



Les supports de communication
destinés aux publics de la BnF

Etude sur leur utilisation et sur les
attentes des usagers en matière
d'information

Restitution finale

vendredi 15 septembre 2006



RAPPEL SUR LA METHODOLOGIE

- **Une phase d'observation début juin 2006**
- **3 tables rondes réalisées fin juin et début juillet**
- **27 juin** 10 personnes, profils mélangés
- **29 juin** 9 personnes, lecteurs **bibliothèque d'étude** et visiteurs
- **6 juillet** 8 personnes, lecteurs **salles de recherche** et visiteurs

1- Une multiplicité de supports dont l'usage réel est incertain

Une multiplicité de documents pour répondre à plusieurs fonctionnalités

La phase d'observation dans les espaces de la BnF et les entretiens auprès des personnels a fait apparaître quatre grandes fonctionnalités

- **Donner des informations pratiques à l'utilisateur**

Le nombre des dépliants jugés vraiment utiles est restreint : le plan des sites, le document sur le service de reproduction essentiellement.

- **Faire connaître l'offre de la BnF : collections, différents sites, animations et manifestations**

Documents très variés. Les plus utilisés : dépliants présentant les différents départements de la bibliothèque, guide sur le catalogue BN Opale Plus, programme des manifestations culturelles.

Leur utilité pratique reste difficile à établir.

- **Disposer de supports institutionnels à la hauteur de la qualité de la BnF**

Dépliants généreusement illustrés : présentation des départements spécialisés, document sur l'architecture du site de François-Mitterrand.

Ces documents sont attractifs tant pour les lecteurs que pour les visiteurs : ceux en libre accès dans les espaces de circulation sont fréquemment emportés.

- **Impliquer l'utilisateur dans la vie de l'établissement**

A cette fonctionnalité répondent surtout : la *Lettre aux Lecteurs* et, indirectement, le magazine *Chroniques*. *Chroniques* est clairement attractif, la *Lettre aux Lecteurs*, c'est moins sûr.

Un usage incertain des dépliants par les usagers

- **L'observation fait apparaître le faible usage des dépliants. Exemple, les nouveaux inscrits**

nombre de documents distribué conséquent : l'observation fait apparaître que les usagers n'en font pas un usage immédiat.

Le suivi de 6 personnes après leur passage en caisse jusqu'en salle de lecture témoigne d'une préférence pour le questionnement oral auprès du personnel, y compris les vigiles et les personnels des vestiaires.

Les personnes après leur passage en caisse disent de façon unanime que les documents sont utiles et qu'elles vont les lire plus tard. On ne peut, malheureusement, déduire d'une telle intention l'usage effectif qui en sera fait.

- **Les entretiens avec les personnels confirment ce faible usage**

A François-Mitterrand,

Les personnels en salle considèrent que les dépliants d'information sont utiles ou pourraient l'être s'ils étaient plus mobilisés. Ils sont réalistes sur l'usage effectif qui en est fait mais trouvent néanmoins regrettable que les lecteurs y aient si peu recours.

Ce peu d'intérêt est dommageable : les questions posées trouvent souvent une réponse dans un document . Un recours plus fréquent aux documents représenterait un gain de temps substantiel pour le personnel de salle.

A Richelieu et à l'Arsenal

Personnels moins convaincus de l'utilité des dépliants d'information. L'accompagnement personnalisé du lecteur est privilégié.

Enfin, finalement les supports d'informations sont au moins aussi importants pour les personnels que pour les usagers

2- Des degrés de connaissance et de mobilisation des supports variables selon les espaces et selon les types d'utilisateurs

L'observation fait ressortir des taux de mobilisation des dépliantes faibles

Au niveau des accueils

François-Mitterrand Accueil Est : personnes demandant ou prenant de l'information à l'accueil pendant une heure d'observation sur 27 observés: 7 visiteurs - 20 lecteurs dont 14 nouveaux arrivants

	Nombre total de parcours décrits	Visiteurs	Inscription de nouveaux venus	Demande de renseignement des lecteurs
Mer 31/05	16	2	10	4
Sam 10/06	11	5	4	2

à **François-Mitterrand**, la configuration de l'accueil n'est pas optimale.

Trop éloignés de l'entrée dans le site, les postes d'accueil ne sont pas vus par tous les primo arrivants. Beaucoup s'adressent au personnel de sécurité à l'entrée des halls et sont souvent mal orientés.

Richelieu Hall d'accueil : personnes demandant ou prenant de l'information à l'accueil pendant une heure d'observation 35 observés: 26 visiteurs - 9 lecteurs dont 2 nouveaux arrivants.

	Nombre total de parcours décrits	Visiteurs expo Mme du Châtelet	Visiteurs découvrant Richelieu (salle Labrouste, cabinet des médiales)	Demande de renseignement de lecteurs nouveaux venus	Lecteurs en pause
Me 31-05	25	15	6	1	3
Ve 09-06	10	0 (expo fermée)	5	1	4

En salles

En dépit d'une offre présente dans toutes les salles et généralement bien visible

à François-Mitterrand, à Richelieu, à l'Arsenal, utilisation des documents mis à disposition des lecteurs très limitée.

Bibliothèque d'étude

Les étudiants qui travaillent sur leurs propres documents font peu appel aux ressources de la bibliothèque

Rez de Jardin, Richelieu, Arsenal

Des lecteurs habitués, en demande d'informations très précises.

A Richelieu et à l'Arsenal, lecteurs peu nombreux et très faibles utilisateurs de dépliants.

Les informations jugées nécessaires varient selon le profil de l'utilisateur

Trois catégories pertinentes

Lecteurs de la bibliothèque d'étude
viennent à la BnF pour les conditions de travail
(silence, grande table, ouverture le dimanche...).

Avant tout des informations d'ordre pratique :

- connaître l'essentiel du fonctionnement de la bibliothèque
- accéder à BN Opale Plus.

Lecteurs des salles de recherche
ont une pratique plus professionnelle de la
bibliothèque besoin d'information plus complexe.

- Être informé sur les aspects pratiques,
en particulier les modalités de réservation des places
et des documents.
- Être informé sur les différents fonds.
- Pouvoir maîtriser le maniement du catalogue.

Visiteurs
besoins d'information assez restreints

- informations sur expositions et manifestations
- information pratique : horaires d'ouverture, tarifs et
localisation des services (toilettes, cafétéria,
boutique...)

Un repérage très partiel des points d'information par les usagers

Les différents lieux de diffusion de l'information dans les espaces de la BnF sont plus ou moins bien identifiés
Chaque type d'utilisateur a tendance à repérer plus facilement certains espaces que d'autres

Les lecteurs de la bibliothèque d'étude et les visiteurs

Repèrent bien les présentoirs des halls et peuvent citer un certain nombre de dépliants qui s'y trouvent.

Ils ont une impression de désordre : l'offre n'est pas hiérarchisée en fonction des profils d'utilisateurs
ils ne voient pas quelles informations pourraient leur être utiles
L'essentiel leur semble destiné aux chercheurs.

Les lecteurs des salles de recherche

Repèrent très peu l'information située dans les halls

Pour eux, l'essentiel des dépliants se trouve en salle : en banque de salle et au niveau des ordinateurs.

Un recours au personnel essentiel mais pas toujours évident

Le recours au personnel est le moyen le plus fréquemment utilisé pour se renseigner dans l'espace de la BnF, pour tous les types d'utilisateurs.

Le fait d'être guidé par quelqu'un au cours de sa recherche est jugé indispensable.

Dans les halls, le recours au personnel est loin d'être systématique.

A Richelieu et à l'Arsenal, le personnel susceptible de guider les utilisateurs est bien identifié.

Ce n'est pas la cas à François Mitterrand.

En salles, le recours au personnel est très fréquent, pour tous les types d'utilisateurs.

L'essentiel des demandes concerne la recherche de documents sur le catalogue.

Néanmoins, plus ou moins grande facilité à solliciter le personnel selon le profil de lecteur.



Les lecteurs des salles de recherche trouvent normal de solliciter le personnel en cas de difficulté.

Pour une question précise, pour gagner du temps.

Ils estiment le personnel compétent et disponible.

Pour les **lecteurs de bibliothèque d'étude**, le recours au personnel est essentiel, mais moins évident.

Beaucoup de difficultés avec le catalogue : ils ont besoin d'être aidés.

Mais personnel moins disponible : moins de temps à consacrer par lecteur qu'en Rez-de-Jardin.

Très peu de souvenirs des documents d'information

- Les participants n'ont que très peu de souvenirs des documents existants.
- Personne n'a mentionné spontanément un document précis.
- Souvenir très vague des documents reçus au moment de l'inscription.

Les **lecteurs de la bibliothèque d'étude**

sur 12 lecteurs de la bibliothèque d'étude, 7 se souvenaient en avoir reçu de la documentation.

Selon leur souvenir : informations pratiques comme le plan et les horaires
mais aucun n'a cité de document précis.

Les **lecteurs des salles de recherche**

sur 11 lecteurs, 8 se souvenaient d'avoir reçu de l'information pratique uniquement

3 de l'information pratique et de la documentation sur les expositions

1 seul de l'information sur le catalogue.

Certains aspects du système d'information laissés de côté

Parmi les besoins d'information exprimés par les participants, certaines questions ne sont pas soulevées ou très peu évoquées.



Le besoin d'information en matière de signalétique extérieure et d'accès aux sites, est très peu évoqué par les usagers.

Pourtant difficulté à trouver l'entrée souvent évoquée.

Le besoin d'information en matière de services dans l'enceinte de la BnF est rarement évoqué.

Le besoin de localisation des toilettes a été cité.

Aucun participant n'a jugé important d'être informé sur la présence d'une cafétéria.

3- Dans le détail :

examen d'une série de dépliants

Quelques documents bien connus et mobilisés Beaucoup complètement inconnus

A partir de l'observation : les dépliants jugés utiles.

- **Pour les lecteurs salles de recherche**
 - le guide des thèses ;
 - le document sur la bibliothèque de recherche ;
 - le document sur le service de reproduction.
- **Pour les lecteurs en bibliothèque d'étude**
 - le plan général du site ;
 - le plan de la salle concernée.
- **Pour les visiteurs**
 - le programme des manifestations culturelles ;
 - *Chroniques*.

**Les groupes de travail ont confirmé l'observation : les dépliants précités étaient généralement connus.
Mais inversement, un certain nombre de dépliants présentés étaient complètement inconnus.**

- **Pour le personnel en contact avec le public**
 - à l'accueil : guides de la bibliothèque d'étude, de la bibliothèque de recherche, plan de chaque site ;
 - à l'orientation des lecteurs : plan du site, guide de la bibliothèque de recherche, programme des manifestations culturelles ;
 - en salle : documents plus variés, guide des thèses, document sur le service de reproduction, listes des périodiques.

A noter : l'importance des dépliants pour le personnel, pour faciliter les réponses aux questions, satisfaire les visiteurs

Le Guide du lecteur Rez-de-Jardin

Le Guide du Lecteur Rez-de-Jardin est assez peu connu des lecteurs des salles de recherche.

Ceux qui le connaissent se souviennent l'avoir reçu à l'orientation des lecteurs, après leur première inscription.

nombre dans groupes	dépliant connu	dépliant utilisé
18	6	3

Atouts	Limites
<ul style="list-style-type: none">• Un grand niveau de détail• Des explications claires• Présence de l'explication des lumières sur les tables• Présence du numéro de téléphone à appeler en cas de retard• Un format de fascicule pratique	<ul style="list-style-type: none">• Peu de couleur• Un papier peu agréable à manipuler• Des pavés de textes très longs• Une taille très importante• Le plan détaillé des salles ne fait pas apparaître les numéros de place et les cotes des ouvrages en libre accès.

Bibliothèque de recherche

Bibliothèque de recherche le plus connu des lecteurs des salles de recherche : tous se souviennent l'avoir vu. En revanche, ils ne sont pas capables de le situer ni de se souvenir où et à quelle occasion ils l'ont manipulé.

nombre dans groupes	dépliant connu	dépliant utilisé
18	11	5

Atouts	Limites
<ul style="list-style-type: none">• Un très beau papier• Des photographies• De la couleur• Un format moins décourageant que celui du guide du lecteur	<ul style="list-style-type: none">• Ne donne pas toutes les informations pour se déplacer et accéder au Rez-de-Jardin (tourniquets...)• N'explique pas qu'il faut passer au vestiaire• Les toilettes n'apparaissent pas assez clairement sur le plan

Rez-de-Jardin pratique

Rez-de-Jardin pratique est inconnu de l'ensemble des lecteurs : diffusion récente du dépliant.

Pourtant, c'est le dépliant qui a éveillé le plus d'intérêt auprès des participants.

nombre dans groupes	dépliant connu	dépliant utilisé
18	0	0

Atouts	Limites
<ul style="list-style-type: none">• Un format de poche pratique• Un récapitulatif de toutes les étapes à suivre après l'orientation des lecteurs• Présence des tourniquets• Explique qu'il faut réserver sa place à l'avance• Permettrait de préparer son parcours à l'avance	<ul style="list-style-type: none">• Manque de couleurs• Un format très aride à première vue• N'est utile que pour les premiers jours

Trois documents aux usages différents



Les trois documents étudiés sont jugés utiles.
Ils correspondent à trois degrés de familiarisation avec la bibliothèque.

1

Le dépliant *Rez-de-Jardin pratique* correspond à un premier degré de familiarisation avec la BnF. Sa forme n'a pas besoin d'être recherchée car il n'a pas vocation à être gardé. Devrait être disponible avant même l'entrée sur le site ou au tout début du parcours.

2

Le dépliant *Bibliothèque de recherche* est un intermédiaire. Il est le moins utile pour les lecteurs de la bibliothèque de recherche : il n'a pas le caractère pratique de "Rez-de-Jardin pratique" et n'est pas suffisant pour une connaissance précise du fonctionnement. Mais agréable à manipuler : c'est plus un document de communication que d'information.

3

Le *Guide du lecteur Rez-de-Jardin* a toute son utilité à condition que les lecteurs s'en servent comme d'un mémento à conserver pour s'y référer en cas de besoin. Pour cela, il faudrait qu'il soit gardé : c'est rarement le cas.

Bibliothèque d'étude

Bibliothèque d'étude est relativement bien connu des lecteurs de la bibliothèque d'étude mais inconnu des visiteurs.

Vu par ceux qui le connaissent dans le hall de François-Mitterrand, sur présentoirs à côté des caisses.

nombre dans groupes	dépliant connu	dépliant utilisé
19	9	3

Atouts	Limites
<ul style="list-style-type: none">• Présence de photographies• Un dépliant coloré• Un papier glacé agréable à manipuler• Un descriptif des salles clair• Les modalités d'accès apparaissent dès qu'on ouvre le dépliant	<ul style="list-style-type: none">• Le plan est un peu petit et peu lisible• Les toilettes entre les salles n'apparaissent pas• Le plan de l'esplanade n'est pas assez clair : les numéros des lignes de métro 6 et 14 devraient apparaître.• Il n'est pas expliqué assez clairement que les salles D et J ne sont pas au même niveau que les autres

Bibliothèque d'étude

Ce dépliant contient les informations nécessaires pour les lecteurs et visiteurs intéressés par les salles de lecture qui ne font pas un usage très approfondi des ressources de la bibliothèque.

→ Pour lecteurs n'ayant pas besoin d'acquérir une connaissance approfondie du fonctionnement de la BnF, ce document convient.

Pour des questions plus précises, notamment pour la recherche de documents, ces usagers s'adressent directement au personnel.

Les dépliants présentant les différents départements

Les dépliants de présentation des départements sont les mieux connus des lecteurs, tous profils confondus. Pourtant, ce sont les moins utilisés

nombre dans groupes	dépliant connu	dépliant utilisé
27	16	1

Atouts	Limites
<ul style="list-style-type: none">• Des dépliants très beaux• De belles illustrations• Des textes explicatifs clairs• Un historique de la collection intéressant et utile• Des dépliants qui éveillent la curiosité	<ul style="list-style-type: none">• Absence de plan• Les conditions d'accès à ces collections ne sont pas assez détaillées.

Les dépliants présentant les différents départements



Pour les **lecteurs des salles de recherche**, ces dépliants n'ont pas d'utilité pratique.

En revanche, ils trouvent important que la BnF communique par des supports de qualité sur ses différents fonds et fasse connaître les collections qu'elle offre.



Pour les **lecteurs de la bibliothèque d'étude** et les **visiteurs**, ces dépliants sont intéressants

Ils donnent envie de découvrir les collections,

mais ils ne voient pas l'intérêt de faire de si beaux documents si l'accès est limité aux chercheurs.

Le dépliant sur BN Opale Plus

BN Opale Plus est bien connu des lecteurs, en particulier des lecteurs des salles de recherche.
Mais là encore, décalage important entre ceux qui le connaissent de vue et ceux qui s'en sont servis.

nombre dans groupes	dépliant connu	dépliant utilisé
27	14	3

Atouts	Limites
<ul style="list-style-type: none">• Une seule personne a jugé ce dépliant utile	<ul style="list-style-type: none">• Des phrases trop longues• Le mot « catalogue » n'apparaît pas de façon assez visible• Des explications trop succinctes pour connaître toutes les pistes de recherche• La mention des ateliers de formation n'est pas assez visible

Le dépliant sur BN Opale Plus



Pour les lecteurs des salles de recherche comme pour les lecteurs de la bibliothèque d'étude, le format papier sous la forme d'un dépliant n'est pas le mieux adapté.

Les participants font d'eux-mêmes des propositions de formats différents pour un document de présentation du fonctionnement du catalogue.



"Pourquoi pas une démonstration en ligne, sur le site Internet. Quelque chose d'interactif qui serait une bonne alternative aux ateliers, auxquels on n'a pas forcément le temps d'aller?" Lecteur des salles de recherche.



"Par exemple, il faudrait mettre un mode d'emploi sur un petit panneau à côté de chaque poste, avec des illustrations, des copies d'écran." Lectrice de la bibliothèque d'étude.

Le recours au personnel et la pratique restent les principaux moyens de formation au fonctionnement du catalogue.

Dépliants destinés à une recherche spécialisée

Dépliants inégalement connus des lecteurs :

le dépliant *Études de marché* est relativement bien connu des lecteurs de la bibliothèque d'étude, qui le situent en banque de salle.

En revanche, le dépliant *Comment rechercher une édition de chanson française* est inconnu des lecteurs des salles de recherche : ne connaissent pas l'existence de dépliants de ce type.

nombre dans groupes	dépliant connu	dépliant utilisé
27	7	2

Atouts	Limites
<ul style="list-style-type: none">• Un format agréable• De jolies couleurs• Mention des cotes des documents concernés• Donne de nombreuses pistes pour approfondir ses recherches	<ul style="list-style-type: none">• Des sujets trop précis pour être utiles

Dépliants destinés à une recherche spécialisée

En raison de leur grande spécialisation, ces documents sont très peu utilisés.

Pourtant, ils sont appréciés et jugés utiles. Ils remplissent, en réalité, une double fonction.

**Présenter les ressources de la BnF et
donner des pistes de recherche**

**Servir de support de communication
institutionnelle**

L'utilité du dépliant réside au moins autant dans sa capacité à faciliter les recherches que dans sa fonction de support de communication sur les ressources existantes.

On retrouve ici la dimension de la communication institutionnelle, pour laquelle le dépliant est irremplaçable.

Le programme des manifestations culturelles et les fiches conférence

Programme des manifestations culturelles

Le Programme des Manifestations Culturelles :
très bien connu des lecteurs des salles de recherche
moins connu des lecteurs de la bibliothèque d'étude

nombre dans groupes	dépliant connu	dépliant utilisé
27	13	7

Fiches évènement

Les fiches événement presque inconnues des participants.
Un seul participant s'était rendu à une conférence après en avoir consulté une.

nombre dans groupes	dépliant connu	dépliant utilisé
27	5	1

Le programme des manifestations culturelles et les fiches conférence

Programme des manifestations culturelles

Atouts	Limites
<ul style="list-style-type: none">• Un format pratique• Une bonne présentation des expositions à venir	<ul style="list-style-type: none">• Une présentation austère• Un manque de couleurs

Fiches événement

Atouts	Limites
<ul style="list-style-type: none">• Un format très complémentaire de celui du Programme des Manifestations• Une présentation attractive (couleur et illustration)• Un aspect « flyer »	<ul style="list-style-type: none">• Existe-t-il de tels documents pour tous les types de manifestations?

La Lettre aux lecteurs

La *Lettre aux Lecteurs* est assez bien connue des participants, surtout les lecteurs des salles de recherche.

Elle est bien repérée par les lecteurs - sur les présentoirs en bout de banque de salle -
mais elle est peu lue

nombre dans groupes	dépliant connu	dépliant utilisé
27	14	3

Atouts	Limites
<ul style="list-style-type: none">• Des informations utiles	<ul style="list-style-type: none">• Un format peu esthétique• Des couleurs criardes• Un style rappelant un tract syndical• Des pavés de textes trop importants

4- Des questions stratégiques

Des constats conduisant à des questions stratégiques

De l'observation, plusieurs questions stratégiques ont émergé

- **Diffuser en libre accès (présentoirs) ou sélectivement, à l'initiative du personnel ?**

Au vu des observations, et si l'on se place du point de vue de la satisfaction de besoins précis : la distribution sélective serait plus justifiée que le libre accès.

Néanmoins, le libre accès permet de faire découvrir plus largement les ressources de la BnF aux usagers qui n'en soupçonnent pas l'existence.

- **Importance de la localisation des présentoirs**

Centraliser la diffusion des dépliants et magazines aux postes d'accueil à l'entrée des sites ou bien disperser les présentoirs comme c'est le cas actuellement ?

- **Sous-valorisation des bornes informatiques de présentation des sites**

Les bornes informatiques qui proposent des présentations des sites (notamment Richelieu) de qualité : tant à Richelieu qu'à François-Mitterrand, elles ne sont que très rarement mobilisées par les usagers et sont totalement absentes dans les propos des personnels sur la diffusion d'informations.

- **Privilégier l'accompagnement du lecteur par le personnel aux postes d'accueil et en salle ou bien renvoyer systématiquement aux supports d'information** (dépliants, bornes, Internet,) ?

Centraliser la diffusion des dépliants à l'accueil

Importance de la fonction accueil : Un grand nombre d'évolutions souhaitées par les participants concerne la question de l'accueil. L'existence d'une structure d'accueil visible est jugée essentielle.

Centraliser la diffusion de dépliants en libre service, au niveau d'un accueil central

La nécessité de renforcer la fonction d'accueil centrale sur les sites François-Mitterrand et Richelieu est apparue particulièrement importante à toutes les catégories d'utilisateurs. Cet accueil central devrait être le seul lieu de diffusion des dépliants en libre accès, dont la dispersion actuelle est manifestement contre-productive.

L'accueil pourrait gérer un dispositif de présentoirs bien hiérarchisé ciblant les besoins d'information par fonctionnalités ou par types d'utilisateurs.

Cette diffusion centralisée des dépliants se combinerait avec :

- un accompagnement accru par les personnels
- et une distribution au cas par cas

Personnaliser l'accompagnement des usagers

L'accompagnement des usagers gagnerait à être plus développé.

L'entretien à l'orientation des lecteurs est apprécié.

Néanmoins, il pourrait développer plus la présentation :

- du fonctionnement de la BnF
- et des principales étapes à suivre après l'inscription.

Les usagers ont besoin d'être accompagnés physiquement au cours de leur découverte des espaces de la BnF.

Un personnel mobile, qui puisse passer des halls aux salles avec les lecteurs lors d'une première visite :

- pour ne pas multiplier les questions auprès de différents interlocuteurs
- et pour appréhender plus rapidement le fonctionnement de l'établissement.

Diversifier les supports d'information et de communication

Des supports visuels plus importants : écrans et films dans les halls

Une plus grande présence de supports visuels multimédia est souhaitée par tous les types d'utilisateurs. Ces supports doivent permettre de rendre la bibliothèque plus vivante et son fonctionnement plus accessible.

Des écrans plats situés au niveau des entrées et aux endroits où il y a de l'attente (entrées de salles en Haut-de-Jardin, vestiaires...) pourraient délivrer de l'information (ex. état de saturation des salles en temps réel) et des actualités.
NB. supprimer les annonces sonores, désagréables.

Des films de présentation de la BnF projetés dans les salles de conférences pour les nouveaux arrivants et les visiteurs.

Développer l'interactivité du site Internet

L'amélioration du site Internet dans le sens d'une plus grande interactivité souhaitée par les lecteurs des salles de recherche et les visiteurs, qui sont ceux qui s'en servent le plus.
Plus grande interactivité souhaitée pour répondre à deux types de besoins :

Des besoins pratiques : un site plus interactif permettrait de mieux préparer sa venue à la BnF et d'en saisir plus rapidement le fonctionnement.
Moyen d'améliorer l'accompagnement de l'utilisateur.

Une meilleure connaissance de l'actualité de la BnF : un site plus interactif doit permettre de mieux se tenir au courant des manifestations ayant lieu à la BnF. Ex. système de pop up pour annoncer les événements.

L'attachement au support papier

Malgré leur désir de voir se développer d'autres moyens de communication et d'information "dématérialisés", les usagers expriment globalement un attachement au support papier, qui reste irremplaçable.

**Pour des raisons
pratiques**

**Pour des raisons
d'esthétique et de confort**

Toutefois, l'attachement au support papier varie en fonction du profil de l'utilisateur.

Les lecteurs de la bibliothèque d'étude sont les plus attachés au support papier.

En revanche, ils trouvent que le nombre de dépliants est trop important, que leur diffusion n'est pas assez ciblée en fonction du profil d'utilisateur.

Les lecteurs des salles de recherche sont globalement moins attachés au support papier.

Pour l'avenir, ils envisagent plus facilement la diminution de la part du papier par rapport à l'information en ligne ou par mail.

Les visiteurs sont attachés au papier, non pas pour la fonction informative des dépliants, mais pour emporter chez soi de la documentation qui fournit une trace matérielle de la visite.

5- Conclusion : privilégier la démarche de services

Renforcer la démarche de service - l'information de l'utilisateur - versus la démarche institutionnelle - la communication sur l'établissement -

Si la communication institutionnelle de la BnF sur ses collections et ses missions culturelles est bien reçue par tous les types d'utilisateurs, un certain nombre de dépliants n'ont pas de finalité très claire : ils empruntent la forme d'un support de communication institutionnelle en y mêlant des éléments d'information pour l'utilisateur notoirement insuffisants.

Les dépliants "**bibliothèque de recherche**" et "**bibliothèque d'étude**", très appréciés des participants pour leur aspect luxueux, sont d'abord perçus comme des plaquettes de présentation de la bibliothèque. Leur utilité pratique apparaît limitée : finalement, ce sont les visiteurs qui leur portent le plus grand intérêt.

Les **dépliants de présentation des différents départements** sont les plus ambigus aux yeux des utilisateurs. Jugés prestigieux et intéressants pour la culture générale, ils sont clairement défaillants sur les aspects pratiques de l'usage des collections.

Les **dépliants destinés à une recherche spécialisée** sont jugés intéressants dans leur principe. L'ambiguïté de ces documents est inverse du cas précédent. Le principe de valoriser de manière ciblée les collections de la BnF est apprécié comme relevant de la mission générale de la bibliothèque. Mais en tant qu'outil pratique, ce dépliant ne paraît viser que des minorités de chercheurs.



La fonction de communication institutionnelle qui transparaît dans plusieurs dépliants destinés aux utilisateurs, doit être clairement dissociée de la fonction d'informations pratiques.

Développer une logique de service adaptée à chaque profil d'utilisateur

C'est essentiellement le profil de l'utilisateur, plus que son intensité de fréquentation, qui oriente le besoin d'information : lecteurs de la bibliothèque d'étude, lecteurs des salles de recherche et visiteurs expriment des besoins différents et ne sont pas réceptifs aux mêmes moyens d'information.



Le système d'information de la BnF ne peut se contenter de viser le « public » en général.

Il doit cibler chaque catégorie d'utilisateur par des outils clairement différenciés, en privilégiant une démarche de services.



Développer une série de « dépliants pratiques » ciblés par profils d'utilisateurs et non par salles



Pour les « habitués », valoriser des moyens de communication plus personnalisés : le mail, la lettre électronique...



Donner à la communication culturelle de la BnF un caractère plus « grand public », clairement distinct des supports s'adressant aux chercheurs.

Le besoin d'informations pratiques est le plus important

Présenter les collections

Dans ce domaine, il faut distinguer deux registres qui n'appellent pas les mêmes supports :

La communication institutionnelle

elle passe par des dépliants de qualité qui témoignent de la richesse et de la diversité des collections de la BnF.

Ils sont attendus des lecteurs et visiteurs même s'ils n'ont pas d'utilité pratique directe.

L'aide au lecteur

elle requiert des dispositifs d'informations pratiques structurés par salle, mobilisant différents supports

et le soutien d'un accompagnement personnalisé.

Communiquer sur les manifestations culturelles et l'actualité

Là encore, la complémentarité des supports est nécessaire

La (ou les) brochure(s) de la saison

c'est un outil de communication incontournable, dont la forme doit être attrayante pour le « grand public ».

Les flyers, les affiches, la lettre électronique

ils ont un usage plus fonctionnel, pour des rappels ciblés et pour préciser les informations pratiques.