

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

Repenser l'offre au regard des besoins documentaires d'un public : étude
du public externe de la bibliothèque de la Documentation française

Cécile de Coccola

sous la direction d'Odile Riondet,
Maître de conférences à la Faculté des Lettres et des
Sciences humaines de l'Université de Mulhouse.

Stage effectué à la bibliothèque de la Documentation
française sous la direction de Marie-Edith Guinamard.

2000

Remerciements

Tous mes remerciements vont à Odile Riondet pour ses précieux conseils et sa disponibilité.

Je tiens également à remercier Marie-Edith Guinamard ainsi que l'ensemble de l'équipe de la bibliothèque pour leur accueil chaleureux et leur participation à l'enquête.

Repenser l'offre au regard des besoins documentaires d'un public : étude du public externe de la bibliothèque de la Documentation française

France. Direction de la Documentation française

Développement des collections (bibliothèques)

Bibliothèques et lecteurs – France

Bibliothèques – Utilisation – France

Résumé :

L'étude proposée concerne la politique documentaire de la bibliothèque de *la Documentation française*, et plus précisément la façon de repenser celle-ci en tenant davantage compte des caractéristiques de son public externe. A travers une enquête de terrain, une analyse du public a été menée pour cerner et formaliser ses attentes en termes de documentation. L'élaboration d'une grille des thèmes les plus recherchés et des besoins documentaires qui leur sont rattachés devrait permettre d'orienter la politique d'acquisition dans le sens d'une plus grande adéquation de l'offre à la demande.

Rethinking the offer considering the documentary needs of a public : survey of the Documentation française library users

France. Documentation française Department

Collection development (libraries)

Libraries and readers – France

Libraries – Use studies – France

Abstract :

This study deals with the documentary policy of the *Documentation française* library. Our study focuses on the ways of rethinking this policy thanks to a deeper knowledge of the library users characteristics. We opted for a field survey on these characteristics to identify and formalize the public's documentary needs. Thereby, we assume that implementing a grid based on the users' most recurrent research themes and documentary needs might help in elaborating useful directions for further acquisitions and towards an adjustment of the documentary offer to the needs.

Sommaire

Introduction	p. 5
1° partie : La nécessaire connaissance de la demande du public	p. 6
A. La connaissance de la demande, élément incontournable d'une politique documentaire.....	p. 6
a) Le public, co-constructeur de la politique d'acquisition.....	p. 6
b) Les limites de la prise en compte des besoins du public : les missions de la bibliothèque.....	p. 11
B. Comment connaître le public visé : présentation de l'enquête sur le public externe de la bibliothèque.....	p. 13
a) Pourquoi une étude du public externe ?.....	p. 13
b) Un outil de connaissance du public externe : l'enquête auto-administrée.....	p. 21
2° partie : Comment utiliser la connaissance de la demande pour repenser l'offre documentaire ?	p. 27
A. Les résultats de l'enquête : proposition d'analyse.....	p. 27
a) Identification des lecteurs.....	p. 27
b) Les besoins de documentation.....	p. 32
c) Usages d'appropriation de l'information.....	p. 44
B. Formaliser cette connaissance du public pour la rendre opératoire : proposition de grilles des besoins documentaires.....	p. 46
a) Présentation des grilles des besoins documentaires du public.....	p. 46
b) Synthèse	p. 63
Conclusion : préconisations finales	p. 65
a) Etablir des priorités dans la prise en compte des besoins du public et actualiser la connaissance de la demande.....	p. 65
b) Maîtriser l'offre : paramétrer la collection et planifier son développement.....	p. 66
c) Coopérer.....	p. 68
Description des annexes	p. 70

Introduction

Dans son rapport pour les années 1998-1999, le Conseil supérieur des bibliothèques rappelle ce qui fait avant tout le cœur du métier de bibliothécaire : “ *la constitution de collections et l'accès à leur contenu* ”. Cette réflexion sur le métier est aussi, selon cette instance, “ *une réflexion sur les services rendus aux usagers, sur le service public et sur les objectifs qui lui sont assignés dans le cadre des institutions dont il dépend* ¹ ”. La bibliothèque de la Documentation française (dF) s'inscrit pleinement dans le cadre de cette réflexion en cherchant actuellement à repenser son offre documentaire en direction d'une partie du public qu'elle sert, le public externe. Ce public est potentiellement vaste puisque composé de tout citoyen.

La réflexion sur l'offre peut se faire à plusieurs niveaux : en partant de la collection, c'est ce qu'a notamment proposé l'étude de Charles Sauneron portant sur l'évaluation des monographies dans le domaine politique à la bibliothèque², mais aussi en s'appuyant sur les attentes des destinataires de la politique documentaire, le public. Ce second niveau d'approche faisait d'ailleurs partie des préconisations finales formulées par Charles Sauneron.

Pourquoi s'interroger sur les caractéristiques du public, pourquoi chercher à le connaître ? Selon Bertrand Calenge, “ *cette collectivité qui encadre et légitime la bibliothèque, c'est d'abord le public desservi. C'est pour le public qu'on acquiert des documents, qu'on constitue des collections* ³ ”. Le public apparaît effectivement bien comme la raison d'être de la bibliothèque. Et celle-ci, afin de conserver sa légitimité, de s'assurer de l'efficacité de son activité et de cibler son offre documentaire, ne peut que chercher à connaître son public. En fonction des informations dégagées, et dans le cadre de ses missions, elle déterminera ainsi dans quel sens elle doit orienter ses choix, et par suite l'enrichissement de sa collection.

Dès lors, quelle démarche une bibliothèque telle que celle de la dF peut-elle adopter pour repenser sa politique documentaire, envisagée essentiellement sous l'angle

¹ Cf. Conseil supérieur des bibliothèques. *Rapport pour les années 1998-1999*. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1999. 120 p.

² Cf. SAUNERON, Charles. *L'évaluation des collections d'un centre documentaire spécialisé, méthodes, résultats et limites : l'exemple des monographies dans le domaine de la politique à la bibliothèque de la Documentation française*, Enssib, 1998, mémoire DCB n°12, 136 ff.

³ Cf. CALENGE, Bertrand. *Les politiques d'acquisition : constituer une collection dans une bibliothèque*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1994. 408 p.

des acquisitions, de façon à mieux l'adapter aux besoins documentaires⁴ de son public externe ? Plus précisément, comment cerner et formaliser la demande du public pour améliorer l'offre documentaire ?

Comme l'affirme Bertrand Calenge, “ *il faut partir à la recherche des publics de la bibliothèque non en tant que sociologues, mais pour définir la politique documentaire*⁵”. De fait, nous envisagerons dans un premier temps la nécessité de connaître la demande en partant du principe qu'une offre isolée ne saurait être constitutive d'une politique documentaire. Puis, après avoir présenté notre outil d'évaluation des besoins et les informations que l'on peut en tirer, nous nous interrogerons sur la façon d'insérer cette connaissance dans une réflexion sur l'offre documentaire.

1°partie : La nécessaire connaissance de la demande du public

A. La connaissance de la demande, élément incontournable d'une politique documentaire

a) Le public, co-constructeur de la politique d'acquisition :

Depuis une vingtaine d'années, le monde des bibliothèques tend vers une prise en compte croissante du public dans la conception et la mise en œuvre de ses services. Marie-Hélène Koenig⁶ caractérise cette évolution comme “ *celle qui a conduit à placer l'utilisateur au centre du système sous l'influence croisée de l'évolution des politiques publiques et de l'intrusion du marketing dans le domaine culturel*”. Elle entérine d'ailleurs cette évolution en proposant une série d'outils méthodologiques pour aider les professionnels des bibliothèques à rencontrer leurs publics : “ *il s'agit d'acquiescer ce qui*

⁴ On entend par besoins documentaires tant l'objet et l'objectif final de la recherche menée par le lecteur que les caractéristiques de la documentation recherchée.

⁵ Cf. CALENGE, Bertrand. *Conduire une politique documentaire*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1999. 386 p.

⁶ Cf. KOENIG, Marie-Hélène (dir.). *Connaître les publics : savoir pour agir*. I.F.B. : Villeurbanne, 1998. 152 p. (Boîte à outils, 8).

devrait être un réflexe d'aller et de retour entre l'offre de la bibliothèque, dans le cadre de ses missions, et la réalité des effets produits sur les publics” .

Placé au centre du système, le public n'est plus le simple destinataire d'une offre documentaire préétablie. Cette approche - offre documentaire d'un côté et public destinataire de l'autre - n'intègre pas les apports du marketing à la gestion des bibliothèques. Réjean Savard⁷, un des pionniers du marketing des bibliothèques, a énoncé en 1988 les éléments constitutifs de la fonction marketing : “ *se mettre à l'écoute des besoins des clientèles , ajuster l'organisation, ainsi que ses produits ou services en fonction des besoins décelés afin d'en assurer la satisfaction , se faire connaître en communiquant avec les clientèles*”, enfin “ *mesurer la satisfaction des clientèles pour effectuer les corrections nécessaires s'il y a lieu*”.

Ce passage d'une approche produit, où l'établissement propose un service et attend que l'utilisateur y ait recours, à une approche marketing se manifeste par un changement complet d'attitude face au public. Le changement s'opère à plusieurs niveaux comme le montre Réjean Savard⁸ dans ses *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes* : s'agissant de l'attitude face aux clients, ils doivent se satisfaire du produit offert dans l'approche produit, alors que le Service d'Information Documentaire doit s'ajuster à leurs besoins dans l'approche marketing. En ce qui concerne l'attitude face aux services ou aux produits, le SID offre ce qu'il produit, sans plus, dans l'approche produit, mais il s'efforce de produire ce qu'il doit offrir dans l'approche marketing. Enfin, la rétroaction face au service offert se fait surtout en fonction de l'efficacité interne dans le cadre de l'approche produit et plutôt en fonction de l'efficacité⁹ par rapport aux clients dans l'approche marketing.

Dès lors, les usagers de la bibliothèque font partie prenante du service offert, le service n'est plus conçu selon un axe concepteur - usager vertical et à sens unique. La participation active du public à la réalisation du service a d'ailleurs été spécifiquement

⁷ Cf. SAVARD, Réjean. *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes*. Unesco, 1998.

⁸ Ibid.

⁹ Rappelons que selon la Norme ISO 11 620 relative aux indicateurs de performance des bibliothèques, l'efficacité se rapporte à la mesure de l'utilisation des ressources pour atteindre un objectif donné, alors que l'efficacité renvoie à la mesure du degré d'accomplissement d'objectifs donnés.

désignée sous le terme de “*servuction*” qui, selon Jean-Michel Salaün¹⁰, est la “*contraction entre “service” et “production”, pour désigner le moment où l’usager et le producteur combinent leur énergie pour produire le service*”. Yves Le Coadic¹¹ expose une approche similaire, l’approche “*orientée – usager*” où “*l’usager passe du statut d’utilisateur final à celui de partenaire à part entière des systèmes d’information*”.

Ainsi, avec le marketing, on a progressivement admis que le public pouvait être un des acteurs de la conception du service.

Toutefois, un certain nombre d’auteurs et de professionnels des bibliothèques mettent en garde contre une application sans nuance du marketing aux bibliothèques. De fait, la logique commerciale qui le sous-tend conduit Thierry Giappiconi et Pierre Carbone¹² à rejeter le “*transfert d’une théorie ou d’une méthodologie de marketing toute faite au domaine de la gestion des bibliothèques de service public*”. Selon eux, “*seule une réflexion théorique spécifique, ancrée dans la réalité de l’exercice professionnel, pourra définir, non pas forcément un “marketing des bibliothèques”, mais plutôt les modalités de l’intégration des apports de cette discipline dans la gestion des bibliothèques*”. Ces modalités constituées essentiellement par les enquêtes d’opinions, ainsi que tous les contacts et échanges avec la population cible contribuent à “*la recherche de la meilleure adéquation entre les collections et services et la population*”. Notre étude s’appuiera sur cette approche inspirée du marketing tenant compte des limites apportées par les spécificités du service public des bibliothèques.

Quel lien peut avoir une telle approche avec l’élaboration d’une politique documentaire ? Mener une politique d’acquisition est assimilable à la conception d’un service, celui de constituer une collection destinée à être mise à la disposition d’un public donné. Pourquoi dès lors ne pas envisager une co-construction avec le public de la politique d’acquisition ? Assurément, l’élaboration de cette politique demeure l’acte volontariste du seul professionnel, mais en prenant en compte, dans son offre

¹⁰Cf. SALAÛN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1992. 132 p.

¹¹Cf. LE COADIC, Yves. *Usages et usagers de l’information*. ADBS-Nathan université, 1997. 127 p.

¹²Cf. GIAPPICONI, Thierry et CARBONE, Pierre. *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1997. 264 p.

documentaire, les usagers de la bibliothèque et leurs besoins. Bertrand Calenge¹³ parle dans ce cas de “ *politique de la demande* ”. La constitution de la collection devient le résultat d’une rencontre entre l’offre documentaire élaborée par le professionnel, qui tient compte des fonds déjà existants et dont l’action s’inscrit dans le cadre des missions de la bibliothèque, et la demande exprimée par le public. Ainsi, selon Claude Jolly¹⁴, “ *toute politique documentaire s’appuie sur une double réalité : un fondement que l’on pourrait appeler “ archéologique ”, constitué par la tradition d’un fonds ou le passé de la collection dont une bibliothèque est toujours peu ou prou tributaire (...); un fondement que l’on pourrait appeler “ téléologique ”, constitué par les missions de l’établissement et les besoins des lecteurs* ”. Véritables dynamiques de toute politique d’acquisition, “ *la connaissance des lecteurs et l’évaluation de leurs besoins constituent (...) deux éléments déterminants dans l’élaboration de la politique documentaire* ”.

Ignorer les caractéristiques et les besoins du public, c’est donc condamner la politique documentaire, c’est transformer la politique d’acquisition en une accumulation de documents dont on ignore la destination et l’utilité réelle. De plus, une politique documentaire établie sans lien direct avec la connaissance du public risque fortement de perdre en efficacité, voire en légitimité (la raison d’être de la bibliothèque reste avant tout le service rendu au public, c’est à dire la fourniture d’une documentation répondant à ses attentes).

Qu’entend-on par connaissance de la demande dans l’élaboration d’une politique documentaire ? Bertrand Calenge¹⁵ le définit clairement : “ *toute politique de la demande suppose en fait que soient déterminés à l’avance des types de publics, ou plutôt des types d’usages de lecture, puis élaborée une politique de constitution et d’accroissement des collections répondant à ces usages constatés ou voulus. La demande recensée alors confirme, réoriente, affirme les choix opérés par la bibliothèque (...)* ”.

Connaître la demande suppose effectivement d’abord de caractériser le public de la bibliothèque. S’agit-il d’un public d’étudiants, d’enfants, de professionnels, etc ? Il est

¹³ Cf. CALENGE, Bertrand. *Les politiques d’acquisition : constituer une collection dans une bibliothèque*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1994. 408 p.

¹⁴Cf. JOLLY, Claude. " La bibliothèque de la Sorbonne et sa politique documentaire ", *Bulletin des bibliothèques de France*,1992, t.37, n°3, p.8-24.

¹⁵ Cf. CALENGE, Bertrand, op. cit.

aisé dès ce niveau d'imaginer que les besoins de documentation et les attentes varieront sensiblement d'une catégorie de public à l'autre. Mais au-delà des simples caractéristiques de type socioprofessionnelles des usagers, ce sont bien les caractéristiques de leurs besoins documentaires qui détermineront l'utilisation de tel ou tel type de documentation : *“ un des objectifs de l'évaluation des publics est d'en tirer des indicateurs quant aux documents susceptibles de satisfaire les besoins d'information de ces publics, tout en tenant compte de leurs usages dans l'appropriation de l'information ”*. Cela permet, à terme, de *“ prendre conscience qu'un public donné a ses priorités propres en matière documentaire ; s'assurer que ce public aura intérêt à découvrir la bibliothèque grâce à des documents qui l'intéressent ”*¹⁶. Anne Curt voit également dans la connaissance de la demande un des éléments fondamentaux du développement des collections : *“ le public (...) doit être analysé selon ses besoins. Cette étude est la base du développement des collections ou de la suppression de collections ou de services. L'utilisation passée des collections permet de prédire l'usage futur de celles-ci. Le facteur peut être déterminant dans la formulation d'une politique de développement des collections ”*¹⁷. En prenant en compte ces besoins documentaires et en les intégrant dans l'élaboration de sa politique documentaire, le professionnel sort de la déconnexion collection - public et des faiblesses qu'elle peut engendrer dans la qualité et l'efficacité du service rendu (risque d'inadéquation totale ou partielle entre le contenu de la collection et les attentes du public). Mieux, il permet une véritable mise en relation collection - public, *“ l'objectif de la bibliothèque étant de se faire rencontrer collection et public ”*¹⁸.

Pour que cette rencontre ait lieu, les caractéristiques de la collection et du public doivent être mesurables afin de vérifier l'adéquation offre - demande. Bertrand Calenge¹⁹ fait intervenir ici la notion de *“ paramètre ”* qu'il envisage comme un *“ outil constant de gestion de la politique documentaire et de la collection ”*. L'utilité de cette démarche apparaît nettement : élaborer des paramètres du public et de la collection permet de fournir de véritables points de repères aux acquéreurs quant aux

¹⁶ Cf. CALENGE, Bertrand. *Conduire une politique documentaire*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1999. 386 p.

¹⁷Cf. CURT, Anne. " A propos de PDC ", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t.31, n°2, p. 154 - 163.

¹⁸ Cf. CALENGE, Bertrand, op. cit.

¹⁹Cf. CALENGE, Bertrand, op. cit.

caractéristiques et aux usages des lecteurs à mettre en relation avec les données dont la bibliothèque dispose, grâce au paramétrage, sur la collection. Une fois formalisé, ce paramétrage joue donc le précieux rôle d'aide à la décision, mais renforce aussi la légitimité des choix opérés dans le cadre budgétaire face à la hiérarchie et à la collectivité.

b) Les limites de la prise en compte des besoins du public : les missions de la bibliothèque :

Le recours à la philosophie et aux techniques du marketing dans l'élaboration d'une politique documentaire ne saurait se faire sans précaution. En effet, le marketing a été créé à l'origine pour des entreprises privées dont le souci principal est la fidélisation de la clientèle et la raison d'être, une recherche constante de profit. Pour cela, elles s'attachent à être en permanence à l'écoute des besoins de la clientèle, prêtes à modifier leurs politiques en cas d'évolution de la demande. L'adaptation de l'offre à la demande est maximale. Le cadre des missions n'intervient pas ici. C'est cette situation que présente Jean-Michel Salaün²⁰ lorsqu'il distingue application du marketing dans une organisation commerciale classique et marketing des bibliothèques et des centres de documentation : *“ dans le cas d'un service strictement commercial d'information, la question de la mission ne se pose pas. La mission de l'organisme est directement la recherche du profit par la vente de ses services. Le marché donne à la fois la finalité de l'organisation, le but à atteindre, et les règles du jeu. Le marketing institue par convention que le consommateur prime sur l'entreprise qui fabrique les objets destinés à sa consommation. Autrement dit, l'entreprise adapte sa production aux désirs ou aux besoins du consommateur ”.*

Depuis le milieu des années 80 avec le lancement des politiques de modernisation du service public, les organismes et administrations publiques s'attachent de plus en plus à appliquer à leur service les règles de gestion traditionnellement attachées au secteur privé. Ils ont ainsi recours de façon croissante aux techniques du marketing et du management. Laurent Hermel et Patrick Romagni²¹ rappellent cette

²⁰ Cf. SALAÛN, Jean-Michel, op. cit.

²¹ Cf. HERMEL, Laurent et ROMAGNI, Patrick. *Le marketing public : une introduction au marketing des administrations et des organisations publiques*. Paris : Economica, 1990. 113 p.

évolution progressive dans leur étude consacrée au marketing public : “ *l’extension du concept de marketing et l’application au service public s’est faite au début dans les grandes entreprises nationales dont les activités se trouvaient au moins pour partie dans le domaine concurrentiel (...). L’utilisation du marketing s’est étendue aux collectivités locales telles que les communes, les régions... ainsi qu’aux administrations* ”. On passe du service public régalien classique à faible valeur ajoutée, où le principe d’égalité dominait, à un service au public, voire aux publics, avec une approche service - client. Les bibliothèques suivent la même tendance en multipliant les services offerts et les outils de connaissance du public. L’usager d’une organisation publique telle qu’une bibliothèque peut-il pour autant être considéré comme un simple consommateur que l’on doit satisfaire à tout prix au risque pour l’établissement de perdre son identité originelle d’institution publique ? Le risque d’une telle conception du service public est que “ *pris dans une dynamique marketing dont les zéloteurs savent séduire, l’organisme peut (...) dériver de son cap initial et perdre de vue sa mission première, mimant inconsciemment les réflexes d’une firme commerciale traditionnelle* ” (Jean-Michel Salaün). L’atténuation du principe d’égalité et la personnalisation des services, ou plutôt leur diversification, n’entraîne pas pour autant la reconnaissance des individualités telle que pratiquée dans le marketing privé. La notion d’intérêt général, d’intérêt collectif demeure une réalité incontournable : “ *le marketing a pour objectif la satisfaction du consommateur. Mais si une organisation publique a pour objectif de satisfaire les besoins du public, souvent il peut y avoir une contradiction ou une différence notable entre le besoin d’un particulier et l’intérêt général que l’organisation publique doit défendre* ²² ”. C’est pourquoi, il est nécessaire d’encadrer strictement la fonction marketing si on veut l’appliquer aux bibliothèques.

Le respect des missions de la bibliothèque, “ *données incontournables* ” selon Bertrand de Quatrebarbes²³ apparaît donc essentiel. Nier les missions d’une institution publique telle qu’une bibliothèque, c’est remettre en cause sa légitimité même, puisque c’est pour remplir une mission de service public particulière qu’elle a été créée : “ *la mission d’un organisme, c’est sa raison d’être conditionnée par son environnement* ”

²² Ibid.

²³Cf. DE QUATREBARBES, Bertrand. Bibliothèques : service public et service du public. KOENIG, Marie-Hélène (dir.). *Connaître les publics : savoir pour agir*. IFB : Villeurbanne, 1998. (Boîte à outils, 8), p. 25-35.

(Monique Dumont)²⁴. Ainsi, c'est dans le cadre de missions prédéfinies que le public, ses besoins et attentes vont être appréhendés. La politique documentaire est constituée d'une offre de documentation à la recherche d'une adéquation forte avec la demande émanant du public. Mais la prise en compte de cette demande s'arrête aux limites des missions de la bibliothèque. C'est ainsi qu'une bibliothèque municipale d'une petite commune, malgré une très forte demande de manuels de la part d'étudiants désireux de disposer d'une documentation près de leur domicile, ne saurait satisfaire entièrement cette exigence, ses missions ne recouvrant pas celle d'une bibliothèque universitaire.

S'agissant de la bibliothèque de la dF, sa mission s'inscrit dans le cadre plus général de la Documentation française : fournir la documentation relative aux grands sujets d'actualité politique, économique et sociale, française, étrangère, internationale afin d'éclairer le citoyen. En réalité, sa mission est double : elle doit d'abord répondre aux besoins des services rédacteurs et documentaires de la dF, puis proposer à un large public le fonds ainsi constitué et les produits des rédactions.

B. Comment connaître le public visé : présentation de l'enquête sur le public externe de la bibliothèque

a) Pourquoi une étude du public externe ?

La nécessité de la connaissance de la demande pour repenser l'offre documentaire est ressentie par la bibliothèque de la Documentation française depuis quelques années. Cette nécessité est en effet exprimée dès 1996 dans un document interne intitulé *Positionnement et évolution de la bibliothèque* dont une rubrique est consacrée aux liens établis, et à établir, entre le public et la politique d'acquisition de la bibliothèque.

Comment se caractérise la bibliothèque de la dF, terrain de notre étude ? La bibliothèque doit être resituée dans le cadre plus large qu'est l'institution de la Documentation française.

La dF trouve son origine dans la création de deux services de la France résistante situés à Londres et à Alger. A la Libération, le service de documentation et d'études d'Alger et

²⁴ Cf. DUMONT, Monique. " Client et bibliothèque : à la recherche de l'équilibre ", *Argus*, 1993, vol. 22,

le service de diffusion clandestine de Londres sont fusionnés pour constituer à Paris une direction des informations auprès du Gouvernement provisoire de la République²⁵. Devenue direction de la Documentation et de la Diffusion par le décret du 19 octobre 1945, elle est intégrée en 1947 au Secrétariat général du Gouvernement. Parallèlement, le *rapport Le Vert* établit les missions fondamentales de la dF encore applicables aujourd'hui dont les principales sont : “ *constituer une documentation générale sur les principales questions politiques, économiques, sociales ou militaires, documentation à la disposition des administrations, des journalistes et du public ; rédiger, à l'aide de la documentation ainsi réunie, un certain nombre de bulletins, notes ou études qui seront ensuite diffusés ; diffuser en outre, à l'intention d'un public plus large, des brochures, des communiqués graphiques sous forme d'affiches périodiques ou d'actualités photographiques, organiser des expositions ou des campagnes d'affichages (...)* ; enfin, réaliser une coordination aussi précise que possible, tant dans le domaine de la documentation que celui de la diffusion, avec les autres ministères (...) ”²⁶. Le décret du 6 février 1976 qui confirme les attributions de la dF renforce ces dernières en matière d'études. La dF tend à devenir, par l'exercice même de sa fonction de collecte, d'analyse et d'interprétation, un “ observatoire ”, au niveau interministériel. Elle se voit confirmer un rôle de coordination en matière d'édition et de documentation. En outre, le décret attribue officiellement à la dF un rôle moteur dans le développement de la documentation informatisée. La voie est alors ouverte aux nouvelles technologies de l'information et de la communication qui touchent l'ensemble de ses activités²⁷.

L'organisation interne de la dF respecte le caractère bicéphale de son activité. Les missions d'édition et de mise à disposition de la documentation se répartissent actuellement en quatre sous - directions : les Sous - directions Administration - édition, Publications, Promotion et action commerciale, et Documentation.

La bibliothèque joue un rôle central au sein de la Sous - direction Documentation parallèlement à cinq autres services documentaires très spécifiques : la Banque d'Information Politique et d'Actualité (BIPA) qui, via sa banque de données Logos, assure une mission d'information auprès du public et des administrations sur la vie politique, économique et sociale en France et sur les relations bilatérales de la France ;

n°2, p. 7-11.

²⁵ Cf. 1945-1995, *La Documentation française a 50 ans*. Paris : La Documentation française, 1995, 135p.

²⁶ Ibid.

le Centre d'Information et de Documentation Internationale Contemporaine (CIDIC) qui offre au public la possibilité de consulter 6000 dossiers de presse vivants relatifs à l'actualité politique, économique et sociale ; le Centre d'Etudes et de Documentation sur l'Ex - URSS, la Chine et les pays de l'Est (CEDUCEE) proposant un fonds de 1200 dossiers de presse et de documentation sur l'économie des ex - pays communistes²⁸ ; le Département de l'Information Administrative (DIA) chargé de la diffusion de l'information administrative auprès du grand public via les services minitel et le site web de la dF ; enfin, le Département de la photographie comprenant une base de données (Iconos) répertoriant les photothèques d'organismes et de photographes en France, ainsi qu'une photothèque composée de quatre fonds portant sur la France depuis 1945, Paris et l'Ile - de - France, la Seconde Guerre Mondiale, et l'Afrique noire francophone.

Au centre de ce dispositif documentaire se trouve la bibliothèque qui constitue à elle seule un véritable réservoir de matières premières pour le CIDIC, le CEDUCEE et la BIPA. En effet, c'est elle qui acquiert les périodiques qui seront dépouillés par le CIDIC pour alimenter les dossiers de presse, dont les notices figurent par ailleurs dans son catalogue informatique. Elle vient également compléter le service offert par la BIPA en mettant à la disposition du public une grande partie des publications officielles, des rapports de l'administration et de la littérature grise présents dans Logos. Au total, cette synergie entre services n'est pas sans influence sur la politique d'acquisition ou les prestations de la bibliothèque. Cette dernière permet, par l'acquisition d'un nombre important de revues ou d'ouvrages, d'alimenter les ressources d'information des autres services documentaires. Réciproquement, la bibliothèque reçoit des documents de ces services, qui viennent compléter son propre fonds.

Comment se présente la collection de la bibliothèque ? La bibliothèque a constitué un fonds depuis cinquante ans en lien avec la mission générale de la dF : fournir la documentation relative aux grands sujets d'actualité politique, économique et sociale française, étrangère et internationale. Cette collection compte au total 230 000 ouvrages et 5 500 périodiques (dont 2 000 vivants) à ce jour. Il ne s'agit pas d'un fonds

²⁷ Ibid.

²⁸ Ce service connaît un profond remaniement puisqu'il ne couvre plus la Chine, qui relève désormais du CIDIC, et doit étendre son offre aux problèmes politiques et sociaux des pays de l'Est.

thématique particulier mais d'une collection qui se veut généraliste caractérisée, selon un document interne au service des acquisitions élaboré en 1995, " *par un noyau solide d'ouvrages de référence, d'études, d'analyses, de grands essais, de témoignages d'acteurs, où l'ouvrage d'initiation côtoie l'étude plus approfondie, et par un ensemble de périodiques, matière première du travail documentaire et rédactionnel de la maison* ". Située dans un organisme éditeur à vocation interministérielle, elle en offre tout le fonds éditorial²⁹. Elle a aussi collecté, dès l'origine, les publications officielles françaises, tâche reprise par la BIPA à la fin des années 70 - avec un élargissement à la littérature grise - en collaboration avec la bibliothèque qui retraite la plupart de ces textes. Cette situation explique en outre le statut depuis 1945 de quasi - bibliothèque dépositaire pour les documents officiels des différents organes de l'ONU. La collection de sources officielles françaises, européennes (publications du Conseil de l'Europe, sélection importante de publications des Communautés européennes) et internationales peut être actuellement considérée comme le pôle d'excellence du fonds général de la bibliothèque.

A côté de ce fonds général, la bibliothèque est riche d'un fonds spécialement consacré à l'Afrique, lui - même composé de 60 000 ouvrages et de 2 000 périodiques (dont 213 vivants). Ce fonds a été hérité en 1961 des anciennes agences des colonies et augmenté du fonds du Comité central de la France d'Outre - mer. Au départ, c'était un fonds encyclopédique pour l'Afrique francophone et, un peu plus spécialisé pour l'Afrique anglophone (sciences politiques et sociales, histoire). Cette couverture, intacte jusqu'en 1991, a été limitée aux sciences sociales et humaines à l'exclusion des sciences et techniques pour se rapprocher du fonds général.

La consultation de la documentation suit une procédure traditionnelle selon que le document se trouve en magasin ou en accès libre. La recherche documentaire est rendue possible grâce à l'existence d'un catalogue informatisé sur terminaux en libre service et de fichiers manuels pour les documents catalogués avant 1991. Le libre accès concerne un peu plus de 1 000 usuels répartis entre les journaux officiels les plus récents, les codes et lois, les encyclopédies et dictionnaires, les annuaires statistiques

²⁹ Il s'agit des publications de la dF traitant d'une question ou d'un événement à un moment donné de l'actualité : *Problèmes économiques, Regards sur l'actualité, Les Notes et études documentaires, Cahiers français*, mais aussi des publications géocentrées telles que : *Le Courrier des Pays de l'Est, Afrique Contemporaine, Monde arabe Maghreb - Machrek*, et *Problèmes d'Amérique Latine*.

internationaux, les publications de la dF des deux dernières années, les périodiques de la dF depuis 1980 et une sélection de la presse nationale et internationale.

Qui sont les destinataires de la collection de la bibliothèque ? “ *Dans l’esprit de ses fondateurs, la dF avait essentiellement une mission d’information au service de l’Etat et des pouvoirs publics. Son ouverture au grand public se fera progressivement à partir du début des années cinquante, avec le développement de sa mission de diffusion de cette information* ³⁰ ”. La bibliothèque a suivi une évolution similaire et a désormais pour vocation de servir un double public dit “ interne ” et “ externe ”. On désigne par public interne l’ensemble des agents des services de rédaction et de documentation de la dF. En vertu des missions originelles de la bibliothèque, ce public devait également inclure les services du Premier Ministre. Cependant, leurs intérêts - surtout axés sur les acteurs politiques - les ont plutôt guidés vers les bibliothèques de l’ENA et de la Fondation Nationale de Sciences Politiques (FNSP). Contrairement au public interne, le public externe ne touche pas un groupe limité d’usagers mais est potentiellement infini puisque constitué de tout citoyen intéressé par l’actualité politique, économique et sociale en France, à l’étranger et au niveau international.

L’offre de services de la bibliothèque est-elle identique pour ces deux publics ? Assurément non. Un document interne au service des acquisitions rappelle clairement que la tâche de la bibliothèque “ *est d’abord de répondre aux besoins des services rédacteurs et documentaires qui participent de la même mission, par l’acquisition de périodiques et d’ouvrages, puis de proposer à un large public le fonds ainsi constitué et les produits des rédactions* ”. Le caractère prioritaire du service au public interne est donc véritablement affirmé. De fait, la collection de la bibliothèque constitue un précieux outil de travail pour les services des publications et de documentation. Source d’enrichissement des collections pour le CIDIC et le CEDUCEE, elle offre également un réservoir essentiel d’informations primaires pour les rédacteurs qui l’utilisent tant pour choisir leurs sujets que pour préparer leurs dossiers, élaborer une bibliographie ou encore corriger un manuscrit. A ce niveau, la bibliothèque apparaît comme un élément moteur de l’activité d’édition de la dF. Ceci explique que la mise à disposition de la collection soit maximale pour le public interne, alors qu’elle est beaucoup plus réduite

³⁰ Cf. 1945-1995, *La Documentation française a 50 ans*. Paris, La Documentation française, 1995, 135p.

pour le public externe. En effet, la possibilité d'emprunter un document est réservée au seul public interne. De plus, le prêt s'opère dans des conditions de délais et d'accès à la collection particulièrement souples dues à l'absence de règlement intérieur. Cette situation entraîne parfois des dysfonctionnements dans la consultation de la documentation par le public externe. Par ailleurs, la qualité de l'offre de périodiques est nettement supérieure pour le public interne, seul bénéficiaire d'un système de circulation des 2/3 des revues vivantes dans les services (services rédacteurs, CIDIC, CEDUCEE). Ces revues, concernant très majoritairement des thèmes et des problèmes d'actualité, ne sont mises de nouveau à la disposition du public externe qu'après un long délai en raison du manque de discipline des services bénéficiaires, ce qui met à mal la mission d'information sur l'actualité de la bibliothèque.

En réalité, la priorité du public interne sur le public externe apparaît dès la constitution de la collection au niveau de la politique d'acquisition. Le document de février 1996 intitulé *Positionnement et évolution de la bibliothèque* signale que la vocation de la bibliothèque de servir un double public "entraîne une concurrence entre les besoins : la politique d'acquisition, surtout en matière d'achat de périodiques, est très tournée vers les besoins internes. Le public en profite par contre-coup, mais les choix ne sont pas forcément les mêmes selon que l'on donne la priorité au domaine d'une revue dF ou à l'homogénéité d'un fonds pour un public plus large. Ainsi, par exemple, le fonds des périodiques s'est-il constitué historiquement pour les services dF". La prise en compte des besoins du public interne est totalement intégrée au processus d'acquisition par l'intermédiaire de réunions régulières de Comités de sélection. La présélection des documents s'opère au sein du service des acquisitions de la bibliothèque, mais les choix finaux se font au sein d'un comité, le Comité de sélection, composé notamment des agents des services de rédaction et de documentation ainsi que du responsable de la Sous-direction des Publications. Ces derniers ont une double fonction : apporter un éclairage "scientifique" de part la connaissance approfondie qu'ils ont de leurs domaines respectifs ainsi que de l'actualité éditoriale, et faire connaître leurs attentes en matière de documentation nouvelle. Cette intervention des services rédacteurs dans l'élaboration de la politique documentaire conduit à constater que "si la politique d'acquisition est déterminée à la bibliothèque, celle-ci est toutefois en partie tributaire de la politique éditoriale". Effectivement, "les Comités de

*sélection permettent une synergie entre la bibliothèque et les services rédacteurs, mais les avis des rédactions sont autant influencés par leurs propres champs d'activité, souvent plus restreints que le domaine d'acquisition de la bibliothèque, que par des considérations générales de constitution d'un fonds de documents homogène*³¹ ”.

Toutefois, depuis 1996, la bibliothèque, constatant cet état de fait, cherche à établir un véritable équilibre dans la prise en compte des besoins spécifiques à chaque public. Une évolution tend ainsi à se dessiner qui donne au public extérieur une plus grande importance dans la politique d'acquisition. Malgré cette prise de conscience et la volonté de réorienter l'offre documentaire en tenant davantage compte des attentes du public externe, la bibliothèque n'a guère mis en place d'outils de connaissance fine de la demande de son public. C'est pourtant ce qu'exige une politique documentaire “ orientée – usager³² ” qui fait de l'utilisateur un véritable “ partenaire ” de son élaboration. La recherche d'une amélioration de la connaissance des besoins du public n'a réellement abouti que pour le public interne à travers une enquête menée sous forme d'entretiens auprès d'un échantillon d'agents des services de rédaction et de documentation. Ces agents ont ainsi pu s'exprimer à la fois sur la politique documentaire, les services offerts, le fonctionnement général de la bibliothèque, et les modalités de collaboration envisagées entre la bibliothèque et les services de la dF. L'enquête a permis notamment de constater que :

- les services ont des besoins documentaires très variés tant au niveau des thèmes, des périodes que du degré d'actualité des documents recherchés ;
- tous sont gênés par l'étroitesse des budgets d'acquisitions d'ouvrages et/ou de périodiques, l'existence d'une véritable politique d'acquisition étant parfois remise en cause ;
- ils sont globalement satisfaits de la participation aux Comités de sélection.

La bibliothèque a tenu compte des résultats de cette enquête dans la recherche d'une amélioration de ses services et de son fonctionnement.

La démarche d'identification des caractéristiques du public externe s'est limitée jusqu'à présent au recours à des données partielles et au caractère très global. Elle s'opère régulièrement grâce aux statistiques établies à partir des fiches d'accès à la

³¹ Cf. *Positionnement et évolution de la bibliothèque*, 1996, 21 p.

³² Cf. *supra*, p. 5.

bibliothèque et des bordereaux de consultation³³. Ce travail de collecte de statistiques du public permet de déterminer le taux de fréquentation de la bibliothèque par les lecteurs selon qu'ils sont étudiants ou professionnels (les professionnels étant eux-mêmes répartis entre six catégories : administration, entreprise, enseignement/recherche, média, divers et non-identifié), le type de documents consultés (ouvrages ou périodiques, et appartenance aux fonds général, fonds Afrique ou internationaux), et le taux de consultation des périodiques de la dF. Cependant, ces statistiques ne retracent pas la dynamique d'une recherche documentaire³⁴ et surtout n'établissent aucune relation entre telle ou telle catégorie d'utilisateurs et son utilisation de la collection.

La poursuite d'une meilleure connaissance du public externe s'est également manifestée à travers la mise en place d'enquêtes générales, l'une en 1990³⁵ et l'autre en 1998³⁶. Toutes deux ont utilisé la technique du questionnaire auto-administré. Chacune se caractérise par l'aspect à la fois très général et peu opérationnel des résultats pour une éventuelle réorientation de la politique d'acquisition. Se limitant à une juxtaposition d'informations sur les utilisateurs de la bibliothèque, le type de recherche, l'utilisation de la collection et le taux de satisfaction par rapport aux services offerts, elles ne permettent pas d'identifier clairement les besoins documentaires des usagers.

Ainsi, les lacunes dans la connaissance de la demande apparaissent parallèlement à une volonté politique croissante de la bibliothèque de mieux appréhender les attentes du public externe pour les intégrer dans sa politique d'acquisition. Or, rappelons cette formule, appliquée au cas de la BPI mais parfaitement valable pour la bibliothèque de la dF, selon laquelle “ *connaître les profils, les pratiques, les représentations et attentes de ses usagers se révèle (...) crucial pour un*

³³Le système informatique de la bibliothèque ne comporte pas de fichiers d'inscrits. De plus, aucun module de prêt n'est prévu pour le public externe qui ne bénéficie d'ailleurs que de la possibilité de consulter la collection, d'où la nécessité de recourir à un lourd travail de comptage manuel des fiches d'accès et des bordereaux de consultation. Les fiches d'accès sont nominales et comportent une rubrique relative à l'activité professionnelle de l'utilisateur. Les bordereaux de consultation se répartissent entre bordereaux de demande d'ouvrages et bordereaux de demande de périodiques. Ils sont nominaux. Les bordereaux de demande d'ouvrages comportent les rubriques suivantes : date de consultation, auteur, titre, tome, nombre de volumes et cote du document demandé. S'agissant des demandes de périodiques, doivent figurer sur le bordereau la date de consultation, l'année, le mois, le numéro et la cote du périodique demandé.

³⁴Cette dynamique fera l'objet d'une description plus complète dans la présentation des objectifs de notre enquête.

³⁵Cf. LOISEAU, Virginie. *Rapport de stage*. 1990.

³⁶Cf. POURADIER-DUTEIL, Aurélie. *Résultats de l'enquête réalisée auprès des lecteurs de la bibliothèque de la dF*. 1998.

*établissement gratuit, ouvert à tous (...) ne prêtant pas de documents et ne possédant aucun fichier d'inscrits*³⁷ ". Nous verrons en quoi une enquête aux objectifs bien définis peut être utile à ce niveau.

b) Un outil de connaissance du public externe : l'enquête auto-administrée :

Rappelons d'abord avec Madeleine Grawitz que dans une enquête " *la première démarche vraiment scientifique consiste à en préciser l'objectif. Il s'agit là de l'étape essentielle de l'enquête, celle dont dépendront les démarches ultérieures* ". Selon elle, " *le choix du but à atteindre détermine à la fois la population à étudier (...) et les moyens de recherche, les techniques à mettre en œuvre*³⁸ ". Dans le cadre de la politique d'acquisition de la bibliothèque et de la volonté de rationaliser l'offre documentaire, il nous a été demandé de mettre en place une enquête de terrain pour mieux connaître le public, et plus précisément pour réussir à établir un lien entre ses attentes et l'enrichissement de la collection. Cette exigence d'analyse de la demande n'implique pas pour autant qu'elle dicte tout choix d'acquisition ultérieur, le lecteur venant se substituer à l'acquéreur. Mais, une fois formalisée, elle devient un véritable outil d'aide à la décision et permet ainsi d'éclairer le choix de l'acquéreur. Or, au-delà des indicateurs quantitatifs fournis par l'étude statistique des bordereaux de consultation, l'enquête du public externe apparaît comme l'instrument le plus efficace pour appréhender les caractéristiques de celui-ci. De fait, elle permet d'obtenir des informations précises sur le public que les indicateurs internes de la bibliothèque ne fournissent pas.

L'intérêt stratégique de l'enquête apparaissant clairement, encore faut-il en préciser l'objet et les objectifs. En premier lieu, cette enquête vise le seul public externe, c'est-à-dire, conformément aux missions d'accueil de la bibliothèque, tout public. L'objectif final de l'enquête est d'obtenir une "photographie" du public et surtout d'aboutir à une grille détaillant les profils des usagers et leurs usages documentaires selon le type de

³⁷ Cf. GAUDET, Françoise et EVANS, Christophe. " La Bibliothèque Publique d'Information - Brantôme : un cas de restructuration des publics par l'offre ? ", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°4, p. 31-38.

³⁸ Cf. GRAWITZ, Madeleine. *Méthode en sciences sociales*. Paris : Dalloz, 1996. 870 p.

thème ou de sujet recherché³⁹. Ces données pourront ensuite être utilement confrontées à l'état de la collection et prises en compte pour son évolution.

Le public à travers l'enquête est appréhendé de manière segmentée car la notion de public n'est pas opératoire si elle est prise uniquement dans sa globalité. En effet, Bertrand de Quatrebarbes rappelle à juste titre que *“ tous les usagers ne se ressemblent pas. Il est néanmoins rare qu'il y ait autant de comportements que d'individus. Est-ce pour autant que le service public doit “ traiter ” tout le monde de la même façon ? Le principe d'égalité n'implique pas forcément la même prestation ou la même information pour tous mais d'offrir les mêmes possibilités. Si les usagers sont suffisamment nombreux pour se ressembler sans se ressembler tous, il faut essayer de distinguer des catégories d'individus⁴⁰ ”*. Segmenter revient donc à découper le public en catégories les plus homogènes possibles, à *“ découper une population en sous ensembles pas trop nombreux, distincts et homogènes, tels qu'à chaque segment s'applique une façon d'agir et une seule, et tels que l'ensemble forme un système cohérent⁴¹ ”*. Cette segmentation a pour objectif de dégager au sein du public externe plusieurs profils d'usagers caractérisés par des besoins documentaires bien définis.

Pour appréhender la population la plus large possible, nous avons retenu la technique du questionnaire auto - administré, le manque de personnel sur le terrain rendant impossible toute mobilisation d'enquêteurs et le manque d'espace ne permettant pas la bonne conduite d'interviews.

Trois grands axes ont été retenus pour structurer le questionnaire, axes découlant des objectifs finaux de l'enquête. Le premier axe concerne l'identification des lecteurs. De même que le public interne, composé essentiellement de rédacteurs, a des besoins propres à ses fonctions au sein de la dF, le public externe est constitué de plusieurs types d'usagers, chaque type étant caractérisé par des besoins spécifiques. On part ici effectivement de l'hypothèse selon laquelle les besoins documentaires ne peuvent être déconnectés des caractéristiques de l'utilisateur qui les exprime. Son *“ parcours ”* documentaire, c'est-à-dire une démarche de recherche de documents sur un thème ou un sujet donné pouvant se faire dans plusieurs bibliothèques ou centres de documentation à

³⁹ Cette formalisation sous forme de grille ne sera faite que pour les sujets les plus récurrents.

⁴⁰ Cf. DE QUATREBARBES, Bertrand. Bibliothèques : service public et service du public. KOENIG, Marie-Hélène (dir.). *Connaître les publics : savoir pour agir*. IFB : Villeurbanne, 1998. (Boîte à outils, 8), p. 25-35.

⁴¹ Ibid.

des titres différents et dans un but prédéfini ou non, est fortement lié à sa situation personnelle. D'où l'intérêt de déterminer un certain nombre d'éléments relatifs aux usagers. Ces éléments pourront être réutilisés par la suite pour mesurer l'évolution d'un groupe d'usagers (augmentation ou diminution, modifications, etc), et adapter l'offre à cette évolution selon les priorités dégagées.

L'identification des usagers se fait à travers l'activité au titre de laquelle ils fréquentent la bibliothèque (activité professionnelle ou étudiante). Ce paramètre permettra d'établir des relations entre la situation de l'utilisateur et ses pratiques documentaires, ce qui contribuera à l'ébauche d'une grille de la demande. Au sein de l'axe identification du public, on envisagera également le taux de fréquentation de la bibliothèque afin de déterminer l'existence ou non d'un public régulier (public venant au moins une à trois fois par mois). Nous verrons parallèlement s'il existe un lien entre la possession de la carte de lecteur et une fréquentation régulière de la bibliothèque. Si un groupe régulier conséquent émerge, son existence peut éventuellement orienter certains choix d'acquisition en fonction de ses besoins.

Les deux autres axes tournent autour de la notion de dynamique de la recherche documentaire. Celle-ci couvre à la fois l'identification d'un besoin de documentation qui sera satisfait ou non et l'appropriation de l'information recherchée. Ces données relatives aux besoins d'information des usagers sont extrêmement précieuses pour un service d'acquisition et peuvent légitimer sa politique lorsqu'il a manifestement adopté une politique "*orientée – usager*".

S'agissant de l'axe portant sur les besoins de documentation, on part de l'hypothèse selon laquelle, bien que la bibliothèque ne soit pas un centre de documentation, sa collection revêt un caractère plutôt spécialisé et l'on considère que la majorité des usagers viennent avec un projet de recherche d'information sur un thème ou un sujet plus ou moins précis. Toutes les questions de cette rubrique tournent autour de l'axe thème / sujet recherché. En effet, il permet d'identifier le sujet des documents consultés ou recherchés à la bibliothèque, paramètre que l'on pourra donc mettre ensuite en relation avec les sujets de la collection. Ceci constitue le noyau dur de l'enquête. On cherche non seulement à déterminer le contenu précis de la demande d'information, mais aussi la logique de la recherche dans laquelle elle s'inscrit (objectif de la recherche). De plus, la demande d'information au sein de la bibliothèque sera à mettre

en comparaison avec celle formulée ailleurs par l'utilisateur dans le cadre de son propre réseau documentaire. Ce peut être la recherche d'une information ponctuelle, la demande ne suscitant qu'une seule réponse possible dans un ou des documents précis, ou, à l'inverse, d'une information plus large, réclamant une recherche exhaustive aux limites non encore arrêtées (une palette de types de recherche étant possible entre ces deux extrêmes).

S'agissant de l'information recherchée⁴², les indications suivantes en préciseront le contenu :

- le sujet. Cette question à réponse ouverte sera accompagnée d'une grille couvrant les domaines de la collection⁴³ (grille inspirée du thésaurus de la BIPA recouvrant une bonne partie du fonds, et du classement méthodique utilisé pour la répartition des fichiers manuels, notamment pour l'histoire et le fonds Afrique) ;
- la couverture chronologique en suivant un découpage couramment utilisé par la bibliothèque dans ses enquêtes et études antérieures : 1998-1999, années 90, années 80, années 70, 1945-1969, époque coloniale, toute période, prospective ;
- la couverture géographique (même méthode que précédemment) ;
- la langue du ou des documents recherchés ;
- le type de documents : nous nous sommes également conformés au découpage traditionnellement utilisé par la bibliothèque, à savoir les sources officielles (textes législatifs, jurisprudence ; publications statistiques, rapports et études publiés par l'administration ; rapports et études produits par l'administration mais non publiés), les manuels, les essais (ouvrages de réflexion), les études de niveau scientifique sur un sujet particulier, les biographies et témoignages, les actes de colloques, de congrès ou de rencontres, les catalogues d'expositions, les mélanges, et les journaux ou revues ;
- le taux de consultation des publications de la Documentation française pour mesurer l'impact du rôle de la bibliothèque en tant que gardien de la mémoire éditoriale de la dF ;
- l'intérêt pour les ressources électroniques à travers une proposition de liste de cédéroms à la fois présents dans la collection et faisant partie des projets d'acquisition

⁴² On se fonde ici sur la recherche effectuée le jour de passation du questionnaire.

⁴³ Ce recours à une grille complémentaire permet au moment du traitement de compléter et de préciser la réponse d'un lecteur n'ayant pas voulu ou réussi à formuler son sujet de recherche.

de la bibliothèque, et à travers l'utilisation d'internet (utilisation ou non, et sites jugés intéressants dans le cadre de la recherche de l'utilisateur) ;

– enfin, le taux de satisfaction face à l'offre documentaire. Selon George d'Elia et Sandra Walsh, "*la satisfaction de l'utilisateur est en général définie comme le degré auquel la bibliothèque est apte à satisfaire les demandes de l'utilisateur*"⁴⁴. L'objectif de cette étude est de cerner les éventuelles lacunes de la collection, ainsi que la nature de celles-ci, par rapport aux sujets recherchés. Aussi, il ne s'agit pas d'une évaluation globale de la satisfaction du public par rapport à l'ensemble des services offerts, mais bien finalement d'une mesure de l'adéquation de l'offre à la demande du point de vue des usagers. Monique Dumont admet également que la satisfaction soit appréhendée tant de manière globale que sur un élément du service : "*l'analyse de la satisfaction peut toucher l'ensemble des services et produits documentaires ou une partie de ceux-ci, selon les besoins stratégiques de la bibliothèque*"⁴⁵. On retrouve ici l'importance de la délimitation des objectifs de l'enquête dans la détermination du type et du champ de l'analyse.

Concernant l'objectif de la recherche, la réponse à cette question permettra d'identifier les différents objectifs à la réussite desquels contribue le service offert, mais aussi l'apport de la fourniture de documents par la bibliothèque dans la démarche de l'utilisateur. En envisageant par ailleurs le positionnement de la bibliothèque, on cherche à évaluer la place de celle-ci dans le réseau documentaire de l'utilisateur (réseau spécifique à la recherche en cours), ceci à deux niveaux : par rapport aux services documentaires de la dF (CIDIC, CEDUCEE, BIPA, Photothèque) et aux autres établissements mettant un fonds documentaire à la disposition du public pour consultation et/ou prêt (bibliothèques, et centres de documentation publics ou privés). Enfin, de même qu'il est essentiel en interne pour la bibliothèque de mesurer l'adéquation de son offre à la demande, il est vital pour elle de situer sa collection au sein du réseau documentaire de l'utilisateur : s'agit-il d'une bibliothèque de premier recours dont on complète les ressources par des recherches dans d'autres bibliothèques ? Au contraire, la bibliothèque de la dF ne vient-elle pas compléter les ressources trouvées par ailleurs ? Ou encore,

⁴⁴ Cf. D'ELIA, George et WALSH, Sandra. " Content, pas content ? La satisfaction de l'utilisateur soulèvera-t-elle les bibliothèques publiques ? ", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1984, t.29, n°1, p.16-25.

⁴⁵Cf. DUMONT, Monique. " Client et bibliothèque : à la recherche de l'équilibre ", *Argus*, 1993, vol. 22, n°2, p. 7-11.

fournit-elle la totalité de la documentation dont le lecteur a besoin dans son domaine de recherche ? En fonction des résultats à cet ensemble d'interrogations, les éléments d'informations dégagés conduiront à réfléchir aux complémentarités entre établissements et aux éventuels partenariats à établir (ceux-ci étant quasi inexistant pour le moment).

Le troisième et dernier axe de l'enquête porte sur les usages d'appropriation de l'information par les lecteurs, dernière étape de la dynamique d'une recherche documentaire. En amont, cela implique une étude du mode de recherche privilégié de l'information, et, en aval, du mode d'appropriation finale de l'information. Il sera particulièrement opportun de vérifier s'il existe certains usages spécifiques à un groupe d'utilisateurs.

Quant à la forme du questionnaire, celui-ci compte 18 questions dont 15 questions fermées et 3 questions ouvertes. Nous avons fait le choix prioritaire des questions fermées dans le but de faciliter le traitement d'une masse de questionnaires particulièrement importante. L'échantillon retenu a été constitué par tout lecteur se présentant au bureau d'accueil (passage obligatoire pour pénétrer dans la bibliothèque) sur une période de trois semaines consécutives.

Le questionnaire a été au préalable testé auprès de 10 lecteurs choisis au hasard en salle de lecture qui l'ont rempli de manière autonome. Les conclusions suivantes ont été dégagées :

- apparemment, la question n°2 relative au sujet de recherche n'a posé aucun problème de compréhension ;
- s'agissant de la question n°9, quelques lecteurs nous ont fait remarquer qu'ils ne connaissaient pas le contenu de certains CD-ROMs proposés, ce qui nous a incité à le préciser dans la rédaction du questionnaire définitif ;
- pour la question n°10 sur la consultation d'internet, seul un lecteur a indiqué des noms de sites consultés. Sans doute les autres personnes interrogées ne les connaissaient pas suffisamment pour oser les signaler. Cependant, nous avons décidé de ne pas supprimer la question, un échantillon même potentiellement faible fournissant des indications utiles.

Le test s'étant révélé globalement positif, la passation du questionnaire a été arrêtée pour la période du 1^o au 22 octobre. Sur 549 questionnaires distribués à l'entrée de la bibliothèque par le personnel, 416 ont été rendus par les lecteurs, soit un taux de réponse avoisinant 76%.

En ajoutant les 10 questionnaires ayant fait l'objet du test qui nous ont paru parfaitement exploitables, nous avons dépouillé 426 questionnaires. Pour ce faire, nous avons entièrement codé les réponses et traité celles-ci dans des tableaux présentés en annexes.

2^o partie : Comment utiliser la connaissance de la demande pour repenser l'offre documentaire ?

A. Les résultats de l'enquête : proposition d'analyse

L'analyse des résultats suit les trois grands axes de l'enquête : identification des usagers, de leurs besoins de documentation, et de leurs usages d'appropriation de l'information.

a) Identification des lecteurs :

1. Activité au titre de laquelle l'utilisateur fréquente la bibliothèque :

◆ Répartition des usagers par activité :

Type d'activité	Nb d'occurrences	Proportion
Professionnels	114	26,8%
Etudiants	284	66,7%
Autres activités	27	6,3%
Non réponses	1	0,2%
Total	426	100%

La répartition étudiants/professionnels confirme ici un constat récurrent dans l'étude du public externe de la bibliothèque depuis quelques années : environ 2/3 du public est étudiant, donc fort caractérisé malgré la mission d'ouverture à tout public de la bibliothèque. Cette présence massive des étudiants aux dépens d'autres publics trouve plusieurs niveaux d'explication :

- la nature du fonds : l'importance des sources primaires (publications officielles essentiellement) attire un public menant des activités de recherche, notamment des étudiants de 2° et de 3° cycles.
- Les conditions d'accès à la bibliothèque : l'accès tout public : la bibliothèque ne dessert pas une université en particulier, elle est ouverte à tous. Pour les étudiants, la bibliothèque peut apparaître dans certains cas comme le lieu où trouver la documentation dont ils ne disposent pas dans leur propre BU. Cette documentation est éventuellement présente dans une autre BU mais à laquelle ils n'ont pas accès, ne faisant pas partie de l'université de rattachement de cette dernière.

Aux étudiants s'ajoutent les enseignants et les chercheurs, ce qui constitue un groupe "enseignants - enseignants" de 325 individus, soit plus de 76% des usagers interrogés. Cette tendance n'est pas nouvelle puisque, dès 1990, Lydia Mérigot note que la dF "a vu au fil des ans ses services et ses produits plus orientés vers une clientèle étudiante et enseignante au détriment du tout public, le citoyen inscrit dans son décret constitutif"⁴⁶.

◆ Les étudiants :

Répartition des étudiants selon leurs niveaux :

Niveaux	Nb d'occurrences	Proportion
DEUG ou équivalent	23	8,1%
2° cycle	113	39,8%
3° cycle	128	45,1%
Autres niveaux	9	3,1%
Etudiants sans précision de niveau	11	3,9%
Total	284	100%

Ce groupe d'usagers est composé majoritairement d'étudiants de 2° et 3° cycles, le 3° cycle étant lui-même le groupe le plus fort sur le plan quantitatif. Ces résultats sont comparables à ceux de l'enquête menée auprès des utilisateurs externes en mars - avril 1998 sur un échantillon équivalent (500 lecteurs)⁴⁷ : la répartition était alors de 36% d'étudiants de 3° cycle, 41% de 2° cycle et 7% de Deug.

Le poids légèrement supérieur des 3° cycles dans notre enquête (45,1%) s'explique sans doute en partie par la période de passation de l'enquête (avant et pendant la rentrée universitaire), les étudiants de 1° et 2° cycles fréquentant les bibliothèques en plus grand nombre après la rentrée universitaire.

⁴⁶ Cf. MERIGOT, Lydia. " Du document à l'information : l'évolution des services documentaires de la Documentation française ", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1990, t. 35, n°3, p. 217-222.

⁴⁷ Cf. POURADIER-DUTEIL, Aurélie. *Résultats de l'enquête réalisée auprès des lecteurs de la bibliothèque de la dF*. 1998.

Le niveau Deug est, comme en 1998, faiblement représenté. Cette tendance constatée depuis plusieurs années par la bibliothèque semble orienter le public vers un public de “ chercheurs ” au sens large, c’est à dire tout étudiant travaillant sur un mémoire ou une production écrite nécessitant l’exploitation d’une documentation large.

Les autres niveaux (3,1%) se répartissent comme suit : préparation concours (5 occurrences), 3^o année conseillère ESF, diplôme technique, Ingénieur arts et métiers, programme international.

Les disciplines (taux de réponse des étudiants: 82,7%) : les résultats présentés ici sont des regroupements effectués pour les besoins de l’enquête.

La connaissance de la discipline des étudiants vient préciser la présence plus ou moins forte de certains groupes d’usagers dont les sujets de recherche auront tendance à converger.

Les “ disciplines ⁴⁸ ” se répartissent de la manière suivante :

Disciplines	Nombre d’occurrences
Sciences économiques (économie, gestion, commerce)	50
Histoire	34
Information - communication	25
Relations internationales	22
Droit ⁴⁹	18
Langues étrangères	16
Sciences politiques	15
Géographie, aménagement du territoire, urbanisme	12
Sciences humaines et sociales (dont sociologie, anthropologie et ethnologie) ⁵⁰	12
Politiques sociales	6
Architecture	3
Sciences de l’ingénieur	3
Science administrative	3
Politiques culturelles	3
Musique, musicologie	2
Géopolitique	2
Développement - coopération	2
Sciences de l’éducation	2
Lettres	1
Podologie	1
AES	1
Tourisme	1
Transport et logistique	1

⁴⁸ Pour le détail des disciplines énoncées, voir annexe p. XVII.

⁴⁹ Toutes branches du Droit confondues. 3 occurrences propres au Droit public.

⁵⁰ Selon Françoise Klelz (cf. " La lecture des étudiants en sciences humaines et sociales à l’université". *Cahiers de l’économie du livre*, 1992, n°7, p. 5-57), le domaine des disciplines universitaires appartenant aux sciences humaines et sociales recouvre l’anthropologie, l’ethnologie, l’archéologie, la géographie, l’histoire, l’histoire de l’art, l’histoire littéraire, l’histoire des sciences, la linguistique et les sciences des textes, la philosophie, l’épistémologie, la psychanalyse, la psychologie, les sciences de la communication, les sciences économiques, les sciences de l’éducation, les sciences juridiques, les sciences politiques, les sciences des religions, et la sociologie.

Pour pouvoir mesurer précisément le poids de certaines disciplines correspondant au fonds thématique de la collection, nous avons décidé d’en extraire quelques unes du domaine des sciences humaines et sociales, ce qui explique l’apparente faiblesse numérique de celui-ci dans les résultats de l’enquête.

Total	235
-------	-----

Globalement, les sciences humaines sont majoritaires, ce qui s'explique par le champ thématique du fonds lui-même : l'actualité politique, économique et sociale. Au sein de ce groupe, il faut noter la place prépondérante des sciences économiques (21,3% des personnes ayant répondu à la question) et de l'histoire (14,5%). Les étudiants en information -communication sont également bien représentés (10,6%), de même que ceux en relations internationales (9,4%) et en droit (7,7%).

L'université ou l'école de rattachement : en connaissant l'établissement de rattachement de l'étudiant, la bibliothèque peut cerner pour quelles universités ou écoles elle est un pôle d'attraction, et inversement, quels établissements elle n'atteint pas suffisamment. Le but ensuite est de déterminer avec quelle université elle peut coopérer pour renforcer les liens existants et celles avec lesquelles elle pourrait créer un lien inexistant jusqu'à présent. Cette approche s'inscrit dans le cadre d'une démarche de promotion et de plus grande reconnaissance de la bibliothèque dans le tissu universitaire.

Taux de réponse : 89% (253 réponses).

Les universités les plus représentées ici sont Panthéon - Sorbonne (Paris 1), largement en tête avec 14,6% des réponses exprimées, Panthéon - Assas (Paris 2) avec 6,7%, Nanterre (Paris 10) avec 6,3%, et Paris - Sorbonne (Paris 4) avec 5,9%.

Parmi les réponses exprimées, 86,6% des usagers fréquentent des établissements parisiens ou situés en région parisienne. 5,9% viennent de province et 3,6%, de l'étranger⁵¹.

◆ Les professionnels :

Répartition des professionnels par groupes d'activité :

Groupes d'activité	Nb d'occurrences	Proportion
Enseignement - recherche	41	36%
Médias	10	8,8%
Professions libérales	9	7,9%
Administration	11	9,6%
Entreprises	21	18,4%
Autres professions	19	16,7%
Activité professionnelle non précisée	3	2,6%
Total	114	100%

Les catégories professionnelles retenues pour l'enquête sont celles utilisées par la bibliothèque et le CIDIC (Centre d'Information et de Documentation Internationale Contemporaine) pour l'élaboration de leurs statistiques. Nous avons décidé de les reprendre dans un souci de cohérence et afin d'inscrire notre enquête dans la démarche générale de connaissance de son public par la bibliothèque .

La catégorie enseignement - recherche recouvre plus du tiers des professionnels (36%). Elle concerne les enseignants de tout type et les chercheurs à l'exception des thésards classés avec les 3^o cycles. L'importance de cette catégorie s'explique sans doute par la nature du fonds (poids des sources primaires) et accentue l'orientation de la bibliothèque vers la recherche.

Les entreprises représentent un public non négligeable (18,4%). Les groupes médias, administration et professions libérales sont à peu près équivalents (8,8%, 9,6% et 7,9%).

Les autres activités professionnelles (16,7%) se répartissent comme suit : activité artistique, audit - conseil, auteur, publication d'articles, bureau d'études, création d'entreprise (3 occurrences), droit, organisation d'une exposition culturelle, environnement, formation professionnelle continue, free lance journalistique, stage journalistique, médecin du travail, ONG, retraité, transport.

◆ Autres activités :

Elles se répartissent de la manière suivante : activité associative (2 occurrences), bénévolat social, écriture d'un ouvrage (2 occurrences), étude de marché, information, activité politique, porteur de projet, préparation de concours (5 occurrences), projet de création d'entreprise, recherche de l'actualité en image, recherche de statistiques, recherche d'emploi (2 occurrences), recherches personnelles (5 occurrences), retraité (2 occurrences), stagiaire.

La préparation d'un concours et les recherches personnelles sont donc les principales activités expliquant la fréquentation de la bibliothèque dans ce groupe.

2. Fréquentation de la bibliothèque :

L'objectif est de déterminer l'existence ou non d'un public régulier (public venant au moins une à trois fois par mois) et l'identité de ce groupe.

◆ Taux de fréquentation :

Quasiment un lecteur sur deux (48,1%) venait pour la première fois. En généralisant ce résultat, on pourrait conclure que la moitié du public se renouvelle quasi quotidiennement. Cependant, il faut tenir compte une fois encore de la période de passation de l'enquête (rentrée universitaire) très favorable à l'arrivée de nouveaux lecteurs, pour certains découvrant la bibliothèque suite aux conseils d'un professeur, à un cours de méthodologie de la recherche documentaire, etc. Le tableau de contingence activité -fréquentation⁵² montre que les lecteurs se rendant à la bibliothèque pour la première fois étaient majoritairement des étudiants de 2^o et 3^o cycles (31,7% et 19% du total des personnes venant à la bibliothèque pour la première fois).

Les lecteurs venant tous les jours ou presque sont très minoritaires (2,8%). Ce sont essentiellement des étudiants de 3^o cycle (58,3% du total des personnes venant à la bibliothèque tous les jours ou presque).

9,6% des lecteurs viennent une à deux fois par semaine et 12%, une à trois fois par mois.

⁵¹ Il faut ajouter à ces résultats 3,9% de réponses ne permettant pas de déterminer le lieu d'implantation de l'établissement fréquenté.

⁵² Cf annexes p.XLII.

Le public régulier représente donc (lecteurs venant au moins une à trois fois par mois) : 24,4%, soit près d'un quart du lectorat. Là encore, il est principalement composé d'étudiants de 2^o et 3^o cycles (22,1% et 48,1% du total des personnes venant au moins une à trois fois par mois).

Plus d'un lecteur sur quatre vient moins de une à trois fois par mois (26,1%). Cette faible fréquentation a-t-elle un rapport avec une non satisfaction des lecteurs vis à vis du fonds ? Il semble que non au regard du tableau de contingence⁵³, puisque les lecteurs satisfaits restent majoritaires à hauteur de 48,7% du total des lecteurs venant moins de une à trois fois par mois (contre 44,1% de non satisfaits).

◆ Possession de la carte de lecteur

Seuls 8% des lecteurs possèdent une carte. La possession de la carte de lecteur, même si elle peut être un indice de régularité, ne détermine pas automatiquement celle-ci puisque le taux de lecteurs réguliers reste supérieur (24,4%) aux détenteurs de carte. En réalité, l'existence de cette carte de lecteur est très peu connue et ne présente pour le moment que des avantages limités (simple gain de temps car elle évite au lecteur de remplir systématiquement une fiche d'accès et de présenter une pièce d'identité). Une réflexion doit être engagée quant à sa promotion et son éventuelle évolution.

b) Les besoins de documentation :

L'enquête a été bâtie à partir de l'hypothèse selon laquelle la plupart des usagers viennent à la bibliothèque avec un projet de recherche d'information sur un sujet déterminé. Toutes les questions relatives à la recherche d'information tournent donc autour de l'axe sujet recherché.

⁵³ Idem.

1. Contenu de l'information recherchée :

◆ Le sujet de recherche :

Les sujets de recherche de chaque lecteur ont été codifiés à l'aide de la classification Dewey⁵⁴ au plus précis puis ont été synthétisés en ne gardant que les trois premiers chiffres de l'indice pour homogénéiser les résultats obtenus et faire ressortir les thèmes les plus récurrents.⁵⁵ Ce recours à la classification Dewey permet de mettre en relation les paramètres de publics obtenus et les données relatives à la collection elle-même classée en Dewey.

On constate que la division 330 (économie) est la plus forte avec 119 réponses soit 25%. Au sein de cette division, les thèmes de la production (indice 338) et de l'économie du travail (indice 331) sont dominants. [Pour une analyse plus fine des sujets de recherche, cf. les grilles des besoins documentaires du public].

Il paraît intéressant de comparer ces résultats aux travaux de statistiques des demandes de consultation d'ouvrages et de périodiques que nous avons menés pour la période du mois de février 1999 (période jugée représentative de l'activité moyenne de la bibliothèque). L'échantillon analysé porte sur 2020 documents, soit 1020 périodiques représentant la totalité des demandes du mois étudié pour ce type de documents et 1000 ouvrages⁵⁶. S'agissant des périodiques, si l'indice 070 (journalisme, presse, édition) arrive en tête (20% des demandes de consultation), indice recouvrant principalement des quotidiens et des hebdomadaires d'actualité générale, l'économie (indice 330) intéresse particulièrement les lecteurs (14,4%). Il en va de même pour la demande d'ouvrages à travers quatre indices relatifs au domaine de l'économie (338, la production, avec 10% ; 330 avec 5,1% ; 332, l'économie financière, avec 4,5% ; et 331, économie du travail, avec 3,8% de la demande totale). En cela, on constate une tendance nettement comparable à celles des résultats de l'enquête.

◆ La zone géographique⁵⁷ :

La bibliothèque a vocation à fournir une documentation d'actualité sur la France, l'étranger et l'international. Elle dispose par ailleurs d'un fonds Afrique semi-patrimonial.

La France occupe une place majeure dans l'information recherchée avec 40% du total des zones géographiques. La demande semble ici suivre l'offre documentaire puisque la France représente 50% du fonds général de la bibliothèque.

L'Europe et l'Union Européenne semblent également au cœur des recherches des lecteurs avec 10,9% pour l'Union Européenne et 6,3% pour les pays de l'Union Européenne. Enfin, le fonds Afrique est

⁵⁴ Nous avons utilisés le même instrument que les services de la bibliothèque de la dF, à savoir la 19^e édition (1990) de l'*Abrégé de la classification décimale de Dewey*.

⁵⁵ L'échantillon global s'élève à 476 car certains sujets de recherche couvrent deux indices Dewey, or on compte les occurrences des indices.

⁵⁶ Il faut bien entendu tenir compte ici des limites de cette comparaison entre résultats de l'enquête et analyse des bordereaux de consultation résidant dans le caractère finalement ponctuel et restreint de l'échantillon des bordereaux. De fait, ces statistiques ne portent que sur un mois et sur la consultation des seuls documents stockés en magasin. Toutefois, l'intérêt de ce travail apparaît dans la mise en relation entre une représentation de la demande exprimée à travers une enquête et une demande effectivement enregistrée via les bordereaux.

⁵⁷ L'échantillon global s'élève à 571 car le nombre de réponses possibles à la question n'était pas limité.

exploité puisque l'Afrique au Sud du Sahara occupe la 3^e place avec 6,8% du total des zones géographiques sur lesquelles portent les recherches des lecteurs.

Viennent ensuite par ordre d'importance : les questions internationales (5,1%), les pays en voie de développement (4,6%), l'Asie et l'Océanie (4,4%), l'Europe de l'Est et la CEI (3,7%), les pays de l'OCDE (3,3%), le Maghreb et le Moyen-Orient (3,3%), les autres zones géographiques (3% : essentiellement, le Botswana, les DOM, Espagne, Grèce, Guyane Française, région Champagne, Haïti, Madagascar, les partenaires commerciaux de la France, le Sud, les pays en dehors de la zone Euro), l'Amérique du Nord (1,9%), les pays méditerranéens (0,7%), les pays d'Europe du Nord (hors UE) (0,3%).

Une des caractéristiques de ces résultats à rapprocher de l'analyse des bordereaux de consultation est l'intérêt prioritaire pour la France.

◆ La période recherchée⁵⁸ :

L'intérêt ici est, face à la mission de fourniture d'une documentation d'actualité de la bibliothèque, de déterminer quel degré d'actualité (actualité "immédiate", 1998-1999 ; actualité des dix dernières années ; actualité "rétrospective") est attendu par les usagers.

Les périodes recherchées en priorité sont à quasi égalité 1998-1999 (30,4%) et les années 90 (26,8%). A noter que 10,8% des lecteurs indiquent que leurs recherches ne portent pas sur une période déterminée. L'actualité "rétrospective", c'est à dire antérieure à 1990, représente près d'un quart des recherches avec un taux de 23,9%. Cet intérêt pour la période antérieure à 1990 peut s'expliquer en partie par la richesse d'un fonds constitué depuis 1945 et qui a fait l'objet de très peu d'opérations de désherbage.

Ainsi, trois types de demandes d'importance comparable émergent quant au degré d'actualité de la documentation recherchée.

L'analyse des bordereaux de consultation montre avant tout un intérêt majeur pour la période des années 90 à hauteur de 39,3% de la demande pour les périodiques, et surtout de 69,4% pour les ouvrages.

◆ Langue de consultation⁵⁹ :

Conformément à la collection majoritairement constituée de documents en langue française, le français est la langue prioritairement demandée pour les recherches des lecteurs (73,2%). L'anglais est également utilisé mais dans une moindre proportion (19,2%).

Les autres langues (5,6%) par ordre décroissant d'apparition sont : l'espagnol, l'allemand, le russe, le portugais, l'arabe, l'arménien, le chinois, le japonais, le polonais, le turc, les langues slaves.

S'agissant de la demande d'ouvrages constatée en février 1999, le français est quasi exclusif (93,6%).

◆ Les types de documents⁶⁰ :

⁵⁸ L'échantillon global s'élève à 582.

⁵⁹ L'échantillon global s'élève à 553.

⁶⁰ L'échantillon global s'élève à 1097.

Les sources officielles représentent plus d'un tiers des documents utilisés par les lecteurs (37,3%). Cette donnée confirme la reconnaissance de l'originalité de la bibliothèque en tant que service du Premier Ministre, et par là même fournisseur de la documentation officielle au citoyen.

Parmi ces sources, les plus utilisées sont les rapports et études publiés par l'administration (38,1%) et les publications statistiques (29,1%).

Comment se répartissent les différents types de sources officielles entre les principaux groupes d'utilisateurs ?

Groupe d'utilisateurs	Textes législatifs et jurisprudences	Publications statistiques (périodiques ou non)	Rapports et études publiés par l'administration	Littérature grise administrative ⁶¹	Total
Enseignement-recherche	17,9%	32,1%	39,3%	10,7%	100%
Médias	16,7%	0%	50%	33,3%	100%
Profession libérale	20%	40%	40%	0%	100%
Administration	9,1%	18,2%	45,4%	27,3%	100%
Entreprises	35%	25%	30%	10%	100%
Autre activité professionnelle	5,3%	36,8%	47,4%	10,5%	100%
Deug	23%	38,5%	30,8%	7,7%	100%
2° cycles	12,3%	36,8%	44,3%	6,6%	100%
3° cycles	16,3%	33,3%	41,1%	9,3%	100%
Etudiants d'un autre niveau	25%	50%	25%	0%	100%
Autre activité	16,7%	8,3%	66,7%	8,3%	100%

Huit groupes d'utilisateurs sont majoritairement intéressés par les rapports et études publiés par l'administration. Ce sont, dans l'ordre décroissant, les catégories autre activité, médias, autre activité professionnelle, administration, étudiants de 2° cycle, étudiants de 3° cycle, profession libérale (à égalité avec les publications statistiques), et enseignement - recherche.

S'agissant des autres catégories d'utilisateurs, les professionnels des entreprises disent consulter avant tout des textes législatifs et de jurisprudence, tandis que les étudiants en Deug et les étudiants d'un niveau autre se tournent prioritairement vers les publications statistiques.

A l'inverse, certains types de sources officielles ne font l'objet d'aucune consultation : c'est le cas des publications statistiques pour la catégorie médias, de la littérature grise administrative pour les catégories profession libérale et étudiants d'un autre niveau.

Deuxième type de documents le plus demandé : les périodiques (17,1%). Ce taux est d'autant plus important que le poids des périodiques dans la collection est largement inférieur à celui des ouvrages

⁶¹ On entend ici par littérature grise administrative l'ensemble des rapports et études produits par l'administration mais non publiés.

(230 000 ouvrages pour 5500 périodiques). Les titres de périodiques les plus fréquemment mentionnés sont dans l'ordre décroissant :

Titres des périodiques	Nombre d'occurrences ⁶²
<i>Le Monde</i>	39
<i>Le Monde diplomatique</i>	9
<i>Le Figaro</i>	7
<i>Marchés tropicaux et méditerranéens</i>	7
<i>L'Express</i>	5
<i>Problèmes économiques</i>	5
<i>Jeune Afrique</i>	5

A travers cette utilisation forte des périodiques, les lecteurs montrent l'intérêt qu'ils portent à des informations relatives à l'actualité.

Autres types de documents assez fortement consultés : les manuels (12,2%) et les essais (11,4%). En revanche, les biographies et les témoignages sont globalement très peu consultés (4%).

⁶² Le nombre total d'occurrences s'élève à 206.

Quels sont les types de documents les plus consultés par chaque catégorie d'usagers ?⁶³

Groupes d'usagers	SO ⁶⁴	Manuels	Essais	Etudes ⁶⁵	BT ⁶⁶	Actes ⁶⁷	Journaux ou revues	NR ⁶⁸	Total
Enseignement-recherche	36,4%	7,1%	16,2%	13,1%	3%	8,1%	13,1%	3%	100%
Médias	32%	12%	8%	24%	0%	4%	20%	0%	100%
Professions libérales	44,4%	5,6%	16,7%	5,6%	0%	11%	16,7%	0%	100%
Administration	56,5%	13%	13%	4,4%	0%	4,4%	0%	8,7%	100%
Entreprises	54,9%	7,1%	7,1%	11,9%	0%	7,1%	11,9%	0%	100%
Autre profession	50%	11,9%	2,4%	2,4%	9,5%	4,8%	19%	0%	100%
Deug	32,5%	7,5%	15%	2,5%	5%	0%	30%	7,5%	100%
2° cycles	37,8%	13,9%	9,5%	6,2%	4,3%	6,2%	19,8%	2,3%	100%
3° cycles	34%	13,1%	12,9%	7,3%	4,1%	12,6%	15,8%	0,2%	100%
Autre niveau	25%	20%	20%	5%	5%	5%	20%	0%	100%
Autre activité	36,6%	14,6%	7,3%	0%	7,3%	4,9%	22%	7,3%	100%

Les sources officielles sont majoritairement consultées par les professionnels de l'administration, des entreprises, ainsi que la catégorie autres professions. Les consultations de manuels sont principalement le fait des étudiants de 2° cycle et d'un autre niveau, mais aussi de la catégorie autre activité. Les essais intéressent essentiellement les étudiants d'un autre niveau, les professions libérales et la catégorie enseignement - recherche. Les études de niveau scientifique sur un sujet particulier sont prioritairement consultées par les professionnels des médias, la catégorie enseignement – recherche, et les professionnels des entreprises, la catégorie autre activité ne consultant absolument pas ce type de documents. Notons que les biographies et témoignages ne semblent guère retenir l'attention ni des professionnels des médias, des entreprises et de l'administration, ni des professions libérales. Seuls les catégories autre profession et autre activité les consultent en nombre. S'agissant des actes de colloques, de congrès ou de rencontres, des catalogues d'expositions et des mélanges, la demande des étudiants en Deug est inexistante. Elle représente une proportion maximale parmi les étudiants de 3°cycle, les professions libérales, et la catégorie enseignement – recherche. Enfin, les journaux et revues sont avant tout consultés par les étudiants en Deug, les étudiants d'un autre niveau, et la catégorie autre activité.

◆ Taux de consultation des publications de la Documentation française :

Les publications de la dF sont consultées de façon régulière puisque 52,8% des lecteurs les consultent de temps en temps et 22,3%, souvent. Parmi ceux qui les consultent souvent, les étudiants de 3° cycle sont très largement majoritaires (43,2%) suivis des professionnels (30,5%), au sein desquels

⁶³ Cf. tableau de contingence en annexe p. XLIII.

⁶⁴ Sources officielles.

⁶⁵ Etudes de niveau scientifique sur un sujet particulier

⁶⁶ Biographies, témoignages

⁶⁷ Actes de colloques, de congrès ou de rencontres, catalogues d'expositions, mélanges.

⁶⁸ Non réponses.

51,7% relèvent de la catégorie enseignement -recherche et 24,1%, de la catégorie médias, et des étudiants de 2° cycle (15,8%).

◆ Consultation des cédéroms :

Les cinq cédéroms les plus demandés sont *Docthèse* (10,6%), *Myriade* (10,3%), *Encyclopædia Universalis* (9,1%), *Esop* (8,3%) et *L'Etat du monde* (8,2%).

◆ Utilisation d'internet :

Un poste de consultation d'internet va être prochainement placé en salle de lecture. Les lecteurs y auront accès gratuitement sur RV. La bibliothèque projette de mettre sur ses pages web une sélection de sites. Cette question permet de déterminer si les lecteurs utilisent internet dans leurs recherches, quelles catégories de sites correspondent à ces recherches, et dès lors quel type de signets la bibliothèque pourrait proposer à son public.

65% des lecteurs utilisent ou souhaiteraient utiliser internet dans le cadre de leurs recherches. Internet est donc largement reconnu comme outil de recherche même s'il n'est pas ici plébiscité (27,2% des lecteurs ne l'estiment pas utile).

Selon le tableau de contingence activité - utilisation d'internet, la demande la plus forte émane d'abord des étudiants de 3° cycle (36,1%) puis de 2° cycle (30%). Les étudiants en Deug utilisent peu internet (4,7%).

La demande des professionnels atteint 20,6% de la demande globale. Parmi eux, ce sont les enseignants - chercheurs (31,6% du total des professionnels) qui déclarent être les plus gros utilisateurs. Les plus faibles utilisateurs sont les professions libérales (7%).

Parmi les non utilisateurs, les professionnels représentent le groupe le plus important (38,8% des non utilisateurs) puis viennent les étudiants de 2° cycle (23,3%), 3° cycle (17,2%) et Deug (6%). Au sein des professionnels non utilisateurs d'internet, il faut remarquer que les enseignants - chercheurs demeurent en tête (37,8% des professionnels non utilisateurs). Ainsi les enseignants - chercheurs apparaissent comme un groupe " bicéphale " quant à l'utilisation d'internet (sur les 41 individus se déclarant enseignants - chercheurs, 18 utilisent internet, 17 ne l'utilisent pas et 6 ne se prononcent pas). Cette caractéristique peut s'expliquer peut-être par les disciplines de chacun nécessitant plus ou moins l'utilisation d'internet.

Les sites internet : 174 propositions de sites (au sein desquelles certains sites ont été mentionnés plusieurs fois) ont été faites. On remarque surtout l'intérêt majeur pour les sites officiels nationaux (sites des ministères, de l'administration centrale), européens et internationaux (organisations internationales).

Sites officiels nationaux : ce sont principalement les ministères, l'Assemblée Nationale, l'INSEE. Sites officiels européens : le serveur de l'Union Européenne (Europa), agences officielles européennes. Sites internationaux : CNUCED, BIT, FMI, Banque Mondiale, ONU, OCDE...

Un certain nombre de propositions est constitué par les moteurs et annuaires de recherche et les sites de journaux.

Cette demande est nettement comparable aux types de documents consultés par les lecteurs principalement constitués par les sources officielles et les périodiques.

Ainsi, une sélection de sites tels que ceux proposés par les utilisateurs viendrait utilement compléter la documentation présente dans le fonds de la bibliothèque.

◆ Taux de satisfaction :

L'objectif est de cerner les éventuelles lacunes du fonds : lacunes générales et lacunes pour les sujets de recherche les plus fréquents (elles seront étudiées dans la grille des besoins documentaires). Cet indicateur permet de mesurer l'adéquation ou non de la collection aux besoins des lecteurs.

A noter : taux de non réponse : 16,4%. Ce taux supérieur aux autres taux de non réponse doit être pris en compte dans la présentation des résultats. Il est le fait de personnes qui ont rempli le questionnaire avant de s'être fait une opinion sur le fonds (elles ont souvent mentionné sur le questionnaire : " je ne sais pas ", " je ne sais pas encore ").

Compte tenu de ces indications, on remarque que l'écart entre les satisfaits et les non satisfaits est assez réduit puisque les premiers représentent 47,2% des lecteurs et les second, 36,4%. Rappelons avec Aline Girard-Billon et Jean-François Hersent⁶⁹ que " *les spécialistes des études de satisfaction des usagers par rapport aux services (publics ou non) estiment que, pour qu'un service puisse être jugé satisfaisant, il doit recueillir au minimum 70% d'appréciations positives. En deçà, il est légitime d'affirmer que le service ne donne pas satisfaction*". Ainsi, pour plus d'un tiers des lecteurs, il existe une certaine inadéquation entre l'offre documentaire de la bibliothèque et leurs besoins d'information.

A quel niveau apparaît cette inadéquation⁷⁰ ? Celle-ci est principalement due au nombre de documents relatifs au sujet de recherche du lecteur jugé insuffisant (20,3% des raisons de non satisfaction) puis, mais dans une moindre mesure, au fait que certains titres jugés importants sont absents de la collection (7,7%) et que les documents relatifs aux sujets de recherche des lecteurs ne sont pas assez récents (7,4%). 5,4% des lecteurs regrettent que les documents relatifs à leur sujet de recherche ne soient pas disponibles. 3,3% mentionnent d'autres raisons : essentiellement l'absence de documentation sur leur sujet de recherche (sujet trop spécifique non couvert par la bibliothèque ou trop pointu) et la complexité de l'utilisation de l'OPAC (échec dans la recherche d'information).

2. Objectif de la recherche d'information :

Les réponses à cette question permettront d'identifier les motifs de fréquentation de la bibliothèque et les différents objectifs de recherche auxquels participe le service offert par la bibliothèque. Le nombre de réponses n'étant pas limité, certains lecteurs ont mentionné plusieurs objectifs simultanés.

⁶⁹ Cf. GIRARD-BILLON, Aline et HERSENT, Jean-François. " Pratiques des bibliothèques à Paris aujourd'hui : résultats d'une enquête de l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris", 1998, *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.43, n°4, p. 13-22.

⁷⁰ Pour les résultats sur les raisons de la non satisfaction, il faut tenir compte du taux de non réponses élevé de 55,9% comprenant notamment les usagers satisfaits et les usagers non satisfaits ne s'étant pas exprimés sur ce point.

L'objectif principal est la poursuite de travaux de thèse ou de mémoire (38,7%), ce qui confirme l'orientation de la bibliothèque vers la recherche. 28,4% des objectifs énoncés sont constitués par des travaux sur un sujet en rapport avec les études ou une activité professionnelle. A cela, il faut ajouter 3,3% des réponses alliant ces deux objectifs.

La documentation de la bibliothèque contribue également à la préparation de concours ou d'examen (5,2%).

3. Positionnement de la bibliothèque :

Comment se situe la bibliothèque au sein du réseau documentaire du lecteur ?

◆ Fréquentation d'une autre bibliothèque :

81,9% des lecteurs déclarent fréquenter une ou plusieurs autres bibliothèques ou centres de documentation parallèlement à la bibliothèque de la dF dans le cadre de leurs recherches. Les lecteurs de la bibliothèque se caractérisent donc dans leur grande majorité par une utilisation forte des services documentaires. De plus, la bibliothèque n'apparaît pas comme leur unique source de documentation.

◆ Type de bibliothèques ou de centres de documentation fréquentés⁷¹ :

Deux types de bibliothèques se détachent nettement : les BU (26,5%) et les bibliothèques spécialisées y compris la BNF (25,2%). Viennent ensuite les BM (13,1%), les centres de documentation publics (12,2%), les bibliothèques d'UFR (7,1%) et les centres de documentation privés (4,6%). Ce réseau documentaire s'oriente donc majoritairement vers le monde universitaire et la recherche.

Nom des établissements fréquentés :

En identifiant les établissements les plus fréquentés par les lecteurs, la bibliothèque peut mieux cerner au sein de quel réseau elle se situe et éventuellement réfléchir à d'éventuelles collaborations avec certains de ces établissements.

⁷¹ L'échantillon total s'élève à 801.

473 propositions ont été faites (certains établissements apparaissent plusieurs fois). Parmi elles, les principales bibliothèques (ordre décroissant) sont :

Nom de l'établissement	Nombre d'occurrences
BNF	77
BIU Cujas - Droit et sciences économiques (Paris 1)	24
BIU Ste-Geneviève (Paris 3)	24
Bibliothèque de la FNSP ⁷²	21
BIU Sorbonne (Paris 1)	20
BPI	19 ⁷³
SCD Paris 10	14
SCD Paris 8	12

S'agissant des étudiants, ces données peuvent être comparées avec les résultats d'une enquête réalisée en 1997 sur un échantillon de 1303 usagers des bibliothèques parisiennes pour le compte de l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris (OPLPP)⁷⁴. En effet, l'enquête montre que les étudiants fréquentent aussi bien la BPI (51%), que les BM (48%), la bibliothèque Sainte-Geneviève (21%), d'autres BU que leur BU de rattachement (18%) et la BNF (11%). Aline Girard-Billon et Jean-François Hersent rappellent qu'un étudiant sur dix fréquente six bibliothèques. Ils ajoutent “ *cette multifréquentation, qui trouve sa source, à n'en pas douter, tant dans le manque de places pour travailler que dans le besoin de documentation lié aux études, fait que les étudiants utilisent toutes les possibilités offertes* ”.

◆ Autres centres de documentation de la dF fréquentés parallèlement à la bibliothèque⁷⁵ :

59,7% des lecteurs déclarent ne pas fréquenter d'autres services de documentation à la dF. Parmi ceux qui fréquentent d'autres centres de documentation, 66,4% fréquentent le CIDIC. Cette donnée s'explique sans doute par le travail de collaboration CIDIC-bibliothèque matérialisé dans un catalogue commun. En faisant ses recherches sur l'OPAC de la bibliothèque, le lecteur peut accéder automatiquement aux notices bibliographiques des dossiers de presse du CIDIC puis se rendre ensuite dans ce service.

19,1% des lecteurs fréquentent la BIPA (les sources officielles apparaissant dans la base Logos de la BIPA se trouvent en quasi intégralité dans le fonds de la bibliothèque). 10% fréquentent le CEDUCEE et seulement 1,8%, la Photothèque.

◆ Contribution du fonds documentaire de la bibliothèque⁷⁶ :

⁷² Fondation Nationale de Sciences Politiques.

⁷³ Pour une bonne interprétation de ce résultat, il faut tenir compte de la fermeture complète de la BPI au moment de la passation du questionnaire.

⁷⁴ Cf. GIRARD-BILLON, Aline et HERSENT, Jean-François, art. cit.

⁷⁵ L'échantillon total s'élève à 437.

Taux de non réponse : 20,5% (constitué essentiellement des lecteurs qui ont répondu non à la question sur la fréquentation d'une autre bibliothèque).

La bibliothèque apparaît ici comme une source d'information venant compléter d'autres sources à deux niveaux :

23,3% des lecteurs trouvent les ressources fondamentales à la bibliothèque et complètent leurs recherches dans d'autres bibliothèques. Cette donnée est à mettre en relation avec le poids des documents primaires⁷⁷ (sources officielles) dans les types de documents consultés (plus d'un tiers). Il semblerait que la bibliothèque joue ici un rôle reconnu de fournisseur de cette matière première complétée ensuite par les ressources d'autres bibliothèques.

19,7% des lecteurs estiment que les sources proposées par la bibliothèque viennent compléter celles qu'ils trouvent par ailleurs dans la mesure où ce sont des documents qu'on ne trouve qu'à la bibliothèque de la dF. Ici, c'est l'originalité même de la bibliothèque qui est reconnue (notamment pour les documents acquis via le dépôt administratif dont ne bénéficient que très peu de bibliothèques).

Il faut noter également que 15,6% des lecteurs considèrent que les conditions d'accès à la documentation sont meilleures qu'ailleurs. Cette appréciation est probablement due à la facilité d'utilisation de l'OPAC, à la disponibilité du personnel et au temps d'attente limité pour la mise à disposition des documents se trouvant en magasin.

⁷⁶ L'échantillon total s'élève à 468.

⁷⁷ On entend par documents primaires " les documents présentant une information en principe à caractère original ". Définition tirée de AFNOR. *Vocabulaire de la documentation*. Paris : AFNOR, 1987.

c) Usages d'appropriation de l'information :

1. Mode de recherche de l'information privilégié⁷⁸ :

Le catalogue informatique et papier est le premier mode de recherche (52,2%) suivi des renseignements auprès d'un membre du personnel (25,2%). 15,1% des lecteurs regardent les documents en accès libre.

1,2% des lecteurs ont suivi une autre approche : principalement par une connaissance préalable du document, conseils d'un enseignant, repérage d'ouvrages via les dossiers du CIDIC et du CEDUCEE, sélection de références suite à un RV au service questions -réponses de la BIPA.

Répartition des modes de recherche privilégiés selon les catégories d'utilisateurs :

Catégories d'utilisateurs	Catalogue informatique ou papier	En regardant les documents en libre accès	Renseignements auprès d'un membre du personnel	Autres modes	NR	Total
Enseignement-recherche	52,7%	15,8%	26,3%	1,7%	3,5%	100%
Médias	46,7%	20%	33,3%	0%	0%	100%
Professions libérales	45,4%	9,2%	45,4%	0%	0%	100%
Administration	50%	12,5%	25%	0%	12,5%	100%
Entreprises	36,7%	13,3%	40%	3,3%	6,7%	100%
Autres professions	50%	8,3%	29,2%	0%	12,5%	100%
1° cycles	33,3%	20%	30%	3,4%	13,3%	100%
2° cycles	56%	14,6%	24,2%	1,4%	3,8%	100%
3° cycles	59,4%	16,5%	18,7%	0,5%	4,9%	100%
Autre niveau	66,7%	0%	25%	0%	8,3%	100%
Autre activité	34,3%	22,9%	28,6%	2,8%	11,4%	100%

Quel mode de recherche est privilégié par les professionnels ? Le tableau de contingence activité - mode de recherche⁷⁹ ne révèle pas de spécificités propres aux professionnels. Ils consultent également en majorité l'OPAC ou le catalogue papier (46,7%). Cependant par rapport aux résultats concernant l'ensemble de la population, on constate que les professionnels se renseignent en plus grand nombre auprès du personnel (32,6% contre 25,2%). Le facteur temps joue certainement un rôle à ce niveau : leurs contraintes professionnelles exigent une mise à disposition plus rapide de la documentation qu'une recherche pas toujours bien maîtrisée dans l'OPAC risque d'empêcher.

2. Mode d'appropriation de l'information⁸⁰ :

⁷⁸ L'échantillon total s'élève à 588.

⁷⁹ Cf. annexes p. XLIII.

⁸⁰ L'échantillon total s'élève à 781.

Les lecteurs ont principalement recours de manière équivalente à la photocopie (36,1%) et à la prise de notes (35,8%). Le feuilletage des documents représente un peu plus d'1/5 des modes d'appropriation de l'information (23%).

Parmi les autres modes d'appropriation (1%), 4 lecteurs mentionnent un achat ultérieur du document consulté.

Répartition des modes d'appropriation de l'information selon les groupes d'utilisateurs⁸¹ :

Catégories d'utilisateurs	Feuilletage des documents	Photocopies	Prises de notes	Autre	NR	Total
Enseignement-recherche	23,7%	28,9%	43,5%	1,3%	2,6%	100%
Médias	25%	50%	25%	0%	0%	100%
Professions libérales	16,7%	16,7%	66,6%	0%	0%	100%
Administration	18,7%	25%	37,5%	6,1%	12,5%	100%
Entreprises	25,7%	48,6%	22,8%	0%	2,9%	100%
Autres professions	23,4%	33,3%	33,3%	0%	10%	100%
1° cycles	20%	31,4%	37,2%	0%	11,4%	100%
2° cycles	21,6%	37,9%	37,4%	0,9%	2,2%	100%
3° cycles	22,6%	40,3%	35,1%	0%	2%	100%
Autre niveau	23%	17,6%	47,1%	5,9%	5,9%	100%
Autre activité	28,9%	24,4%	31,1%	4,5%	11,1%	100%

S'agissant des étudiants, on constate globalement un recours non négligeable à la photocopie. Mais quelle utilisation en font-ils ? Une hypothèse de réponse peut être proposée en rapprochant ce type d'appropriation de l'information du comportement fréquemment constaté chez les étudiants, notamment par Alain Viala et Floriane Gaber qui ont mené une étude sur les utilisateurs de la bibliothèque des sciences humaines de l'Université de Paris 7 : *“ lorsque l'on a affaire à des usagers atteints de photocomania, il est difficile de concevoir qu'ils emploient à court terme tout ce qu'ils photocopient. Mais pour ceux-là, rien ne permet de discerner quel emploi à long terme ils en auront et feront. Il semble bien qu'il y ait chez eux une part de comportement fétichiste : ils stockent des liasses de papiers, qui font masse, qui rassurent peut-être en représentant un capital culturel important (...), sans qu'il soit pour autant assimilé, digéré, dans une consultation qui le ferait passer des rayons de bibliothèques à ceux de la mémoire. Pour les autres, les usagers plus occasionnels, le scénario semble être inverse : ils photocopient ce dont ils ont un besoin quasi immédiat ”*⁸².

Quel mode d'appropriation de l'information est privilégié par les professionnels ?

⁸¹ Cf. annexes p. XLIV.

⁸² Cf. VIALA, Alain et GABER, Floriane. Capitalisation ou compensation culturelles ? Les étudiants et la photocopie, une étude de cas. FRAISSE, E. (dir.). *Les étudiants et la lecture*. Paris : PUF, 1993. (Politique d'aujourd'hui), p. 153-172.

Au sein des professionnels, la prise de note apparaît comme le mode privilégié d'appropriation de l'information (36,4%) avant la photocopie (33,8%) et le feuilletage des documents (23,6%). Ainsi, contrairement à ce que l'on aurait pu penser, le recours à la photocopie est loin d'être exclusif chez les professionnels.

B. Formaliser cette connaissance du public pour la rendre opératoire : proposition de grilles des besoins documentaires :

a) Présentation des grilles des besoins documentaires du public :

Ces grilles ont pour objectif de formaliser et de synthétiser les besoins documentaires les plus fortement exprimés par le public. Elles permettent d'éclairer la politique d'acquisition dans le sens d'une plus grande adéquation de celle-ci à la demande du public externe.

Les grilles recensent les besoins documentaires à travers huit paramètres : le(s) groupe(s) d'utilisateurs les plus concernés, leur(s) principal(s) objectif(s) de recherche, le(s) type(s) de document(s), la ou les zone(s) géographique(s) et la ou les période(s) les plus demandées, le taux de satisfaction et les raisons d'une éventuelle non satisfaction s'agissant de la collection, et le positionnement de la collection s'agissant du sujet recherché.

Pour élaborer ces grilles, nous nous sommes fondés sur les 476 subdivisions Dewey des sujets recensés⁸³ dans les réponses au questionnaire (426 sujets de recherche, mais certains sujets couvrent deux subdivisions Dewey, or on compte ici les occurrences des subdivisions).

Ces subdivisions ont été regroupées par classes Dewey pour évaluer le poids de chacune d'entre elles. Elles se répartissent comme suit :

Classes Dewey	Libellés classes	Nb d'occurrences
000	généralités	22
200	religion	4
300	sciences sociales	324
400	langage	1
600	techniques (sciences appliquées)	24
700	les arts, beaux-arts et arts décoratifs	46
900	géographie, histoire générales et sciences auxiliaires	43

Chaque classe comprend les divisions suivantes :

⁸³ Dont 12 réponses ne portant pas sur un sujet particulier.

Classes Dewey	Divisions Dewey	Libellés divisions	Nb d'occurrences
000	000	généralités	5
	020	bibliothéconomie, science de l'information	4
	060	organisations générales et muséologie	1
	070	journalisme, presse, édition	12
200	200	religion	1
	240	théologie morale et pratiques chrétiennes	1
	260	théologie chrétienne et société	1
	280	confessions et sectes de l'église chrétienne	1
300	300	sciences sociales	28
	310	statistiques	1
	320	science politique (politique et gouvernement)	51
	330	économie	119
	340	droit	38
	350	administration publique, organes exécutifs du gouvernement, art et science militaires	31
	360	problèmes et services sociaux, associations	24
	370	éducation	10
	380	commerce, communication, transports	22
400	400	langage	1
600	610	sciences médicales, médecine	5
	620	art de l'ingénieur et activités connexes	5
	650	gestion de l'entreprise et services annexes	12
	660	technologie chimique (chimie industrielle) et techniques connexes	1
	690	bâtiments	1
700	700	les arts, beaux-arts et arts décoratifs	10
	710	urbanisme et art du paysage	11
	720	architecture	2
	770	la photographie et les photographies	1
	780	musique	1
	790	loisirs et arts du spectacle	21
900	910	géographie générale, voyages	32
	920	biographies générales	1
	940	histoire générale de l'Europe	6
	950	histoire générale de l'Asie, Orient, Extrême-Orient	3
	960	histoire des autres parties du monde, Océanie	1

Certaines classes ou divisions de sujets ne peuvent être prises en compte dans l'élaboration des grilles pour deux raisons (souvent cumulées) :

- sujets ou domaines recherchés trop éloignés de la thématique du fonds (politique, économique et social en France, à l'étranger, et dans le monde). En effet, si l'offre documentaire doit être en adéquation maximale avec la demande, elle doit également être conforme aux missions de base de la bibliothèque et aux principes de constitution de la collection. Dès lors, les demandes sans rapport avec la collection peuvent difficilement être prises en compte sans porter atteinte à ces principes.

- Demande trop faible du point de vue quantitatif⁸⁴.

Aussi, on ne retiendra pas les classes suivantes : 000 (à l'exception de la division 070), 200, 400, 600 (sauf la subdivision 658 relative à la gestion des entreprises privées et publiques). S'agissant des classes 700 et 900, on ne retient que la subdivision 711 et les divisions 790 et 910.

Enfin, la classe 300 est entièrement traitée, exceptée la division 310.

On voit ici à quel point un paramétrage de la collection, notamment par divisions et subdivisions Dewey, serait nécessaire pour disposer d'éléments de comparaison précis avec les sujets de recherche du public.

⁸⁴ Nombre d'occurrences inférieur à 10 pour les divisions et à 6 pour les subdivisions.

Divisions Dewey traitées	Subdivisions Dewey ⁸⁵	Libellés subdivisions	Nb d'occurrences	
070		journalisme, presse, édition	12	
	300	sciences sociales	1	
	302	interaction sociale	5	
	304	influence des facteurs naturels sur les processus sociaux	3	
	305	structure de la société	6	
	306	culture et normes de comportement	9	
	307	petits groupes et communautés	4	
	320	science politique	16	
	321	types d'états et de gouvernements	3	
	322	relations entre l'Etat et les groupes sociaux organisés	1	
	323	relations entre l'Etat et les citoyens	6	
	324	la vie politique	4	
	325	migrations internationales	4	
	327	relations internationales	16	
	328	le législatif	1	
	330	économie	9	
	331	économie du travail	25	
	332	économie financière	17	
	333	économie de la terre et des ressources naturelles	2	
	334	coopératives	1	
	336	finances publiques	2	
	337	économie internationale	3	
	337.142 ⁸⁶	CEE, UE	22	
	338	production	37	
	339	macroéconomie	1	
	340	droit	3	
	341	droit international	9	
	342	droit constitutionnel et administratif	12	
	343	législations diverses en droit public	2	
	344	droit social	3	
	345	droit pénal	3	
	346	droit privé	3	
		347	procédure civile	2
		348	lois, règlements, jurisprudence	1
		350	administration publique...	1
		351	gouvernements centraux	17
	352	gouvernements locaux (collectivités locales)	10	
	355	art et science militaires	3	
	361	problèmes sociaux, aide sociale	9	
	362	problèmes et services sociaux spécifiques	6	
	363	autres problèmes et services sociaux	3	

⁸⁵ Ne font l'objet d'une grille des besoins documentaires que les subdivisions dont le nombre d'occurrence est supérieur ou égal à 6.

⁸⁶ Faisant exception au découpage par subdivision, nous retenons ici le niveau de l'indice afin d'évaluer le poids de la demande concernant les recherches relatives à la CEE et à l'Union Européenne que le simple recours à la subdivision Dewey ne permet pas.

	364	criminologie	4
	365	établissements pénitentiaires	1
	366	associations	1
370		éducation	10
	380	commerce, communication, transports	10
	382	commerce international (extérieur)	6
	384	autres systèmes de communication, télécommunications	4
	387	transports maritime, aérien, spatial	2
	658	gestion des entreprises privées et publiques	11
	659	publicité et relations publiques	1
	711	urbanisme, aménagement du territoire	10
	718	cimetière	1
790		loisirs et arts du spectacle	21
910		géographie générale, voyages	32

Grilles des besoins documentaires⁸⁷ :

Classe	000
Division	070
libellé Dewey	journalisme, presse, édition
nb d'occurrences	12
détail indices	070.1=2/3 (média) des sujets et 070=1/3 des sujets
groupe d'utilisateurs	41,7% de 2 ^o cycles ; 25% de 3 ^o cycles ; 25% de professionnels ; 8,3% autre activité
objectif(s) recherche	essentiellement travaux de thèse ou de mémoire (1/3) et travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle (1/3)
zone(s) géographique(s)	essentiellement France (71,4%)
période(s)	essentiellement 1998-1999 (46,7%) et années 90 (26,7%)
type(s) de document(s)	essentiellement journaux ou revues (36%) et sources officielles (24%)
taux satisfaction	majorité de satisfaits (41,7%) mais nombreux non satisfaits (33,3%) et 25% de non réponses
raisons non satisfaction	majorité de non réponses (58,3%)
Positionnement collection	essentiellement sources proposées par la bibliothèque considérées comme venant compléter celles trouvées par ailleurs (1/3)

Classe	300
Division	300
Subdivision	305
libellé Dewey	structure de la société
nb d'occurrences	6
groupes d'utilisateurs	majorité de professionnels (2/3)
objectif(s) recherche	majoritairement travaux sur un sujet en rapport avec l'activité professionnelle (50%)
zone(s) géographique(s)	essentiellement France (62,5%)
période(s)	principalement 1998-1999 (37,5%) et années 70 (25%)
type(s) de document(s)	principalement sources officielles (1/3) et manuels (1/5)
taux satisfaction	50% de satisfaits et 1/3 de non satisfaits
raisons non satisfaction	pas de réponse
Positionnement collection	1/3 trouvent les ressources fondamentales à la bibliothèque et complète par des recherches dans d'autres bibliothèques 1/3 considèrent que les sources proposées par la bibliothèque viennent compléter celles qu'ils trouvent par ailleurs

⁸⁷ Ces grilles ont été établies à partir des tableaux de contingence présentés en annexes p. XLIV et suivantes.

Classe	300
Division	300
Subdivision	306
libellé Dewey	culture et normes de comportement
nb d'occurrences	9
groupes d'utilisateurs	majorité de 2 ^o cycles (44,4%) et de 3 ^o cycles (1/3)
objectif(s) recherche	essentiellement travaux de thèse ou de mémoire (55,5%) et travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle (1/3)
zone(s) géographique(s)	majoritairement France (55,5%), puis Union Européenne (22,2%)
période(s)	principalement 1998-1999 (28,6%) et toute période (21,4%)
type(s) de document(s)	essentiellement sources officielles (40%), puis manuels (15%) et journaux ou revues (15%)
taux satisfaction	44,4% de satisfaits et 11% de non-satisfaits (44,4% de non réponses)
Raisons non satisfaction	80% de non réponses
Positionnement collection	majorité de non réponses (55,5%)

Classe	300
Division	320
Subdivision	320
libellé Dewey	science politique (politique et gouvernement)
nb d'occurrences	16
groupes d'utilisateurs	essentiellement étudiants de 3 ^o cycle (37,5%), et professionnels (25%)
objectif(s) recherche	majoritairement travaux de thèse ou de mémoire (50%)
zone(s) géographique(s)	essentiellement France (39%), Afrique au sud du Sahara (16,7%), Europe de l'Est et CEI (16,7%)
période(s)	principalement 1945-1969 (30%) et années 90 (20%)
type(s) de document(s)	essentiellement sources officielles (24%) et journaux ou revues (21,4%)
taux satisfaction	majorité de satisfaits (56,25%)
Raisons non satisfaction	majorité de non réponses (61%)
Positionnement collection	essentiellement sources proposées par la bibliothèque venant compléter celles trouvées par ailleurs (41,2%)

Classe	300
Division	320
Subdivision	323
libellé Dewey	relations entre l'Etat et les citoyens
nb d'occurrences	6
groupes d'utilisateurs	majorité de professionnels relevant de la catégorie enseignement/recherche (50%)
objectif(s) recherche	majoritairement travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle (50%)
zone(s) géographique(s)	essentiellement France (42,8%)
période(s)	principalement années 90 (37,5%)
type(s) de document(s)	principalement sources officielles (43,7%), puis essais (18,7%)
taux satisfaction	autant de satisfaits que de non satisfaits
Raisons non satisfaction	principalement absence dans la collection de certains titres jugés importants (43%) [<i>Cahiers de l'Est</i>]
Positionnement collection	majoritairement sources proposées par la bibliothèque venant compléter celles trouvées par ailleurs (85,7%) [dans 50% des cas parce que la recherche porte sur des documents qu'on ne trouve qu'à la bibliothèque]

Classe	300
division	320
subdivision	327
libellé Dewey	relations internationales
nb d'occurrences	16
groupes d'utilisateurs	majoritairement 3 ^o cycles (56,2%), puis professionnels (18,7%)
objectif(s) recherche	principalement travaux de thèse ou de mémoire (43,7%), puis travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle (18,7%)
zone(s) géographique(s)	principalement et à égalité pays de l'Union Européenne (21,7%), Maghreb et Moyen-Orient (21,7%), et questions internationales (21,7%)
période(s)	principalement 1998-1999 (21,8%) et années 90 (15,6%)
type(s) de document(s)	essentiellement journaux ou revues (26,5%) et sources officielles (20,4%)
taux satisfaction	majorité de satisfaits (50%) ; 37,5% de non-satisfaits
raisons non satisfaction	majorité de non réponses (50%), puis non disponibilité des documents (15%) et nombre de documents jugé insuffisant (15%)
positionnement collection	majoritairement sources proposées par la bibliothèque venant compléter celles trouvées par ailleurs (50%) [dans 44,4% des cas parce que les conditions d'accès sont jugées meilleures]

classe	300
division	330
subdivision	330
libellé Dewey	économie
nb d'occurrences	9
groupes d'utilisateurs	essentiellement étudiants de 2 ^o cycle (44,4%), puis professionnels (1/3)
objectif(s) recherche	essentiellement travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle (44,4%), puis travaux de thèse ou de mémoire (1/3)
zone(s) géographique(s)	principalement pays de l'OCDE ou pays industrialisés (31,2%), puis à égalité France (12,5%) et Amérique Latine (12,5%)
période(s)	principalement et à égalité 1998-1999 (25%) et toute période (25%)
type(s) de document(s)	essentiellement sources officielles (44,4%), puis manuels (22,2%)
taux satisfaction	2/3 de satisfaits
raisons non satisfaction	80% de non réponses
positionnement collection	essentiellement sources proposées venant compléter celles trouvées par ailleurs (1/3) et 1/3 de non réponses

classe	300
division	330
subdivision	331
libellé Dewey	économie du travail
nb d'occurrences	25
groupes d'utilisateurs	essentiellement professionnels (36%) [dont 2/3 relevant de la catégorie enseignement - recherche], puis étudiants de 2 ^o cycle (28%)
objectif(s) recherche	majoritairement travaux de thèse ou de mémoire (52%), puis travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle (20%)
zone(s) géographique(s)	majoritairement France (59,2%), puis Union Européenne (18,5%)
période(s)	essentiellement et à égalité 1998-1999 (35,7%) et années 90 (35,7%)
types de document(s)	principalement sources officielles (41,9%) puis actes de colloques, de congrès ou de rencontres, catalogues d'exposition, mélanges (12,2%) et journaux ou revues (12,2%)
taux satisfaction	majorité de satisfaits (60%)
raisons non satisfaction	majorité de non réponses (2/3), puis nombre de documents relatifs au sujet jugé insuffisant (18,5%)
positionnement collection	essentiellement sources proposées par la bibliothèque venant compléter celles trouvées par ailleurs (48,1%) [dans 53,8% des cas parce que cela concerne des documents qu'on ne trouve qu'à la bibliothèque]

classe	300
division	330
subdivision	332
libellé Dewey	économie financière
nb d'occurrences	17
groupes d'utilisateurs	principalement étudiants de 3 ^o cycle (41,2%) et de 2 ^o cycle (35,3%)
objectif(s) recherche	majoritairement travaux de thèse ou de mémoire (53%)
zone(s) géographique(s)	essentiellement France (23%), Union Européenne (19,2%), puis Pays en voie de développement (11,5%)
période(s)	majoritairement années 90 (50%), puis 1998-1999 (23%)
type(s) de document(s)	principalement sources officielles (39,5%), puis journaux ou revues (21%) et manuels (18,6%)
taux satisfaction	principalement non satisfaits (47%)
raisons non satisfaction	non réponses (41%), puis essentiellement nombre de documents relatifs au sujet jugé insuffisant (22,7%)
positionnement collection	essentiellement sources venant compléter celles trouvées par ailleurs (44,4%)

classe	300
division	330
indice	337.142
libellé Dewey	CEE, Union Européenne
nb d'occurrences	22
groupes d'utilisateurs	majorité d'étudiants de 3 ^o cycle (72,7%) ; aucun professionnel
objectif(s) recherche	majoritairement travaux de thèse ou de mémoire (69,6%)
zone(s) géographique(s)	essentiellement Union Européenne (45,7%), mais aussi pays de l'UE (17%) et France (14,3%) [étude ici des relations de l'UE avec ces pays]
période(s)	principalement 1998-1999 (32,1%) et années 90 (28,6%)
type(s) de document(s)	essentiellement sources officielles (30,4%) et journaux ou revues (20,3%)
taux satisfaction	majorité de satisfaits (59%)
raisons non satisfaction	majorité de non réponses (77,3%), puis nombre de documents relatifs au sujet jugé insuffisant (18,2%)
positionnement collection	essentiellement sources proposées venant compléter celles trouvées par ailleurs (41,7%) puis ressources fondamentales trouvées à la bibliothèque complétées par des recherches dans d'autres bibliothèques (37,5%)

classe	300
division	330
subdivision	338
libellé Dewey	production
nb d'occurrences	37
remarque	majorité de 338.9 (développement et croissance économiques, 14 occurrences) et de 338.1 (agriculture, 12 occurrences)
groupes d'utilisateurs	essentiellement étudiants de 3 ^e cycle (43,2%) et professionnels (24,3%)
objectif(s) recherche	principalement travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle (48,6%) puis travaux de thèse ou de mémoire (32,4%)
zone(s) géographique(s)	essentiellement France (24,5%), puis Pays en voie de développement (15%)
période(s)	principalement 1998-1999 (36%), puis années 90 (28,1%)
type(s) de document(s)	essentiellement sources officielles (39,4%) [parmi lesquelles principalement 1/3 de publications statistiques et 28,2% de rapports et études publiés par l'administration], puis journaux ou revues (21,2%)
taux satisfaction	majorité de non satisfaits (56,8%)
raisons non satisfaction	non réponses (32%), puis nombre de documents relatifs au sujet jugé insuffisant (27,7%)
positionnement collection	majoritairement sources proposées venant compléter celles trouvées par ailleurs (50%) [dans 50% des cas parce que cela concerne des documents qu'on ne trouve qu'à la bibliothèque]

classe	300
division	340
subdivision	341
libellé Dewey	droit international
nb d'occurrences	9
groupes d'utilisateurs	essentiellement professionnels (1/3) et étudiants de 3 ^e cycle (1/3)
objectif(s) recherche	principalement travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle (44,4%)
zone(s) géographique(s)	essentiellement questions internationales (28,7%), puis France (21,4%) et Union Européenne (21,4%)
période(s)	à égalité 1998-1999 (1/3), années 90 (1/3), et toute période (1/3)
type(s) de document(s)	essentiellement sources officielles (38,8%), puis manuels (27,8%)
taux satisfaction	majorité de non satisfaits (55,6%)
raisons non satisfaction	1/3 de non réponses, puis documents relatifs au sujet pas assez récents (22,2%) et nombre de documents relatifs au sujet jugé insuffisant (22,2%)
positionnement collection	majoritairement sources venant compléter celles trouvées par ailleurs (77,8%) [principales explications : documents qu'on ne trouve qu'à la bibliothèque (42,8%) et meilleures conditions d'accès à l'information (42,8%)]

classe	300
division	340
subdivision	342
libellé Dewey	droit constitutionnel et administratif
nb d'occurrences	12
groupes d'utilisateurs	majoritairement étudiants de 3 ^e cycle (50%), puis professionnels (1/3)
objectif(s) recherche	essentiellement travaux de thèse ou de mémoire (1/4) et préparation à un concours ou à un examen (1/4)
zone(s) géographique(s)	majoritairement France (50%)
période(s)	essentiellement 1998-1999 (30,8%), puis années 90 (23,1%) et toute période (23,1%)
type(s) de document(s)	principalement sources officielles (47,8%), puis manuels (26,1%)
taux satisfaction	majorité de satisfaits (2/3)
raisons non satisfaction	majorité de non réponses (75%), puis nombre de documents relatifs au sujet jugé insuffisant (25%)
positionnement collection	essentiellement sources venant compléter celles trouvées par ailleurs (46,1%), puis ressources fondamentales trouvées à la bibliothèque et complétées par des recherches dans d'autres bibliothèques (38,5%)

classe	300
division	350
subdivision	351
libellé Dewey	gouvernements centraux [administration centrale, organes exécutifs du gouvernement, fonction publique]
nb d'occurrences	17
groupes d'utilisateurs	essentiellement étudiants de 3 ^e cycle (35,3%) et professionnels (29,4%)
objectif(s) recherche	principalement travaux de thèse ou de mémoire (35,3%), puis travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle (23,5%)
zone(s) géographique(s)	majoritairement France (57,8%)
période(s)	essentiellement 1998-1999 (29,4%), puis à égalité années 90 (17,6%), 1945-1969 (17,6%) et toute période (17,6%)
type(s) de document(s)	majoritairement sources officielles (53,3%), puis journaux ou revues (16,7%)
taux satisfaction	majorité de satisfaits (53%)
raisons non satisfaction	majorité de non réponses (2/3), puis raisons essentielles : non disponibilité des documents relatifs au sujet (11,1%), et nombre de documents relatifs au sujet jugé insuffisant (11,1%)
positionnement collection	majoritairement sources proposées venant compléter celles trouvées par ailleurs (57,1%)

classe	300
division	350
subdivision	352
libellé Dewey	gouvernements locaux (collectivités locales)
nb d'occurrences	10
groupes d'utilisateurs	essentiellement professionnels (40%), puis étudiants de 3 ^e cycle (30%)
objectif(s) recherche	principalement travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle (40%), et travaux de mémoire ou de thèse (30%)
zone(s) géographique(s)	majoritairement France (82%)
période(s)	majoritairement 1988-1999 (60%), puis à égalité années 90 (20%) et toute période (20%)
type(s) de document(s)	majorité de sources officielles (55,5%) [parmi celles-ci, essentiellement des rapports et études publiés par l'administration (46,7%)]
taux satisfaction	60% de non satisfaits
raisons non satisfaction	40% de non réponses, puis, à égalité, documents relatifs au sujet de recherche pas assez récents (20%), nombre de documents relatif au sujet insuffisant (20%), absence de certains titres jugés importants (20%) [<i>La Gazette des communes, Le Moniteur</i>]
positionnement collection	majoritairement sources proposées par la bibliothèque venant compléter celles trouvées par ailleurs (54,5%)

classe	300
division	360
subdivision	361
libellé Dewey	problèmes sociaux, aide sociale
nb d'occurrences	9
groupes d'utilisateurs	majorité de professionnels (55,5%), puis étudiants de 2 ^e cycle (22,2%)
objectif(s) recherche	essentiellement travaux de thèse ou de mémoire (1/3) puis à la fois travaux de mémoire ou de thèse et travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle (22,2%)
zone(s) géographique(s)	majoritairement France (53%) puis à égalité Union Européenne (11,8%), pays de l'Union Européenne (11,8%) et pays de l'OCDE ou pays industrialisés (11,8%)
période(s)	principalement 1998-1999 (36,4%), puis années 80 (18,2%) et toute période (18,2%)
type(s) de document(s)	essentiellement sources officielles (35,3%), puis essais (29,4%)
taux satisfaction	2/3 de satisfaits
raisons non satisfaction	majorité de non réponses (77,8%)
positionnement collection	40% des utilisateurs trouvent tous les documents dont ils ont besoin dans la collection 30% trouvent les ressources fondamentales à la bibliothèque et complètent par des recherches dans d'autres bibliothèques

classe	300
division	360
subdivision	362
libellé Dewey	problèmes et services sociaux spécifiques
nb d'occurrences	6
groupes d'utilisateurs	Exclusivement étudiants dont une majorité de 2 ^o cycles (50%) et de 3 ^o cycles (1/3)
objectif(s) recherche	exclusivement travaux de thèse ou de mémoire
zone(s) géographique(s)	majoritairement France (71,4%)
période(s)	principalement 1998-1999 (43%), puis années 90 (28,6%)
type(s) de document(s)	majoritairement sources officielles (58,3%)
taux satisfaction	50% de non satisfaits
raisons non satisfaction	Principalement nombre de documents relatifs au sujet recherché jugé insuffisant (37,5%), et non réponses (37,5%)
positionnement collection	1/3 des utilisateurs trouvent les ressources fondamentales à la bibliothèque et complètent par des recherches dans d'autres bibliothèques ; pour un autre tiers les sources proposées viennent compléter celles trouvées par ailleurs car ce sont des documents qu'on ne trouve qu'à la bibliothèque de la dF.

classe	300
division	370
remarque	comprend les subdivisions 370 (éducation, 4 occurrences), 374 (instruction des adultes, 1 occurrence), et 378 (enseignement supérieur, 5 occurrences)
libellé Dewey	éducation
nb d'occurrences	10
groupes d'utilisateurs	majorité d'étudiants de 3 ^o cycle (50%), puis professionnels (30%)
objectif(s) recherche	majoritairement travaux de thèse ou de mémoire (50%)
zone(s) géographique(s)	principalement France (43,7%)
période(s)	essentiellement et à égalité années 1998-1999 (1/4) et années 90 (1/4), puis années 80 (15%)
type(s) de document(s)	principalement sources officielles (20%), puis journaux ou revues (17,1%) et actes de colloques, de congrès ou de rencontres, catalogues d'exposition, mélanges (14,3%)
taux satisfaction	majorité de satisfaits (60%)
raisons non satisfaction	majorité de non réponses (72,7%)
positionnement collection	majoritairement sources venant compléter celles trouvées par ailleurs (72,7%)

classe	300
division	380
subdivision	380
libellé Dewey	commerce, communication, transports
nb d'occurrences	10
groupes d'utilisateurs	essentiellement, et à égalité, professionnels (40%) et étudiants de 3 ^e cycle (40%)
objectif(s) recherche	essentiellement travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle (40%), puis travaux de thèse ou de mémoire (30%)
zone(s) géographique(s)	principalement France (40%), puis Afrique au sud du Sahara (26,7%)
période(s)	essentiellement, et à égalité, 1998-1999 (23,5%) et années 90 (23,5%)
type(s) de document(s)	principalement sources officielles (42,3%) [dont 54,5% de publications statistiques], puis journaux ou revues (19,2%)
taux satisfaction	60% de non satisfaits
raisons non satisfaction	36,3% de non réponses, puis absence dans la collection de certains titres jugés importants (27,3%) [ouvrages récents sur la mobilité urbaine]
positionnement collection	majoritairement sources venant compléter celles trouvées par ailleurs (54,5%) [dans 50% des cas parce que la recherche concerne des documents qu'on ne trouve qu'à la bibliothèque]

classe	300
division	380
subdivision	382
libellé Dewey	commerce international (extérieur)
nb d'occurrences	6
groupes d'utilisateurs	uniquement des étudiants de 3 ^e cycle
objectif(s) recherche	travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle (2/3), et travaux de thèse ou de mémoire (1/3)
zone(s) géographique(s)	essentiellement France (42,8%)
période(s)	principalement 1998-1999 (62,5%)
type(s) de document(s)	essentiellement sources officielles (44,4%) [dont 62,5% de publications statistiques], puis manuels (22,2%)
taux satisfaction	83,3% de non satisfaits
raisons non satisfaction	majoritairement nombre de documents relatif au sujet jugé insuffisant (50%)
positionnement collection	majoritairement sources venant compléter celles trouvées par ailleurs (57,1%) [dans 3/4 des cas parce que la recherche concerne des documents qu'on ne trouve qu'à la bibliothèque]

classe	600
division	650
subdivision	658
libellé Dewey	gestion des entreprises privées et publiques
nb d'occurrences	11
groupe d'utilisateurs	majorité de 2° cycles (63,6%) ; 3° cycles (18,2%) ; deug (9%) ; professionnels des entreprises (9%)
objectif(s) recherche	essentiellement, et à quasi égalité, travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle (45,4%) et travaux de thèse ou de mémoire (36,4%)
zone(s) géographique(s)	essentiellement France (40%) et Asie et Océanie (20%)
période(s)	majoritairement 1998-1999 (63,6%) puis années 90 (27,3%)
type(s) de document(s)	majoritairement sources officielles (41%) puis journaux ou revues (27,3%)
taux satisfaction	majorité de non satisfaits (54,5%)
raisons non satisfaction	majoritairement non-réponses (35,7%), puis nombre de documents jugé insuffisant (28,6%)
positionnement collection	essentiellement et à égalité ressources fondamentales trouvées à la bibliothèque (25%) sources venant compléter celles trouvées par ailleurs (25%) ; tous les documents nécessaires à la recherche de l'utilisateur se trouvant dans la collection (25%)

classe	700
division	710
subdivision	711
libellé Dewey	urbanisme, aménagement du territoire
nb d'occurrences	10
groupes d'utilisateurs	majorité de 3° cycles (50%)
objectif recherche	majoritairement travaux de thèse ou de mémoire (50%)
zone(s) géographique(s)	essentiellement France (64,3%)
période(s)	principalement et à quasi égalité 1998-1999 (35,7%) et années 90 (28,6%)
type de documents	principalement sources officielles (essentiellement rapports et études publiés par l'administration) (36%), et essais (16%)
taux satisfaction	majorité de non satisfaits (60%)
raisons non satisfaction	majoritairement nb de documents relatifs au sujet jugé insuffisant (50%)
positionnement collection	principalement ressources fondamentales trouvées à la bibliothèque et complétées par des recherches dans d'autres bibliothèques (30%)

classe	700
division	790
libellé Dewey	loisirs et arts du spectacle
particularité	majorité d'indices 796.79 [tourisme] (71,4%)
nb d'occurrences	21
groupes d'utilisateurs	majorité de 2 ^o cycles (38%), et de professionnels (28,6%) [au sein des professionnels, 2/3 relèvent de la catégorie enseignement-recherche]
objectif(s) recherche	principalement travaux de mémoire (47,6%), et travail en rapport avec les études ou l'activité professionnelle (33,3%)
zone(s) géographique(s)	majoritairement France (69,6%)
période(s)	majoritairement 1998-1999 (52%) puis années 90 (30%)
type(s) de document(s)	principalement sources officielles (49%), puis manuels (12,2%) et actes de colloques, de congrès ou de rencontres, catalogues d'exposition, mélanges (12,2%)
taux satisfaction	majorité de satisfaits (52,3%)
raisons non satisfaction	24% de non satisfaits : parmi eux, majorité de non-réponses (61,5%)
positionnement collection	majoritairement sources proposées par la bibliothèque venant compléter celles trouvées par ailleurs (61%)

classe	900
division	910
libellé Dewey	géographie générale, voyages
nb d'occurrences	32
groupes d'utilisateurs	majorité de 3 ^o cycles (34,4%) et de 2 ^o cycles (31,2%)
objectif(s) recherche	essentiellement et à égalité travaux de thèse ou de mémoire (37,5%), et travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle (37,5%)
zone(s) géographique(s)	principalement et à égalité Union Européenne (20%) et Afrique au sud du Sahara (20%)
période(s)	principalement années 90 (26,8%), 1998-1999 (24,4%), et toute période (22%)
type(s) de document(s)	principalement sources officielles (29%), journaux ou revues (18,7%), et essais (16%)
taux satisfaction	nette majorité de satisfaits (62,5%)
raisons non satisfaction	25% de non satisfaits : parmi eux, majorité de non réponses (68,6%)
positionnement collection	majoritairement sources proposées par la bibliothèque venant compléter celles trouvées par ailleurs (58,5%)

b) Synthèse :

◆ Répartition des sujets les plus recherchés :

Deux principaux groupes émergent dans l'expression des besoins documentaires les plus forts : les étudiants de 2° et 3° cycles d'une part, et les professionnels dans une moindre mesure d'autre part.

Comment se répartit la demande entre ces deux groupes ? D'après ce que montrent les grilles, elle émane majoritairement des étudiants pour les divisions et subdivisions Dewey suivantes :

– 070 (journalisme, presse, édition) à hauteur des 2/3 de la demande totale ;
– s'agissant de la classe 300, notons en premier lieu que la demande est négligeable pour les subdivisions 305 (structure de la société), et 323 (relations entre l'Etat et les citoyens). Au contraire, elle est exprimée de façon maximale (supérieure ou égale à 2/3 de la demande totale) pour les subdivisions 306 (culture et normes de comportement), 332 (économie financière), 362 (problèmes et services sociaux spécifiques), 382 (commerce international), et l'indice 337.142 (CEE, UE). Entre ces deux extrêmes, une simple supériorité de la demande des étudiants de 2° et 3° cycles sur la demande des professionnels apparaît pour les subdivisions 320 (science politique), 327 (relations internationales), 330 (économie), 338 (production), 342 (droit constitutionnel et administratif), 351 (gouvernements centraux), 370 (éducation), et 711 (urbanisme et aménagement du territoire). Concernant les subdivisions 341 (droit international) et 380 (commerce, communication, transports), la demande est également répartie entre professionnels et étudiants de 3° cycle.

Au sein de ce groupe d'étudiants, les résultats présentés ici doivent être pondérés en fonction du poids des 2° cycles d'un côté, et des 3° cycles de l'autre. Ainsi, le nombre de 2° cycles l'emporte sur celui des 3° cycles pour les subdivisions 306, 362, et inversement pour la subdivision 332. Le groupe de 2° et 3° cycles est en réalité exclusivement composé de 3° cycles pour les subdivisions 320, 327, 338, 341, 342, 351, 352, 370, 380, 382, 711, et l'indice 337.142, et de 2° cycles pour les subdivisions 330, 331, et 361 ;

– 658 (gestion des entreprises privées et publiques) avec une majorité de 2° cycles ;
– 790 (loisirs et arts du spectacle), demande provenant majoritairement des 2° cycles ;

– 910 (géographie générale, voyages).

La demande des professionnels est majoritaire pour les subdivisions 305, 323 (professionnels de la catégorie enseignement – recherche), 331 (dont 2/3 relevant de la catégorie enseignement – recherche), 352, et 361. Elle est négligeable pour les divisions et subdivisions 306, 332, et 910. Enfin, elle est absente concernant la subdivision 362 et l'indice 337.142.

◆ Etat de la satisfaction des usagers :

Le taux de satisfaction est supérieur ou égal à 50% pour les subdivisions 305, 320, 323, 327, 330, 331, 342, 351, 361, 370, 790, 910, et l'indice 337.142. La satisfaction atteint son maximum (2/3) s'agissant des subdivisions 330, 342 et 361. Le taux de non satisfaction est supérieur ou égal à 50% pour les subdivisions 323⁸⁸, 338, 341, 352, 362, 380, 382, 658, et 711.

Comment se répartissent les raisons d'une non satisfaction⁸⁹ ?

- non disponibilité des documents : subdivisions 327 et 351 ;
- documents relatifs au sujet pas assez récents : subdivisions 341 et 352 ;
- nombre de documents relatifs au sujet recherché jugés insuffisants : subdivisions 327, 331, 332, 338, 341, 342, 351, 352, 362, 382, 658, 711, et l'indice 337.142 ;
- absence dans la collection de certains titres jugés importants : subdivisions 323 et 380.

◆ Positionnement de la collection selon le sujet :

La quasi-totalité des grilles de besoins documentaires montre que les sources proposées par la bibliothèque sont considérées par les usagers avant tout comme venant compléter celles trouvées par ailleurs (subdivisions 070, 305, 320, 323, 327, 330, 331, 332, 338, 341, 342, 351, 352, 362, 370, 380, 382, 790, 910, et indice 337.142). Cette constatation confirme la tendance dégagée par les résultats généraux de l'enquête présentant la bibliothèque comme une source d'information s'inscrivant en complément d'autres sources.

⁸⁸ S'agissant de cette subdivision, on constate qu'il y a autant de satisfaits que de non satisfaits.

⁸⁹ Il faut tenir compte ici du très grand nombre de non réponses.

Conclusion : préconisations finales

a) Etablir des priorités dans la prise en compte des besoins du public et actualiser la connaissance de la demande :

Il est admis qu'a priori la bibliothèque a pour mission de servir tout public, et dès lors, ne doit opérer aucun "tri" dans son public. Toutefois, son cadre budgétaire particulièrement étroit s'agissant des acquisitions ne lui permet pas de proposer une collection susceptible de satisfaire tout usager. Il lui faut déterminer des priorités. Bertrand Calenge le mentionne explicitement : "*les contraintes budgétaires, les compétences humaines, les choix collectifs imposent (...) des priorités*⁹⁰". Les résultats de l'enquête peuvent utilement éclairer l'établissement de ces priorités : le public étudiant est très majoritairement représenté. La bibliothèque doit-elle orienter sa politique documentaire en direction de ce public et tendre ainsi à devenir une bibliothèque de recherche ? Au contraire, prenant acte de la faible présence de professionnels, doit-elle adapter son offre pour attirer cette catégorie de public ? Doit-elle s'attacher à demeurer la bibliothèque du citoyen ? La réponse à ces interrogations relève finalement d'un choix politique de la part de la bibliothèque. Mais quelle que soit la priorité retenue, elle ne saurait l'être "*sans formalisation, afin non seulement de répondre à des critiques éventuelles, mais aussi de fournir l'outil de travail indispensable pour réaliser l'objectif documentaire de la bibliothèque*⁹¹". De même, le service des acquisitions pourra recourir aux grilles des besoins documentaires qui dégagent les attentes les plus fortement exprimées pour appuyer ses choix en matière d'acquisition dans tel ou tel domaine. Monique Dumont rappelle en effet à juste titre que "*l'analyse des besoins ne doit pas être un exercice théorique ; elle doit déboucher sur des actions pertinentes. La remise en question des modes de fonctionnement, des catégories et des caractéristiques de services qui peut résulter d'une telle analyse ne doit pas rebuter le gestionnaire*⁹²".

L'analyse des besoins que nous avons proposée ne doit pas être considérée comme une étude ponctuelle. Au contraire, "*elle devrait être permanente*" car il

⁹⁰ Cf. CALENGE, Bertrand. *Les politiques d'acquisition : constituer une collection dans une bibliothèque*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1994. 408 p.

⁹¹ Ibid.

importe “ *d’actualiser les besoins de la clientèle et d’en mesurer régulièrement la satisfaction*⁹³ ”. De fait, bien que les grandes caractéristiques du public, notamment sa répartition interne, puissent rester similaires, certains aspects de la demande exprimée peuvent parfaitement évoluer. C’est pourquoi, une enquête fine telle que celle présentée doit être mise en place régulièrement (chaque année, ou, au plus, tous les deux ans) avec des indicateurs semblables pour être en mesure d’opérer un travail de comparaison et d’appréhender la nature de l’évolution de la demande. Mesurer à intervalle régulier la satisfaction des usagers permet d’évaluer l’état de l’offre, ainsi que son adéquation plus ou moins grande aux attentes du public.

Nous avons vu précédemment que le seul recours aux statistiques de consultation conduisait à une vision trop partielle de la réalité de la demande. Cependant, son utilité ne saurait être remise en cause car elles complètent l’enquête en retraçant les caractéristiques des consultations sur l’ensemble de l’année.

En actualisant constamment sa connaissance du public externe, la bibliothèque disposera donc d’informations tangibles et indéniables dont elle pourra se prévaloir pour justifier les orientations de sa politique documentaire auprès de la Direction, mais aussi des représentants du public interne au Comité de sélection.

b) Maîtriser l’offre : paramétrer la collection et planifier son développement :

Parallèlement à l’élaboration de paramètres de public, la mesure de l’adéquation offre / demande implique une connaissance de l’état de la collection. Cette connaissance paraît en outre indispensable pour déterminer le sens de l’évolution de la collection : comment justifier telle ou telle orientation dans sa politique d’acquisition si on ne cerne pas au préalable les caractéristiques essentielles de la collection ? Un paramétrage de la collection s’impose donc, mais qui, pour être réalisable⁹⁴, se limitera aux informations indispensables pour la politique d’acquisition de la bibliothèque.

Ces “ *caractéristiques mesurables* ” (B. Calenge) pourraient concerner d’une part le contenu, d’autre part l’indication géographique du document. Le thème et la zone géographique sont effectivement les données utilisées pour organiser la présélection

⁹² Cf. DUMONT, Monique, op. cit.

⁹³ Ibid.

⁹⁴ Il faut tenir compte du manque fréquent de personnel à la bibliothèque.

opérée par le service des acquisitions avant la présentation de celle-ci devant le Comité de sélection. S'agissant du contenu du document, "*les paramètres de contenu se réfèrent au contenu intellectuel des documents. Ils sont établis non seulement pour décrire les différents domaines du savoir, mais aussi pour opérer des regroupements qui facilitent la gestion des collections*"⁹⁵ ". Pour répartir les documents de la collection en fonction de leur contenu et mesurer le poids de chaque catégorie, il serait bon de créer deux niveaux de regroupements : par sujet en utilisant les subdivisions Dewey (indices contenus dans le catalogue de la bibliothèque qu'on remonte au niveau supérieur), et par thème avec les divisions Dewey (par exemple, 370 pour l'éducation). Quant à l'indication géographique du document, elle permet de situer la couverture géographique d'un thème. Elle est particulièrement utile pour la collection de la bibliothèque qui couvre l'actualité en France, à l'étranger et au niveau international. Le découpage des zones géographiques suivra celui déjà élaboré par la bibliothèque et repris dans notre enquête. Il s'effectuera en s'appuyant sur les informations fournies par les notices bibliographiques.

Cet effort de paramétrage, bien que coûteux en temps et en personnel s'avère indispensable pour évaluer l'état de la collection, confronter ses paramètres à ceux du public, et, à partir de là, repenser la politique d'acquisition au regard des objectifs établis par la bibliothèque.

Pour maîtriser l'offre, pour élaborer une véritable politique de l'offre, connaître les grands traits de sa collection ne suffit pas. Acte volontariste, une politique documentaire se traduit en terme d'objectifs et doit être rédigée⁹⁶. La bibliothèque se doit de se doter d'un document public, comparable à une *charte des collections*⁹⁷, énonçant ses objectifs documentaires ainsi que les principes de constitution de sa collection. Ce document à la fois informe le public des grandes orientations de la bibliothèque et guide les professionnels dans les choix à opérer pour le développement de leur fonds. Par ailleurs, la politique documentaire s'inscrit dans un cadre temporel et budgétaire que la bibliothèque doit maîtriser au moyen d'un outil de planification. Ainsi, en élaborant un plan annuel de développement de ses collections, elle détermine,

⁹⁵ Cf. CALENGE, Bertrand. *Conduire une politique documentaire*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1999. 386 p.

⁹⁶ Cf. CALENGE, Bertrand. *Les politiques d'acquisition : constituer une collection dans une bibliothèque*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1994. 408 p.

⁹⁷ Ibid.

en application de la charte des collections, les priorités en termes d'accroissement de la collection (les indications fournies par l'enquête de public pouvant intervenir ici pour justifier telle ou telle priorité), et les quantités prévisionnelles de documents à acquérir pour chaque domaine de la collection.

Cette planification, auparavant inenvisageable du fait d'une pratique constante de gels budgétaires couvrant une bonne partie de l'année, est aujourd'hui rendue possible avec le recul de celle-ci. Il faut également tenir compte du poids de l'actualité "brûlante" dans les acquisitions courantes de la bibliothèque dont le contenu est par nature difficilement prévisible et entraîne des achats au coup par coup. Cependant, seule une partie de la collection est concernée par ce problème, et l'action de planification reste parfaitement valable pour les documents d'actualité moins immédiate ou rétrospective, les bilans, les manuels, certains essais, etc.

c) Coopérer :

Apparaissant principalement comme une source d'information venant compléter d'autres sources, selon les résultats de l'enquête, la bibliothèque ne saurait mener une politique documentaire de façon isolée. Celle-ci ne peut en effet ignorer le réseau documentaire dans lequel elle s'inscrit composé de bibliothèques et de centres de documentation dont les collections possèdent des caractéristiques proches ou complémentaires (notamment la BAVP et la bibliothèque de la FNSP⁹⁸). Ainsi, l'enquête montre que les principaux établissements fréquentés parallèlement à la bibliothèque et mentionnés par les usagers interrogés sont la Bnf, la BIU Cujas-Droit et sciences économiques, la BIU Sainte Geneviève, la bibliothèque de la FNSP, la BIU Sorbonne, la BPI, le SCD Paris 10 et le SCD Paris 8.

Sa marge de manœuvre budgétaire étant relativement limitée et une baisse régulière de fréquentation étant constatée depuis plusieurs années, la bibliothèque aurait tout intérêt à intégrer un cadre de coopération lui permettant de mettre l'accent sur son pôle d'excellence constitué des sources officielles, son fonds Afrique, et éventuellement de réorienter son public vers des bibliothèques aux collections plus complètes pour les

⁹⁸ Bibliothèque administrative de la ville de Paris et Fondation nationale de sciences politiques.

domaines moins bien couverts. Ce cadre la conduirait enfin à faire connaître ses points forts, et dès lors à contrecarrer le manque de visibilité dont sa collection souffre actuellement.

Description des annexes

Annexe n°1 : bibliographie.....	p. I
Annexe n°2 : questionnaire de l'enquête.....	p. III
Annexe n°3 : liste des sujets recherchés par les lecteurs ayant répondu au questionnaire.....	p. IX
Annexe n°4 : tableaux des résultats de l'enquête.....	p. XVI
Annexe n°5 : tableaux de contingence utilisés pour l'analyse des résultats de l'enquête.....	p. XLII

Bibliographie

1. Monographies :

1945-1995, *La Documentation française a 50 ans*. Paris : La Documentation française, 1995, 135p.

CALENGE, Bertrand. *Les politiques d'acquisition : constituer une collection dans une bibliothèque*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1994. 408 p.

(—). *Conduire une politique documentaire*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1999. 386 p.

DE QUATREBARBES, Bertrand. Bibliothèques : service public et service du public. KOENIG, Marie-Hélène (dir.). *Connaître les publics : savoir pour agir*. IFB : Villeurbanne, 1998. (Boîte à outils, 8), p. 25-35.

DE SINGLY, François. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris : Nathan, 1992. 126 p.

GIAPPICONI, Thierry et CARBONE, Pierre. *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1997. 264 p.

GRAWITZ, Madeleine. *Méthode en sciences sociales*. Paris : Dalloz, 1996. 870 p.

HERMEL, Laurent et ROMAGNI, Patrick. *Le marketing public : une introduction au marketing des administrations et des organisations publiques*. Paris : Economica, 1990. 113 p.

KOENIG, Marie-Hélène (dir.). *Connaître les publics : savoir pour agir*. I.F.B. : Villeurbanne, 1998. 152 p. (Boîte à outils, 8).

LE COADIC, Yves. *Usages et usagers de l'information*. ADBS-Nathan université, 1997. 127 p.

SALAÛN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1992. 132 p.

SAUNERON, Charles. *L'évaluation des collections d'un centre documentaire spécialisé, méthodes, résultats et limites : l'exemple des monographies dans le domaine de la politique à la bibliothèque de la Documentation française*, Enssib, 1998, mémoire DCB n°12, 136 ff.

SAVARD, Réjean. *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes*. Unesco, 1998.

VIALA, Alain et GABER, Floriane. Capitalisation ou compensation culturelles ? Les étudiants et la photocopie, une étude de cas. FRAISSE, E. (dir.). *Les étudiants et la lecture*. Paris : PUF, 1993. (Politique d'aujourd'hui), p. 153-172.

2. Articles :

CURT, Anne. " A propos de PDC ", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t.31, n°2, p. 154-163.

D'ELIA, George et WALSH, Sandra. " Content, pas content ? La satisfaction de l'utilisateur soulèvera-t-elle les bibliothèques publiques ? ", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1984, t.29, n°1, p.16-25.

DUMONT, Monique. " Client et bibliothèque : à la recherche de l'équilibre ", *Argus*, 1993, vol. 22, n°2, p. 7-11.

GAUDET, Françoise et EVANS, Christophe. " La Bibliothèque Publique d'Information - Brantôme : un cas de restructuration des publics par l'offre ? ", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°4, p. 31-38.

GIRARD-BILLON, Aline et HERSENT, Jean-François. " Pratiques des bibliothèques à Paris aujourd'hui : résultats d'une enquête de l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris ", *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n°4, p. 13-22.

JOLLY, Claude. " La bibliothèque de la Sorbonne et sa politique documentaire ", *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, t.37, n°3, p.8-24.

La bibliothèque à votre écoute ...

afin d'améliorer la qualité de ses services, la bibliothèque souhaite connaître vos besoins en matière de documentation. En remplissant ce questionnaire, vous lui permettrez de mieux connaître son public et , dès lors de mieux répondre à ses attentes.
Merci de votre contribution !

1. Au titre de quelle activité fréquentez-vous la bibliothèque ?

Activité professionnelle

Domaine : enseignement / recherche médias profession libérale
 administration entreprises
 autre, précisez

Activité étudiante

Discipline :
 Niveau : DEUG ou équivalent Licence-maîtrise ou équivalent 3° cycle ou équivalent autre, précisez.....
 Université, école ou institut fréquenté :

Autre, précisez

2. Venez-vous à la bibliothèque pour la première fois tous les jours ou presque 1 à 2 fois par semaine 1 à 3 fois par mois moins souvent ?

Possédez-vous une carte de lecteur ? oui non

3. Quel est votre sujet de recherche aujourd'hui ? (ex : le chômage des jeunes en Allemagne, le commerce électronique, etc)

.....

Veillez cocher le domaine dans lequel s'inscrit votre sujet de recherche (ex : pour le sujet commerce électronique, cocher réseaux d'ordinateurs) :

Administration		Information/moyens de communication	
action administrative		documentation	
collectivité locale		informatique	
fonction publique		média	
organisation administrative		réseaux d'ordinateurs	
Agriculture		édition	
économie agricole		communications postales	
milieu rural		télécommunications	
pêche		Institutions	
production agricole		constitution	
structure agricole		pouvoir exécutif	
Cadre de vie		pouvoir judiciaire	
aménagement du territoire		pouvoir législatif	
politique de la ville		régime politique	
logement		système électoral	
protection de l'environnement		Vie politique	
urbanisme		action gouvernementale	
transport		action politique	
tourisme		activité parlementaire	

Culture		élection
art, beaux-arts		idéologie
équipement culturel		relations politiques
loisirs		situation politique
patrimoine culturel		droits politiques, droits de l'homme
religion/secte		politique étrangère
sport	Travail	
vie culturelle		carrière professionnelle
mouvements de pensées		conditions de travail
Défense		emploi
armée		population active
équipement militaire		relation du travail
politique de défense		rémunération
Economie		formation professionnelle
comptabilité nationale	Questions internationales et européennes	
crédit		construction européenne
marché		coopération économique européenne
marché financier		économie internationale
monnaie		politique internationale
politique économique		finances et politiques monétaires
situation économique		coopération économique internationale
système économique		organisations internationales
développement et croissance économique		politique mondiale
revenu et consommation		diplomatie
Services		litiges et conflits entre états
distribution	Entreprise	
organisme financier		entreprise en difficulté
société de services		gestion d'entreprise
tourisme		stratégie d'entreprise
commerce		structure de l'entreprise
Industrie	Questions sociales	
branche industrielle		politique sociale
développement industriel		population
production industrielle		protection sociale
produit industriel		santé
matière première		société
énergie	Fonds Afrique - Outre Mer	
Enseignement/recherche		géographie
éducation		histoire coloniale
équipement scolaire		histoire d'un pays
formation		biographies
politique de l'enseignement		traités et conventions ; constitutions
scolarité		ethnographie
système scolaire		arts
enseignement supérieur		institutions, mœurs et coutumes
acquisition du savoir et des connaissances		religions
recherche		folklore
Finances publiques		sous-sols, produits minéraux
budget de l'Etat		sciences naturelles
finances locales		voyages, explorations, missions scientifiques
fiscalité		droit
Questions juridiques		administration
droit		colonisation
droit international		sociologie
droit privé		économie
droit public		industrie
justice		agriculture
libertés publiques		linguistique
ordre public		littérature
droit comparé		information, média
Histoire		tourisme
histoire générale (tous les temps)		foires et expositions
histoire ancienne et préhistoire		médecine, santé

histoire du Moyen-Age		armée, marine	
histoire moderne (15° -20° siècle)		guerres	
Géographie			
	archéologie		
	voyages		

4. Sur quel(s) pays ou sur quelle(s) zone(s) géographique(s) porte votre recherche ?

- France Union Européenne Pays de l'Union Européenne (études comparatives) Pays d'Europe du Nord (hors Union Européenne) Pays de l'OCDE (ou pays industrialisés) Pays en voie de développement Maghreb et Moyen-Orient Afrique au Sud du Sahara Amérique latine Amérique du Nord Asie et Océanie Pays méditerranéens Europe de l'Est et CEI
 questions internationales
 autre, précisez

5. Quelle période recherchez-vous ?

- 1998-1999 années 90 années 80 années 70 1945-1969
 époque coloniale toute période prospective

6. En quelle langue consultez-vous ou préférez-vous consulter la documentation relative à votre sujet de recherche ?

- Français Anglais Autre, précisez

7. En ce qui concerne votre sujet de recherche, quel type de document consultez-vous ?

- Sources officielles : textes législatifs, jurisprudences
 publications statistiques (périodiques ou non)
 rapports et études publiés par l'administration
 rapports et études produits par l'administration mais non publiés (littérature grise administrative)
 Manuels
 Essais (ouvrages de réflexion)
 Etudes de niveau scientifique sur un sujet particulier
 Biographies, témoignages
 Actes de colloques, de congrès ou de rencontres, catalogues d'exposition, mélanges
 Journaux ou revues. Veuillez en préciser les titres :

8. Consultez-vous les publications de la Documentation française ?

- souvent de temps en temps jamais

9. Sélectionnez (5 maximum) les cédéroms que vous consultez ou que vous aimeriez consulter à la bibliothèque dans le cadre de votre sujet de recherche :

- Encyclopaedia Universalis

- Docthèses (recense toutes les thèses en droit et sciences humaines depuis 1972 avec le résumé de chaque thèse)
- Myriade (recense et localise les revues, journaux, publications annuelles et collections dans les bibliothèques françaises participant au Catalogue collectif national des publications en série)
- IPSA (base de données bibliographique d'articles de revues et de livres en science politique, droit public, droit international et relations internationales depuis 1989)
- Esop (dépouillement de périodiques effectué par la Fondation Nationale de Sciences Politiques depuis 1988)
- L'état du monde (données politiques, économiques, statistiques ou factuelles sur les pays du monde)
- Politique et société. La France des années Mitterrand (300000 documents clés de l'actualité entre 01/81 et 05/95 sélectionnés par la Documentation Française)
- Dictionnaire de géopolitique (analyse des situations et des idées géopolitiques)
- 50 ans de J.O. (tables analytiques et chronologiques et tableaux de concordance du J.O. ; lois et décrets pour 2 périodes : 1947 à 1985 et 1986 à 1998)
- J.O. des Communautés Européennes
- Juridique lois et décrets (19 ans + 15 B.O.)
- Recueil Dalloz (1990...)
- Juridique Conseil d'Etat (18 ans de jurisprudence administrative)
- Infocodes 99 (57 codes en vigueur et leur jurisprudence d'application)
 - A) Juridique Cassation (15 ans de jurisprudence)
- Compendium de données statistiques de l'OCDE (25 ou 30 ans de données selon les thèmes)
- Les statistiques du commerce extérieur (OCDE)
- L'Annuaire statistique de la France (Insee)
- Les tableaux de l'économie française (Insee)
- Cour des comptes et chambres régionales des comptes (sélection des arrêts de 1895 à 1999, texte intégral des rapports publics à partir de 1984, jugements définitifs des chambres régionales à partir de 1988)
- Teorbe (Banque de France : reprend les différentes publications de cette dernière ainsi que du Conseil national du crédit et de la Commission bancaire)

L'Europe dans tous ses états (Eurostat, Les Echos et Insee : 160 indicateurs répartis en 8 grands thèmes, 3 niveaux géographiques, comparaisons avec les Etats-Unis et le Japon, des séries statistiques de 1980 à 1998)

Echo-santé (OCDE)

AFP (Agence France-Presse)

B) Le Monde (antériorité de 2 ans)

Le Monde diplomatique (15 ans d'archives)

Les Echos (depuis 1997)

10. Dans le cadre de votre sujet de recherche, utilisez-vous ou souhaiteriez-vous utiliser internet ? oui non

Si oui, pouvez-vous donner des noms de sites que vous jugez intéressants pour votre sujet de recherche :

.....

11. En ce qui concerne votre sujet de recherche, considérez-vous que la documentation offerte à la bibliothèque couvre celui-ci de manière satisfaisante ?

oui non

Si non, raison : les documents relatifs à mon sujet de recherche ne sont pas disponibles

les documents relatifs à mon sujet de recherche ne sont pas assez récents

le nombre de documents relatifs à mon sujet de recherche est insuffisant

certains titres que j'estime importants sont absents de la collection de la bibliothèque.

Précisez lesquels : journaux, revues :

ouvrages :

autre raison. Précisez laquelle :

12. Quel est l'objectif final de votre/vos recherche(s) à la bibliothèque ?

travaux de thèse ou de mémoire travaux sur un sujet en rapport avec vos études

ou votre activité professionnelle renseignements professionnels intérêt

personnel préparation à un concours ou à un examen recherche d'emploi

autre, précisez.....

13. Dans le cadre de votre sujet de recherche, fréquentez-vous une ou plusieurs autre(s) bibliothèque(s) ou un ou plusieurs centre(s) de documentation parallèlement à la bibliothèque de la Documentation Française ?

oui non

Si oui, précisez le type de bibliothèque(s) ou de centre(s) de documentation :

- Bibliothèque municipale bibliothèque universitaire bibliothèque d'UFR
 centre de documentation (public) centre de documentation (privé)
 bibliothèque spécialisée (y compris la Bibliothèque Nationale de France)

Nom du ou des établissement(s) fréquenté(s) :

Dans le cadre de votre sujet de recherche, fréquentez-vous un ou plusieurs centre(s) de documentation de la Documentation française parallèlement à la bibliothèque ?

- Oui, précisez le(s)quel(s) : CIDIC BIPA CEDUCEE la Photothèque
 Non

14. En ce qui concerne votre sujet de recherche, comment considérez-vous la collection de la bibliothèque par rapport aux autres bibliothèques ou centres de documentations que vous fréquentez ?

je trouve les ressources fondamentales à la bibliothèque de la Documentation française et je complète par des recherches dans d'autres bibliothèques

les sources proposées par la bibliothèque de la Documentation française viennent compléter celles que je trouve par ailleurs.

Précisez en quoi : documents qu'on ne trouve qu'à la bibliothèque de la Documentation française

meilleures conditions d'accès à la documentation

autre raison, précisez :

je trouve tous les documents dont j'ai besoin dans mon domaine de recherche à la bibliothèque de la Documentation française

autre raison, précisez :

15. Comment cherchez-vous les documents

relatifs à votre sujet ?

- en utilisant le catalogue informatique ou papier en regardant les documents en libre accès en vous renseignant auprès d'un membre du personnel
 autre, précisez

16. Comment utilisez-vous les documents

relatifs à votre sujet ?

- feuilletage des documents photocopies prises de notes autre, précisez :

...

Présentation des résultats de l'enquête⁹⁹ :

Libellés des sujets de recherche
Sélection publications df pour achat
Droit communautaire
L'impact de la mondialisation dans les économies du Sud
La criminalité en France : le banditisme et le trafic de stupéfiants
L'attribution ou l'acquisition de la nationalité française
Relations franco-grecques
Le conseil constitutionnel (jurisprudence)
L'agriculture russe
Coordonnées de périodiques, noms d'éditeurs
Urbanisme commercial
Evolution de la BEAC
Tourisme social
Modalités de l'Euro dans les domaines économiques et financiers
Industrie
Colonisation, établissements français d'Océanie
Institutions et politiques commerciales internationales
Histoire de l'économie
pas de sujet de recherche précis
Norme Afnor sur les savons
Le développement local
Système politique mauritanien
Système politique mauritanien
Economie (1973 à nos jours)
Média (traitement journalistique de l'actualité)
Démocratie sanitaire
La profession comptable en France
Les célibataires (répartition démographique)
Vérification d'informations sur le Figaro
La bibliothèque de la Documentation française
Aménagement du territoire, urbanisme et transport
Etude de la revue Révolution africaine
Les banques à distance : implantation, marché, etc
La publicité sur internet
La Chine et la diaspora chinoise
La Chine
Les compétences des collectivités locales
Sponsoring et mécénat
Le 6° plan
Le spectacle vivant contemporain
Média
Inde, investissement
Marketing du tourisme
Les transports en France
Statistiques sur la criminalité à Paris
Les retraités et leur rôle dans la société de demain
La franc-maçonnerie dans l'Indochine coloniale
Relations entre les provinces chinoises du Sud et l'Indochine

⁹⁹ Toutes les réponses aux questions ouvertes ont été retranscrites telles quelles sans correction de notre part, à l'exception de précisions apportées à l'université ou l'école d'appartenance et aux noms des bibliothèques fréquentées.

La catastrophe nucléaire survenue le 28/03/79 aux USA
La catastrophe nucléaire survenue le 28/03/79 aux USA
Le marché de l'emploi en Afrique
L'agenda 2000
Les techniques bancaires
Les femmes commerçantes en Guinée sous Sékou Touré
Le développement local en Afrique
L'économie du jour
Médias et nouvelles technologies
Internet-intranet
Les stratégies de firme dans la filière cinématographique
Création d'entreprise
Elevage en zone tropicale, histoire coloniale
Statistiques sur la justice
Monographie de l'île de Fogo (Archipel du Cap-Vert)
Les relations ACP-UE
La diversification marketing
La diversification marketing
Pauvreté : identification et formalisation
Le maintien en zone d'attente des mineurs demandeurs d'asile
Les chambres d'agriculture
Minorités nationales en Europe centrale
Modernisation de l'Etat
Les vacances, un plus dans une dynamique d'insertion
Fonds structurels européens
Problème portuaire dans le Sud-Est Malgache
Le Fonds Monétaire International
La relation père-enfant(s) après le divorce en France
Le droit constitutionnel
Problématique de la coopération ACP/UE
Le secteur des services en Chine par région
Le tourisme français en Espagne dans les années 50 et 60
Le système politique français
L'économie brésilienne à partir de 1998
Sports de rue
Monde rural, urbanisation
La déréglementation du ciel européen
Code pénal
Crise humanitaire
Politique culturelle de l'ambassade de France à l'étranger
L'historiographie du communisme français
Le sommet France-Afrique
Intéressement capitaliste des salariés
Le chômage des jeunes
Patrimoine culturel en zone rurale
Produits tropicaux d'exportation (cacao, café, coton)
ONG
La place des femmes dans la fonction publique
organisations et mécanisme de l'intégration régionale en Afrique
Décentralisation
Emile Hugues, bibliographie de l'homme politique
L'euro
Insertion, travail, développement local
Position du Japon face au nucléaire
Maghreb

Illétrisme
Pédagogie-éducation
L'actualité quotidienne et recherche bibliographique sur les relations internationales
Les directions juridiques des ministères
Les loisirs des jeunes de 15 à 25 ans
La société française et tendances
Le tourisme rural en France
La Grèce aujourd'hui (société, économie, etc)
Tourisme en France
Les fonds de pension en France
La télévision de proximité en France
Histoire du personnel français du Cambodge colonial (1860-1914)
Les institutions à but non lucratif dans l'économie marchande ; les musées français
Positivisme et droit international
La toxoplasmose / les adolescents et leur consommation
Le concept de loi écran (ou la loi devant le Conseil d'Etat)
Législation sur le cumul des mandats
Carlos Castaneda, sa mort
Les langues régionales et l'Europe
Minerai de magnésium
Le mimétisme et la crise asiatique
La réforme de l'administration économique
La dissidence en Tchécoslovaquie de 1968 à 1989/ l'exil tchèque
Chine-Tibet
Le mécénat d'entreprise
La Grèce dans la pratique européenne
Réforme des entreprises publiques en Chine
Le rôle des Etats-Unis dans le processus de paix en Irlande du Nord
Accueil des artistes en résidence temporaire dans le monde
La situation de l'emploi en Chine depuis 1992
Les pratiques culturelles des Français
Aide au développement à Haïti
Assurance maladie
Histoire des idées politiques
Télétravail
Mode de développement Sud-coréen
Immigrés en France/nombre d'élèves étrangers en France
Les principes généraux du droit
Tourisme en France
Les élections législatives 1958-1962 en France
Les touristes étrangers en France
Le mouvement étudiant algérien pendant la période coloniale
Etat civil
Perspectives de développement international des pépinières d'entreprises
Droit communautaire
Guatemala 1968
La qualification professionnelle par les compétences
La question berbère en Afrique du Nord
Les réseaux d'information en Russie
Les associations de la fonction publique
La politique culturelle des villes, la parité
Divers
Habillement : comportement d'achat
Les femmes en prison en France
Certains pays africains

Rapport général de l'inspection générale de l'administration de l'éducation nationale
Droit administratif
Démocratisation et libéralisation économique en Amérique Latine
Le conflit casamançais et la politique régionale yéménite
La Nouvelle Zélande
Les forces armées russes :restructuration, cadre d'emploi
Les nouvelles technologies de l'information et de la communication et les collectivités locales
Conception de manuels de FLE pour les établissements supérieurs d'agronomie dans les PECO
Affaire Debray
Le dépôt légal : de l'écrit à l'audiovisuel
Les finances locales : le cas de Champigny-sur-Marne
Guide des métiers
La population est-africaine
Les associations
Les titres de la dette publique en Espagne
Situation angolaise
Les CHRS et l'illétrisme
Retraites et sécurité sociale, financement
Genèse de la constitution de 1958
La présentation des JT de 20 heures
Citoyenneté et nationalité
Les organisations internationales
Consultation des JO du congo-Brazzaville (les cadres administratifs)
La citoyenneté
Le déclassement du domaine public en domaine privé
Communication du 1° Ministre Alain Juppé
Contrat de pays, développement rural
Guyane française
Droits fondamentaux et libertés publiques
La publicité dans les différents pays d'Europe
La reconstruction et l'aide internationale au Rwanda et en Bosnie
L'urbanisme
Les représentations de la sexualité dans le contexte du SIDA
Les institutions, la vie politique
Les vertus et les péchés
Histoire des produits
Problèmes financiers
Les télécommunications au Japon
L'automobile au Brésil
La tuberculose, les SDF
L'Etat et la culture
Rapport n°43 du Conseil d'Etat de 1991
Le mécénat
Bilan du 20° siècle, et réactualisation d'un ouvrage sur les journalistes
Altruisme et théorie économique
La vision européenne du journal l'Express (1954-1970)
Contentieux communautaire
La justice en Côte d'Ivoire
Le Sud-Soudan de 1956 à 1989 (évolution politique)
Publication de l'AFAA sur l'accueil des artistes en résidence
Le système des retraites en France
Statistiques concernant les sinistres ayant lieu en France
La déréglementation dans le secteur des transports
L'architecture traditionnelle du Maghreb
La place de la Finlande dans l'Europe

Finlande et Europe
Médiation
Les agences européennes
La politique sociale européenne
Sécurité civile et urbanisme
Les touristes étrangers en France
Statistiques Insee Martinique
L'architecture au nord Cameroun
Canaux de transmission de la politique monétaire
Politiques et concepts de développement durable et consommation citoyenne
Transport aérien
L'influence de l'Eglise dans le développement de l'Afrique
Le processus de paix au Moyen-Orient
Tourisme vert en PACA
La vieillesse
La santé
Professionnel : problèmes liés à l'eau et sa gestion/Personnel : libertés fondamentales
Le Crédit Lyonnais
L'immobilier
Revue et journaux africain
Mai-68
Les politiques monétaires via la règle de Taylor
Le nucléaire
Afrique orientale et australe
Emploi, chômage en France
La dissidence politique en Turquie
Stage à l'étranger
Documentaliste, sciences de l'information
Fiscalité des pays en transition(ex pays de l'Est)
Santé et sécurité des intérimaires du BTP
Juristes parlementaires sous la 5 ^e République
Annuaire diplomatique
Les ambassadeurs depuis 1945
Transition démographique
Géographie de l'Amérique latine
L'administration et la gestion de la musique
Mobilité internationale (couverture sociale et fiscalité des expatriés)
Le commerce extérieur français
La loi "Chevènement"
Finances publiques : circuit de la dépense publique
Le travail des enfants en GB au 20 ^e siècle
Comportement des jeunes marginaux de 1968 à aujourd'hui
Les niveaux de décentralisation et les disparités régionales en Europe
Les cabinets ministériels de Georges Pompidou 1 ^{er} Ministre
Les populations urbaines d'Afrique orientale et australe
L'insertion professionnelle des étudiants
Les bénéficiaires du RMI diplômés de l'enseignement supérieur
Tourisme
L'émigration capverdienne
Les banques, l'agriculture française
Histoire du code de la route
Environnement immobilier en banlieue
recherche de statistiques sur la délinquance dans les villes de banlieues
Les affaires turques devant la CEDH
Les stratégies dans l'industrie automobile

Dictature au Chili
Discrimination raciale dans le travail
Les Balkans
Le tourisme vert dans le Nord
La corruption en Europe centrale et orientale (et Russie)
Les dissidents intellectuels et l'Eglise catholique en Pologne (1975-1989)
Les femmes aujourd'hui
Méthodologie concours administratifs
La religion aux Etats-Unis
Magazines économiques
L'intercommunalité
L'immobilier de bureaux, maîtrise d'ouvrage et d'œuvre
Tourisme rural
Déontologie des médias français
L'entre-deux guerre (culture)
Déclarations officielles 94-95 relatives à l'Algérie
La manipulation de l'information dans les magazines et les émissions télévisées
Le système de valeurs liées à la réussite scolaire dans l'enseignement supérieur
Salaires et temps de travail
Industrie agro-alimentaire en Angleterre, Allemagne, Pays-Bas et Belgique
L'Espagne et la toromachie
Coopération, code du travail en Afrique Noire
L'industrie agro-alimentaire en CEE
Conduite de projet social, gestion technique
Les banques
Les banques
La famille en Afrique (Gabon)
Discours de Bayeux et conférence de presse du 31/01/64 (de Gaulle)
Recherche d'informations sur les entreprises en vue d'effectuer un stage
Chômage, précarité, pauvreté en milieu rural
La conjoncture économique
Exemplaire de contrat
Entreprises industrielles en Espagne
La perception de la RDA en France entre 1949 et 1973
Les fruits tropicaux, le transport frigorifique et les infrastructures de transport
La politique de la jeunesse au Mali
La représentation sociale du métier de formateur
L'Europe et l'Afrique Noire
Réseaux de transports en France
Le Congo
Assassinat de convoyeurs de fonds
Exportation, industrie du chapeau
L'industrie du chapeau, les exportations de chapeaux
L'industrie du chapeau, les exportations de chapeaux
La fête (cirque, fêtes foraines, parcs à thème, la nuit)
La résistance pendant la 2 ^e Guerre mondiale
Perspective économique, OCDE
Elections municipales
La région Champagne Ardennes
Politique sociale au niveau de l'exclusion des SDF
Le mécénat culturel d'entreprise
La Russie et l'UE
Le contrôle non juridictionnel des marchés publics
L'indépendance et la démocratisation de l'Arménie
Convention collective

La région Champagne Ardennes (sur le plan culturel)
Législation du travail du pédicure-podologue
La fonction publique
Lieux consacrés à la photographie en France
Discrimination raciale à l'embauche
Homme politique de l'opposition
Les pays de l'Europe de l'Est
Le multimédia dans le monde
Images de morts
Relations professionnelles : comparaison France-Allemagne
Négociation collective en France
Le système des permis d'émissions négociables
Le cirque et son contexte économique
La pratique culturelle des français
Les présidents de l'Equateur
La construction européenne
L'agriculture en Irlande et législation du travail en Angleterre
Le rôle de l'informel dans l'approvisionnement alimentaire (PED)
Fusion dans la grande distribution
L'agriculture dans les négociations commerciales internationales
Prise en charge socio-sanitaire des usagers de drogue
décrets
Investissements directs en Irlande
Relations entre l'Europe et l'Afrique
L'UE et l'ALENA
Problèmes stratégiques internationaux
Législation sur les télécommunications
La coopération universitaire et les institutions européennes
Le processus de paix au Moyen Orient
Les relations franco-algériennes depuis 1962
La Russie est-elle encore une grande puissance ?
La fusion de Matra et Dasa
Fusion Seita- Tabacalera
L'administration territoriale, politique locale de déplacements
Derniers n° de Liaisons sociales (quotidien)
La crise asiatique
Tourisme
L'incendie du drugstore Publicis
La communication politique locale
OPA, OPE, Fusions/ Abbé Cottard
OPA, OPE, Fusions/ Abbé Cottard
L'exploitation sexuelle des mineurs
Le tourisme à La Réunion
Le tourisme à La Réunion
Trafic d'art
Reconversion professionnelle des travailleurs accidentés du travail
Consommation
Les zones franches urbaines
L'égalité entre hommes et femmes dans la fonction publique
La zone d'activités de Paris Nord 2 en Sein-Saint-Denis
La gestion des cimetières en Ile-de-France
Croissance
Les télécommunications en France
Problématique d'une politique de sécurité et de défense européenne
La place de la Suisse en Europe

L'Europe et la Suisse
Répertoire National des Laboratoires
Culture de la perle noire en Polynésie Française

Types d'activités	Nb d'occurrences	Proportion
Activité professionnelle sans précision	3	0,7%
Enseignement-recherche	41	9,6%
Médias	10	2,3%
Profession libérale	9	2,1%
Administration	11	2,6%
Entreprises	21	4,9%
Autres professions	19	4,5%
Etudiants sans précision de niveau	11	2,6%
Deug ou équivalent	23	5,4%
Licence-maîtrise ou équivalent	113	26,5%
3° cycle	128	30,1%
Etudiants d'un autre niveau	9	2,1%
Autre activité	27	6,3%
Non réponses	1	0,2%
Total	426	100%

Libellé des autres professions	Nb d'occurrences
activité artistique	1
audit-conseil	1
auteur presse	1
bureau d'études	1
création d'entreprise	3
droit	1
en vue d'une exposition culturelle	1
environnement	1
formation professionnelle continue	1
free lance journalistique	1
médecin du travail	1
ONG	1
publication articles revue des Océanistes	1
retraité	1
stage journalistique	1
transport	1
Non réponses	408
Total	426

Libellé étudiants autre niveau	Nb d'occurrences
préparation concours	5
3° année conseillère ESF	1
diplôme technique	1
ingénieur arts et métiers	1
programme international	1
Non réponses	417
total	426

Libellés des disciplines telles que formulées par les personnes interrogées	Nb d'occurrences
administration et gestion de la musique	1
AES	1
aménagement du territoire	1
anglais	4
anthropologie	1
architecture	3
assistant de service social	1
assistante sociale	4
audit et gestion d'entreprise	1
CESF (Certificat d'économie sociale et familiale)	1
chinois	2
cinéma	1
commerce	2
commerce et gestion	1
commerce extérieur	2
commerce international	8
communication	10
communication des entreprises	1
communication politique	1
communication politique et sociale	1
communication relations publiques européennes	1
communication visuelle	1
conception et mise en œuvre de projets culturels	1
construction et aménagement du territoire	1
construction et aménagement urbain	1
DEFA "coordinateur d'équipements, de service et de projets socioculturels"	1
développement	1
développement/coopération	1
diplomatie	1
documentaliste "spécialité audiovisuelle"	1
documentation	1
droit	6
droit de l'économie internationale et du développement	1
droit international	4
droit international public	1
droit pénal	1
droit public	3
droit rural	1
droit-criminologie	1

économie	14
économie des transports	1
économie du développement	1
économie et gestion	1
économie et vie sociale	1
économie publique (fiscalité comparée)	1
économie sociale et familiale	5
économie-gestion	1
espagnol	2
ethnologie	1
études de la société française	1
FLE (français langue étrangère)	2
génie chimique	1
génie des procédés	2
géographie	6
géographie-aménagement du territoire	1
géopolitique	1
géopolitique européenne	1
gestion	1
gestion des affaires internationales	1
gestion-finance	1
grec moderne	1
hautes études internationales	2
histoire	23
histoire contemporaine	3
histoire de l'architecture	1
histoire des relations internationales	1
histoire et civilisation (économie)	1
histoire et gestion du patrimoine	1
histoire sociale	1
histoire, Amérique latine	1
histoire-géographie	1
histoire-patrimoine culturel	1
hypermédia	1
information et communication	4
japonais	1
journalisme	1
langues	1
Langues étrangères des affaires et du commerce international	2
LEA	4
lettres	1
managment administratif	1
marketing	2
médias et multimédias	1
médiation culturelle	1
musicologie	1
podologie	1
politique	2
polonais	1
relations internationales	10

relations internationales/hautes études latino-américaines	1
russe	1
science administrative	2
sciences de l'éducation	2
sciences économiques	6
sciences humaines	1
sciences politiques	14
sciences sociales	1
sociologie	5
sociologie du travail	1
sociologie politique	1
tourisme	1
transport et logistique	2
urbanisme	3
Non réponses	191
Total	426

Universités, écoles ou instituts fréquentés¹⁰⁰	Nb d'occurrences
Allemagne	1
Bordeaux	1
CEAN (Centre d'études d'Afrique Noire, Bordeaux)	1
CEDS	1
CELSA (Ecole des hautes études en sciences de l'information et de la communication, 92)	7
Centre de recherches africaines (Paris 1)	1
Cergy-Pontoise	1
CESA Tours	1
CIFE	1
CLA (Besançon)	1
CNAM	2
Denis Diderot (Paris 7)	6
DESS Rouen	1
EAPLV (Ecole d'architecture Paris-La Villette)	3
EBP (European Business Programme, Paris)	2
Ecole d'architecture Paris Villemin (6 ^e)	1
Ecole de service social de la CRAMIF	1
Ecole spéciale militaire de Saint-Cyr	2
EHEI (Ecole des hautes études en relations internationales, Paris)	3
EHESS	7
EPSS (Ecole pratique de service social, Paris)	1
ESAT COM (Paris)	1
ESCP (Ecole supérieure de commerce de Paris)	1
ESG (Ecole supérieure de gestion, Paris)	1
ESSEC (Ecole supérieure des sciences économiques et commerciales, Cergy-Pontoise)	1
formation en alternance	1
Goldsmiths université de Londres	1
Harvard University	1

¹⁰⁰ Tableau établi à partir de l'*Annuaire de l'enseignement supérieur*. Paris : L'Etudiant, 1999.

HEC	1
IAE (Institut d'administration des entreprises, Caen)	1
ICAM (Institut catholique d'arts et métiers, Toulouse)	1
ICP	2
ICSV-CNAM	2
IFP (Institut de formation permanente, Limoges)	1
IFU (Institut français d'urbanisme, Val de Marne)	3
IHEAL (Institut des hautes études d'Amérique Latine, Paris)	3
IHEDREA (Institut des hautes études de droit rural et d'économie agricole, Paris)	1
IMTL	1
INALCO (Institut national des langues et civilisations orientales, Paris)	8
INA-PG (Institut national agronomique Paris-Grignon)	1
INP (Institut national de podologie, Paris)	2
Institut de criminologie	1
Institut de formation à l'animation	2
Institut de Géographie (Paris 1)	1
Institut français de presse	1
Institut rue Monsieur (Paris)	3
INTD	1
INTD/INA	1
IPAG (Paris 2)	1
IRFASE (Institut de recherche et de formation à l'action sociale, Evry 91)	1
IRTS (Institut régional de travail social, Paris)	1
ISEG (Institut supérieur européen de gestion, Paris)	1
ISERP (Institut supérieur libre d'enseignement des relations publiques, Levallois-Perret 92)	2
IUP (Marne-la-Vallée)	1
IUP Ville et Santé (Bobigny)	1
IUP Villetaneuse (Paris 13)	2
IUT (Paris 5)	1
IUT (St-Denis)	1
Jussieu (Paris 6 et 7)	3
La Sorbonne Nouvelle (Paris 3)	9
Lycée Albert Schweitzer (93)	1
Lycée Fénelon (Paris)	2
Lycée Gérard de Nerval (Luzarches, 95)	1
Lycée Paul Largevin (Suresne)	2
Nanterre (Paris 10)	16
Nice	1
Panthéon-Assas (Paris 2)	17
Panthéon-Sorbonne (Paris 1)	37
Paris	2
Paris-Dauphine (Paris 9)	2
Paris-Sorbonne (Paris 4)	15
Paris-Val de Marne (Paris 12)	3
René Descartes (Paris 5)	4
Sceaux	1
Sciences-Po (Paris)	8
Tours	1
UMLV	1

Université d'Aix Marseille 3	1
Université de Caen	2
Université de Copenhague	1
Université de Limoges	1
Université de Marne-la-Vallée	3
Université de Nantes	1
Université de Versailles/St Quentin en Yvelines	1
Université La Sapienza (Rome)	1
Université Lomonossov (Moscou)	1
University of Portsmouth	1
University of Wisconsin	2
Villetaneuse (Paris 13)	2
Vincennes-St Denis (Paris 8)	9
Non réponses	180
Total	433

Libellé autre activité	Nb d'occurrences
activité associative	2
bénévolat social	1
écriture d'un ouvrage	2
étude de marché	1
information	1
politique	1
porteur de projet	1
préparation concours	5
projet création d'entreprise	1
recherche de l'actualité en image	1
recherche de statistiques sur la délinquance dans les villes de banlieues	1
recherche d'emploi	2
recherche personnelle d'articles de journaux	1
recherches personnelles	4
retraité - information professionnelle à usage familial	1
retraîtée travaillant pour une association	1
stagiaire	1
Non réponses	399
total	426

Taux de fréquentation de la bibliothèque	Nb d'occurrences	Proportion
Pour la première fois	205	48,1%
Tous les jours ou presque	12	2,8%
1 à 2 fois par semaine	41	9,6%
1 à 3 fois par mois	51	12%
Moins souvent	111	26,1%
Non réponses	6	1,4%
Total	426	100%

Possession d'une carte de lecteur	Nb d'occurrences	Proportion
Oui	34	8%
Non	371	87,1%
Sans réponses	21	4,9%
total	426	100%

Synthèse sujet (subdivisions Dewey)	Libellé Dewey	nb	%
NB 0	[pas de précision du sujet]	12	2,8%
NB 001	le savoir	1	0,2%
NB 004	traitement des données, informatique	3	0,7%
NB 025	opérations bibliothéconomiques et documentaires	3	0,7%
NB 027	bibliothèques générales (encyclopédiques)	1	0,2%
NB 060	organisations générales et muséologie	1	0,2%
NB 070	journalisme, presse, édition	9	2,1%
NB 200	religion	1	0,2%
NB 248	vie, expérience, pratique chrétiennes	1	0,2%
NB 261	l'Eglise et la société	1	0,2%
NB 280	confessions et sectes de l'Eglise chrétienne	1	0,2%
NB 300	sciences sociales	1	0,2%
NB 302	interaction sociale	5	1,2%
NB 304	influence des facteurs naturels sur les processus sociaux	2	0,5%
NB 305	structure de la société	6	1,4%
NB 306	culture et normes de comportement	8	1,9%
NB 307	petits groupes et communautés	1	0,2%
NB 310	statistiques	1	0,2%
NB 320	science politique	15	3,5%
NB 321	types d'états et de gouvernements	2	0,5%
NB 322	relations entre l'Etat et les groupes sociaux organisés	1	0,2%
NB 323	relations entre l'Etat et les citoyens	6	1,4%
NB 324	la vie politique	3	0,7%
NB 325	migrations internationales	3	0,7%
NB 327	relations internationales	12	2,8%
NB 328	le législatif	1	0,2%
NB 330	économie	9	2,1%
NB 331	économie du travail	24	5,6%
NB 332	économie financière	15	3,5%
NB 333	économie de la terre et des ressources naturelles	2	0,5%
NB 334	coopératives	1	0,2%

NB 336	finances publiques	2	0,5%
NB 337	économie internationale	1	0,2%
NB 338	production	30	7%
NB 339	macroéconomie	1	0,2%
NB 340	droit	2	0,5%
NB 341	droit international	8	1,9%
NB 342	droit constitutionnel et administratif	12	2,8%
NB 343	législations diverses en droit public	2	0,5%
NB 344	droit social	3	0,7%
NB 345	droit pénal	1	0,2%
NB 346	droit privé	3	0,7%
NB 347	procédure civile	2	0,5%
NB 348	lois, règlements, jurisprudence	1	0,2%
NB 351	gouvernements centraux	17	3,9%
NB 352	gouvernements locaux (collectivités locales)	6	1,4%
NB 355	art et science militaires	2	0,5%
NB 361	problèmes sociaux, aide sociale	9	2,1%
NB 362	problèmes et services sociaux spécifiques	4	0,9%
NB 363	autres problèmes et services sociaux	3	0,7%
NB 364	criminologie	3	0,7%
NB 365	établissements pénitentiaires	1	0,2%
NB 366	associations	1	0,2%
NB 370	éducation	3	0,7%
NB 374	instruction des adultes	1	0,2%
NB 378	enseignement supérieur	3	0,7%
NB 380	commerce, communication, transports	8	1,9%
NB 382	commerce international (extérieur)	4	0,9%
NB 384	autres systèmes de communication, télécommunications	3	0,7%
NB 387	transports maritime, aérien, spatial	1	0,2%
NB 400	langage	1	0,2%
NB 612	physiologie humaine	1	0,2%
NB 614	santé publique et sujets connexes	3	0,7%
NB 616	maladies	1	0,2%
NB 621	physique appliquée	3	0,7%
NB 628	technique sanitaire et municipale, génie urbain	1	0,2%
NB 658	gestion des entreprises privées et publiques	9	2,1%
NB 659	publicité et relations publiques	1	0,2%
NB 660	technologie chimique (chimie industrielle) et techniques connexes	1	0,2%
NB 693	construc° de bâtiments de matériaux déterminés et à des fins déterminées	1	0,2%
NB 700	les arts, beaux-arts et arts décoratifs	3	0,7%
NB 706	mécénat	3	0,7%
NB 708	galeries, musées, collections	1	0,2%
NB 709	histoire et géographie des beaux-arts et des arts décoratifs	2	0,5%
NB 711	urbanisme, aménagement du territoire	8	1,9%
NB 718	cimetière	1	0,2%
NB 720	architecture	2	0,5%
NB 770	la photographie et les photographies	1	0,2%
NB 780	musique	1	0,2%
NB 790	loisirs et arts du spectacle	2	0,5%

NB 791	représentations scéniques	2	0,5%
NB 792	théâtre, représentations sur scène	1	0,2%
NB 796	sports, jeux athlétiques d'extérieurs	15	3,5%
NB 915	géographie de l'Asie	1	0,2%
NB 916	géographie de l'Afrique	6	1,4%
NB 918	géographie de l'Amérique du Sud	3	0,7%
NB 919	géographie des autres parties du monde et des mondes extra-terrestres	1	0,2%
NB 920	biographies générales	1	0,2%
NB 940	histoire générale de l'Europe, Europe de l'Ouest	4	0,9%
NB 959	Asie du Sud-Est	1	0,2%
NB 004/352	traitement des données, informatique/gouvernements locaux (collectivités locales)	1	0,2%
NB 070/331	journalisme, presse, édition/économie du travail	1	0,2%
NB 070/352	journalisme, presse, édition/gouvernements locaux (collectivités locales)	1	0,2%
NB 304/340	influence des facteurs naturels sur les processus sociaux/droit	1	0,2%
NB 306/307	culture et normes de comportement/petits groupes et communautés	1	0,2%
NB 307/345	petits groupes et communautés/droit pénal	1	0,2%
NB 307/362	petits groupes et communautés/problèmes et services sociaux spécifiques	1	0,2%
NB 320/327	science politique/rerelations internationales	1	0,2%
NB 321/324	types d'états et de gouvernements/la vie politique	1	0,2%
NB 325/990	migrations internationales/histoire des autres parties du monde, Océanie	1	0,2%
NB 327/337	relations internationales/économie internationale	1	0,2%
NB 332/337.142	économie financière/CEE, UE	1	0,2%
NB 332/706	économie financière/mécénat	1	0,2%
NB 337.142	CEE, UE	4	0,9%
NB 337.142/338	CEE, UE/production	2	0,5%
NB 337.142/355	CEE, UE/art et science militaires	1	0,2%
NB 337.142/370	CEE, UE/éducation	1	0,2%
NB 337.142/378	CEE, UE/enseignement supérieur	1	0,2%
NB 337.142/387	CEE, UE/transports maritime, aérien, spatial	1	0,2%
NB 337.142/658	CEE, UE/gestion des entreprises privées et publiques	1	0,2%
NB 337.142/911.724	CEE, UE/pays de sous-développement	2	0,5%
NB 337.142/914.7	CEE, UE/URSS, Europe Orientale	1	0,2%
NB 337.142/914.897	CEE, UE/Finlande	2	0,5%
NB 337.142/914.94	CEE, UE/Suisse	2	0,5%
NB 337.142/914.95	CEE, UE/Grèce	1	0,2%
NB 337.142/916	CEE, UE/Afrique	1	0,2%
NB 337.142/917	CEE, UE/Amérique du Nord	1	0,2%
NB 337/338	économie internationale/production	1	0,2%
NB 338/352	production/gouvernements locaux (collectivités locales)	1	0,2%
NB 338/382	production/commerce international (extérieur)	2	0,5%
NB 338/629	production/autres branches de l'art de l'ingénieur	1	0,2%
NB 341/327	droit international/rerelations internationales	1	0,2%
NB 345/364	droit pénal/criminologie	1	0,2%
NB 350/711	administration publique.../urbanisme, aménagement du territoire	1	0,2%
NB 352/380	gvts locaux (collectivités locales)/commerce, communication, transports	1	0,2%

NB 362/378	problèmes et services sociaux spécifiques/enseignement supérieur	1	0,2%
NB 380/711	commerce, communication, transports/urbanisme, aménagement du territoire	1	0,2%
NB 658/791	gestion des entreprises privées et publiques/représentations scéniques	1	0,2%
NB 070/384	journalisme, presse, édition/autres systs de communication, télécommunications	1	0,2%
NB 914.7	URSS, Europe Orientale	2	0,5%
NB 914.95	Grèce	1	0,2%
NB 914/916	Europe/Afrique	1	0,2%
NB 915.1	Chine et territoires adjacents	2	0,5%
NB 916.1	Afrique du Nord	1	0,2%
NB 916.5	Algérie	1	0,2%
NB 916.72	Gabon et Congo	1	0,2%
NB 916.73	Angola	1	0,2%
NB 943.1	République démocratique allemande	1	0,2%
NB 951/959.7	Chine et territoires adjacents/Vietnam	1	0,2%
total		430	100%

Zones géographiques recherchées	Nb d'occurrences	Proportion
France	228	39,9%
Union Européenne	62	10,9%
Pays de l'Union Européenne (études comparatives)	36	6,3%
Pays d'Europe du Nord (hors Union Européenne)	2	0,3%
Pays de l'OCDE (ou pays industrialisés)	19	3,3%
Pays en voie de développement	26	4,5%
Maghreb et Moyen-Orient	19	3,3%
Afrique au Sud du Sahara	39	6,8%
Amérique Latine	16	2,8%
Amérique de Nord	11	1,9%
Asie et Océanie	25	4,4%
Pays méditerranéens	4	0,7%
Europe de l'Est et CEI	21	3,7%
Questions internationales	29	5,1%
Autres	17	3%
Non réponses	17	3%
Total	571	100%

Libellés des autres zones géographiques	Nb d'occurrences
ACP	1
Botswana	1
Champagne	1
DOM	2
Espagne	2
Grèce	2
Guyane française	1
Haïti	1
Les partenaires commerciaux de la France	1
Madagascar	1
pas de zone géographique précise	2

pays en dehors de la zone Euro	1
Sud	1
Non réponses	409
Total	426

Périodes recherchées	Nb d'occurrences	Proportion
1998-1999	177	30,4%
Années 90	156	26,8%
Années 80	52	8,9%
Années 70	36	6,2%
1945-1969	38	6,5%
Epoque coloniale	13	2,2%
Toute période	63	10,8%
Prospective	27	4,6%
Non réponses	20	3,4%
Total	582	100%

Langues de consultation	Nb d'occurrences	Proportion
Français	405	73,2%
Anglais	106	19,2%
Autres	31	5,6%
Non réponses	11	2%
Total	553	100%

Libellés autre(s) langue(s)	Nb d'occurrences
Allemand	5
Allemand, espagnol	1
Arabe	2
Arménien	1
Chinois	1
Espagnol	10
Espagnol, portugais, italien	1
Japonais	1
Polonais	1
Portugais	2
Russe	4
Russe, langues slaves	1
Turc, Arabe	1
Non réponses	395
Total	426

Types de documents consultés	Nb d'occurrences	Proportion
Sources officielles (sans précision)	45	4,1%
Textes législatifs, jurisprudence	56	5,1%
Publications statistiques (périodiques ou non)	119	10,8%
Rapports et études publiés par l'administration	156	14,2%
Rapports et études produits par l'administration mais non publiés	33	3%
Manuels	134	12,2%
Essais	125	11,4%
Etudes de niveau scientifique sur un sujet	81	7,4%

particulier		
Biographies, témoignages	44	4%
Actes de colloques, de congrès ou de rencontres, catalogues d'exposition, mélanges	95	8,7%
Journaux ou revues	188	17,1%
Non réponses	21	1,9%
Total	1097	100%

Titres précisés pour les journaux et revues consultés	Nb d'occurrences
Actes de la recherche en sciences sociales	3
Afrique contemporaine	4
Annuaire français de droit international	1
Annuaire d'entreprises "Kompass"	1
Asian survey	1
Aussenpolitik	1
Autres revues et journaux relatifs à l'Afrique	1
Cahier d'études africaines	1
Cahiers de l'institut d'histoire du temps présent	1
China Quarterly	1
Chronique internationale de l'IRES	1
Courrier des pays de l'Est	4
Courrier international	2
Défense Nationale	2
Documentaliste	1
Economic journal	1
El País	2
Esprit	3
Foreign Policy	1
France Soir	1
Géopolitique	1
Informacion comercial espanola	1
Informations sociales	1
Initiatives	1
International affairs	1
Issues and studies	1
Jeune Afrique	5
Jeune Afrique contemporaine	1
Jeune Afrique économie	2
JO	1
Journal de la société des Océanistes	1
Journal officiel des établissements français de l'Océanie	1
La Croix	1
La nouvelle alternative	2
La Recherche	1
La revue administrative	1
La Tribune	3
L'agriculture (pratique des pays chauds, périodique mort)	1
L'Alternative	1
Le combat	1
Le courrier de l'Est	1

Le courrier des pays de l'Est	1
Le Débat	1
Le Figaro	7
Le Matin de Paris	1
Le Monde	39
Le Monde diplomatique	9
Le Nouvel observateur	2
Le Parisien	2
Le Point	2
Les cahiers du LERASS	1
Les cahiers français	3
Les Echos	4
L'Evènement du Jeudi	1
L'Expansion	1
L'Express	5
L'Humanité	2
Liaisons sociales	1
Libération	3
Livres hebdo	1
Maghreb-Machreck	2
Marchés tropicaux et méditerranéens	7
Médiaspouvoirs	1
Mondes en développement	1
Mouvement social	1
Notre librairie	1
Nouvel observateur	1
Orientation scolaire et professionnelle	1
Pacific affairs	1
Paris Match	1
Périodiques relatifs à la politique internationale	1
Périodiques relatifs à l'enseignement et à l'éducation	1
Politique africaine	1
Politique étrangère	2
Présence Africaine	1
Presse économique et financière	1
Presse professionnelle	1
Problèmes d'Amérique Latine	1
Problèmes économiques	5
Problèmes politiques et sociaux	4
Relations Internationales	1
Relations internationales et stratégiques	1
Révolution Africaine	1
Revue de l'OCDE sur le droit et la politique de la concurrence	2
Revue française de sociologie	1
Revue générale de droit international public	1
Revue internationale du travail	1
Revue de l'IFRI et de la DF	1
Revue d'économie	1
Revue spécialisée africanistes ou de relations internationales	1
Revue universitaires de science politique et science économique	1

Sciences humaines	1
Sociologie du travail	1
Sudannow	1
Summary of world broadcast	1
Temps modernes	1
The economist	3
The Middle East journal	1
Times	1
Toutes revues concernant la période 1960-1980	1
Non réponses	306
Total	512

Titres ou thèmes mentionnés dans les questionnaires non présents dans les collections¹⁰¹	
Africa Ubersee	
Asian studies	
Cahiers de l'IRES	
CEMT	
Asie-Pacifique (ouvrage)	
Convention ACP	
Convention OMC	
Daily news ; Daily star	
Europolitique	
Impact	
L'automobile	
Capital	
BFP	
Bulletin colonial	
Le Parisien libéré	
Communication	
Sudantimes	
TTU	
Jones	
Revue des marchés publics	

Taux de consultation des publications de la dF	Nb d'occurrences	Proportion
Souvent	95	22,3%
De temps en temps	225	52,8%
Jamais	84	19,7%
Non réponses	22	5,2%
Total	426	100%

¹⁰¹ Ce tableau a été construit après vérification de l'existence ou non dans la collection (en ayant recours au module de bulletinage et au Kardex) des titres de journaux et de revues cités par les usagers interrogés.

Liste des cédéroms que les usagers consultent ou aimeraient consulter	Nb d'occurrences	Proportion
Docthèses	146	10,6%
Myriade	142	10,3%
Encyclopaedia Universalis	125	9,1%
ESOP	114	8,3%
L'état du monde	113	8,2%
IPSA	89	6,5%
Le Monde	89	6,5%
Le Monde Diplomatique	79	5,7%
L'annuaire statistique de la France (INSEE)	55	4%
L'Europe dans tous ses états	53	3,8%
Dictionnaire de géopolitique	52	3,8%
Les tableaux de l'économie française (INSEE)	49	3,6%
AFP	48	3,5%
Les statistiques du commerce extérieur (OCDE)	33	2,4%
Politique et société	32	2,3%
Les Echos	24	1,7%
50 ans de J.O.	23	1,7%
JOCE	22	1,6%
Recueil Dalloz	18	1,3%
Juridique Conseil d'Etat	14	1%
Juridique lois & décrets	11	0,8%
Compendium de données statistiques de l'OCDE	11	0,8%
Juridique Cassation	10	0,7%
Echo-santé (OCDE)	9	0,6%
Infocodes 99	7	0,5%
Teorbe	4	0,3%
Cour des Comptes et Chambres Régionales des Comptes	3	0,2%
Total	1375	100%

Consultation d'internet	Nb d'occurrences	Proportion
Oui	277	65%
Non	116	27,2%
Non réponses	33	7,7%
Total	426	100%

Sites internet proposés par les usagers interrogés	Nb d'occurrences
ACP	1
Administration française	1
AFER (Association fédérative d'épargne et de retraite)	1
AFP	1
Agences officielles européennes	1
Altavista	4
Ambassade de Grèce	1
Ambassade de Russie	1

Annuaire d'entreprises Kompass	1
Annuaire de recherche	1
Annuaire d'entreprise	1
APCE (Agence pour la création d'entreprise)	1
Architecture	1
Assemblée Nationale	3
Athens news agency	1
Banque asiatique du développement	1
Banque de France	1
Banque mondiale	2
Bibliothèques des universités	2
BIT	1
BNF	2
Cci.fr	1
CEDEFOP	1
CEDH	1
Centre européen de gestion des politiques de développement	1
CEPII (Centre d'études prospectives et d'information internationale)	1
CEREQ	2
CFCE (Centre français du commerce extérieur)	1
Chambres d'agriculture	1
Chambres de commerce	3
China Daily	1
Chine	1
CIRAD (Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour le développement)	1
CNC (Centre national du cinéma)	1
CNP (Centre national de la photographie)	1
CNUCED	1
Commission et Parlement européen	1
Conseil d'Etat	1
Crédit Lyonnais	1
DATAR	1
Droit	1
El Universal (quotidien du Venezuela)	2
Emploi.org	1
Enseignement	1
Europa (serveur de l'Union Européenne : informations sur les institutions et la politique de l'UE)	11
FAO (organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture)	1
FMI	4
Fnac	1
Généalogie	1
Guinée News	1
Herald tribune	1
Ifpri.org (International food policy research institute)	1
INA	2
Inforegio.org	1
INJEP (Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire)	2
INRS (Institut national de recherche et de sécurité)	2
INSEE	1

Inspection générale des finances	1
Institut des hautes études d'Amérique latine	1
JO	1
Journal MOCI	1
La tribune	1
Langues étrangères	1
Le Monde	6
Le monde diplomatique	1
Le tour operating en Europe et aux USA	1
Le tourisme et ses développements en Europe et dans le monde	1
Legifrance (l'essentiel du droit français)	1
Les Echos	1
Letudiant.stage.com	1
Libération	3
Médias, télévision et téléspectateurs	1
Ministère de la culture	1
Ministère de la jeunesse et des sports	1
Ministère de la ville	1
Ministère de l'éducation nationale	2
Ministère de l'Outre mer	1
Ministère des affaires étrangères d'Israël	1
Ministère des finances	2
Ministère du commerce extérieur	1
Ministère du Travail	1
Moteurs de recherche	4
National coalition for haitian rights	1
OCDE	4
OFCE	1
OMC	1
OMS	1
ONU	2
Santé.gouv.fr	1
Secrétariat d'Etat à l'industrie	1
Sénat	2
Site de cabinets professionnels, d'organismes professionnels	1
Site du ministère des affaires étrangères grec	1
Site du ministère des finances	1
Site du Premier ministre	1
Sites d'émissions TV telles que Ca se discute, Reportages, Zone interdite	1
Sites d'entreprises pratiquant le mécénat (ex : Fondation Cartier, Caisse des dépôts et consignations)	1
Sites des bibliothèques	1
Sites des journaux	1
Sites des ministères	1
Sites des revues américaines/canadiennes/françaises de sciences sociales (ex : American political science journal)	2
Sites d'organismes internationaux	1
Sites du gouvernement	2
Sites officiels	1
Sites officiels des différents ministères	1
Sites officiels des Etats	1

Sites officiels économiques du gouvernement chinois	1
Sociétés de gestion du droit d'auteur (SACD, SCAM)	1
Stanford university	1
The Economist	1
Traditions	1
Trésor public espagnol	1
Unesco	1
Union Européenne	1
Université Lyon 2	1
Université Paris 3	1
Urbanet (base de données d'articles multilingues relatifs à la gestion urbaine)	1
Vie-associative.gouv.fr (site gouvernemental d'échanges sur la vie associative)	2
Wallstreet journal	1
World Bank	1
Yahoo	6
Total	174

Satisfaction	Nb d'occurrences	Proportion
Oui	201	47,2%
Non	155	36,4%
Non réponses	70	16,4%
Total	426	100%

Raisons de la non satisfaction	Nb d'occurrences	Proportion
Les documents relatifs à mon sujet de recherche ne sont pas disponibles	26	5,4%
Les documents relatifs à mon sujet de recherche ne sont pas assez récents	36	7,4%
Le nombre de documents relatifs à mon sujet de recherche est insuffisant	98	20,3%
Certains titres que j'estime importants sont absents de la collection de la bibliothèque	37	7,7%
Autre raison	16	3,3%
Non réponses	270	55,9%
Total	483	100%

Titres proposés par les usagers interrogés des journaux ou revues considérés comme absents de la collection	Nb d'occurrences
Cahiers de l'Est	1
Initiatives	1
Journaux locaux	1
La gazette des communes, Le moniteur	1
Le petit musulman	1
Les cahiers de droit de l'Union européenne, jurisclasseur communautaire	1
Les lettres françaises, Les clés de l'actualité, L'autojournal	1
Liaisons sociales quotidien	1
Lire	1
Presse financière	1

Publication de l'organisation mondiale du tourisme	1
Rapport annuel sur le progrès économique et social de la Banque interaméricaine de développement (BID)	1
Revue Strates, la suite depuis 1975 de Acta géographica, collection Recherches en géographie, revue Norois arrêtée en 1987; compléter la série de Atlas et géographie de la France moderne	1
Revue française traitant des colonies et des nouveaux états	1
Times magazine, Sudantimes	1
Non réponses	411
Total	426

Titres proposés par les usagers interrogés des ouvrages considérés comme absents de la collection	Nb d'occurrences
Collection dossiers internationaux "juridique, fiscal, social, comptable" par pays, édition Francis Lefebvre	1
Colloques (comptes-rendus)	1
Contentieux communautaire (Boularies et Darmon)	1
Kompass Espagne	1
Les intermittents du nucléaire	1
Lieux de mémoire (P. Nora)	1
Nadel, The Nuba, London, 1947	1
Ouvrages ayant trait à l'agriculture en zone tropicale	1
Ouvrages de sciences politiques, de sociologie	1
Ouvrages historiques	1
Ouvrages récents sur la mobilité urbaine (Marc Wiel)	1
Ouvrages sur Fily Dabo Sissoko	1
Ouvrages sur le café	1
Peu d'auteurs rwandais et bosniaques	1
Publications officielles et gouvernementales récentes des Etats concernés par ma recherche (la population est-africaine)	1
Rapport Santel sur la modernisation de l'administration	1
Rapport sur les biotechnologies (Conseil économique et social)	1
Non réponses	409
Total	426

Libellés des autres raisons de la non satisfaction	Nb d'occurrences
Ce sujet (l'influence de l'Eglise dans le développement de l'Afrique) n'a pas fait l'objet d'études avancées	1
Cherchait le droit gabonais et ne l'a pas trouvé	1
Complexité de l'utilisation de la base de donnée	1
Il serait souhaitable de pouvoir consulter des articles de doctrine en droit international et droit européen type AFDI que vous possédez	1
J'ai la possibilité de les trouver au CIDIC	1
Le nombre de documents relatifs à mon sujet de recherche est insuffisant, mais je ne considère pas cela comme un problème, il y a des bibliothèques spécialisées ailleurs	1
Le thème de la désinformation est pratiquement absent alors que c'est un thème d'actualité	1
Les périodiques pourraient peut-être être laissés en accès libre pour permettre un dépouillement par le lecteur comme celui-ci n'est pas réalisé par la bibliothèque	1
L'orientation de la bibliothèque ne correspond pas à mon sujet de recherche	1

Mes recherches heurtent quelques grandes idées reçues	1
Mes sujets de recherche ont été peu traités jusqu'à présent	1
Mon sujet de recherche débordé la vocation de votre bibliothèque	1
Sujet extrêmement précis et de plus sur un homme politique peu connu	1
Sujet très spécialisé	1
Sujet très spécifique (en ce qui concerne le transport frigorifique)	1
Trop peu de documents relatifs au marketing et à l'art	1
Non réponses	410
Total	426

Objectif final de la recherche	Nb d'occurrences	Proportion
Travaux de thèse ou de mémoire	165	38,7%
Travaux de thèse ou de mémoire et travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle	14	3,3%
Idem et préparation à un concours ou à un examen	1	0,2%
Travaux de thèse ou de mémoire et préparation à un concours ou à un examen	3	0,7%
Travaux de thèse ou de mémoire et recherche d'emploi	1	0,2%
Travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle	121	28,4%
Idem et renseignements professionnels	7	1,6%
Travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle et intérêt personnel	5	1,2%
Travaux sur un sujet en rapport avec les études ou l'activité professionnelle et préparation à un concours ou à un examen	5	1,2%
Renseignements professionnels	20	4,7%
Idem et intérêt personnel	2	0,5%
Renseignements professionnels et autre objectif	1	0,2%
Intérêt personnel	18	4,2%
Idem et préparation à un concours ou à un examen	3	0,7%
Préparation à un concours ou à un examen	22	5,2%
Recherche d'emploi	4	0,9%
Autre objectif	20	4,7%
Non réponses	14	3,3%
Total	426	100%

Libellé des autres objectifs	Nb d'occurrences
Acquérir des informations en relation avec un projet de création d'activité nouvelle	1
Création de cédéroms sur la résistance dans les régions	1
Création d'entreprise, activité nouvelle	3
Elaboration de stages	1
En vue d'une exposition culturelle	1
Etude pour un ministère	1
Formalisation d'un projet avant d'essayer de le financer et de le réaliser	1
Habilitation	1
Mission pour le CNRS	1

Préparation d'un cours	1
Publication d'un livre	2
Rédaction d'articles	4
Scénario de film	1
Travaux dans le cadre d'une activité associative	1
Non réponses	406
Total	426

Fréquentation autre(s) bibliothèque(s)	Nb d'occurrences	Proportion
Oui	349	81,9%
Non	57	13,4%
Non réponses	20	4,7%
Total	426	100%

Types autres bibliothèques fréquentées	Nb d'occurrences	Proportion
Bibliothèque municipale	105	13,1%
Bibliothèque universitaire	212	26,5%
Bibliothèque d'UFR	57	7,1%
Centre de documentation (public)	98	12,2%
Centre de documentation (privé)	37	4,6%
Bibliothèque spécialisée (y compris la Bnf)	202	25,2%
Non réponses	90	11,2%
Total	801	100%

Noms des établissements fréquentés ¹⁰²	Nb d'occurrences
American Library (Paris)	1
Archives départementales	1
Archives diplomatiques (Ministère des affaires étrangères, Paris)	1
Archives nationales de France	4
BAVP	8
BDIC (Bibliothèque de documentation internationale contemporaine) de Nanterre	6
Bibliothèque André Malraux (Ville de Paris)	4
Bibliothèque centrale du ministère de l'équipement (92)	2
Bibliothèque de la CDES (Commission départementale de l'éducation spécialisée)	1
Bibliothèque de la FNSP (fondation nationale de sciences politiques)	21
Bibliothèque de la London School of Economics	1
Bibliothèque de la Maison de la culture du Japon à Paris	1
Bibliothèque de la Maison des sciences de l'homme (Paris)	3
Bibliothèque de la maison européenne de la photographie	1
Bibliothèque de l'Arsenal	2
Bibliothèque de l'ASOM (Académie des sciences d'Outre-Mer)	1
Bibliothèque de l'Assemblée Nationale	2
Bibliothèque de l'école d'architecture Paris Villemin (6°)	1
Bibliothèque de l'EHESS	1

¹⁰² Les réponses fournies par les lecteurs interrogés ont été vérifiées et précisées à l'aide des documents suivants : BAGHADI, Nicolas et SUZUKI, Naomi. *Papyrus : répertoire des bibliothèques, médiathèques, archives et centres de documentation*. Pages inédites Editions, 1999. 979 p. ; DUBOIS, Sophie et ZBINDEN, Madeleine. *Guide des sources d'information 1996*. CFPJ éditions, 1996. 464 p.

Bibliothèque de l'ENESAD (Etablissement national d'enseignement supérieur agronomique, Dijon)	1
Bibliothèque de l'ENSSIB	1
Bibliothèque de l'ICSV (CNAM)	1
Bibliothèque de l'IEDES (Institut d'études et du développement économique et social (Paris 1)	1
Bibliothèque de l'IFRI (Institut français des relations internationales, Paris)	1
Bibliothèque de l'IFU (Institut français d'urbanisme, Val de Marne)	1
Bibliothèque de l'HEAL (Institut des hautes études de l'Amérique latine, Paris)	1
Bibliothèque de l'INEDREA (Institut des hautes études de droit rural et d'économie agricole (Paris)	1
Bibliothèque de l'INSEE (Institut national de la statistique et des études économiques, Paris)	4
Bibliothèque de l'Institut du monde arabe	1
Bibliothèque de l'IRD-Tahiti	1
Bibliothèque de l'IUP Marne-la-Vallée	1
Bibliothèque de l'OCDE (Paris)	1
Bibliothèque de l'ULB (Bruxelles)	1
Bibliothèque de l'Union Européenne (Bruxelles)	2
Bibliothèque de Radio France (Paris)	1
Bibliothèque de Sciences-Po 3° cycles	1
Bibliothèque de sociologie du CNRS, IRESO (Institut de recherche sur les sociétés contemporaines, Paris)	2
Bibliothèque des études des écoles de Coëtguidan (56)	1
Bibliothèque des Lazaristes (Paris)	1
Bibliothèque des Lilas (Paris)	1
Bibliothèque du Barreau de Paris	1
Bibliothèque du CAPC (Centre d'arts plastiques contemporains, Bordeaux)	1
Bibliothèque du Centre de recherches africaines (Paris 1)	4
Bibliothèque du centre de recherches d'histoire des mouvements sociaux et du syndicalisme (Paris 1)	1
Bibliothèque du centre de recherches sur le Japon contemporain (EHESS)	1
Bibliothèque du centre texte histoire de Cergy	1
Bibliothèque du CNFPT (Paris)	2
Bibliothèque du Conseil de l'Europe (Strasbourg)	1
Bibliothèque du grand séminaire de Versailles	1
Bibliothèque du groupe Essec	1
Bibliothèque du ministère des affaires étrangères (Paris)	2
Bibliothèque du Musée de l'homme (Paris)	1
Bibliothèque du Saulchoir (Paris)	1
Bibliothèque du Sénat	1
Bibliothèque Forney	1
Bibliothèque Lavis (Paris 1)	1
Bibliothèque Mazarine (Institut de France)	2
Bibliothèque municipale Buffon (Ville de Paris)	2
Bibliothèque municipale de Boulogne-Billancourt (92)	1
Bibliothèque municipale de l'Hay-Les-Roses (94)	1
Bibliothèque municipale de St Germain-en-Laye	1
Bibliothèque municipale du 8°	1
Bibliothèque municipale Faiderbe (Ville de Paris)	1
Bibliothèque municipale Marguerite Durand (Paris 13°)	1

Bibliothèque romane à l'université de Copenhague	1
Bibliothèque russe Tourguenev (Paris)	1
Bibliothèque sanitaire et sociale (Ville de Paris)	9
Bibliothèque UFR de musique et musicologie (Paris 4)	1
Bibliothèques à l'étranger	1
Bibliothèques des conseils généraux	1
Bibliothèques du CNAM et ICSV-CNAM	1
Bibliothèques d'UFR économie (Paris 1, Bordeaux 4)	1
Bibliothèques locales en Irlande	1
BIFI (Bibliothèque de l'image, filmothèque, Paris)	2
BIU Cujas-Droit et sciences économiques (Paris 1)	24
BIU scientifique de Jussieu	1
BIU Sorbonne (Paris 1)	20
BIU Sorbonne-bibliothèque de géographie (Paris 1)	1
BIU Ste Geneviève (Paris 3)	24
BIULO	6
BM d'Antony	2
BM de Bordeaux	1
BM de Nanterre	1
BM de Sceaux (92)	2
BM de Versailles	1
BM de Viry Chatillon (91)	1
BM Valeyre (Ville de Paris)	1
BN de Dublin	1
BNF	77
BPI	19
BU de Bayreuth	1
BU de Cergy-Pontoise	1
BU de l'Université d'Hawaï	1
BU de Passau (Allemagne)	1
BU de Polynésie Française	1
BU de Tours	1
BU d'Erlangen	1
BU Droit (Aix en Provence)	1
BU Droit (Paris 10)	1
BU médecine	1
BU Panthéon-Assas (Paris 2)	1
BU Panthéon-Sorbonne centre Tolbiac-PMF (Paris 1)	2
BU Paris-Dauphine (Paris 9)	7
BU Paris-Sorbonne centre de Clignancourt (Paris 4)	1
BU Paris-Val de Marne (Paris 12)	1
BU section Vaugirard (Paris 2)	1
CCI	2
CCI d'Espagne	1
CCI Paris	1
CDU (Centre de documentation de l'urbanisme, Défense)	9
Centre de documentation de la DAP (Délégation aux arts plastiques, Paris)	1
Centre de documentation de la DATAR (Paris)	2
Centre de documentation de la Direction des musées de France (Paris)	1

Centre de documentation de la DIV (Délégation interministérielle à la ville, 93)	1
Centre de documentation de l'IHESI (Institut des hautes études de la sécurité intérieure, Paris)	1
Centre de documentation de l'IIAP (Institut international d'administration publique (Paris)	3
Centre de documentation de l'INED (Institut national d'études démographiques, Paris)	1
Centre de documentation de l'INJEP (Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire, 78)	1
Centre de documentation de l'INRS (Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles, Paris))	1
Centre de documentation de l'ISST (Institut de sciences sociales du travail, Paris 1)	1
Centre de documentation de l'OFCE (Observatoire français de conjoncture économique, Paris)	1
Centre de documentation de l'OIEAU (Office international de l'eau, Paris)	1
Centre de documentation de l'Orstom (Institut français de recherche scientifique pour le développement en coopération, Paris)	2
Centre de documentation des experts-comptables et commissaires aux comptes (Paris)	1
Centre de documentation du CCAF (Comité central des armateurs de France, Paris)	1
Centre de documentation du CEAN (Centre d'études d'Afrique noire, Bordeaux)	1
Centre de documentation du CELSA (Ecole des hautes études en sciences de l'information et de la communication, 92)	3
Centre de documentation du CHEAM (Centre des hautes études sur l'Afrique et l'Asie modernes, Paris)	2
Centre de documentation du CIRAD (Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour le développement, Paris)	2
Centre de documentation du CNC (Centre national de la cinématographie)	2
Centre de documentation du CNP (Centre national de la photographie, Paris)	1
Centre de documentation du CSA	1
Centre de documentation du CSA (Paris)	1
Centre de documentation du DEP (Département des études et prospective du ministère de la culture, Paris)	2
Centre de documentation du laboratoire SEDE (Paris 7)	1
Centre de documentation du ministère de la coopération (Paris)	1
Centre de recherches d'histoire nord-américaine (Paris 1)	1
Centres de documentation de l'EHESS	1
CERSA (Centre d'études et de recherches en sciences administratives (Paris 2)	1
CFCE (Centre français du commerce extérieur (Paris)	3
Chambres professionnelles	1
CNAM	4
Colegia de Espana	1
CRDP (Centre régional de documentation pédagogique)	1
CRIPS (Centre régional d'information et de prévention du SIDA)	1
EFEO (European flight engineers organization, 94)	1
EHESS	2
IFP (Institut français de presse et des sciences de l'information, Paris 2)	1

Inathèque	4
Journal officiel	3
Les ministères	1
Maison des Sciences économiques (Paris 1)	1
Médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie (Paris)	5
Ministère du tourisme-Centre d'information et de documentation du tourisme (Paris)	1
Ministères	1
Régie du dépôt légal du ministère de l'intérieur (bibliothèque et centre de documentation, Paris)	1
SCD Paris 1	5
SCD Paris 10	14
SCD Paris 11	1
SCD Paris 3	3
SCD Paris 4	3
SCD Paris 5	1
SCD Paris 7	1
SCD Paris 8	12
SCD Paris 9	1
Sources d'Europe (Paris-La Défense)	5
Total	473

Fréquentation centres de documentation dF	Nb d'occurrences	Proportion
Oui sans précision	3	0,7%
CIDIC	73	16,7%
BIPA	21	4,8%
CEDUCEE	11	2,5%
Photothèque	2	0,5%
Non	261	59,7%
Non réponses	66	15,1%
Total	437	100%

Positionnement collection bibliothèque	Nb d'occurrences	Proportion
Je trouve les ressources fondamentales à la bibliothèque de la dF et je complète par des recherches dans d'autres bibliothèques	109	23,3%
Les sources proposées par la bibliothèque de la dF viennent compléter celles que je trouve par ailleurs :	39	8,3%
- documents qu'on ne trouve qu'à la bibliothèque de la dF	92	19,7%
- meilleures conditions d'accès à la documentation	73	15,6%
- autre raison	10	2,1%
Je trouve tous les documents dont j'ai besoin dans mon domaine de recherche à la bibliothèque de la dF	35	7,5%
Autre raison	14	3%
Non réponses	96	20,5%
Total	468	100%

Libellés autre raison	Nb d'occurrences
Centralisation des documents épars ailleurs (Afrique) et présence de documents à la fois anciens et récents	1
Comme c'est la première fois que je viens, la méthode d'exploitation de cette bibliothèque n'est pas encore définie	1
Documentation trop peu fournis et à l'accès difficile	1
Documents recherchés non disponibles	1
En dépannage	1
Je trouve des documents importants à la dF, celle-ci est sans doute mieux équipée que toute autre bibliothèque en Belgique et mieux conçue (ex: moins d'attente pour obtenir un ouvrage)	1
Je trouve très rarement des documents qui pourraient compléter mes recherches	1
Livres disponibles	1
Pas de carte de chercheur à la BNF	1
Plus on possède de bibliographie et plus on s'enrichit	1
Pour les rapports publics officiels, et c'est un bon moyen de faire un petit tour d'horizon des sujets qui m'intéressent	1
Pour varier les sources	1
Proximité	1
Statistiques mondiales, informations générales	1
Non réponses	412
Total	426

Modes de recherche	Nb d'occurrences	Proportion
En utilisant le catalogue informatique ou papier	307	52,2%
En regardant les documents en libre accès	89	15,1%
En se renseignant auprès d'un membre du personnel	148	25,2%
Autre mode	7	1,2%
Non réponses	37	6,3%
Total	588	100%

Libellés autres modes de recherche	Nb d'occurrences
Connaissait déjà le document relatif à sa recherche	1
Documents conseillés par les enseignants	1
En cherchant soi même	1
Repérage des ouvrages via les dossiers du CIDIC et du CEDUCEE	1
Suite à un RV avec une documentaliste de la BIPA, sélection de références	1
Suite aux conseils de tierces personnes	1
Un peu tout	1
Non réponses	419
Total	426

Utilisation des documents	Nb d'occurrences	Proportion
Feuilletage de documents	179	22,9%
Photocopies	282	36,1%
Prises de notes	280	35,8%
Autre utilisation	8	1%
Non réponses	32	4,1%
Total	781	100%

Libellés autre utilisation	Nb d'occurrences
Achat ultérieur	4
Analyse des données	1
Selon leur intérêt	1
Lecture	2
Non réponses	418
Total	426

Tableaux de contingence :

Activité- fréquentation	Pour la première fois	Tous les jours ou presque	1 à 2 fois par semaine	1 à 3 fois par mois	Moins souvent	Non réponses	Totaux
Activité professionnelle, sans précision	2	1					3
Enseignement- recherche	17	1	2	4	17		41
Médias	5			2	3		10
Profession libérale	3			2	4		9
Administration	3		1	3	4		11
Entreprises	13				7	1	21
Autre activité professionnelle	15	1		1	2		19
Activité étudiante	8		1	2			11
Deug	15		1	3	3	1	23
Licence-maîtrise	65	2	12	9	25		113
3° cycle	39	7	22	21	37	2	128
Etudiant autre niveau	6				2	1	9
Autre activité	13		2	4	7	1	27
Non réponse	1						1
Totaux	205	12	41	51	111	6	426

Fréquentation-satisfaction	Satisfaits	Non satisfaits	Non réponses	Totaux
Pour la première fois	91	64	50	205
Tous les jours ou presque	7	3	2	12
1 à 2 fois par semaine	20	18	3	41
1 à 3 fois par mois	26	19	6	51
Moins souvent	54	49	8	111
Non réponses	3	2	1	6
Totaux	201	155	70	426

Activité- types de documents	Ia ¹⁰³	Ia1	Ia2	Ia3	Ia4	Ib	Ic	Id	Ie	If	Ig	X	Totaux
Activité professionnelle sans précision				1		1	1	2	1	1			7
Enseignement-recherche	8	5	9	11	3	7	16	13	3	8	13	3	99
Médias	2	1		3	2	3	2	6		1	5		25
Profession libérale	3	1	2	2		1	3	1		2	3		18
Administration	2	1	2	5	3	3	3	1		1		2	23
Entreprises	3	7	5	6	2	3	3	5		3	5		42
Autre activité professionnelle	2	1	7	9	2	5	1	1	4	2	8		42
Activité étudiante	1		4	5		1	1	1		3	4	2	22
Deug		3	5	4	1	3	6	1	2		12	3	40
Licence-maîtrise	9	13	39	47	7	42	29	19	13	19	60	7	304
3° cycle	11	21	43	53	12	54	53	30	17	52	65	1	412
Etudiant autre niveau	1	1	2	1		4	4	1	1	1	4		20
Autre activité	3	2	1	8	1	6	3		3	2	9	3	41
Non réponses				1		1							2
Totaux	45	56	119	156	33	134	125	81	44	95	188	21	1097

Activité- mode de recherche	Catalogue informatique ou papier	En regardant les documents en libre accès	Renseignements auprès d'un membre du personnel	Autres modes	Non réponses	Totaux
Activité professionnelle sans précision	2	1	3			6
Enseignement-recherche	30	9	15	1	2	57
Médias	7	3	5			15
Profession libérale	5	1	5			11
Administration	8	2	4		2	16
Entreprises	11	4	12	1	2	30
Autre activité professionnelle	12	2	7		3	24
Activité étudiante	5		3		4	12
Deug	10	6	9	1	4	30
Licence-maîtrise	88	23	38	2	6	157
3° cycle	108	30	34	1	9	182
Etudiant autre niveau	8		3		1	12
Autre activité	12	8	10	1	4	35

¹⁰³ Les codes utilisés ici correspondent aux réponses suivantes : Ia = sources officielles sans précision ; Ia1 = textes législatifs, jurisprudences ; Ia2 = publications statistiques (périodiques ou non) ; Ia3 = rapports et études publiés par l'administration ; Ia4 = rapports et études produits par l'administration mais non publiés ; Ib = manuels ; Ic = essais (ouvrages de réflexion) ; Id = études de niveau scientifique sur un sujet particulier ; Ie = biographies, témoignages ; If = actes de colloques, de congrès ou de rencontres, catalogues d'expositions, mélanges ; Ig = journaux ou revues.

Non réponses	1					1
Totaux	307	89	148	7	37	588

Activité-utilisation des documents	Feuilletage des documents	Photocopies	Prises de notes	Autres	Non réponses	Totaux
Activité professionnelle sans précision	2	1	1	1	1	6
Enseignement-recherche	18	22	33	1	2	76
Médias	5	10	5			20
Profession libérale	2	2	8			12
Administration	3	4	6	1	2	16
Entreprises	9	17	8		1	35
Autre	7	10	10		3	30
Activité étudiante	4	6	4		3	17
Deug	7	11	13		4	35
Licence-maîtrise	48	84	83	2	5	222
3 ^e cycle	56	100	87		5	248
Etudiant autre niveau	4	3	8	1	1	17
Autre activité	13	11	14	2	5	45
Non réponses	1	1				2
Totaux	179	282	280	8	32	781

Synthèses sujets-activité	A ¹⁰⁴	Aa	Ab	Ac	Ad	Ae	Af	B	Ba	Bb	Bc	Bd	C	X	Totaux
0		1						3	2	1	2		3		12
1													1		1
4					1					1	1				3
25		1								1			1		3
27								1							1
60						1									1
70		1	1	1						3	3				9
200										1					1
248													1		1
261										1					1
280			1												1
300						1									1
302				1							3	1			5
304		1							1						2
305	1			1			2		1		1				6
306	1								1	3	3				8
307									1						1
310										1					1
320		1					2	1		3	6	1	1		15
321		1								1					2

¹⁰⁴ Les codes utilisés ici correspondent aux réponses suivantes : A = activité professionnelle sans précision ; Aa = enseignement-recherche ; Ab = médias ; Ac = profession libérale ; Ad = administration ; Ae = entreprises ; Af = autre profession ; B = activité étudiante ; Ba = Deug ; Bb = licence-maîtrise ; Bc = 3^e cycle ; Bd = étudiant d'un autre niveau ; C = autre activité ; X = non réponse.

322												1	1
323		3							1	1		1	6
324									2			1	3
325					1				1	1			3
327		1					1		2	7		1	12
328			1										1
330		2			1				4	2			9
331		6		1		1	1	1	7	5		2	24
332					1	1		1	5	6		1	15
333					1				1				2
334		1											1
336									1	1			2
337						1							1
338		3	2	1		2		3	5	12	1	1	30
339								1					1
340												2	2
341			1		1				2	3	1		8
342		1		1	1	1				6	1	1	12
343				1					1				2
344						1			1	1			3
345												1	1
346									2			1	3
347						1	1						2
348					1								1
351		2				1	2	1	3	6		2	17
352						1			1	3		1	6
355								1	1				2
361		1	1		2	1		1	2	1			9
362								1	2	1			4
363			1			1				1			3
364		1					1			1			3
365									1				1
366											1		1
370					1				1	1			3
374		1											1
378		1								2			3
380						1	2		2	3			8
382										4			4
384						1			2				3
387									1				1
400		1											1
612			1										1
614								1	1	1			3
616								1					1
621									3				3
628						1							1
658						1		1	6	1			9
659										1			1
660									1				1
693							1						1
700		1						2					3
706									1	2			3
708									1				1
709							1		1				2

711						1	1	2	4			8	
718								1				1	
720									2			2	
770			1									1	
780									1			1	
790								1		1		2	
791								2				2	
792								1				1	
796		4			1	1	1	4	2		1	1	15
915								1					1
916		3			1			1	1				6
918							1	1	1				3
919								1					1
920									1				1
940								1	1		2		4
959									1				1
004/352		1											1
070/331											1		1
070/352								1					1
304/340			1										1
306/307								1					1
307/345											1		1
307/362									1				1
320/327						1							1
321/324							1						1
325/990						1							1
327/940.2									1				1
327/337									1				1
332/337.142									1				1
332/706								1					1
337.142								1	3				4
337.142/338							1	1					2
337.142/355									1				1
337.142/378									1				1
337.142/387									1				1
337.142/658								1					1
337.142/911.724								1	1				2
337.142/914.7									1				1
337.142/914.897									2				2
337.142/914.94									2				2
337.142/914.95									1				1
337.142/916									1				1
337.142/917								1					1
337/338									1				1
338/352						1							1
338/382									2				2
338/629									1				1
341/327			1										1
345/364		1											1
350/711				1									1
352/380						1							1
362/378								1					1
370/337.142									1				1
380/711									1				1

658/791												1					1
70/384											1						1
914.7											2						2
914.95										1							1
914/916		1															1
915.1														2			2
916.1											1						1
916.5	1																1
916.72													1				1
916.73											1						1
943.1											1						1
951/959.7											1						1
Totaux	3	41	10	9	11	21	19	11	22	113	132	9	28	1			430

Synthèses sujets- zones géos	Fa ¹⁰⁵	Fb	Fc	Fd	Fe	Ff	Fg	Fh	Fi	Fj	Fk	Fl	Fm	Fn	Fo	X	Totaux
0	3	1												1	1	8	14
1	1																1
4	2		1											1			4
25	3																3
27	1																1
60	1																1
70	7		1											1			9
200										1							1
248															1		1
261			1														1
280								1									1
300	1	1								1				1			4
302	4																4
304								2									2
305	5	1								1			1				8
306	4	2	1					1									8
307								1									1
310	1														1		2
320	7							3	2	1			3	1			17
321	1								1								2
322								1									1
323	3	1						1					1			1	7
324	2							1									3

¹⁰⁵ Les codes utilisés ici correspondent aux réponses suivantes : Fa = France ; Fb = Union Européenne ; Fc = pays de l'Union Européenne ; Fd = pays d'Europe du Nord (hors Union Européenne) ; Fe = pays de l'OCDE (ou pays industrialisés) ; Ff = pays en voie de développement ; Fg = Maghreb et Moyen-Orient ; Fh = Afrique au Sud du Sahara ; Fi = Amérique Latine ; Fj = Amérique du Nord ; Fk = Asie et Océanie ; Fl = pays méditerranéens ; Fm = Europe de l'Est et CEI ; Fn = questions internationales ; Fo = autre.

325	2	1						1		1	1					6	
327	4	1	4			2	4	3	1			1		3	3	26	
328	1															1	
330	2	1			5	1	1		2	1	1			1		16	
331	16	5	1			1					1				2	26	
332	5	4	2		2	3	1		1		2		2	1		23	
333	2						1							1		4	
334	1	1														2	
336	1		1													2	
337		1														1	
338	11	4	4		2	7		5	1		3		4	2	2	45	
339	1															1	
340	2															2	
341	3	3	1			1	1							3		12	
342	10	2	1		2	1			1		1			1	1	20	
343	2	1	1	1												5	
344	2					1		1								4	
345	1															1	
346	2														1	3	
347	1							1								2	
348	1															1	
351	11	1	1			1		1	1					1	1	1	19
352	5		1												1		7
355								1	1					1			3
361	9	2	2		2									1	1		17
362	3					1			1								5
363	1	1	1			1								1			5
364	2		1						1					1			5
365	1																1
366											1						1
370	2					1		1									4
374	1																1
378	2			1	1		1		1	1			1				8
380	5	2							3						1		11
382	3													1	1		5
384	2										1						3
387			1														1
400									1								1
612	1	1															2

614	3																3
616																1	1
621										2	1						3
628	1																1
658	5		1								3					1	10
659		1															1
660										1							1
693	1																1
700	1	1														2	4
706	3					1											4
708	1																1
709	1	2									1						4
711	8	1														1	10
718	1																1
720							1	1									2
770	1																1
780	1																1
790	2		1														3
791	1										1					1	3
792	1																1
796	12	1									1					1	15
915											1					1	2
916	1						1	1	6								9
918										3							3
919											1						1
920	1																1
940	2							1			1					1	5
959											1						1
004/352	1																1
070/331	1																1
070/352	1																1
304/340	1																1
306/307	1																1
307/345	1																1
307/362	1																1
320/327																1	1
321/324	1																1
325/990											1						1
327/940.2			1									1				1	3

327/337																	1				1
332/337.142	1	1																			2
332/706																	1				1
337.142	1	4	1																		6
337.142/338	1		1																		2
337.142/355			1																		1
337.142/378		1																			1
337.142/387		1																			1
337.142/658	1	1	1														1				4
337.142/911.7 24		1					2			1									1		5
337.142/914.7		1																1			2
337.142/914.8 97		1	1																		2
337.142/914.9 4		2	1																		3
337.142/914.9 5		1														1					2
337.142/916	1	1								1											3
337.142/917		1											1								2
337/338						1	1														2
338/352	1																				1
338/382										1	1										2
338/629						1															1
341/327									1										1		2
345/364	1	1																			2
350/711	1																				1
352/380	1																				1
362/378	1																				1
370/337.142	1																				1
380/711		1					1			1											3
658/791						1															1
70/384	1		1			1															3
914.7																		2			2
914.95			1																		1
914/916		1								1											2
915.1														2							2
916.1										1											1
916.5										1											1
916.72							1														1
916.73										1											1
943.1	1																				1

951/959.7											1			1			2
Totaux	232	62	37	2	19	27	19	39	18	10	24	6	17	31	18	16	577

Synthèses sujets-période	1998 - 1999	Années 90	Années 80	Années 70	1945 - 1969	Epoque coloniale	Toute période	Prospective	NR	Totaux
0	1	2					2		7	12
1	1									1
4	2	2								4
25	1	2	1	1						5
27	1									1
60		1								1
70	5	3	1		1			1		11
200							1			1
248	1									1
261			1	1						2
280		1								1
300		1								1
302	3	3	1	1	1					9
304	1	1	1	1	1		1			6
305	3	1	1	2			1			8
306	4	2	1	1	1		2	1	1	13
307							1			1
310							1			1
320	2	4	2	1	6	3	1			19
321	1	1	2	1						5
322		1								1
323		3	1	1	1		1		1	8
324			1		1					2
325	2	2	1	1						6
327	5	4	3	3	3	2	4	2		26
328									1	1
330	4	2	2	2	1		4		1	16
331	9	10					3	3	2	27
332	5	12	3	1	1		1	1		24
333	1	1		1			1			4
334	1	1	1							3
336		2								2
337		1								1
338	20	13	7	5	2	1	1	3	1	53

339	1								1
340	1	2							3
341	2	3					3		8
342	4	3	1	1	1		3		13
343	1	2	1	1	1				6
344	2							2	4
345	1								1
346	2	1							1 4
347	2								2
348		1	1	1	1				4
351	5	3	1		3		3		2 17
352	4	1					1	1	7
355		1					1		2
361	4	1	2	1			2	1	11
362	4	2	1	1				2	10
363	2	2	1					1	6
364	1	1						1	3
365		1							1
366						1			1
370	2	1						1	4
374		1							1
378	2	2	2	1	1	1			9
380	4	3	2	2	1	1		1	14
382	4	1							5
384	2	1							3
387	1								1
400							1		1
612	1								1
614	2	1					1		4
616							1		1
621		1	1	2					4
628				1					1
658	7	1						1	9
659		1							1
660			1						1
693	1								1
700		2	2				1		5
706		3							3
708		1	1						2

709							1		1	2
711	4	4	1				1	1		11
718		1								1
720							2			2
770	1	1								2
780	1	1								2
790	1	1								2
791							2			2
792		1								1
796	11	4			1			1		17
915	1									1
916	4	2			1		1	1		9
918		2	1		1					4
919							1			1
920	1		1		1					3
940		1	1	1	1	1	1		1	7
959						1				1
004/352	1									1
070/331	1									1
070/352							1			1
306/307							1			1
307/345	1									1
307/362		1								1
320/327									1	1
321/324	1									1
324(916)					1					1
325/990						1				1
327/940.2				1	1					2
327/337	1	1								2
332/337.142	1									1
332/706		1								1
337.142	2	1			1					4
337.142/338	1			1						2
337.142/355		1								1
337.142/378			1	1	1					3
337.142/387		1	1							2
337.142/658		1								1
337.142/911.724							2			2
337.142/914.7	1	1								2

337.142/914.897	2												2
337.142/914.94		1							1				2
337.142/914.95	1	1	1										3
337.142/916									1				1
337.142/917	1	1											2
337/338		1								1			2
338/352		1											1
338/382	1	1					1						3
338/629		1											1
341/327	1												1
345/364	1	1	1										3
350/711	1												1
352/380	1												1
362/378	1	1											2
370/337.142										1			1
380/711							1		1				2
658/791		1											1
70/384	1	1											2
914.7		1								1			2
914.95										1			1
914/916		1											1
915.1										1	1		2
916.1							1	1					2
916.5		1											1
916.72							1	1					2
916.73							1						1
943.1							1						1
951/959.7		1											1
totaux	180	160	55	38	40	16	62	27	20	598			

Synthèses sujets-types de documents	Ia ¹⁰⁶	Ia1	Ia2	Ia3	Ia4	Ib	Ic	Id	Ie	If	Ig	X	Totaux
0	1	1	1	3		2	3	1	2	1	4	5	24
1			1										1
4			2	1	1		2	1	1		1		9
25				1							1	1	3
27												1	1
60	1					1		1					3
70		1	1	2		2	2	1	1	1	7	1	19

¹⁰⁶ Pour la traduction des codes utilisés ici, se référer à la note n°5.

200						1	1	1	1	1			5
248											1		1
261						1			1	1	1		4
280				1		1	1	1					4
300					1			1			1		3
302		2	3	2			3	1	3		2		16
304			1				1			1	2		5
305			2	2		2	2	2	1	2	2		15
305							1	1					2
306			2	2	1	3	1	1	1	1	2	1	15
307											1		1
310			1				1		1		1		4
320	6	2		2		5	6	3	4	5	8		41
321				2		1	1				1		5
322											1		1
323		2		3		2	3	1	1	1	3		16
324			1	2		1		1	1		2		8
325		2	2	1	1	2		1		1	1		11
327	2		2	3	2	5	6	1	2	6	9	1	39
328	1		4	3		4	1	1			1	1	16
330			2	2		2	1				1	1	9
331	6	4	8	12	1	7	6	7	3	9	8	2	73
332	2		6	6	2	7	4	1		2	7		37
333		2		1	1	1	1	1			1		8
334		1	1								1		3
336			1	1							1		3
337	1							1					2
338	4	6	9	8	2	9	5	6	1	8	18	1	77
339											1		1
340		1									1		2
341		2		3	2	5	3				2		17
342	1	4		6		6	2	1		2	1		23
343	1			1			1	2			1		6
344		2					1	2		1			6
345	1												1
346	1	1	1	1		2	1				1		8
347	1		1			1							3
348	1							1					2
351	1	3	2	8	2	3	1			3	5	2	30
352			3	4	1	3	2			2	1		16
355				1						1	2		4
361	2	1		3		1	5	2	1	2			17
362		2	3	3		2	2	1					13
363			1	3	2			2			1		9
364	1	1	2			2	1	1		1	1		10
365		1	1	1			1		1				5

366				1			1	1			1		4
370						1				1	1	2	5
374											1		1
378			1	1		1	2	2	2	2	2		13
380			6	2	1	2	1	1	1	1	5		20
382	1		3	1		3	1				2		11
384		2	2	2				1					7
387				1									1
400								1			1		2
612											1		1
614			2	1	1		1		1		2		8
616											1		1
621				1							3		4
628											1		1
658			4	3		1	1			2	5	1	17
659			1				1						2
660								1					1
693			1	1									2
700							1				3		4
706		1	2	1			1	1		1	1		8
708				1		1	1			1	1		5
709				1		1	1				1		4
711			2	4	2	1	3	1	1	2	2		18
718		1	1			1							3
720							2	1		1			4
770	1												1
780				1			1			1			3
790			1	1						1		1	4
791				1		1	1				1		4
792			1	1	1				1	1			5
796	1	1	8	8		4	3	2		4	2	1	34
915				1		1	1			1			4
916		1	1	1	1	2	2	2	1	1	6		18
918			1				2	1		1	2		7
919	1							1					2
920		1				1	1		1	1	1		6
940				1		4	3			2	1		11
959			1	1	1				1				4
004/352		1		1	1								3
070/331											1		1
070/352							1			1	1		3
304/340		1	1										2
306/307		1	1	1		1					1		5
307/345											1		1
307/362			1	1	1		1	1	1	1			7
320/327											1		1

321/324				1							1		2
325/990	1								1		1		3
327/940.2	1					1			1		1		4
327/337			1			1					1		3
332/337.142				1		1				1	1		4
332/706								1			1		2
337.142				2		2	2			1	4		11
337.142/338	1		1			1			1		1		5
337.142/355		1		1	1	1	1	1	1	1	1		9
337.142/378							1	1	1	1	1		5
337.142/387				1		1							2
337.142/658		1		1							1		3
337.142/911.724		1	1	1						1	1	1	6
337.142/914.7		1		1			1	1			1		5
337.142/914.897											2		2
337.142/914.94							2	1					3
337.142/914.95				1	1	1				1			4
337.142/916	1					1	1	1	1	1	1		7
337.142/917			1				1	1	1				4
337/338				1	1	1				1	1		5
338/352		1	1	1		1							4
338/382			2	1		1	1			1	1		7
338/629			1			1	1	1		1	1		6
341/327											1		1
345/364			1	1			1						3
350/711				1		1							2
352/380				1									1
362/378			1	1	1	1							4
370/337.142		1		1		1	1	1		1	1		7
380/711						1	1	1		1	1		5
658/791						1		1					2
70/384			1	1									2
914.7	1		1				1	1		1	1		6
914.95							1						1
914/916			1	1	1	1	1	1		1	1		8
915.1						2	1				2		5
916.1			1	1				1			1		4
916.5				1									1
916.72			1	1	1		1				1		5
916.73	1					1	1	1	1	1	1		7
943.1						1	1	1			1		4
951/959.7							1	1			1		3
Totaux	44	57	120	157	34	134	127	82	44	93	192	23	1107

Synthèses sujets-satisfaction	oui	non	Non réponses	Totaux
0	2	4	6	12
1	1			1
4	1		2	3
25			3	3
27			1	1
60	1			1
70	3	3	3	9
200	1			1
248	1			1
261			1	1
280		1		1
300	1			1
302	1	4		5
304	1	1		2
305	3	2	1	6
306	4		4	8
307	1			1
310		1		1
320	9	4	2	15
321	2			2
322			1	1
323	3	3		6
324	3			3
325	2	1		3
327	6	5	1	12
328			1	1
330	6	1	2	9
331	14	7	3	24
332	5	7	3	15
333	1	1		2
334			1	1
336	2			2
337	1			1
338	9	16	5	30
339	1			1
340	2			2
341	4	4		8

342	8	3	1	12
343		2		2
344		3		3
345	1			1
346	3			3
347	1	1		2
348		1		1
351	9	5	3	17
352	3	3		6
355	1		1	2
361	6	3		9
362		3	1	4
363	2	1		3
364	2	1		3
365		1		1
366		1		1
370	2	1		3
374	1			1
378	1	1	1	3
380	2	5	1	8
382	1	3		4
384	2		1	3
387		1		1
400		1		1
612		1		1
614	1	1	1	3
616		1		1
621	1	1	1	3
628			1	1
658	5	4		9
659		1		1
660	1			1
693	1			1
700	3			3
706		3		3
708	1			1
709	1	1		2
711		6	2	8
718		1		1

720		2		2
770	1			1
780			1	1
790	1		1	2
791	1		1	2
792	1			1
796	8	4	3	15
915		1		1
916	4	2		6
918	1	2		3
919	1			1
920	1			1
940	1	1	2	4
959	1			1
004/352	1			1
070/331	1			1
070/352		1		1
304/340		1		1
306/307		1		1
307/345			1	1
307/362			1	1
320/327			1	1
321/324	1			1
325/990		1		1
327/940.2	1			1
327/337	1			1
332/337.142	1			1
332/706		1		1
337.142	1	2	1	4
337.142/338	1	1		2
337.142/355	1			1
337.142/378			1	1
337.142/387	1			1
337.142/658		1		1
337.142/911.724	2			2
337.142/914.7	1			1
337.142/914.897	2			2
337.142/914.94	1	1		2
337.142/914.95	1			1

337.142/916			1	1
337.142/917			1	1
337/338	1			1
338/352		1		1
338/382		2		2
338/629		1		1
341/327		1		1
345/364		1		1
350/711	1			1
352/380		1		1
362/378	1			1
370/337.142	1			1
380/711	1			1
658/791		1		1
70/384	1			1
914.7	1		1	2
914.95		1		1
914/916	1			1
915.1	2			2
916.1	1			1
916.5			1	1
916.72	1			1
916.73		1		1
943.1			1	1
951/959.7		1		1
Totaux	200	158	72	430

Synthèses sujets-raisons non satisfaction	Na ¹⁰⁷	Nb	Nc	Nd	Ne	X	Totaux
0	1	1	2	2	1	8	15
1						1	1
4						3	3
25						3	3
27						1	1
60						1	1
70			2	2	1	6	11

¹⁰⁷ Les codes utilisés ici correspondent aux réponses suivantes : Na = les documents relatifs à mon sujet de recherche ne sont pas disponibles ; Nb = les documents relatifs à mon sujet de recherche ne sont pas assez récents ; Nc = le nombre de documents relatifs à mon sujet de recherche est insuffisant ; Nd = certains titres que j'estime importants sont absents de la collection de la bibliothèque ; Ne = autre raison.

200						1	1
248						1	1
261						1	1
280			1		1		2
300						1	1
302		1	4			1	6
304				1		1	2
305		1	2			4	7
306						8	8
307						1	1
310	1						1
320		1	3	2	1	10	17
321						2	2
322						1	1
323			1	3	1	2	7
324						3	3
325				1		2	3
327	2	1	2	1		6	12
328						1	1
330		1	1			8	10
331	2		5	1	1	17	26
332	1	4	4		2	8	19
333	1			1		1	3
334						1	1
336						2	2
337						1	1
338	4	5	8	6	1	13	37
339						1	1
340						2	2
341		2	2		1	3	8
342			3			9	12
343		1	2				3
344			2	1			3
345						1	1
346						3	3
347			1			1	2
348			1				1
351	2	1	2	1		12	18
352		1	1	1		2	5

355						2	2
361	1		1			7	9
362	1	1	3			1	6
363			1			2	3
364		1				2	3
365			1				1
366			1				1
370			1			2	3
374						1	1
378	1			1		2	4
380		2	1	2	1	3	9
382		2	2			1	5
384						3	3
387		1	1				2
400				1			1
612		1					1
614			1	1		2	4
616			1				1
621		1	1			2	4
628						1	1
658	2		2	2		5	11
659			1		1		2
660						1	1
693						1	1
700							3
706			3		1		4
708						1	1
709			1			1	2
711		1	5			2	8
718	1						1
720			2				2
770						1	1
780						1	1
790						2	2
791						2	2
792						1	1
796	2	2	3	1		11	19
915			1				1
916	1				2	4	7

918			2	2		1	5
919						1	1
920						1	1
940	1			1		3	5
959						1	1
004/352						1	1
070/331						1	1
070/352		1					1
304/340						1	1
306/307			1	1			2
307/345						1	1
307/362						1	1
320/327						1	1
321/324						1	1
325/990					1		1
327.440495/940.2						1	1
327.44065						1	1
327/337						1	1
332/337						1	1
332/337.142						1	1
332/706			1		1		2
337.142			1			3	4
337.142/338		1	1			1	3
337.142/355						1	1
337.142/378						1	1
337.142/387						1	1
337.142/658			1				1
337.142/911.724						2	2
337.142/914.7						1	1
337.142/914.897						2	2
337.142/914.94			1			1	2
337.142/914.95						1	1
337.142/916						1	1
337.142/917						1	1
337/338						1	1
338/352			1				1
338/382			2	1			3
338/629	1		1				2
341/327	1						1

345/364		1	1					2
350/711					1			1
352(914)							1	1
352/380					1			1
362/378							1	1
370/337.142							1	1
380/711							1	1
658/791		1	1					2
70/384							1	1
914.7							2	2
914.95			1					1
914/916							1	1
915.1							2	2
916.1							1	1
916.5							1	1
916.72							1	1
916.73				1				1
943.1							1	1
951/959.7				1				1
Totaux	26	36	99	38	17	268	484	

Synthèses sujets-positionnement collection	Sa ¹⁰⁸	Sb	Sb1	Sb2	Sb3	Sc	Sd	X	Totaux
0	3		2	1				7	13
1	1								1
4						3			3
25			1					2	3
27								1	1
60						1			1
70	2	2	1			1	2	1	9
200		1							1
248								1	1
261								1	1
280				1					1
300								1	1
302	1			2				2	5
304	1		1	1					3

¹⁰⁸ Les codes utilisés ici correspondent aux réponses suivantes : Sa = je trouve les ressources fondamentales à la bibliothèque de la dF et je complète par des recherches dans d'autres bibliothèques ; Sb = les sources proposées par la bibliothèque de la dF viennent compléter celles que je trouve par ailleurs ; Sb1 = documents qu'on ne trouve qu'à la bibliothèque de la dF ; Sb2 = meilleures conditions d'accès à la documentation ; Sb3 = autre raison ; Sc = je trouve tous les documents dont j'ai besoin dans mon domaine de recherche à la bibliothèque de la dF ; Sd = autre raison.

305	2		1		1	1		1	6
306	1		1	1				5	8
307						1			1
310								1	1
320	5		3	4				4	16
321	1	1				1			3
322								1	1
323		1	3	1	1		1		7
324	2					1			3
325	1	1	2	1					5
327	3	2	1	3				4	13
328								1	1
330	2	1	2			1		3	9
331	4	1	7	4	1	1	2	6	26
332	3	2	4	1		2	1	3	16
333	1		1						2
334								1	1
336		1	1						2
337	1								1
338	5	2	6	7	1	2	2	7	32
339	1								1
340			1	1					2
341			3	3				2	8
342	5	2	3	1		1		1	13
343	1				1			1	3
344	1		2	1					4
345	1		1						2
346	2							1	3
347	1					1			2
348			1	1					2
351	5	4	3	5		1	1	2	21
352			2	2		2		1	7
355	1				1				2
361	3			1		4		2	10
362	2		1					1	4
363		1	1			1			3
364	1		1					1	3
365					1				1
366		1							1
370				1		1		1	3
374			1						1
378			1	2				1	4
380		1	3	1				4	9
382	1		1	1				1	4
384	2				1				3
387				1					1

400	1								1
612	1								1
614			1				1	1	3
616				1					1
621	1		1					1	3
628								1	1
658	2		1	1	1	3	1		9
659	1								1
660			1						1
693			1	1					2
700	2					1			3
706			1	1			1		3
708	1								1
709		1	1						2
711	2	2						4	8
718			1						1
720	1		1						2
770				1					1
780							1		1
790			1	1				1	3
791				1				1	2
792			1						1
796	3	7	1	2		1		2	16
915	1								1
916	1	2	1	3		2	1		10
918	1	2							3
919								1	1
920	1								1
940	1		2	1				1	5
959				1					1
004/352	1								1
070/331								1	1
070/352			1						1
304/340	1			1					2
306/307	1								1
307/345								1	1
307/362								1	1
320/327								1	1
321/324	1								1
325/990	1								1
327/940.2			1	1					2
327/337	1								1
332/337.142						1			1
332/706			1						1
337.142	1		1	1				1	4
337.142/338			1					1	2

337.142/355	1								1
337.142/378			1						1
337.142/387	1								1
337.142/658								1	1
337.142/911.724	1			1				1	3
337.142/914.7	1								1
337.142/914.897	1		1						2
337.142/914.94	1			1					2
337.142/914.95	1			1					2
337.142/916			1						1
337.142/917	1	1							2
337/338								1	1
338/352	1								1
338/382	1		2						3
338/629			1						1
341/327		1							1
345/364				1					1
350/711			1						1
352/380					1				1
362/378			1						1
370/337.142				1					1
380/711	1								1
658/791	1								1
70/384						1			1
914.7	2								2
914.95				1					1
914/916			1						1
915.1			2	2					4
916.1								1	1
916.5								1	1
916.72		1							1
916.73								1	1
943.1	1								1
951/959.7	1								1
Totaux	109	41	93	73	10	35	14	97	472

Synthèses sujets- objectifs ¹¹	Oa	OaOb	OaObOe	OaOe	OaOg	Ob	ObOe	ObOd	ObOe	Oc	OcOd	OcOg	Od	OdOe	Oe	Of	Og	X	Totaux
0			1	2						1					2		1	5	12
1																1			1
4	1					2													3
25						1							1					1	3
27						1													1
60						1													1
70	2	1				4				2									9
200	1																		1
248													1						1
261	1																		1
280																	1		1
300						1													1
302	2	1				1											1		5
304						1			1										2
305	1					3							1				1		6
306	4					3											1		8
307																			1
310																			1
320	8	1				3							1		1		1		15
321	1					1													2
322										1									1
323	2					3											1		6
324	2												1						3
325	2					1													3
327	5					3		1					1					1	12
328	1																		1
330	3					4							1					1	9

¹¹ Les codes utilisés ici correspondent aux réponses suivantes : Oa = travaux de thèse ou de mémoire ; Ob = travaux sur un sujet en rapport avec vos études ou votre activité professionnelle ; Oc = renseignements professionnels ; Od = intérêt personnel ; Oe = préparation à un concours ou à un examen ; Of = recherche d'emploi ; Og = autre.

