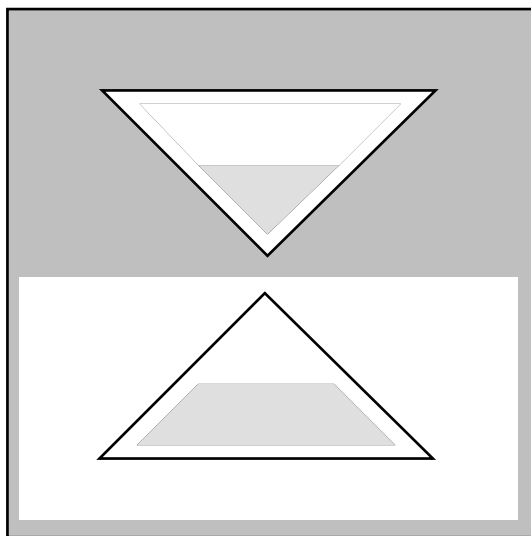


SCP

C O M M U N I C A T I O N

LES PUBLICS DE LA BNF

SYNTHESES QUANTITATIVES



MAI 2002

SONDAGES - ETUDES - CONSEILS

2, rue Suchet 94706 MAISONS-ALFORT Cedex - Tél : 01 49 77 78 78 - Fax : 01 49 77 77 07
S.A.R.L. au capital de 38 000 € - RCS Créteil B 342 378 239 00046 - APE 741E

TABLE DES MATIERES

1 FICHE TECHNIQUE

2 SYNTHÈSE HAUT DE JARDIN

3 SYNTHÈSE REZ DE JARDIN

4 SYNTHÈSE LEXICALE

5 EQUATION DE LA BNF

6 QUESTIONNAIRE

1 FICHE TECHNIQUE

Cette étude a été réalisée auprès d'un échantillon de 1 503 personnes représentatives par jour de l'ensemble de la population fréquentant les locaux de la Bibliothèque Nationale de France.

Cet échantillon global est composé d'une part de 1 151 personnes, représentatives strictement des statistiques de fréquentation de la Bibliothèque Nationale de France, et d'autre part d'un échantillon complémentaire de 352 personnes destiné à permettre l'approfondissement des études statistiques dans des catégories spécifiques de population.

Les interviews ont eu lieu en face à face, sur place, du 2 au 13 avril 2002 et les 16, 17 et 18 mai 2002.

Cet échantillon a été constitué d'après les relevés de fréquentation établis par la Bibliothèque Nationale de France.

2 SYNTHESE HAUT DE JARDIN



SCP

1

SOMMAIRE

1 - Evolution du portrait des publics du Haut de jardin.....	p 2
2 - Les pratiques de lecture	p 4
3 - Les pratiques du Haut de jardin	p 5
4 - La pratique des salles	p 8
5 - Les catalogues	p 13
6 - La recherche documentaire en libre accès	p 14
7 - La satisfaction des services	p 16
8 - Les moyens d'information	p 18
9 - Les satisfactions générales	p 19
10 - Les pratiques des autres bibliothèques.....	p 25



1 - Evolution du portrait des publics du Haut de jardin

64% (+3%)¹ des personnes qui fréquentent le Haut de jardin ont moins de 25 ans. Cependant l'âge moyen des fréquentants du Haut de jardin est de 27 ans, soit un an de moins qu'en 2000. 18% ont plus de 40 ans, ils étaient 16%. Il n'y a pas d'effet d'exclusion depuis deux ans, les plus jeunes n'ont pas chassé les plus âgés.

50% des fréquentants sont des hommes, le public est équilibré.

69% (+2%) des personnes qui sont entrées en Haut de jardin sont des étudiants, 13% (-1%) sont des personnes exerçant une profession supérieure, la présence de cette catégorie sociale n'augmente plus. 3% (-2%) ont une profession intermédiaire, 4% (=) sont des retraités, 3% (=) des employés, 5% (+2%) des lycéens, 3% (+3%) inactifs. Les publics du Haut de jardin sont de plus en plus des publics scolaires même si l'évolution est maintenant lente.

Le nombre de personnes qui ont un niveau d'études supérieur reste stable : 91% (-1%).

75% (=) des étudiants sont à l'université, 9% (+1%) sont en Grande Ecole, 9% (+1%) en classe préparatoire, 3% (-1%) en BTS-IUT, 1% en IUFM. Il y a une réelle stabilité de recrutement.

Pour les étudiants en université une évolution au niveau des filières est perceptible en faveur d'un rééquilibrage :

	Avril 2002	Avril 2000	Janvier 99	Novembre 97
Lettres, philo, art	23%	25%	18%	19%
Sciences humaines	24%	30%	24%	33%
Eco, droit, AES	28%	26%	34%	34%
Sciences	16%	9%	15%	10%
Médecine - Pharmacie	9%	10%	9%	4%

¹ Sauf indication particulière, les chiffres comparatifs font référence aux résultats de 2000.



On peut remarquer que les étudiants en sciences sont plus nombreux qu'en 2000.

Les étudiants de l'université sont 38% (+2%) en 1er cycle, 43% (-5%) en 2ème cycle, 15% (+2%) en 3ème cycle (DEA, DESS) et 4% (+1%) en thèse.

Le recul des étudiants en premier cycle ne se confirme pas, en revanche si on assiste à une moindre présence des étudiants en deuxième cycle, ils restent près de la moitié des étudiants fréquentant le haut de jardin.

61% des étudiants n'ont pas d'activité rémunérée, 2% ont un emploi à plein temps, 22% à temps partiel et 15% travaillent occasionnellement. La BnF accueille l'ensemble des étudiants quelle que soit leur activité parallèle à leurs études.

En revanche, l'évolution de la profession des parents des personnes scolarisées continue dans le même sens qu'observé en 2000. Pour 54% (+5%) de étudiants, leurs parents exercent une profession supérieure alors qu'ils étaient 40% (+14%) en 1999. Pour 17% (+5%) les parents sont employés, pour 10% (+1%) ils sont de profession intermédiaire et pour 9% (=) ouvriers. On peut remarquer que si la présence d'enfants de cadre supérieur se renforce, elle ne se fait pas au détriment des enfants d'employés ou d'ouvrier.

Le niveau d'études des parents des personnes scolarisées reste stable. En effet, pour 60% (=) d'entre elles, le père a un niveau d'étude supérieur.

Parmi les fréquentants du Haut de jardin, hors étudiants, 8% (-2%) sont en formation continue, 5% (-4%) préparent une thèse et 6% (-2%) des concours. Le bon fonctionnement du Rez de Jardin peut expliquer la présence de plus en plus faible de doctorants ou de personnes préparant des concours en Haut de Jardin.

Parmi les fréquentants du Haut de jardin, 67% (-7%) parlent le français, dans leur foyer. 7% (+3%) une autre langue, et 26% (+7%) les deux.



SCP

2 - Les pratiques de lecture

On retrouve le même temps consacré à la lecture par les fréquentants du Haut de jardin qu'en 1999. 46% (+5%/2000) déclarent lire deux heures et plus par jour.

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 4,7 livres par mois ce qui est en légère augmentation par rapport à 2000 : 4,5 livres par mois et 4,4 en 1999.

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.



3 - Les pratiques du Haut de jardin

Pour 56% des personnes interrogées, personne ne les a spécialement conseillé de venir à la BnF. En revanche, 27% ont reçu les conseils d'un ami, 6% de leur famille, 4% d'autres étudiants ou collègues mais seuls 5% ont reçu ce conseil de leur enseignant et 1% de leur directeur de recherche, ce qui fait des taux de prescription bien faibles pour le milieu scolaire ou universitaire.

Par ailleurs, ce conseil de venir à la BnF était pour 8% des personnes interrogées obligatoire ou incontournable, pour 33% très conseillé, pour 31% plutôt conseillé et 21% juste signalé dans la conversation.

Ces six derniers mois, 23% ont vu des dépliants de la BnF, 19% ont consulté le site de la BnF, 14% ont lu un ou des articles sur la BnF et 13% ont vu des affiches de la BnF. Enfin, 3% ont vu une émission et 28% ne savent plus. On peut remarquer que ce sont les outils de communication de la BnF qui semblent être les plus efficaces pour assurer une présence médiatique régulière.

4% (-1%) des personnes interrogées fréquentant le Haut de jardin étaient inscrites à la BN Richelieu avant octobre 1998.

67% (-1%) des personnes interrogées en Haut de jardin sont venues seules à la BnF le jour de leur interrogation, 22% (+3%) entre amis, collègues ou étudiants, 7% (=) en couple et 4% (-2%) avec un ou plusieurs membres de la famille.

Cette année, les résultats sont plutôt stables.

22% (-1%) des fréquentants viennent pour la première fois alors qu'ils étaient 28% en janvier 1999 et 43% en novembre 97. 45% (+5%) viennent depuis quelques mois et 18% (-8%) depuis l'ouverture de la BnF.



On observe toujours une certaine fidélisation des lecteurs depuis l'ouverture de la BnF, mais aussi la poursuite des premières entrées. La BnF garde toute son attractivité d'autant que 87% des personnes qui sont venues pour la première fois le jour de l'interrogation ont l'intention de revenir.

Parmi les 86% qui sont déjà venus à la BnF le jour de l'interrogation, 7% (+1%) viennent tous les jours, 52% (+2%) plusieurs fois par semaine, 24% (-1%) viennent deux ou trois fois par mois. 15% (-3%) viennent une fois par mois ou moins souvent. On assiste à une meilleure fréquentation au fil des ans.

Les étudiants sont 56%(+2%) à venir plusieurs fois par semaine à la BnF. 12% des étudiants interrogés viennent pour la première fois contre 13% l'année dernière.

Les titres d'accès principaux restent, comme en 2000 mais en se renforçant à 63% (+4%) une carte annuelle Haut de jardin, et aucun titre (20%, =). La carte jour Haut de jardin est moins utilisée cette année : 10% (-3%). Les autres titres obtiennent globalement 7% de citations, et sont donc de moins en moins utilisés.

77% (-2%) des étudiants qui rentrent ont une carte annuelle Haut de jardin, mais aussi 87% (+5%) des personnes qui viennent plusieurs fois par semaine et 86% (+5%) de celles qui travaillent avec leurs propres documents.



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

	Avril 2002	Avril 2000	Janvier 99	Novembre 97
Visiter ce nouvel endroit	15%	15%	19%	29%
Travailler au calme	60%	55%	54%	35%
Faire vos recherches bibliographiques	30%	29%	23%	29%
Consulter des documents	40%	38%	33%	34%
Assister à des conférences	1%	1%	---	5%
Pour le plaisir, sans but de travail précis	7%	10%	6%	11%
Pour rencontrer d'autres personnes	1%	2%	1%	2%
Pour visiter une exposition	9%	8%	6%	---
NSP	1%	1%	1%	6%

Les fréquentants du Haut de jardin viennent de plus en plus pour utiliser la bibliothèque pour quoi elle a été faite. En effet, le travail au calme, mais la consultation de documents et les recherches bibliographiques augmentent. Cependant, le travail au calme peut aussi transformer le Haut de jardin en salle de travail sans une réelle consultation des fonds.

83% des personnes qui vont en Haut de jardin pour travailler avec leurs propres documents sont des étudiants.

Les personnes venues pour la première fois à la BnF sont 60% (+45% par rapport à la moyenne) à être venues pour visiter ce nouvel endroit, mais uniquement 20% (-40% par rapport à la moyenne) pour travailler au calme, 20% (-10% par rapport à la moyenne) pour faire des recherches bibliographiques et 19% pour consulter des documents (-21% par rapport à la moyenne).

Parmi les fréquentants du Haut de jardin, 3% se rendent généralement en Rez de jardin, 5% dans les deux niveaux et 2% (-1%) sont aussi venus en Rez de jardin le jour de l'interrogation.



4 - La pratique des salles

21% (-11% par rapport à 1999) 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	2002	2000	1999	1997
A : Presse	5%	6%	6%	8%
B : Audiovisuelle	5%	6%	5%	4%
C : Sciences et techniques	13%	12%	11%	7%
D : Droit, économie, Politique	18%	20%	16%	19%
E : Littératures orientales	2%	1%	2%	---
F : Art	6%	7%	5%	6%
G : Littératures étrangères	7%	8%	7%	5%
H : Littérature française	9%	8%	7%	6%
I : Recherche bibliographique	2%	2%	3%	2%
J : Philosophie, Histoire, Sciences de l'homme	19%	18%	18%	16%

On ne constate cette année encore une faible évolution de la fréquentation des salles.



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

	Avril 2002	Avril 2000	Janvier 99	Novembre 97
Pour travailler au calme	42%	39%	43%	27%
Pour vos recherches universitaires	33%	33%	33%	40%
Pour vos recherches personnelles	13%	13%	11%	13%
Pour vos recherches professionnelles	7%	7%	6%	7%
Pour le plaisir	5%	8%	7%	13%

Par rapport à Avril 2000, les salles du Haut de jardin sont d'abord un lieu où l'on se rend pour travailler au calme (42%, +3%). Les autres raisons d'aller dans les salles ne changent pas par rapport à 2000.

Cette année on peut répartir les salles selon leur fonction en deux catégories, les salles de travail et les salles de recherche. Certaines salles ont changé de catégorie comme la salle Droit Economie qui devient cette année plus une salle de recherche que de travail.

Les salles plus utilisées pour travail au calme sont les suivantes :

La salle Art	Avril 2002	Avril 2000	Janvier 99
Pour travailler au calme	43%	37%	46%
Pour les recherches universitaires	22%	34%	28%
Pour les recherches personnelles	18%	17%	10%
Pour le plaisir	9%	4%	11%
La salle Littérature française	Avril 2002	Avril 2000	Janvier 99
Pour travailler au calme	48%	37%	40%
Pour les recherches universitaires	26%	25%	34%
Pour le plaisir	6%	11%	9%
Pour les recherches personnelles	12%	6%	12%
La salle Littératures Orientales	Avril 2002	Avril 2000	Janvier 99
Pour travailler au calme	44%	46%	59%
Pour les recherches universitaires	25%	23%	
Pour le plaisir	12%	15%	11%
Pour les recherches personnelles	13%	16%	



SCP

La salle Littératures étrangères	Avril 2002	Avril 2000	Janvier 99
Pour travailler au calme	49%	48%	60%
Pour les recherches universitaires	31%	24%	24%
Pour le plaisir	3%	13%	6%
Pour les recherches personnelles	6%	12%	4%

La salle Sciences et Techniques	Avril 2002	Avril 2000	Janvier 99
Pour travailler au calme	54%	52%	50%
Pour les recherches universitaires	23%	23%	28%
Pour les recherches personnelles	12%	10%	11%
Pour le plaisir	4%	4%	2%
Pour les recherches professionnelles	6%		

La salle de Recherche bibliographique	Avril 2002	Avril 2000	Janvier 99
Pour travailler au calme	55%	37%	22%
Pour les recherches personnelles	25%	5%	19%
Pour les recherches universitaires	15%	37%	39%
Pour les recherches professionnelles		11%	15%
Pour le plaisir	5%	10%	

Les salles plus utilisées pour la recherche sont les suivantes :

La salle Droit, économie et politique	Avril 2002	Avril 2000	Janvier 99
Pour les recherches universitaires	41%	37%	41%
Pour travailler au calme	35%	38%	42%
Pour les recherches personnelles	9%	10%	6%

La salle de la Presse	Avril 2002	Avril 2000	Janvier 99
Pour les recherches personnelles	25%	22%	17%
Pour travailler au calme	16%	22%	29%
Pour les recherches professionnelles	16%		
Pour le plaisir	16%	21%	31%
Pour les recherches universitaires	14%	21%	12%

La salle Philosophie, Histoire, Sc. de l'homme	Avril 2002	Avril 2000	Janvier 99
Pour les recherches universitaires	42%	46%	39%
Pour travailler au calme	40%	33%	40%
Pour les recherches personnelles	10%	12%	11%



SCP

11

La salle Audiovisuelle	Avril 2002	Avril 2000	Janvier 99
Pour les recherches universitaires	28%	15%	17%
Pour les recherches personnelles	20%	23%	11%
Pour travailler au calme	18%	27%	35%
Pour les recherches professionnelles	14%		
Pour le plaisir	10%	23%	25%

La salle de Presse est devenue une salle de recherche à part entière confirmant l'évolution constatée en 2000. En revanche, la salle bibliographique devient de plus en plus une salle de travail.

La consultation de documents en salle est également révélatrice de l'activité des lecteurs.

Tout d'abord, il est intéressant de savoir le taux de non consultation absolu par salle en sachant qu'en moyenne 21% des personnes n'ont pas consulté de livre ou de document toute salle confondue hors audiovisuelle et presse.

	Non consul	Livres	Info	Internet
Salle Sciences et Techniques	27%	27%	13%	23%
Salle Droit et Economie	8%	36%	15%	21%
Salle Littératures Orientales	31%	12%	13%	19%
Salle Art	24%	30%	19%	14%
Salle Littératures Etrangères	33%	33%	12%	15%
Salle Littératures Françaises	26%	28%	12%	19%
Salle Recherche Bibliographique	33%	25%	17%	21%
Salle Philosophie, Histoire	18%	43%	20%	15%
Salle Audiovisuelle	36%			
Salle Presse	25%			

Les salles Droit et Economie et Philosophie, Histoire sont celles où les pratiques documentaires sont les plus généralisées en revanche les salles Littératures Orientales, Recherche Bibliographique, Littératures Etrangères et Audiovisuelle sont les salles où la consultation de document est la plus faible.



SCP

12

Les salles où l'on consulte les plus des livres sont Droit et Economie, Art, Littératures Etrangères et Philosophie, Histoire. Au contraire, les salles où l'on consulte le moins de livres sont Littératures Orientales, Recherche Bibliographique et Littérature Française.

La consultation informatique existe dans toutes les salles et oscille entre 12% à 20%. Les salles où la consultation est la plus forte sont Philosophie, Histoire, Art.

Enfin Internet est aussi une pratique répandue, entre 14% et 23%.



5 - Les catalogues

22% (-4%) des personnes interrogées ont consulté un catalogue informatique le jour de l'interrogation. Les étudiants sont 25% soit 3% de plus alors qu'en 2000 les étudiants avaient une pratique plus élevée de 6%.

Parmi les personnes qui ont consulté au moins un catalogue informatique, 93% ont consulté le catalogue BN Opale Plus. Les deux autres catalogues ont moins été consultés : 3% ont consulté le catalogue BN Opaline, et 4% celui des documents audiovisuels.

Pour le catalogue BN Opale Plus, 86% l'ont trouvé "facile" d'utilisation (dont 33% "très facile"). 50% des personnes qui l'ont utilisé ont trouvé ce qu'elles cherchaient sans difficultés, 34% avec quelques difficultés et 16% n'ont pas trouvé ce qu'elles voulaient. Par rapport à BN Opale, les utilisateurs rencontrent apparemment plus de difficultés mais ils ont un taux d'échecs moins importants.

39% ont utilisé la recherche par sous ensemble et 34% des personnes ont trouvé d'autres informations intéressantes qu'elles ne cherchaient pas en utilisant BN Opale Plus.

85% ont effectué leur recherche seuls, 12% ont demandé l'aide d'une personne de la BnF et 3% celle d'un ami ou d'un autre lecteur.



6 - La recherche documentaire en libre accès

44% (-3%) 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 (52%, -5%).

Parmi les personnes ayant recherché des documents en libre accès, 34% (+1%) ont eu recours au catalogue informatique et 66% (-1%) ont cherché directement dans les rayonnages. La pratique du butinage dans les rayonnages reste toujours développée.

71% ont trouvé le document recherché sans difficulté, ils étaient 76% en 2000. 22% l'ont trouvé avec quelques difficultés (+7%) et 7% n'ont pas trouvé (-2%). Il semble que les lecteurs rencontrent un peu plus de problèmes pour trouver des documents.

Concernant la recherche documentaire en libre accès, 86% (-3%) ont effectué leur recherche seuls, 11% (+4%) avec l'aide d'une personne de la BnF et 3% (-1%) avec l'aide d'un ami ou d'un lecteur.

La recherche documentaire concerne essentiellement les livres (89%, =) et dans une moindre mesure les revues (13%, -5%). 7% des documents ne sont ni des livres ni des revues.

46% des personnes ont trouvé d'autres documents intéressants en dehors de ceux qu'elles cherchaient. Le butinage existe avec la pratique du libre accès.



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, 46%(-2%) suffisamment et 23% (=) pas assez. 27%(+2%) ne savent pas se positionner sur ce point.

Les collections en libre accès sont jugées pédagogiques par 56% des personnes interrogées, 14% pensent l'inverse, mais 30% ne savent pas répondre à la question.

54% trouvent les collections récentes, 16% pensent l'inverse et 30% également ne savent pas répondre à la question, ce qui montre un certain manque de préoccupation par les lecteurs face aux collections du libre accès ; d'autant qu'on obtient le même genre de réponse sur le fait que les collections en libre accès soient complètes : 50% pensent qu'elles le sont, 20% qu'elles ne le sont pas et 30% ne répondent pas.



7 - La satisfaction des services

Dans un premier temps, nous avons posé des questions sur l'utilisation effective des services proposés par la BnF, 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 :

	Utilisation			Satisfaction		dont très	
	2002	2000	1999	2002	2000	2002	2000
L'accueil pour vous informer							
Ensemble	44%	42%	49%	93%	95%	55%	55%
Carte annuelle	38%	35%	47%	94%	96%	54%	52%
Le service d'orientation des lecteurs							
Ensemble	20%	22%	25%	95%	88%	50%	52%
Carte annuelle	19%	21%	22%	92%	89%	48%	49%
Les conseils des bibliothécaires							
Ensemble	29%	28%	28%	90%	88%	47%	52%
Carte annuelle	32%	33%	38%	89%	90%	45%	52%
Internet en libre service sur les bornes							
Ensemble	26%			86%		48%	
Carte annuelle	33%			87%		49%	
Internet sur les postes informatiques							
Ensemble	37%			86%		45%	
Carte annuelle	47%			87%		47%	
Les photocopieuses							
Ensemble	32%	32%	27%	55%	49%	20%	19%
Carte annuelle	38%	38%	37%	58%	48%	21%	16%
Le Café de l'Est							
Ensemble	43%			54%		18%	
Carte annuelle	55%			48%		15%	
L'espace détente/pique-nique							
Ensemble	23%			76%		21%	
Carte annuelle	27%			72%		20%	



	Utilisation			Satisfaction		dont très	
	2002	2000	1999	2002	2000	2002	2000
Les vestiaires							
Ensemble	13%	13%	11%	95%	98%	53%	66%
Carte annuelle	11%	11%	11%	94%	98%	51%	60%
Le service de reproduction							
Ensemble	5%	3%	3%	63%	75%	16%	33%
Carte annuelle	4%	4%	3%	70%	75%	30%	25%
La librairie							
Ensemble	20%	17%		84%	90%	34%	44%
Carte annuelle	17%	10%		79%	91%	28%	56%

Les photocopieuses, le service reproduction et la cafétéria ne donnent toujours pas satisfaction. Le taux de satisfaction des photocopieuses est cependant en augmentation par rapport à 2000. En revanche, le service reproduction obtient une moins bonne satisfaction cette année .

L'espace Pique-nique obtient une bonne satisfaction, ce qui n'est pas le cas du Café de l'Est. Enfin, la satisfaction des conseils des bibliothécaires reste stable mais obtient un moins bon score sur les très satisfaits, ce qui montre un léger mécontentement naissant.



8 - Les moyens d'information

Pour s'informer sur la BnF, 25% (-33%) des personnes interrogées ont consulté les postes informatiques, 45% (-1%) ont consulté les dépliants, 34% (-5%) ont consulté le programme des manifestations, 17% (-6%) ont consulté le guide du lecteur. 4% lisent Chroniques tous les trimestres, 6% une à deux fois par an.

Ces chiffres montrent d'abord que les lecteurs du Haut de Jardin se préoccupent peu ou pas des animations de la BnF et se documentent peu pour mieux connaître l'institution et les possibilités qu'elle offre. En fait, nous sommes en présence de personnes qui ont leurs habitudes, des pratiques précises et utilitaires de la bibliothèque.



9 - Les satisfactions générales

Nous avons posé à l'ensemble du public un certain nombre de questions de satisfaction sur les services de la BnF. 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 :

	Satisfaction			dont très		NSP	
	Avril 02	Avril 00	janv.99	Avril 02	Avril 00	Avril 02	Avril 00
L'ambiance générale							
Ensemble	90%	87%	87%	41%	40%	3%	3%
Carte annuelle HdJ	92%	90%	87%	41%	40%	1%	2%
Les possibilités de travailler							
Ensemble	76%	76%	81%	47%	49%	18%	16%
Carte annuelle Hdj	89%	88%	82%	54%	59%	4%	3%
Les jours d'ouverture							
Ensemble	72%	71%	73%	25%	33%	12%	8%
Carte annuelle HdJ	78%	75%	74%	26%	35%	2%	1%



Les satisfactions moyennes :

	Satisfaction			dont très		NSP	
	Avril 02	Avril 00	janv.99	Avril 02	Avril 00	Avril 02	Avril 00
Tarif carte annuelle HdJ							
Ensemble	69%	71%	78%	44%	45%	24%	17%
Carte annuelle HdJ	92%	89%	87%	61%	59%	1%	2%
Les horaires d'ouverture							
Ensemble	64%	69%	63%	21%	31%	10%	7%
Carte annuelle HdJ	64%	69%	62%	21%	31%	2%	2%
La disponibilité des ouvrages							
Ensemble	63%	68%	71%	25%	32%	28%	22%
Carte annuelle HdJ	76%	81%	74%	31%	39%	12%	7%
La répartition par salle							
Ensemble	62%	67%	68%	20%	27%	26%	20%
Carte annuelle HdJ	73%	76%	70%	25%	31%	11%	7%

Les satisfactions insuffisantes :

	Satisfaction			dont très		NSP	
	Avril 02	Avril 00	janv.99	Avril 02	Avril 00	Avril 02	Avril 00
Le choix des livres en libre accès							
Ensemble	59%	63%	68%	18%	28%	27%	20%
Carte annuelle HdJ	72%	73%	71%	21%	29%	12%	7%
Les horaires de fermeture							
Ensemble	58%	67%	60%	21%	33%	10%	8%
Carte annuelle HdJ	60%	70%	57%	21%	34%	1%	1%
Le nombre de livres proposés en libre accès							
Ensemble	57%	62%	64%	18%	27%	28%	21%
Carte annuelle HdJ	68%	72%	66%	21%	29%	12%	7%



Les inconnues :

	Satisfaction			dont très		NSP	
	Avril 02	Avril 00	janv.99	Avril 02	Avril 00	Avril 02	Avril 00
Le règlement de la BnF							
Ensemble	59%	66%	59%	23%	27%	35%	25%
Carte annuelle HdJ	67%	75%	62%	27%	30%	25%	15%
La programmation culturelle							
Ensemble	51%	60%		15%	21%	45%	35%
Carte annuelle HdJ	55%	64%		16%	21%	40%	30%
Le choix des revues en libre accès							
Ensemble	42%	56%	53%	14%	23%	51%	34%
Carte annuelle HdJ	50%	65%	55%	16%	25%	41%	23%
Le choix des journaux et magazines en libre accès							
Ensemble	41%	57%	53%	15%	23%	53%	34%
Carte annuelle HdJ	50%	66%	56%	18%	25%	42%	23%
Le nombre de revues en libre accès							
Ensemble	40%	55%	50%	14%	22%	52%	35%
Carte annuelle HdJ	48%	64%	53%	16%	25%	42%	25%
Le choix des ressources électroniques et doc numérisés							
Ensemble	35%			12%		61%	
Carte annuelle HdJ	42%			14%		52%	
La fusion des catalogues informatiques							
Ensemble	31%			9%		62%	
Carte annuelle HdJ	34%			8%		56%	
Tarif jour HdJ							
Ensemble	22%	29%	23%	7%	10%	47%	29%
Carte annuelle HdJ	20%	26%	20%	8%	9%	44%	27%
Le choix des documents audiovisuels							
Ensemble	21%	35%	23%	7%	11%	73%	57%
Carte annuelle HdJ	27%	39%	25%	9%	11%	66%	52%
La disponibilité des documents audiovisuels							
Ensemble	20%	35%	23%	5%	10%	75%	59%
Carte annuelle HdJ	25%	39%	25%	7%	11%	67%	52%



	Satisfaction			dont très		NSP	
	Avril 02	Avril 00	janv.99	Avril 02	Avril 00	Avril 02	Avril 00
Tarif carte annuelle RdJ							
Ensemble	11%	30%	16%	5%	11%	87%	61%
Carte annuelle HdJ	8%	29%	11%	4%	9%	91%	64%
Tarif 2 entrées RdJ							
Ensemble	6%	22%	6%	2%	4%	91%	67%
Carte annuelle HdJ	5%	21%	6%	2%	3%	93%	69%
Tarif 12/15 entrées RdJ							
Ensemble	5%	22%	7%	2%	5%	92%	67%
Carte annuelle HdJ	3%	22%	7%	1%	4%	94%	68%

Tout comme en 2000, les bonnes satisfactions concernent le cadre de travail, l'ambiance de la BnF. Le tarif annuel de la carte Haut de jardin obtient cette année une évaluation moyenne en perdant 2%. Par ailleurs, les horaires de fermeture obtiennent un score médiocre avec 58% de satisfaction et moins 9% par rapport à l'an 2000.

Les satisfactions obtiennent globalement de moins bons scores qu'en 2000, notamment par un nombre plus important de non réponse à des questions de services spécialisés. Les personnes interrogées ne sachant pas répondre, montrent bien le peu d'attrait qu'elles ont des possibilités de la BnF. L'ambiance, les possibilités de travailler obtiennent des scores de satisfaction habituels mais les questions plus précises montrent que les lecteurs ont une pratique de plus en plus restreinte de la BnF. Enfin, il faut souligner que parallèlement à la hausse de non réponse, il existe une baisse significative de « très satisfait » qui montre également le manque de dynamique de la part des lecteurs pour les offres de la BnF.

80% (-2%) des personnes interrogées disent se repérer facilement à l'intérieur de la BnF, dont 87% pour les détenteurs de la carte annuelle mais plus que 56% (-14%) des personnes qui viennent pour la première fois et 64% (-12%) des personnes qui viennent pour visiter.



Les nouveaux publics semblent moins bien se repérer dans la BnF.

83% (+3%) des personnes interrogées se repèrent facilement à l'extérieur de la BnF, dont 65% (-4%) des personnes qui viennent la première fois et 72%(-4%) de celles qui viennent comme visiteurs. Ici aussi, en toute logique les habitués de la BnF se repèrent plus facilement : 90% (+5%) parmi les détenteurs d'une carte annuelle Haut de jardin.

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

	Avril 2002	Avril 2000	Janvier 99	Novembre 97
De la place	11%	13%	21%	18%
Un meilleur service de cafétéria	9%	13%	22%	14%
Une meilleure ambiance	6%	9%	6%	---
Des horaires plus larges	7%	7%	6%	10%
Plus de jour d'ouverture dans la semaine	2%	5%		
Une signalétique des espaces	4%	5%	4%	8%
Des manuels spécialisés	3%	5%		
Du personnel d'accueil et d'information	5%	5%		
La diversité des choix des ouvrages	4%	4%	4%	6%
Les conditions de travail	4%	4%	4%	5%
Du silence et du calme	2%	4%		
Un espace fumeur	1%	4%	7%	3%
Un espace détente	2%			
Rien	7%	6%	6%	5%

Tout logiquement, il existe moins d'attente car le public semble plus distant vis à vis de la BnF. Le manque de place est toujours la première remarque, suivi du service cafétéria qui semble être une attente qui s'affaiblit au fil des ans. L'espace Détente/Pique-nique, avec la mise à disposition de distributeurs, répond en partie à cette attente, exprimée par les fréquentants du Haut de jardin.



Par ailleurs, les attentes exprimées par rapport au fond documentaire (ouvrages, manuels spécialisés, périodiques) restent stables par rapport à 2000.

En moyenne, les fréquentants du Haut de jardin sont restés 189 minutes contre 185 minutes en 2000 à l'intérieur de la BnF le jour de l'interrogation.

Ce sont les étudiants qui restent le plus longtemps : 211 minutes en moyenne (3h30) ainsi que les lecteurs réguliers : 225 minutes (identique à 2000) en moyenne (3h45). En revanche, les personnes sans aucun titre passent 86 minutes, les visiteurs restent moins longtemps que ces autres catégories : 81 minutes.

La note attribuée à la BnF par les personnes interrogées est identique : 7,26 cette année, 7,27 en 2000 et 7,07 en janvier 1999.

Les étudiants attribuent la note la plus élevée avec 7,30 contre 7,33 en 2000.

Les étudiants en premier cycle attribuent une note de 7,34, les étudiants en troisième cycle donnent une note de 7,35 ; moins satisfaits, les étudiants en second cycle donnent une note de 7,26.



10 - Les pratiques des autres bibliothèques

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

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

	Avant la BnF			Actuellement		
	Avril 2002	Avril 2000	Janv. 99	Avril 2002	Avril 2000	Janv. 99
La BPI	39%	27%	33%	39%	23%	16%
Richelieu	3%	3%	5%	1%	----	1%
Cujas	1%	3%	3%	3%	4%	2%
Ste Geneviève	12%	16%	20%	15%	18%	22%
La Sorbonne	3%	4%	9%	6%	4%	9%
La Villette	2%	2%	3%	1%	2%	3%
BM de Paris	9%	10%	13%	13%	17%	21%
BM de Banlieue	8%	9%	6%	12%	10%	11%
BM de Province	3%	5%	2%	7%	10%	4%



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 2002	Avril 2000	Janv. 99	Avril 2002	Avril 2000	Janv. 99
La BPI	43%	29%	36%	45%	27%	16%
Richelieu	1%	2%	2%	
Cujas	1%	3%	3%	4%	5%	1%
Ste Geneviève	13%	18%	23%	18%	22%	28%
La Sorbonne	3%	3%	8%	6%	5%	11%
La Villette	2%	2%	3%	1%	3%	2%
BM de Paris	10%	9%	13%	12%	17%	20%
BM de Banlieue	8%	10%	5%	10%	11%	6%
BM de Province	3%	2%	1%	1%	2%	1%
BU parisiennes	10%	23%	12%	14%	30%	20%

L'ouverture de la BPI exerce toute son influence dans les résultats. La fréquentation en doublon avec la BnF est importante. L'effet BPI se fait aussi ressentir auprès des BM. En effet, si dans les dernières enquêtes, on pouvait remarquer une complémentarité entre BnF et BM, elle est moins évidente aujourd'hui. C'est la complémentarité entre BnF et BPI qui semble être de mise. D'autres études ont pu montrer que pour beaucoup de personnes la BPI faisait office de BM centrale de la Ville de Paris.

Enfin, Sainte Geneviève baisse aussi de fréquentation subissant la concurrence de la BnF et de la BPI.

3 SYNTHÈSE REZ DE JARDIN



SCP

27

SOMMAIRE

1 – Evolution du portrait des publics du Rez de jardin	p 28
2 - Les pratiques de lecture	p 31
3 - Les pratiques du Rez de jardin	p 33
4 - La pratique des salles	p 37
5 - Les catalogues	p 46
6 - La recherche documentaire en libre accès	p 48
7 - La satisfaction des services	p 50
8 - Les moyens d'information	p 54
9 - Les satisfactions générales	p 55
10 - Les pratiques des autres bibliothèques.....	p 61
11 – Les pratiques Internet.....	p 64
Conclusion générale	p 66



1 – Evolution du portrait des publics du Rez de jardin

Cette année, 56% (+3%)² des personnes qui fréquentent le Rez de jardin ont moins de 30 ans, 29% (-4%) ont entre 30 et 50 ans, 15% (+1%) ont plus de 50 ans. La moyenne d'âge reste de 33 ans : 38 ans (-1) chez les enseignants - chercheurs, 26 ans (=) chez les étudiants et 49 ans (=) pour les autres situations professionnelles.

Parmi les lecteurs du Rez de jardin, 54% (-1%) sont étudiants, 19% (-3%) sont enseignants du supérieur - chercheurs, 13% (+7%) sont enseignants, autres que du supérieur, 3% (-2%) exercent une autre profession supérieure, 4% (=) sont retraités, 4% (=) sont du métier du livre.

Parmi ceux qui ne sont ni étudiants, ni enseignants - chercheurs, 19% (-8%) exercent une profession supérieure, 30% (+8%) sont du métier du livre, 30% (+7%) sont retraités, 10% (-2%) exercent une profession intermédiaire, et 6% (-3%) sont employés.

Parmi les enseignants du supérieur ou les chercheurs, 51% (-6%) sont dans la filière lettres - philo - art ; 41% (+9%) sont en sciences humaines ; 4% (-4%) sont en économie - droit - AES ; 4% (+2%) sont en sciences. Parmi les enseignants en lettres-philosophie-art, 15% sont en philosophie ; parmi les enseignants en sciences humaines, 33% sont en histoire.

² Sauf indication spécifique, les chiffres comparatifs font référence à l'évolution des résultats entre avril 2000 et avril 2002.



Les étudiants proviennent toujours très majoritairement de l'université : 89 % (-5%). 9 % (+5%) sont en Grande Ecole, 13% sont en Ecole de commerce, 6% en Ecole d'ingénieur et 81% dans d'autres types de grande école. Pour les étudiants en université, 32% (-3%) sont en 2^{ème} cycle, 33% (-8%) en 3^{ème} cycle (DEA, DESS) et 32% (+9%) en thèse. On peut noter le renforcement des étudiants en thèse, en Rez de jardin, notamment au détriment des DEA ou DESS.

En ce qui concerne la filière d'études des étudiants inscrits à l'université, 37% (-10%) sont en lettres - philo - art ; 54% (+13%) en sciences humaines ; 8% (-2%) en économie - droit - AES ; 1% (=) en sciences et moins de 1% (-1%) en Médecine - pharmacie. Les étudiants en philosophie représentent 4% de l'ensemble lettres-philo-art et ceux en histoire 42% des sciences humaines.

On peut noter un renforcement à nouveau de la filière sciences humaines au détriment de la filière lettres-philo-art, chez les enseignants-chercheurs comme les étudiants.

Comme en 2000, 99% (=) des lecteurs ont un niveau d'études supérieur et 1% ont un niveau d'études secondaire.

En termes de niveau d'études des parents, il y a peu d'évolution : le niveau d'études du père est supérieur pour 61% (-1%) des lecteurs étudiants, il est secondaire pour 26% (-5%) et primaire pour 13% (+5%). 58% (+3%) des lecteurs étudiants ont une mère de niveau d'étude supérieur, pour 30% (-3%) le niveau de leur mère est secondaire, et pour 12% (=) il est primaire. Compte tenu de l'évolution du niveau d'une manière générale, la présence d'étudiants issus de milieu familial dont le niveau d'études est élevé devrait se confirmer.

Parmi les fréquentants du Rez de jardin qui ne sont pas scolarisés, 3% (-4%) sont en formation continue, 34% (+7%) préparent une thèse et 5% (+3%) des concours.



SCP

30

Les fréquentants du Rez de jardin sont 59% (+2%) à habiter Paris, dont 9% (+1%) dans le 13^{ème} arrondissement, 15% (+2%) la proche banlieue, 6% (-2%) la banlieue éloignée et 20% (-2%) ailleurs (province (12%), étranger (8%)). On peut noter un léger renforcement des fréquentants parisiens et proche Paris.



2 - Les pratiques de lecture

86% (+7%) des lecteurs du Rez de jardin déclarent lire plus de deux heures par jour, 9% (-7%) entre une heure et deux heures. Les plus grands lecteurs sont, comme les années précédentes, d'abord les enseignants - chercheurs (93% lisent plus de deux heures par jour, +4% par rapport à 2000), puis les étudiants (85% lisent plus de deux heures par jour, +8%) et enfin ceux qui ont une autre situation professionnelle (73%, +5%).

On peut aussi observer des différences entre filières : 98% (+9%) des enseignants - chercheurs de la filière lettres - philo -art consacrent deux heures et plus à la lecture par jour, 91% (-6%) pour ceux de sciences humaines. De la même façon, pour les étudiants, ce sont ceux de lettres-philos-art qui consacrent davantage de temps à la lecture que ceux de sciences humaines (respectivement 90% (+6%) et 81% (+12%) consacrent deux heures ou plus à la lecture par jour).

Par conséquent, la moyenne de livres lus augmente par rapport à l'enquête 2000. En moyenne, les lecteurs du Rez de jardin lisent 13,1 livres (en 2000 : 11,8) par mois. Les enseignants - chercheurs sont toujours de grands lecteurs avec 17,4 livres en moyenne (en 1999 : 14,6). Les étudiants en lisent 11,6 (en 2000 : 7,6), la moyenne a nettement progressé, en raison du plus grand nombre de thésards ; en effet, les seconds cycles déclarent lire 8,3 livres en moyenne par mois (9,8 en 2000), les troisièmes cycles 10,5 (12,7 en 2000) et ce sont les étudiants en thèse qui sont les plus grands lecteurs avec 16,7 (14,1 en 2000) et les seuls, parmi les étudiants, à lire davantage qu'en 2000. Les autres situations professionnelles déclarent lire 9,3 livres en moyenne (en 2000 : 7,6).



Il existe toujours une corrélation entre nombre d'ouvrages lus et rythme de fréquentation de la BnF. Les lecteurs qui se rendent à la BnF tous les jours déclarent lire 21,3 livres par mois (15,8 en 2000) ; ceux qui viennent plusieurs fois par semaine lisent 14,1 livres en moyenne (12,6 en 2000), ceux qui viennent deux ou trois fois par mois 10,5 (11,0 en 2000), et ceux qui viennent moins souvent 8,5 (9,1 en 2000). On peut remarquer que les moyennes ont augmenté pour les lecteurs venant régulièrement alors qu'elles ont baissé pour les autres.

65% des lecteurs du Rez de jardin n'ont pas été spécialement conseillé pour venir à la BnF. Ils sont 55% chez les étudiants et 84% chez les autres situations professionnelles. Pour 14% c'est leur directeur de recherche qui les a conseillé, 12% des professeurs, 4% des amis. La prescription est en revanche assez forte (contrairement aux lecteurs du Haut de jardin) : pour 52%, c'était obligatoire ou incontournable, 26% très conseillé, 14% plutôt conseillé et 6% juste signalé dans la conversation.



3 - Les pratiques du Rez de jardin

Ces six derniers mois, 15% des lecteurs du Rez de jardin ont lu des articles sur la BnF, 3% ont vu des émissions. La place médiatique est aujourd'hui moins importante mais cela correspond à une période de calme sans événements perturbateurs particuliers (comme les grèves ou l'incendie par exemple). 29% des lecteurs ont vu des dépliants de la BnF, 16% des affiches : la communication papier est donc assez présente. Mais surtout 33% ont consulté le site Internet de la BnF : ce support est donc en passe de prendre une place importante en termes de communication pour la BnF.

36% des lecteurs étaient inscrits à la BN Richelieu avant octobre 1998 (-9%). 70% (-2%) des enseignants-chercheurs y étaient inscrits, 51% (-10%) des autres situations professionnelles. En revanche, seuls 12% (-15%) des étudiants étaient inscrits à Richelieu ; ils sont encore 23% (-32%) en thèse.

92% (-2%) des lecteurs interrogés viennent seuls en Rez de jardin. Seuls 6% (+2%) viennent avec des amis, collègues ou étudiants, 2% (+1%) en couple et 1% (=) avec de la famille.

7% (-3%) des lecteurs seulement viennent pour la première fois, 42% (+5%) depuis quelques mois, 28% (-2%) depuis l'ouverture de la BnF Rez de jardin et 14% (=) viennent depuis l'ouverture de la BnF Haut de jardin. 5% (=) viennent depuis quelques semaines et 2% (-1%) depuis une semaine. 57% de ceux qui étaient inscrits à Richelieu viennent depuis l'ouverture de la BnF Rez de jardin. Parmi les lecteurs qui viennent pour la première fois, 85% (-8%) ont l'intention de revenir à la BnF.



54% (+1%) des lecteurs du Rez de jardin viennent plusieurs fois par semaine ; 10% (-5%) viennent tous les jours et 22% (+3%) 2 ou 3 fois par mois. 62% des étudiants viennent plusieurs fois par semaine ; 37 % des autres situations professionnelles viennent 2 ou 3 fois par mois mais ils sont aussi 14% à venir tous les jours. Les enseignants-chercheurs ont un rythme de fréquentation proche de la moyenne.

79% (-2%) des lecteurs ont une carte annuelle Rez de jardin pour accéder à la bibliothèque. 10% (=) ont une carte 15 entrées Rez de jardin et 7% (=) une carte 2 entrées Rez de jardin. Ceux qui utilisent le plus les titres d'accès limités en nombre d'entrées sont les étudiants (13% pour les 15 entrées et 8% pour les 2 entrées), notamment les 2^{ème} cycles (28% pour la carte 15 entrées et 10% pour la 2 entrées) ; de même que les autres situations professionnelles (13% pour la 15 entrées et 7% pour la 2 entrées). 91% (=) des enseignants - chercheurs possèdent une carte annuelle Rez de jardin, ils sont 87% (-4%) chez les étudiants en thèse.

91% (+3%) des lecteurs du Rez de jardin ne vont généralement qu'en Rez de jardin. C'est plus particulièrement le cas des enseignants - chercheurs (95%, +1%). 6% (-4%) fréquentent les deux : 9% des autres situations professionnelles, les seconds cycles qui étaient 19% à fréquenter les deux en 2000 ne sont plus que 8% cette année. Le public utilisant les deux niveaux, a donc encore significativement diminué cette année.

Le jour de leur interrogation, 97% (+1%) sont allés en Rez de jardin. 3% (-1%) se sont rendus en Haut et en Rez de jardin : 10% de ceux ayant une autre situation professionnelle. La fréquentation des deux niveaux concerne donc davantage les personnes ayant une autre situation professionnelle que les étudiants, comme c'était le cas en 2000.



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

	Ensemble		Enseig./cherch.		Etudiants		Autres	
	2002	2000	2002	2000	2002	2000	2002	2000
Visiter ce nouvel endroit	2%	2%	1%	1%	2%	2%	6%	5%
Travailler au calme	44%	42%	37%	36%	49%	46%	39%	36%
Faire vos recherches bibliographiques	55%	53%	52%	55%	55%	51%	61%	53%
Consulter des documents	80%	82%	80%	85%	81%	82%	77%	78%
Assister à des conférences	1%	...	1%	3%	1%
Pour le plaisir	2%	1%	1%	...	1%	2%	6%	2%
Pour rencontrer d'autres personnes	2%	3%	1%	4%	1%	3%	1%	...
Pour visiter une exposition	1%	1%	1%	1%	1%	...	3%	...
NSP	1%	1%	1%	...

Les motivations des lecteurs du Rez de jardin restent stables cette année par rapport à 2000 : 80% (-2%) sont venus consulter des documents ; 55% (+2%) viennent pour faire des recherches bibliographiques et 44% (+2%) pour travailler au calme.



Ceux qui sont venus pour consulter des documents sont plus nombreux chez les enseignants de lettres-philo-art (88%) et parmi ceux qui viennent tous les jours (88%), ainsi que parmi les étudiants de DEA ou DESS (84%). C'est le cas aussi des personnes ayant une carte à entrée limitée (89%)

Les plus nombreux à être venus pour faire des recherches bibliographiques sont les étudiants en 3^e cycle (66%) et les personnes ayant une autre situation professionnelle (61%).

Ceux qui sont venus pour travailler au calme sont plus nombreux chez les étudiants (49%), ceux qui viennent plusieurs fois par semaine (53%), mais surtout ceux qui sont venus pour travailler avec leurs propres documents (81%).

77% des fréquentants du Rez de jardin ont déjà conseillé à quelqu'un de venir à la BnF, 19% ne l'ont pas fait mais pourraient le faire et 3% ne le conseilleraient pas. On obtient donc un très bon taux qui montre que les lecteurs sont de bons relais de la BnF. Les meilleurs relais se trouvent parmi les enseignants-chercheurs (81% ont déjà conseillé) et les moins bons parmi les étudiants de 2^e cycle (9% ne le conseilleraient pas).



4 - La pratique des salles

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

Salle	Aujourd'hui		
	2002	2000	1999
K : Philosophie, religion	11%	11%	12%
L : Histoire	15%	14%	14%
M : Ethnologie, sociologie, géographie	9%	11%	11%
N : Economie, Politique, presse	9%	9%	11%
O : Droit, publications officielles	8%	9%	12%
P : Audiovisuel	5%	4%	6%
P : Inathèque	3%	2%	3%
R : Histoire des sciences, Sces fondamentales	6%	5%	4%
S : Sciences de la vie, de l'Ingénieur	5%	5%	3%
T : Documentation sur le Livre et la Lecture	3%	2%	1%
U : Littératures Etrangères	5%	6%	5%
V : Littérature Française	13%	14%	13%
W : Littératures Orientales et Art	11%	9%	8%
X : Recherche bibliographique	3%	5%	7%
Y : Réserve des livres rares	2%	2%	3%

Salle	En général		
	2002	2000	1999
K : Philosophie, religion	20% (+4)	16%	17%
L : Histoire	29%	28%	32%
M : Ethnologie, sociologie, géographie	14%	16%	17%
N : Economie, Politique, presse	12%	12%	13%
O : Droit, publications officielles	8% (-4)	12%	16%
P : Audiovisuel	6%	5%	5%
P : Inathèque	4%	1%	3%
R : Histoire des sciences, Sces fondamentales	6%	6%	4%
S : Sciences de la vie, de l'Ingénieur	5%	6%	3%
T : Documentation sur le Livre et la Lecture	3%	3%	1%
U : Littératures Etrangères	10%	12%	9%
V : Littérature Française	21%	22%	19%
W : Littératures Orientales et Art	17%	16%	10%
X : Recherche bibliographique	3%	3%	5%
Y : Réserve des livres rares	1%	4%	2%



Les salles Histoire et Littérature Française restent les salles les plus fréquentées. Pour la fréquentation en général, on peut cependant noter la progression de la salle Philosophie, religion (+4%), alors que la salle Droit, publications officielles baisse de 4%. Pour les autres salles, c'est la stabilité qui prédomine.

Par département, on obtient les résultats suivants : Philosophie, histoire, sciences de l'homme (35%, -1%) ; Littérature et Art (29%, -2%) ; Droit, Economie, politique (17%, -1%) ; Audiovisuel, Inathèque (8%, +2%) et Sciences et Techniques (11%, +1%).

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

	Ensemble		
	2002	2000	1999
Pour travailler au calme	25%	20%	18%
Pour vos recherches universitaires	48%	51%	51%
Pour vos recherches personnelles	10%	11%	11%
Pour vos recherches professionnelles	14%	14%	17%
Pour le plaisir	3%	4%	3%

	Enseig./cherch.		Etudiants		Autres	
	2002	2000	2002	2000	2002	2000
Pour travailler au calme	20%	16%	28%	22%	25%	15%
Pour vos recherches universitaires	43%	42%	59%	65%	19%	21%
Pour vos recherches personnelles	10%	9%	6%	6%	22%	31%
Pour vos recherches professionnelles	22%	27%	5%	4%	29%	26%
Pour le plaisir	3%	6%	2%	3%	5%	7%

Tout comme en 2000 et 1999, les salles du Rez de jardin sont des lieux où l'on se rend d'abord pour faire ses recherches universitaires (48%, -3%). En revanche, plus de lecteurs viennent aussi pour travailler au calme (25%, +5%) ; les recherches professionnelles (14%, =), les recherches personnelles (10%, -1%) et le plaisir (3% -1%) sont des motivations qui restent stables.



On peut par ailleurs noter des évolutions au sein des trois populations. Tout d'abord, la motivation de venir travailler au calme augmente pour ces trois populations : +4% chez les enseignants-chercheurs, 6+% chez les étudiants et +10% pour les autres situations professionnelles. Ensuite la motivation pour recherches professionnelles baisse de 5 points chez les enseignants-chercheurs. Alors que chez les autres situations professionnelles cette motivation progresse de 3 points et dépasse cette année celle pour recherches personnelles (qui baisse de 9 points).

En 1999, nous avons distingué trois profils de salle : les salles de recherche, les salles de recherche et de travail au calme, les salles de recherche alliant le plaisir. Depuis 2000, cette catégorie de salle n'apparaît plus.

Les salles de recherches :

X : Recherche bibliographique

Recherches universitaires	53%	40%	38%
Recherches professionnelles	12%	14%	29%
Recherches personnelles	12%	11%	18%
Pour travailler au calme	6%	17%	

Y : Réserve des livres rares

Recherches universitaires	60%	60%	59%
Recherches professionnelles	30%	13%	25%
Recherches personnelles	10%	13%	

P : Inathèque

Recherches universitaires	74%	61%	
Recherches professionnelles	-	15%	
Pour travailler au calme	11%	8%	
Recherches personnelles	10%	8%	

V : Littérature Française

	2002	2000	1999
Recherches universitaires	49%	49%	53%
Travailler au calme	18%	16%	16%
Recherches professionnelles	15%	16%	20%
Recherches personnelles	15%		



SCP

Les salles de recherches et de travail au calme :

W : Littératures Orientales et Art	2002	2000	1999
Recherches universitaires	49%	55%	58%
Pour travailler au calme	24%	16%	
Recherches professionnelles	11%	14%	18%
Recherches personnelles	8%	11%	11%
N : Economie, Politique, presse			
Recherches universitaires	54%	58%	51%
Travailler au calme	25%	13%	16%
Recherches professionnelles	17%	13%	22%
L : Histoire			
Recherches universitaires	43%	50%	48%
Travailler au calme	24%	16%	20%
Recherches professionnelles	18%	16%	17%
T : Documentation sur le Livre et la Lecture			
Recherches universitaires	47%	56%	34%
Travailler au calme	37%		
Recherches professionnelles	11%	22%	22%
Plaisir		11%	
K : Philosophie, religion	2002	2000	1999
Recherches universitaires	48%	40%	47%
Travailler au calme	26%	24%	28%
Recherches personnelles	14%		
Recherches professionnelles	9%	14%	
Pour le plaisir	1%	8%	
M : Ethnologie, sociologie, géographie			
Recherches universitaires	43%	51%	54%
Travailler au calme	28%	27%	21%
Recherches professionnelles	14%	13%	16%



R : Histoire des sciences, Sces fondamentales

Recherches universitaires	43%	44%	52%
Travailler au calme	35%	23%	16%
Recherches professionnelles	19%	21%	16%

O : Droit, publications officielles

Recherches universitaires	42%	44%	55%
Travailler au calme	23%	23%	15%
Recherches professionnelles	17%		
Recherches personnelles	11%	21%	15%

S : Sciences de la vie, de l'Ingénieur

Recherches universitaires	49%	46%	50%
Travailler au calme	29%	25%	23%
Recherches personnelles	10%	17%	

U : Littératures Etrangères

	2002	2000	1999
Recherches universitaires	45%	45%	43%
Travailler au calme	21%	28%	18%
Recherches personnelles	17%	15%	
Recherches professionnelles	17%	6%	21%
Plaisir		6%	7%

P : Audiovisuel

Recherches universitaires	41%	61%
Pour travailler au calme	32%	23%
Recherches personnelles	14%	3%
Recherches professionnelles	8%	7%

On peut noter un certain nombre d'évolutions au niveau des salles et de ce que les lecteurs viennent y faire. En effet, il y a de plus en plus de salles dans lesquelles les deux motivations principales cohabitent : faire des recherches, notamment universitaires et travailler au calme. En parallèle deux salles s'intensifient en termes de recherches : les salles X et Y. La salle la plus stable est la salle V, Littérature Française. Les salles N (Economie, politique, presse), L (Histoire et T (Documentation sur le Livre) sont passées dans la catégorie des salles « recherches et travail au calme ».



Parmi les salles qui étaient en catégorie recherches et travail et qui le restent, on peut cependant noter des évolutions : pour certaines (K, O, et U), une augmentation des motivations pour les recherches et pour d'autres (R, S) une augmentation de la motivation travail au calme.

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. 17% ont consulté un poste informatique pour réserver une place ou pour réserver des documents en magasin (respectivement 16% et 15% en 2000) ; 9% ont consulté Internet depuis un poste assis et 2% sur une borne debout (7% en 2000 sans distinction). 4% ont consulté des cédéroms, 1% des périodiques électroniques, 1% Gallica et 1% d'autres documents numérisés (en 2000 3% avaient consulté des cédéroms ou des documents numérisés). En distinguant cette année les différentes ressources électroniques, on note donc une légère évolution dans leur utilisation.

20% (+2%) ont consulté un ou plusieurs livres des magasins et 15% (+2%) un ou plusieurs livres en libre accès. 4% (=) ont consulté des périodiques en libre accès et 6% (+3%) d'autres types de documents comme des microformes, des cartes ... 1% (=) seulement n'a pas consulté de livre ou de document de la BnF. Les pratiques en salle restent donc plutôt stables.

Les différences les plus marquantes s'observent entre salles. Les salles où les lecteurs ont le plus consulté des ouvrages en libre accès sont les salles K (18%), T (24%) et U (19%). Celles où les lecteurs ont le moins consulté des ouvrages en libre accès sont les salles M (11%), N (12%) et Y (10%). Les autres salles sont proches de la moyenne.

Les salles où l'on consulte le plus les catalogues informatiques sont les salles R (23%), T (24%) et celles où on les consulte le moins sont les salles O (17%), Y (15%) et X (11%).

Les salles où les lecteurs consultent le plus de documents des magasins sont les salles Y (35%) et T (24%).



Les salles où l'on consulte le plus Internet sur un poste assis sont les salles scientifiques : R (13%) et S (14%), et la salle X (17%). Celle où on le consulte le moins est la salle N (5%).

La salle X est finalement la plus atypique en termes de pratiques : c'est celle où l'on consulte le moins de documents des magasins (10%), les catalogues informatiques (11%), un poste informatique pour réserver une place ou des documents (10%). C'est en revanche la salle où l'on consulte le plus Internet sur un poste assis (17%) ou sur une borne debout (7%) et où l'on consulte le plus les cédéroms (10%).

Dans la salle audiovisuelle, 37% (-4%) n'ont rien consulté, 39% (+14%) ont consulté des livres de la BnF, 29% (-5%) ont consulté des documents vidéos, 3% (-3%) des images fixes sur écran, 5% (-1%) des documents sonores, 13% (+10%) des revues de la BnF. 5% (-4%) ont consulté des cédéroms multimédia.

En moyenne, dans les salles autres qu'audiovisuelle / Inathèque, les lecteurs ont consulté 1,6 livres en libre accès (1,7 en 2000) : 1,8 (2,2 en 2000) parmi les enseignants - chercheurs ; 1,6 (1,4 en 2000) parmi les étudiants et 1,1 (1,4 en 2000) parmi les autres situations professionnelles. Les étudiants en thèse en consultent un peu plus que la moyenne (2,2).

Les salles au-dessus de la moyenne :	2002	2000	1999
Salle T	2,8	6,5	1,7
Salle U	2,8	4,3	1,8
Salle K	2,3	1,9	2,9
Salle V	2,1	1,8	2,3

Les salles proches de la moyenne :	2002	2000	1999
Salle L	1,8	1,8	1,6
Salle M	1,3	1,8	0,9
Salle O	1,3	1,8	0,8
Salle W	1,4	1,6	1,3
Salle S	1,4	1,5	1,2



Les salles en dessous de la moyenne :	2002	2000	1999
Salle N	1,2	0,7	1,2
Salle R	1,5	0,7	1
Salle Y	0,5	0,6	0,4
Salle X	0,5	0,4	2,3

Par rapport à 2000, on retrouve les mêmes salles en dessous de la moyenne. Parmi celles qui étaient proches de la moyenne, deux sont passées à la catégorie supérieure : les salles K et V. Si pour les autres leur statut n'a pas changé, on peut cependant remarquer la baisse significative des salles T et U.

En moyenne, pour les salles autres qu'audiovisuelle / Inathèque, les lecteurs ont consulté 2,7 (2,6 en 2000) livres des magasins : 3,2 (2,8) parmi les enseignants - chercheurs ; 2,5 (2,8) parmi les étudiants ; 2,3 (1,8) parmi les autres situations professionnelles. Ceux qui viennent tous les jours en consultent en moyenne 3,9.

Les salles au-dessus de la moyenne :	2002	2000	1999
Salle T	4,6	4,6	1,3
Salle Y	4	1,7	1,3
Salle W	3,6	3,7	2,3
Salle U	3,6	3,2	1,6
Salle M	3,4	3,1	2,3
Salle S	3,3	3,4	2,4
Salle R	3,3	2,6	1,3
Salle L	3,1	3,1	2,7

Les salles au niveau de la moyenne :	2002	2000	1999
Salle O	2,9	2,6	1,4
Salle K	2,8	2,5	2,6
Salle V	2,7	2,5	2,7
Salle N	2,6	2,9	1,2

Les salles en dessous de la moyenne :	2002	2000	1999
Salle X	0,3	0,8	2,3



Seule la salle X cette année connaît une consultation de document inférieure à la moyenne à la fois pour le libre accès et pour les documents en magasins. Par ailleurs, pour la consultation de documents des magasins, deux salles sont passées dans la catégorie supérieure : la salle Y et la salle R. Pour les autres, c'est stable.

Les lecteurs amènent toujours très peu de livres personnels à la BnF : 0,7 (=) en moyenne. Les enseignants - chercheurs en ont amenés 0,7 (0,6 en 2000), les étudiants 0,8 (=), et les personnes exerçant une autre profession 0,4 (0,5 en 2000).

91% (+2%) des lecteurs ont consulté des ouvrages en langue française, 26% (-2%) en langue anglaise et 19% (+2%) dans une autre langue. Ceux pour lesquels une autre langue est parlée dans le foyer sont 29% (-2%) à consulter des documents dans une autre langue et ceux pour lesquels les deux langues sont parlées sont 24% à consulter des ouvrages dans une autre langue et 33% des ouvrages en anglais. Les enseignants-chercheurs sont 30% à consulter des ouvrages en langue anglaise et 25% des ouvrages dans une autre langue.

Seuls 11% (-4%) des lecteurs du Rez de jardin sont venus à la BnF simplement pour travailler avec leurs propres documents. 88% (+5%) sont venus pour faire une recherche précise ; 1% (-1%) sont venus pour visiter ou découvrir.



5 - Les catalogues

75% (=) des lecteurs du Rez de jardin ont consulté un catalogue informatique le jour de l'interrogation : 78% (+1%) chez les enseignants - chercheurs ; 74% (-5%) chez les étudiants et 73% (+12%) chez les autres situations professionnelles.

Ils sont plus nombreux, parmi ceux qui viennent faire une recherche précise (78% ; -1%) et ceux qui viennent deux ou trois fois par mois (84%). Ils sont en revanche moins nombreux parmi ceux qui sont venus travailler avec leurs propres documents (56%, +20%) et ceux qui viennent tous les jours (67%).

97% des lecteurs ont utilisé le catalogue BN Opale Plus, 2% BN Opaline et 4% le catalogue des documents audiovisuels.

92% des lecteurs ont trouvé le catalogue BN Opale Plus facile à utiliser dont 47% « très » facile. 62% ont trouvé sans difficulté, 29% avec quelques difficultés et 9% n'ont pas trouvé ce qu'ils cherchaient (17% parmi les 2^e cycle). 32% ont utilisé la recherche par sous-ensemble, mais seulement 17% parmi les autres situations professionnelles. 41% ont trouvé d'autres informations intéressantes qu'ils ne cherchaient pas a priori.

83% des lecteurs ont trouvé le catalogue BN Opaline facile à utiliser dont 33% « très » facile. 33% ont trouvé sans difficulté, 50% avec quelques difficultés et 17% n'ont pas trouvé ce qu'ils cherchaient. 50% ont trouvé d'autres informations intéressantes qu'ils ne cherchaient pas a priori.



Concernant le catalogue des documents audiovisuels, 86% (+17%) de ses utilisateurs le trouvent facile d'utilisation, dont 50% (+12%) de réponse « très facile ». 79% (+35%) ont trouvé sans difficulté ce qu'ils cherchaient, 14% (-17%) avec quelques difficultés et 7% (-18%) n'ont pas trouvé. 43% (+5%) 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, 93% (+3%) ont effectué leur recherche seuls, 7% (-3%) avec l'aide d'une personne de la BnF. L'autonomie des lecteurs dans leur recherche au sein des catalogues se confirme encore cette année.

Ceux qui ont eu le plus recours au personnel bibliothécaire sont les étudiants en 2^{ème} cycle (10%) et en DEA-DESS (12%).



6 - La recherche documentaire en libre accès

57% (+5%) des lecteurs interrogés ont cherché un livre ou un document en libre accès le jour de l'interrogation : 63% (+10%) parmi les enseignants - chercheurs ; 53% (+2%) parmi les étudiants ; 59% (+6%) parmi les autres situations professionnelles. Cette augmentation, notamment chez les enseignants-chercheurs est sans doute due en partie à la fusion des catalogues.

57% (-2%) ont cherché un livre ou un document directement dans les rayonnages et 43% (+2%) ont eu recours au catalogue informatique : malgré la fusion des catalogues, la recherche directe en rayonnage est encore privilégiée par les lecteurs.

81% (+6%) des lecteurs qui ont cherché un document l'ont trouvé sans difficulté, 13% (-4%) avec difficulté et 6% (-2%) ne l'ont pas trouvé.

Ceux qui n'ont pas trouvé sont plus nombreux parmi les lecteurs qui viennent récemment à la BnF (13%), les cartes à entrées réduites (13%), ceux qui sont venus travailler avec leurs propres documents (14%) et parmi les autres situations professionnelles (12%).

Ceux qui ont trouvé avec quelques difficultés sont plus nombreux chez les enseignants-chercheurs (18%) et les étudiants en thèse (17%).

93% (=) ont effectué leur recherche seuls, 7% (=) avec l'aide d'une personne de la BnF. Les lecteurs ayant le plus recours au personnel sont ceux qui possèdent une carte N entrées (13%), ceux qui viennent récemment à la BnF (10% et les enseignants-chercheurs (10%, dont 14% parmi ceux qui sont en Histoire-autres sciences humaines).



La recherche documentaire concerne essentiellement les livres (93%, +3%) et dans une moindre mesure les revues (15%, -1%). On notera que ceux qui consultent le plus les revues sont les 3^{ème} cycle (26%) et les étudiants en thèse (24%).

47% (+4%) ont trouvé d'autres documents intéressants qu'ils ne cherchaient pas a priori : 50% (+3%) chez les enseignants - chercheurs, 45% (+5%) chez les étudiants, 46% (+2%) parmi les autres situations professionnelles. 57% des étudiants en thèse, 56% des lecteurs ayant une carte N entrées et 65% de ceux qui viennent moins souvent que 2 à 3 fois par mois ont trouvé d'autres documents intéressants. En revanche, ceux qui viennent tous les jours ne sont que 40%.

Concernant les collections en libre accès en Haut de jardin, 11% (-14%) des fréquentants du Rez de jardin les trouvent suffisamment spécialisées et 9% (-16%) ne les trouvent pas assez spécialisées. Mais surtout 80% (+31%) ne savent pas répondre à la question. Les lecteurs du Rez de jardin se sentent de moins en moins concernés par les collections qu'ils peuvent trouver en Haut de jardin.

Concernant les collections en libre accès en Rez de jardin, 73% (+6%) des lecteurs les trouvent récentes. Elles sont complètes pour 61% des lecteurs et inégales selon les matières pour 43% (mais 43% de NSP sur cette thématique). 3% les trouvent trop spécialisées, 64% suffisamment spécialisées et 22% pas assez spécialisées par rapport à leurs besoins.

45% (-3%) des fréquentants du Rez de jardin trouvent plus pratique de demander un document en magasins que de le chercher en libre accès : 45% (+4%) parmi les enseignants - chercheurs ; 46% (-7%) parmi les étudiants ; 37% (-10%) parmi les autres professions.

38% (-1%) préfèrent, au contraire, chercher en libre accès : 41% (-1%) parmi les enseignants - chercheurs ; 37% (=) parmi les étudiants ; 39% (+3%) parmi les autres professions.



7 - La satisfaction des services

Dans un premier temps, nous avons posé des questions sur l'utilisation effective des services proposés par la BnF 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		
	02	00	99	02	00	99	02	00	99
L'accueil pour vous informer									
Ensemble	39%	37%	59%	95%	92%	89%	57%	60%	52%
Carte annuelle	32%	30%	58%	95%	94%	90%	61%	60%	52%
Le service d'orientation des lecteurs									
Ensemble	45%	45%	68%	93%	90%	83%	55%	56%	48%
Carte annuelle	40%	40%	67%	92%	88%	85%	52%	55%	47%
Carte N entrées	72%			97%			62%		
Les conseils des bibliothécaires									
Ensemble	61%	53%	73%	90%	92%	84%	55%	61%	50%
Carte annuelle	60%	52%	73%	90%	92%	83%	54%	61%	48%
Carte N entrées	70%	60%		95%	91%		61%	60%	
Internet Borne									
Ensemble	24%			89%			49%		
Carte annuelle	25%			89%			47%		
Internet Postes									
Ensemble	49%			90%			43%		
Carte annuelle	51%			90%			43%		
Les photocopieuses									
Ensemble	50%	42%	34%	41%	37%	34%	14%	17%	18%
Carte annuelle	53%	42%	35%	40%	36%	33%	11%	16%	16%
Les services de reproduction									
Ensemble	21%	13%	10%	59%	58%	56%	26%	18%	28%
Carte annuelle	23%	15%	10%	57%	58%	54%	25%	18%	23%



	Utilisation			Satisfaction			dont très		
	02	00	99	02	00	99	02	00	99
Café de l'Est									
Ensemble	26%			54%			15%		
Carte annuelle	26%			53%			12%		
Espace détente/pique-nique									
Ensemble	11%			64%			21%		
Les vestiaires									
Ensemble	90%	87%	92%	93%	96%	93%	57%	69%	66%
Carte annuelle	92%	91%	94%	93%	95%	92%	57%	68%	66%
La librairie									
Ensemble	25%	15%		78%	79%		28%	43%	
Carte annuelle	26%	16%		75%	77%		24%	41%	

Les résultats concernant une partie de ces services sont relativement stables cette année quant à leur utilisation et à leur satisfaction : c'est le cas de l'accueil, du service d'orientation et des vestiaires. En revanche, on peut noter une augmentation dans l'utilisation de certains services : les conseils des bibliothécaires, l'usage des photocopieuses, du service de reproduction et de la librairie. Pour les conseils des bibliothécaires, la satisfaction globale est stable mais les « très satisfaits » sont en baisse de 6 points pour l'ensemble et 7 points pour les détenteurs de la carte annuelle.

Concernant les nouveaux services, un quart des lecteurs a utilisé Internet sur les bornes et la moitié sur les postes assis. La satisfaction liée à ces services est très bonne. Les espaces restauration du Haut de jardin sont peu utilisés par les lecteurs du Rez : un quart cependant a utilisé le Café de l'Est et 54% en sont satisfaits. La satisfaction sur l'Espace détente est meilleure : 64% de satisfaits, mais les lecteurs sont moins utilisateurs (11%).



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

	Utilisation			Satisfaction			dont très		
	02	00	99	02	00	99	02	00	99
La communication de documents en magasins									
Ensemble	90%	84%	74%	89%	86%	56%	42%	46%	20%
Carte annuelle	93%	87%	76%	88%	85%	55%	40%	43%	8%
La réservation de places le jour même									
Ensemble	74%	77%	66%	74%	80%	56%	36%	48%	31%
Carte annuelle	73%	79%	69%	71%	78%	56%	32%	47%	30%
La réservation de places pour un autre jour									
Ensemble	74%	78%	81%	75%	84%	74%	42%	55%	45%
Carte annuelle	81%	83%	84%	74%	84%	75%	41%	55%	45%
La réservation par téléphone									
Ensemble	25%	30%	22%	78%	83%	70%	45%	44%	39%
Carte annuelle	27%	35%	23%	78%	82%	69%	47%	42%	39%
La réservation par Internet									
Ensemble	36%	9%		67%	80%		32%	52%	
Carte annuelle	40%	9%		66%	77%		29%	49%	
Les clubs chercheurs									
Ensemble	25%	3%	6%	74%	58%	50%	26%	26%	14%
Carte annuelle	29%	4%	7%	71%	64%	45%	26%	29%	15%
Café des Temps									
Ensemble	62%			64%			21%		
Carte annuelle	68%			64%			21%		



SCP

On peut noter sur les services propres au Rez de jardin un certain nombre d'évolutions. L'utilisation de la communication de documents des magasins augmente ainsi que la satisfaction globale liée à ce service (un peu moins de très satisfaits cependant). Concernant les services de réservation de places (le jour même ou pour un autre jour) baissent en termes d'utilisation et de satisfaction ; il en est de même pour la réservation de places par téléphone. L'utilisation de la réservation par Internet augmente mais la satisfaction de ce service baisse significativement. En revanche, l'utilisation des clubs chercheurs concerne cette année un quart des lecteurs, qui en sont plutôt satisfaits : le rôle de ces espaces semble peu à peu être compris et apprécié des lecteurs du Rez de jardin.



8 - Les moyens d'information

40% (-41%) des lecteurs du Rez de jardin ont consulté les informations sur la BnF sur un poste informatique, 62% (+11%) ont consulté les dépliants, 52% (+4%) le programme des manifestations et 42% (-2%) ont consulté le guide du lecteur.

52% des lecteurs du Rez de jardin n'ont jamais lu ou presque Chroniques. 32% le lisent tous les trimestres (45% chez les enseignants-chercheurs) et 16% une à deux fois par an. 78% n'ont jamais assisté à une conférence, 12% y ont assisté plusieurs fois et 10% une fois.

La démarche informative des lecteurs du Rez de jardin est moins prégnante cette année, elle s'est en tout cas un peu déplacée : les dépliants sont davantage consultés mais les postes informatiques ne jouent pas comme avant un rôle d'information pour les lecteurs.



9 - Les satisfactions générales

Nous avons posé à l'ensemble du public un certain nombre de questions de satisfaction sur les services de la BnF. 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		
	02	00	99	02	00	99	02	00	99
Les possibilités de travailler									
Ensemble	93%	91%	80%	53%	57%	45%	3%	4%	7%
Carte annuelle	94%	92%	80%	54%	57%	45%	2%	3%	5%
L'ambiance générale									
Ensemble	84%	79%	74%	33%	35%	24%		2%	2%
Carte annuelle	84%	79%	74%	32%	34%	24%		1%	3%
Les horaires d'ouverture									
Ensemble	87%	77%	87%	42%	39%	39%	1%	1%	1%
Carte annuelle	88%	76%	87%	42%	38%	39%		1%	1%
La disponibilité des ouvrages									
Ensemble	82%	77%	54%	34%	36%	20%	5%	8%	16%
Carte annuelle	82%	78%	55%	32%	36%	20%	3%	6%	13%
Les horaires de fermeture									
Ensemble	79%	74%	80%	40%	39%	35%	2%	...	1%
Carte annuelle	80%	71%	79%	39%	37%	35%	1%	...	1%

Les services de la BnF qui étaient jugés très satisfaisants en 2000 le sont restés. La satisfaction sur ces services a même progressé de quelques points.



Les satisfactions moyennes :

	Satisfaction			dont très			NSP		
	02	00	99	02	00	99	02	00	99
Tarif carte annuelle RdJ									
Ensemble	69%	70%	64%	34%	34%	22%	17%	12%	10%
Carte annuelle	80%	77%	72%	39%	39%	25%	4%	5%	2%
Le choix des livres en libre accès									
Ensemble	72%	69%	61%	20%	28%	21%	11%	10%	22%
Carte annuelle	76%	70%	63%	21%	29%	21%	8%	20%	
Le règlement de la BnF									
Ensemble	71%	69%	45%	26%	28%	12%	19%	16%	38%
Carte annuelle	73%	69%	47%	26%	29%	11%	17%	14%	37%
Le nombre de livres en libre accès									
Ensemble	68%	69%	55%	20%	29%	22%	12%	11%	23%
Carte annuelle	72%	70%	57%	21%	29%	22%	9%	9%	22%
La répartition par salle									
Ensemble	76%	68%	61%	23%	27%	17%	8%	9%	15%
Carte annuelle	78%	68%	62%	23%	26%	17%	5%	6%	12%
Fusion des catalogues									
Ensemble	71%			38%			20%		
Carte annuelle	74%			41%			16%		
Les jours d'ouverture									
Ensemble	74%	51%	45%	33%	23%	14%	2%	2%	...
Carte annuelle	72%	46%	40%	31%	20%	12%	1%	2%	1%

Concernant les satisfactions moyennes, là aussi, nous retrouvons les services jugés moyens en 2000. La satisfaction concernant le tarif de la carte annuelle Rez de jardin et le nombre de livres en libre accès est stable. Elle augmente pour le choix des livres en libre accès et la répartition par salle ; une légère augmentation de la satisfaction aussi pour le règlement de la BnF. Notons que les jours d'ouverture font partie des satisfactions moyennes alors qu'en 2000, ils étaient en satisfaction insuffisante. La satisfaction liée à la fusion des catalogues est jugée moyenne mais le taux de nsp est assez élevé, ce qui montre que certains lecteurs ne sont pas rendus compte de cette fusion (l'étude qualitative le confirme) ou que certains lecteurs n'ont pas connu les différents catalogues.



Les presque inconnues :

	Satisfaction			dont très			NSP		
	02	00	99	02	00	99	02	00	99
Choix des ressources électroniques									
Ensemble	52%			18%			40%		
Carte annuelle	54%			19%			37%		
La programmation culturelle									
Ensemble	57%	64%		18%	23%		39%	30%	
Carte annuelle	60%	66%		20%	24%		36%	27%	
Le choix des revues en libre accès									
Ensemble	49%	60%	39%	13%	22%	15%	40%	27%	50%
Carte annuelle	52%	60%	41%	14%	21%	16%	37%	25%	48%
Le choix des journaux et magazines en libre accès									
Ensemble	44%	58%	37%	12%	21%	16%	46%	31%	52%
Carte annuelle	47%	59%	40%	13%	21%	17%	44%	29%	49%
Le nombre de revues en libre accès									
Ensemble	46%	57%	39%	13%	20%	15%	41%	28%	51%
Carte annuelle	49%	58%	40%	14%	20%	16%	37%	26%	49%

Les inconnues

	Satisfaction			dont très			NSP		
	02	00	99	02	00	99	02	00	99
La disponibilité des documents audiovisuels									
Ensemble	23%	34%	11%	8%	10%	6%	75%	62%	86%
Carte annuelle	22%	33%	11%	8%	10%	5%	76%	86%	
Tarif carte annuelle HdJ									
Ensemble	15%	31%	25%	6%	14%	9%	81%	58%	62%
Carte annuelle	13%	28%	9%	5%	12%	3%	84%	60%	65%
Le choix des documents audiovisuels									
Ensemble	23%	31%	13%	8%	8%	6%	72%	64%	84%
Carte annuelle	23%	31%	14%	8%	8%	7%	73%	64%	84%
Tarif 15 (12) entrées RdJ									
Ensemble	12%	24%	12%	3%	6%	3%	80%	63%	72%
Carte annuelle	5%	19%	9%	1%	5%	2%	90%	69%	76%
Carte N entrées	44%			15%			35%		



	Satisfaction			dont très			NSP		
	02	00	99	02	00	99	02	00	99
Tarif 2 entrées RdJ									
Ensemble	10%	21%	12%	4%	6%	4%	84%	65%	70%
Carte annuelle	5%	17%	9%	1%	4%	2%	91%	71%	76%
Carte N entrées	31%			12%			52%		
Tarif jour HdJ									
Ensemble	7%	18%	10%	2%	4%	3%	85%	62%	64%
Carte annuelle	5%	16%	9%	1%	4%	3%	89%	65%	65%

Les services inconnus ou presque sont toujours présents, voire même s'intensifient cette année par rapport à 2000. Ce sont toujours les mêmes, avec l'entrée des ressources électroniques dans les « presque » inconnus. Les taux de satisfaction baissent pour la plupart de ces services parce que les taux de nsp augmentent pour tendre vers des taux proches de ceux de 1999 pour les « presque » inconnus et plus importants que ceux de 1999 pour les inconnus. Les lecteurs du Rez de jardin s'intéressent donc moins cette année aux services de la BnF qui ne sont pas en lien direct avec leurs propres pratiques ou besoins.

89% (+4%) des lecteurs du Rez de jardin disent se repérer facilement à l'intérieur de la BnF : 88% (+5%) parmi les enseignants - chercheurs ; 92% (+6%) parmi les étudiants ; 84% (-2%) parmi les autres situations professionnelles. Ils sont 80% parmi ceux qui viennent récemment à la BnF.

87% (+8%) des lecteurs interrogés se repèrent facilement à l'extérieur de la BnF : 84% (+9%) parmi les enseignants - chercheurs ; 89% (+8%) parmi les étudiants ; 88% (+4%) parmi les autres situations professionnelles. De la même manière, ils sont 80% parmi ceux qui viennent récemment à la BnF. Le repérage à l'intérieur et à l'extérieur de la BnF n'est plus un enjeu : même les lecteurs les plus récents n'ont pas de problèmes contrairement aux enquêtes précédentes.



A la question ouverte « Qu'est ce qui manque le plus à la BnF ? » on obtient les réponses suivantes (réponses supérieures à 5%) :

	2002	2000	1999
Un meilleur service de cafétéria (taille et qualité)	15%	14%	15%
Une meilleure ambiance	11%	13%	16%
Un service cafétéria moins cher	10%	5%	
Meilleures conditions de travail	8%	6%	
Des accès plus simples aux salles	8%	3%	5%
Un accès plus simple aux ouvrages	7%	5%	12%
Possibilité de reproduction moins chères	5%	9%	

Les lecteurs du Rez de jardin expriment moins d'attentes que les années précédentes. En effet, un certain nombre de problèmes ont été résolus dans l'intervalle : c'est le cas du système informatique par exemple ou encore des jours d'ouverture ou des distributeurs de boisson. En revanche, les attentes liées au service de cafétéria sont toujours très présentes avec une augmentation de l'item « service de cafétéria moins cher ».

Pour rappel, les autres attentes exprimées en 2000 ou 1999, et obtenant moins de 5% cette année, sont les suivantes :

	2002	2000	1999
Plus de jours d'ouverture dans la semaine	4%	15%	
La diversité dans le choix des ouvrages	4%	7%	
Du personnel d'accueil et d'information	4%	4%	8%
Aménagements pratiques intérieurs	2%	7%	
Un système informatique qui fonctionne	2%	3%	12%
Une signalétique des espaces	1%	3%	5%
Des distributeurs de boissons		8%	6%

En moyenne, les lecteurs du Rez de jardin sont restés 322 minutes (281 en 1999 ; +41 mn) à l'intérieur de la BnF le jour de l'interrogation, soit 5h22 : 337 minutes (+37 minute) pour les enseignants - chercheurs (5h37) ; 320 minutes (+34 minutes) pour les étudiants (5h20) ; 294 minutes (+59 minutes) pour les autres situations professionnelles (4h54). Les lecteurs prolongent de plus en plus leur temps à la BnF.



SCP

La note attribuée à la BnF par les lecteurs du Rez de jardin est de 7,32 (7,04 en 2000 ; 6,26 en 1999). Elle est donc encore en progression par rapport à 2000, et pour la première fois, elle est supérieure à celle attribuée par les lecteurs du Haut de jardin (7,26). La note attribuée par les enseignants - chercheurs est de 7,30 (6,97 en 2000 ; 5,91 en 1999), par les étudiants de 7,37 (7,06 en 2000 ; 6,59 en 1999) et par les autres situations professionnelles de 7,14 (7,07 en 2000 ; 5,65 en 1999). Ceux qui notent le mieux la BnF sont les étudiants en thèse (7,51) et ceux qui viennent tous les jours (7,52). Les plus sévères restent ceux qui étaient inscrits à la BN Richelieu (7,16).



10 - Les pratiques des autres bibliothèques

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

Avant la BnF

	Ensemble		
	2002	2000	1999
BN Richelieu	29%	49%	51%
BN Arsenal, Opéra, J. Vilar	3%	3%	3%
BPI	15%	10%	9%
BIU Ste Geneviève	14%	12%	15%
BIU Cujas	2%	3%	4%
BU Sorbonne	11%	8%	15%
BU parisiennes	4%	17%	9%
BU de province	6%	5%	5%
BM parisiennes	3%	5%	8%
BM de banlieue	2%	1%	3%
B. étrangère	14%	6%	4%
B. d'adm. ou d'entreprise	8%	1%	4%

	Enseig./cherch.			Etudiants			Autres		
	02	00	99	02	00	99	02	00	99
BN Richelieu	52%	73%	78%	8%	28%	31%	46%	69%	76%
BN Arsenal, Opéra, J. Vilar	5%	3%	7%	1%	2%	1%	2%	3%	5%
BPI	10%	7%	4%	19%	10%	13%	14%	13%	6%
BIU Ste Geneviève	10%	7%	4%	18%	16%	22%	9%	8%	8%
BIU Cujas	1%	3%	7%	2%	3%	3%	2%	1%	1%
BU Sorbonne	12%	7%	7%	12%	10%	22%	4%	4%	3%
BU parisiennes	3%	9%	3%	5%	24%	12%	7%	8%	%
BU de province	2%	2%	8%	10%	8%	1%	2%	1%	-
BM parisiennes	2%	1%	4%	2%	8%	10%	11%	3%	8%
BM de banlieue	-	-	1%	2%	1%	2%	4%	-	7%
B. étrangère	9%	8%	4%	20%	6%	5%	5%	-	3%
B. d'adm. ou d'entreprise	7%	1%	3%	8%	1%	3%	9%	1%	7%



Majoritairement la BN Richelieu est encore le lieu où les lecteurs allaient pour faire le travail qu'ils font aujourd'hui à la BnF, mais cette tendance est de moins en moins vraie, notamment pour les étudiants.

Actuellement, en complément à la BnF

	Ensemble		
	2002	2000	1999
BN Richelieu	1%	1%	7%
BN Arsenal, Opéra, J. Vilar	9%	7%	10%
Richelieu Manuscrits	10%	7%	
Richelieu Estampes	5%	4%	
BPI	17%	14%	7%
BIU Ste Geneviève	20%	16%	23%
BIU Cujas	3%	4%	4%
BU Sorbonne	20%	19%	24%
BU parisiennes	8%	29%	17%
BU de province	8%	7%	7%
BM parisiennes	11%	18%	21%
BM de banlieue	2%	4%	5%
B. étrangère	12%	4%	4%
B. d'adm. ou d'entreprise	20%	3%	12%

	Enseig./cherch.			Etudiants			Autres		
	02	00	99	02	00	99	02	00	99
BN Richelieu	1%	2%	7%	1%	-	5%	-	-	11%
Richelieu Manuscrits	12%	5%		8%	2%		11%	9%	
Richelieu Estampes	3%	1%		4%	1%		11%	3%	
BN Arsenal, Opéra, J. Vilar	15%	14%	14%	5%	3%	5%	16%	10%	24%
BPI	11%	8%	3%	21%	16%	7%	16%	20%	12%
BIU Ste Geneviève	19%	13%	19%	23%	19%	28%	9%	13%	8%
BIU Cujas	4%	5%	7%	4%	5%	3%	-	1%	-
BU Sorbonne	26%	19%	28%	21%	20%	27%	2%	14%	5%
BU parisiennes	7%	27%	20%	9%	33%	16%	5%	17%	16%
BU de province	7%	4%	6%	10%	9%	9%	7%	3%	1%
BM parisiennes	7%	16%	17%	11%	18%	20%	16%	19%	32%
BM de banlieue	1%	1%	1%	2%	5%	4%	4%	3%	16%
B. étrangère	15%	7%	9%	11%	3%	2%	12%	6%	7%
B. d'adm. ou d'entreprise	19%	6%	14%	19%	2%	11%	32%	4%	15%



SCP

63

D'une manière générale, la BPI continue à progresser en termes de fréquentation complémentaire de la BnF, la BU Sorbonne maintient son niveau, et faits nouveaux : les bibliothèques étrangères sont plus présentes, ainsi que les bibliothèques d'administration ou d'entreprise.



11 - Les pratiques Internet

72% (+12%) des lecteurs du Rez de jardin utilisent Internet à leur travail, 74% (+18%) l'utilisent chez eux et 51% (-3%) ailleurs. 77% des enseignants-chercheurs l'utilisent chez eux, 75% parmi les étudiants et 61% pour les autres situations professionnelles.

28% ont consulté les signets de la BnF sur place : ils sont 34% chez les enseignants-chercheurs. 19% ont utilisé la possibilité d'envoi de notices par email. Ils sont 33% parmi les étudiants en thèse.

72% (+8%) des lecteurs du Rez de jardin consultent le site Internet de la BnF. Les plus nombreux à le consulter sont les étudiants en thèse (83%), les lecteurs étrangers (85%) et les lecteurs habitant la province ou la banlieue éloignée (78%).

Ce que les lecteurs consultent sur le site :

Informations générales	60%
Réservation de places	56%
Réservations de documents	53%
Catalogues	87%
Signets	25%
Services	7%
Dossiers pédagogiques	3%
Expositions virtuelles	11%
Gallica	40%

Les informations générales du site sont consultées par 79% des lecteurs habitant la province ou la banlieue éloignée.

Les catalogues sont particulièrement consultés par les lecteurs habitant la province ou la banlieue éloignée (93%) et les lecteurs étrangers (91%).



SCP

65

Les signets de la BnF sont consultés par 33% des enseignants-chercheurs et 30% des autres situations professionnelles.

52% des enseignants-chercheurs, 51% des autres situations professionnelles et 45% des étudiants en thèse consultent Gallica depuis le site de la BnF.



Conclusion

Les résultats de l'enquête 2002 montrent un certain nombre d'évolutions qui peuvent être constatées sur les deux niveaux. Les fréquentants du Haut de jardin et les lecteurs du Rez de jardin ont en effet en commun une moins grande implication ou curiosité à l'égard de l'ensemble des services offerts par la BnF. Ils sont d'abord en mesure d'émettre une opinion sur les services qui les concernent ou qu'ils pratiquent, et s'intéressent peu à ce qui les entoure ; ce qui n'était pas le cas lors de la dernière enquête. Un certain nombre de services voient donc leur taux de non réponse augmenter significativement et se rapprocher, notamment pour le Haut de jardin, des résultats de l'enquête 1999. Ce comportement est toutefois moins accentué en Rez de jardin.

La deuxième évolution commune concerne la baisse de satisfaction pour un certain nombre de services, particulièrement sur les « très » satisfaits. Cela intéresse notamment les conseils apportés par le personnel bibliothécaire. L'indulgence des lecteurs à leur égard au moment du démarrage du Rez du jardin n'a plus lieu d'être et leur niveau d'exigence, notamment en Rez de jardin, augmente au fur et à mesure de leur maîtrise du système et du fonctionnement de la bibliothèque.

Le public du Haut de jardin a relativement peu évolué depuis 2000 et si ses motivations de fréquentation de la BnF restent la consultation de documents et les recherches bibliographiques, la motivation de venir travailler au calme, sans consultation réelle, progresse. Les temps de lecture auprès de ces publics ont d'ailleurs baissé.

Une majorité de fréquentants du Haut de jardin sont venus à la BnF, sans prescription, de leur propre initiative. Cela est vrai aussi chez les étudiants, pour lesquels le milieu scolaire ou universitaire est finalement très peu prescripteur. Cela signifie donc que des relations doivent être établies entre la BnF et ces milieux afin de positionner davantage la BnF comme un lieu de ressources documentaires.



Les attentes du public du Haut de jardin concernent essentiellement le manque de place, l'ambiance du lieu et les horaires. La demande au niveau de la restauration si elle présente encore est cependant moins forte compte tenu des nouveaux aménagements offerts au travers de l'espace Détente.

Quant aux bibliothèques fréquentées par les lecteurs du Haut de jardin, la BPI apparaît comme la bibliothèque complémentaire, sans doute du point de vue des horaires et des jours d'ouverture. Elle réoccupe, cette année, véritablement sa place, après l'effet de la période de fermeture.

La note que ce public attribue à la BnF reste stable à nouveau cette année.

Le public des lecteurs du Rez de jardin a lui aussi peu évolué, à la fois dans son profil et dans ses pratiques. On peut cependant noter qu'il se concentre encore davantage sur le Rez de jardin, délaissant peu à peu le niveau Haut de jardin. Contrairement aux fréquentants du Haut de jardin, le temps consacré à la lecture, ainsi que le nombre de livres lus, augmentent auprès de ces lecteurs. Les pratiques de recherche se sont renforcées en Rez de jardin.

Comme en Haut de jardin, une baisse de satisfaction apparaît au niveau des conseils des bibliothécaires ; les lecteurs y ont par ailleurs davantage recours ; les services propres au Rez de jardin comme la réservation de places connaissent aussi une baisse de satisfaction. Les effets de « sur-réservation », entraînant une saturation virtuelle, se font donc sentir à ce niveau.

Il faut noter que le site Internet a pris une place importante auprès des lecteurs du Rez de jardin. Pour la réservation de places, ce qui tend peu à peu à remplacer le service téléphone, mais surtout pour la consultation des catalogues.



SCP

68

Les lecteurs du Rez de jardin n'ont pas trouvé réponse encore aux problèmes de restauration, qui restent très présents dans les attentes. La qualité et le prix du service cafétéria ne sont pas résolus. En revanche, les espaces clubs-chercheurs semblent cette année être mieux compris dans leur fonction : ils sont davantage utilisés par les lecteurs, qui en sont satisfaits. De la même façon, la question des jours d'ouverture, avec l'ouverture du lundi après-midi, semble être solutionnée.

La note attribuée par les lecteurs du Rez de jardin augmente cette année encore et dépasse pour la première fois la note attribuée par les fréquentants du Haut de jardin. La bibliothèque de recherche semble avoir trouvé un certain rythme de croisière.

4 SYNTHÈSE LEXICALE



C'est à partir de la question « Si vous deviez expliquer à quelqu'un ce qu'est la B.n.F, que diriez-vous ? », que nous avons identifié depuis juin 97 différentes familles. Ces familles correspondent à la représentation qu'ont de la B.n.F les personnes interrogées. Cette année, une nouvelle famille, et donc une nouvelle représentation, apparaît, elle est constituée des publics définissant la B.n.F par sa centralité culturelle.

Les représentations	Avril 2002	Avril 2000	Janvier 99	Novembre 97
par l'utilité	21%	26%	29%	31%
par le monument	11%	21%	21%	26%
par le cadre	21%	19%	17%	19%
par la fonction institutionnelle	13%	8%	X	X
par la comparaison	10%	7%	6%	4%
par la critique	9%	7%	11%	11%
par l'insatisfaction	4%	4%	7%	X
par l'exclusion	4%	5%	3%	7%
par la centralité culturelle	5%	X	X	X

De manière globale, deux représentations sont en baisse cette année, il s'agit des représentations par l'utilité et par le monument.



La représentation par l'utilité laisse apparaître une baisse sensible et régulière depuis 1997 (-10%). Par ailleurs, la représentation par le monument est aussi en nette régression (-10%), prouvant ainsi que la modernité du bâtiment notamment dans son architecture est désormais intégrée et acceptée par les fréquentants de la B.n.F. Enfin, la représentation par l'exclusion subit une baisse plus marginale (-1%).

On constate également que la famille des insatisfaits est stable par rapport aux années antérieures (4%) et qu'en revanche la note attribuée à la B.n.F par cette famille est en hausse (5,33 cette année contre 4,49 en 2000).

La représentation par le cadre augmente de 2%, on constate une évolution similaire pour la représentation par la critique.

Deux familles augmentent de façon sensible, à savoir la représentation par la comparaison (+3%) et surtout la représentation par la fonction institutionnelle (+5%), l'évolution de ces deux familles tend à prouver que la B.n.F dispose de plus en plus d'un statut d'institution nationale de référence auprès de ses publics.

Enfin, on note qu'une nouvelle représentation est exprimée par 5% des personnes interrogées, il s'agit des publics qui définissent la B.n.F par sa centralité culturelle. Cette nouvelle famille est importante à distinguer car elle ne met pas en avant la B.n.F en tant que bibliothèque mais en tant qu'espace de culture aux possibilités de pratiques multiples.



1 – Les représentations de la B.n.F par l'utilité

- **21%** de l'ensemble
- mot-clé : « **tout trouver** »
- la note : **7,32** / 10 (7,33 / 10 en 2000)

La représentation de la B.n.F par l'utilité accuse depuis 1997 une baisse régulière. Comparé à 2000, 5% de personnes interrogées de moins définissent la B.n.F par l'utilité qu'elle leur offre en termes d'espace d'offre documentaire et d'accès à l'information.

Les personnes qui ont une représentation de la B.n.F par l'utilité représentent 21% de l'ensemble des personnes interrogées. La note attribuée à la bibliothèque par ces personnes reste stable. Le discours à l'égard de la B.n.F demeure très positif.

La représentation par l'utilité est davantage présente parmi les retraités (24%) et les professions supérieures (23%).

En revanche, deux catégories « sous définissent » la B.n.F par son utilité, à savoir les enseignants ou chercheurs (16%) et les employés ou ouvriers (17%). Pour ces deux catégories socioprofessionnelles, a priori aux antipodes, ces résultats peuvent être interprétés comme un manque de spécification de la bibliothèque pour les uns (les enseignants/chercheurs) et un peut-être comme un manque d'accessibilité pour les autres (les employés/ouvriers). Ce clivage est renforcé lorsque l'on prend en compte le niveau d'études du fréquentant. En effet, la représentation par l'utilité est moins présente parmi les personnes de niveau primaire ou secondaire (17%).



Pour les étudiants(21%), la représentation par l'utilité est présente de manière homogène par rapport à l'ensemble, quelque soit le cycle d'étude. Néanmoins, on remarque que les étudiants qui n'appartiennent pas à une université mettent davantage en avant cette représentation (26 %). Par ailleurs, les étudiants en Lettres Art ou Philosophie sont moins sensibles à l'utilité de la B.n.F, au contraire des étudiants en Economie-Droit ou AES (24 %).

Les personnes qui adoptent également davantage qu'en moyenne cette représentation sont celles qui, au contraire de 2000 viennent plusieurs fois par semaine (24%), celles qui disposent d'une carte jour Haut de Jardin (24%) ou d'une carte annuelle Haut de Jardin (23%) et celles qui viennent y faire une recherche précise (24%).

On retrouve enfin de façon beaucoup moins massive ce type de représentation chez personnes venues pour visiter (15%).

Les différentes expressions de représentation par l'utilité tournent autour de deux pôles :

- Le fond de la B.n.F : l'accès à des sources générales et spécifiques
- La fonction de la B.n.F : une bibliothèque avec une offre documentaire très large

Les phrases à partir desquelles les personnes expriment une représentation par l'utilité sont les suivantes :

« Quand on vient ici, on est à peu près sûr de trouver ce qu'on cherche. C'est une valeur sûre. » ;

« Une grande bibliothèque où l'on trouve pratiquement tous les livres » ;

« Grande bibliothèque Nationale complète pour toute recherche »

« C'est une réserve de livre énorme, on trouve de tout. » ;

« Une bibliothèque où l'on trouve ce que l'on trouve pas ailleurs. » ;

« Base de données importante, tu as tout, c'est complet, très impressionnant. » ;



SCP

73

- « Une bibliothèque où il y a tous les ouvrages » ;
- « Grande bibliothèque très fournie » ;
- « Une très grande bibliothèque riche en documents » ;
- « Bibliothèque avec fonds énormes » ;
- « Elle concentre les meilleurs livres » ;
- « Une grosse machine qui permet de trouver ce dont on a besoin » ;
- « Bibliothèque où il y a tous les livres : français et étrangers » ;
- « C'est une bibliothèque très riche, on trouve la plupart des documents » ;
- « Étendue du stock de livres, immensité » ;
- « C'est une bibliothèque énorme où l'on trouve des livres que l'on ne lit plus » ;
- « Une ressource formidable en livres de toute provenance »
- « C'est une mine de connaissance où l'on trouve tout ce qu'on cherche » ;
- « On trouve vraiment de tout, quelque soit le sujet on est sûr de trouver quelque chose dessus, c'est très fourni » ;
- « C'est une immense source d'information pour toutes les disciplines » ;
- « La plus grande bibliothèque, tous les livres sont là » ;
- « La bibliothèque parisienne où l'on peut trouver le plus grand nombre d'ouvrages » ;
- « Centre de documents très complet »



2 – Les représentations de la B.n.F par le monument

- **11%** de l'ensemble
- mot-clé : « **architecture** »
- la note : **7,39** / 10 (7,17 / 10 en 2000)

Cette année, la représentation par le monument montre une baisse importante (-10%) par rapport à 2000. Il semble que l'architecture de la B.n.F soit désormais de mieux en mieux intégrée au paysage du lecteur. Même si quelques métaphores subsistent sur ce lieu, de moins en moins de lecteurs le défissent comme le monument à visiter. On constate d'ailleurs que cette représentation est majoritairement présente parmi les visiteurs occasionnels et non parmi les lecteurs ou usagers.

La note attribuée par les personnes qui définissent la B.n.F par le monument augmente de façon sensible si on la compare aux notes des autres représentations, en effet, elle passe de 7,17 en 2000 à 7,39 cette année.

La représentation par le monument est davantage présente parmi la catégorie des employés-ouvriers (27%) mais sous représentée parmi les enseignants et les chercheurs (8%).

D'autre part, cette représentation est aussi moins présente pour les étudiants en troisième cycle (6%) et chez les inscrits à Richelieu (6%).

Concernant les pratiques des fréquentants, on constate que la représentation par le monument est surtout le fait des visiteurs qui se rendent à la B.n.F pour la première fois (17%), qui sont venus pour visiter ce lieu (17%) et qui logiquement ne disposent pas de titre d'entrée spécifique (18%).

Ces résultats qui étaient déjà présents en 2000 démontrent cette année que la représentation par le monument est majoritairement circonscrite aux visiteurs d'un jour voire même aux touristes et non le fait des usagers/utilisateurs de la B.n.F.



SCP

Les différents thèmes qui se dégagent de cette représentation par le monument demeurent identiques aux années antérieures

- La dimension de la B.n.F : des proportions qui ne laissent pas indifférents ;
- La modernité de la B.n.F., symbole de l'ère Mitterrand
- Le lieu à visiter, au même rang que les autres monuments parisiens
- L'architecture, le design : une réalisation française.

Les phrases suivantes illustrent ces thèmes :

- « Architecture moderne et intéressante, grande attraction » ;
- « C'est un immense complexe architectural, moderne » ;
- « Édifice extraordinaire » ;
- « Excentré, intéressant au niveau de l'architecture, auditorium parfait » ;
- « Un centre intéressant à visiter » ;
- « C'est à voir à cause de la taille et de l'architecture ! » ;
- « La B.n.F, un endroit très bien, rapport à l'architecture, la propreté, c'est accueillant » ;
- « Un lieu intéressant associé à la ligne de métro ultra moderne, niveau architecture moderne, avant-gardiste fonctionnel » ;
- «Ça vaut la peine d'aller voir les expos ! il faut les voir » ;
- « Très design » ;
- « C'est à voir, le monument en lui-même » ;
- « Architecture est un joyaux ; bonne organisation »



SCP

76

« Endroit formidable à visiter impérativement, grande organisation du point de vue culturel » ;

« C'est grand, normalement c'est complet, c'est un beau bâtiment » ;

« C'est un beau centre, il faut venir, tu ne seras pas déçu ! » ;

« Quatre grandes tours »

« Une masse de verre et de fer en forme de livre avec un beau patio vert »

« C'est un complexe architectural bien équipé, tout étudiant trouvera ce qu'il cherche » ;



3 – Les représentations de la B.n.F par le cadre

- **21%** de l'ensemble
- mot-clé : « **pour travailler** »
- la note : **7,50** / 10 (7,65 / 10 en 2000)

La représentation par le cadre passe avant tout par la recherche et la réunion de bonnes conditions de travail : le confort, l'espace, le silence, et surtout le calme. L'offre documentaire, notamment le libre accès, est parfois citée mais ce n'est pas un facteur déterminant.

Pour 21% des personnes interrogées, la B.n.F. est le lieu de travail par excellence. La note attribuée par cette famille accuse une légère baisse cette année malgré un discours extrêmement positif sur les qualités d'accueil de la B.n.F.

Sociologiquement, la représentation par le cadre est surtout exprimée par la catégorie des employés/ouvriers (27%). On note également que les personnes parlant le français et une autre langue dans leur foyer définissent aussi davantage la B.n.F par le cadre (27%).

Cette année, les étudiants (27%) et les lycéens (26%) sont plus que jamais attachés à cette représentation par le cadre, soit un chiffre en augmentation pour les étudiants de 3% par rapport à l'an dernier. Ce sont en particulier les étudiants du Haut de Jardin (28%) et les étudiants de 1^{er} cycle (37%) qui apprécient le plus les conditions de travail qui leur sont offertes. Il en va de même pour les étudiants des filières Economie-Droit-AES (39%), Sciences (39%) et Médecine/Pharmacie (37%).

Cette année encore la dichotomie entre les filières est présente, en effet, les étudiants en Lettres-Art-Philosophie sont 23% à définir la B.n.F par son cadre et plus que 15% en Histoire et autres Sciences Humaines.



En matière de pratiques, les personnes les plus nombreuses à définir la B.n.F par le cadre sont des habitués (25% parmi les personnes qui sont déjà venues), à ce titre on retrouve de façon massive les « abonnés » à l'année du Haut de Jardin (36%) et les personnes qui se rendent plusieurs fois par semaine à la B.n.F (28%).

Enfin, il est important de noter une forte représentation par le cadre de la part des personnes déclarant être venus à la bibliothèque pour travailler avec leur propre documents (38%), renforçant ainsi une pratique de plus en plus répandue de la B n F comme salle de travail.

Ces représentations par le cadre se traduisent essentiellement par une excellente satisfaction des conditions de travail offertes par la B.n.F.

Les phrases à partir desquelles ces personnes s'expriment sont les suivantes :

« C'est une bibliothèque où l'on peut travailler au calme » ;

« Une bibliothèque contemporaine avec une grande qualité de travail » ;

« Un endroit pour étudier » ;

« Bien pour travailler et se concentrer » ;

« C'est très bien, espace de travail et cadre très agréable » ;

« Capacité de travail élevée, regroupement des connaissances » ;

« C'est un endroit où l'on peut travailler au calme et compléter les cours avec les documents » ;

« Lieu où l'on rencontre le calme et le savoir » ;

« Luxe, calme et étude » ;

« Un site très agréable pour travailler, calme avec des documents facilement accessibles » ;



SCP

79

« C'est un bel endroit pour bien s'informer et bien travailler » ;

« Un lieu de travail privilégié, bonne source de documents » ;

« Un endroit démesuré propice au travail » ;

« Bibliothèque très riche, ambiance, environnement de travail »

« C'est une bibliothèque pour travailler » ;

« Bibliothèque tranquille au niveau du travail » ;

« Lieu agréable et bien pourvu en documentation » ;

« C'est une bibliothèque où l'on travaille dans le calme, ambiance de travailleurs, impeccable »

« C'est un grand endroit calme avec pleins de bouquins »



4 – Les représentations de la B.n.F par la critique

- **9%** de l'ensemble
- mot-clé : « **mais** »
- la note : **6,77** / 10 (6,60 / 10 en 2000)

En 2002, on note que la représentation de la B.n.F. par la critique est en augmentation par rapport à 2000, cependant, la note attribuée à la B.n.F par cette famille est en hausse régulière depuis 1999.

Comme les années précédentes, la satisfaction de ces usagers est systématiquement accompagnée d'un « mais » qui ne concerne en général que de petits aspects négatifs de la bibliothèque. Outre les critiques habituelles portant sur les délais d'obtention des ouvrages ou la non exhaustivité des fonds, sont évoqués le manque de places, la nécessité de s'adapter à une bibliothèque aux dimensions trop importantes ou encore le caractère payant du lieu.

Contrairement à 2000, les représentations par la critique sont plus présentes chez lycéens/inactifs (12%) ou chez les professions supérieures (12%).

On les retrouve aussi de façon plus massive chez les étudiants en Médecine/Pharmacie (12%). Par ailleurs, 13% de ceux qui fréquentaient régulièrement Richelieu ont également ce type de représentation par la critique. Il en va de même pour les usagers du Rez-de-Jardin (13%).

Enfin, dans cette catégorie se retrouvent aussi les personnes qui disposent d'une carte avec un nombre limité d'entrées Rez de Jardin (17%, plus 3% par rapport à 2000).

Les différentes critiques formulées portent invariablement sur :

- Le manque de places disponibles dans les salles
- Les dysfonctionnements concernant l'accès aux ouvrages.
- La perte de temps occasionnée par une organisation compliquée.



SCP

- Le fond documentaire de la B.n.F, jamais assez complet.
- Un accès payant pour tout.

Les phrases qui illustrent ces aspects sont les suivantes :

- « Bâtiment très froid mais bien pratique » ;
- « Une bonne bibliothèque mais pas forcément assez complète » ;
- « C'est une grande bibliothèque dans laquelle on ne peut pas emprunter de livres » ;
- « Une bibliothèque super classe, hyper agréable pour travailler mais payante » ;
- « Un endroit calme studieux où tu peux trouver tous les documents pour travailler librement ; le seul défaut, c'est pas ouvert quand il faut » ;
- « Une bibliothèque avec beaucoup de livres et beaucoup de place, la bibliothèque avec d'excellente collection mais pas accessible à tous » ;
- « C'est un beau bâtiment : bibliothèque avec collection superbe mais réseau ordinateur ne marche pas facilement » ;
- « Un très beau lieu de travail, surchargé le week-end » ;
- « Un champ de culture vaste mais désorganisé » ;
- « Endroit complet mais déshumanisé, impersonnel » ;
- « Grand ensemble assez complet mais impression de vide au niveau des ouvrages » ;
- « Enthousiaste, très bien, l'accès est difficile aux personnes âgées et aux handicapées » ;
- « Une bibliothèque composée de 4 tours où l'on a accès à 11 salles et l'on n'a pas accès à tous les livres, mal disposé »
- « Accessible pour tout le monde en Haut de Jardin, bibliothèque généraliste intéressante mais trop chère » ;



SCP

82

« J'opposerais l'extérieur et l'intérieur, un extérieur raté et un intérieur réussi » ;

« Une salle sans lumière avec beaucoup de gens et avec pleins d'ordinateurs » ;

« Architecture abominable par contre une collection très impressionnante du patrimoine intellectuel français » ;



5 – Les représentations de la B.n.F par l'insatisfaction

- 4% de l'ensemble
- mot-clé : « **c'est ... pas** »
- la note : **5,33** / 10 (4,49 / 10 en 2000)

Cette famille reste stable par rapport à 2000. Les insatisfaits de la B.n.F. sont réellement négatifs. Il n'y a rien dans leurs propos qui laisse penser que la bibliothèque, un jour, puisse obtenir leur agrément, que ce soit d'un point de vue pratique, fonctionnel ou du point de vue architectural.

Ces personnes qui s'expriment par l'insatisfaction représentent 4% de l'ensemble. Comme les années précédentes, elles attribuent la plus mauvaise note à la B.n.F : 5,33. Cependant, cette note est en hausse constante depuis 1999, et est sensiblement supérieure à 2000.

Comme en 2000, le profil des personnes insatisfaites est constitué des enseignants-chercheurs (8%). Les lecteurs qui sont inscrits à Richelieu (9%) persistent dans cette attitude.

Sociologiquement, cette représentation est aussi le fait des retraités (7%). En revanche, il est important de préciser qu'elle ne concerne que de façon marginale les personnes ayant un niveau d'étude primaire/secondaire (1%), les étudiants non universitaires (1%) et les fréquentants du Haut de Jardin (2%), notamment les personnes disposant d'une carte jour pour ce niveau (1%).

Plusieurs arguments sont avancés pour exprimer l'insatisfaction mais il n'y a pas de thèmes vraiment particuliers si ce n'est le sentiment que la B.n.F. représente un gâchis à divers points de vue. Un problème semble récurrent cette année, le manque de convivialité et d'accessibilité.



SCP

On relèvera notamment les phrases suivantes :

« C'est une dépense scandaleuse, il y a de l'inox partout, ça ne vaut pas Richelieu » ;

« C'est très cher pour les étudiants » ;

« Un projet pharaonique de Mitterrand qui n'est pas à la hauteur de nos attentes ! » ;

« Ce n'est peut-être pas très facile de circuler avec des salles sectionnées » ;

« Bibliothèque de France sinistre, manque d'animation, de convivialité » ;

« C'est un éléphant blanc à la gloire de Mitterrand, un large investissement qui ne bénéficie pas à tout le monde » ;

« Ce n'est pas une bibliothèque démocratique » ;

« Une bibliothèque non accessible à tous et payante » ;

« Un bunker où les livres sont inaccessibles » ;

« Beaucoup d'espace pour peu d'utilisation pour les visiteurs » ;

« Un projet un peu mégalomanie qui a négligé son sujet principal le livre » ;

« Endroit austère, Mussolinien, mal climatisé, jardin enterré, nature enfermée dans la culture » ;

« L'ambiance est un peu lourde » ;

« Une bibliothèque peu chaleureuse » ;

« Un monstre inhumain, difficilement contrôlable »



6 – Les représentations de la B.n.F par la comparaison

- **10%** de l'ensemble
- mot-clé : « **la plus** »
- la note : **7,54** / 10 (7,60 / 10 en 2000)

Pour cette famille, si la B.n.F. est d'abord une bibliothèque, elle a toujours ce plus qui en fait un lieu de référence : elle est souvent "plus" que les autres, rarement "comme" les autres, et ce, que ce soit pour sa taille, son fond documentaire, ses conditions de travail. On remarque également cette année que la comparaison est souvent métaphorique, intégrant ainsi une dimension poétique mais aussi parfois péjorative.

Les personnes qui ont une représentation par la comparaison constituent 10% de l'ensemble (3% de plus que l'an dernier) et la note attribuée de 7,54 (7,60 en 2000) accuse une légère baisse qui doit être corrélée aux quelques métaphores péjoratives exprimées pour définir la B.n.F. Néanmoins, la note donnée par cette famille à la bibliothèque est la plus élevée cette année, prouvant ainsi que la B.n.F satisfait grandement les plus exigeants.

Le profil des personnes qui développe le plus ce type de représentation est constitué des étudiants de 3^{ème} cycle (14%) et de ceux qui préparent une thèse (14%) ainsi que des étudiants issus des filières Lettres-philo-art (13%) et Histoire et autres Sciences humaines (14%).

On note aussi, pour ce qui concerne les pratiques, qu'il s'agit davantage des lecteurs qui sont inscrits à Richelieu (14%), des personnes qui fréquentent le Rez de Jardin (14%), et qui disposent d'une carte annuelle Rez de Jardin (16%) ou d'une carte Rez de Jardin avec un nombre d'entrées limitées (15%).

Sur le plan sociologique, on compte logiquement dans cette catégorie essentiellement des enseignants et des chercheurs (16%) mais aussi des retraités (15%).



Les thèmes qui apparaissent régulièrement dans les comparaisons concernent :

- un fond documentaire unique
- des qualités de travail inégalées

Les phrases dans lesquelles des comparaisons apparaissent sont les suivantes :

« La plus grande bibliothèque de recherche de France » ;

« Bibliothèque qui a la plus grosse collection du monde après le Congrès » ;

« C'est l'endroit le plus commode pour un livre ou un document à rechercher » ;

« La plus grande dans le sens du nombre de livres et documents » ;

« Une bibliothèque calme, spacieuse, confortable, plus au niveau confortable, c'est plus par rapport aux autres bibliothèques »

« Certainement la plus agréable des bibliothèques » ;

« Endroit plus calme, pour travailler c'est le meilleur » ;

« C'est une sorte de musée du livre » ;

« La plus grosse somme d'ouvrages de France, consultable facilement » ;

« C'est un peu comme une médiathèque sauf qu'il y a un café et une librairie en plus ; c'est un peu comme Beaubourg » ;

« Meilleur endroit pour bosser » ;

« C'est le temple de la connaissance » ;

« C'est le paradis pour qui fait de la recherche » ;

« C'est une boîte à livre, pas une bibliothèque » ;



SCP

87

« Bibliothèque François Mitterrand meilleur endroit de concentration pour le travail » ;

« C'est mieux que Beaubourg et c'est plus sérieux »

« Une méga banque de livres high tech et haute sécurité » ;

« Le réceptacle de la Science » ;

« Un labyrinthe de la connaissance » ;

« C'est une usine à gaz » ;

« Un labyrinthe touristique » ;

« Un tombeau » ;



7 – Les représentations de la B.n.F par l'exclusion

- 4% de l'ensemble
- mot-clé : « **réservé à** »
- la note : **7,18** / 10 (7,06 / 10 en 2000)

La représentation par l'exclusion baisse légèrement en 2000, elle perd 1% cette année. La bibliothèque demeure pour cette famille plus particulièrement un centre de recherches pour spécialistes : des chercheurs, des étudiants.

Cette représentation ne doit pas être comprise comme le pendant systématique d'une insatisfaction. En effet, on trouve deux catégories de personnes qui expriment cette représentation, en premier lieu, en effet, celles qui se sentent, en quelque sorte, exclues « d'un club élitiste », mais surtout, on trouve une deuxième catégorie qui considère que la B.n.F est faite pour elles, et incluent ainsi une dimension d'exclusion positive. C'est la raison pour laquelle, cette année, la note de satisfaction augmente comparée à celle de 2000.

Cette catégorie compte davantage d'étudiants de 3^{ème} cycle (7%), issus des filières Histoire et autres Sciences Humaines (6%).

Cette représentation par l'exclusion est aussi davantage présente parmi la catégorie des employés/ouvriers (6%)

Les phrases à partir desquelles se traduit cette exclusion sont les suivantes :

- « Trop accès sur la recherche » ;
- « Pour les chercheurs très bien organisés, très complet en ouvrage » ;
- « Bien pour les chercheurs mais pas pour tout le monde » ;
- « Bibliothèque sélective pour la recherche et culturelle » ;



« C'est une bibliothèque pour les chercheurs essentiellement »

« Grande bibliothèque avec pleins de livres que tout le monde ne peut pas regarder » ;

« Bibliothèque 1^{er} et 2nd cycle et de chercheurs avec des moyens mis à disposition » ;

« C'est une ressource incroyable de connaissance, endroit calme et spacieux, organisé suivant les différentes disciplines et qui filtre les lecteurs » ;

« Bibliothèque pour les chercheurs, c'est très spécialisé » ;

« C'est une bibliothèque avec des salles séparées, c'est important et avec une partie spécialisée pour les chercheurs en bas » ;

« Un lieu réservé aux lecteurs et aux livres » ;

« Se préparer un bon dossier pour accéder au Rez de Jardin »



SCP

8 – Les représentations de la B.n.F par la fonction institutionnelle

- **13%** de l'ensemble
- mot-clé : « **B.n.F.** »
- la note : **7,26** / 10 (7,06 / 10 en 2000)

De plus en plus de personnes ont pris le parti de définir la B.n.F. par sa fonction institutionnelle. Cette représentation intègre la bibliothèque comme le lieu spécifique de conservation, de dépôt légal des ouvrages français, de rassemblement du patrimoine, elle est aussi tout simplement « la Bibliothèque nationale de France » et demeure ainsi l'emblème de la culture en France.

Cette catégorie représente 13% (elle était de 8% en 2000) de l'ensemble des personnes interrogées et la note attribuée, en hausse par rapport à 2000, s'élève à 7,26. L'institutionnalisation de la B.n.F est désormais acquise par ses publics.

Les représentations de la B.n.F. par la fonction institutionnelle sont plus présentes parmi un public non étudiant (17%) et plus spécifiquement chez les professions supérieures (17%), les enseignants et les chercheurs (24%) et les fréquentants du Rez de Jardin (20%) notamment pour ceux qui disposent d'une carte annuelle (21%) ou d'une carte d'entrées limitées (20%). C'est également le cas des étudiants en thèse (17%).

Les personnes inscrites à Richelieu (22%) ont aussi davantage cette image de la B.n.F.

Il est intéressant de noter qu'au contraire, les fréquentants du Haut de Jardin sont moins enclins à définir la B.n.F par sa fonction institutionnelle (9%), et parmi eux, les étudiants de 1^{er} cycle (3%).



Les phrases à partir desquelles se traduit cette représentation par la fonction institutionnelle sont les suivantes :

« La bibliothèque Nationale de France » ;

« C'est une bibliothèque générale pour l'histoire, la culture française, c'est elle qui garde l'héritage culturel de la France » ;

« Bonne chose pour le patrimoine » ;

« Là où tous les livres sont centralisés du plus ancien au plus moderne » ;

« Bibliothèque qui en France recense tous les ouvrages parus dans le pays » ;

« Une bibliothèque complète puisque c'est le dépôt légal, en plus d'être agréable » ;

« C'est la réserve immense de documents précieux » ;

« BNF, ça veut dire ce que ça veut dire » ;

« Une institution Française » ;

« Lieu de conservation, lieu où l'on peut trouver le plus de documents possible » ;

« Je parlerai du dépôt légal, le côté patrimoine, c'est une bibliothèque de conservation » ;

« C'est l'endroit où, en principe on trouve tous les imprimés dont on a besoin, tout ce qui a été publié, l'exhaustivité » ;

« La bibliothèque de référence » ;

« C'est la bibliothèque Nationale de France avec tous les livres français publiés et un bon fond étranger » ;



SCP

92

« Le sigle suffit en soi » ;

« Centrale des publications »

« C'est un lieu de recherche, de culture, de savoir universel presque ! » ;

« On trouve tout ce qui a été publié en France depuis plusieurs siècles » ;

« Un organisme d'Etat pour la conservation des livres depuis François 1^{er} »



9 – Les représentations de la B.n.F par la centralité culturelle

- 5% de l'ensemble
- mot-clé : « **centre culturel** »
- la note : **7,39** / 10

Une nouvelle représentation voit le jour en 2002. Pour les personnes qui expriment cette représentation, la B.n.F, au-delà d'une bibliothèque, devient un centre culturel par la diversité des pratiques culturelles qu'elle propose à travers Internet, les conférences et les expositions. Ainsi, on assiste à un certain effacement de la fonction d'utilité de la B.n.F en tant que bibliothèque au profit d'un lieu pluriculturel d'échanges et de rencontres avec la culture sous (presque) toutes ses formes.

5% de l'ensemble des personnes interrogées définissent la B.n.F sous l'angle de la centralité culturelle, la note attribuée par cette famille à la B.n.F est 7,39 tendant à prouver que, dans une certaine mesure, la polyvalence culturelle du lieu et son ouverture satisfont les publics interrogés.

Cette représentation est davantage exprimée par un public non étudiant (7%), issu notamment des professions intermédiaires (13%), et des lycéens et inactifs (12%).

De plus et logiquement, elle concerne les personnes qui se rendent à la B.n.F pour la première fois (9%) et pour visiter ce lieu (10%). Par ailleurs, on trouve beaucoup plus de visiteurs ne disposant d'aucune carte spécifique d'entrée (11%) ou d'une carte jour Haut de Jardin (9%). Parallèlement, il s'agit aussi des personnes qui passent le moins de temps à la B.n.F (12% parmi celles qui déclarent être restées entre 1/2 heure et moins).

On constate donc que cette représentation est majoritairement le fait de visiteurs ou d'utilisateurs occasionnels.



Les phrases à partir desquelles se traduit cette représentation par la centralité culturelle sont les suivantes :

« Bibliothèque qui présente différents aspects (livres, expo, outils multimédias, presse) » ;

« Une bonne bibliothèque étudiante et un centre culturel majeur » ;

« Bibliothèque mais aussi lieu d'expo et d'informations (conférence, concerts...) » ;

« Une bibliothèque avec expos intéressantes » ;

« Un lieu de recherche, de lecture et d'exposition » ;

« C'est un lieu culturel avec des expositions de très fort niveau » ;

« Une construction très moderne pour abriter des livres et des manifestations culturelles » ;

« Pratique pour regarder Internet »

« Endroit qui allie une bibliothèque, une architecture et un lieu culturel polyvalents » ;

« Un centre culturel et pédagogique » ;

« Un site culturel » ;

« C'est une bibliothèque dotée d'un centre culturel, d'activités culturelles » ;

« Centre qui propose à la fois des expositions, des conférences, il y a un centre de recherche et une bibliothèque » ;

« Un très grand site culturel, de découverte, de connaissance, tous les thèmes de la connaissance, découverte » ;

« Grosse bibliothèque, lieu d'exposition, c'est la centralisation de toutes les œuvres » ;



SCP

95

« Y'a de bonne expos, ça à l'air d'être un grand espace d'information, bien géré » ;

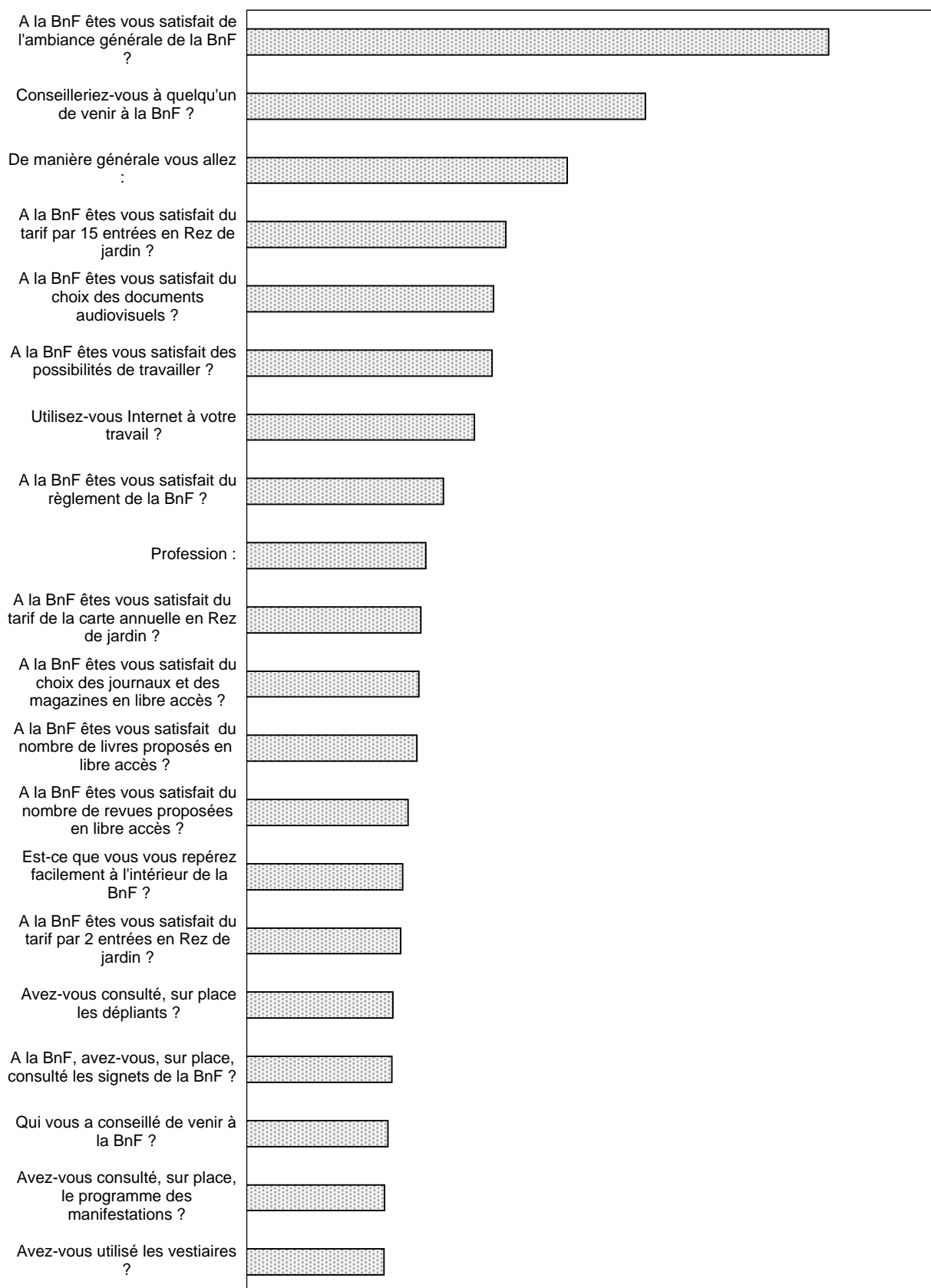
« C'est une bibliothèque mais avec des choses en plus (Internet, expositions, conférences) » ;

« Un grand centre culturel »

«C'est un espace culturel, où l'on peut trouver ce qu'on veut dans n'importe quel domaine, de nombreuses ressources » ;

5 EQUATION DE LA BNF

BNF - Ensemble Semaine 1 - Equation multiple



SCP communication ©

BNF - Ensemble Semaine 1 - Equation multiple	Coefficient	P
Notez de 0 à 10 la BnF (5 étant ni bon ni mauvais) :	1,0000	
A la BnF êtes vous satisfait de l'ambiance générale de la BnF ?	0,2516	0,0000
Conseilleriez-vous à quelqu'un de venir à la BnF ?	0,1723	0,0000
De manière générale vous allez :	0,1386	0,0008
A la BnF êtes vous satisfait du tarif par 15 entrées en Rez de jardin ?	0,1119	0,0051
A la BnF êtes vous satisfait du choix des documents audiovisuels ?	0,1067	0,0271
A la BnF êtes vous satisfait des possibilités de travailler ?	0,1060	0,0000
Utilisez-vous Internet à votre travail ?	0,0984	0,0016
A la BnF êtes vous satisfait du règlement de la BnF ?	0,0850	0,0000
Profession :	0,0773	0,1105
A la BnF êtes vous satisfait du tarif de la carte annuelle en Rez de jardin ?	0,0751	0,0015
A la BnF êtes vous satisfait du choix des journaux et des magazines en libre accès ?	0,0743	0,1336
A la BnF êtes vous satisfait du nombre de livres proposés en libre accès ?	0,0736	0,0496
A la BnF êtes vous satisfait du nombre de revues proposées en libre accès ?	0,0697	0,2695
Est-ce que vous vous repérez facilement à l'intérieur de la BnF ?	0,0673	0,0030
A la BnF êtes vous satisfait du tarif par 2 entrées en Rez de jardin ?	0,0664	0,2265

SCP communication ©

BNF - Ensemble Semaine 1 - Equation multiple	Coefficient	P
Avez-vous consulté, sur place les dépliants ?	0,0630	0,0673
A la BnF, avez-vous, sur place, consulté les signets de la BnF ?	0,0626	0,0368
Qui vous a conseillé de venir à la BnF ?	0,0609	0,0004
Avez-vous consulté, sur place, le programme des manifestations ?	0,0595	0,0388
Avez-vous utilisé les vestiaires ?	0,0593	0,1186
Venir à la BnF, c'était ...	0,0580	0,0719
Niveau d'étude :	0,0496	0,1030
A la BnF êtes vous satisfait de la disponibilité des ouvrages ?	0,0483	0,1416
Avez-vous consulté, sur place, le guide du lecteur ?	0,0480	0,1131
Sexe :	0,0426	0,1480
Jour de l'interrogation :	0,0407	0,1458
Avez-vous utilisé l'information et les conseils des bibliothécaires ?	0,0400	0,2141
A la BnF êtes vous satisfait de la fusion des catalogues informatiques ?	0,0395	0,2194
Avez-vous utilisé le Café de l'Est en Haut de jardin ?	0,0377	0,2373
Avez-vous cherché un livre ou un document en libre accès aujourd'hui ?	0,0377	0,1969
Avez-vous utilisé internet libre (messagerie ...) sur les bornes ?	0,0323	0,3317

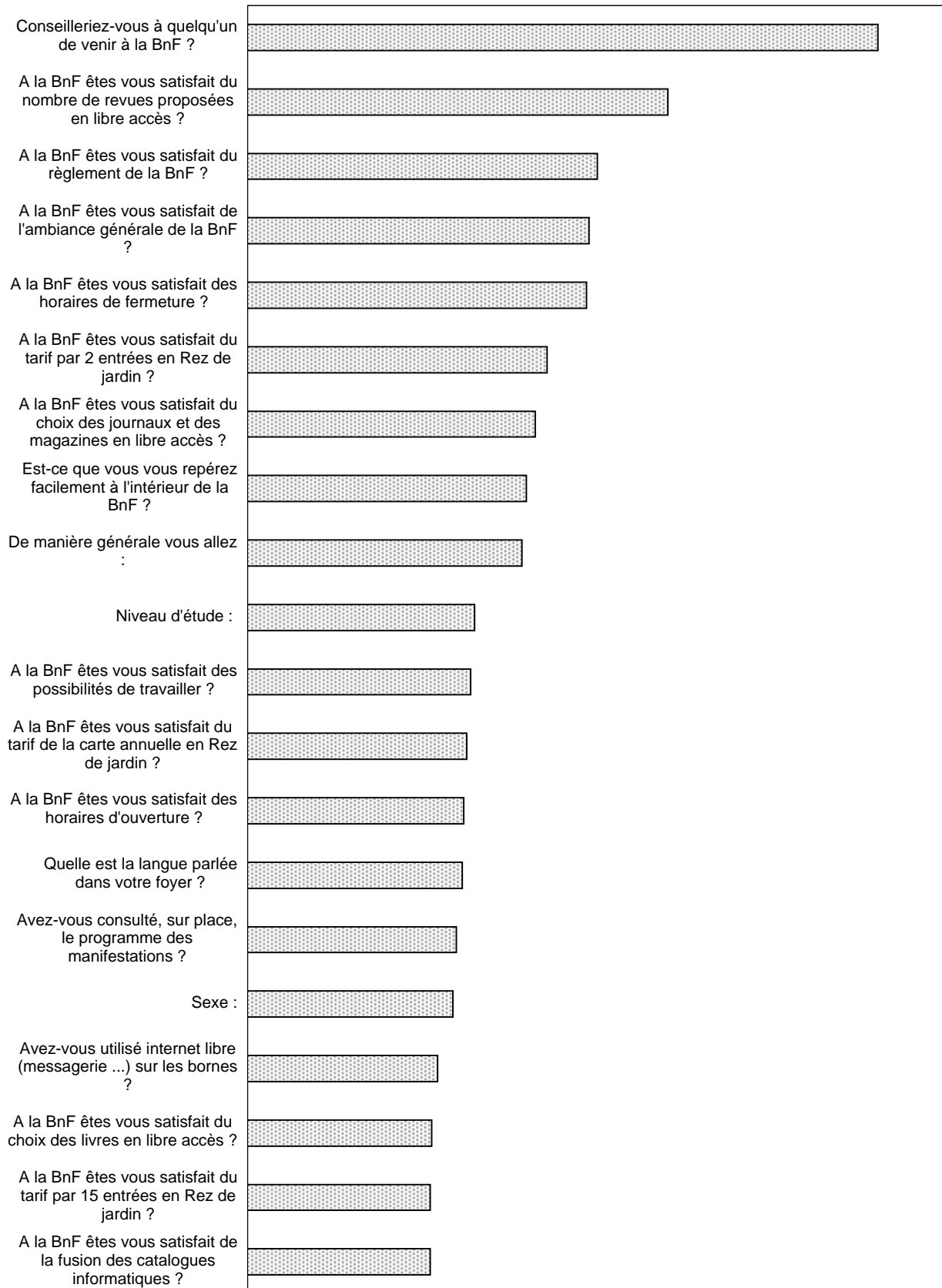
SCP communication ©

BNF - Ensemble Semaine 1 - Equation multiple	Coefficient	P
A la BnF êtes vous satisfait des horaires d'ouverture ?	0,0322	0,4098
A la BnF êtes vous satisfait de la programmation culturelle ?	0,0319	0,2865
A la BnF êtes vous satisfait de la disponibilité des documents audiovisuels ?	0,0318	0,5284
Combien de temps consacrez-vous à la lecture en moyenne par jour ?	0,0287	0,3388
A la BnF êtes vous satisfait du tarif de la carte annuelle en Haut de jardin ?	0,0283	0,3889
Avez-vous utilisé le service d'orientation des lecteurs ?	0,0274	0,4048
Avez-vous déjà visité les expositions actuelles de la BnF à Richelieu ou Tolbiac :	0,0266	0,3509
Avez-vous utilisé les photocopieuses ?	0,0252	0,4274
Avez-vous utilisé aujourd'hui un catalogue informatique ?	0,0252	0,4632
Utilisez-vous Internet ailleurs ?	0,0234	0,4309
A la BnF êtes vous satisfait du choix des revues en libre accès ?	0,0226	0,7360
Utilisez-vous Internet chez vous ?	0,0216	0,4392
Avez-vous utilisé le service de reproduction ?	0,0210	0,4802
Aujourd'hui, vous êtes allé :	0,0197	0,6500
Avez-vous utilisé internet sur les postes informatiques ?	0,0174	0,6332
Avez-vous utilisé l'accueil dans le hall pour vous informer ?	0,0157	0,6231

SCP communication ©

BNF - Ensemble Semaine 1 - Equation multiple	Coefficient	P
Savez-vous que les expositions de la BnF sont gratuites pour les titulaires des cartes annuelles ou les cartes 15 entrées Rez de jardin ?	0,0155	0,6091
Avez-vous utilisé l'Espace détente/pique-nique en Haut de jardin ?	0,0147	0,6362
A la BnF, avez-vous, sur place, utilisé la possibilité d'envoi de notices par email ?	0,0128	0,6659
Est-ce que vous vous repérez facilement à l'extérieur de la BnF ?	0,0127	0,6959
Avez-vous déjà assisté à une conférence à la BnF ?	0,0127	0,6722
A la BnF êtes vous satisfait du tarif par jour en Haut de jardin ?	0,0115	0,7503
A la BnF êtes vous satisfait des jours d'ouverture ?	0,0105	0,7550
A la BnF êtes vous satisfait des horaires de fermeture ?	0,0101	0,7892
A la BnF êtes vous satisfait du choix des ressources électroniques ou documents numérisés ?	0,0079	0,8289
Etiez-vous inscrit à la BN Richelieu avant octobre 1998 ?	0,0077	0,8151
A la BnF êtes vous satisfait de la répartition des collections par salle ?	0,0070	0,8254
Avez-vous utilisé la librairie ?	0,0052	0,8569
Avez-vous consulté, sur place, les informations sur la BnF à partir d'un poste informatique ?	0,0051	0,8568
Quelle est la langue parlée dans votre foyer ?	0,0031	0,9078
Lisez-vous Chroniques, le magazine de la BnF ?	0,0018	0,9568
A la BnF êtes vous satisfait du choix des livres en libre accès ?	0,0014	0,9732

BNF - Semaine 1, notes <= 7 - Equation multiple



SCP communication ©

BNF - Semaine 1, notes <= 7 - Equation multiple	Coefficient	P
Notez de 0 à 10 la BnF (5 étant ni bon ni mauvais) :	1,0000	
Conseilleriez-vous à quelqu'un de venir à la BnF ?	0,2263	0,0000
A la BnF êtes vous satisfait du nombre de revues proposées en libre accès ?	0,1509	0,1739
A la BnF êtes vous satisfait du règlement de la BnF ?	0,1256	0,0000
A la BnF êtes vous satisfait de l'ambiance générale de la BnF ?	0,1226	0,0000
A la BnF êtes vous satisfait des horaires de fermeture ?	0,1216	0,0438
A la BnF êtes vous satisfait du tarif par 2 entrées en Rez de jardin ?	0,1075	0,2292
A la BnF êtes vous satisfait du choix des journaux et des magazines en libre accès ?	0,1031	0,2101
Est-ce que vous vous repérez facilement à l'intérieur de la BnF ?	0,1000	0,0114
De manière générale vous allez :	0,0985	0,1248
Niveau d'étude :	0,0814	0,0773
A la BnF êtes vous satisfait des possibilités de travailler ?	0,0800	0,0613
A la BnF êtes vous satisfait du tarif de la carte annuelle en Rez de jardin ?	0,0786	0,1786
A la BnF êtes vous satisfait des horaires d'ouverture ?	0,0776	0,1962
Quelle est la langue parlée dans votre foyer ?	0,0770	0,0185
Avez-vous consulté, sur place, le programme des manifestations ?	0,0748	0,1176

SCP communication ©

BNF - Semaine 1, notes <= 7 - Equation multiple	Coefficient	P
Sexe :	0,0737	0,0953
Avez-vous utilisé internet libre (messagerie ...) sur les bornes ?	0,0682	0,1789
A la BnF êtes vous satisfait du choix des livres en libre accès ?	0,0660	0,3841
A la BnF êtes vous satisfait du tarif par 15 entrées en Rez de jardin ?	0,0655	0,5060
A la BnF êtes vous satisfait de la fusion des catalogues informatiques ?	0,0655	0,2490
A la BnF êtes vous satisfait de la disponibilité des ouvrages ?	0,0630	0,2685
Avez-vous consulté, sur place les dépliants ?	0,0592	0,2515
A la BnF êtes vous satisfait du tarif de la carte annuelle en Haut de jardin ?	0,0592	0,2457
Qui vous a conseillé de venir à la BnF ?	0,0515	0,2423
Venir à la BnF, c'était ...	0,0499	0,3427
Avez-vous déjà assisté à une conférence à la BnF ?	0,0435	0,3318
Utilisez-vous Internet ailleurs ?	0,0435	0,3384
Avez-vous cherché un livre ou un document en libre accès aujourd'hui ?	0,0404	0,3861
Avez-vous utilisé l'Espace détente/pique-nique en Haut de jardin ?	0,0396	0,4039
Avez-vous utilisé les vestiaires ?	0,0386	0,5054
Savez-vous que les expositions de la BnF sont gratuites pour les titulaires des cartes annuelles ou les cartes 15 entrées Rez de jardin ?	0,0385	0,4046

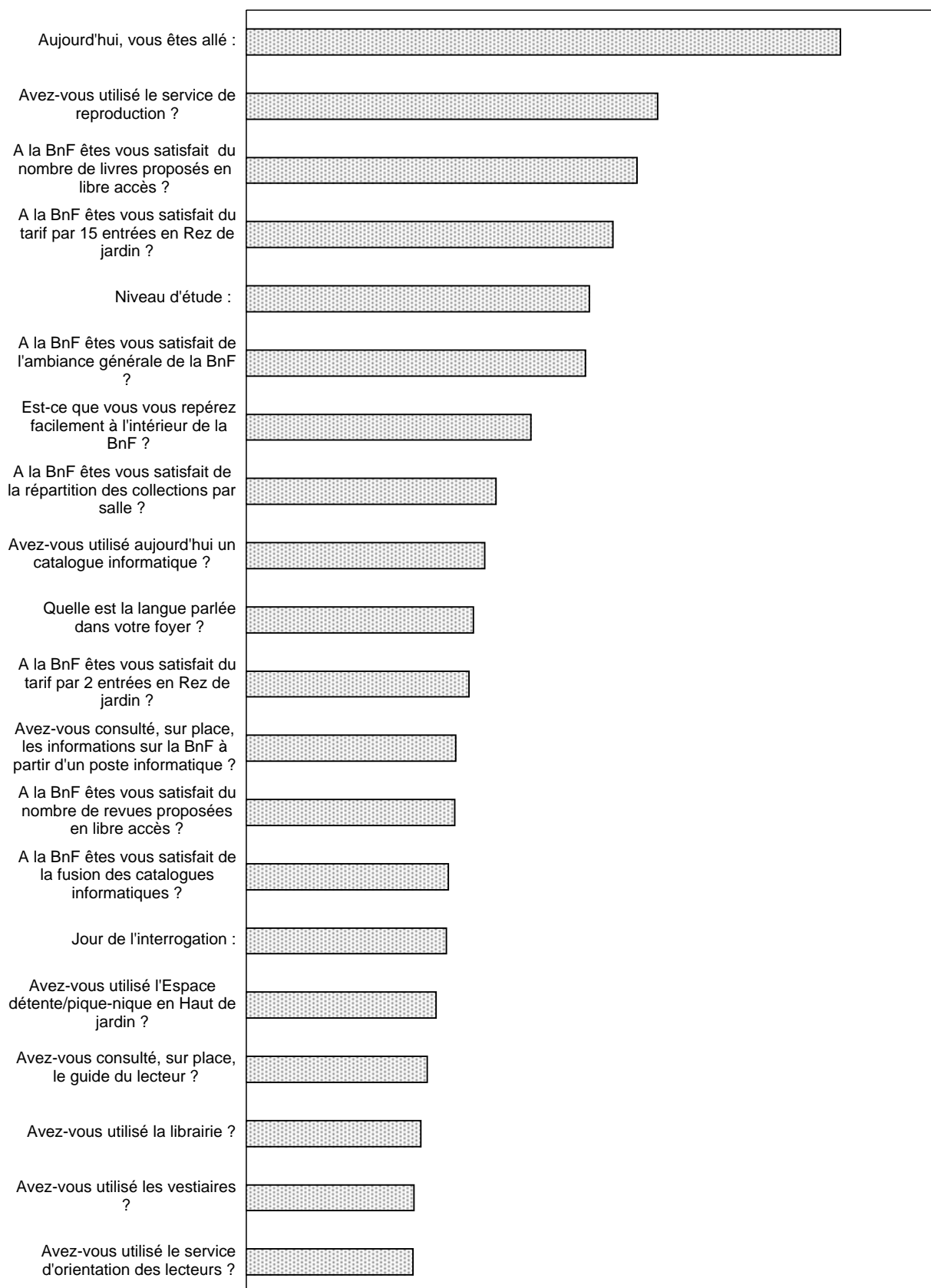
SCP communication ©

BNF - Semaine 1, notes <= 7 - Equation multiple	Coefficient	P
Est-ce que vous vous repérez facilement à l'extérieur de la BnF ?	0,0379	0,4663
Combien de temps consacrez-vous à la lecture en moyenne par jour ?	0,0377	0,4160
A la BnF êtes vous satisfait du choix des revues en libre accès ?	0,0375	0,7257
Lisez-vous Chroniques, le magazine de la BnF ?	0,0372	0,4966
Profession :	0,0371	0,6572
Utilisez-vous Internet chez vous ?	0,0354	0,4142
A la BnF êtes vous satisfait de la programmation culturelle ?	0,0350	0,4651
Avez-vous utilisé aujourd'hui un catalogue informatique ?	0,0344	0,5089
A la BnF êtes vous satisfait du choix des documents audiovisuels ?	0,0336	0,6768
Avez-vous utilisé l'accueil dans le hall pour vous informer ?	0,0323	0,5101
A la BnF, avez-vous, sur place, consulté les signets de la BnF ?	0,0270	0,5725
Avez-vous utilisé les photocopieuses ?	0,0232	0,6420
Avez-vous utilisé le Café de l'Est en Haut de jardin ?	0,0214	0,6807
Avez-vous utilisé l'information et les conseils des bibliothécaires ?	0,0209	0,6789
A la BnF êtes vous satisfait du tarif par jour en Haut de jardin ?	0,0204	0,7512
Avez-vous consulté, sur place, les informations sur la BnF à partir d'un poste informatique ?	0,0173	0,7053

SCP communication ©

BNF - Semaine 1, notes <= 7 - Equation multiple	Coefficient	P
A la BnF êtes vous satisfait des jours d'ouverture ?	0,0139	0,7910
Etiez-vous inscrit à la BN Richelieu avant octobre 1998 ?	0,0120	0,8109
Avez-vous consulté, sur place, le guide du lecteur ?	0,0110	0,8170
Aujourd'hui, vous êtes allé :	0,0109	0,8623
A la BnF êtes vous satisfait du choix des ressources électroniques ou documents numérisés ?	0,0081	0,8941
Avez-vous utilisé la librairie ?	0,0080	0,8605
Avez-vous utilisé le service d'orientation des lecteurs ?	0,0074	0,8759
Avez-vous utilisé le service de reproduction ?	0,0067	0,8779
Avez-vous utilisé internet sur les postes informatiques ?	0,0065	0,9077
Avez-vous déjà visité les expositions actuelles de la BnF à Richelieu ou Tolbiac :	0,0061	0,8830
A la BnF, avez-vous, sur place, utilisé la possibilité d'envoi de notices par email ?	0,0047	0,9138
A la BnF êtes vous satisfait de la disponibilité des documents audiovisuels ?	0,0046	0,9493
Utilisez-vous Internet à votre travail ?	0,0040	0,9565
Jour de l'interrogation :	0,0012	0,9769
A la BnF êtes vous satisfait de la répartition des collections par salle ?	0,0011	0,9815
A la BnF êtes vous satisfait du nombre de livres proposés en libre accès ?	0,0010	0,9860

BNF - Semaine 1, notes >= 8 - Equation multiple



SCP communication ©

BNF - Semaine 1, notes \geq 8 - Equation multiple	Coefficient	P
Notez de 0 à 10 la BnF (5 étant ni bon ni mauvais) :	1,0000	
Aujourd'hui, vous êtes allé :	0,2140	0,0025
Avez-vous utilisé le service de reproduction ?	0,1482	0,0000
A la BnF êtes vous satisfait du nombre de livres proposés en libre accès ?	0,1406	0,0042
A la BnF êtes vous satisfait du tarif par 15 entrées en Rez de jardin ?	0,1320	0,0877
Niveau d'étude :	0,1235	0,0000
A la BnF êtes vous satisfait de l'ambiance générale de la BnF ?	0,1221	0,0000
Est-ce que vous vous repérez facilement à l'intérieur de la BnF ?	0,1025	0,0033
A la BnF êtes vous satisfait de la répartition des collections par salle ?	0,0899	0,0542
Avez-vous utilisé aujourd'hui un catalogue informatique ?	0,0858	0,1054
Quelle est la langue parlée dans votre foyer ?	0,0818	0,0571
A la BnF êtes vous satisfait du tarif par 2 entrées en Rez de jardin ?	0,0801	0,3386
Avez-vous consulté, sur place, les informations sur la BnF à partir d'un poste informatique ?	0,0753	0,1091
A la BnF êtes vous satisfait du nombre de revues proposées en libre accès ?	0,0751	0,4714
A la BnF êtes vous satisfait de la fusion des catalogues informatiques ?	0,0726	0,1715
Jour de l'interrogation :	0,0721	0,1179

SCP communication ©

BNF - Semaine 1, notes >= 8 - Equation multiple	Coefficient	P
Avez-vous utilisé l'Espace détente/pique-nique en Haut de jardin ?	0,0683	0,1547
Avez-vous consulté, sur place, le guide du lecteur ?	0,0650	0,1964
Avez-vous utilisé la librairie ?	0,0628	0,1728
Avez-vous utilisé les vestiaires ?	0,0603	0,3227
Avez-vous utilisé le service d'orientation des lecteurs ?	0,0601	0,2303
A la BnF êtes vous satisfait du choix des revues en libre accès ?	0,0597	0,6156
Avez-vous consulté, sur place, le programme des manifestations ?	0,0597	0,2930
A la BnF êtes vous satisfait des possibilités de travailler ?	0,0586	0,2173
A la BnF êtes vous satisfait des jours d'ouverture ?	0,0579	0,2766
A la BnF êtes vous satisfait de la disponibilité des ouvrages ?	0,0566	0,2832
A la BnF êtes vous satisfait du règlement de la BnF ?	0,0533	0,2928
Utilisez-vous Internet à votre travail ?	0,0519	0,5180
Avez-vous utilisé le Café de l'Est en Haut de jardin ?	0,0497	0,3155
Etiez-vous inscrit à la BN Richelieu avant octobre 1998 ?	0,0492	0,3604
Utilisez-vous Internet ailleurs ?	0,0451	0,3298
Avez-vous consulté, sur place les dépliants ?	0,0447	0,4289

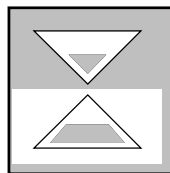
SCP communication ©

BNF - Semaine 1, notes >= 8 - Equation multiple	Coefficient	P
A la BnF, avez-vous, sur place, consulté les signets de la BnF ?	0,0428	0,3765
A la BnF êtes vous satisfait du choix des livres en libre accès ?	0,0427	0,5525
Conseilleriez-vous à quelqu'un de venir à la BnF ?	0,0426	0,3663
A la BnF êtes vous satisfait des horaires d'ouverture ?	0,0410	0,5131
A la BnF êtes vous satisfait du choix des documents audiovisuels ?	0,0404	0,6708
Venir à la BnF, c'était ...	0,0387	0,4834
Lisez-vous Chroniques, le magazine de la BnF ?	0,0387	0,4709
A la BnF êtes vous satisfait des horaires de fermeture ?	0,0375	0,5530
Savez-vous que les expositions de la BnF sont gratuites pour les titulaires des cartes annuelles ou les cartes 15 entrées Rez de jardin ?	0,0372	0,4313
A la BnF êtes vous satisfait du tarif par jour en Haut de jardin ?	0,0359	0,5296
Est-ce que vous vous repérez facilement à l'extérieur de la BnF ?	0,0344	0,4916
Avez-vous utilisé l'information et les conseils des bibliothécaires ?	0,0311	0,5545
Combien de temps consacrez-vous à la lecture en moyenne par jour ?	0,0309	0,5068
Avez-vous cherché un livre ou un document en libre accès aujourd'hui ?	0,0283	0,5515
A la BnF êtes vous satisfait du choix des ressources électroniques ou documents numérisés ?	0,0265	0,6762
A la BnF êtes vous satisfait de la programmation culturelle ?	0,0253	0,6028

SCP communication ©

BNF - Semaine 1, notes >= 8 - Equation multiple	Coefficient	P
A la BnF êtes vous satisfait du tarif de la carte annuelle en Rez de jardin ?	0,0246	0,6883
Avez-vous utilisé internet sur les postes informatiques ?	0,0215	0,6909
Profession :	0,0205	0,8018
Sexe :	0,0202	0,6716
A la BnF êtes vous satisfait de la disponibilité des documents audiovisuels ?	0,0195	0,8227
A la BnF êtes vous satisfait du choix des journaux et des magazines en libre accès ?	0,0181	0,8195
A la BnF êtes vous satisfait du tarif de la carte annuelle en Haut de jardin ?	0,0179	0,7103
Utilisez-vous Internet chez vous ?	0,0173	0,6870
A la BnF, avez-vous, sur place, utilisé la possibilité d'envoi de notices par email ?	0,0160	0,7267
Avez-vous déjà assisté à une conférence à la BnF ?	0,0152	0,7466
De manière générale vous allez :	0,0118	0,8519
Avez-vous utilisé l'accueil dans le hall pour vous informer ?	0,0063	0,8930
Qui vous a conseillé de venir à la BnF ?	0,0060	0,8908
Avez-vous déjà visité les expositions actuelles de la BnF à Richelieu ou Tolbiac :	0,0047	0,9132
Avez-vous utilisé les photocopieuses ?	0,0024	0,9597
Avez-vous utilisé internet libre (messagerie ...) sur les bornes ?	0,0024	0,9625

6 QUESTIONNAIRE



SCP

C O M M U N I C A T I O N

- 1 : Heure d'interrogation : _____
- 2 : Age : _____
- 3 : Sexe 1 - Homme 2 - Femme
- 4 : Profession : _____ | _____ |
Ne rien inscrire dans cette case
- 5 : Niveau d'étude : 1 - Primaire 2 - Secondaire 3 - Supérieur
- 6 : Quelle est la langue parlée dans votre foyer ?
1 - Le Français 2 - Une autre langue 3 - Les deux
- 7 : Lieu d'habitation _____ Si Paris arrondissement _____ | _____ |
Ne rien inscrire dans cette case
- 8 : Lieu de travail _____ Si Paris arrondissement _____ | _____ |
Ne rien inscrire dans cette case
- Pour lycéen, précisez le lycée : _____
- Pour étudiants, précisez université, école ... : _____

Si Lycéen, ALLEZ Q15

- 9 : **Si Enseignant du supérieur ou chercheur, quelle est votre filière ?** **(SINON, ALLEZ Q 10)**
1 - Lettres - Art 2 - Philo 3 - Histoire 4 - Autres Sciences humaines
5 - Economie-Droit-AES 6 - Sciences 7 - Médecine - Pharmacie
- 10 : **Si étudiant, vous êtes en :** **(SINON, ALLEZ Q 19)**
1 - Classe préparatoire 2 - Université 3 - Grande Ecole
4 - IUFM 5 - BTS-IUT 6 - Autres
- 11 : **Si classe prépa, vous êtes en :** **(SINON, ALLEZ Q12)**
1 - Littéraire (Khâgne, Hypokhâgne) 2 - Prépa HEC, Eco 3 - Math sup., math spé
- 12 : **Si Grande Ecole, vous êtes en :** **(SINON, ALLEZ Q13)**
1 - Ecole de commerce 2 - Ecole d'ingénieur 3 - Autres
- 13 : **Si université, vous êtes en :** **(SINON, ALLEZ Q 15)**
1 - 1er cycle 2 - 2ème cycle
3 - 3ème cycle (DEA, DESS) 4 - En thèse
- 14 : Dans quelle filière êtes-vous inscrit ?
1 - Lettres - Art 2 - Philo 3 - Histoire 4 - Autres Sciences humaines
5 - Economie-Droit-AES 6 - Sciences 7 - Médecine - Pharmacie
- 15 : Avez-vous une activité rémunérée durant l'année scolaire ?
1 - Oui, à plein temps 2 - Oui, à temps partiel
3 - Oui, occasionnellement 4 - Non

16 : Profession des parents : _____ | _____ |
Ne rien inscrire dans cette case

- 17 : Niveau d'étude du père : 1 - Primaire 2 - Secondaire 3 - Supérieur
- 18 : Niveau d'étude de la mère : 1 - Primaire 2 - Secondaire 3 - Supérieur

- Si la personne n'est pas étudiant ou lycéen : (SINON, ALLEZ Q 22)** Oui Non
- 19 : Etes-vous en formation continue en ce moment :12
- 20 : Préparez-vous une thèse actuellement :12
- 21 : Préparez-vous des concours :12

POUR TOUS

22 : Combien de temps consacrez-vous à la lecture en moyenne par jour ?

- 1 - Moins d'un quart d'heure
- 2 - Entre un quart d'heure et une demi-heure
- 3 - Entre une demi-heure et une heure
- 4 - Entre une heure et deux heures
- 5 - Deux heures et plus

23 : Pourriez-vous me dire combien de livres vous lisez en moyenne par mois, en tenant compte de vos lectures de travail, de vacances et de loisirs ? _____

24 : Qui vous a conseillé de venir à la BnF ? (**si chercheur, prof ou bibliothécaire, précisez en plus le centre/labo de recherche, le lycée, l'université ou la bibliothèque**)

si « personne », allez Q26

25 : Venir à la BnF, c'était ...

- 1 – Obligatoire ou incontournable
- 2 – Très conseillé
- 3 - Plutôt conseillé
- 4 - Juste signalé dans la conversation

26 : Ces six derniers mois, avez-vous ...

- 1 - Lu des articles de presse sur la BnF
- 2 - Vu des émissions sur la BnF
- 3 – Vu des dépliants de la BnF
- 4 – Vu des affiches de la BnF
- 5 – Consulté le site Internet de la BnF

27 : Etiez-vous inscrit à la BN Richelieu avant octobre 1998 ?

- 1 - Oui
- 2 - Non

28 : Aujourd'hui, êtes-vous venu à la BnF ?

- 1 - Seul
- 2 - En couple
- 3 - Avec un ou plusieurs membres de la famille
- 4 - Entre amis, collègues, étudiants

29 : Vous venez à la BnF :

- 1 - Pour la première fois
- 2 - Depuis une semaine
- 3 - Depuis quelques semaines
- 4 - Depuis quelques mois
- 5 - Depuis l'ouverture de la BnF Haut de jardin
- 6 - Depuis l'ouverture de la BnF Rez de jardin

Si réponse 1,

30 : Avez-vous l'intention de revenir à la BnF ?

- 1 - Oui
- 2 - Non

Si réponse 2 à 6 :

31 : Vous venez à la BnF :

- 1 - Tous les jours
- 2 - Plusieurs fois par semaine
- 3 - 2 ou 3 fois par mois
- 4 - 1 fois par mois
- 5 - Moins souvent

POUR TOUS :

32 : Vous êtes venu aujourd'hui à la BnF pour :

- 1 - Visiter ce nouvel endroit
- 2 - Travailler au calme
- 3 - Faire vos recherches bibliographiques
- 4 - Consulter des documents
- 5 - Assister à des conférences
- 6 - Pour le plaisir, sans but de travail précis
- 7 - Pour rencontrer d'autres personnes
- 8 - Pour visiter une exposition

33 : Pour rentrer à la BnF, vous avez :

- 1 - Une carte annuelle Haut de jardin
- 2 - Une carte jour Haut de jardin
- 3 - Une carte annuelle Rez de jardin
- 4 - Une carte 15 entrées Rez de jardin
- 5 - Une carte 2 entrées Rez de jardin
- 6 - Aucun titre

34 : De manière générale vous allez (**sauf pour ceux qui viennent pour la première fois**) :

- 1 - En Haut de jardin
- 2 - En Rez de jardin
- 3 - Les deux

35 : Aujourd'hui, vous êtes allé :

- 1 - En Haut de jardin
- 2 - En Rez de jardin
- 3 - Les deux

Si vous n'êtes pas allé aujourd'hui en Haut de jardin, ALLEZ Q 49

Si vous venez aujourd'hui pour la première fois (réponse 1 à la Q29), ALLEZ Q 37

36 : De manière générale, dans quelles salles allez-vous en Haut de jardin ?

- 1 - La salle A de la Presse
- 2 - La salle B Audiovisuelle
- 3 - La salle C Sciences et Techniques
- 4 - La salle D Droit, Economie, Politique
- 5 - La salle E Littératures Orientales
- 6 - La salle F Art
- 7 - La salle G Littératures Etrangères
- 8 - La salle H Littérature Française
- 9 - La salle I de Recherche Bibliographique
- 10 - La salle J Philosophie, Histoire, Sciences de l'Homme

POUR TOUS :

37 : Dans quelles salles êtes-vous allé aujourd'hui ?

- 1 - La salle A de la Presse
- 2 - La salle B Audiovisuelle
- 3 - La salle C Sciences et Techniques
- 4 - La salle D Droit, Economie, Politique
- 5 - La salle E Littératures Orientales
- 6 - La salle F Art
- 7 - La salle G Littératures Etrangères
- 8 - La salle H Littérature Française
- 9 - La salle I de Recherche Bibliographique
- 10 - La salle J Philosophie, Histoire, Sciences de l'Homme
- 11 - Aucune

Si aujourd'hui vous n'êtes allé dans aucune salle du Haut de Jardin (Réponse 11), ALLEZ Q 49

38 : Dans quels domaines avez-vous travaillé aujourd'hui ?

39 : Quelles ont été les trois salles principales aujourd'hui ?

enquêteur : reporter ici leur code correspondant de la question 37 :

Salle 1 : | _____ |

Salle 2 : | _____ |

Salle 3 : | _____ |

Dans les questions suivantes, salle 1, 2 ou 3 fera référence aux salles dont vous venez de reporter le code.

40 / 41 / 42 : Pour quoi faire ?	Salle 1	Salle 2	Salle 3
Pour travailler au calme.....	1.....	1.....	1
Pour vos recherches personnelles.....	2.....	2.....	2
Pour vos recherches universitaires.....	3.....	3.....	3
Pour vos recherches professionnelles.....	4.....	4.....	4
Pour le plaisir.....	5.....	5.....	5

(Pour les salles autres qu'audiovisuelle et presse)

43 / 44 / 45 : Dans cette salle vous avez consulté aujourd'hui :	Salle 1	Salle 2	Salle 3
Un livre de la BnF.....	1.....	1.....	1
Deux livres de la BnF.....	2.....	2.....	2
Trois livres de la BnF.....	3.....	3.....	3
Plus de trois livres de la BnF.....	4.....	4.....	4
Des revues de la BnF.....	5.....	5.....	5
Les catalogues informatisés.....	6.....	6.....	6
Des Cédéroms ou des bases en ligne.....	7.....	7.....	7
Des périodiques électroniques.....	8.....	8.....	8
Gallica.....	9.....	9.....	9
D'autres documents numérisés.....	10.....	10.....	10
Autres types de documents (microformes, cartes, audiovisuel..).....	11.....	11.....	11
Internet sur un poste informatique assis.....	12.....	12.....	12
Internet libre sur une borne informatique « debout ».....	13.....	13.....	13
Un catalogue papier (pour la salle I seulement).....	14.....	14.....	14
Vous n'avez pas consulté de livre ou de document de la BnF.....	15.....	15.....	15

(pour la salle audiovisuelle)

46 : Dans cette salle, vous avez consulté aujourd'hui :

- 1 - Des documents vidéos
- 2 - Des documents sonores
- 3 - Des images fixes sur écran
- 4 - Des Cédéroms multimédia
- 5 - Des livres de la BnF
- 6 - Des revues de la BnF
- 7 - Rien

(pour la salle presse)

47 : Dans cette salle vous avez consulté aujourd'hui :

- 1 - Des quotidiens
- 2 - Des magazines
- 3 - Des Cédéroms ou des bases en ligne
- 4 - Rien

POUR TOUTES LES SALLES :

48 : Vous avez consulté des documents aujourd'hui :

- 1 - En langue française
- 2 - En langue anglaise
- 3 - Dans une autre langue

QUESTION 49 : Si vous n'êtes pas allé aujourd'hui en Rez de jardin, ALLEZ Q 67

Si vous venez aujourd'hui pour la première fois (réponse 1 à la Q29), ALLEZ Q 50

49 : De manière générale, dans quelles salles allez-vous en Rez de jardin ?

- 1 - La salle K Philosophie, Religion
- 2 - La salle L Histoire
- 3 - La salle M Ethnologie, Sociologie, Géographie
- 4 - La salle N Economie, Politique, Presse
- 5 - La salle O Droit, Publications Officielles
- 6 - La salle P Audiovisuel
- 7 - La salle P de l'Inathèque
- 8 - La salle R Histoire des Sciences, Sciences Fondamentales
- 9 - La salle S Sciences de la vie, Sciences de l'Ingénieur
- 10 - La salle T Documentation sur le Livre et la Lecture
- 11 - La salle U Littératures Etrangères
- 12 - La salle V Littérature Française
- 13 - La salle W Littératures Orientales et Art
- 14 - La salle X Recherche Bibliographique
- 15 - La salle Y Réserve des livres rares

POUR TOUS :

50 : Dans quelles salles êtes-vous allé aujourd'hui ?

- 1 - La salle K Philosophie, Religion
- 2 - La salle L Histoire
- 3 - La salle M Ethnologie, Sociologie, Géographie
- 4 - La salle N Economie, Politique, Presse
- 5 - La salle O Droit, Publications Officielles
- 6 - La salle P Audiovisuel
- 7 - La salle P de l'Inathèque
- 8 - La salle R Histoire des Sciences, Sciences Fondamentales
- 9 - La salle S Sciences de la vie, Sciences de l'ingénieur
- 10 - La salle T Documentation sur le Livre et la Lecture
- 11 - La salle U Littératures Etrangères
- 12 - La salle V Littérature Française
- 13 - La salle W Littératures Orientales et Art
- 14 - La salle X Recherche Bibliographique
- 15 - La salle Y Réserve des livres rares
- 16 - Aucune

Si aujourd'hui vous n'êtes allé dans aucune salle du Rez de Jardin (Réponse 16), ALLEZ Q 67

51 : Quel est votre thème de recherche ?

52 : Quelles ont été les trois salles principales aujourd'hui ?

enquêteur : reporter ici leur code correspondant de la question 50 :

Salle 1 : | _____ |

Salle 2 : | _____ |

Salle 3 : | _____ |

Dans les questions suivantes, salle 1, 2 ou 3 fera référence aux salles dont vous venez de reporter le code.

53 / 54 / 55 : Pour quoi faire ?

	Salle 1	Salle 2	Salle 3
Pour travailler au calme.....	1.....	1.....	1
Pour vos recherches personnelles.....	2.....	2.....	2
Pour vos recherches universitaires.....	3.....	3.....	3
Pour vos recherches professionnelles.....	4.....	4.....	4
Pour le plaisir.....	5.....	5.....	5

(Pour les salles autres qu'audiovisuelle/inathèque)

56 / 57 / 58 : Dans cette salle vous avez consulté aujourd'hui :

	Salle 1	Salle 2	Salle 3
Les catalogues informatisés.....	1.....	1.....	1
Internet sur un poste informatique assis.....	2.....	2.....	2
Internet libre sur une borne informatique « debout ».....	3.....	3.....	3
Des Cédéroms ou des bases en ligne.....	4.....	4.....	4
Des périodiques électroniques.....	5.....	5.....	5
Gallica.....	6.....	6.....	6
D'autres documents numérisés.....	7.....	7.....	7
Un poste informatique pour réserver une place ou des documents des magasins.....	8.....	8.....	8
Des périodiques de la BnF en libre accès.....	9.....	9.....	9
Un livre ou des livres de la BnF en libre accès.....	10.....	10.....	10
Un livre ou des livres de la BnF des magasins.....	11.....	11.....	11
Autres types de documents (microformes, cartes..).....	12.....	12.....	12
Un catalogue papier.....	13.....	13.....	13
Vous n'avez pas consulté de livre ou de document de la BnF.....	14.....	14.....	14

59 / 60 / 61 : Combien de livres en libre accès | _____ | | _____ | | _____ |

62 / 63 / 64 : Combien de livres des magasins | _____ | | _____ | | _____ |

(pour la salle audiovisuelle)

65 : Dans cette salle, vous avez consulté aujourd'hui :

- 1 - Des documents vidéos
- 2 - Des documents sonores
- 3 - Des images fixes sur écran
- 4 - Des Cédéroms multimédia
- 5 - Des livres de la BnF
- 6 - Des revues de la BnF
- 7 - Rien

POUR TOUTES LES SALLES :

66 : Vous avez consulté des documents aujourd'hui :

- 1 - En langue française
- 2 - En langue anglaise
- 3 - Dans une autre langue

POUR TOUTES LES PERSONNES INTERROGÉES

67 : Combien de livres personnels avez-vous apporté aujourd'hui à la BnF ? | _____ |

68 : Etes-vous venu à la BnF aujourd'hui :

- 1 - Pour faire une recherche précise
- 2 - Simplement pour travailler avec vos propres documents
- 3 - Pour visiter ou découvrir

143 : **Si réponse 2 à la Q140**, cette exposition vous a-t-elle intéressé ?
1 – Très 2 – Assez 3 – Peu 4 – Pas du tout

144 : **Si réponse 2 à la Q140**, avez-vous utilisé l'audio guide ?
1 – Oui 2 – Non

145 : **Si oui**, en avez-vous été satisfait ?
1 – Très 2 – Assez 3 – Peu 4 – Pas du tout

146 : Avez-vous écouté des interviews filmés de personnalités ?
1 – Oui 2 – Non

147 : **Si oui**, avez-vous trouvé cela intéressant ?
1 – Très 2 – Assez 3 – Peu 4 – Pas du tout

148 : **Si réponse 2 à la Q140**, avez-vous vu une autre manifestation liée à Victor Hugo ?
1 – Oui, à la BnF 2 – Oui, ailleurs 3 – Non

Combien de temps êtes-vous resté à cette exposition (en minutes)

149 : Hugo : | _____ | 150 : Asse : | _____ |

151 : Comment avez-vous eu connaissance de cette ou de ces expositions ?
1 - Par des amis 4 - Par la presse écrite 7 – Par la TV, Radio
2 - En venant à la BnF 5 - Par une publication type “ officiel des spectacles ” 8 – Par le site de la BnF
3 - Par des brochures de la BnF 6 - Par des affiches 9 – Par un autre site web

ALLEZ Q153

152 : Avez-vous déjà visité une exposition de la BnF :
1 - Oui 2 - Non

SI REPONSE NON A Q139 ET Q152, ALLEZ Q154

153 : Avez-vous l'intention de retourner voir une autre exposition à la BnF ?
1 - Tout à fait 2 - Plutôt 3 - Peu 4 - Pas du tout

POUR TOUS

154 : Savez-vous que les expositions de la BnF sont gratuites pour les titulaires des cartes annuelles ou les cartes 15 entrées Rez de jardin ?
1 - Oui 2 - Non

A la BnF êtes vous satisfait ?	Très	Assez	Peu	Pas du tout
155 : Du tarif par jour en Haut de jardin.....	1.....	2.....	3.....	4.....
156 : Du tarif de la carte annuelle en Haut de jardin.....	1.....	2.....	3.....	4.....
157 : Du tarif par 2 entrées en Rez de jardin.....	1.....	2.....	3.....	4.....
158 : Du tarif par 15 entrées en Rez de jardin.....	1.....	2.....	3.....	4.....
159 : Du tarif de la carte annuelle en Rez de jardin.....	1.....	2.....	3.....	4.....
160 : De la répartition des collections par salle.....	1.....	2.....	3.....	4.....
161 : Des horaires d'ouverture.....	1.....	2.....	3.....	4.....
162 : Des horaires de fermeture.....	1.....	2.....	3.....	4.....
163 : Des jours d'ouverture.....	1.....	2.....	3.....	4.....
164 : De la fusion des catalogues informatiques.....	1.....	2.....	3.....	4.....
165 : Du choix des livres en libre accès.....	1.....	2.....	3.....	4.....
166 : Du nombre de livres proposés en libre accès.....	1.....	2.....	3.....	4.....
167 : Du choix des journaux et des magazines en libre accès.....	1.....	2.....	3.....	4.....
168 : Du choix des revues en libre accès.....	1.....	2.....	3.....	4.....
169 : Du nombre de revues proposées en libre accès.....	1.....	2.....	3.....	4.....
170 : Du choix des ressources électroniques ou documents numérisés.....	1.....	2.....	3.....	4.....
171 : Du choix des documents audiovisuels.....	1.....	2.....	3.....	4.....
172 : Des possibilités de travailler.....	1.....	2.....	3.....	4.....
173 : De la disponibilité des ouvrages.....	1.....	2.....	3.....	4.....
174 : De la disponibilité des documents audiovisuels.....	1.....	2.....	3.....	4.....
175 : Du règlement de la BnF.....	1.....	2.....	3.....	4.....
176 : De la programmation culturelle.....	1.....	2.....	3.....	4.....
177 : De l'ambiance générale de la BnF.....	1.....	2.....	3.....	4.....

178 : Est-ce que vous vous repérez facilement à l'intérieur de la BnF ?
1 - Très 2 - Assez 3 - Peu 4 - Pas du tout

179 : Est-ce que vous vous repérez facilement à l'extérieur de la BnF ?
1 - Très 2 - Assez 3 - Peu 4 - Pas du tout

180 : Qu'est-ce qui manque le plus à la BnF ?

181 : Combien de temps êtes-vous resté aujourd'hui à la BnF ? | _____ | Minutes

182 : Notez de 0 à 10 la BnF (5 étant ni bon ni mauvais) | _____ |

POUR ceux qui ont été dans une salle au moins

183 : Avant l'ouverture de la BnF, où alliez-vous pour faire le travail que vous faites ici ?

POUR TOUS,

184 : En dehors de la BnF, quelles sont les bibliothèques que vous fréquentez ?

Si Richelieu, quels départements ? _____

185 : Si vous deviez expliquer à quelqu'un ce qu'est la BnF, que diriez-vous ?

186 : Conseilleriez-vous à quelqu'un de venir à la BnF ?

1 – Oui, je l'ai déjà fait 2 – Non, mais je pourrai le faire 3 – Non, je ne le conseillerai pas

		Oui	Non
187 : Utilisez-vous Internet	à votre travail	1	2
188 :	chez vous	1	2
189 :	ailleurs.....	1	2

		Oui	Non
A la BnF, avez-vous, sur place :			
190 :	Consulté les signets de la BnF	1	2
191 :	Utilisé la possibilité d'envoi de notices par email	1	2

Sur Internet, consultez-vous à votre travail ou chez vous	Oui	Non
192 : Le site de la BnF.....	1	2

Si oui, si non, allez Q202

193 : les informations générales	1	2
194 : la réservation de places	1	2
195 : la réservation de documents.....	1	2
196 : les catalogues de la BnF.....	1	2
197 : les signets de la BnF	1	2
198 : les services (reproduction, courrier ...)	1	2
199 : les dossiers pédagogiques	1	2
200 : les expositions virtuelles	1	2
201 : Gallica	1	2

202 : Jour de l'interrogation :

1 - Lundi 2 - Mardi 3 - Mercredi 4 - Jeudi 5 - Vendredi 6 - Samedi 7 - Dimanche

INTERVIEWE : _____	tél. : _____
ENQUETEUR : _____	code : _____