

LES PUBLICS DU SITE TOLBIAC-FRANÇOIS-MITERRAND

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE JANVIER 1999

Afin de mieux connaître les caractéristiques, les pratiques et les satisfactions de ses publics, la Bibliothèque nationale de France (BnF) a lancé à la fin de l'année 1998 une étude sur son site de Tolbiac-François-Mitterrand. Il s'agissait de la deuxième enquête du genre, la première ayant eu lieu en 1997 sur le seul haut-de-jardin, le rez-de-jardin n'étant pas encore ouvert. Rappelons que le site François-Mitterrand est composé de deux niveaux distincts :

– ouvert au public en décembre 1996, le haut-de-jardin est un espace qui comprend une bibliothèque d'étude offrant environ 1650 places de lecture accessibles à partir de l'âge de seize ans, ainsi que des lieux d'exposition et de manifestations culturelles ouvertes à tous;

– la bibliothèque de recherche du rez-de-jardin – d'une capacité d'environ 2000 places de lecture donnant accès aux quelque douze millions de documents imprimés et audiovisuels de la collection patrimoniale – est accessible à partir de l'âge de dix-huit ans à toute personne justifiant d'un objet de recherche après un entretien d'accréditation. Ce niveau a été ouvert au public le 9 octobre 1998.

L'enquête, confiée à la société SCP Communication, s'est déroulée en deux phases :

– *une phase qualitative*, à la mi-décembre 1998, constituée de vingt-quatre entretiens auprès des lecteurs du rez-de-jardin et complétée par une série d'observations ethnographiques de leurs parcours depuis les vestiaires jusqu'aux salles de lecture;

– *une phase quantitative* au moyen d'un sondage auprès de 1500 personnes – lecteurs et visiteurs des rez et haut-de-jardin – interrogées à leur sortie de la bibliothèque entre le 12 et le 23 janvier 1999.

L'enquête s'est faite dans un contexte de forte affluence dans les salles de lecture du haut-de-jardin¹ qui ont accueilli en moyenne près de 3200 lecteurs par jour, entraînant une saturation fréquente de la plupart des salles de lecture.

Le rez-de-jardin en était, quant à lui, à son troisième mois d'ouverture après un démarrage difficile suite à d'importants problèmes rencontrés dans le circuit de communication des documents en magasins, problèmes qui ont

1. Cette forte fréquentation est restée soutenue depuis novembre 1998 et bien au-delà de l'enquête.

ROMUALD RIPON

**Bibliothèque nationale
de France**

romuald.ripon@bnf.fr

Graphique 1
Répartition des lecteurs et des visiteurs en janvier 1999



été à l'origine d'un mouvement de grève, entraînant une fermeture de cinq semaines au total. Au moment de l'enquête, le lecteur souhaitant obtenir la communication de documents des magasins devait les réserver la veille pour le lendemain².

Les résultats de l'enquête ont confirmé la présence de plus en plus grande des étudiants dans les salles de lecture du haut-de-jardin, étudiants qui sont également apparus majoritaires dans la bibliothèque du rez-de-jardin.

La satisfaction à l'égard du haut-de-jardin est dans l'ensemble positive comme en 1997, les principaux problèmes rencontrés renvoyant à la saturation des salles de lecture et aux possibilités de se restaurer.

Les critiques sont, comme l'on pouvait s'y attendre, plus nombreuses sur le rez-de-jardin, mais les avis sont loin d'être tous entièrement négatifs. L'attente d'améliorations dans les domaines de l'informatique et de la communication des documents s'avère, au bout du compte, moins forte que celle relative à la convivialité et à l'ambiance de travail, ce qui constitue sans doute l'un des enseignements les plus surprenants de cette étude.

2. Depuis le 22 juin 1999, les lecteurs ont la possibilité, à certaines heures, d'obtenir la communication d'un document des magasins pour le jour même.

Une forte majorité de lecteurs

Par rapport aux enquêtes de 1997, l'ouverture du rez-de-jardin a modifié de façon importante la répartition globale entre lecteurs et visiteurs sur l'ensemble du site. Ainsi, sur cent personnes venues un jour donné à la BnF, on ne compte plus que 23 % de visiteurs; leur part au sein du public du haut-de-jardin est également en diminution. Les lecteurs qui vont un même jour en haut et en rez-de-jardin ne représentent que 2 % du public total (cf. graphique 1 ci dessus).

Les visiteurs sont principalement de trois types : les visiteurs d'expositions (7 % de l'ensemble du public du haut-de-jardin en janvier 1999), les « touristes » qui n'ont fréquenté ni expositions ni salles de lecture (18 %) et les « curieux des salles » qui complètent leur visite du site par celle d'au moins une salle de lecture (3 %). Par rapport à novembre 1997, c'est surtout le public des expositions qui semble avoir diminué parmi les visiteurs. Il est vrai que les deux expositions en cours au mois de janvier 1999 (« Figures du ciel » et « L'Aventure des écritures : matières et formes ») ont connu une fréquentation assez moyenne, en tout cas inférieure à celle des expositions de l'hiver 1997 (« Le Photographe et son

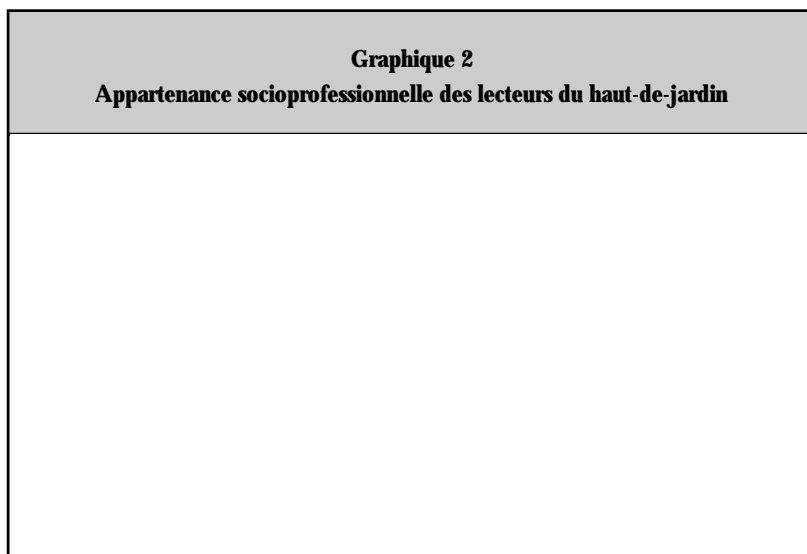
modèle » et « L'Aventure des écritures : naissances »). Mais la part des « touristes » s'est maintenue entre les deux dernières vagues d'enquête. Les « curieux des salles » ne sont plus qu'une très petite minorité, mais c'est sans doute en raison de la saturation des salles de lecture au moment de l'enquête de janvier 1999.

Du côté des lecteurs du haut-de-jardin, les deux principales catégories identifiées ont elles aussi évolué depuis novembre 1997. Les « séjourneurs » (lecteurs déclarant venir principalement pour travailler avec leurs propres documents) représentent encore la majorité des lecteurs, comme en juin 1997. Le recul des « utilisateurs » (lecteurs déclarant venir « pour une recherche précise » sans leurs propres documents) par rapport à novembre 1997 relève essentiellement d'un effet de période. La préparation des sessions d'exams en juin et en janvier exerce une influence réelle sur les motivations et les usages des lecteurs du haut-de-jardin, dont 82 % sont des étudiants. La répartition entre lecteurs « utilisateurs » et « séjourneurs » en haut-de-jardin est très probablement fluctuante selon les périodes de l'année, en fonction du calendrier universitaire.

Les lecteurs du haut-de-jardin

Depuis 1997, le public du haut-de-jardin a rajeuni : sa moyenne d'âge est de 28 ans en janvier 1999 contre 31 ans en novembre 1997. La relative jeunesse du public du haut-de-jardin de 1999 est due essentiellement à celle de ses lecteurs : 82 % d'entre eux sont étudiants et 2 % lycéens, avec une moyenne d'âge de 24 ans pour les seuls lecteurs (hors visiteurs) (cf. graphique 2 page suivante).

La part des étudiants au sein des lecteurs est en progression depuis les premières enquêtes de 1997 : elle était de 70 % dès juin 1997 et de 77 % en novembre de la même année. L'apparition des lycéens depuis décembre 1997 reste relativement modeste, mais la part relative de



toutes les autres catégories socioprofessionnelles a diminué sous l'effet de cette montée des scolaires et des étudiants. Ces étudiants constituent l'essentiel du public « séjourneur », qui compte 89 % d'étudiants et 3 % de lycéens, contre seulement 75 % et 1 % chez les « utilisateurs ».

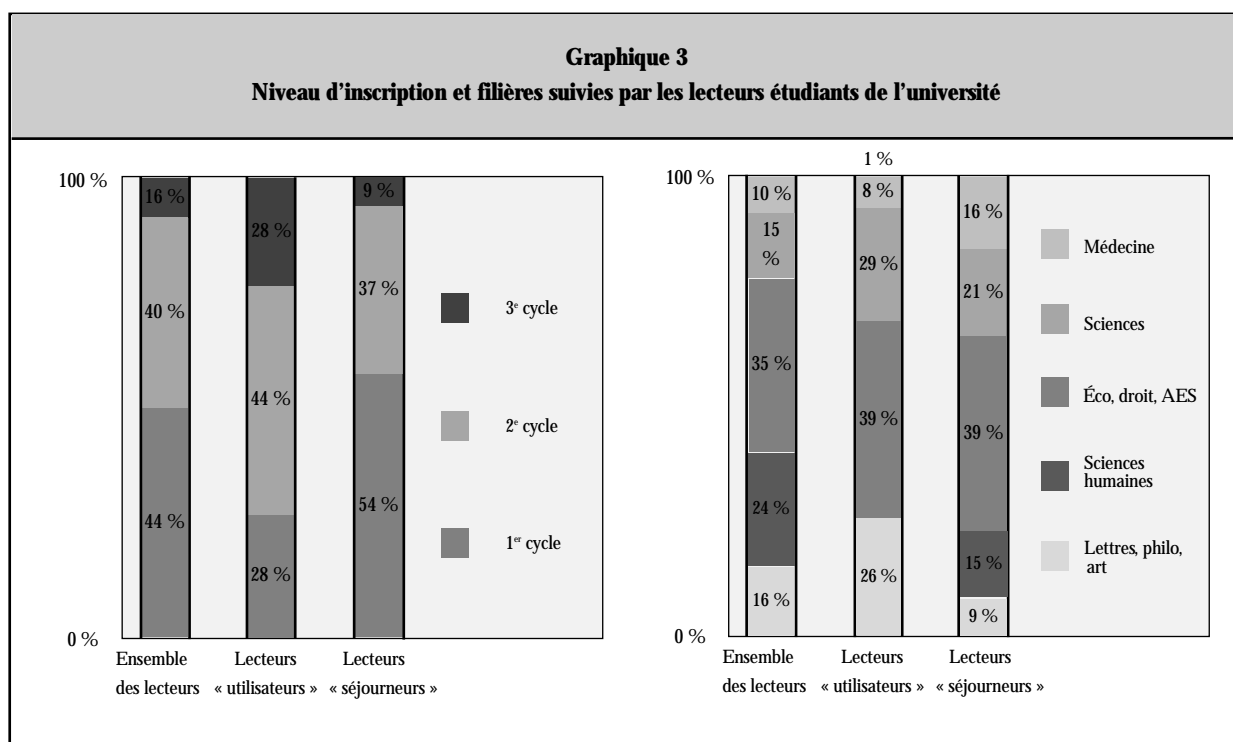
Même si la période de l'enquête devait logiquement inciter fortement les étudiants à se rendre à la BnF et en haut-de-jardin (préparation de la

session d'examens de février), le risque d'effet d'éviction des autres catégories de lecteurs, évoqué à la suite des enquêtes de 1997, semble de plus en plus grand. Il conviendrait de l'analyser plus en détail, mais nul doute que l'image de la bibliothèque du haut-de-jardin est de plus en plus associée à celle d'une bibliothèque universitaire « de luxe », comme on le verra par la suite. La plupart des étudiants sont inscrits à l'université

(81 %), mais 7 % sont dans une grande école et 4 % dans une classe préparatoire. 1 % est en institut universitaire de formation des maîtres (IUFM) et 3 % sont en institut universitaire de technologie (IUT) ou préparent un brevet de technicien supérieur (BTS) – pour 4 % d'autres situations.

Parmi les étudiants de l'université, on trouve d'abord les premiers cycles, qui sont surtout des « séjourneurs », alors que les « utilisateurs » comptent une part importante d'inscrits en 3^e cycle. Les « utilisateurs » sont surtout inscrits en sciences humaines (39 % en sciences sociales, en psychologie ou en histoire), alors que les « séjourneurs » viennent plutôt des filières droit, économie et AES (administration économique et sociale) (cf. graphique 3 ci dessous).

La majorité des lecteurs viennent seuls à la BnF (70 %), mais un sur quatre est accompagné d'amis et même un « séjourneur » sur trois. Les amis comptent également beaucoup dans les moyens d'information sur la BnF : 40 % des lecteurs, et 50 % des « séjourneurs », ont connu la BnF par leur intermédiaire.



Peu de lecteurs fréquentaient la rue de Richelieu avant de venir sur le site de Tolbiac : 3 % déclarent s'y être rendus régulièrement et 5 % de temps en temps. Un lecteur sur trois allait à la BPI (Bibliothèque publique d'information) avant l'ouverture de la BnF, mais seuls 15 % continuent à le faire. En revanche, ils sont relativement plus nombreux à se rendre aujourd'hui à la Bibliothèque Sainte-

Passerelles entre le haut-de-jardin et le rez-de-jardin

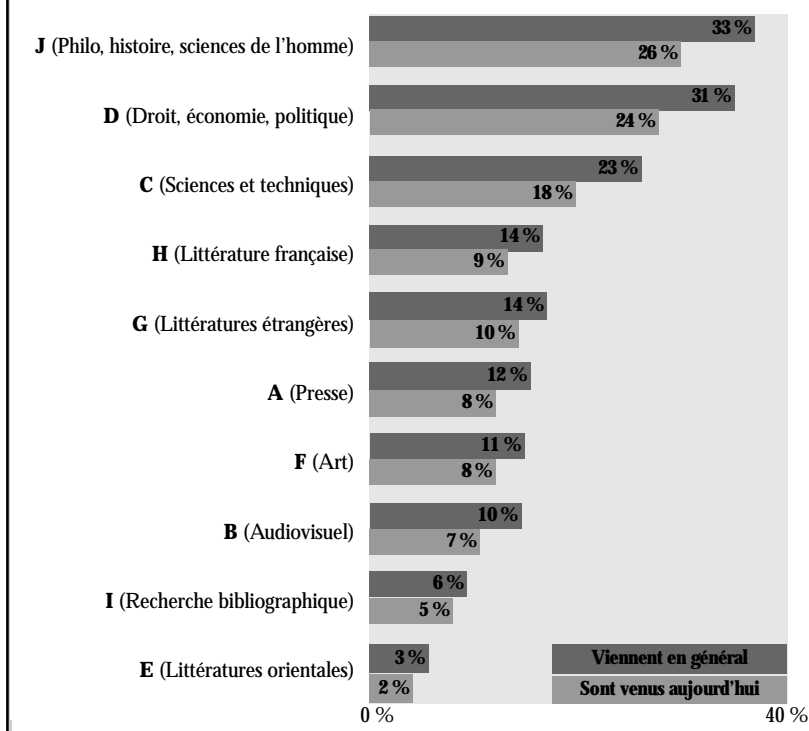
Si les deux niveaux de la bibliothèque forment deux espaces distincts qui ont chacun des collections et des services qui leur sont propres, il existe entre eux des voies de passage. Grâce à l'enquête, on a tout d'abord pu voir qu'une part importante des lecteurs du rez-de-jardin fréquentait auparavant l'autre niveau de la bibliothèque. On a également observé, dès la réouverture du site de Tolbiac à l'issue de la grève d'octobre-novembre 1998, que près de 10 % des lecteurs du haut-de-jardin étaient accrédités « recherche », c'est-à-dire qu'ils disposaient d'un titre donnant accès au rez-de-jardin. Ces passages du rez vers le haut-de-jardin représentent généralement entre 200 et 300 lecteurs par jour. Puisque la grande majorité de ces lecteurs (80 %) détiennent une carte annuelle du rez-de-jardin, il ne s'agit pas pour eux d'économiser des entrées sur un titre d'accès à durée limitée. Une enquête complémentaire* a permis de dégager trois motivations principales à cette double fréquentation :

- certains lecteurs mettent en avant la complémentarité des deux niveaux de la bibliothèque et de leurs collections;
- d'autres préfèrent s'initier au fonctionnement de la BnF en commençant par le haut-de-jardin;
- une troisième catégorie privilégiée, pour un temps indéterminé, le haut-de-jardin, qui est jugé plus accessible que le rez-de-jardin en termes de fonctionnement ou même de distances à parcourir...

* 22 entretiens semi-directifs réalisés les 13 et 14 avril 1999 auprès de lecteurs accrédités « recherche » se rendant en haut-

Graphique 4

**La fréquentation des salles de lecture du haut-de-jardin
Sur 100 lecteurs du haut-de-jardin**



Geneviève (26 %) et dans l'ensemble des bibliothèques universitaires parisiennes (30 %). La plupart des lecteurs ont une carte annuelle du haut-de-jardin (83 %, et même 93 % des « séjourneurs »), contre 9 % qui se sont munis d'un titre à la journée et 10 % d'un titre d'accès au rez-de-jardin.

Les lecteurs du haut-de-jardin viennent avec assiduité à la BnF : seuls 18 % la fréquentent depuis moins d'une semaine (dont 10 % de nouveaux inscrits le jour de l'enquête), 9 % disent venir depuis quelques semaines, 39 % depuis quelques mois et même 32 % depuis l'ouverture du haut-de-jardin. Les nouveaux venus sont très enclins à revenir une autre fois à la BnF : 87 % disent en avoir l'intention. Pour ceux qui viennent depuis au moins un jour, 61 % disent venir plusieurs fois par semaine (dont 6 % tous les jours). Les habitués du haut-de-jardin sont encore plus nombreux parmi les « séjourneurs » :

68 % de ces derniers y viennent plusieurs fois par semaine.

Comme en 1997, les salles consacrées aux sciences humaines, juridiques et sociales restent les plus fréquentées, mais l'ensemble des salles relevant du département Littérature et art ont attiré 29 % des lecteurs le jour de l'interrogation. Le nombre moyen de salles fréquentées par jour est relativement faible (1,2 comme en novembre 1997) et s'explique en partie par la saturation des salles qui a rendu plus difficile les circulations. De manière générale, les lecteurs disent fréquenter 1,6 salle en moyenne au cours de leurs venues, signe que l'interdisciplinarité n'est pas absente de leurs préoccupations. (cf. graphique 4 ci-dessus).

La majorité des lecteurs (55 %) ont cherché un livre ou un document précis le jour de leur venue. C'est bien entendu surtout le cas des « utilisateurs » (85 %) et moins celui des « séjourneurs » (71 %). Ces derniers

ont plutôt tendance à les chercher directement dans les rayonnages (81 % des « séjournateurs » ayant cherché un document), alors que les « utilisateurs » passent davantage par les catalogues informatiques (40 %).

La plupart de ces recherches se font en solitaire (86 % des lecteurs), tandis que 9 % ont fait appel au personnel de la BnF. Elles sont généralement fructueuses : 68 % ont trouvé sans difficulté, 20 % avouent quelques difficultés et 12 % disent ne pas avoir trouvé ce qu'ils cherchaient. Les livres et monographies sont les plus demandés (par 86 % des lecteurs ayant cherché un document), alors que les revues (15 %) et les autres supports (8 %) sont plus rarement abordés. Une part importante des lecteurs ayant cherché un document (45 %) a aussi trouvé d'autres documents intéressants qu'ils ne cherchaient pas *a priori*.

Le temps moyen passé à la BnF par les lecteurs du haut-de-jardin est de 4 heures et 8 minutes par jour, soit près d'une heure de plus qu'en novembre 1997. Les « séjournateurs » disent rester près d'une heure de plus que les « utilisateurs » (4 heures et 36 minutes contre 3 heures et 34 minutes). Compte tenu de cette durée moyenne relativement longue, la rotation des places ne peut guère espérer dépasser la barre des deux par jour, du moins au cours des périodes comparables à celle de l'enquête.

Les visiteurs

L'ensemble des visiteurs représente 28 % du public du haut-de-jardin, soit entre 1 500 et 2 000 personnes par jour environ. Leur profil se distingue très nettement de celui des lecteurs de ce niveau de la bibliothèque. Il s'agit en majorité d'adultes de plus de 30 ans (61 % ont au moins 30 ans, pour une moyenne d'âge de 39 ans). Leurs origines socioprofessionnelles sont plus diversifiées : 21 % exercent une profession dite « intermédiaire » (cadres moyens), 17 % sont étudiants, 16 % retraités et 20 % sont enseignants ou exercent une profes-

sion supérieure. Seuls 38 % résident dans la capitale et 20 % en proche banlieue contre 12 % dans les départements de la grande couronne (77, 78, 91 et 95) et 29 % en province ou à l'étranger.

Les visiteurs sont souvent accompagnés : 25 % viennent en couple, 12 % en famille et 26 % entre amis ou collègues. Mais plus d'un sur trois (37 %) est un visiteur solitaire. Les trois quarts d'entre eux (76 %) découvrent la BnF le jour de leur

**LES LIVRES ET
MONOGRAPHIES
SONT LES PLUS
DEMANDÉS, ALORS
QUE LES REVUES
ET LES AUTRES
SUPPORTS
SONT PLUS
RAREMENT
ABORDÉS**

interrogation³, mais 9 % disent venir depuis quelques mois, et 11 % depuis l'ouverture du haut-de-jardin (seulement 1 % depuis l'ouverture du rez-de-jardin). La majorité des nouveaux venus (81 %) se disent prêts à revenir à l'occasion.

La plupart des visiteurs ne disposent pas de titre d'accès aux salles de lecture (84 %), mais 8 % ont acheté une carte à la journée pour le haut-de-jardin (ils constituent l'essentiel de ceux que nous avons appelés les « curieux des salles ») et quelques-uns disposent d'une carte annuelle du haut ou du rez-de-jardin. Des lecteurs peuvent donc se transformer en visiteur à

3. Très peu d'entre eux fréquentaient le site Richelieu : 6 % dont 2 % régulièrement.

l'occasion, ou tout simplement accompagner d'autres personnes de temps à autre.

La durée de leur visite à la BnF est en moyenne de 81 minutes (ceux qui sont allés voir une exposition restent davantage, comme on le verra dans le chapitre suivant). Un tiers d'entre eux reste moins d'une heure et un autre tiers entre une et deux heures. Un quart d'entre eux a un temps de visite assez important de deux à trois heures, et 8 % vont au-delà, mais sans dépasser les cinq heures.

Les visiteurs d'exposition représentent 7 % des publics du haut-de-jardin. Mais 5 % des personnes interrogées ont également déclaré être venues voir l'une des deux expositions à l'affiche au moment de l'enquête, lors d'un précédent passage sur le site.

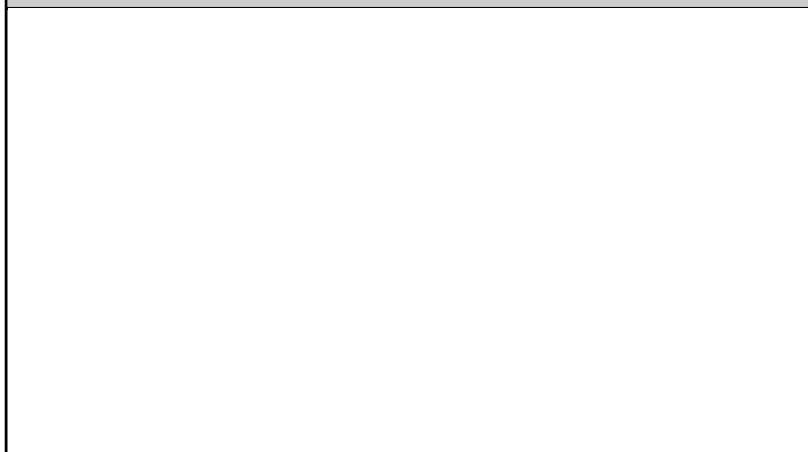
Les deux expositions ont connu une fréquentation équivalente au moment de l'enquête : 56 % des visiteurs d'exposition ont vu « Figures du ciel » le jour de leur interrogation ou précédemment, et autant ont vu « Écritures : matières et formes ».

Le temps passé dans chacune de ces deux expositions est lui aussi très comparable : environ 81 minutes en moyenne. Ce sont les retraités qui restent en moyenne le plus longtemps (101 minutes pour « Écritures » et 93 pour « Figures du ciel »), à l'opposé des étudiants (respectivement 68 et 60 minutes). Le total du séjour à la BnF pour l'ensemble des visiteurs d'exposition est de 175 minutes en moyenne (près de 3 heures), mais il n'est que de 113 minutes pour ceux qui ne sont pas entrés dans une salle de lecture et qui représentent la majorité de ces visiteurs (57 %).

Comme pour les autres visiteurs, le public qui fréquente les expositions de la BnF est nettement plus âgé que la moyenne du haut-de-jardin : 41 ans contre 28 ans. On y rencontre un peu plus de femmes (55 %) que d'hommes (45 %). Les professions exercées sont beaucoup plus diversifiées que celles des lecteurs⁴.

4. Ne sont retenues ici que les personnes venues voir l'exposition le jour de l'enquête (141 personnes au total dans l'échantillon).

Graphique 5
L'activité professionnelle des visiteurs d'exposition



Les retraités sont les plus nombreux, mais on y trouve beaucoup d'actifs, notamment des enseignants et des cadres, tandis que les scolaires étudiants ou lycéens représentent moins d'un visiteur sur cinq (17 %) (cf. graphique 5 ci-dessus).

Les étudiants qui ont visité une exposition ont été davantage attirés par « Figures du ciel » qui a obtenu les faveurs de 62 % d'entre eux contre 45 % pour « Écritures ». Si les retraités et les autres professions se partagent de manière assez équilibrée entre les deux expositions, les enseignants du supérieur et les chercheurs ont été en revanche plus enclins à se rendre dans la petite galerie voir l'exposition consacrée aux « Écritures » (66 % d'entre eux l'ont fait contre 49 % qui sont allés voir « Figures du ciel »). De même, les femmes ont été plus sensibles aux « Écritures » (61 % d'entre elles ont vu cette exposition) qu'aux « Figures du ciel » (54 %), à l'inverse des hommes (respectivement 50 % et 59 %). La thématique plus littéraire attachée à « Écritures » pourrait peut-être expliquer ces différences.

L'appréciation des expositions semble très positive : 83 % des visiteurs ont déclaré avoir l'intention de

revenir voir une autre exposition de la BnF, dont 55 % fermement. Ces bonnes intentions sont particulièrement fortes chez les retraités (63 % de « tout à fait »), les autres catégories de visiteurs étant toutes dans la moyenne.

Les lecteurs du rez-de-jardin

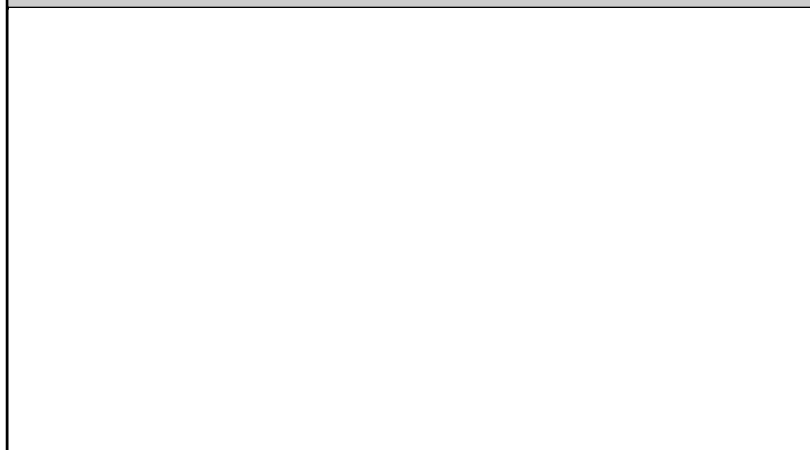
Les lecteurs du rez-de-jardin sont en moyenne à peine plus âgés que ceux du haut-de-jardin : 32 ans. La grande majorité (62 %) a moins de 30 ans,

environ un quart (23 %) a entre 30 et 50 ans et 15 % ont 50 ans et plus. Cette jeunesse est à mettre sur le compte de la forte présence, certes moins prononcée qu'en haut-de-jardin, des étudiants qui sont majoritaires après moins de 3 mois d'ouverture (cf. graphique 6 ci-dessous). Pour mémoire, la part des étudiants dans la dernière enquête menée sur les publics du site Richelieu⁵ avant le transfert des imprimés et de l'audio-visuel n'était que d'environ 20 % contre 58 % aujourd'hui. C'est dire si le changement est de taille, puisque la part des enseignants du supérieur et des chercheurs qui représentaient près de 42 % des lecteurs de l'ancienne Bibliothèque nationale a diminué de moitié entre 1992 et l'ouverture du rez-de-jardin.

Les autres enseignants et les métiers du livre se retrouvent en janvier 1999 dans des proportions non négligeables, tout comme les retraités qui représentaient moins de 3 % des lecteurs de 1992. Les autres professions sont très peu présentes.

Les étudiants du rez-de-jardin appartiennent à 94 % au monde universitaire. Seuls 4 % d'entre eux sont inscrits dans une grande école. La moitié des étudiants en université sont en deuxième cycle (51 %) et presque autant en troisième cycle (48 %). Les sciences humaines sont les plus représentées (54 % des étudiants suivent cette filière), devant

Graphique 6
L'activité professionnelle des lecteurs du rez-de-jardin



5. Enquête réalisée par Louis Harris et l'EHESS en 1992 auprès de 4 500 lecteurs.

**LA FRÉQUENTATION
RÉGULIÈRE
DU REZ-DE-JARDIN
S'ACCOMPAGNE
D'UNE
FORTE PROPENSION
À LA LECTURE
DE LIVRES,
LES LECTEURS
LES PLUS ASSIDUS
DÉCLARANT LIRE
PRÈS DE 17 LIVRES
PAR MOIS**

les disciplines littéraires (34 % en lettres, philosophie et art), l'économie et le droit (10 %) et les sciences (seulement 2 %).

En revanche, les enseignants et chercheurs exercent pour une part plus importante dans les disciplines littéraires (43 %), devant les sciences humaines (37 %), l'économie et le droit (15 %) et les sciences (5 %).

Les filières médicales sont quasiment absentes de notre échantillon, que ce soit chez les étudiants, les enseignants ou les chercheurs. À noter également que 6 % des lecteurs non étudiants étaient en formation continue au moment de l'enquête et que 5 % préparaient des concours.

De par leur activité professionnelle, ces lecteurs consacrent beaucoup de temps à la lecture : 84 % déclarent lire au moins deux heures par jour en moyenne. Le nombre moyen de livres (tous genres confondus) qu'ils déclarent lire par mois est, lui aussi, impressionnant : 10,40 livres en moyenne pour l'ensemble des lecteurs du rez-de-jardin et même jusqu'à 23,2 chez les enseignants en sciences humaines... La fréquentation régulière du rez-de-jardin s'ac-

compagne aussi d'une forte propension à la lecture de livres : les lecteurs les plus assidus déclarent lire en moyenne près de 17 livres par mois contre seulement 7 pour ceux qui se rendent en rez-de-jardin plus occasionnellement (moins d'une fois par mois).

Ces très fortes pratiques de lecture sont à rapprocher de celles observées en haut-de-jardin qui ont légèrement diminué entre novembre 1997 et janvier 1999. Il n'est pas à exclure que certains « forts lecteurs » qui fréquentaient le haut-de-jardin avant octobre 1998 soient aujourd'hui passés en rez-de-jardin.

Une petite majorité des lecteurs actuels (54 %) fréquentait auparavant la Bibliothèque nationale : 37 % y allaient régulièrement et 17 % de temps en temps. Les enseignants et chercheurs sont très souvent des anciens de Richelieu (82 %), mais c'est aussi le cas des personnes occupant d'autres professions (76 %), alors que seuls 33 % des étudiants ont déclaré s'y être rendus (dont 22 % régulièrement).

Depuis leur passage au rez-de-jardin, 7 % des lecteurs de ce niveau continuent de se rendre rue de Richelieu et 10 % disent fréquenter également les sites de l'Arsenal ou de l'Opéra (beaucoup plus rarement celui de la Maison Jean Vilar). Ces sites semblent d'ailleurs avoir bénéficié de l'ouverture du rez-de-jardin, puisque seulement 3 % des lecteurs les fréquentaient avant celle-ci⁶. Les bibliothèques de la Sorbonne et de Sainte-Geneviève sont également utilisées parallèlement à la BnF par environ 25 % des lecteurs.

Le lecteur du rez-de-jardin est généralement solitaire (91 % viennent seuls). Plus nombreux sont ceux qui ont eu connaissance de la BnF par des professeurs (23 %) que par des amis (10 %). La médiatisation liée à l'ouverture a eu un impact sur 29 % des lecteurs et, généralement, 23 %

disent avoir connu la BnF grâce à des articles de presse ou des émissions de télévision. Les visites préalables à l'ouverture ont joué un rôle important, puisque 13 % des lecteurs y ont découvert le site de Tolbiac, notamment parmi ceux qui fréquentaient Richelieu (25 %).

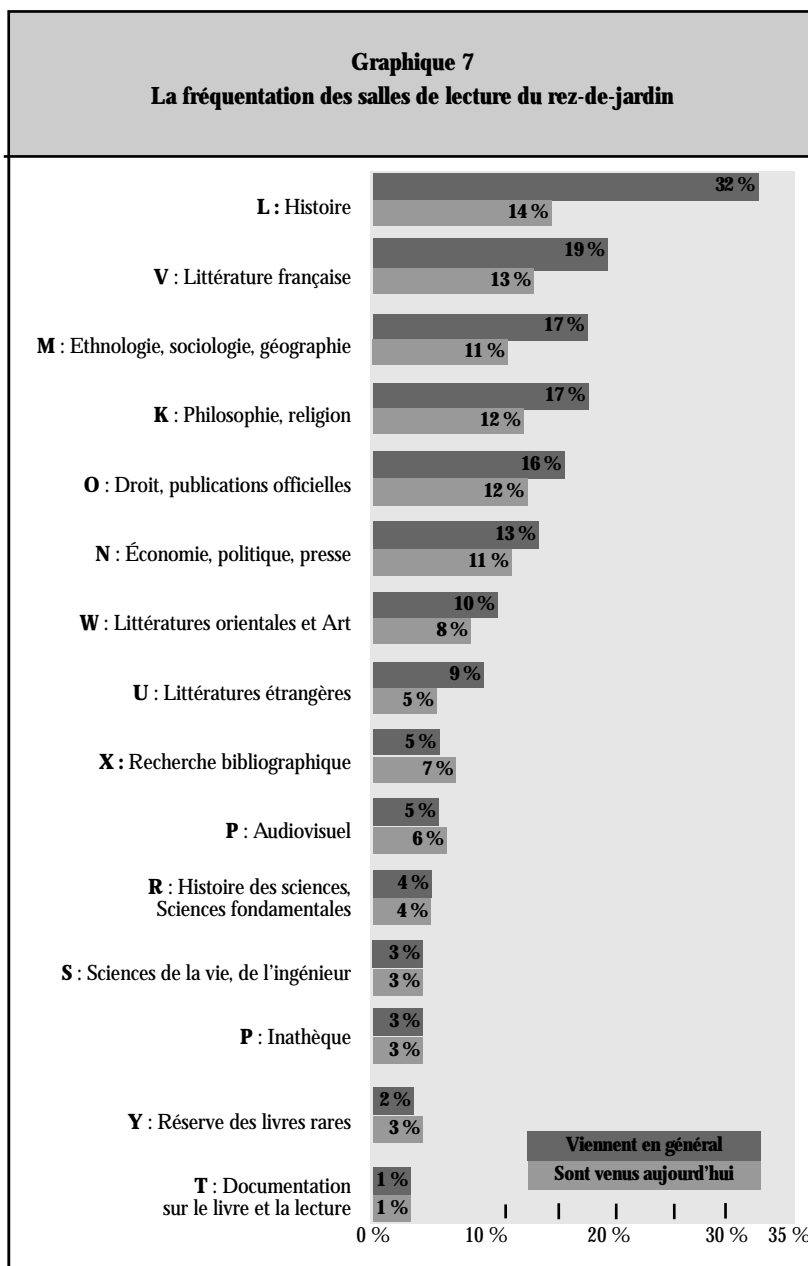
L'assiduité et l'ancienneté en rez-de-jardin sont relativement fortes. La majorité des lecteurs s'y rendent depuis au moins un mois et les trois quarts des lecteurs le font plusieurs fois par semaine.

Ce sont les chercheurs et enseignants qui viennent le plus souvent : 35 % d'entre eux vont en rez-de-jardin tous les jours. On notera également qu'une partie importante des nombreux fidèles de la BnF présents dès l'ouverture du haut-de-jardin se retrouve aujourd'hui en rez-de-jardin. Une note d'optimisme pour la fréquentation : 93 % des lecteurs venus pour la première fois le jour de l'enquête ont déclaré avoir l'intention de revenir...

La hiérarchie des salles selon leur fréquentation renvoie aux disciplines étudiées par les lecteurs qui font la part belle, on l'a vu, aux matières littéraires ainsi qu'aux sciences humaines. L'écart important entre la fréquentation « en général » de la salle L (His-

**UNE PARTIE
IMPORTANTE
DES NOMBREUX
FIDÈLES
DE LA BNF,
PRÉSENTS
DÈS L'OUVERTURE
DU HAUT-DE-JARDIN,
SE RETROUVE
AUJOURD'HUI
EN REZ-DE-JARDIN**

6. Toutefois, la fréquentation des départements de Richelieu n'a guère évolué globalement depuis octobre 1998. Mais des changements ont pu intervenir dans la composition et l'origine de leurs publics.



toire) et celle du jour de l'interrogation peut refléter la relative saturation de certaines salles du rez-de-jardin, ou tout du moins la difficulté d'y réserver des places le jour même (cf. graphique 7 ci-dessus).

Comme en haut-de-jardin, le nombre de salles visitées par lecteur pour un jour donné n'est pas très élevé (1,13 en moyenne), mais il est plus important « en général » (1,56).

Le nombre moyen de documents consultés par jour et par lecteur peut paraître relativement restreint :

1,5 document en libre accès, 1,8 en magasins, seulement 0,6 pour les livres personnels amenés avec soi. Mais cela représente tout de même un total de près de 4 livres par personne et par jour... La levée des restrictions concernant les commandes de documents des magasins permettra sans doute à de nombreuses demandes de s'exprimer.

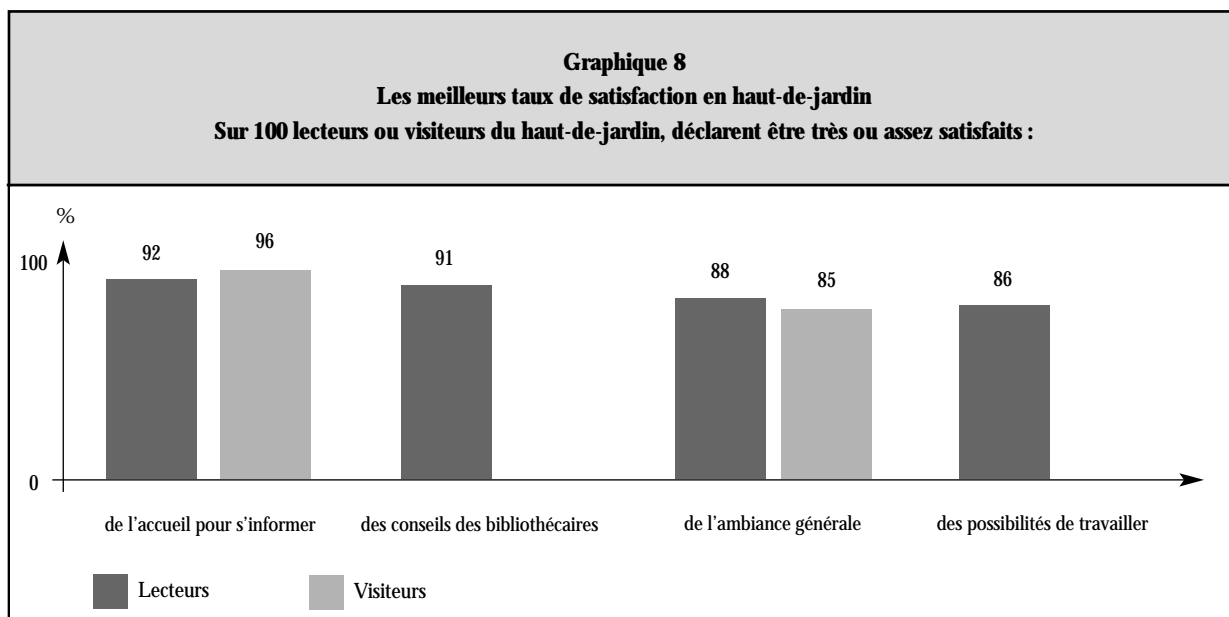
Les catalogues informatisés sont un point de passage quasi obligé pour toute recherche : 75 % des lecteurs les ont utilisés le jour de leur venue. La

plupart de ces utilisateurs (92 %) ont eu recours au catalogue des imprimés en magasin et 78 % de ces derniers l'ont trouvé facile d'utilisation, mais 7 % l'ont trouvé très difficile. De même, si 42 % de ces utilisateurs ont déclaré avoir trouvé ce qu'ils cherchaient sans difficulté, 45 % ont avoué quelques difficultés et 13 % ont échoué.

Le catalogue du libre accès est moins utilisé (34 % des lecteurs), mais beaucoup de ses utilisateurs (79 %) l'ont déclaré facile d'utilisation. Toutefois, 19 % d'entre eux n'ont pas trouvé ce qu'ils cherchaient et 28 % ont rencontré quelques difficultés.

Les recherches sur catalogue se font généralement en solitaire (78 % des utilisateurs), très rarement avec le secours d'un ami ou d'un autre lecteur (2 %), mais plus souvent avec l'aide d'un ou d'une bibliothécaire (20 %). Une recherche sur catalogue peut également aboutir à trouver des documents inattendus, mais non moins intéressants pour son sujet : c'est le cas de 31 % des utilisateurs du catalogue des imprimés en magasin et de 25 % de celui du libre accès.

De manière générale, la recherche d'un document précis (avec ou sans l'aide des catalogues) le jour de l'interrogation a concerné 45 % des lecteurs (60 % parmi les enseignants et chercheurs). Le succès de cette quête se rapproche de celui de l'utilisation des catalogues : 61 % ont déclaré avoir trouvé sans difficultés ce qu'ils cherchaient contre 27 % qui ont peiné et 12 % qui ont échoué. Les lecteurs qui viennent pour la première fois ont les taux d'échec les plus importants : 29 % contre 9 % chez ceux qui fréquentaient Richelieu et 2 % seulement parmi les lecteurs qui viennent depuis l'ouverture du rez-de-jardin. L'expérience finirait donc par payer... Le temps que les lecteurs du rez-de-jardin passent à la BnF est plus long qu'en haut-de-jardin : 266 minutes en moyenne, soit près de 4 heures et demi ! Les enseignants et chercheurs disent même rester 5 heures en moyenne à l'intérieur de la BnF (pas forcément en rez-de-jardin, il est vrai). Le record semble être détenu par les lecteurs qui viennent quotidiennement : 5 heures 24 minutes en



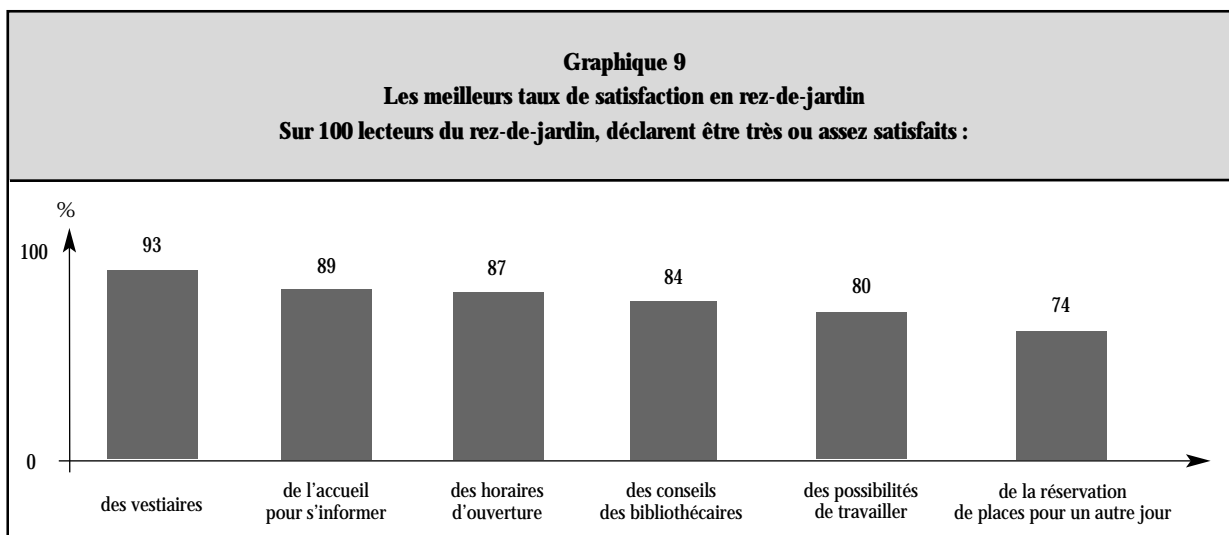
moyenne! Environ un lecteur sur dix est resté 8 heures dans l'enceinte de la BnF le jour de l'interrogation. Les cheminements d'accès et les temps d'attente des documents peuvent expliquer l'importance de ce temps passé par rapport à celui des lecteurs du haut-de-jardin.

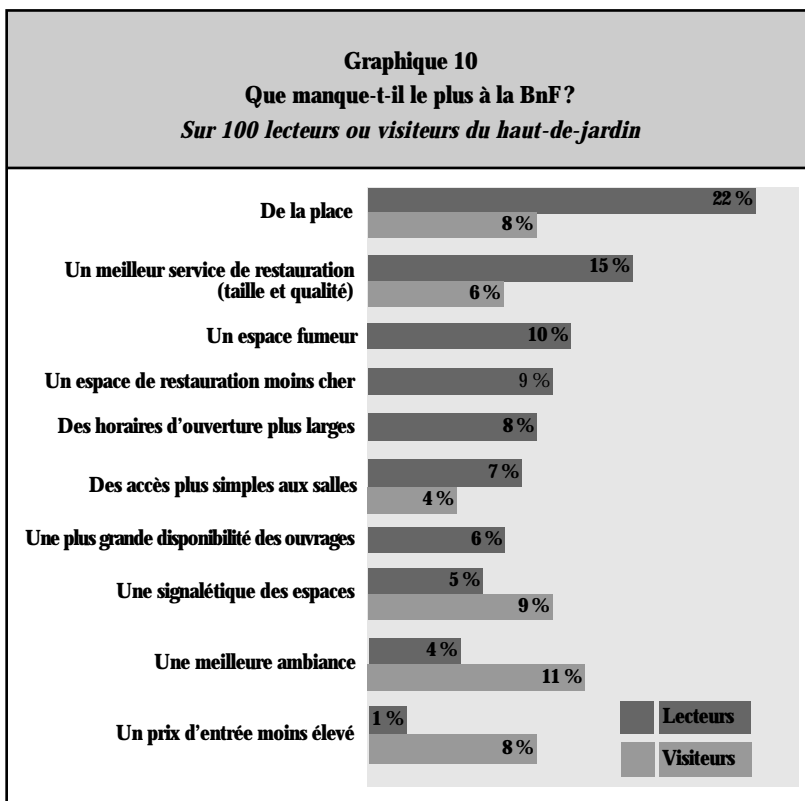
Satisfactions et points à améliorer

Le questionnaire comprenait une partie importante consacrée à la satisfaction des différents publics.

L'ambiance et les possibilités de travailler restent comme en 1997 les principaux points forts du haut-de-jardin, notamment aux yeux de ses lecteurs (cf graphique 8 ci-dessus). L'accueil sur l'ensemble du site et les conseils des personnels dans les salles de lecture sont également très appréciés des visiteurs et des lecteurs en haut comme en rez-de-jardin (cf graphique 9 ci-dessous). Les lecteurs du rez-de-jardin jugent eux aussi très favorablement les possibilités qui leur sont données pour travailler et près des trois quarts reconnaissent que la réservation infor-

matique des places pour un autre jour présente un intérêt certain (beaucoup se souviennent sans doute des files d'attente de la rue de Richelieu). Le manque de place apparaît comme le principal sujet de revendication de la part des lecteurs du haut-de-jardin (c'était déjà le cas en novembre 1997, période où la saturation des salles était également importante). L'amélioration des services de cafétéria est aussi un motif d'insatisfaction important, tout comme l'absence d'espace réservé aux fumeurs autre que la terrasse en sortie des halls'. L'extension des horaires est un thème qui revient





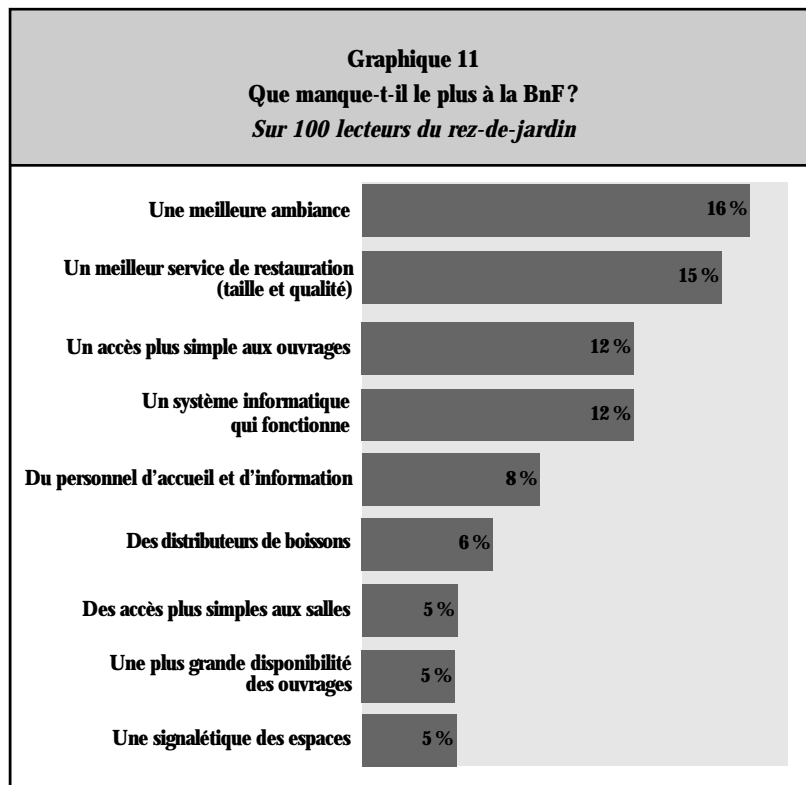
également fréquemment chez les lecteurs à égalité avec la simplification des accès aux salles de lecture (gestion des files d'attente, conditions d'accès au rez-de-jardin, etc.).

Pour les visiteurs, c'est surtout l'ambiance relativement froide du lieu qui est soulignée, mais les besoins en termes de place (auxquels s'ajoutent les demandes de simplification de l'accès aux salles), de tarification (titre un jour et expositions), de cafétéria et de signalétique reviennent également chez beaucoup d'entre eux (cf. graphique 10 ci-dessus).

Les aspects relatifs à l'ambiance ou à la détente comptent finalement aux yeux des lecteurs du rez-de-jardin tout autant si ce n'est plus que ceux liés à l'informatique et à la communication des documents. S'agissant d'une question ouverte pour laquelle on demandait aux interrogés de sélectionner ce qui leur

semble le plus important, toutes les réponses supérieures ou égales à 5 % peuvent être considérées comme des attentes très fortes de la part des lecteurs et résument assez bien les demandes formulées lors des entretiens ou issues de l'observation (cf. graphique 11 ci-dessous). Résumée à une note donnée à la BnF dans son ensemble, la satisfaction paraît en définitive plus grande chez les lecteurs du haut-de-jardin que chez les visiteurs : les premiers ont accordé une note de 7,2 sur dix contre 7,02 pour les seconds. Cette note est stable par rapport à novembre 1997 du côté des lecteurs comme du côté des visiteurs. Mais la moyenne de janvier 1999 est tout de même influencée par une minorité de personnes qui ont décerné une note très basse, alors que 52 % des visiteurs et 48 % des lecteurs ont donné une note au moins égale à huit sur dix.

Le regard porté par les lecteurs du rez-de-jardin sur la BnF et le site de Tolbiac est, sans surprise, plus sévère que celui des publics du haut-de-jardin. On le retrouve dans la note



attribuée à la BnF qui n'est que de 6,26 sur 10 en moyenne. Mais ce point de vue est loin d'être homogène. Les étudiants sont dans l'ensemble plus indulgents que leurs aînés du monde universitaire ou professionnel : la note globale des étudiants est de 6,59 sur 10 contre 5,91 pour les enseignants et chercheurs et seulement 5,65 pour les autres catégories professionnelles. En fait, 56 % des lecteurs ont décerné une note égale ou supérieure à 7 (note médiane) et seulement 19 % ont donné une note inférieure à 5. La note moyenne relativement sévère est donc fortement influencée par une minorité de lecteurs très insatisfaits.

Cette première enquête à l'échelle de l'ensemble du site de Tolbiac apporte de nombreux enseignements. Elle a confirmé notamment l'attrait des salles de lecture du haut-de-jardin parmi les étudiants qui

représentent une part de plus en plus grande des lecteurs. Le recul des visiteurs peut s'expliquer en par-

**LES ÉTUDIANTS
SONT DANS
L'ENSEMBLE
PLUS INDULGENTS
QUE LEURS AÎNÉS
DU MONDE
UNIVERSITAIRE
OU PROFESSIONNEL**

tie par des causes conjoncturelles (faible fréquentation des expositions au moment de l'enquête, sans doute

due aux répercussions de la grève), et aussi structurelles (atténuation de la curiosité suscitée par ce nouveau bâtiment). Cette étude a surtout permis de mieux situer et de relativiser les sources de mécontentement à l'égard du rez-de-jardin. De nombreuses améliorations sont d'ores et déjà engagées à l'heure où nous écrivons : retour progressif à la communication directe, aménagement des bars et clubs chercheurs en rez-de-jardin et, plus généralement, des services de restauration sur l'ensemble du site, renforcement de la signalétique dans les halls et sur l'esplanade, gratuité des expositions pour les titulaires de cartes annuelles, etc.

Gageons que la prochaine enquête, prévue en 2000, permettra de mesurer les progrès accomplis.

Juillet 1999

Le **B**ulletin des **B**ibliothèques de **F**rance
s'habille de neuf pour entrer
dans l'an 2000

Les dossiers 2000 du **B**ulletin des **B**ibliothèques de **F**rance

- Les acteurs des bibliothèques
- Les bibliothèques dans l'économie du livre
 - Espaces et bâtiments
 - Politiques de conservation
 - La bibliothèque citoyenne
- Les nouveaux objets de lecture