

*Centre de recherche  
pour l'étude  
et l'observation  
des conditions  
de vie*



**Sou2001-1351**  
1351

1

*142, rue du Chevaleret  
75013 PARIS  
Tél. 01 40 77 85 04  
Fax 01 40 77 85 09*

**CREDOC – DIRECTION  
IMPORTANT**

Ce rapport est actuellement soumis à embargo ou à diffusion restreinte par le commanditaire de l'étude dont il traite. Il vous est adressé au titre de vos responsabilités à l'égard du centre.

**NOUS VOUS DEMANDONS DE NE PAS LE  
DIFFUSER**

la BnF  
it -  
mbre



**CRÉDOC**

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

**Crédoc - Les publics de la BnF  
des mois de juillet et août -  
Partie quantitative. Décembre  
2001**

R8 0537  
  
0000121407/ ex 01

CRÉDOC Bibliothèque

Alexandrie™

**CRÉDOC**

**ÉTUDE DES PUBLICS DE L'ÉTÉ DE LA  
BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE**

*RESULTATS DE L'ENQUÊTE QUANTITATIVE*

*Etude réalisée à la demande de la Délégation à la Stratégie de la BnF*

**Nacéra BEN MOUHOU, Jérémy COUREL, Bruno MARESCA**

Décembre 2001

**CREDOC**

**ÉTUDE DES PUBLICS DE L'ÉTÉ DE LA  
BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE**

*RESULTATS DE L'ENQUÊTE QUANTITATIVE*

*Etude réalisée à la demande de la Délégation à la Stratégie de la BnF*

**Nacéra BEN MOUHOU, Jérémy COUREL, Bruno MARESCA**

Décembre 2001

## SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE .....</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>PREMIÈRE PARTIE : LES RÉSULTATS DE LA PHASE QUANTITATIVE .....</b>	<b>7</b>
<b>CHAPITRE I : PRÉSENTATION DE L'ENSEMBLE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE.....</b>	<b>8</b>
<i>Synthèse de la première partie .....</i>	<i>9</i>
1°/ Les principales différences de profil entre le public de juillet-août et le public du reste de l'année .....	9
2°/ Le profil des trois types de lecteurs de la BnF .....	13
Analyse de l'évolution de la répartition par sexe dans le lectorat du Haut de Jardin .....	17
1- <i>Profil sociologique des personnes interrogées.....</i>	<i>19</i>
2- <i>Motivations et conditions de venue à la BnF .....</i>	<i>24</i>
3- <i>Usages de la BnF.....</i>	<i>29</i>
4- <i>Jugement des visiteurs sur la BnF.....</i>	<i>35</i>
<b>CHAPITRE II : PRÉSENTATION DES PRINCIPALES DIFFÉRENCES DE COMPORTEMENT .....</b>	<b>40</b>
<i>L'incidence de l'origine géographique Synthèse des résultats.....</i>	<i>41</i>
1°/ Différences de profil .....	41
2°/ Différences de comportement .....	42
3°/ Différences de jugement sur la BnF .....	44
1- <i>Profil sociologique des personnes interrogées.....</i>	<i>46</i>
2- <i>Motivations et conditions de venue à la BnF .....</i>	<i>49</i>
3- <i>Usages de la BnF.....</i>	<i>52</i>
4- <i>Jugement des visiteurs sur la BnF.....</i>	<i>55</i>
<i>Les disciplines de recherche Synthèse des résultats.....</i>	<i>60</i>
1°/ Différences de profil .....	60
2°/ Différences de comportement .....	61
3°/ Différences de jugement sur la BnF .....	63
1- <i>Profil sociologique des personnes interrogées.....</i>	<i>64</i>
2- <i>Motivations et conditions de venue à la BnF .....</i>	<i>68</i>
3- <i>Usages de la BnF.....</i>	<i>72</i>
4- <i>Jugement des visiteurs sur la BnF.....</i>	<i>77</i>
<i>Le statut professionnel des personnes Synthèse des résultats .....</i>	<i>82</i>
1°/ Différences de profil .....	82
2°/ Différences de comportement .....	83
3°/ Les différences de jugement sur la BnF .....	84
1- <i>Profil sociologique des personnes interrogées.....</i>	<i>86</i>
2- <i>Motivations et conditions de venue à la BnF .....</i>	<i>90</i>
3- <i>Usages de la BnF.....</i>	<i>94</i>
4- <i>Jugement des visiteurs sur la BnF.....</i>	<i>100</i>
<i>Les lecteurs qui privilégient l'été ou les périodes de vacances Synthèse des résultats .....</i>	<i>105</i>

1°/ Les publics privilégiant la période d'été.....	105
2°/ Ceux privilégiant les périodes de vacances.....	106
1- Profil sociologique des personnes interrogées.....	108
2- Motivations et conditions de venue à la BnF.....	113
3- Usages de la BnF.....	117
4- Jugement des visiteurs sur la BnF.....	123

## SECONDE PARTIE : LES NOUVEAUX VENUS DU HAUT DE JARDIN LES RÉSULTATS DE LA PHASE

<b>D'APPROFONDISSEMENT.....</b>	<b>128</b>
<i>De nouveaux visiteurs.....</i>	<i>129</i>
<i>La prise de contact.....</i>	<i>129</i>
<i>Les motivations de la venue.....</i>	<i>131</i>
<i>Durée de la visite.....</i>	<i>132</i>
<i>Le parcours dans les espaces du Haut de Jardin.....</i>	<i>133</i>
<i>La notoriété et l'utilisation des moyens d'information proposés par la BnF.....</i>	<i>134</i>
<i>Les collections et les documents les plus attractifs.....</i>	<i>136</i>
<i>Les habitudes de fréquentation des bibliothèques.....</i>	<i>138</i>
<i>Les qualités et les défauts de la BnF.....</i>	<i>140</i>
<i>La satisfaction à l'égard des caractéristiques du Haut de Jardin.....</i>	<i>142</i>
<i>Attitudes à l'égard de certains services proposés par la BnF.....</i>	<i>142</i>
<i>Attitudes à l'égard de l'instauration d'activités culturelles pendant l'été.....</i>	<i>142</i>
<b>ANNEXE À LA SECONDE PARTIE : LE QUESTIONNAIRE DE L'ENQUÊTE ET LES RÉSULTATS.....</b>	<b>144</b>

## INTRODUCTION

Pour compléter l'information que la Bibliothèque nationale de France (BnF) rassemble depuis son ouverture sur les caractéristiques et les attentes de ses publics, la Délégation à la Stratégie a demandé au CREDOC de conduire une enquête spécifique auprès des publics de l'été fréquentant les salles de lecture, les espaces publics et les lieux d'exposition du site de Tolbiac.

L'objectif de cette enquête est de caractériser le public d'été de la BnF et d'en comparer le profil avec celui du public du reste de l'année, étudié par les enquêtes SCP.

### Méthodologie

L'enquête comporte deux volets complémentaires :

- Une partie quantitative, par le biais d'un questionnaire fermé court, d'une durée moyenne de 10 minutes. Ce dernier permet d'étudier toutes les catégories de public, lecteur ou non.
- Une partie d'approfondissement, utilisant un questionnaire plus long d'une durée de 15 à 30 minutes selon les cas. Cette partie se focalise sur les lecteurs « nouveaux venus » dans les salles du Haut de Jardin (venus pour la première fois dans la période récente).

Les deux phases ont été conduites simultanément sur la période allant du 2 juillet au 19 août 2001, soit pendant 7 semaines. Pour la partie quantitative, l'objectif était de réaliser 200 entretiens par semaine, soit 1400 au total. Pour la partie d'approfondissement, l'objectif était de 16 entretiens par semaine, soit 112 au total.

Pour la partie quantitative, l'enquête a été réalisée en face à face aux deux entrées de l'établissement tandis que les entretiens d'approfondissement, conduits également en face à face, ont été réalisés à l'intérieur de la bibliothèque, à la sortie des salles de lecture du Haut de Jardin.

## Déroulement de l'enquête

L'enquête a eu lieu deux jours par semaine pendant les 7 semaines de manière à couvrir chacun des 7 jours de la semaine deux fois (on a deux lundis, deux mardis etc...).

Tableau récapitulatif du nombre de questionnaires réalisés  
par journée d'intervention

Jour d'intervention	Nombre de questionnaire
Vendredi 06/07	84
Samedi 07/07	112
Lundi 09/07	99
Mercredi 11/07	108
Jeudi 19/07	104
Dimanche 22/07	107
Mardi 24/07	73
Samedi 28/07	108
Mercredi 01/08	112
Dimanche 05/08	97
Lundi 06/08	79
Vendredi 10/08	90
Mardi 14/08	128
Jeudi 16/08	123
<b>Total</b>	<b>1424</b>

Une équipe de neuf enquêteurs (cinq hommes et quatre femmes), a été mobilisée pour assurer le bon déroulement de l'enquête. Chaque jour, un à deux enquêteurs étaient présents à chacune des deux entrées de la BnF depuis l'ouverture de celle-ci jusqu'à sa fermeture. La mise en place d'un système de rotation entre les enquêteurs a permis d'éviter qu'un même membre de l'équipe soit systématiquement affecté à la même porte ou astreint aux mêmes horaires tout en assurant une présence continue tout au long de l'ouverture de la BnF. Les journées de test ont permis de définir les plages horaires les plus chargées au cours desquelles il était nécessaire de mobiliser deux enquêteurs au lieu d'un seul à chacune des ailes Est et Ouest. Ces plages étant : 12h / 14h30 et 16h / 18h.

En outre, les enquêteurs avaient pour consigne de répartir la centaine de questionnaires quotidiens sur l'ensemble des plages horaires de la journée. Le tableau ci-après montre que cette consigne a permis de couvrir efficacement chacune de ces plages.

Proportion de personnes interrogées par plage horaire

	Lecteurs HdJ	Lecteurs RdJ	Visiteurs HdJ	Ensemble
10/12H	7,7%	4,3%	8,2%	6,7%
12/14H	26,5%	22,2%	21,3%	23,9%
14/16H	20,5%	13,2%	28,0%	19,5%
16/18H	30,8%	33,7%	33,7%	32,4%
18/20H	14,5%	26,6%	8,9%	17,5%

Une centaine de questionnaires a été administrée chaque jour d'enquête et l'on dispose, au total, de 1 437 questionnaires au terme de celle-ci. La variabilité du nombre d'entretiens administrés par jour s'explique par les intempéries mais aussi par la présence de jours fériés (le 15 août notamment) qui ont permis aux gens de profiter de week ends prolongés, offrant ainsi la possibilité de venir à la BnF. Tous les types de visiteurs ont donc pu être pris en compte y compris les visiteurs étrangers grâce à l'utilisation de questionnaires bilingues anglais/français. L'échantillon répond finalement aux variations du flux des visiteurs et des lecteurs. Signalons enfin que l'enquête a reçu un accueil favorable et que la plupart des personnes sollicitées ont facilement accepté de répondre au questionnaire.

Pour la phase d'approfondissement auprès des nouveaux lecteurs du Haut de Jardin, 112 questionnaires ont été réalisés. Le présent document s'attache à synthétiser les résultats des deux phases de l'enquête.

Dans une première partie, l'analyse des données du questionnaire court (phase quantitative), est présentée en deux temps.

- Dans un premier temps (chapitre 1, partie 1), on s'attache à décrire le public d'été de la BnF par grands types de visiteurs (visiteurs du Haut de Jardin, lecteurs du Haut de Jardin et lecteurs du Rez de Jardin). On essaie, en particulier, de mettre en lumière les spécificités du public d'été par comparaison avec les résultats du sondage SCP conduit en avril et mai 2001.
- Dans un second temps (chapitre 2, partie 1), on cherche à caractériser les principales différences de comportement entre lecteurs suivant le statut, le lieu de résidence et la discipline de recherche de ces derniers. On essaie d'identifier l'existence d'un public spécifique de l'été en observant les différences de comportement et de profil existant entre les personnes qui déclarent privilégier la période des vacances ou de juillet-août que le reste de l'année.

Dans une seconde partie, sont présentés les résultats du questionnaire long (phase d'approfondissement), relatifs aux lecteurs nouveaux venus du Haut de Jardin.

## **PREMIERE PARTIE : LES RESULTATS DE LA PHASE QUANTITATIVE**

## **CHAPITRE I : PRESENTATION DE L'ENSEMBLE DES RESULTATS DE L'ENQUETE**

## Synthèse de la première partie

Les catégories utilisées dans cette partie sont constituées à partir des réponses à la question :

*« Aujourd'hui, êtes vous allé dans : 1°/ les salles de lecture du Haut de Jardin uniquement, 2°/ les salles de lecture du Rez de Jardin uniquement, 3°/ dans les salles des deux niveaux, 4°/ dans les autres espaces du Haut de Jardin uniquement ».*

Malgré le caractère exclusif des réponses proposées, il est apparu que les individus interrogés ont plutôt compris « principalement » que « uniquement ». Seule une quarantaine d'entre eux déclare s'être rendu dans des salles des deux niveaux. L'analyse se concentre donc sur les trois principaux groupes suivants :

- Lecteurs du Haut de Jardin principalement : 609 personnes (44%).
- Lecteurs du Rez de Jardin principalement : 480 personnes (35%).
- Visiteurs des autres espaces du Haut de Jardin : 283 personnes (21%).

### 1°/ Les principales différences de profil entre le public de juillet-août et le public du reste de l'année

Alors que la parité est respectée pendant l'année, la population des visiteurs de la BnF tend à se masculiniser pendant la période estivale. On compte 57% d'hommes selon l'enquête CREDOC pour les mois de juillet et août contre 51% pendant le reste de l'année selon le sondage SCP. Toutefois, cette tendance générale résulte d'évolutions différenciées suivant le type de visiteurs. La proportion de femmes parmi les lecteurs du Rez de Jardin est restée stable (49%) et la présence féminine s'est même légèrement accrue au sein des visiteurs des « autres » espaces (de 44% à 47%). Par contre, pour les lecteurs du Haut de Jardin la tendance est à l'accroissement de la proportion d'hommes pendant l'été. Ces derniers représentent un peu moins des deux tiers (64%) des lecteurs du Haut de Jardin en juillet-août contre un peu moins de la moitié le reste de l'année (49%).

Nous revenons sur cette évolution de la proportion d'hommes parmi les lecteurs du Haut de Jardin dans une note spécifique à la fin de cette première synthèse.

En été, la pyramide des âges des lecteurs du Rez de Jardin n'est pas très différente de celle du reste de l'année. A peine remarque-t-on une légère diminution du nombre des plus jeunes. Par contre, la tendance est sensiblement au vieillissement pour les lecteurs du Haut de Jardin avec un recul significatif de la part des moins de 25 ans et une légère progression de celle des plus âgés. En observant la répartition par niveau d'étude, on voit que cette évolution est principalement attribuable à la désaffection estivale des étudiants de premier cycle qui ne représentent plus que 20% du lectorat du Haut de Jardin dans l'enquête CREDOC contre 38% dans le sondage SCP. A l'inverse le public des autres espaces tend plutôt à se rajeunir avec un net allègement des classes d'âges les plus élevées. Pendant l'été, la dimension touristique de la BnF devient nettement plus prégnante et de nombreuses personnes profitent de cette période pour visiter la bibliothèque seul, en couple ou en famille avec leurs enfants. Dans le sondage SCP, 17% des visiteurs du Haut de Jardin déclarent être venus en famille, ils sont 37% dans l'enquête CREDOC. Cette intensification des visites familiales contribue un peu au rajeunissement de la population des visiteurs du Haut de Jardin.

La répartition du public suivant les catégories socio-professionnelles change également entre l'été et le reste de l'année. Parmi les lecteurs du Haut de Jardin la part des étudiants tend à se réduire tandis que les chercheurs et enseignants sont proportionnellement plus nombreux. Le phénomène s'amplifie pour le Rez-de-Jardin où la part des chercheurs et enseignants s'accroît de plus de 20 points (de 28% à 50%) tandis que les étudiants ne représentent plus que 39% du public contre 55% dans l'enquête SCP. Enfin, parmi les visiteurs du Haut de Jardin, on trouve au contraire un plus grand nombre d'étudiants (31% contre 17%), ce qui contribue au rajeunissement du public des espaces en accès libre du Haut de Jardin.

L'une des différences les plus remarquables entre public d'été et public du reste de l'année concerne la répartition des lecteurs par discipline de recherche. D'une manière générale, les disciplines traditionnellement associées à la BnF (Lettres et Science Humaines) sont en recul pendant la période estivale tandis que les disciplines plus discrètes pendant l'année comme les sciences ou l'économie se font plus présentes. Ces différences sont moins sensibles pour les chercheurs que pour les étudiants et touchent principalement le Haut de Jardin.

La part des étudiants en lettres et sciences humaines fréquentant le Haut de Jardin est passée de plus de 40% au moment de l'enquête SCP à 25% en juillet-août. Dans le même temps la part des étudiants en économie, droit et AES passait de 21% à 31% et celle des scientifiques de 6% à 9%.

Mais c'est au niveau du public des autres espaces du Haut de Jardin que les différences de composition sont les plus importantes. Pendant l'année, si l'on se réfère au sondage SCP, les étudiants et chercheurs qui composent la majeure partie des visiteurs du Haut de Jardin sont quasiment tous en lettres ou en sciences humaines (85% des étudiants environ, 100% des chercheurs). Pendant l'été la diversité est beaucoup plus importante : la plupart des disciplines sont représentées et aucune d'entre elles ne prédomine de façon nette.

Enfin, concernant l'origine géographique des visiteurs de la BnF on ne remarque pas de différence importante entre la répartition donnée par le sondage SCP et celle de l'enquête CREDOC. Au niveau global, il y a une légère diminution du public francilien (plus sensible pour la grande couronne) au profit des publics étrangers et provinciaux. Le public des salles de lecture du Haut de Jardin reste le plus francilien de la BnF. Néanmoins, c'est dans ces salles que la progression du nombre de « non Franciliens » a été la plus sensible. Sur la période estivale, les étrangers et les provinciaux représentent seulement 12% des lecteurs du Haut de Jardin, près d'un quart des lecteurs du Rez de Jardin (23%) et, par contre, la moitié des visiteurs des espaces en accès libre du Haut de Jardin (51%).

### Tableau récapitulatif

#### Comparaison été 2001 (CREDOC) – Avril / Mai 2000 (SCP)

##### Fréquentation de l'ensemble des espaces intérieurs du site Tolbiac (Echantillon global)

	CREDOC	SCP
<b>Hommes</b>	57%	51%
<b>Femmes</b>	43%	49%
<b>Moins de 20 ans</b>	4%	10%
<b>De 20 à 24 ans</b>	33%	40%
<b>De 25 à 29 ans</b>	23%	18%
<b>De 30 à 39 ans</b>	19%	14%
<b>De 40 à 49 ans</b>	9%	7%
<b>De 50 à 59 ans</b>	7%	6%
<b>60 ans et plus</b>	5%	5%

	CREDOC	SCP
<b>Chercheur / Enseignants</b>	27%	11%
<b>Etudiant</b>	51%	66%
<b>Actif en emploi</b>	16%	17%
<b>Actif en rech. d'emploi</b>	2%	2%
<b>Inactif</b>	1%	0%
<b>Retraité</b>	3%	4%
<b>Paris</b>	48%	49%
<b>Petite Couronne</b>	20%	21%
<b>Grande Couronne</b>	8,5%	11%
<b>Province / Étrangers</b>	23,5%	19%

Fréquentation des visiteurs du Haut de Jardin (Echantillon « Autres espaces »)

	CREDOC	SCP
<b>Hommes</b>	53%	56%
<b>Femmes</b>	47%	44%
<b>Moins de 20 ans</b>	9%	4%
<b>De 20 à 24 ans</b>	18%	13%
<b>De 25 à 29 ans</b>	14%	15%
<b>De 30 à 39 ans</b>	24%	22%
<b>De 40 à 49 ans</b>	15%	16%
<b>De 50 à 59 ans</b>	11%	16%
<b>60 ans et plus</b>	9%	14%

	CREDOC	SCP
<b>Chercheur / Enseignants</b>	21%	19%
<b>Etudiant</b>	32%	21%
<b>Actif en emploi</b>	34%	43%
<b>Actif en rech. d'emploi</b>	2%	2%
<b>Inactif</b>	2%	2%
<b>Retraité</b>	9%	13%
<b>Paris</b>	26%	30%
<b>Petite Couronne</b>	14%	9%
<b>Grande Couronne</b>	9%	7%
<b>Province / Étrangers</b>	51%	54%

Fréquentation des salles du Haut de Jardin (Echantillon « Lecteurs HdJ »)

	CREDOC	SCP
<b>Hommes</b>	64%	49%
<b>Femmes</b>	36%	51%
<b>Moins de 20 ans</b>	5%	17%
<b>De 20 à 24 ans</b>	48%	56%
<b>De 25 à 29 ans</b>	22%	15%
<b>De 30 à 39 ans</b>	13%	7%
<b>De 40 à 49 ans</b>	6%	3%
<b>De 50 à 59 ans</b>	3%	1%
<b>60 ans et plus</b>	2%	1%

	CREDOC	SCP
<b>Chercheur / Enseignants</b>	11%	4%
<b>Etudiant</b>	70%	84%
<b>Actif en emploi</b>	14%	9%
<b>Actif en rech. d'emploi</b>	3%	2%
<b>Inactif</b>	0%	0%
<b>Retraité</b>	2%	1%
<b>Paris</b>	49%	54%
<b>Petite Couronne</b>	28%	27%
<b>Grande Couronne</b>	11%	13%
<b>Province / Étrangers</b>	12%	6%

Fréquentation des salles du Rez de Jardin (Echantillon « Lecteurs RdJ »)

	CREDOC	SCP
<b>Hommes</b>	51%	51%
<b>Femmes</b>	49%	49%
<b>Moins de 20 ans</b>	0%	1%
<b>De 20 à 24 ans</b>	21%	28%
<b>De 25 à 29 ans</b>	29%	24%
<b>De 30 à 39 ans</b>	24%	22%
<b>De 40 à 49 ans</b>	10%	11%
<b>De 50 à 59 ans</b>	9%	8%
<b>60 ans et plus</b>	7%	6%

	CREDOC	SCP
<b>Chercheur / Enseignants</b>	50%	28%
<b>Etudiant</b>	39%	55%
<b>Actif en emploi</b>	8%	12%
<b>Actif en rech. d'emploi</b>	0%	0%
<b>Inactif</b>	0%	1%
<b>Retraité</b>	2%	4%
<b>Paris</b>	59%	57%
<b>Petite Couronne</b>	14%	13%
<b>Grande Couronne</b>	4%	8%
<b>Province / Étrangers</b>	23%	22%

## 2°/ Le profil des trois types de lecteurs de la BnF

### **a- Les visiteurs du Haut de Jardin**

Rappelons que l'on entend par « visiteurs », les personnes qui fréquentent l'intérieur du bâtiment de Tolbiac uniquement dans la partie en libre accès (halls d'entrée principalement) et dans les salles réservées aux expositions. Cette définition exclue les personnes qui ne fréquentent que les parties extérieures (parvis).

Près des trois quarts (74%) des visiteurs du Haut de Jardin viennent à la BnF pour la première fois. Pour la plus grande part d'entre eux, il s'agit d'une visite de découverte à l'occasion des vacances ou d'un voyage touristique (59%). Ils sont venus pour le plaisir (68%), pour découvrir l'endroit d'une manière générale (62%) et pour certains pour visiter l'espace exposition (22%). Ils ont plus que les autres découvert la BnF au travers des médias et non par un système de réseau comme c'est le cas pour les universitaires (étudiants ou enseignants). Ils viennent seul (44%) ou en famille (37%), de préférence le dimanche, ne restent en général que peu de temps (50 minutes en moyenne).

Les seuls services auxquels ils font appel sont ceux d'information et d'orientation desquels ils sont, en général, très satisfaits. Ils sont également les plus nombreux à se rendre à la librairie (17%). Quand on leur demande ce qu'ils apprécient le plus à la BnF, les qualités architecturales et esthétiques du site de Tolbiac sont très massivement évoquées en premier, suivies de l'organisation de l'espace intérieur et de son caractère lumineux. Pour les aspects les moins appréciés, on retrouve, paradoxalement, les mêmes thématiques. Que ce soit en bien ou en mal, la BnF impressionne d'abord par son « image » architecturale et son design intérieur, avant de séduire par la qualité de son fond. Pour finir, les visiteurs du Haut de Jardin sont ceux qui attribuent la note la plus basse à la BnF (7,0) même si elle reste très proche de la moyenne globale (7,3). Ils sont également les moins nombreux à être certains de conseiller la bibliothèque à des amis (59% contre 69% en moyenne).

## **b- Les lecteurs du Haut de Jardin**

Les lecteurs du Haut de Jardin en sont assez rarement à leur première visite. La plupart d'entre eux (55%) sont déjà venus une bonne dizaine de fois, principalement pendant l'année universitaire. Une grande part d'entre eux est en vacances au moment de l'enquête, ou bien travaille en préparation de la rentrée scolaire.

En général, ils fréquentent régulièrement une autre bibliothèque au cours de l'année, principalement une bibliothèque universitaire et / ou parisienne. La majorité (55%) des lecteurs du Haut de Jardin viennent d'abord dans le but de travailler au calme dans les salles de lecture. Ils viennent également consulter des documents (42%) et dans une moindre mesure faire des recherches bibliographiques (26%). Ils sont là pour conduire des recherches ou travailler sur leurs mémoires et thèses d'université ainsi que pour préparer leurs examens (48% dans les deux cas). Ils sont les plus nombreux à être venu sur recommandation d'amis mais ils sont également un bon nombre à avoir connu la BnF au travers des médias. Près des trois quarts d'entre eux (72%) ont acheté une carte annuelle pour le Haut de Jardin, les autres ayant en général une simple carte 1 journée. Ils n'ont pas de jour privilégié pour venir à la BnF.

Les lecteurs du Haut de jardin viennent principalement consulter des livres en accès libre ou des périodiques. Ils ne se distinguent pas de la moyenne pour le recours aux différents services offerts, hormis pour l'accès à Internet qu'ils utilisent assez massivement. Ils sont en général plutôt satisfaits des services sauf pour ce qui concerne la reprographie, le prix des photocopies étant fréquemment jugé trop élevé. Autre point négatif : ils sont un peu plus nombreux que la moyenne à trouver les horaires d'ouverture un peu « justes ». Pourtant, leur séjour, qui dure en moyenne le temps d'une matinée ou d'un après midi, soit environ 3 heures et demi, est plus court que celui des lecteurs du Rez de Jardin.

Les lecteurs du Haut de Jardin sont principalement séduits par l'ambiance, le calme et le confort propres à la BnF. Plus des deux tiers des personnes citent ces arguments lorsqu'on leur demande ce qu'il apprécient le plus sur le site de Tolbiac. Vient ensuite le cadre offert par le bâtiment, mais les lecteurs du Haut de Jardin, contrairement aux visiteurs, parlent plutôt des aspects pratiques que de la dimension esthétique. Ce n'est qu'en troisième position qu'apparaissent le fond et la richesse des collections.

Le cadre général revient en tête des éléments les moins appréciés par les lecteurs du Haut de Jardin (cité par 32% des personnes), suivi par les tarifs (22%) et l'organisation générale de la bibliothèque (23%). Ce sont toutefois ceux qui attribuent la meilleure note moyenne à la BnF avec

7,4 points sur 10. La quasi totalité d'entre eux compte revenir (98%) et ce, dans des délais brefs, puisque plus de 80% souhaitent revenir dans un délai de deux mois.

### **c- Les lecteurs du Rez de Jardin**

Les lecteurs du Rez de Jardin sont, plus encore que ceux du Haut de Jardin, des habitués de la BnF. Ils sont plus de 71% à être déjà venus au moins une dizaine de fois. Eux aussi viennent tout au long de l'année, et ils sont même un peu plus nombreux que ceux du Haut de Jardin à venir également pendant les mois d'été. La plupart d'entre eux sont en activité ou en voyage professionnel. Ils sont très peu, relativement à la moyenne, à être en vacances ou en voyage touristique. Ce sont les plus gros utilisateurs de bibliothèques puisque la plupart d'entre eux en fréquente au moins deux régulièrement pendant l'année. Leur principale motivation pour venir à la BnF reste la consultation de documents (72%). Ils effectuent également des recherches bibliographiques (36%) ou viennent travailler au calme (27%). Les motivations sont donc les mêmes que pour les lecteurs du Hauts de Jardin mais l'ordre est inversé. En simplifiant, les chercheurs du Rez de Jardin viennent pour le fond tandis que les étudiants du Haut de Jardin viennent profiter du cadre de travail.

La plupart ont connu la BnF par des professeurs et ils sont 80% à posséder une carte annuelle du Rez de Jardin. La quasi totalité d'entre eux (92%) viennent seuls et ce sont ceux qui restent le plus longtemps (près de 4 heures et demi en moyenne).

Les lecteurs du Rez de Jardin se distinguent par un recours plus fréquent que la moyenne aux services de conseil et d'aide des bibliothécaires ainsi qu'à tout ce qui peut les informer par rapport à leurs recherches propres ou sur l'offre de la BnF. Ils sont globalement satisfaits de la plupart des services et de l'offre de collections proposée par la BnF. En outre le tarif de la carte d'accès ne semble pas les gêner, et ils sont apparemment satisfaits des jours et horaires d'ouverture.

Les lecteurs du Rez de Jardin sont les seuls à évoquer de façon majoritaire la richesse des collections comme l'une des qualités essentielles de la BnF (58% d'entre eux citent cet argument). Ils évoquent ensuite le cadre de travail qui compte beaucoup pour près de la moitié d'entre eux. Pour les usagers de la bibliothèque de recherche, la BnF est avant tout un lieu de travail qui met à la disposition des chercheurs des collections très riches. Les principales critiques qu'ils formulent concernent d'abord le cadre. La prouesse architecturale semble laisser de marbre les usagers du Rez de Jardin qui jugent fréquemment la BnF trop grande et pas assez pratique. Un second point négatif évoqué concerne les difficultés d'accès aux collections souvent jugées trop lourdes et trop longues.

Enfin un troisième point négatif fréquemment cité concerne l'organisation générale de la bibliothèque et notamment ce qui a trait à la restauration. L'offre de la cafétéria est jugée insuffisante et / ou trop chère. Les lecteurs de la bibliothèque de recherche ont une approche très pragmatique de la BnF. Ils veulent pouvoir travailler longtemps, dans de bonnes conditions en accédant facilement et avec le moins de démarches possible aux collections. Ils veulent un cadre de travail sans fioritures mais agréable et confortable. La note qu'il attribuent à la BnF est intermédiaire entre celle des lecteurs et celle des visiteurs du Haut de Jardin (7,2). Enfin, ils se déclarent presque tous certains de revenir très prochainement à la BnF.

## Analyse de l'évolution de la répartition par sexe dans le lectorat du Haut de Jardin

La fréquentation de la période estivale 2001, se caractérise par une progression de la part des hommes au sein des lecteurs du Haut de Jardin, comparée à ce qu'elle était en mars et avril : elle était de 49% au printemps (sondage SCP) et elle avoisine 64% en juillet et août (enquête CREDOC). Si le public des lecteurs du Haut de Jardin de la BnF apparaît plus masculin pendant la période estivale, c'est en partie en raison d'un certain nombre de variations dans la structure de ce lectorat, au regard de sa répartition par statut (étudiants, chercheurs, autres), par discipline, par âge.

### *Les variations de profils – l'exemple des statuts*

La comparaison des échantillons des deux études révèle plusieurs évolutions significatives dans les caractéristiques du lectorat du Haut de Jardin, notamment pour ce qui concerne la répartition par statut des personnes interrogées.

#### 1- Un plus grand nombre de non étudiants

La première différence que l'on peut constater entre les deux échantillons concerne la répartition entre étudiants et non étudiants. Dans l'échantillon SCP, la part de ces derniers, c'est à dire les actifs (notamment chercheurs et enseignants) et les autres inactifs, était de 19% parmi les lecteurs du Haut de Jardin. Dans l'échantillon de l'enquête du CREDOC cette même part s'élève à 31%. Or, il s'agit d'une catégorie plutôt masculine, puisque elle serait composée à 63% d'hommes selon le sondage SCP et à 75% selon l'enquête CREDOC. La progression de la part des non étudiants a donc comme conséquence logique la baisse de la proportion de femmes dans le lectorat estival du Haut de Jardin.

Ce premier constat apporte une part d'explication au phénomène de la « masculinisation » du public estival, mais il ne rend compte que d'une partie des facteurs en cause. En effet, malgré la baisse importante du lectorat étudiant, ces derniers restent majoritaires dans les salles de lecture du Haut de Jardin et il convient donc de s'intéresser de près à la structure interne de cette sous population.

#### 2- Le recul des disciplines littéraires

La comparaison des deux échantillons révèle d'importantes modifications dans la répartition par discipline des étudiants, principalement dues au recul des matières « traditionnelles » de la BnF (lettres et sciences humaines) en faveur des matières scientifiques, du droit et de l'économie. La proportion d'étudiants en lettres, philosophie et arts parmi les lecteurs du Haut de Jardin est ainsi passée de 15% au moment du sondage SCP à 8% au moment de l'enquête du CREDOC : or il s'agit de disciplines très féminisées (77% de femmes selon SCP, 63% selon le CREDOC). Dans le même temps, la proportion d'étudiants en économie, droit et politique (lesquels sont à 57% des hommes selon le CREDOC) passait de 17% à 22%. Le cas des sciences humaines est un peu plus complexe : ces disciplines sont en net recul (18% des lecteurs du Haut de Jardin dans le sondage SCP, 9% selon l'enquête CREDOC) mais il est difficile d'en apprécier l'impact sur la sur représentation des hommes. En effet, dans le sondage SCP la proportion d'hommes dans ces disciplines est de 38% alors qu'elle est de 58% dans l'enquête du CREDOC.

#### 3- L'évolution de la structure du public explique au moins un tiers de la progression de la part des hommes

Pour quantifier l'impact global des différences de répartition par statut et discipline entre les enquêtes CSP et CREDOC, on applique à l'échantillon SCP la répartition par statuts et disciplines observée dans l'échantillon du CREDOC. On peut, de cette manière, apprécier les écarts imputables strictement aux variations de statuts et de disciplines sur la répartition par sexe. L'échantillon « redressé » selon cette procédure compte, au total, 54% d'hommes. Soit 5% de plus que ce qu'observait SCP au printemps. On peut en conclure que les modifications de la structure par statut et discipline du lectorat estival du Haut de Jardin permettent d'expliquer 5% des 15% d'écart entre les deux enquêtes.

En complexifiant cette méthode de pondération des données SCP, en fonction des caractéristiques observées pendant l'été (par exemple la répartition par classes d'âge et la composition des « non étudiants »), on augmenterait sensiblement l'accroissement de 5%. Toutefois, cette complexification du système de pondération impose de travailler sur des cellules de plus en plus petites. Or les tailles des échantillons tant du CREDOC que de SCP ne permettent pas de raisonner, de manière fiable, en croisant plus de deux critères. Le nombre d'individus par cellule est rapidement trop faible.

*La part non expliquée*

La part de la variation observée dans la répartition par sexe que l'on peut expliquer par les variations dans la structure de la population se situe à l'intérieur d'une fourchette allant d'un minimum de 5% à un maximum que l'on peut, raisonnablement, estimer à 10%. Il reste donc entre 5 et 10% de variation non expliquée : une partie est liée à l'incertitude résultant de la comparaison des deux enquêtes qui n'ont pas forcément des méthodologies strictement comparables<sup>1</sup>. Toutefois, on peut rappeler que les échantillons SCP et CREDOC sont très comparables, au regard de la répartition selon le sexe, pour les lecteurs du Rez-de-Jardin et pour les visiteurs (lecteurs du Rez-de-Jardin : 51% d'hommes dans les deux enquêtes ; visiteurs : 56% pour SCP, 53% pour CREDOC). Il faut donc admettre que le lectorat du Haut de Jardin est un peu plus masculin en juillet-août qu'en mars-avril.

Tableau de comparaison des échantillons CREDOC et SCP

	SCP avril 2000		CREDOC été 2001		SCP en fonction de la structure CREDOC par statut et discipline	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>Éléments utilisés pour la comparaison</b>						
<b>Non étudiants</b>	<b>112</b>	<b>19%</b>	<b>186</b>	<b>31%</b>	<b>181</b>	<b>31%</b>
Hommes	71	63%	140	75%	114	63%
Femmes	42	37%	46	25%	67	37%
<b>Étudiants</b>	<b>480</b>	<b>81%</b>	<b>423</b>	<b>69%</b>	<b>411</b>	<b>69%</b>
<i>Étudiants Lettres, philo, art</i>	86	15%	48	8%	47	8%
Hommes	20	23%	18	38%	11	23%
Femmes	66	77%	30	63%	36	77%
<i>Étudiants Sciences humaines</i>	108	18%	57	9%	55	9%
Hommes	41	38%	33	58%	21	38%
Femmes	67	62%	24	42%	34	62%
<i>Étudiants Eco, droit</i>	101	17%	134	22%	130	22%
Hommes	51	50%	77	57%	66	50%
Femmes	50	50%	57	43%	64	50%
<i>Étudiants sciences</i>	29	5%	39	6%	38	6%
Hommes	19	66%	28	72%	25	66%
Femmes	10	34%	11	28%	13	34%
<i>Étudiants médecine</i>	36	6%	35	6%	34	6%
Hommes	23	64%	24	69%	22	64%
Femmes	13	36%	11	31%	12	36%
<i>Étudiants autres</i>	120	20%	110	18%	107	18%
Hommes	67	56%	68	62%	60	56%
Femmes	53	44%	42	38%	47	44%
<b>Résultat de la comparaison en terme de proportion hommes / femmes</b>						
<b>TOTAL</b>	<b>592</b>	<b>100%</b>	<b>609</b>	<b>100%</b>	<b>592</b>	<b>100%</b>
Hommes	291	49%	388	64%	318	54%
Femmes	301	51%	221	36%	274	46%

<sup>1</sup> Pour la méthodologie de réalisation de l'enquête du CREDOC, se reporter à l'introduction.

## 1- Profil sociologique des personnes interrogées

### Sexe

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Hommes	63,7	50,6	52,7	56,9
Femmes	36,3	49,4	47,4	43,2

### Age

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Moins de 20 ans	5,4	0,2	9,2	4,4
De 20 à 24 ans	48,4	20,7	18,0	32,5
De 25 à 29 ans	22,1	28,5	13,8	22,6
De 30 à 39 ans	13,3	23,6	24,0	19,2
De 40 à 49 ans	5,9	10,3	14,8	9,3
De 50 à 59 ans	2,6	9,4	11,3	6,8
60 ans et plus	2,1	7,3	8,8	5,3

### Activité principale – Profil socio-professionnel

Quelle est votre activité principale ? Etes-vous :

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Chercheur	3,8	27,6	5,3	12,4
Enseignant	6,9	17,5	14,8	12,3
Enseignant - Chercheur	0,2	5,0	1,1	2,0
Etudiant	69,5	39,0	31,5	51,0
Actif en emploi	14,1	8,1	34,3	16,2
Actif en recherche d'emploi	3,6	0,4	2,1	2,2
Inactif	0,3	0,2	1,8	0,6
Retraité	1,6	2,1	9,2	3,4

➤ *Pour les chercheurs et enseignants*

Dans quel type d'organisme travaillez-vous ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Université	50,0	69,1	23,3	58,1
Labo. de recherche pub.	3,1	8,1	5,0	6,7
Labo. de recherche privé	1,6	0,4	6,7	1,7
Ecole d'Enseignement sup.	4,7	1,3	10,0	3,3
Enseignement sec. et prim.	34,4	11,9	48,3	21,9
Autres	4,7	6,4	3,3	5,6
Double statut	1,6	3,0	3,3	2,8

Et quelle est votre discipline ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Lettres, Arts	32,8	42,8	38,9	40,5
Philosophie	3,3	7,6	3,7	6,3
Histoire	13,1	23,7	14,8	20,5
Autres sciences humaines	13,1	11,9	20,4	13,4
Economie, droit, AES	11,5	5,5	5,6	6,6
Sciences et techniques	16,4	2,1	9,3	5,7
Médecine, Pharmacie	1,6	0,4	1,9	0,9
Audiovisuel	1,6	0,9	1,9	1,1
Pluridisciplinaire	6,6	5,1	3,7	5,1

➤ *Pour les étudiants*

Dans quel type d'établissement êtes-vous inscrit ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Université	76,7	90,4	52,3	77,3
Grande Ecole	9,5	3,2	11,4	8,1
Ecole spécialisée	5,0	2,1	13,6	5,3
IUT	0,2	0,0	0,0	0,1
IUFM	1,0	0,0	0,0	0,6
Lycées (y.c. classes prépa.)	4,8	1,1	20,5	5,8
Autres	1,9	1,6	2,3	1,9
Plusieurs établissements	1,0	1,6	0,0	1,0

Et quelle est votre discipline ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Lettres, Arts	11,3	31,4	29,4	19,0
Philosophie	3,2	5,4	2,4	3,7
Histoire	6,6	22,7	8,2	11,2
Autres sciences humaines	10,5	12,4	15,3	11,6
Economie, droit, AES	41,3	17,3	16,5	31,7
Sciences et techniques	15,4	4,3	21,2	13,1
Médecine, Pharmacie	9,5	0,5	2,4	6,2
Audiovisuel	0,5	4,3	3,5	1,9
Pluridisciplinaire	1,7	1,6	1,2	1,6

A quel niveau de formation êtes-vous actuellement ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
BAC	1,2	0,6	16,1	2,9
DEUG / DUT	20,1	5,0	18,4	15,8
Licence	18,6	3,3	11,5	13,6
Maîtrise	24,2	29,1	19,5	24,9
DEA / DESS	22,3	31,3	11,5	23,3
Thèse	4,8	28,6	2,3	10,9
Autre	8,7	2,2	20,7	8,5

➤ Pour les actifs en emploi (hors enseignants et chercheurs)

Quelle est votre profession ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Agriculteur	0,0	0,0	0,0	0,0
Artisan, commerçant...	2,4	2,6	3,3	2,8
Cadre et PIS	29,3	71,1	40,2	41,5
Prof. Intermédiaire	48,8	10,5	43,5	39,6
Employé	15,9	10,5	8,7	11,8
Ouvrier	3,7	5,3	4,4	4,3

➤ *Pour les chômeurs, inactifs et retraités*

Quelle était votre dernière profession ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Agriculteur	9,7	8,3	2,9	6,5
Artisan, commerçant...	83,9	58,3	91,2	83,1
Cadre et PIS	3,2	33,3	0,0	6,5
Prof. Intermédiaire	0,0	0,0	2,9	1,3
Employé	3,2	0,0	2,9	2,6
Ouvrier	0,0	0,0	0,0	0,0

➤ *Pour les moins de 30 ans*

Profession du père (ou mère, tuteur...) ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Agriculteur	1,6	1,3	2,7	1,7
Artisan, commerçant...	12,8	8,4	10,6	11,2
Cadre et PIS	39,8	49,8	42,5	43,0
Prof. Intermédiaire	18,7	19,1	21,2	19,2
Employé	9,2	6,2	6,2	7,9
Ouvrier	13,5	8,4	15,0	12,3
Retraité	2,5	3,1	0,9	2,4
Autre inactif	1,4	1,8	0,9	1,4
Refus	0,7	1,8	0,0	0,9

Niveau d'étude du père (ou mère, tuteur...) ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Primaire	18,1	8,3	16,2	15,0
Secondaire	23,1	26,3	30,6	25,1
Supérieur	58,7	65,4	53,2	59,9

➤ *Pour tous hormis les étudiants*

Avez-vous fait des études supérieures ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Oui	90,9	97,4	84,0	91,6
Non	9,1	2,6	16,0	8,4

*Origine géographique*

Dans quelle ville résidez-vous actuellement ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Paris	48,8	58,8	26,2	47,6
Petite Couronne	27,8	13,8	14,5	20,2
Grande Couronne	11,4	4,4	8,8	8,4
Province	6,3	7,9	26,5	11,0
DOM-TOM	0,0	0,2	0,4	0,2
Etranger	5,8	15,0	23,7	12,7

➤ *Pour les chercheurs, enseignants, autres actifs et étudiants*

Dans quelle ville travaillez-vous ou étudiez-vous actuellement ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Paris	59,2	52,5	32,1	51,6
Petite Couronne	19,5	11,9	11,1	15,2
Grande Couronne	5,7	3,6	5,1	4,8
Province	8,4	13,1	24,4	13,1
DOM-TOM	0,0	0,2	0,4	0,2
Etranger	7,3	18,7	26,9	15,2

## 2- Motivations et conditions de venue à la BnF

### *Fréquence et période de visite*

Combien de fois êtes-vous venu à peu près ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Première visite	15,9	5,0	73,7	24,3
2 ou 3 fois	15,1	9,7	15,0	13,2
Jusqu'à 10 fois	13,9	13,9	5,7	12,2
De 11 à 49 fois	20,5	24,5	3,9	18,4
De 50 à 99 fois	12,7	17,1	0,7	11,7
100 fois et plus	21,9	29,9	1,1	20,3

Venez-vous plus particulièrement (ou comptez-vous venir surtout) :

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
En juillet et en août	46,1	55,8	29,7	46,1
Pendant les vacances	34,2	39,4	47,0	38,6
Le reste de l'année	70,0	69,4	44,9	64,6

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Etes-vous :

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
En voyage touristique	2,2	0,8	26,8	6,7
En voyage professionnel	4,1	16,9	8,7	9,6
En vacances	46,6	28,6	31,9	37,3
Rien de tout cela	47,1	53,7	32,6	46,5

### *Les autres bibliothèques fréquentées*

Avez-vous fréquenté régulièrement d'autres bibliothèques cette année

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Aucune	25,6	19,6	34,3	25,3
Une bibliothèque	36,3	22,6	29,3	30,1
Deux bibliothèques	21,4	22,8	13,8	20,3
Trois bibliothèques ou plus	16,8	35,1	22,6	24,4

➤ Pour ceux ayant fréquenté au moins une bibliothèque régulièrement au cours de l'année

Si oui, quels types de bibliothèques avez-vous fréquenté régulièrement cette année ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
<b>B. Municipale</b>	17,7	8,0	31,7	16,6
<b>B. Universitaire</b>	41,1	34,2	22,6	35,1
<b>B. Centre de Recherche</b>	2,4	6,2	1,1	3,6
<b>B. Spécialisée</b>	4,2	6,7	5,4	5,4
<b>Autres sites BnF</b>	0,2	3,1	1,1	1,5
<b>BPI (Beaubourg)</b>	24,9	10,4	8,1	16,4
<b>Autre</b>	4,4	5,2	4,8	4,8

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Localisation géographique des bibliothèques fréquentées :

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
<b>Paris</b>	77,6	76,5	35,1	69,9
<b>Petite Couronne</b>	10,6	4,7	12,3	9,0
<b>Grande Couronne</b>	2,1	0,5	4,4	2,0
<b>Province</b>	6,3	8,5	26,3	10,5
<b>Etranger</b>	3,3	9,9	21,9	8,7

### Motivations

Vous êtes venu aujourd'hui à la BnF pour :

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
<b>Visiter l'endroit en général</b>	6,1	1,3	61,5	15,8
<b>Travailler au calme</b>	55,3	27,1	1,8	34,4
<b>Faire des recherches biblio</b>	26,4	36,5	1,8	24,9
<b>Consulter des documents</b>	42,4	71,9	4,6	44,9
<b>Visiter l'exposition</b>	1,2	1,0	21,6	5,3
<b>Assister à une conférence</b>	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Rencontrer quelqu'un</b>	0,5	0,2	2,8	0,9
<b>Autre</b>	3,3	0,4	14,8	4,7

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Venez-vous à la BnF pour :

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Des besoins de formation	49,6	37,9	9,5	37,2
Des besoins professionnels	16,6	43,5	9,9	24,6
Des recherches personnelles	35,6	33,5	14,1	30,5
Le plaisir simplement	12,8	4,8	67,5	21,3
Autre	3,1	0,8	9,9	3,7

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

➤ Pour ceux venant à la BnF pour des besoins de formation

De quel type de formation s'agit-il ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Travail universitaire	47,7	95,0	81,5	66,3
Préparation d'examen	47,7	4,4	3,7	30,0
Préparation de dossier	1,3	0,6	0,0	1,0
Formation continue pour adulte	1,0	0,0	0,0	0,6
Formation « 3 <sup>ème</sup> âge »	0,0	0,0	3,7	0,2
Autre type de formation	2,3	0,0	11,1	2,0

### Prise de contact

Comment avez-vous connu la BnF ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Par des amis	34,8	11,0	17,3	22,9
Par des professeurs	8,5	34,6	8,1	17,6
Par des collègues	1,5	7,3	1,8	3,6
Par les médias	31,0	22,1	48,1	31,4
Par Internet	1,8	2,3	3,5	2,3
Par des dépliants et affiches	0,8	1,3	2,8	1,4
Par le bouche à oreille	15,6	10,0	10,3	12,5
Par une autre bibliothèque	3,0	6,9	2,8	4,3
Par un autre biais	12,3	17,3	14,5	14,5

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

*Conditions d'accès*

Votre titre d'accès est ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Carte annuelle HdJ	72,3	5,6	3,9	34,8
Carte 1 jour HdJ	20,0	0,6	5,3	10,2
Carte annuelle RdJ	6,7	80,0	3,2	31,6
Carte 15 entrées RdJ	2,5	10,6	1,4	5,1
Carte 2 entrées RdJ	0,2	5,4	2,5	2,5
Ticket d'entrée pour l'expo	0,5	0,4	14,8	3,4

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Aujourd'hui vous êtes venu à la BnF :

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Seul	78,2	91,9	44,2	76,0
En couple ou en famille	7,2	3,3	36,8	12,0
Avec des amis, collègues...	14,6	4,8	18,7	12,0
En groupe organisé	0,0	0,0	0,4	0,1

*Jours et heures de visite*

Jour de l'interview :

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Lundi	0,7	24,3	19,1	12,7
Mardi	16,5	10,3	13,0	13,7
Mercredi	16,2	17,2	8,3	14,9
Jeudi	17,4	15,3	14,4	16,0
Vendredi	14,0	15,9	6,9	13,2
Samedi	15,9	14,0	13,7	14,8
Dimanche	19,4	3,0	24,6	14,8

Heure de l'interview :

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	<i>Ensemble</i>
10H30 – 12H	7,7	4,3	8,2	6,6
12H – 14H	26,6	22,2	21,3	23,9
14H – 16H	20,5	13,2	28,0	19,5
16H – 18H	30,8	33,7	33,7	32,4
18H – 20H	14,5	26,7	8,9	17,5

Lieu de l'interview :

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	<i>Ensemble</i>
Entrée EST	56,6	46,3	55,9	52,9
Entrée OUEST	43,4	53,7	44,1	47,1

### 3- Usages de la BnF

#### *Parcours de la dernière visite*

Aujourd'hui êtes-vous allé dans :

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Les salles du HdJ	100,0	0,0	0,0	44,4
Les salles du RdJ	0,0	100,0	0,0	35,0
Les salles des 2 niveaux	-	-	-	-
Les autres espaces du HdJ	0,0	0,0	100,0	20,6

➤ Pour ceux ayant accédé aux salles du Haut de Jardin

Dans quelles salles du Haut de Jardin êtes-vous allé aujourd'hui ?

	Haut de Jardin
A – Presse	12,5
B – Audiovisuel	9,4
C – Sciences et techniques	19,4
D – Droit, économie, politique	33,3
E – Littérature orientale	0,5
F – Art	7,2
G – Littérature étrangère	8,2
H – Littérature française	9,2
I – Recherches biblio	5,1
J – Philo, histoire...	16,1

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

➤ Pour ceux ayant accédé à la salle Droit, Economie, Politique

Etes-vous venu pour consulter PRISME ?

	Haut de Jardin
Oui	8,0
Non	92,0

- Pour ceux ayant accédé aux salles du Rez de Jardin

Dans quelles salles du Rez de Jardin êtes-vous allé aujourd'hui ?

	Rez de Jardin
<b>K – Philo, religion</b>	10,4
<b>L – Histoire</b>	18,1
<b>M – Ethnologie, sociologie...</b>	10,4
<b>N – Economie, politique, presse</b>	9,2
<b>O – Droit, publications off.</b>	6,3
<b>P – Audiovisuel</b>	5,6
<b>Q – Inathèque</b>	3,3
<b>R – Sciences fondamentales</b>	6,3
<b>S – Sciences vie, ingénieur</b>	5,4
<b>T – Documentation / livre...</b>	1,7
<b>U – Littérature étrangère</b>	6,0
<b>V – Littérature française</b>	14,4
<b>W – Littérature orientale, art</b>	11,5
<b>X – recherches biblio</b>	4,2
<b>Y – Réserves / livres rares</b>	2,3

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

- Pour ceux ayant accédé aux salles du Haut de Jardin et/ou du Rez de Jardin

Quels types de documents avez-vous consulté aujourd'hui ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin
<b>Livres en accès libre</b>	60,3	46,9
<b>Périodiques en accès libre</b>	23,7	16,5
<b>Documents en magasins</b>	2,5	62,5
<b>Catalogues (ordinateurs)</b>	7,7	15,0
<b>Documents audiovisuels</b>	4,3	5,4
<b>Cédéroms, bases en ligne</b>	10,2	6,3
<b>Aucun document</b>	20,0	4,0

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

- Pour ceux ayant consulté des documents

Avez-vous consulté des documents :

	Haut de Jardin	Rez de Jardin
En français uniquement	68,5	53,4
Français et anglais	19,0	21,3
Français et autre langue	9,2	19,0
Autre langue uniquement	3,3	6,3

### *Les services utilisés*

Aujourd'hui avez-vous utilisé les services de :

Si oui, en êtes-vous satisfait ?

- L'accueil dans le hall pour vous informer

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
L'ont utilisé :	20,0	10,7	38,8	20,6
En sont : Très satisfait	60,8	72,6	64,8	64,5
Assez satisfait	34,2	25,5	33,3	32,3
Peu satisfait	2,5	0,0	0,9	1,4
Pas du tout satisfait	2,5	2,0	0,9	1,8

- Le service d'orientation des lecteurs

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
L'ont utilisé :	14,0	11,1	14,2	13,0
En sont : Très satisfait	56,5	64,2	65,0	60,7
Assez satisfait	30,6	32,1	27,5	30,3
Peu satisfait	11,8	3,8	2,5	7,3
Pas du tout satisfait	1,2	0,0	5,0	1,7

- L'information et les conseils des bibliothèques

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
L'ont utilisé :	19,0	35,5	3,6	21,6
En sont : Très satisfait	64,4	64,9	60,0	64,5
Assez satisfait	27,8	28,5	20,0	27,9
Peu satisfait	7,8	3,6	20,0	5,9
Pas du tout satisfait	0,0	3,0	0,0	1,7

- Internet en libre-service

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
L'ont utilisé :	37,8	28,9	1,8	27,3
En sont : Très satisfait	40,7	40,0	80,0	41,0
Assez satisfait	42,5	34,8	0,0	39,1
Peu satisfait	11,5	18,5	0,0	13,9
Pas du tout satisfait	5,3	6,7	20,0	6,0

- Les photocopieuses (dans les salles)

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
L'ont utilisé :	14,3	14,4	0,0	11,4
En sont : Très satisfait	28,2	33,8	-	30,7
Assez satisfait	30,6	19,1	-	25,5
Peu satisfait	20,0	17,7	-	19,0
Pas du tout satisfait	21,2	29,4	-	24,8

- Les services de reproduction (salle spécifique)

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
L'ont utilisé :	1,7	4,0	1,1	2,3
En sont : Très satisfait	44,4	47,4	100,0	51,6
Assez satisfait	44,4	36,8	0,0	35,5
Peu satisfait	0,0	0,0	0,0	0,0
Pas du tout satisfait	11,1	15,8	0,0	12,9

- Les cafétérias (Haut et Rez de Jardin)

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
L'ont utilisé :	29,4	33,6	11,0	27,1
En sont : Très satisfait	17,6	25,2	22,6	21,3
Assez satisfait	52,3	38,4	51,6	46,2
Peu satisfait	17,6	23,3	25,8	20,8
Pas du tout satisfait	12,5	13,2	0,0	11,8

- Les vestiaires

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
L'ont utilisé :	4,6	78,9	5,7	30,9
En sont : Très satisfait	51,9	67,6	62,5	66,3
Assez satisfait	40,7	28,4	31,3	29,3
Peu satisfait	7,4	2,2	0,0	2,4
Pas du tout satisfait	0,0	1,9	6,3	1,9

- La librairie

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
L'ont utilisé :	7,9	5,9	17,4	9,1
En sont : Très satisfait	56,3	59,3	30,6	46,8
Assez satisfait	31,3	29,6	57,1	41,1
Peu satisfait	12,5	11,1	10,2	11,3
Pas du tout satisfait	0,0	0,0	2,0	0,8

Avez-vous déjà consulté (pas nécessairement aujourd'hui) :

- Les informations concernant la BnF sur les postes informatiques dans le hall

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
L'ont déjà consulté	38,8	47,3	36,4	41,3

- Les informations concernant la BnF sur les postes informatiques dans les salles de lecture

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
L'ont déjà consulté	38,6	51,6	9,3	37,2

- Les dépliants sur la bibliothèque

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
L'ont déjà consulté	63,7	75,8	46,6	64,5

- Les dépliants et les programmes sur les manifestations

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
L'ont déjà consulté	47,0	60,3	31,8	48,6

- Le guide du lecteur

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
L'ont déjà consulté	40,2	56,8	15,0	40,9

Avez-vous déjà visité une exposition de la BnF (y compris aujourd'hui) ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Oui	25,9	43,5	33,6	33,7
Non	74,1	56,5	66,4	66,4

Ou déjà participé à des conférences, débats, colloques à la BnF y compris aujourd'hui ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Oui	8,5	19,3	4,6	11,5
Non	91,5	80,7	95,4	88,5

### La durée de la visite

Combien de temps êtes-vous resté à la BnF aujourd'hui ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Moins d'une heure	5,1	1,0	61,2	15,2
De 1 à moins de 2 heures	13,7	5,4	27,4	13,6
De 2 à moins de 3 heures	23,7	14,2	9,6	17,5
De 3 à moins de 4 heures	17,0	18,8	1,1	14,3
De 4 à moins de 6 heures	24,2	33,1	0,4	22,4
6 heures et plus	16,3	27,5	0,4	17,0

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Durée moyenne (en minutes)	205	266	50	195

#### 4- Jugement des visiteurs sur la BnF

A la BnF êtes-vous satisfait :

Du tarif de votre carte d'accès

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Très satisfait	40,5	31,7	8,9	30,9
Assez satisfait	39,3	44,6	16,0	36,4
Peu satisfait	10,7	13,5	6,4	10,8
Pas du tout satisfait	8,1	9,0	6,1	8,0
NSP	1,5	1,3	62,6	14,0

Des jours d'ouverture

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Très satisfait	40,7	41,0	24,2	37,4
Assez satisfait	39,5	44,4	32,7	39,8
Peu satisfait	12,2	11,5	6,1	10,7
Pas du tout satisfait	4,5	2,7	1,4	3,2
NSP	3,1	0,4	35,6	8,9

Des horaires d'ouverture

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Très satisfait	39,0	49,4	25,6	39,9
Assez satisfait	31,3	35,2	32,4	32,9
Peu satisfait	20,7	12,7	6,1	14,9
Pas du tout satisfait	6,4	2,5	1,4	4,0
NSP	2,6	0,2	34,5	8,3

De l'ambiance générale de la BnF

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Très satisfait	51,1	43,2	24,8	43,0
Assez satisfait	35,3	35,5	35,3	35,3
Peu satisfait	8,1	12,9	11,5	10,5
Pas du tout satisfait	4,1	7,3	4,0	5,2
NSP	1,5	1,0	24,5	6,0

## De l'offre de collections

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	<i>Ensemble</i>
<b>Très satisfait</b>	36,4	50,8	12,1	36,5
<b>Assez satisfait</b>	36,4	35,6	8,6	30,4
<b>Peu satisfait</b>	11,8	9,4	1,8	8,9
<b>Pas du tout satisfait</b>	4,0	1,3	1,8	2,6
<b>NSP</b>	11,5	2,9	75,7	21,6

## Des services en salle de lecture

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	<i>Ensemble</i>
<b>Très satisfait</b>	39,9	50,4	7,5	36,9
<b>Assez satisfait</b>	38,7	36,5	6,8	31,4
<b>Peu satisfait</b>	5,6	6,0	1,8	5,0
<b>Pas du tout satisfait</b>	2,5	2,7	0,7	2,2
<b>NSP</b>	13,3	4,4	83,2	24,5

## Est-ce que vous vous repérez facilement à l'intérieur de la BnF ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	<i>Ensemble</i>
<b>Très facilement</b>	50,5	48,2	21,6	43,8
<b>Assez facilement</b>	35,2	39,5	40,8	37,8
<b>Pas très facilement</b>	11,0	10,0	30,5	14,7
<b>Pas du tout facilement</b>	3,3	2,3	7,1	3,7

## Les qualités de la BnF

Qu'est-ce que vous appréciez le plus à la BnF ?

Thématiques évoquées	HdJ	RdJ	Autres	Ensemble
<b>La richesse des collections y compris documents numérisés (choix, diversité, qualité)</b>	<b>37,6</b>	<b>57,5</b>	<b>18,4</b>	<b>40,6</b>
<b>La facilité d'accès (y compris l'organisation du système d'accès : réservations, etc)</b>	<b>16,1</b>	<b>27,9</b>	<b>6,0</b>	<b>18,2</b>
↳ aux collections (y compris catalogues et documents numérisés)	5,8	18,8	3,2	9,8
↳ aux postes informatiques	1,6	5,2	2,1	3,0
↳ à Internet	8,5	3,5	0,7	5,2
↳ autres	0,7	2,3	0,4	1,2
<b>L'environnement</b>	<b>46,5</b>	<b>35,4</b>	<b>70,3</b>	<b>47,5</b>
↳ l'aménagement de l'espace (en termes fonctionnels, pratique)	24,8	14,8	24,7	21,3
↳ l'esthétique de l'aménagement, l'architecture (décor, matériaux, design, jardin)	18,1	14,8	51,6	23,8
↳ l'accessibilité du site (intérieur/extérieur)	4,6	4,8	4,2	4,6
↳ autres	5,6	4,8	8,5	5,9
<b>La qualité du personnel</b>	<b>9,4</b>	<b>13,1</b>	<b>8,1</b>	<b>10,4</b>
↳ la compétence professionnelle, l'information (y compris disponibilité)	3,0	5,0	1,4	3,4
↳ l'accueil du personnel (y compris les gens de la sécurité)	6,9	8,8	6,4	7,4
↳ autres	0,0	0,2	0,4	0,2
<b>L'ambiance, le calme, le confort</b>	<b>66,8</b>	<b>49,8</b>	<b>30,0</b>	<b>53,3</b>
<b>L'organisation générale de la bibliothèque</b>	<b>9,7</b>	<b>8,3</b>	<b>14,8</b>	<b>10,3</b>
↳ les jours et les horaires d'ouverture	4,9	4,4	0,7	3,9
↳ la qualité des services annexes (restauration, vestiaires, sécurité, entretien...)	3,0	2,9	2,1	2,8
↳ l'organisation d'activités culturelles (expositions, conférences, colloques)	0,7	0,2	12,0	2,8
↳ autres	0,8	0,6	0,0	0,6
<b>Autres</b>	<b>4,4</b>	<b>4,8</b>	<b>8,8</b>	<b>5,5</b>

*Guide de lecture du tableau* : les réponses à la question « qu'est-ce que vous appréciez le plus à la BnF » ont été classées en plusieurs thèmes. Les grandes catégories thématiques retenues apparaissent en gras dans le tableau. En face de chacune d'entre elles est indiqué la proportion de personnes l'ayant évoquée.

En dessous de chaque catégorie sont indiqués les sous thèmes appartenant à la catégorie concernée avec en regard la proportion de personnes les ayant cités.

Par exemple, 47% des individus évoquent l'environnement pris d'une manière générale comme une des qualités importantes de la BnF et 21,6% parlent plus précisément de l'aménagement de l'espace. Une même personne pouvant citer plusieurs sous thèmes au sein d'une même catégorie, le cumul des fréquences des parties peut dépasser celle de l'ensemble.

## Les défauts de la BnF

Qu'est-ce que vous appréciez le moins à la BnF ?

Thématiques	HdJ	RdJ	Autres	Ensemble
<b>Les difficultés d'accès</b>	<b>17,7</b>	<b>26,5</b>	<b>7,1</b>	<b>18,6</b>
↳ aux collections (y compris catalogues et documents numérisés) : cartes, réservations, classement, etc	6,1	13,5	2,1	7,9
↳ aux postes informatiques, imprimantes, Internet, photocopieuses, machines à microfilms (incompréhension, attente, pannes)	4,4	9,8	2,1	5,8
↳ le temps d'attente pour obtenir les documents	1,6	2,1	0,0	1,5
↳ conditions de sélection pour accéder au rez de jardin	4,1	1,7	1,4	2,7
↳ limitation d'accès à Internet, lenteurs d'accès	1,5	0,8	0,0	1,0
↳ autres	0,8	1,5	0,7	1,0
<b>L'affluence dans les salles</b>	<b>9,0</b>	<b>4,6</b>	<b>1,8</b>	<b>6,0</b>
<b>L'environnement</b>	<b>31,5</b>	<b>45,0</b>	<b>46,3</b>	<b>39,3</b>
↳ l'aménagement de l'espace (en termes fonctionnels : trop grand, pas pratique)	13,8	21,7	19,1	17,6
↳ l'esthétique de l'aménagement, l'architecture (décor, matériaux, design, jardin : froid, impersonnel, etc)	7,9	14,8	19,4	12,7
↳ l'accessibilité du site (intérieur/extérieur)	12,6	16,3	13,8	14,1
↳ autres	1,8	1,7	1,8	1,8
<b>La qualité du personnel</b>	<b>3,6</b>	<b>7,1</b>	<b>6,0</b>	<b>5,3</b>
↳ l'indisponibilité (lenteur, etc)	2,0	3,5	2,5	2,6
↳ l'accueil du personnel (y compris les gens de la sécurité)	2,0	3,8	3,5	2,9
↳ autres	0,2	0,2	0,4	0,2
<b>L'ambiance, le confort (trop de bruit, pas assez de lumière, trop froid, trop chaud)</b>	<b>12,3</b>	<b>19,6</b>	<b>10,6</b>	<b>14,5</b>
<b>L'organisation générale de la bibliothèque</b>	<b>22,8</b>	<b>28,3</b>	<b>12,4</b>	<b>22,6</b>
↳ les jours et les horaires d'ouverture, grèves, etc	11,7	7,7	4,2	8,8
↳ la restauration (pas bon, pas de choix, mal organisé, pas assez)	6,2	12,7	1,4	7,5
↳ la sécurité (trop de contrôles, fouilles)	3,3	3,3	3,2	3,3
↳ autres services (toilettes, vestiaires, entretien)	3,1	6,3	3,5	4,3
↳ autres	0,5	1,0	0,7	0,7
<b>Les tarifs</b>	<b>22,0</b>	<b>17,9</b>	<b>10,6</b>	<b>18,2</b>
↳ cartes d'entrée	4,3	3,3	5,0	4,1
↳ prix restauration, distributeurs	12,8	8,5	4,2	9,6
↳ prix photocopies	5,6	8,5	0,7	5,6
↳ autres	0,2	0,0	0,7	0,2
<b>Autres</b>	<b>18,9</b>	<b>12,3</b>	<b>19,4</b>	<b>16,7</b>

*Guide de lecture du tableau : les réponses à la question « qu'est-ce que vous appréciez le moins à la BnF » ont été classées en plusieurs thèmes. Les grandes catégories thématiques retenues apparaissent en gras dans le tableau. En face de chacune d'entre elles est indiqué la proportion de personnes l'ayant évoquée.*

*En dessous de chaque catégorie sont indiqués les sous thèmes appartenant à la catégorie concernée avec en regard la proportion de personnes les ayant cités.*

*Par exemple, 5,3% des individus se disent mécontents de la qualité générale du personnel. Plus précis, 2,6% évoquent des problèmes d'indisponibilité et 2,9% ne sont pas satisfaits de l'accueil. Une même personne pouvant citer plusieurs sous thèmes au sein d'une même catégorie, le cumul des fréquences des parties peut dépasser celle de l'ensemble.*

Pouvez-vous attribuer à la BnF une note de 1 à 10 ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Note moyenne (sur 10)	7,4	7,2	7,0	7,3

Conseilleriez-vous à un proche ou à un collègue de venir à la BnF ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Tout à fait	72,1	70,2	59,4	68,8
Plutôt	24,6	26,0	34,2	27,1
Pas vraiment	2,5	2,8	5,0	3,1
Pas du tout	0,8	1,1	1,4	1,0

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

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Oui	98,2	99,0	90,0	96,8
Non	1,8	1,1	10,0	3,2

➤ Pour ceux ayant l'intention de revenir

Si oui, à quel moment ?

	Haut de Jardin	Rez de Jardin	Autres espaces	Ensemble
Autre moment de juillet	37,5	51,7	13,2	38,0
Autre moment d'août	43,3	34,3	12,8	34,3
Plus tard dans l'année (2001)	16,0	10,4	50,8	20,6
En juillet ou août 2002	0,3	1,1	3,2	1,1
A un autre moment en 2002	1,5	0,6	5,2	1,9
Une autre année ou NSP	1,4	1,9	14,8	4,1

## **CHAPITRE II : PRESENTATION DES PRINCIPALES DIFFERENCES DE COMPORTEMENT**

## L'incidence de l'origine géographique

### Synthèse des résultats

L'analyse croisée selon l'origine géographique est particulièrement utile pour apprécier les spécificités des publics provinciaux et étrangers.

En se fondant sur les déclarations des personnes interrogées quant à leur lieu d'habitation, on retient les groupes suivants :

- Les personnes habitant Paris intra-muros : 685 individus (47,7%).
- Les personnes habitant en Ile de France, hors Paris : 409 individus (28,5%).
- Les personnes habitant en province : 162 individus (11,3%).
- Les personnes habitant à l'étranger : 179 individus (12,5%).

#### 1°/ Différences de profil

Les enseignants sont nettement sur-représentés parmi les étrangers et les provinciaux. Ils représentent 27% des premiers et 24% des seconds contre à peine plus de 10% du public parisien. Le public provincial se caractérise également par la présence d'un plus grand nombre de retraités que dans les autres groupes (7% contre 3% en moyenne) et par la faiblesse du nombre de chercheurs (4% des provinciaux contre 13% de l'ensemble des individus). Le public étranger lui se caractérise surtout par une faible présence estudiantine (24% contre 51% en moyenne) et, à l'inverse des provinciaux, par la présence plus forte de chercheurs (24%). Du fait de sa composition le public étranger est en moyenne plus âgé que les autres. On notera également que le public de la petite et de la grande couronne parisiennes compte très peu d'enseignants et de chercheurs et est principalement formé d'étudiants (61% de ce public contre 51% en moyenne).

La répartition par discipline de recherche est particulièrement intéressante à observer. Les chercheurs, enseignants et étudiants étrangers sont concernés surtout par les domaines des lettres, de l'art, de l'histoire et des sciences humaines. Parmi les provinciaux c'est à peu près identique sauf que l'on compte également un nombre conséquent de scientifiques.

Il semble donc que, plus on s'éloigne vers les marges du centre d'attraction géographique de la BnF, plus cette dernière attire un public dont le domaine de recherche appartient aux « humanités classiques ». Le rayonnement de la BnF hors de la capitale et auprès des publics universitaires se fait donc d'abord par le biais des disciplines qui lui sont traditionnellement associées.

On constate également que la proportion de cadres parmi les actifs étrangers est très nettement supérieure à la moyenne (71% contre 43%) et que les jeunes étrangers sont bien plus souvent que les autres issus de familles ayant un niveau socio-culturel élevé. En effet 73% des étrangers de moins de 30 ans ont un père ayant fait des études supérieures contre 61% de l'ensemble des jeunes interrogés. Le public étranger est donc un peu plus élitiste que la moyenne. Ce qui était assez prévisible compte tenu du caractère en soi élitiste de la recherche à l'étranger. Par contre, on trouve parmi les actifs provinciaux une plus grande proportion d'artisans, de commerçants et d'ouvriers (9% dans les deux cas contre respectivement 3% et 4% en moyenne). La période d'été semble donc permettre un léger élargissement de la base sociale des visiteurs de la BnF grâce, notamment, aux visites des provinciaux.

## 2°/ Différences de comportement

Les provinciaux comme les étrangers viennent majoritairement pour la première fois à la BnF (60% et 52% respectivement, contre 10% seulement pour les Parisiens et 19% pour les autres Franciliens)). Pour la plus grande part, les provinciaux viennent sur le site de Tolbiac à l'occasion d'un voyage touristique (26%) ou pendant leurs vacances (30%). Les étrangers viennent aussi en « touristes » (28%) mais également dans le cadre d'un voyage de type professionnel (45%). La grande majorité déclarant privilégier les périodes d'été ou de vacances pour fréquenter la BnF (62% des provinciaux et 79% des étrangers), on doit en conclure qu'une part significative des chercheurs qui résident loin de Paris concentrent leur investissement de recherche documentaire pendant des périodes de vacances.

Les Franciliens se rendent à la BnF pour deux raisons principales : consulter des documents (53% des Parisiens et 42% des autres Franciliens) et travailler au calme (40% et 45%). Les provinciaux, eux, viennent principalement visiter la bibliothèque (46%). Ils ne sont qu'un faible nombre à venir exploiter le fond (seuls 29% consultent des documents). Les étrangers se positionnent à mi chemin de ces deux comportements. Ils se partagent à part égale entre ceux qui viennent simplement visiter l'endroit (41%), comme les provinciaux, et ceux qui sont intéressés à consulter des documents (44%).

Les motifs de la venue à la BnF confirment ces différences. Alors que les Franciliens se déplacent pour des besoins de formation et pour des recherches personnelles, la plupart des provinciaux déclare venir « simplement pour le plaisir » (48% citent ce motif contre 21% en moyenne). Les étrangers sont également assez nombreux à venir pour le plaisir (32%), mais un plus grand nombre d'entre eux se rendent à la BnF pour des besoins professionnels (39% des étrangers contre 24% en moyenne).

Les provinciaux viennent donc principalement pour la visite du lieu, certains en profitant pour découvrir le fond. Tandis que les étrangers viennent à la fois pour visiter la bibliothèque et en exploiter les collections. Ce sont les Parisiens qui sont les plus nombreux à fréquenter la BnF pour la consultation de documents (53% d'entre eux contre 42% pour les autres Franciliens et 44% de étrangers). Enfin la recherche d'un lieu de travail au calme est une motivation caractéristique des Franciliens (40% des Parisiens et 45% des autres Franciliens).

Ces différences dans les motifs de visite rejaillissent sur les lieux fréquentés sur le site Tolbiac. Les Parisiens sont aussi nombreux dans les salles du Haut de Jardin (44%) que dans celles du Rez de Jardin (42% des Parisiens contre 34% pour l'ensemble de l'échantillon). Les autres Franciliens sont plus souvent des lecteurs du Haut de Jardin (58% contre 43% pour l'ensemble).

Les provinciaux sont le plus souvent des visiteurs des espaces en libre accès du Haut de Jardin (48% d'entre eux) : ils sont nettement sous-représentés dans les salles de lecture des deux niveaux. Les étrangers, enfin, se séparent entre ceux qui se rendent principalement au Rez de Jardin (41%) et ceux qui ont seulement visité le Haut de Jardin (38%).

Le choix des salles visitées est également révélateur de ces différences de comportement. Les provinciaux sont plus nombreux que la moyenne dans les salles de presse, d'audiovisuel et de recherches bibliographiques du Haut de Jardin. On peut penser qu'ils privilégient les salles qui leur permettent de découvrir ce qui, à la BnF, peut être utile à leurs recherches et ce qui fait l'originalité des fonds accessibles à Tolbiac (l'audiovisuel par exemple). Par contre, les provinciaux qui se rendent au Rez de Jardin privilégient les salles d'histoire et d'histoire de l'art, de sociologie, de littérature française et orientale, d'économie et de politique, c'est-à-dire les disciplines phares de la BnF.

Les étrangers, quant à eux, sont nombreux dans les salles de littérature, d'histoire et de philosophie du Haut de Jardin, ainsi que dans la salle de presse. Ceux qui viennent pour des recherches plus précises et approfondies, accèdent au Rez de Jardin et y fréquentent surtout les salles de littérature française, de philosophie, d'histoire, mais aussi les salles réservées aux sciences. Globalement, on remarque que près de la moitié des étrangers ont consulté des documents des magasins (47% contre 30% pour l'ensemble des lecteurs de l'été).

### 3°/ Différences de jugement sur la BnF

Sur de nombreux services, 30 à 40% des étrangers et provinciaux ont de la peine à évaluer leur degré de satisfaction parce qu'ils n'ont pas eu l'occasion de les utiliser, en particulier les 44 % qui n'ont fait que visiter le bâtiment. Si l'on met de côté ces derniers, on peut noter que les provinciaux et les étrangers sont plus satisfaits que la moyenne des horaires et des jours d'ouverture et ils ont la même opinion que la moyenne sur l'ambiance générale de l'établissement. Toutefois, les provinciaux sont nombreux à être peu satisfaits des tarifs d'accès aux salles de lecture (37% d'entre eux contre 22% pour les Parisiens et les étrangers). Les provinciaux sont aussi les plus nombreux à estimer que le repérage au sein de la bibliothèque n'est pas très facile (27% contre 18% en moyenne), ce qui s'explique par le fait que 60% d'entre eux viennent pour la première fois.

Enfin, s'agissant de l'offre de collections et de services accessibles en salle, ce sont les étrangers qui se révèlent les plus satisfaits.

Les Franciliens et les provinciaux et étrangers ne privilégient pas les mêmes aspects sur le site de Tolbiac. Les premiers, qu'ils soient de Paris ou de banlieue, citent d'abord l'ambiance, le calme et le confort (60% d'entre eux, contre 30% des provinciaux et 35% des étrangers). Pour les provinciaux comme pour les étrangers, l'aspect le plus apprécié est l'esthétique de l'architecture et de l'aménagement intérieur (53% le citent contre 45% des Franciliens). La richesse des collections est la seconde caractéristique la plus fréquemment évoquée devant l'ambiance du lieu, les Franciliens ne plaçant la richesse du fonds qu'au troisième rang.

Cette hiérarchie se comprend surtout pour les étrangers qui, en dehors des simples visiteurs, sont les plus nombreux à venir pour consulter des documents (74% d'entre eux contre 51% des Franciliens et 53% des provinciaux). Pour le public national, on peut penser que plus on vient à la BnF plus on s'habitue à l'extraordinaire richesse de ses collections qui devient une dimension secondaire de l'attraction du lieu comparée au cadre et à l'ambiance qu'il induit.

La hiérarchie des aspects les moins appréciés se révèle plus homogène. Paradoxalement, pour tous, quelle que soit leur origine, c'est le cadre architectural qui vient en tête des récriminations (pour 43% des Parisiens et des provinciaux et pour 33% des autres Franciliens et des étrangers). Ainsi globalement, si 47% du public de l'été apprécie le bâtiment, 39% le critique ou l'abhorrent. Il est manifeste que la BnF de Tolbiac a réussi, à son corps défendant, à reproduire l'effet Beaubourg. Et ce syndrome perdure.

Dans le détail, les Parisiens évoquent plutôt des problèmes fonctionnels de gestion de l'espace intérieur et l'accessibilité du site. Les provinciaux critiquent autant l'organisation intérieure que l'esthétisme du bâtiment tandis que les étrangers sont surtout réactifs au parti pris architectural. Enfin, les Franciliens ont une perception plus aiguë que les provinciaux et étrangers des difficultés d'accès aux collections (20% contre 13% des provinciaux), des tarifs pratiqués par la cafétéria (11% contre 3% des provinciaux), ou exigés pour les photocopies (7% contre 3%) et des problèmes d'affluence dans les salles (7% contre 4%). Ce dernier aspect, tout comme les conditions imposées pour accéder au Rez-de-Jardin, sont très peu sensibles aux étrangers.

Et finalement, de toutes les catégories d'individus prises en compte dans cette analyse, les étrangers sont ceux qui attribuent à la BnF la note de satisfaction la plus élevée (7,7 contre 7,1 pour les provinciaux et 7,2 pour les Franciliens).

## 1- Profil sociologique des personnes interrogées

### Sexe

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Hommes	54,0	65,0	53,1	53,6	57,0
Femmes	46,0	35,0	46,9	46,4	43,0

### Age

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Moins de 20 ans	3,2	5,9	6,2	2,8	4,3
De 20 à 24 ans	33,9	39,3	31,5	11,7	32,4
De 25 à 29 ans	23,5	25,3	14,2	21,8	22,8
De 30 à 39 ans	20,6	15,5	18,5	24,0	19,3
De 40 à 49 ans	6,6	7,4	11,7	21,2	9,2
De 50 à 59 ans	6,6	3,9	9,3	11,7	6,8
60 ans et plus	5,6	2,7	8,6	6,7	5,2

### Activité principale – Profil socio-professionnel

Quelle est votre activité principale ? Etes-vous :

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Chercheur	14,8	7,8	3,7	23,5	12,6
Enseignant	10,1	4,9	24,1	27,4	12,3
Enseignant - Chercheur	2,1	1,7	2,5	2,2	2,0
Étudiant	53,7	61,4	43,8	24,0	51,1
Actif en emploi	13,7	19,6	14,2	18,4	16,0
Actif en recherche d'emploi	2,1	2,2	3,1	0,6	2,0
Inactif	0,7	0,0	1,2	1,1	0,6
Retraité	2,9	2,4	7,4	2,8	3,3

➤ *Pour les chercheurs et enseignants*

Dans quel type d'organisme travaillez-vous ?

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Université	56,9	58,6	35,4	70,2	57,7
Labo. de recherche pub.	11,1	5,2	2,1	1,1	6,6
Labo. de recherche privé	2,2	1,7	0,0	3,2	2,1
Ecole d'Enseignement sup.	2,8	1,7	8,3	4,3	3,7
Enseignement sec. et prim.	17,1	19,0	45,8	19,2	21,5
Autres	7,2	6,9	6,3	1,1	5,5
Double statut	2,8	6,9	2,1	1,1	2,9

Et quelle est votre discipline ?

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Lettres, Arts	33,0	37,5	56,5	47,3	40,1
Philosophie	7,8	3,6	2,2	7,7	6,5
Histoire	23,5	17,9	10,9	17,6	19,6
Autres sciences humaines	14,0	10,7	13,0	14,3	13,4
Economie, droit, AES	8,4	10,7	4,4	3,3	7,0
Sciences et techniques	4,5	8,9	13,0	4,4	6,2
Médecine, Pharmacie	1,1	1,8	0,0	0,0	0,8
Audiovisuel	0,6	3,6	0,0	2,2	1,3
Pluridisciplinaire	7,3	5,4	0,0	3,3	5,1

➤ *Pour les étudiants*

Dans quel type d'établissement êtes-vous inscrit ?

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Université	78,9	78,5	63,4	85,7	77,6
Grande Ecole	6,9	10,4	8,5	2,4	8,0
Ecole spécialisée	6,3	3,2	8,5	2,4	5,2
IUT	0,3	0,0	0,0	0,0	0,1
IUFM	0,3	0,8	1,4	0,0	0,6
Lycées (y.c. classes prépa.)	4,4	4,8	14,1	7,1	5,6
Autres	1,4	2,0	4,2	0,0	1,8
Plusieurs établissements	1,6	0,4	0,0	2,4	1,1

Et quelle est votre discipline ?

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Lettres, Arts	18,3	14,7	26,1	30,0	18,5
Philosophie	6,2	1,6	0,0	0,0	3,7
Histoire	12,7	6,9	10,1	25,0	11,1
Autres sciences humaines	11,8	9,4	15,9	17,5	11,7
Economie, droit, AES	30,1	42,9	14,5	15,0	32,2
Sciences et techniques	10,7	13,1	24,6	7,5	12,7
Médecine, Pharmacie	5,6	9,0	4,4	0,0	6,4
Audiovisuel	2,3	1,2	2,9	0,0	1,8
Pluridisciplinaire	2,3	1,2	1,5	5,0	2,0

➤ Pour les actifs en emploi (hors enseignants et chercheurs)

Quelle est votre profession ?

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Agriculteur	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Artisan, commerçant...	2,2	1,3	9,1	3,2	2,7
Cadre et PIS	42,2	31,6	40,9	71,0	42,5
Prof. Intermédiaire	37,8	48,7	36,4	22,6	39,3
Employé	13,3	15,8	4,6	0,0	11,4
Ouvrier	4,4	2,6	9,1	3,2	4,1

➤ Pour les moins de 30 ans

Niveau d'étude du père (ou mère, tuteur...) ?

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Primaire	11,2	22,5	10,1	9,7	14,8
Secondaire	22,7	25,7	34,2	17,7	24,5
Supérieur	66,1	51,8	55,7	72,6	60,8

➤ Pour tous hormis les étudiants

Avez-vous fait des études supérieures ?

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Oui	94,9	88,4	82,4	93,8	91,6
Non	5,2	11,6	17,7	6,3	8,4

## 2- Motivations et conditions de venue à la BnF

### Fréquence et période de visite

Combien de fois êtes-vous venu à peu près ?

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Première visite	10,3	19,3	60,0	52,0	23,9
2 ou 3 fois	12,0	14,8	15,0	11,9	13,1
Jusqu'à 10 fois	14,1	11,0	8,8	11,3	12,3
De 11 à 49 fois	21,1	20,6	10,0	13,0	18,6
De 50 à 99 fois	14,4	13,3	2,5	6,2	11,7
100 fois et plus	28,2	21,1	3,8	5,7	20,5

Venez-vous plus particulièrement (ou comptez-vous venir surtout) :

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
En juillet et en août	48,8	45,5	40,7	44,7	46,4
Pendant les vacances	35,6	34,7	48,2	51,4	38,8
Le reste de l'année	77,5	73,6	37,7	20,7	64,8

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Etes-vous :

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
En voyage touristique	0,2	0,5	26,4	28,4	6,7
En voyage professionnel	2,4	2,2	18,2	44,9	9,4
En vacances	38,2	46,8	30,2	18,8	37,4
Rien de tout cela	59,3	50,5	25,2	8,0	46,6

### Les autres bibliothèques fréquentées

Avez-vous fréquenté régulièrement d'autres bibliothèques cette année

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Aucune	26,3	26,7	19,8	23,0	25,2
Une bibliothèque	29,6	35,2	25,9	20,8	29,7
Deux bibliothèques	21,2	19,3	22,2	18,5	20,4
Trois bibliothèques ou plus	22,9	18,8	32,1	37,6	24,6

*Motivations*

Vous êtes venu aujourd'hui à la BnF pour :

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Visiter l'endroit en général	4,7	10,5	45,7	40,8	15,5
Travailler au calme	40,0	44,7	10,5	12,3	34,6
Faire des recherches biblio	28,0	23,5	23,5	21,8	25,4
Consulter des documents	52,7	41,8	29,0	43,6	45,8
Visiter l'exposition	5,6	4,4	7,4	3,4	5,2
Assister à une conférence	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Rencontrer quelqu'un	0,4	1,0	3,1	0,6	0,9
Autre	3,7	4,7	6,8	5,0	4,5

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Venez-vous à la BnF pour :

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Des besoins de formation	41,8	45,5	26,5	15,6	37,8
Des besoins professionnels	27,5	16,6	14,8	39,1	24,4
Des recherches personnelles	32,4	31,5	29,0	22,9	30,6
Le plaisir simplement	14,2	17,4	48,2	32,4	21,2
Autre	2,5	4,7	3,7	5,6	3,6

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

➤ Pour ceux venant à la BnF pour des besoins de formation

De quel type de formation s'agit-il ?

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Travail universitaire	66,3	61,3	83,7	89,3	67,2
Préparation d'examen	31,6	33,9	11,6	3,6	29,3
Préparation de dossier	0,7	1,6	0,0	0,0	0,9
Formation continue pour adulte	0,4	1,1	0,0	0,0	0,6
Formation « 3 <sup>ème</sup> âge »	0,0	0,0	0,0	3,6	0,2
Autre type de formation	1,1	2,2	4,7	3,6	1,9

*Prise de contact*

Comment avez-vous connu la BnF ?

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Par des amis	22,0	30,8	15,4	14,5	22,9
Par des professeurs	18,7	15,9	11,1	22,4	17,5
Par des collègues	3,7	2,0	3,1	6,7	3,5
Par les médias	28,0	29,8	51,2	26,8	31,0
Par Internet	0,7	2,7	6,2	5,6	2,5
Par des dépliants et affiches	1,5	0,5	1,2	3,4	1,4
Par le bouche à oreille	14,6	13,9	9,3	5,0	12,6
Par une autre bibliothèque	3,9	3,4	6,8	6,7	4,5
Par un autre biais	17,1	11,5	9,9	17,3	14,7

(Réponses multiples – Somme des fréquences &gt; à 100 %)

*Conditions d'accès*

Votre titre d'accès est ?

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Carte annuelle HdJ	39,0	49,9	8,0	5,6	34,4
Carte 1 jour HdJ	6,9	10,0	19,1	15,6	10,2
Carte annuelle RdJ	41,6	24,7	19,8	29,1	32,8
Carte 15 entrées RdJ	5,4	2,2	4,9	11,2	5,2
Carte 2 entrées RdJ	1,6	2,0	4,9	4,5	2,4
Ticket d'entrée pour l'expo	3,9	2,9	2,5	2,2	3,3

(Réponses multiples – Somme des fréquences &gt; à 100 %)

Aujourd'hui vous êtes venu à la BnF :

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Seul	80,7	78,0	64,2	65,4	76,2
En couple ou en famille	8,5	6,9	24,1	24,6	11,8
Avec des amis, collègues...	10,8	15,2	11,7	9,5	12,0
En groupe organisé	0,0	0,0	0,0	0,6	0,1

### 3- Usages de la BnF

#### *Parcours de la dernière visite*

Aujourd'hui êtes-vous allé dans :

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Les salles du HdJ	44,3	58,8	24,2	19,9	43,1
Les salles du RdJ	42,2	21,5	24,8	40,9	34,1
Les salles des 2 niveaux	2,5	3,5	2,6	1,1	2,6
Les autres espaces du HdJ	11,1	16,3	48,4	38,1	20,1

➤ Pour ceux ayant accédé aux salles du Haut de Jardin

Dans quelles salles du Haut de Jardin êtes-vous allé aujourd'hui ?

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
A – Presse	11,5	13,1	19,1	18,9	13,0
B – Audiovisuel	8,9	7,5	23,8	10,8	9,5
C – Sciences et techniques	17,6	20,6	21,4	13,5	18,8
D – Droit, économie, politique	32,9	37,7	21,4	10,8	32,8
E – Littérature orientale	0,0	1,2	0,0	0,0	0,5
F – Art	7,3	6,0	7,1	10,8	7,0
G – Littérature étrangère	7,7	9,9	9,5	2,7	8,4
H – Littérature française	6,7	10,3	9,5	24,3	9,3
I – Recherches biblio	4,1	5,2	11,9	8,1	5,3
J – Philo, histoire...	20,1	12,7	7,1	21,6	16,5

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

- Pour ceux ayant accédé aux salles du Rez de Jardin

Dans quelles salles du Rez de Jardin êtes-vous allé aujourd'hui ?

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
<b>K – Philo, religion</b>	11,4	10,9	4,7	13,5	11,0
<b>L – Histoire</b>	15,7	20,8	20,9	16,2	17,2
<b>M – Ethnologie, sociologie...</b>	10,7	8,9	20,9	5,4	10,4
<b>N – Economie, politique, presse</b>	10,0	8,9	16,3	1,3	9,1
<b>O – Droit, publications off.</b>	8,7	6,9	4,6	2,7	7,2
<b>P – Audiovisuel</b>	7,7	5,0	2,3	1,4	5,8
<b>Q – Inathèque</b>	3,7	5,9	2,3	0,0	3,5
<b>R – Sciences fondamentales</b>	5,0	8,9	4,7	8,1	6,2
<b>S – Sciences vie, ingénieur</b>	5,0	7,9	0,0	9,5	5,8
<b>T – Documentation / livre...</b>	2,0	2,0	2,3	0,0	1,7
<b>U – Littérature étrangère</b>	6,0	5,0	7,0	8,1	6,2
<b>V – Littérature française</b>	11,0	15,8	16,3	21,6	13,9
<b>W – Littérature orientale, art</b>	10,7	9,9	14,0	9,5	10,6
<b>X – recherches biblio</b>	3,0	7,9	0,0	4,1	3,9
<b>Y – Réserves / livres rares</b>	2,0	2,0	0,0	4,1	2,1

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

- Pour ceux ayant accédé aux salles du Haut de Jardin et/ou du Rez de Jardin

Quels types de documents avez-vous consulté aujourd'hui ?

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
<b>Livres en accès libre</b>	54,1	55,8	59,3	56,9	55,3
<b>Périodiques en accès libre</b>	20,8	21,8	21,0	17,4	20,8
<b>Documents en magasins</b>	32,8	17,7	34,6	46,8	29,7
<b>Catalogues (ordinateurs)</b>	9,8	12,1	12,4	15,6	11,2
<b>Documents audiovisuels</b>	5,6	3,5	11,1	1,8	5,0
<b>Cédéroms, bases en ligne</b>	7,4	11,2	6,2	7,3	8,5
<b>Aucun document</b>	12,1	16,5	9,9	4,6	12,5

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

*La durée de la visite*

Combien de temps êtes-vous resté à la BnF aujourd'hui ?

	<b>Paris</b>	<b>Autres IdF</b>	<b>Province</b>	<b>Étranger</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Moins d'une heure</b>	8,9	13,2	33,5	23,0	14,7
<b>De 1 à moins de 2 heures</b>	11,3	14,2	18,6	18,0	13,8
<b>De 2 à moins de 3 heures</b>	18,4	19,6	16,2	11,2	17,6
<b>De 3 à moins de 4 heures</b>	14,6	16,9	10,6	12,9	14,6
<b>De 4 à moins de 6 heures</b>	27,1	22,1	8,7	18,0	22,4
<b>6 heures et plus</b>	19,7	14,0	12,4	16,9	16,9

	<b>Paris</b>	<b>Autres IdF</b>	<b>Province</b>	<b>Étranger</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Durée moyenne (en minutes)</b>	215	190	138	181	195

#### 4- Jugement des visiteurs sur la BnF

A la BnF êtes-vous satisfait :

Du tarif de votre carte d'accès

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Très satisfait	34,9	34,8	17,3	20,3	31,1
Assez satisfait	39,4	38,0	24,7	32,8	36,5
Peu satisfait	13,0	8,8	9,3	8,5	10,8
Pas du tout satisfait	6,3	8,8	15,4	6,2	8,0
NSP	6,4	9,6	33,3	32,2	13,6

Des jours d'ouverture

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Très satisfait	38,0	37,5	41,4	34,5	37,8
Assez satisfait	43,0	39,0	29,6	38,4	39,8
Peu satisfait	11,6	13,5	3,1	7,9	10,7
Pas du tout satisfait	3,5	4,4	1,9	1,1	3,3
NSP	4,0	5,6	24,1	18,1	8,5

Des horaires d'ouverture

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Très satisfait	38,0	39,5	49,4	41,8	40,2
Assez satisfait	35,3	32,4	22,2	31,6	32,5
Peu satisfait	17,5	17,9	5,6	7,3	15,0
Pas du tout satisfait	5,4	4,7	2,5	1,1	4,3
NSP	3,8	5,6	20,4	18,1	8,0

De l'ambiance générale de la BnF

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
Très satisfait	41,7	45,8	40,1	44,9	43,1
Assez satisfait	36,5	39,9	27,2	28,4	35,4
Peu satisfait	12,5	7,9	11,1	8,5	10,5
Pas du tout satisfait	5,7	3,9	4,9	5,7	5,1
NSP	3,7	2,5	16,7	12,5	5,9

## De l'offre de collections

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
<b>Très satisfait</b>	38,7	36,3	26,5	38,6	36,6
<b>Assez satisfait</b>	36,4	29,7	15,4	22,7	30,4
<b>Peu satisfait</b>	9,8	12,3	4,3	2,8	9,0
<b>Pas du tout satisfait</b>	2,6	2,5	4,9	1,1	2,7
<b>NSP</b>	12,6	19,4	48,8	34,7	21,3

## Des services en salle de lecture

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
<b>Très satisfait</b>	38,1	38,1	28,4	35,8	36,7
<b>Assez satisfait</b>	37,1	34,2	13,6	21,6	31,7
<b>Peu satisfait</b>	6,0	5,2	4,9	2,8	5,2
<b>Pas du tout satisfait</b>	3,1	2,0	1,2	1,7	2,4
<b>NSP</b>	15,8	20,6	51,9	38,1	24,0

## Est-ce que vous vous repérez facilement à l'intérieur de la BnF ?

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
<b>Très facilement</b>	46,8	45,8	33,3	36,0	43,7
<b>Assez facilement</b>	37,0	35,8	39,5	44,9	37,9
<b>Pas très facilement</b>	13,0	14,0	20,4	16,9	14,6
<b>Pas du tout facilement</b>	3,2	4,4	6,8	2,3	3,8

*Les qualités de la BnF*

Qu'est-ce que vous appréciez le plus à la BnF ?

Thématiques évoquées	Paris	IdF	Prov.	Étr.	Ens.
<b>La richesse des collections y compris documents numérisés (choix, diversité, qualité)</b>	<b>43,7</b>	<b>37,4</b>	<b>43,2</b>	<b>36,9</b>	<b>41,0</b>
<b>La facilité d'accès (y compris l'organisation du système d'accès : réservations, etc)</b>	<b>20,2</b>	<b>17,4</b>	<b>13,0</b>	<b>19,6</b>	<b>18,5</b>
↳ aux collections (y compris catalogues et documents numérisés)	12,4	5,9	8,0	12,3	10,0
↳ aux postes informatiques	3,2	2,2	2,5	5,6	3,1
↳ à Internet	4,5	8,8	1,9	1,7	5,1
↳ autres	1,3	1,2	0,0	1,1	1,1
<b>L'environnement</b>	<b>45,4</b>	<b>45,0</b>	<b>51,9</b>	<b>53,6</b>	<b>47,0</b>
↳ l'aménagement de l'espace (en termes fonctionnels, pratique)	21,8	23,0	21,0	18,4	21,6
↳ l'esthétique de l'aménagement, l'architecture (décor, matériaux, design, jardin)	18,1	22,3	32,7	36,3	23,2
↳ l'accessibilité du site (intérieur/extérieur)	5,0	5,4	3,1	2,2	4,5
↳ autres	7,2	4,7	4,9	3,9	5,8
<b>La qualité du personnel</b>	<b>9,8</b>	<b>11,0</b>	<b>11,1</b>	<b>11,7</b>	<b>10,5</b>
↳ la compétence professionnelle, l'information (y compris disponibilité)	2,6	3,9	3,1	5,6	3,4
↳ l'accueil du personnel (y compris les gens de la sécurité)	7,5	8,6	8,0	6,2	7,7
↳ autres	0,2	0,2	0,0	0,0	0,1
<b>L'ambiance, le calme, le confort</b>	<b>60,2</b>	<b>59,7</b>	<b>30,9</b>	<b>34,6</b>	<b>53,5</b>
<b>L'organisation générale de la bibliothèque</b>	<b>9,8</b>	<b>11,5</b>	<b>11,7</b>	<b>7,8</b>	<b>10,2</b>
↳ les jours et les horaires d'ouverture	3,7	4,9	4,3	2,8	4,0
↳ la qualité des services annexes (restauration, vestiaires, sécurité, entretien...)	2,3	3,2	3,7	2,8	2,8
↳ l'organisation d'activités culturelles (expositions, conférences, colloques)	3,2	2,2	3,1	1,7	2,7
↳ autres	0,4	1,0	0,0	0,6	0,6
<b>Autres</b>	<b>4,5</b>	<b>5,6</b>	<b>6,8</b>	<b>7,3</b>	<b>5,4</b>

*Guide de lecture du tableau* : les réponses à la question « qu'est-ce que vous appréciez le plus à la BnF » ont été classées en plusieurs thèmes. Les grandes catégories thématiques retenues apparaissent en gras dans le tableau. En face de chacune d'entre elles est indiqué la proportion de personnes l'ayant évoquée.

En dessous de chaque catégorie sont indiqués les sous thèmes appartenant à la catégorie concernée avec en regard la proportion de personnes les ayant cités.

Par exemple, 47% des individus évoquent l'environnement pris d'une manière générale comme une des qualités importantes de la BnF et 21,6% parlent plus précisément de l'aménagement de l'espace. Une même personne pouvant citer plusieurs sous thèmes au sein d'une même catégorie, le cumul des fréquences des parties peut dépasser celle de l'ensemble.

## Les défauts de la BnF

Qu'est-ce que vous appréciez le moins à la BnF ?

Thématiques	Paris	IdF	Prov.	Étr.	Ens.
<b>Les difficultés d'accès</b>	<b>20,3</b>	<b>20,5</b>	<b>13,0</b>	<b>17,3</b>	<b>19,2</b>
↳ aux collections (y compris catalogues et documents numérisés) : cartes, réservations, classement, etc	8,9	7,1	6,2	7,8	7,9
↳ aux postes informatiques, imprimantes, Internet, photocopieuses, machines à microfilms (incompréhension, attente, pannes)	6,0	8,1	3,7	5,0	6,2
↳ le temps d'attente pour obtenir les documents	2,2	1,5	0,0	0,6	1,5
↳ conditions de sélection pour accéder au rez de jardin	3,5	2,7	0,6	1,7	2,7
↳ limitation d'accès à Internet, lenteurs d'accès	1,3	0,7	1,9	0,0	1,1
↳ autres	1,0	1,0	0,6	2,2	1,1
<b>L'affluence dans les salles</b>	<b>6,6</b>	<b>7,3</b>	<b>4,3</b>	<b>1,7</b>	<b>5,9</b>
<b>L'environnement</b>	<b>43,9</b>	<b>32,5</b>	<b>42,6</b>	<b>33,5</b>	<b>39,2</b>
↳ l'aménagement de l'espace (en termes fonctionnels : trop grand, pas pratique)	21,9	13,7	19,1	7,8	17,5
↳ l'esthétique de l'aménagement, l'architecture (décor, matériaux, design, jardin : froid, impersonnel, etc)	12,1	11,0	16,7	15,6	12,8
↳ l'accessibilité du site (intérieur/extérieur)	15,8	12,0	13,6	12,3	14,0
↳ autres	2,8	1,2	0,6	1,1	1,9
<b>La qualité du personnel</b>	<b>6,6</b>	<b>3,4</b>	<b>4,3</b>	<b>5,6</b>	<b>5,3</b>
↳ l'indisponibilité (lentueur, etc)	2,6	2,4	1,9	3,4	2,6
↳ l'accueil du personnel (y compris les gens de la sécurité)	4,4	1,0	1,9	2,8	2,9
↳ autres	0,2	0,2	0,6	0,0	0,2
<b>L'ambiance, le confort (trop de bruit, pas assez de lumière, trop froid, trop chaud)</b>	<b>16,5</b>	<b>12,0</b>	<b>10,5</b>	<b>15,6</b>	<b>14,4</b>
<b>L'organisation générale de la bibliothèque</b>	<b>25,1</b>	<b>21,5</b>	<b>13,0</b>	<b>25,1</b>	<b>22,7</b>
↳ les jours et les horaires d'ouverture, grèves, etc	9,1	11,3	3,1	7,8	8,9
↳ la restauration (pas bon, pas de choix, mal organisé, pas assez)	9,8	5,4	2,5	7,3	7,4
↳ la sécurité (trop de contrôles, fouilles)	3,1	2,7	3,7	4,5	3,2
↳ autres services (toilettes, vestiaires, entretien)	5,0	3,2	3,7	6,7	4,5
↳ autres	0,6	0,5	1,2	1,1	0,7
<b>Les tarifs</b>	<b>21,0</b>	<b>20,5</b>	<b>10,5</b>	<b>10,6</b>	<b>18,4</b>
↳ cartes d'entrée	4,5	3,4	4,9	3,9	4,2
↳ prix restauration, distributeurs	11,7	11,3	3,1	3,4	9,6
↳ prix photocopies	6,3	7,1	3,1	3,9	5,9
↳ autres	0,3	0,0	0,6	0,0	0,2
<b>Autres</b>	<b>12,9</b>	<b>19,8</b>	<b>23,5</b>	<b>17,9</b>	<b>16,7</b>

*Guide de lecture du tableau : les réponses à la question « qu'est-ce que vous appréciez le moins à la BnF » ont été classées en plusieurs thèmes. Les grandes catégories thématiques retenues apparaissent en gras dans le tableau. En face de chacune d'entre elles est indiqué la proportion de personnes l'ayant évoquée.*

*En dessous de chaque catégorie sont indiqués les sous thèmes appartenant à la catégorie concernée avec en regard la proportion de personnes les ayant cités.*

*Par exemple, 5,3% des individus se disent mécontents de la qualité générale du personnel. Plus précis, 2,6% évoquent des problèmes d'indisponibilité et 2,9% ne sont pas satisfaits de l'accueil. Une même personne pouvant citer plusieurs sous thèmes au sein d'une même catégorie, le cumul des fréquences des parties peut dépasser celle de l'ensemble.*

Pouvez-vous attribuer à la BnF une note de 1 à 10 ?

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
<b>Note moyenne (sur 10)</b>	7,2	7,3	7,1	7,7	7,3

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

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
<b>Oui</b>	98,5	98,3	93,1	90,2	96,8
<b>Non</b>	1,5	1,7	6,9	9,8	3,2

➤ Pour ceux ayant l'intention de revenir

Si oui, à quel moment ?

	Paris	Autres IdF	Province	Étranger	Ensemble
<b>Autre moment de juillet</b>	44,0	35,3	21,5	30,6	37,5
<b>Autre moment d'août</b>	36,7	38,9	22,8	24,2	34,4
<b>Plus tard dans l'année (2001)</b>	16,3	21,3	38,9	24,2	21,1
<b>En juillet ou août 2002</b>	0,0	0,5	5,4	4,5	1,2
<b>A un autre moment en 2002</b>	1,6	0,8	3,4	3,8	1,8
<b>Une autre année ou NSP</b>	1,3	3,3	8,1	12,7	3,9

## Les disciplines de recherche

### Synthèse des résultats

Cette partie de l'analyse ne concerne que les étudiants, chercheurs et enseignants. Compte tenu des effectifs disponibles, on réunit les disciplines en quatre catégories : lettres, sciences humaines, droit et économie, sciences. Leur poids dans l'échantillon est la suivante :

- Lettres (lettres et arts) : 280 personnes (27,2%).
- Sciences humaines (philosophie, histoire et autres sciences humaines) : 335 personnes (32,5%).
- Droit, économie et AES (administration et économie sociale) : 253 personnes (24,5%).
- Sciences (sciences, médecine et pharmacie) : 163 personnes (15,8%).

L'audiovisuel est trop spécifique pour être intégré dans l'un de ces groupes. Concernant trop peu de personnes, il n'a pas été pris en compte dans cette analyse. Au total, l'analyse des disciplines porte sur un échantillon de 1031 étudiants, enseignants et chercheurs.

#### 1°/ Différences de profil

En sciences comme en droit et en économie, la quasi totalité des personnes sont des étudiants (90% en droit, économie et 84% en sciences). En sciences humaines et en lettres, en revanche, ils ne représentent que la moitié (56% et 47% respectivement), l'autre moitié correspondant à des chercheurs (25% et 21%) et à des enseignants (19% et 32%). Ces différences se répercutent sur la répartition par classes d'âges. Les moins de 25 ans représentent plus de 60% des scientifiques, juristes et économistes.

Le niveau d'étude des étudiants est également assez différenciée selon les disciplines. En lettres, les deux-tiers sont en maîtrise ou en doctorat, et les trois-quarts en sciences humaines. En sciences, à l'inverse, la majorité des étudiants est soit à l'université à un niveau qui ne dépasse pas la licence (45%), soit en classes préparatoires ou dans une école scientifique (23%).

En droit et en économie, 38% sont des étudiants du premier cycle universitaire ou de licence, ou encore de classes préparatoires et d'écoles de commerce. Toutefois, comme pour les autres disciplines littéraires, la majorité a au moins le niveau de la maîtrise (60%).

C'est en lettres et en sciences humaines que l'on compte le plus grand nombre d'étrangers (respectivement 20% et 16%) et c'est en lettres et en sciences que l'on enregistre le plus grand nombre de provinciaux (16% dans les deux cas). La section du droit et de l'économie, enfin, attire quasi exclusivement des Franciliens (48% de Parisiens, 44% de résidents de la petite et de la grande couronne).

## 2°/ Différences de comportement

Compte tenu des différences de niveau des étudiants évoquées précédemment, il est logique de trouver en sciences un plus grand nombre de personnes venant à la BnF pour la première fois (24% contre 17% pour les autres disciplines).

Les motivations expliquant la fréquentation de la BnF différencient les étudiants, chercheurs et enseignants en deux groupes à peu près homogènes.

- D'un côté, les « littéraires » (lettres et sciences humaines) sont majoritairement intéressés par la consultation de documents (61% en lettres et 57% en SHS) et secondairement par les recherches bibliographiques (33% en lettres et 31% en SHS). La majorité ayant une carte annuelle pour le Rez de Jardin (respectivement 55% et 51%), sont allés dans les salles réservées aux chercheurs, ce qui explique qu'ils soient nombreux à avoir consulté des documents des magasins (49% et 45% contre 32% en moyenne). Plus du tiers ont été conseillés par des professeurs ou des collègues (respectivement 38% et 34%).
- De l'autre côté, les « économistes, juristes et scientifiques » déclarent venir principalement pour travailler au calme (59% en droit, économie et 53% en sciences) dans les salles de lecture du Haut de Jardin (respectivement 72% et 71%). La majorité ont une carte annuelle du Haut de Jardin (63% et 64%). Eux ont plutôt été guidés par l'avis d'amis ou de pairs (38% et 36%). Par ailleurs, un nombre non négligeable vient en groupe (17% et 21%). Il semble qu'une fraction des étudiants de ces disciplines utilise la BnF comme lieu de travail collectif pour réviser des examens ou préparer la rentrée.

On notera également que c'est parmi les étudiants, enseignants et chercheurs de lettres et de sciences que l'on trouve le plus grand nombre venus en visiteur « simplement pour le plaisir » (respectivement 19% et 22%, contre moins de 10% pour les autres disciplines).

Les scientifiques sont les plus gros utilisateurs d'Internet (38% contre 28% des littéraires) et consultent les cédéroms et bases en ligne plus que les autres (11%). Les étudiants en droit et en économie utilisent souvent la cafétéria et les photocopieuses. Quant aux littéraires et aux étudiants et chercheurs en sciences humaines, ils font un plus grand usage des dépliants de présentation de la bibliothèque, du guide du lecteur, et des informations délivrées par les postes informatiques. Ils sont également plus intéressés par les expositions (47% et 35% respectivement, en ont déjà visité une à la BnF) et par les débats, conférences ou colloques (18% et 14%).

Les différences de comportement en fonction des disciplines sont suffisamment marquées pour laisser penser que les usages de la BnF diffèrent largement selon les types d'étudiants ou de chercheurs. Un plus grand usage des supports d'information sur les collections dénote une implication plus importante dans l'activité de recherche qui va, d'ailleurs, de pair avec un plus grand nombre de bibliothèques fréquentées. L'usage d'Internet, mais aussi de la cafétéria et des photocopieuses, traduisent le fait que la BnF est plutôt utilisée comme espace de travail prolongeant l'espace privé du domicile. La BnF n'est pas simplement une bibliothèque patrimoniale, c'est-à-dire un lieu d'exception pour les recherches documentaires. C'est également un ensemble de salles de travail dans lequel on peut passer une demi journée ou une journée à faire des révisions sur ses propres documents ou à préparer des examens, en ayant à portée de main un grand nombre d'ouvrages usuels ainsi que des services essentiels comme la photocopie. De ce point de vue, l'espace de travail qu'offre la BnF est plus favorable que chez soi. Cette perspective explique la sensibilité particulière à la qualité, jugée insuffisante, de la cafétéria.

### 3°/ Différences de jugement sur la BnF

Quand on leur demande ce qu'ils apprécient le plus à la BnF, c'est très massivement que les chercheurs, enseignants et étudiants en droit, économie et sciences citent l'ambiance, le calme et le confort de la BnF : ils sont plus de 70% à les mettre en avant. En complément de cet attrait pour l'ambiance du lieu, ils retiennent également la qualité de l'aménagement du bâtiment (50% des scientifiques et 47% des juristes et économistes). Pour ces étudiants et chercheurs, les collections ne recueillent que 30% de manifestations d'intérêt (34% et 29% respectivement). Pour eux, la BnF vaut principalement par l'ambiance calme et confortable qu'elle offre dans un cadre à la fois pratique et esthétique.

En revanche, littéraires, historiens et sociologues privilégient la qualité du fonds de la bibliothèque (52% des littéraires et 49% des SHS) et de manière complémentaire, la facilité d'accès aux collections (22% et 23% respectivement). Mais ils sont également nombreux à citer l'ambiance, le calme et le confort de la bibliothèque (48% des littéraires et 52% des SHS), dimension qui emporte finalement l'adhésion d'une majorité d'étudiants, d'enseignants et de chercheurs. Pour les littéraires, la bibliothèque de Tolbiac est perçue comme un site où le fonds et le cadre ont une égale importance.

Les littéraires restent, toutefois, les plus nombreux à émettre des critiques à l'encontre de l'aménagement de l'espace et de son esthétisme (41% d'entre eux, contre 32% des juristes et économistes et 26% des scientifiques). Les autres sujets d'insatisfaction sont plus minoritaires. Il s'agit notamment des coûts de l'entrée et des services, évoqués surtout par les étudiants, enseignants et chercheurs en droit, économie et en sciences (29% en droit et économie, 25% en sciences). Il s'agit également des difficultés d'accès aux documents pointés par ceux qui les utilisent le plus (23% en lettres et en SHS). Preuve enfin que les scientifiques, économistes et juristes viennent à Tolbiac surtout pour le cadre de travail, ce sont les plus nombreux à évoquer les problèmes d'affluence dans les salles (11%), l'insuffisance des plages d'ouverture de la bibliothèque (12%), la cherté de la cafétéria (15%).

## 1- Profil sociologique des personnes interrogées

### *Sexe*

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
Hommes	35,0	55,2	57,3	74,9	53,4
Femmes	65,0	44,8	42,7	25,2	46,7

### *Age*

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
Moins de 20 ans	5,0	1,2	5,9	10,4	4,9
De 20 à 24 ans	25,0	33,5	55,3	54,6	39,9
De 25 à 29 ans	23,6	27,8	28,9	18,4	25,4
De 30 à 39 ans	25,7	19,5	7,5	8,0	16,4
De 40 à 49 ans	10,4	9,0	0,4	4,9	6,6
De 50 à 59 ans	6,8	5,7	1,6	3,1	4,6
60 ans et plus	3,6	3,3	0,4	0,6	2,2

### *Activité principale – Profil socio-professionnel*

Quelle est votre activité principale ? Etes-vous :

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
Chercheur	20,7	24,8	5,5	5,5	15,9
Enseignant	27,9	15,5	4,4	10,4	15,3
Enseignant - Chercheur	4,6	3,6	0,4	0,0	2,5
Etudiant	46,8	56,1	89,7	84,1	66,3

➤ *Pour les chercheurs et enseignants*

Dans quel type d'organisme travaillez-vous ?

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
Université	64,4	58,2	76,9	30,8	60,2
Labo. de recherche pub.	1,3	11,0	11,5	11,5	6,9
Labo. de recherche privé	1,3	2,1	0,0	7,7	2,0
Ecole d'Enseignement sup.	3,4	3,4	3,9	11,5	4,0
Enseignement sec. et prim.	24,2	16,4	3,9	30,8	19,9
Autres	3,4	6,2	0,0	3,9	4,3
Double statut	2,0	2,7	3,9	3,9	2,6

Et quelle est votre discipline ?

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
Lettres, Arts	100,0	0,0	0,0	0,0	42,8
Philosophie	0,0	16,3	0,0	0,0	6,9
Histoire	0,0	49,7	0,0	0,0	21,0
Autres sciences humaines	0,0	34,0	0,0	0,0	14,4
Economie, droit, AES	0,0	0,0	100,0	0,0	7,5
Sciences et techniques	0,0	0,0	0,0	88,5	6,6
Médecine, Pharmacie	0,0	0,0	0,0	11,5	0,9
Audiovisuel	-	-	-	-	-
Pluridisciplinaire	-	-	-	-	-

➤ *Pour les étudiants*

Dans quel type d'établissement êtes-vous inscrit ?

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
Université	80,2	85,1	80,6	67,2	79,1
Grande Ecole	3,8	6,9	10,1	8,8	7,8
Ecole spécialisée	5,3	4,3	4,0	7,3	5,0
IUT	0,0	0,0	0,0	0,7	0,2
IUFM	1,5	0,5	0,0	0,7	0,6
Lycées (y.c. classes prépa.)	5,3	0,5	3,5	12,4	4,8
Autres	3,1	1,6	1,3	1,5	1,8
Plusieurs établissements	0,8	1,1	0,4	1,5	0,9

Et quelle est votre discipline ?

	<b>Lettres</b>	<b>SHS</b>	<b>Droit, Eco.</b>	<b>Sciences</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Lettres, Arts</b>	100,0	0,0	0,0	0,0	19,2
<b>Philosophie</b>	0,0	13,8	0,0	0,0	3,8
<b>Histoire</b>	0,0	42,0	0,0	0,0	11,6
<b>Autres sciences humaines</b>	0,0	44,2	0,0	0,0	12,2
<b>Economie, droit, AES</b>	0,0	0,0	100,0	0,7	33,4
<b>Sciences et techniques</b>	0,0	0,0	0,0	66,4	13,3
<b>Médecine, Pharmacie</b>	0,0	0,0	0,0	32,9	6,6
<b>Audiovisuel</b>	-	-	-	-	-
<b>Pluridisciplinaire</b>	-	-	-	-	-

A quel niveau de formation êtes-vous actuellement ?

	<b>Lettres</b>	<b>SHS</b>	<b>Droit, Eco.</b>	<b>Sciences</b>	<b>Ensemble</b>
<b>BAC</b>	6,2	1,6	0,9	3,9	2,7
<b>DEUG / DUT</b>	9,3	10,2	18,3	24,8	15,6
<b>Licence</b>	7,0	10,7	16,1	20,2	13,6
<b>Maîtrise</b>	36,4	35,8	19,6	9,3	25,4
<b>DEA / DESS</b>	18,6	19,8	34,4	17,8	24,1
<b>Thèse</b>	15,5	19,3	5,8	4,7	11,2
<b>Autre</b>	7,0	2,7	4,9	19,4	7,5

*Origine géographique*

Dans quelle ville résidez-vous actuellement ?

	<b>Lettres</b>	<b>SHS</b>	<b>Droit, Eco.</b>	<b>Sciences</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Paris</b>	44,3	56,7	47,8	42,6	48,9
<b>Petite Couronne</b>	13,9	14,6	29,3	24,1	19,5
<b>Grande Couronne</b>	6,4	3,9	14,6	13,0	8,6
<b>Province</b>	15,7	8,4	4,7	16,1	10,7
<b>DOM-TOM</b>	0,0	0,6	0,0	0,0	0,2
<b>Etranger</b>	19,6	15,8	3,6	4,3	12,0

➤ *Pour les chercheurs, enseignants, autres actifs et étudiants*

Dans quelle ville travaillez-vous ou étudiez-vous actuellement ?

	<b>Lettres</b>	<b>SHS</b>	<b>Droit, Eco.</b>	<b>Sciences</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Paris</b>	44,2	52,6	61,6	54,2	52,8
<b>Petite Couronne</b>	6,7	14,2	21,2	16,8	14,3
<b>Grande Couronne</b>	3,4	1,9	6,5	5,2	3,9
<b>Province</b>	22,3	10,8	6,5	18,7	14,1
<b>DOM-TOM</b>	0,0	0,6	0,0	0,0	0,2
<b>Etranger</b>	23,4	20,0	4,1	5,2	14,7

## 2- Motivations et conditions de venue à la BnF

### *Fréquence et période de visite*

Combien de fois êtes-vous venu à peu près ?

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
Première visite	19,9	17,1	11,8	23,9	17,7
2 ou 3 fois	8,5	12,5	14,7	13,2	12,1
Jusqu'à 10 fois	12,9	11,9	14,3	16,4	13,5
De 11 à 49 fois	22,4	21,1	19,6	16,4	20,3
De 50 à 99 fois	12,9	13,2	15,5	10,1	13,2
100 fois et plus	23,5	24,2	24,1	20,1	23,3

Venez-vous plus particulièrement (ou comptez-vous venir surtout) :

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
En juillet et en août	45,4	49,9	51,4	43,6	48,0
Pendant les vacances	44,3	36,1	33,6	40,5	38,4
Le reste de l'année	58,9	69,6	68,0	69,9	66,3

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Etes-vous :

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
En voyage touristique	6,8	3,6	2,0	4,9	4,3
En voyage professionnel	18,0	14,1	3,2	4,3	11,0
En vacances	37,4	34,2	50,6	55,6	42,5
Rien de tout cela	37,8	48,1	44,2	35,2	42,3

### *Les autres bibliothèques fréquentées*

Avez-vous fréquenté régulièrement d'autres bibliothèques cette année

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
Aucune	19,4	17,6	26,1	17,2	20,1
Une bibliothèque	26,2	22,4	33,6	50,9	30,7
Deux bibliothèques	24,0	24,5	22,1	17,2	22,6
Trois bibliothèques ou plus	30,5	35,5	18,2	14,7	26,6

➤ Pour ceux ayant fréquenté au moins une bibliothèque régulièrement au cours de l'année

Si oui, quels types de bibliothèques avez-vous fréquenté régulièrement cette année ?

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
<b>B. Municipale</b>	16,8	8,3	12,3	14,1	12,5
<b>B. Universitaire</b>	33,2	36,2	49,7	52,6	41,1
<b>B. Centre de Recherche</b>	5,8	4,7	2,1	1,5	3,9
<b>B. Spécialisée</b>	5,8	6,5	4,8	1,5	5,1
<b>Autres sites BnF</b>	3,1	0,7	0,5	0,0	1,2
<b>BPI (Beaubourg)</b>	12,0	13,8	20,3	19,3	15,7
<b>Autre</b>	3,5	6,9	2,7	3,7	4,5

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Localisation géographique des bibliothèques fréquentées :

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
<b>Paris</b>	64,4	76,3	80,2	66,4	72,3
<b>Petite Couronne</b>	3,0	7,2	7,4	15,4	7,8
<b>Grande Couronne</b>	0,0	0,0	3,7	2,9	1,5
<b>Province</b>	17,0	6,6	3,7	12,5	9,7
<b>Etranger</b>	15,6	9,9	5,2	2,9	8,7

### Motivations

Vous êtes venu aujourd'hui à la BnF pour :

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
<b>Visiter l'endroit en général</b>	12,9	8,7	6,3	20,3	11,1
<b>Travailler au calme</b>	25,0	30,8	58,9	53,4	39,7
<b>Faire des recherches biblio</b>	32,5	30,5	28,9	15,3	28,2
<b>Consulter des documents</b>	61,4	56,7	34,0	32,5	48,6
<b>Visiter l'exposition</b>	5,7	1,8	0,8	2,5	2,7
<b>Assister à une conférence</b>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Rencontrer quelqu'un</b>	0,7	0,6	0,4	0,0	0,5
<b>Autre</b>	2,9	5,4	2,8	5,5	4,1

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Venez-vous à la BnF pour :

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
<b>Des besoins de formation</b>	35,7	47,2	57,7	47,2	46,7
<b>Des besoins professionnels</b>	35,0	33,7	12,3	6,1	24,4
<b>Des recherches personnelles</b>	35,0	23,9	27,3	35,0	29,5
<b>Le plaisir simplement</b>	19,3	10,8	7,9	21,5	14,1
<b>Autre</b>	2,1	2,1	3,6	4,3	2,8

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

➤ Pour ceux venant à la BnF pour des besoins de formation

De quel type de formation s'agit-il ?

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
<b>Travail universitaire</b>	89,9	81,7	55,5	37,7	68,3
<b>Préparation d'examen</b>	8,1	15,8	41,8	59,7	29,2
<b>Préparation de dossier</b>	0,0	0,0	1,4	1,3	0,6
<b>Formation continue pour adulte</b>	0,0	0,6	0,7	0,0	0,4
<b>Formation « 3<sup>ème</sup> âge »</b>	0,0	0,6	0,0	0,0	0,2
<b>Autre type de formation</b>	2,0	1,3	0,7	1,3	1,3

### Prise de contact

Comment avez-vous connu la BnF ?

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
<b>Par des amis</b>	17,5	18,2	37,9	36,2	25,7
<b>Par des professeurs</b>	32,5	27,5	11,5	4,3	21,2
<b>Par des collègues</b>	5,4	6,3	1,2	1,8	4,1
<b>Par les médias</b>	24,3	24,2	31,2	25,8	26,2
<b>Par Internet</b>	2,5	2,7	1,6	2,5	2,3
<b>Par des dépliants et affiches</b>	1,1	1,5	0,8	1,8	1,3
<b>Par le bouche à oreille</b>	8,2	14,3	13,4	14,1	12,4
<b>Par une autre bibliothèque</b>	7,1	4,2	4,4	2,5	4,8
<b>Par un autre biais</b>	16,4	13,1	8,7	15,3	13,3

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

*Conditions d'accès*

Votre titre d'accès est ?

	<b>Lettres</b>	<b>SHS</b>	<b>Droit, Eco.</b>	<b>Sciences</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Carte annuelle HdJ</b>	16,8	23,9	62,9	63,8	37,8
<b>Carte 1 jour HdJ</b>	5,0	6,6	10,3	13,5	8,2
<b>Carte annuelle RdJ</b>	55,0	50,8	20,6	9,2	37,9
<b>Carte 15 entrées RdJ</b>	7,1	8,1	2,4	1,8	5,4
<b>Carte 2 entrées RdJ</b>	3,9	3,0	0,8	2,5	2,6
<b>Ticket d'entrée pour l'expo</b>	3,2	1,2	0,8	0,6	1,6

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Aujourd'hui vous êtes venu à la BnF :

	<b>Lettres</b>	<b>SHS</b>	<b>Droit, Eco.</b>	<b>Sciences</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Seul</b>	78,2	82,7	77,5	71,8	78,5
<b>En couple ou en famille</b>	11,4	9,3	5,9	7,4	8,7
<b>Avec des amis, collègues...</b>	10,4	7,8	16,6	20,9	12,7
<b>En groupe organisé</b>	0,0	0,3	0,0	0,0	0,1

### 3- Usages de la BnF

#### *Parcours de la dernière visite*

Aujourd'hui êtes-vous allé dans :

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
Les salles du HdJ	24,0	30,4	71,7	70,8	45,1
Les salles du RdJ	57,8	53,3	18,4	9,3	39,1
Les salles des 2 niveaux	1,5	3,3	2,9	3,7	2,8
Les autres espaces du HdJ	16,7	13,0	7,0	16,2	13,0

➤ Pour ceux ayant accédé aux salles du Haut de Jardin et/ou du Rez de Jardin

Quels types de documents avez-vous consulté aujourd'hui ?

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
Livres en accès libre	61,1	53,6	56,8	48,9	55,7
Périodiques en accès libre	17,0	18,0	26,4	16,3	19,7
Documents en magasins	49,3	45,3	11,9	7,4	31,9
Catalogues (ordinateurs)	14,4	17,0	7,1	4,4	11,8
Documents audiovisuels	4,4	4,8	1,8	3,7	3,8
Cédéroms, bases en ligne	5,2	9,0	7,1	11,1	7,8
Aucun document	4,8	4,8	23,4	31,9	13,8

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

#### *Les services utilisés*

Aujourd'hui avez-vous utilisé les services de :

Si oui, en êtes-vous satisfait ?

- L'accueil dans le hall pour vous informer

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
L'ont utilisé :	20,0	16,5	14,6	19,0	17,4
En sont : Très satisfait	73,2	70,9	44,4	58,1	64,0
Assez satisfait	26,8	23,6	50,0	38,7	32,6
Peu satisfait	0,0	1,8	2,8	3,2	1,7
Pas du tout satisfait	0,0	3,6	2,8	0,0	1,7

- Le service d'orientation des lecteurs

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
L'ont utilisé :	12,9	10,8	12,7	10,4	11,8
En sont : Très satisfait	63,9	58,3	59,4	76,5	62,8
Assez satisfait	30,6	41,7	25,0	5,9	28,9
Peu satisfait	5,6	0,0	15,6	17,7	8,3
Pas du tout satisfait	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

- L'information et les conseils des bibliothèques

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
L'ont utilisé :	29,0	25,2	22,6	13,0	23,7
En sont : Très satisfait	60,0	68,3	66,1	52,4	63,6
Assez satisfait	33,8	18,3	30,4	38,1	28,0
Peu satisfait	5,0	8,5	3,6	9,5	6,3
Pas du tout satisfait	1,3	4,9	0,0	0,0	2,1

- Internet en libre-service

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
L'ont utilisé :	28,7	27,4	31,2	38,0	30,4
En sont : Très satisfait	32,9	47,2	37,2	37,3	39,0
Assez satisfait	44,3	36,0	44,9	42,4	41,6
Peu satisfait	16,5	12,4	12,8	17,0	14,4
Pas du tout satisfait	6,3	4,5	5,1	3,4	4,9

- Les photocopieuses (dans les salles)

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
L'ont utilisé :	13,2	12,3	15,9	5,5	12,4
En sont : Très satisfait	36,1	20,0	25,0	25,0	26,6
Assez satisfait	13,9	37,5	25,0	25,0	25,8
Peu satisfait	16,7	15,0	20,0	25,0	17,7
Pas du tout satisfait	33,3	27,5	30,0	25,0	29,8

- Les services de reproduction (salle spécifique)

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
L'ont utilisé :	3,6	2,1	2,8	1,8	2,6
En sont : Très satisfait	44,4	71,4	14,3	100,0	48,0
Assez satisfait	22,2	28,6	57,1	0,0	32,0
Peu satisfait	0,0	0,0	14,3	0,0	4,0
Pas du tout satisfait	33,3	0,0	14,3	0,0	16,0

- Les cafétérias (Haut et Rez de Jardin)

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
L'ont utilisé :	24,6	30,3	36,4	26,4	29,6
En sont : Très satisfait	35,3	21,6	15,6	14,3	21,9
Assez satisfait	35,3	42,2	50,0	52,4	44,4
Peu satisfait	25,0	18,6	22,2	19,1	21,2
Pas du tout satisfait	4,4	17,7	12,2	14,3	12,6

- Les vestiaires

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
L'ont utilisé :	52,1	50,6	17,5	8,6	36,2
En sont : Très satisfait	67,4	71,9	57,5	71,4	68,5
Assez satisfait	29,9	22,2	35,0	28,6	26,9
Peu satisfait	2,1	3,6	2,5	0,0	2,7
Pas du tout satisfait	0,7	2,4	5,0	0,0	1,9

- La librairie

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
L'ont utilisé :	11,8	6,3	4,7	5,5	7,3
En sont : Très satisfait	39,4	66,7	50,0	33,3	48,0
Assez satisfait	39,4	19,1	16,7	55,6	32,0
Peu satisfait	21,2	14,3	25,0	11,1	18,7
Pas du tout satisfait	0,0	0,0	8,3	0,0	1,3

Avez-vous déjà consulté (pas nécessairement aujourd'hui) :

- Les informations concernant la BnF sur les postes informatiques dans le hall

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
L'ont déjà consulté	46,1	47,3	34,0	38,0	42,2

- Les informations concernant la BnF sur les postes informatiques dans les salles de lecture

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
L'ont déjà consulté	45,9	46,3	33,6	27,6	40,1

- Les dépliants sur la bibliothèque

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
L'ont déjà consulté	73,8	71,8	59,3	55,8	66,7

- Les dépliants et les programmes sur les manifestations

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
L'ont déjà consulté	60,4	57,2	39,5	39,9	51,0

- Le guide du lecteur

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
L'ont déjà consulté	51,8	53,0	37,9	31,5	45,6

Avez-vous déjà visité une exposition de la BnF (y compris aujourd'hui) ?

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
Oui	46,8	35,3	17,2	25,6	32,5
Non	53,2	64,7	82,8	74,4	67,5

Où déjà participé à des conférences, débats, colloques à la BnF y compris aujourd'hui ?

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
Oui	18,1	14,1	7,2	3,1	11,8
Non	81,9	85,9	92,8	96,9	88,2

*La durée de la visite*

Combien de temps êtes-vous resté à la BnF aujourd'hui ?

	<b>Lettres</b>	<b>SHS</b>	<b>Droit, Eco.</b>	<b>Sciences</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Moins d'une heure</b>	12,1	10,2	10,0	12,9	<i>11,1</i>
<b>De 1 à moins de 2 heures</b>	11,1	8,4	9,6	13,5	<i>10,2</i>
<b>De 2 à moins de 3 heures</b>	12,9	16,5	17,9	22,7	<i>16,8</i>
<b>De 3 à moins de 4 heures</b>	21,8	13,5	15,1	13,5	<i>16,2</i>
<b>De 4 à moins de 6 heures</b>	24,6	28,4	26,3	20,3	<i>25,6</i>
<b>6 heures et plus</b>	17,5	23,1	21,1	17,2	<i>20,1</i>

	<b>Lettres</b>	<b>SHS</b>	<b>Droit, Eco.</b>	<b>Sciences</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Durée moyenne (en minutes)</b>	211	229	220	194	<i>216</i>

#### 4- Jugement des visiteurs sur la BnF

A la BnF êtes-vous satisfait :

Du tarif de votre carte d'accès

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
Très satisfait	30,7	31,2	37,7	30,1	32,5
Assez satisfait	39,3	38,7	35,3	45,4	39,1
Peu satisfait	8,2	15,0	12,7	8,0	11,5
Pas du tout satisfait	10,0	8,4	9,1	6,8	8,8
NSP	11,8	6,6	5,2	9,8	8,2

Des jours d'ouverture

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
Très satisfait	41,6	37,2	36,1	43,6	39,1
Assez satisfait	43,7	42,3	38,5	33,1	40,3
Peu satisfait	7,5	12,6	16,3	9,8	11,7
Pas du tout satisfait	2,5	3,3	4,8	3,7	3,5
NSP	4,7	4,5	4,4	9,8	5,4

Des horaires d'ouverture

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
Très satisfait	45,7	42,0	38,9	35,6	41,3
Assez satisfait	34,3	35,4	30,2	28,8	32,8
Peu satisfait	13,2	15,3	19,1	19,0	16,3
Pas du tout satisfait	2,5	3,0	7,1	6,8	4,5
NSP	4,3	4,2	4,8	9,8	5,3

De l'ambiance générale de la BnF

	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ensemble
Très satisfait	41,6	42,6	50,6	47,2	45,0
Assez satisfait	37,3	33,6	33,1	38,7	35,3
Peu satisfait	12,2	12,0	10,4	6,1	10,7
Pas du tout satisfait	4,3	7,2	4,4	2,5	5,0
NSP	4,7	4,5	1,6	5,5	4,0

## De l'offre de collections

	<b>Lettres</b>	<b>SHS</b>	<b>Droit, Eco.</b>	<b>Sciences</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Très satisfait</b>	40,7	48,7	32,9	30,1	39,7
<b>Assez satisfait</b>	32,9	31,2	38,1	28,2	32,9
<b>Peu satisfait</b>	10,4	7,2	13,5	10,4	10,1
<b>Pas du tout satisfait</b>	1,4	1,8	5,2	4,3	2,9
<b>NSP</b>	14,6	11,1	10,3	27,0	14,4

## Des services en salle de lecture

	<b>Lettres</b>	<b>SHS</b>	<b>Droit, Eco.</b>	<b>Sciences</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Très satisfait</b>	42,5	46,3	35,5	27,6	39,6
<b>Assez satisfait</b>	34,3	31,8	35,9	35,0	34,0
<b>Peu satisfait</b>	4,6	6,9	8,0	3,7	6,0
<b>Pas du tout satisfait</b>	2,5	3,0	4,0	1,2	2,8
<b>NSP</b>	16,1	12,0	16,7	32,5	17,5

## Est-ce que vous vous repérez facilement à l'intérieur de la BnF ?

	<b>Lettres</b>	<b>SHS</b>	<b>Droit, Eco.</b>	<b>Sciences</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Très facilement</b>	50,4	44,9	46,0	47,2	47,0
<b>Assez facilement</b>	35,4	38,0	37,3	33,7	36,4
<b>Pas très facilement</b>	12,9	12,6	11,5	14,7	12,7
<b>Pas du tout facilement</b>	1,4	4,5	5,2	4,3	3,8

*Les qualités de la BnF*

Qu'est-ce que vous appréciez le plus à la BnF ?

Thématiques évoquées	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ens.
<b>La richesse des collections y compris documents numérisés (choix, diversité, qualité)</b>	<b>51,8</b>	<b>49,0</b>	<b>29,3</b>	<b>34,4</b>	<b>42,6</b>
<b>La facilité d'accès (y compris l'organisation du système d'accès : réservations, etc)</b>	<b>21,8</b>	<b>23,3</b>	<b>14,6</b>	<b>14,7</b>	<b>19,4</b>
↳ aux collections (y compris catalogues et documents numérisés)	15,7	13,7	7,1	3,7	11,1
↳ aux postes informatiques	5,4	3,9	1,2	1,8	3,3
↳ à Internet	2,1	5,1	5,9	9,2	5,1
↳ autres	1,4	2,7	0,0	0,6	1,4
<b>L'environnement</b>	<b>43,6</b>	<b>42,4</b>	<b>47,4</b>	<b>50,3</b>	<b>45,2</b>
↳ l'aménagement de l'espace (en termes fonctionnels, pratique)	19,6	19,7	26,1	28,8	22,7
↳ l'esthétique de l'aménagement, l'architecture (décor, matériaux, design, jardin)	22,9	19,1	17,8	19,6	19,9
↳ l'accessibilité du site (intérieur/extérieur)	4,3	3,3	6,3	3,7	4,4
↳ autres	5,4	4,5	5,1	5,5	5,0
<b>La qualité du personnel</b>	<b>10,7</b>	<b>11,3</b>	<b>9,9</b>	<b>4,9</b>	<b>9,8</b>
↳ la compétence professionnelle, l'information (y compris disponibilité)	3,2	5,4	3,6	0,6	3,6
↳ l'accueil du personnel (y compris les gens de la sécurité)	8,2	7,2	6,7	4,9	7,0
↳ autres	0,0	0,3	0,0	0,0	0,1
<b>L'ambiance, le calme, le confort</b>	<b>48,2</b>	<b>51,9</b>	<b>72,3</b>	<b>69,9</b>	<b>58,8</b>
<b>L'organisation générale de la bibliothèque</b>	<b>10,0</b>	<b>8,4</b>	<b>9,1</b>	<b>11,0</b>	<b>9,4</b>
↳ les jours et les horaires d'ouverture	3,2	3,6	5,9	5,5	4,4
↳ la qualité des services annexes (restauration, vestiaires, sécurité, entretien...)	4,3	2,7	2,4	1,8	2,9
↳ l'organisation d'activités culturelles (expositions, conférences, colloques)	1,8	0,9	0,8	2,5	1,4
↳ autres	0,7	1,2	0,0	0,6	0,7
<b>Autres</b>	<b>4,3</b>	<b>5,1</b>	<b>5,9</b>	<b>2,5</b>	<b>4,7</b>

*Guide de lecture du tableau* : les réponses à la question « qu'est-ce que vous appréciez le plus à la BnF » ont été classées en plusieurs thèmes. Les grandes catégories thématiques retenues apparaissent en gras dans le tableau. En face de chacune d'entre elles est indiqué la proportion de personnes l'ayant évoquée.

En dessous de chaque catégorie sont indiqués les sous thèmes appartenant à la catégorie concernée avec en regard la proportion de personnes les ayant cités.

Par exemple, 47% des individus évoquent l'environnement pris d'une manière générale comme une des qualités importantes de la BnF et 21,6% parlent plus précisément de l'aménagement de l'espace. Une même personne pouvant citer plusieurs sous thèmes au sein d'une même catégorie, le cumul des fréquences des parties peut dépasser celle de l'ensemble.

## Les défauts de la BnF

Qu'est-ce que vous appréciez le moins à la BnF ?

Thématiques	Lettres	SHS	Droit, Eco.	Sciences	Ens.
<b>Les difficultés d'accès</b>	<b>23,2</b>	<b>23,3</b>	<b>14,6</b>	<b>18,4</b>	<b>20,4</b>
↳ aux collections (y compris catalogues et documents numérisés) : cartes, réservations, classement, etc	10,0	10,2	5,1	5,5	8,2
↳ aux postes informatiques, imprimantes, Internet, photocopieuses, machines à microfilms (incompréhension, attente, pannes)	9,3	7,8	4,4	4,3	6,8
↳ le temps d'attente pour obtenir les documents	1,4	2,1	0,8	1,8	1,6
↳ conditions de sélection pour accéder au rez de jardin	2,5	2,4	3,6	3,7	2,9
↳ limitation d'accès à Internet, lenteurs d'accès	0,7	1,2	1,2	2,5	1,3
↳ autres	1,8	1,5	0,8	0,6	1,3
<b>L'affluence dans les salles</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>	<b>10,3</b>	<b>11,0</b>	<b>6,6</b>
<b>L'environnement</b>	<b>41,8</b>	<b>41,2</b>	<b>31,6</b>	<b>25,8</b>	<b>36,6</b>
↳ l'aménagement de l'espace (en termes fonctionnels : trop grand, pas pratique)	18,9	21,2	12,3	9,8	16,6
↳ l'esthétique de l'aménagement, l'architecture (décor, matériaux, design, jardin : froid, impersonnel, etc)	13,6	13,1	6,3	8,6	10,9
↳ l'accessibilité du site (intérieur/extérieur)	14,6	13,7	14,2	12,3	13,9
↳ autres	2,5	1,2	2,0	0,6	1,7
<b>La qualité du personnel</b>	<b>6,1</b>	<b>6,9</b>	<b>3,6</b>	<b>1,8</b>	<b>5,0</b>
↳ l'indisponibilité (lenteur, etc)	2,9	4,2	1,6	0,0	2,5
↳ l'accueil du personnel (y compris les gens de la sécurité)	3,2	2,7	2,0	1,2	2,4
↳ autres	0,4	0,3	0,4	0,0	0,3
<b>L'ambiance, le confort (trop de bruit, pas assez de lumière, trop froid, trop chaud)</b>	<b>19,3</b>	<b>15,8</b>	<b>11,9</b>	<b>13,5</b>	<b>15,4</b>
<b>L'organisation générale de la bibliothèque</b>	<b>23,2</b>	<b>27,8</b>	<b>24,1</b>	<b>20,9</b>	<b>24,5</b>
↳ les jours et les horaires d'ouverture, grèves, etc	6,8	8,7	11,5	12,9	9,5
↳ la restauration (pas bon, pas de choix, mal organisé, pas assez)	10,0	11,3	6,3	4,3	8,6
↳ la sécurité (trop de ccntrôles, fouilles)	2,1	5,7	2,4	2,5	3,4
↳ autres services (toilettes, vestiaires, entretien)	6,4	4,2	4,7	1,8	4,6
↳ autres	0,4	1,2	0,4	1,2	0,8
<b>Les tarifs</b>	<b>15,4</b>	<b>17,6</b>	<b>28,5</b>	<b>25,2</b>	<b>20,9</b>
↳ cartes d'entrée	1,1	5,4	4,7	5,5	4,1
↳ prix restauration, distributeurs	7,1	8,7	15,8	15,3	11,1
↳ prix photocopies	7,1	5,4	9,9	4,9	6,9
↳ autres	0,4	0,0	0,0	1,2	0,3
<b>Autres</b>	<b>16,4</b>	<b>13,7</b>	<b>17,0</b>	<b>20,3</b>	<b>16,3</b>

Guide de lecture du tableau : les réponses à la question « qu'est-ce que vous appréciez le moins à la BnF » ont été classées en plusieurs thèmes. Les grandes catégories thématiques retenues apparaissent en gras dans le tableau. En face de chacune d'entre elles est indiqué la proportion de personnes l'ayant évoquée.

En dessous de chaque catégorie sont indiqués les sous thèmes appartenant à la catégorie concernée avec en regard la proportion de personnes les ayant cités.

Par exemple, 5,3% des individus se disent mécontents de la qualité générale du personnel. Plus précis, 2,6% évoquent des problèmes d'indisponibilité et 2,9% ne sont pas satisfaits de l'accueil. Une même personne pouvant citer plusieurs sous thèmes au sein d'une même catégorie, le cumul des fréquences des parties peut dépasser celle de l'ensemble.

Pouvez-vous attribuer à la BnF une note de 1 à 10 ?

	<b>Lettres</b>	<b>SHS</b>	<b>Droit, Eco.</b>	<b>Sciences</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Note moyenne (sur 10)</b>	7,3	7,2	7,3	7,4	7,3

Conseilleriez-vous à un proche ou à un collègue de venir à la BnF ?

	<b>Lettres</b>	<b>SHS</b>	<b>Droit, Eco.</b>	<b>Sciences</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Tout à fait</b>	72,6	68,0	71,4	74,5	71,1
<b>Plutôt</b>	23,5	27,7	27,4	22,4	25,6
<b>Pas vraiment</b>	4,0	2,1	0,4	1,2	2,1
<b>Pas du tout</b>	0,0	2,1	0,8	1,9	1,2

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

	<b>Lettres</b>	<b>SHS</b>	<b>Droit, Eco.</b>	<b>Sciences</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Oui</b>	99,3	98,2	98,0	98,2	98,4
<b>Non</b>	0,7	1,8	2,0	1,8	1,6

➤ Pour ceux ayant l'intention de revenir

Si oui, à quel moment ?

	<b>Lettres</b>	<b>SHS</b>	<b>Droit, Eco.</b>	<b>Sciences</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Autre moment de juillet</b>	45,7	47,6	35,0	30,6	41,3
<b>Autre moment d'août</b>	28,3	33,7	47,6	38,8	36,4
<b>Plus tard dans l'année (2001)</b>	21,0	14,1	13,8	23,8	17,5
<b>En juillet ou août 2002</b>	1,8	0,9	0,0	1,9	1,1
<b>A un autre moment en 2002</b>	1,5	1,8	1,6	1,3	1,6
<b>Une autre année ou NSP</b>	1,8	1,8	2,0	3,8	2,2

## Le statut professionnel des personnes

### Synthèse des résultats

Dans cette partie, l'analyse des comportements est différenciée selon l'activité principale des individus. Les étudiants qui constituent la plus grande part des individus interrogés sont éclatés en trois groupes en fonction de leur niveau d'étude. Enseignants et chercheurs ont été regroupés de même que les différentes catégories d'inactifs (chômeurs, retraités et autres inactifs). Finalement, on distingue les six catégories suivantes :

- Étudiants de niveau bac + 3 ou moins : 226 personnes (16,6%).
- Étudiants de niveau bac + 4 : 178 personnes (13,1%).
- Étudiants de niveau bac + 5 et plus : 252 personnes (18,6%).
- Enseignants et chercheurs : 387 personnes (28,5%).
- Actifs employés : 230 personnes (16,9%).
- Inactifs : 86 personnes (6,3%).

#### 1°/ Différences de profil

La répartition hommes – femmes se différencie nettement suivant les statuts. Les étudiants de niveau bac + 3 ou moins sont à 64% des hommes tandis que ceux de bac +4 comptent 58% de femmes dans leur rangs et les bac + 5 sont quasiment à parité. Enseignants, chercheurs et inactifs ne s'éloignent pas de la moyenne qui s'établit à 57% d'hommes environ. Par contre les actifs occupés sont à plus de 71% des hommes. Pour les étudiants, ces différences sont en partie induites par l'appartenance disciplinaire. Comme on l'a souligné dans la partie précédente, les étudiants en début de cycle sont principalement des scientifiques ou des économistes, domaines qui sont plus masculins.

Il est logique de constater que les étudiants venus de province ou de l'étranger sont peu nombreux : toutefois au niveau du doctorat, on compte 11% de jeunes étudiant en province et 9% à l'étranger. Ce sont les enseignants et chercheurs qui apportent le plus d'étrangers (25%), suivis des autres actifs (14%). En revanche, c'est parmi les inactifs que l'on compte le plus de provinciaux (22% contre 11% en moyenne).

## 2°/ Différences de comportement

Actifs et inactifs sont les plus nombreux à venir à la BnF pour la première fois (43% des actifs et 47% des inactifs). A l'inverse, les étudiants sont plus de 80% à être déjà venus au moins une fois. Les plus assidus ne sont pas les enseignants et chercheurs mais les étudiants en doctorat (niveau bac + 5 ou plus), ce qui se comprend aisément pour tous ceux qui sont en thèse : plus de 60% d'entre eux sont déjà venus plus d'une dizaine de fois.

C'est parmi les individus qui ne sont pas étudiants, enseignants et chercheurs que l'on trouve le plus de simples visiteurs : 29% ont déclaré venir simplement visiter l'endroit et/ou 14% visiter l'exposition (contre respectivement 10% et 2% pour les autres catégories). Les différences de pratiques en fonction du statut professionnel sont particulièrement sensibles sur l'exploitation des collections. La consultation des documents croît en fonction du niveau de recherche des étudiants et atteint son maximum chez les enseignants et chercheurs (61% d'entre eux). Cette échelle comportementale vaut également pour les recherches bibliographiques.

En revanche, elle fonctionne à l'inverse pour ceux qui voient l'attrait de la BnF d'abord dans l'opportunité de trouver un lieu où l'on peut travailler au calme. Cette motivation est d'autant plus importante que les étudiants sont moins avancés dans leurs études : c'est le cas de 55% des étudiants qui sont en dessous de la maîtrise, 46% de ceux qui ont la maîtrise, 41% de ceux qui sont en doctorat et seulement 24% pour les enseignants et chercheurs. Cet attrait est également minoritaire pour les autres actifs et les inactifs (17% et 21% respectivement).

On peut noter enfin qu'à la différence d'autres bibliothèques, comme la BPI par exemple, la BnF est très rarement utilisée comme lieu de rencontre et même quasiment jamais par les étudiants.

La question qui suit sur les objectifs de la venue à la BnF apporte, sur ces attitudes, quelques éclairages complémentaires. Ce sont les inactifs, notamment les retraités, qui sont les plus nombreux à être motivés par des recherches personnelles (40% d'entre eux). Si les chercheurs et les enseignants sont mus majoritairement par des besoins professionnels (57% d'entre eux), on en compte un tiers néanmoins qui mettent en avant des recherches personnelles (34%).

Enfin, les étudiants sont dans leur grande majorité déterminés par leurs exigences de formation : il s'agit plutôt de préparations d'examens pour ceux qui sont en dessous de la maîtrise (68%), et plutôt d'un travail universitaire de fond, mémoire de maîtrise et de DEA ou thèse, pour ceux qui ont un niveau d'études égal ou supérieur à Bac+4 (de 79% à 85% selon le niveau).

Pour les étudiants, chercheurs et enseignants, l'échelle comportementale évoquée plus haut rend très bien compte de la répartition entre les salles du Haut et du Rez de Jardin. La proportion de personnes se rendant en Rez de Jardin s'accroît avec le niveau d'études, mais ce n'est qu'à partir des doctorants (niveau bac + 5 et plus) que l'équilibre se fait entre les deux niveaux. Parmi les enseignants et chercheurs, seul un petit nombre de (17%) va en Haut de Jardin, les deux-tiers préférant logiquement la bibliothèque de recherche (67%).

En raison de leur manque d'expérience avec la bibliothèque, les inactifs et, dans une moindre mesure, les actifs ont, beaucoup plus souvent que la moyenne, recours aux services d'aide à l'orientation. Et on notera que, si l'accueil les satisfait pleinement, les inactifs sont bien plus souvent que les autres mécontents du service d'orientation des lecteurs. Ils sont plus de 25% à s'en dire peu ou pas satisfait contre moins de 10% sur l'ensemble des personnes interrogées. Sinon, l'analyse des usages des services ne fait que confirmer ce que l'analyse des motivations indiquait.

### 3°/ Les différences de jugement sur la BnF

Les étudiants quelque soit leur niveau privilégient l'ambiance, le calme et le confort lorsqu'on leur demande ce qu'ils apprécient le plus à la BnF. Ils sont, suivant les niveaux, entre 62 et 66% à évoquer ce point. Ensuite les discours divergent quelque peu suivant le niveau d'étude. Plus celui-ci s'élève, plus l'intérêt pour le fond s'accroît tandis qu'en parallèle diminue l'enthousiasme manifesté pour les questions d'esthétisme et d'aménagement de l'espace. Ainsi on a 58% des étudiants de niveau bac + 3 ou moins qui évoquent les thèmes de l'environnement contre 34% des étudiants de troisième cycle et des doctorants. Et à l'inverse seuls 27% des premiers parlent de la richesse des collections contre 44% des seconds. Les chercheurs, privilégient d'abord le fonds (53%) puis mettent quasiment sur un pied d'égalité les notions d'ambiance (45%) et d'environnement (41%).

Enfin pour les actifs et les inactifs, souvent nouveaux venus, ce sont les questions d'environnement et principalement celle liées à l'esthétisme qui sont les plus fréquemment citées.

Les principales critiques formulées à l'encontre de la BnF concernent une nouvelle fois l'environnement, et principalement ce qui touche aux aspects fonctionnels (trop grand, pas pratique...). Les étudiants, toutefois, se montrent moins intéressés par ce thème que les autres surtout ceux situés aux extrêmes de l'échelle des niveaux, les étudiants de maîtrise étant plus proches du comportement moyen.

Les étudiants sont également ceux qui se montrent les plus sensibles aux tarifs et notamment au prix des photocopies pour ceux de troisième cycle et de la cafétéria pour les plus jeunes. La fréquence des reproches concernant les problèmes d'organisation s'accroît avec le niveau d'étude. Les étudiants de troisième cycles, les thésards et les chercheurs et les enseignants sont ceux qui sont les plus sensibles à ces notions. Au total, pour les étudiants notamment, on constate que plus les personnes sont impliqués dans de la recherche documentaire plus ils sont sensibles à tout ce qui environne ou conditionne ces recherches, comme le prix des photocopies et de la cafétéria ou les jours et horaires d'ouverture. Ces reproches sont le fait d'une minorité de personnes (10% tout au plus) mais on peut penser que cette frange des visiteurs voit dans ces éléments un passage obligé pour profiter du fonds de la bibliothèque, une contrainte gênante à laquelle ils sont obligés de se soumettre.

A nouveau, on ne constate pas d'écart significatif dans les notes que ces différents publics attribuent à la BnF : 7,2-7,3 apparaît comme une sorte de norme de notation qui transcende les statut et les origines.

## 1- Profil sociologique des personnes interrogées

### Sexe

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Hommes	64,2	42,1	49,6	56,9	71,3	58,1	57,3
Femmes	35,8	57,9	50,4	43,2	28,7	41,9	42,7

### Age

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Moins de 20 ans	19,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3
De 20 à 24 ans	69,5	71,8	37,3	4,1	9,2	6,0	31,0
De 25 à 29 ans	8,0	23,7	47,2	21,7	18,3	9,5	23,1
De 30 à 39 ans	0,9	2,3	14,7	34,6	36,2	15,5	20,2
De 40 à 49 ans	1,3	0,6	0,4	18,4	21,0	9,5	9,7
De 50 à 59 ans	0,0	0,6	0,4	14,2	12,7	13,1	7,2
60 ans et plus	0,4	1,1	0,0	7,0	2,6	46,4	5,5

### Activité principale – Profil socio-professionnel

➤ Pour les chercheurs et enseignants

Dans quel type d'organisme travaillez-vous ?

	Ens-cher
Université	57,7
Labo. de recherche pub.	6,6
Labo. de recherche privé	2,1
Ecole d'Enseignement sup.	3,7
Enseignement sec. et prim.	21,5
Autres	5,5
Double statut	2,9

Et quelle est votre discipline ?

	Ens-cher
Lettres, Arts	40,1
Philosophie	6,5
Histoire	19,6
Autres sciences humaines	13,4
Economie, droit, AES	7,0
Sciences et techniques	6,2
Médecine, Pharmacie	0,8
Audiovisuel	1,3
Pluridisciplinaire	5,1

➤ Pour les étudiants

Dans quel type d'établissement êtes-vous inscrit ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5
Université	76,9	87,6	80,2
Grande Ecole	5,8	5,6	11,1
Ecole spécialisée	5,8	5,1	3,6
IUT	0,4	0,0	0,0
IUFM	0,0	1,1	0,0
Lycées (y.c. classes prépa.)	10,2	0,6	0,0
Autres	0,9	0,0	2,4
Plusieurs établissements	0,0	0,0	2,8

Et quelle est votre discipline ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5
Lettres, Arts	13,2	26,6	17,7
Philosophie	3,6	5,7	3,2
Histoire	6,8	20,3	10,1
Autres sciences humaines	8,6	11,9	16,1
Economie, droit, AES	36,4	24,9	36,3
Sciences et techniques	20,9	5,1	7,7
Médecine, Pharmacie	7,3	1,7	4,0
Audiovisuel	1,8	0,6	2,8
Pluridisciplinaire	1,4	3,4	2,0

➤ Pour les actifs en emploi (hors enseignants et chercheurs)

Quelle est votre profession ?

	Actif
Agriculteur	0,0
Artisan, commerçant...	2,7
Cadre et PIS	42,5
Prof. Intermédiaire	39,3
Employé	11,4
Ouvrier	4,1

➤ Pour les moins de 30 ans

Profession du père (ou mère, tuteur...) ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Agriculteur	1,4	1,2	2,0	1,0	1,6	0,0	1,5
Artisan, commerçant...	12,3	7,4	10,8	10,4	11,5	7,7	10,4
Cadre et PIS	39,8	46,6	44,3	55,2	32,8	30,8	43,8
Prof. Intermédiaire	21,3	16,0	20,7	15,6	27,9	15,4	19,7
Employé	11,4	9,2	5,9	4,2	8,2	15,4	8,3
Ouvrier	12,3	12,9	10,8	8,3	11,5	30,8	11,8
Retraité	0,0	4,3	2,5	4,2	3,3	0,0	2,4
Autre inactif	1,4	0,6	1,5	1,0	3,3	0,0	1,3
Refus	0,0	1,8	1,5	0,0	0,0	0,0	0,8

Niveau d'étude du père (ou mère, tuteur...) ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Primaire	19,0	11,9	14,3	11,2	18,0	41,7	15,4
Secondaire	21,8	23,1	23,2	20,4	41,0	25,0	23,9
Supérieur	59,2	65,0	62,6	68,4	41,0	33,3	60,7

➤ Pour tous hormis les étudiants

Avez-vous fait des études supérieures ?

	Ens-cher	Actif	Inactif
Oui	99,1	87,2	70,0
Non	0,9	12,8	30,0

*Origine géographique*

Dans quelle ville résidez-vous actuellement ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>Paris</b>	46,0	52,3	54,6	47,6	40,9	45,9	48,0
<b>Petite Couronne</b>	27,9	22,5	21,1	11,9	23,9	18,8	20,1
<b>Grande Couronne</b>	12,0	11,8	10,8	3,4	10,9	3,5	8,6
<b>Province</b>	9,3	9,0	6,8	12,1	10,0	22,4	10,5
<b>DOM-TOM</b>	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,2
<b>Etranger</b>	4,9	4,5	6,8	24,6	14,4	9,4	12,7

➤ *Pour les chercheurs, enseignants, autres actifs et étudiants*

Dans quelle ville travaillez-vous ou étudiez-vous actuellement ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>Paris</b>	68,0	60,6	61,0	35,0	46,3	0,0	0,0
<b>Petite Couronne</b>	14,4	19,4	16,2	10,7	22,0	0,0	0,0
<b>Grande Couronne</b>	3,6	2,3	3,3	4,7	7,9	0,0	0,0
<b>Province</b>	9,0	12,0	10,8	18,5	9,8	0,0	0,0
<b>DOM-TOM</b>	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
<b>Etranger</b>	5,0	5,7	8,7	30,6	14,0	0,0	0,0

## 2- Motivations et conditions de venue à la BnF

### *Fréquence et période de visite*

Combien de fois êtes-vous venu à peu près ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Première visite	22,0	12,6	10,6	20,2	43,3	47,0	23,3
2 ou 3 fois	16,1	16,6	10,6	8,6	17,9	13,3	13,2
Jusqu'à 10 fois	13,0	16,0	17,9	9,7	8,9	7,2	12,3
De 11 à 49 fois	20,2	23,4	19,9	20,4	13,0	9,6	18,8
De 50 à 99 fois	12,6	12,0	14,6	13,7	8,0	4,8	11,9
100 fois et plus	16,1	19,4	26,4	27,4	8,9	18,1	20,6

Venez-vous plus particulièrement (ou comptez-vous venir surtout) :

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
En juillet et en août	40,3	47,8	58,7	46,5	38,7	44,2	46,4
Pendant les vacances	36,7	29,2	36,9	44,7	39,1	36,1	38,4
Le reste de l'année	67,3	64,6	71,8	61,5	63,5	66,3	65,4

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Etes-vous :

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
En voyage touristique	5,3	1,7	1,2	7,3	14,9	12,1	6,7
En voyage professionnel	1,8	4,6	7,6	20,6	4,8	6,0	9,4
En vacances	64,9	50,0	35,9	29,8	20,5	18,1	37,1
Rien de tout cela	28,0	43,7	55,4	42,3	59,8	63,9	46,8

### *Les autres bibliothèques fréquentées*

Avez-vous fréquenté régulièrement d'autres bibliothèques cette année

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Aucune	24,8	14,6	21,0	19,7	41,7	47,7	25,6
Une bibliothèque	41,6	26,4	31,8	24,1	27,4	26,7	29,5
Deux bibliothèques	19,5	32,6	23,0	18,4	12,6	11,6	19,9
Trois bibliothèques ou plus	14,2	26,4	24,2	37,8	18,3	14,0	25,0

➤ Pour ceux ayant fréquenté au moins une bibliothèque régulièrement au cours de l'année

Si oui, quels types de bibliothèques avez-vous fréquenté régulièrement cette année ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>B. Municipale</b>	17,1	13,8	13,6	9,7	31,3	40,0	16,5
<b>B. Universitaire</b>	49,4	45,4	46,2	27,3	15,7	11,1	35,2
<b>B. Centre de Recherche</b>	1,2	3,3	4,5	6,8	1,5	2,2	4,0
<b>B. Spécialisée</b>	2,4	7,2	8,5	2,6	6,7	6,7	5,1
<b>Autres sites BnF</b>	0,0	1,3	1,0	1,9	0,8	6,7	1,4
<b>BPI (Beaubourg)</b>	22,9	23,0	14,1	7,1	18,7	15,6	15,4
<b>Autre</b>	3,5	4,6	4,5	5,8	4,5	2,2	4,7

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Localisation géographique des bibliothèques fréquentées :

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>Paris</b>	74,4	79,6	81,5	58,2	61,6	51,6	69,9
<b>Petite Couronne</b>	11,3	7,8	6,9	5,1	15,1	12,9	8,9
<b>Grande Couronne</b>	1,5	1,0	2,3	2,5	1,2	3,2	1,9
<b>Province</b>	8,3	7,8	3,1	15,8	10,5	25,8	10,1
<b>Etranger</b>	4,5	3,9	6,2	18,4	11,6	6,5	9,2

### Motivations

Vous êtes venu aujourd'hui à la BnF pour :

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>Visiter l'endroit en général</b>	17,3	4,5	3,6	14,5	28,7	29,1	14,9
<b>Travailler au calme</b>	54,9	46,1	40,9	23,5	17,0	20,9	33,6
<b>Faire des recherches biblio</b>	15,5	30,3	33,7	34,1	16,5	11,6	26,1
<b>Consulter des documents</b>	27,9	47,2	56,0	60,7	33,9	32,6	46,3
<b>Visiter l'exposition</b>	4,0	1,7	1,2	3,4	13,0	16,3	5,3
<b>Assister à une conférence</b>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Rencontrer quelqu'un</b>	0,4	0,0	0,4	0,8	2,2	2,3	0,9
<b>Autre</b>	3,1	3,9	3,6	4,9	7,0	3,5	4,5

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Venez-vous à la BnF pour :

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Des besoins de formation	47,8	71,9	66,3	17,3	10,9	7,0	36,9
Des besoins professionnels	3,5	6,7	14,7	57,1	28,3	9,3	25,8
Des recherches personnelles	30,1	24,2	28,6	33,6	31,3	39,5	30,8
Le plaisir simplement	23,0	9,6	6,0	16,5	39,6	52,3	20,9
Autre	2,2	3,4	1,6	2,6	5,7	9,3	3,4

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

➤ Pour ceux venant à la BnF pour des besoins de formation

De quel type de formation s'agit-il ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Travail universitaire	28,7	78,9	85,0	89,6	40,0	33,3	69,1
Préparation d'examen	67,6	21,1	13,2	7,5	44,0	50,0	28,1
Préparation de dossier	0,9	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,4
Formation continue pour adulte	0,9	0,0	0,6	0,0	4,0	0,0	0,6
Formation « 3 <sup>ème</sup> âge »	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,2
Autre type de formation	1,9	0,0	0,6	1,5	12,0	16,7	1,6

*Prise de contact*

Comment avez-vous connu la BnF ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Par des amis	41,2	28,1	29,8	10,9	14,8	10,5	22,3
Par des professeurs	10,6	23,6	22,6	26,9	6,1	0,0	17,7
Par des collègues	0,0	1,7	2,0	9,0	2,6	0,0	3,6
Par les médias	26,1	24,7	29,8	24,0	44,8	59,3	31,3
Par Internet	1,3	1,1	3,6	3,1	3,5	2,3	2,7
Par des dépliants et affiches	2,2	0,0	1,6	1,0	1,7	1,2	1,3
Par le bouche à oreille	14,6	20,8	11,9	7,5	14,8	9,3	12,6
Par une autre bibliothèque	0,9	3,9	6,4	6,5	3,9	3,5	4,6
Par un autre biais	11,5	7,9	8,3	20,9	17,4	18,6	14,6

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

*Conditions d'accès*

Votre titre d'accès est ?

	<b>E. bac+3</b>	<b>E. bac+4</b>	<b>E. bac+5</b>	<b>Ens-cher</b>	<b>Actif</b>	<b>Inactif</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Carte annuelle HdJ</b>	66,8	47,2	40,1	9,8	25,2	26,7	33,5
<b>Carte 1 jour HdJ</b>	11,5	8,4	7,1	5,7	17,8	17,4	10,1
<b>Carte annuelle RdJ</b>	2,7	24,7	47,2	65,1	15,2	9,3	34,1
<b>Carte 15 entrées RdJ</b>	2,7	10,7	5,2	5,4	3,5	3,5	5,2
<b>Carte 2 entrées RdJ</b>	1,3	2,3	1,6	3,9	2,6	2,3	2,5
<b>Ticket d'entrée pour l'expo</b>	1,8	1,7	1,2	1,6	7,4	14,0	3,3

(Réponses multiples – Somme des fréquences &gt; à 100 %)

Aujourd'hui vous êtes venu à la BnF :

	<b>E. bac+3</b>	<b>E. bac+4</b>	<b>E. bac+5</b>	<b>Ens-cher</b>	<b>Actif</b>	<b>Inactif</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Seul</b>	66,4	79,8	84,1	81,4	67,8	64,0	75,8
<b>En couple ou en famille</b>	12,0	6,7	4,0	12,1	20,0	24,4	12,0
<b>Avec des amis, collègues...</b>	21,2	13,5	11,9	6,5	12,2	11,6	12,1
<b>En groupe organisé</b>	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1

### 3- Usages de la BnF

#### *Parcours de la dernière visite*

Aujourd'hui êtes-vous allé dans :

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Les salles du HdJ	74,0	57,5	45,9	17,4	38,1	40,5	42,3
Les salles du RdJ	7,2	30,5	44,7	63,2	17,3	15,5	35,3
Les salles des 2 niveaux	0,9	2,3	4,5	3,7	1,8	0,0	2,6
Les autres espaces du HdJ	17,9	9,8	4,9	15,8	42,9	44,1	19,8

➤ Pour ceux ayant accédé aux salles du Haut de Jardin

Dans quelles salles du Haut de Jardin êtes-vous allé aujourd'hui ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
A – Presse	7,8	6,7	15,5	15,0	25,6	17,7	13,4
B – Audiovisuel	9,0	6,7	3,3	8,8	21,1	14,7	9,5
C – Sciences et techniques	28,7	8,7	11,4	18,8	13,3	17,7	17,4
D – Droit, économie, politique	34,1	30,8	51,2	16,3	28,9	20,6	33,1
E – Littérature orientale	0,0	0,0	1,6	0,0	1,1	0,0	0,5
F – Art	7,2	7,7	6,5	5,0	4,4	8,8	6,5
G – Littérature étrangère	5,4	12,5	9,8	8,8	6,7	8,8	8,4
H – Littérature française	5,4	13,5	5,7	21,3	5,6	14,7	9,5
I – Recherches biblio	3,6	7,7	4,1	8,8	5,6	5,9	5,5
J – Philo, histoire...	13,2	30,8	12,2	20,0	12,2	14,7	16,9

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

➤ Pour ceux ayant accédé à la salle Droit, Économie, Politique

Etes-vous venu pour consulter PRISME ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Oui	5,4	6,5	10,3	9,1	12,0	0,0	8,0
Non	94,6	93,6	89,7	90,9	88,0	100,0	92,0

➤ Pour ceux ayant accédé aux salles du Rez de Jardin

Dans quelles salles du Rez de Jardin êtes-vous allé aujourd'hui ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>K – Philo, religion</b>	0,0	8,8	12,5	12,2	14,0	0,0	11,3
<b>L – Histoire</b>	27,8	22,8	13,3	17,7	16,3	23,1	17,6
<b>M – Ethnologie, sociologie...</b>	5,6	8,8	12,5	9,5	16,3	7,7	10,5
<b>N – Economie, politique, presse</b>	11,1	5,3	12,5	5,9	18,6	7,7	8,7
<b>O – Droit, publications off.</b>	5,6	10,5	13,3	3,9	9,3	0,0	7,3
<b>P – Audiovisuel</b>	5,6	5,3	6,7	5,1	9,3	7,7	5,9
<b>Q – Inathèque</b>	16,7	3,5	2,5	3,5	0,0	0,0	3,4
<b>R – Sciences fondamentales</b>	11,1	3,5	6,7	7,1	4,7	0,0	6,3
<b>S – Sciences vie, ingénieur</b>	0,0	3,5	5,0	6,3	7,0	7,7	5,5
<b>T – Documentation / livre...</b>	0,0	1,8	1,7	2,0	0,0	7,7	1,8
<b>U – Littérature étrangère</b>	0,0	5,3	3,3	9,1	4,7	0,0	6,3
<b>V – Littérature française</b>	11,1	15,8	6,7	17,3	11,6	15,4	13,9
<b>W – Littérature orientale, art</b>	5,6	21,1	5,8	11,4	4,7	15,4	10,5
<b>X – recherches biblio</b>	0,0	1,8	5,8	3,9	0,0	15,4	4,0
<b>Y – Réserves / livres rares</b>	0,0	3,5	3,3	1,6	0,0	7,7	2,2

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

➤ Pour ceux ayant accédé aux salles du Haut de Jardin et/ou du Rez de Jardin

Quels types de documents avez-vous consulté aujourd'hui ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>Livres en accès libre</b>	58,5	64,3	54,3	53,4	45,7	59,6	55,4
<b>Périodiques en accès libre</b>	14,8	15,9	26,3	21,9	24,0	21,3	21,0
<b>Documents en magasins</b>	2,2	22,9	34,9	53,1	20,2	17,0	30,4
<b>Catalogues (ordinateurs)</b>	4,9	10,8	8,6	19,1	10,9	2,1	11,4
<b>Documents audiovisuels</b>	3,8	3,2	4,3	5,3	9,3	4,3	5,0
<b>Cédéroms, bases en ligne</b>	7,7	5,1	9,5	8,4	11,6	4,3	8,2
<b>Aucun document</b>	26,8	14,7	9,9	5,0	10,9	4,3	11,9

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

➤ Pour ceux ayant consulté des documents

Avez-vous consulté des documents :

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>En français uniquement</b>	83,7	58,0	58,0	49,7	66,7	77,3	60,9
<b>Français et anglais</b>	11,9	21,0	23,6	21,1	22,8	11,4	20,1
<b>Français et autre langue</b>	3,0	13,8	12,7	24,0	8,8	6,8	14,4
<b>Autre langue uniquement</b>	1,5	7,3	5,7	5,2	1,8	4,6	4,6

*Les services utilisés*

Aujourd'hui avez-vous utilisé les services de :

Si oui, en êtes-vous satisfait ?

- L'accueil dans le hall pour vous informer

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>L'ont utilisé :</b>	16,8	18,5	12,7	18,7	27,5	41,9	20,2
<b>En sont : Très satisfait</b>	55,3	60,6	68,8	70,8	61,3	71,4	65,1
<b>Assez satisfait</b>	42,1	27,3	28,1	29,2	33,9	28,6	31,6
<b>Peu satisfait</b>	2,6	3,0	3,1	0,0	1,6	0,0	1,5
<b>Pas du tout satisfait</b>	0,0	9,1	0,0	0,0	3,2	0,0	1,8

- Le service d'orientation des lecteurs

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>L'ont utilisé :</b>	9,7	12,4	13,9	11,2	14,9	22,4	12,9
<b>En sont : Très satisfait</b>	68,2	59,1	54,3	69,8	58,8	52,6	61,1
<b>Assez satisfait</b>	27,3	31,8	31,4	27,9	38,2	21,1	30,3
<b>Peu satisfait</b>	4,6	9,1	14,3	2,3	0,0	15,8	6,9
<b>Pas du tout satisfait</b>	0,0	0,0	0,0	0,0	2,9	10,5	1,7

- L'information et les conseils des bibliothèques

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>L'ont utilisé :</b>	14,6	23,0	25,6	30,7	11,4	22,1	22,2
<b>En sont :</b> Très satisfait	59,4	60,0	60,9	70,4	69,2	63,2	65,2
Assez satisfait	37,5	25,0	29,7	22,6	26,9	36,8	27,4
Peu satisfait	3,1	15,0	6,3	4,4	3,9	0,0	5,7
Pas du tout satisfait	0,0	0,0	3,1	2,6	0,0	0,0	1,7

- Internet en libre-service

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>L'ont utilisé :</b>	32,3	25,3	36,5	25,9	20,5	11,6	27,0
<b>En sont :</b> Très satisfait	37,1	48,8	33,0	46,5	36,2	70,0	40,8
Assez satisfait	38,6	37,2	47,3	34,3	42,6	10,0	39,2
Peu satisfait	18,6	14,0	12,1	15,2	8,5	10,0	13,9
Pas du tout satisfait	5,7	0,0	7,7	4,0	12,8	10,0	6,1

- Les photocopieuses (dans les salles)

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>L'ont utilisé :</b>	8,0	13,5	14,7	13,5	10,9	12,8	12,3
<b>En sont :</b> Très satisfait	41,2	16,7	16,2	36,0	28,0	54,6	29,3
Assez satisfait	17,7	16,7	32,4	28,0	28,0	27,3	26,2
Peu satisfait	11,8	20,8	24,3	12,0	28,0	18,2	18,9
Pas du tout satisfait	29,4	45,8	27,0	24,0	16,0	0,0	25,6

- Les services de reproduction (salle spécifique)

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>L'ont utilisé :</b>	1,8	1,7	2,8	4,2	1,3	1,2	2,5
<b>En sont :</b> Très satisfait	0,0	66,7	42,9	60,0	66,7	0,0	50,0
Assez satisfait	66,7	0,0	42,9	26,7	33,3	100,0	34,4
Peu satisfait	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1
Pas du tout satisfait	33,3	0,0	14,3	13,3	0,0	0,0	12,5

- Les cafétérias (Haut et Rez de Jardin)

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>L'ont utilisé :</b>	26,6	27,0	32,3	29,5	25,3	11,6	27,4
<b>En sont :</b>							
<b>Très satisfait</b>	10,2	25,0	11,3	38,4	15,8	40,0	22,7
<b>Assez satisfait</b>	47,5	41,7	50,0	35,7	49,1	60,0	44,3
<b>Peu satisfait</b>	23,7	22,9	22,5	17,9	28,1	0,0	21,6
<b>Pas du tout satisfait</b>	18,6	10,4	16,3	8,0	7,0	0,0	11,5

- Les vestiaires

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>L'ont utilisé :</b>	6,6	27,3	43,0	57,5	15,7	12,8	32,5
<b>En sont :</b>							
<b>Très satisfait</b>	57,1	60,0	64,2	72,9	60,0	72,7	67,8
<b>Assez satisfait</b>	35,7	35,6	30,2	23,5	40,0	18,2	28,0
<b>Peu satisfait</b>	7,1	4,4	2,8	1,8	0,0	0,0	2,3
<b>Pas du tout satisfait</b>	0,0	0,0	2,8	1,8	0,0	9,1	1,9

- La librairie

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>L'ont utilisé :</b>	5,3	4,5	5,2	12,0	13,1	16,3	9,1
<b>En sont :</b>							
<b>Très satisfait</b>	50,0	25,0	46,2	55,6	50,0	42,9	49,2
<b>Assez satisfait</b>	50,0	37,5	15,4	31,1	50,0	50,0	38,5
<b>Peu satisfait</b>	0,0	37,5	38,5	11,1	0,0	0,0	10,7
<b>Pas du tout satisfait</b>	0,0	0,0	0,0	2,2	0,0	7,1	1,6

Avez-vous déjà consulté (pas nécessairement aujourd'hui) :

- Les informations concernant la BnF sur les postes informatiques dans le hall

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>L'ont déjà consulté</b>	35,4	41,0	39,8	48,6	39,0	33,7	41,2

- Les informations concernant la BnF sur les postes informatiques dans les salles de lecture

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>L'ont déjà consulté</b>	26,6	38,8	46,0	46,1	29,8	22,1	37,6

- Les dépliants sur la bibliothèque

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
L'ont déjà consulté	53,8	68,5	68,7	74,0	52,6	60,5	64,5

- Les dépliants et les programmes sur les manifestations

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
L'ont déjà consulté	37,2	50,6	53,4	59,0	39,0	44,2	48,9

- Le guide du lecteur

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
L'ont déjà consulté	35,0	42,7	50,6	53,1	28,1	23,3	42,1

Avez-vous déjà visité une exposition de la BnF (y compris aujourd'hui) ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Oui	21,3	25,1	32,5	44,7	34,2	40,7	34,0
Non	78,7	74,9	67,5	55,3	65,8	59,3	66,0

Où déjà participé à des conférences, débats, colloques à la BnF y compris aujourd'hui ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Oui	4,9	4,6	14,9	19,3	8,8	8,1	11,7
Non	95,1	95,4	85,1	80,7	91,2	91,9	88,3

### La durée de la visite

Combien de temps êtes-vous resté à la BnF aujourd'hui ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Moins d'une heure	16,4	6,7	6,0	11,9	23,6	32,6	14,2
De 1 à moins de 2 heures	11,1	11,8	10,8	9,6	25,8	23,3	14,0
De 2 à moins de 3 heures	20,0	20,2	17,1	13,2	21,0	17,4	17,6
De 3 à moins de 4 heures	14,2	14,6	17,1	16,3	11,8	9,3	14,7
De 4 à moins de 6 heures	19,6	28,1	27,9	27,2	11,4	12,8	22,6
6 heures et plus	18,7	18,5	21,1	21,8	6,6	4,7	17,1

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Durée moyenne (en minutes)	192	219	226	224	132	121	196

#### 4- Jugement des visiteurs sur la BnF

A la BnF êtes-vous satisfait :

Du tarif de votre carte d'accès

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Très satisfait	31,6	33,3	39,3	27,5	25,7	26,7	30,8
Assez satisfait	38,2	35,6	42,9	39,6	29,6	23,3	36,7
Peu satisfait	9,3	15,8	9,1	13,0	7,8	10,5	11,0
Pas du tout satisfait	5,8	10,2	6,0	10,6	7,4	5,8	8,0
NSP	15,1	5,1	2,8	9,3	29,6	33,7	13,5

Des jours d'ouverture

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Très satisfait	36,0	44,1	37,5	38,1	33,5	33,7	37,3
Assez satisfait	36,9	41,8	41,4	42,0	38,3	37,2	40,1
Peu satisfait	13,3	9,0	14,3	10,4	10,0	3,5	10,9
Pas du tout satisfait	2,7	3,4	3,6	4,9	2,6	1,2	3,5
NSP	11,1	1,7	3,2	4,7	15,7	24,4	8,2

Des horaires d'ouverture

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Très satisfait	37,3	41,2	38,5	46,6	33,9	41,9	40,4
Assez satisfait	28,0	32,2	35,7	32,9	35,7	27,9	32,7
Peu satisfait	20,4	21,5	16,3	12,7	10,0	9,3	15,1
Pas du tout satisfait	3,1	3,4	6,8	3,9	5,2	1,2	4,3
NSP	11,1	1,7	2,8	3,9	15,2	19,8	7,5

De l'ambiance générale de la BnF

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Très satisfait	47,3	44,4	45,8	43,1	38,8	30,2	42,9
Assez satisfait	37,1	34,3	37,1	34,0	35,2	36,1	35,5
Peu satisfait	9,4	12,9	10,8	10,9	7,9	15,1	10,7
Pas du tout satisfait	1,8	6,7	5,2	7,0	6,6	3,5	5,5
NSP	4,5	1,7	1,2	4,9	11,5	15,1	5,5

## De l'offre de collections

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>Très satisfait</b>	27,1	41,8	38,5	47,7	29,7	23,3	37,2
<b>Assez satisfait</b>	32,4	33,9	36,9	30,3	23,6	18,6	30,5
<b>Peu satisfait</b>	12,4	11,9	11,9	7,5	5,2	3,5	9,1
<b>Pas du tout satisfait</b>	3,1	1,7	4,8	1,8	2,2	1,2	2,6
<b>NSP</b>	24,9	10,7	7,9	12,7	39,3	53,5	20,7

## Des services en salle de lecture

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>Très satisfait</b>	30,7	42,4	36,7	45,9	26,6	30,2	36,9
<b>Assez satisfait</b>	33,8	38,4	36,7	31,4	28,0	15,1	32,1
<b>Peu satisfait</b>	5,8	4,5	9,6	4,9	2,6	2,3	5,3
<b>Pas du tout satisfait</b>	0,4	2,3	6,4	2,6	1,3	0,0	2,5
<b>NSP</b>	29,3	12,4	10,8	15,3	41,5	52,3	23,2

## Est-ce que vous vous repérez facilement à l'intérieur de la BnF ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
<b>Très facilement</b>	46,9	42,9	46,2	48,3	34,9	36,1	44,0
<b>Assez facilement</b>	33,2	38,4	39,0	37,2	42,8	37,2	38,0
<b>Pas très facilement</b>	16,4	14,1	12,0	10,9	17,9	23,3	14,4
<b>Pas du tout facilement</b>	3,5	4,5	2,8	3,6	4,4	3,5	3,7

*Les qualités de la BnF*

Qu'est-ce que vous appréciez le plus à la BnF ?

Thématiques évoquées	E. 3	E. 4	E. 5	E / C	Actif	Inact.	Ens.
<b>La richesse des collections y compris documents numérisés (choix, diversité, qualité)</b>	<b>27,0</b>	<b>43,3</b>	<b>43,7</b>	<b>53,0</b>	<b>37,0</b>	<b>29,1</b>	<b>41,4</b>
<b>La facilité d'accès (y compris l'organisation du système d'accès : réservations, etc)</b>	<b>12,0</b>	<b>20,2</b>	<b>19,1</b>	<b>24,8</b>	<b>13,0</b>	<b>17,4</b>	<b>18,5</b>
↳ aux collections (y compris catalogues et documents numérisés)	4,4	10,1	11,9	16,5	5,2	8,1	10,4
↳ aux postes informatiques	1,3	3,4	2,8	5,2	1,3	3,5	3,1
↳ à Internet	5,8	7,3	4,4	2,8	5,2	7,0	4,9
↳ autres	0,4	1,1	0,4	2,6	0,4	0,0	1,1
<b>L'environnement</b>	<b>58,0</b>	<b>48,3</b>	<b>33,7</b>	<b>41,3</b>	<b>53,0</b>	<b>57,0</b>	<b>46,6</b>
↳ l'aménagement de l'espace (en termes fonctionnels, pratique)	29,2	29,8	17,9	17,8	19,1	23,3	21,9
↳ l'esthétique de l'aménagement, l'architecture (décor, matériaux, design, jardin)	24,8	20,8	11,9	19,6	32,2	38,4	22,5
↳ l'accessibilité du site (intérieur/extérieur)	6,2	2,8	3,6	4,9	4,8	3,5	4,5
↳ autres	5,3	5,1	3,2	5,2	8,3	8,1	5,5
<b>La qualité du personnel</b>	<b>7,5</b>	<b>7,9</b>	<b>11,9</b>	<b>11,1</b>	<b>10,9</b>	<b>19,8</b>	<b>10,7</b>
↳ la compétence professionnelle, l'information (y compris disponibilité)	1,3	2,8	4,0	5,7	3,0	3,5	3,7
↳ l'accueil du personnel (y compris les gens de la sécurité)	5,8	7,3	7,5	7,0	7,8	16,3	7,7
↳ autres	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	1,2	0,2
<b>L'ambiance, le calme, le confort</b>	<b>65,0</b>	<b>61,8</b>	<b>65,9</b>	<b>44,7</b>	<b>40,4</b>	<b>40,7</b>	<b>53,3</b>
<b>L'organisation générale de la bibliothèque</b>	<b>8,0</b>	<b>6,2</b>	<b>11,9</b>	<b>10,1</b>	<b>12,6</b>	<b>11,6</b>	<b>10,1</b>
↳ les jours et les horaires d'ouverture	4,9	2,8	6,0	3,6	3,0	1,2	3,9
↳ la qualité des services annexes (restauration, vestiaires, sécurité, entretien...)	0,4	1,7	3,6	4,1	2,6	2,3	2,7
↳ l'organisation d'activités culturelles (expositions, conférences, colloques)	1,3	1,1	1,2	1,6	6,5	9,3	2,7
↳ autres	0,9	0,6	0,8	0,5	0,4	0,0	0,6
<b>Autres</b>	<b>5,8</b>	<b>5,6</b>	<b>3,2</b>	<b>5,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,0</b>	<b>5,5</b>

*Guide de lecture du tableau* : les réponses à la question « qu'est-ce que vous appréciez le plus à la BnF » ont été classées en plusieurs thèmes. Les grandes catégories thématiques retenues apparaissent en gras dans le tableau. En face de chacune d'entre elles est indiqué la proportion de personnes l'ayant évoquée.

En dessous de chaque catégorie sont indiqués les sous thèmes appartenant à la catégorie concernée avec en regard la proportion de personnes les ayant cités.

Par exemple, 47% des individus évoquent l'environnement pris d'une manière générale comme une des qualités importantes de la BnF et 21,6% parlent plus précisément de l'aménagement de l'espace. Une même personne pouvant citer plusieurs sous thèmes au sein d'une même catégorie, le cumul des fréquences des parties peut dépasser celle de l'ensemble.

## Les défauts de la BnF

Qu'est-ce que vous appréciez le moins à la BnF ?

Thématiques	E. 3	E. 4	E. 5	E / C	Actif	Inact.	Ens.
<b>Les difficultés d'accès</b>	<b>13,3</b>	<b>23,0</b>	<b>23,0</b>	<b>21,7</b>	<b>13,0</b>	<b>18,6</b>	<b>19,1</b>
↳ aux collections (y compris catalogues et documents numérisés) : cartes, réservations, classement, etc	5,8	8,4	8,3	9,3	6,1	11,6	8,0
↳ aux postes informatiques, imprimantes, Internet, photocopieuses, machines à microfilms (incompréhension, attente, pannes)	4,0	6,7	7,1	8,5	3,9	3,5	6,2
↳ le temps d'attente pour obtenir les documents	0,9	1,7	2,0	2,3	1,3	0,0	1,6
↳ conditions de sélection pour accéder au rez de jardin	2,2	5,1	4,8	1,6	1,7	2,3	2,8
↳ limitation d'accès à Internet, lenteurs d'accès	0,4	1,1	2,0	0,5	0,0	2,3	0,9
↳ autres	0,9	0,6	0,8	1,6	0,0	1,2	0,9
<b>L'affluence dans les salles</b>	<b>7,1</b>	<b>11,2</b>	<b>7,1</b>	<b>3,4</b>	<b>6,1</b>	<b>1,2</b>	<b>6,0</b>
<b>L'environnement</b>	<b>31,4</b>	<b>40,5</b>	<b>29,0</b>	<b>45,5</b>	<b>44,4</b>	<b>50,0</b>	<b>39,5</b>
↳ l'aménagement de l'espace (en termes fonctionnels : trop grand, pas pratique)	14,2	18,0	13,1	20,9	16,5	26,7	17,6
↳ l'esthétique de l'aménagement, l'architecture (décor, matériaux, design, jardin : froid, impersonnel, etc)	8,0	10,1	8,7	15,5	19,6	15,1	13,0
↳ l'accessibilité du site (intérieur/extérieur)	12,0	16,9	11,5	15,0	13,0	15,1	13,8
↳ autres	1,3	1,7	2,0	2,1	2,6	2,3	2,0
<b>La qualité du personnel</b>	<b>3,1</b>	<b>6,7</b>	<b>5,6</b>	<b>5,2</b>	<b>6,1</b>	<b>7,0</b>	<b>5,4</b>
↳ l'indisponibilité (lenteur, etc)	0,9	2,8	4,0	2,6	3,0	2,3	2,7
↳ l'accueil du personnel (y compris les gens de la sécurité)	1,8	3,9	2,4	2,3	4,4	5,8	3,0
↳ autres	0,0	0,6	0,0	0,3	0,0	0,0	0,2
<b>L'ambiance, le confort (trop de bruit, pas assez de lumière, trop froid, trop chaud)</b>	<b>12,4</b>	<b>10,7</b>	<b>17,5</b>	<b>18,4</b>	<b>12,2</b>	<b>8,1</b>	<b>14,5</b>
<b>L'organisation générale de la bibliothèque</b>	<b>18,6</b>	<b>20,8</b>	<b>29,0</b>	<b>27,1</b>	<b>17,4</b>	<b>14,0</b>	<b>22,7</b>
↳ les jours et les horaires d'ouverture, grèves, etc	8,4	11,2	11,1	8,5	5,7	4,7	8,6
↳ la restauration (pas bon, pas de choix, mal organisé, pas assez)	6,2	5,6	11,1	10,1	3,5	4,7	7,6
↳ la sécurité (trop de contrôles, fouilles)	0,9	2,3	3,2	4,9	3,5	0,0	3,0
↳ autres services (toilettes, vestiaires, entretien)	4,0	2,8	6,0	5,4	3,9	5,8	4,7
↳ autres	0,4	0,6	1,6	0,5	0,4	1,2	0,7
<b>Les tarifs</b>	<b>25,7</b>	<b>21,9</b>	<b>23,4</b>	<b>14,5</b>	<b>13,0</b>	<b>7,0</b>	<b>18,3</b>
↳ cartes d'entrée	5,3	5,1	5,2	2,3	4,4	3,5	4,1
↳ prix restauration, distributeurs	17,3	10,1	10,7	6,2	6,5	2,3	9,2
↳ prix photocopies	3,5	6,7	11,5	6,5	3,5	1,2	6,1
↳ autres	0,4	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,2
<b>Autres</b>	<b>19,0</b>	<b>11,8</b>	<b>15,1</b>	<b>15,8</b>	<b>19,6</b>	<b>20,9</b>	<b>16,6</b>

*Guide de lecture du tableau* : les réponses à la question « qu'est-ce que vous appréciez le moins à la BnF » ont été classées en plusieurs thèmes. Les grandes catégories thématiques retenues apparaissent en gras dans le tableau. En face de chacune d'entre elles est indiqué la proportion de personnes l'ayant évoquée.

En dessous de chaque catégorie sont indiqués les sous thèmes appartenant à la catégorie concernée avec en regard la proportion de personnes les ayant cités.

Par exemple, 5,3% des individus se disent mécontents de la qualité générale du personnel. Plus précis, 2,6% évoquent des problèmes d'indisponibilité et 2,9% ne sont pas satisfaits de l'accueil. Une même personne pouvant citer plusieurs sous thèmes au sein d'une même catégorie, le cumul des fréquences des parties peut dépasser celle de l'ensemble.

Pouvez-vous attribuer à la BnF une note de 1 à 10 ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Note moyenne (sur 10)	7,4	7,3	7,2	7,2	7,2	7,2	7,3

Conseilleriez-vous à un proche ou à un collègue de venir à la BnF ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Tout à fait	69,1	61,6	71,8	74,3	60,5	70,2	68,7
Plutôt	29,6	36,2	24,6	21,5	32,0	21,4	27,1
Pas vraiment	0,9	0,6	2,0	3,2	6,6	7,1	3,1
Pas du tout	0,5	1,7	1,6	1,1	0,9	1,2	1,1

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

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Oui	96,5	98,9	98,4	98,4	92,5	92,9	96,8
Non	3,5	1,1	1,6	1,6	7,5	7,1	3,2

➤ Pour ceux ayant l'intention de revenir

Si oui, à quel moment ?

	E. bac+3	E. bac+4	E. bac+5	Ens-cher	Actif	Inactif	Ensemble
Autre moment de juillet	28,0	42,3	46,2	45,4	23,4	25,3	37,5
Autre moment d'août	46,3	40,0	40,5	27,9	26,3	26,6	34,6
Plus tard dans l'année (2001)	20,6	14,9	9,7	20,4	38,8	29,1	21,2
En juillet ou août 2002	1,4	0,6	0,4	1,6	1,4	2,5	1,2
A un autre moment en 2002	1,8	0,6	1,6	1,9	2,9	3,8	1,9
Une autre année ou NSP	1,8	1,7	1,6	2,9	7,2	12,7	3,6

## Les lecteurs qui privilégient l'été ou les périodes de vacances

### Synthèse des résultats

En fonction des réponses à la question « *Venez-vous plus particulièrement (ou comptez-vous venir surtout) : 1°/ en juillet et en août ; 2°/ pendant vos période de vacances ; 3°/ le reste de l'année* », on distingue les trois comportements suivants :

- Les publics de juillet et août : 221 personnes (16,1%).
- Les publics des périodes de vacances : 221 personnes (16,1%).
- Les publics sans période privilégiée (reste de l'année) : 932 personnes (68%).

L'objectif, ici, est d'apprécier les spécificités des publics déclarant privilégier l'été et les période de vacances pour venir sur le site de Tolbiac.

#### 1°/ Les publics privilégiant la période d'été

Il s'agit d'un public jeune (45% de moins de 25 ans) majoritairement étudiant (58%) de l'université (77%). Ils sont nombreux en économie, droit et AES (38%) et secondairement en lettres et histoire de l'art (20%). La majorité est en maîtrise ou en troisième cycle (28% et 30% respectivement). On compte au sein de cette catégorie des proportions de provinciaux (15%) et d'étrangers (24%) supérieures à la moyenne (respectivement 10% et 12%). Parmi ces derniers, on rencontre deux types de comportements : d'un côté des personnes en activité qui profitent du calme qu'offre l'été dans leur activité professionnelle pour venir à Paris effectuer des recherches et de l'autre des personnes profitant de leurs vacances pour visiter la BnF dans un simple but touristique ou pour satisfaire des besoins de recherche. Près de 30% des individus de ce groupe se déclarent en voyage touristique ou professionnel.

Une majorité de personnes de ce groupe est déjà venue sur le site de Tolbiac (71%), la moitié d'entre eux étant déjà venu plus de 3 fois (51%). Du point de vue des motifs de visite, les amateurs des mois de juillet et août ne se distinguent guère de l'ensemble.

C'est dans ce groupe que l'on enregistre le plus grand nombre de titres temporaires (16% de cartes 1 jour Haut de Jardin et 15% de cartes 2 et 15 entrées pour le Rez de Jardin). Toutefois la majorité

a préféré prendre une carte annuelle pour le Haut de Jardin (29%) ou le Rez de Jardin (28%). Leur comportement dans le choix des salles et le type de documents consultés est identique à la moyenne. Il ne s'agit pas de simples touristes mais bien de personnes venues travailler, effectuer des recherches et consulter des ouvrages. Parmi eux, la part des visiteurs « purs » ne dépasse pas 15%.

Les individus de ce groupe ont plus que les autres eu recours aux services d'aide à l'orientation des lecteurs et à ceux d'information et de conseils et ils sont plus souvent que la moyenne passés par l'accueil. Il existe bien une part non négligeable de nouveaux venus (29%), mais il s'agit de personnes fréquentant Tolbiac pour des raisons précises. En outre, ils ont plus souvent recours aux photocopieuses que la moyenne ce qui correspond à des personnes venues faire des recherches documentaires et récupérer de la documentation pour pouvoir l'exploiter plus tard. Enfin, il s'agit du public qui reste le plus longtemps en moyenne (environ 220 minutes) ce qui confirme leur détermination à optimiser leur visite.

Leurs niveaux de satisfaction par rapport aux différents services offerts par la BnF ne révèlent pas d'insatisfaction particulièrement marquée. De même, leurs réponses aux questions sur les qualités et défauts de la BnF ne laissent pas non plus entrevoir un comportement spécifique.

### 2°/ Ceux privilégiant les périodes de vacances

Ce groupe compte moins d'étudiants (42% contre 52% en moyenne), mais aussi moins de chercheurs (9%). Par contre, les proportions d'enseignants et d'actifs en emploi sont plus importantes dans ce groupe (respectivement 26% et 18%, contre 12% et 15% en moyenne).

Ce sont les proportions de provinciaux et d'étrangers qui caractérisent le mieux ce groupe. Parmi les personnes déclarant privilégier les périodes de vacances pour se rendre à la BnF, on compte 22% de provinciaux (contre 10% sur l'ensemble de l'échantillon) et 32% d'étrangers (contre 12%). Il s'agit majoritairement d'un public de nouveaux venus puisque 46% d'entre eux viennent pour la première fois. Les deux-tiers ne sont pas venus plus de trois fois (contre 35% en moyenne).

La majorité se définit comme étant en vacances (51% du groupe contre 38% en moyenne) et une minorité non négligeable déclare être en voyage touristique (15% contre 6% en moyenne) ou en voyage professionnel (16% contre 9% en moyenne).

En fait, il s'agit du groupe où l'on compte le plus grand nombre de « touristes », c'est à dire de personnes venues principalement pour visiter la bibliothèque (35% contre 14% en moyenne). Motivées par le simple plaisir de découvrir le site et le bâtiment, 40% d'entre elles se sont cantonnées aux espaces en libre accès du Haut de Jardin et n'ont été dans aucune salle de lecture (contre à peine 19% en moyenne). Ils ont, par conséquent, très peu recours aux services offerts par la BnF, à l'exception des aides à l'orientation générale. Leur temps de présence moyen sur le site est logiquement le plus faible des trois groupes (165 minutes).

Étant donné la place qu'occupe la visite touristique dans ce groupe, le premier sujet de satisfaction retenu par les individus est le cadre architectural du lieu (63% le cite) et plus particulièrement son esthétisme. Plus de 42% des personnes du groupe considère l'esthétique de la BnF comme sa principale qualité (contre 23% dans l'ensemble de l'échantillon). Mais c'est également le jugement négatif porté sur le bâtiment qui ressort le plus souvent quand on leur demande ce qu'il n'apprécient pas à la BnF (17% contre 13% en moyenne). Le public de ce groupe est le moins réceptif à la richesse des collections (34% contre 41% en moyenne).

## 1- Profil sociologique des personnes interrogées

### Sexe

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Hommes	52,5	53,4	58,1	56,4
Femmes	47,5	46,6	42,0	43,6

### Age

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Moins de 20 ans	2,3	7,3	4,0	4,2
De 20 à 24 ans	43,0	21,8	33,2	32,9
De 25 à 29 ans	21,7	20,5	23,7	22,9
De 30 à 39 ans	15,4	23,6	19,2	19,3
De 40 à 49 ans	6,8	15,0	7,8	8,8
De 50 à 59 ans	6,8	8,2	6,6	6,9
60 ans et plus	4,1	3,6	5,7	5,1

### Activité principale – Profil socio-professionnel

Quelle est votre activité principale ? Etes-vous :

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Chercheur	10,0	9,1	14,1	12,6
Enseignant	11,8	23,5	9,5	12,1
Enseignant - Chercheur	0,9	2,7	2,0	2,0
Etudiant	58,4	41,6	52,6	51,8
Actif en emploi	13,6	18,1	15,7	15,7
Actif en recherche d'emploi	3,2	0,9	2,2	2,1
Inactif	0,5	0,9	0,6	0,7
Retraité	1,8	3,2	3,3	3,1

➤ *Pour les chercheurs et enseignants*

Dans quel type d'organisme travaillez-vous ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Université	68,8	42,3	60,4	57,6
Labo. de recherche pub.	4,2	0,0	9,4	6,7
Labo. de recherche privé	0,0	1,3	2,6	1,9
Ecole d'Enseignement sup.	4,2	6,4	3,0	3,9
Enseignement sec. et prim.	18,8	43,6	14,5	21,3
Autres	2,1	3,9	6,8	5,5
Double statut	2,1	2,6	3,4	3,1

Et quelle est votre discipline ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Lettres, Arts	40,4	50,0	37,3	40,3
Philosophie	4,3	6,9	6,0	6,0
Histoire	19,2	16,7	21,0	19,9
Autres sciences humaines	8,5	13,9	14,2	13,4
Economie, droit, AES	10,6	0,0	8,6	7,1
Sciences et techniques	4,3	6,9	6,0	6,0
Médecine, Pharmacie	2,1	0,0	0,9	0,9
Audiovisuel	2,1	1,4	0,9	1,1
Pluridisciplinaire	8,5	4,2	5,2	5,4

➤ *Pour les étudiants*

Dans quel type d'établissement êtes-vous inscrit ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Université	77,3	73,6	79,4	78,3
Grande Ecole	11,7	6,6	7,2	7,9
Ecole spécialisée	7,0	6,6	3,9	4,8
IUT	0,0	0,0	0,2	0,1
IUFM	0,0	0,0	0,8	0,6
Lycées (y.c. classes prépa.)	2,3	9,9	5,3	5,4
Autres	1,6	2,2	1,8	1,8
Plusieurs établissements	0,0	1,1	1,4	1,1

Et quelle est votre discipline ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
<b>Lettres, Arts</b>	20,2	31,8	16,2	18,8
<b>Philosophie</b>	4,0	1,2	4,2	3,8
<b>Histoire</b>	11,3	5,9	12,1	11,2
<b>Autres sciences humaines</b>	10,5	10,6	12,3	11,7
<b>Economie, droit, AES</b>	37,9	27,1	31,6	32,2
<b>Sciences et techniques</b>	8,1	14,1	13,3	12,5
<b>Médecine, Pharmacie</b>	3,2	4,7	7,1	6,1
<b>Audiovisuel</b>	2,4	2,4	1,5	1,7
<b>Pluridisciplinaire</b>	2,4	2,4	1,9	2,0

A quel niveau de formation êtes-vous actuellement ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
<b>BAC</b>	2,4	5,7	2,3	2,7
<b>DEUG / DUT</b>	12,7	17,1	16,0	15,6
<b>Licence</b>	12,7	13,6	13,3	13,3
<b>Maîtrise</b>	27,8	26,1	24,0	24,9
<b>DEA / DESS</b>	30,2	14,8	24,8	24,5
<b>Thèse</b>	7,1	8,0	12,9	11,2
<b>Autre</b>	7,1	14,8	6,7	7,8

➤ Pour les actifs en emploi (hors enseignants et chercheurs)

Quelle est votre profession ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
<b>Agriculteur</b>	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Artisan, commerçant...</b>	7,1	2,5	2,2	2,9
<b>Cadre et PIS</b>	53,6	32,5	43,2	42,5
<b>Prof. Intermédiaire</b>	25,0	45,0	39,6	38,7
<b>Employé</b>	3,6	12,5	13,0	11,6
<b>Ouvrier</b>	10,7	7,5	2,2	4,4

*Pour les moins de 30 ans*

Profession du père (ou mère, tuteur...) ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Agriculteur	2,1	1,9	1,5	1,6
Artisan, commerçant...	10,0	14,0	11,0	11,2
Cadre et PIS	44,3	35,5	44,8	43,4
Prof. Intermédiaire	20,7	22,4	18,5	19,4
Employé	6,4	13,1	7,2	7,8
Ouvrier	12,1	9,4	12,5	12,0
Retraité	3,6	1,9	1,8	2,2
Autre inactif	0,7	0,9	1,7	1,4
Refus	0,0	0,9	1,1	0,9

Niveau d'étude du père (ou mère, tuteur...) ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Primaire	12,1	11,1	16,3	14,8
Secondaire	25,5	26,9	23,5	24,3
Supérieur	62,4	62,0	60,2	60,8

➤ *Pour tous hormis les étudiants*

Avez-vous fait des études supérieures ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Oui	90,4	88,9	92,6	91,6
Non	9,6	11,1	7,4	8,4

*Origine géographique*

Dans quelle ville résidez-vous actuellement ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
<b>Paris</b>	38,5	26,7	57,1	49,2
<b>Petite Couronne</b>	15,8	13,1	22,7	20,0
<b>Grande Couronne</b>	7,7	5,4	9,7	8,7
<b>Province</b>	14,5	22,2	6,6	10,4
<b>DOM-TOM</b>	0,0	0,5	0,0	0,1
<b>Etranger</b>	23,5	32,1	4,0	11,7

➤ *Pour les chercheurs, enseignants, autres actifs et étudiants*

Dans quelle ville travaillez-vous ou étudiez-vous actuellement ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
<b>Paris</b>	36,4	30,4	62,3	52,9
<b>Petite Couronne</b>	15,2	9,3	17,1	15,5
<b>Grande Couronne</b>	3,5	4,4	5,1	4,8
<b>Province</b>	17,2	19,6	9,8	12,6
<b>DOM-TOM</b>	0,0	0,5	0,0	0,1
<b>Etranger</b>	27,8	35,8	5,6	14,1

## 2- Motivations et conditions de venue à la BnF

### *Fréquence et période de visite*

Combien de fois êtes-vous venu à peu près ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Première visite	29,2	45,9	14,5	22,0
2 ou 3 fois	18,7	19,3	10,5	13,3
Jusqu'à 10 fois	17,8	10,6	11,9	12,6
De 11 à 49 fois	19,6	13,3	19,8	18,8
De 50 à 99 fois	8,2	5,5	14,9	12,3
100 fois et plus	6,4	5,5	28,4	21,1

Etes-vous :

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
En voyage touristique	9,6	14,8	2,9	5,9
En voyage professionnel	18,7	16,1	5,2	9,1
En vacances	37,9	50,7	34,7	37,7
Rien de tout cela	33,8	18,4	57,2	47,3

### *Les autres bibliothèques fréquentées*

Avez-vous fréquenté régulièrement d'autres bibliothèques cette année

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Aucune	24,4	25,8	25,4	25,3
Une bibliothèque	29,0	30,3	29,8	29,7
Deux bibliothèques	20,4	19,0	20,8	20,5
Trois bibliothèques ou plus	26,2	24,9	24,1	24,5

➤ Pour ceux ayant fréquenté au moins une bibliothèque régulièrement au cours de l'année

Si oui, quels types de bibliothèques avez-vous fréquenté régulièrement cette année ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
<b>B. Municipale</b>	18,0	21,3	15,5	16,9
<b>B. Universitaire</b>	34,1	35,4	36,2	35,7
<b>B. Centre de Recherche</b>	4,8	3,1	3,7	3,8
<b>B. Spécialisée</b>	6,0	4,3	5,2	5,2
<b>Autres sites BnF</b>	0,6	1,2	1,4	1,3
<b>BPI (Beaubourg)</b>	11,4	11,0	18,4	16,1
<b>Autre</b>	6,0	3,1	4,7	4,7

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Localisation géographique des bibliothèques fréquentées :

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
<b>Paris</b>	56,9	47,6	79,7	71,0
<b>Petite Couronne</b>	11,8	6,7	8,6	8,8
<b>Grande Couronne</b>	2,9	1,9	1,8	2,0
<b>Province</b>	12,8	28,6	5,3	10,2
<b>Etranger</b>	15,7	15,2	4,7	8,0

### Motivations

Vous êtes venu aujourd'hui à la BnF pour :

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
<b>Visiter l'endroit en général</b>	14,5	34,8	9,0	14,1
<b>Travailler au calme</b>	33,5	23,5	39,0	35,6
<b>Faire des recherches biblio</b>	31,2	22,2	25,9	26,1
<b>Consulter des documents</b>	44,8	34,4	49,0	46,0
<b>Visiter l'exposition</b>	1,8	5,0	6,1	5,2
<b>Assister à une conférence</b>	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Rencontrer quelqu'un</b>	1,8	0,9	0,5	0,8
<b>Autre</b>	3,2	6,3	3,9	4,2

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Venez-vous à la BnF pour :

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Des besoins de formation	40,3	25,8	41,3	38,7
Des besoins professionnels	22,6	20,8	26,4	24,9
Des recherches personnelles	30,3	25,8	32,2	30,9
Le plaisir simplement	15,8	36,7	17,4	20,2
Autre	3,6	5,0	2,8	3,3

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

➤ Pour ceux venant à la BnF pour des besoins de formation

De quel type de formation s'agit-il ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Travail universitaire	75,0	68,4	65,2	67,2
Préparation d'examen	22,7	26,3	31,7	29,6
Préparation de dossier	1,1	0,0	1,0	0,9
Formation continue pour adulte	0,0	0,0	0,8	0,6
Formation « 3 <sup>ème</sup> âge »	0,0	1,8	0,0	0,2
Autre type de formation	1,1	3,5	1,3	1,5

*Prise de contact*

Comment avez-vous connu la BnF ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Par des amis	27,2	21,3	23,0	23,4
Par des professeurs	19,9	14,5	18,0	17,8
Par des collègues	3,6	4,1	3,5	3,6
Par les médias	29,0	33,0	30,2	30,4
Par Internet	4,5	5,0	1,4	2,5
Par des dépliants et affiches	0,9	2,7	1,3	1,5
Par le bouche à oreille	11,8	12,2	13,3	12,9
Par une autre bibliothèque	3,6	4,5	4,5	4,4
Par un autre biais	10,9	11,8	15,7	14,3

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

*Conditions d'accès*

Votre titre d'accès est ?

	<b>Juillet - Août</b>	<b>Vacances</b>	<b>Autre période</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Carte annuelle HdJ</b>	29,4	19,9	40,7	35,5
<b>Carte 1 jour HdJ</b>	16,3	13,6	7,8	10,1
<b>Carte annuelle RdJ</b>	27,6	24,4	36,8	33,3
<b>Carte 15 entrées RdJ</b>	9,5	6,3	3,9	5,2
<b>Carte 2 entrées RdJ</b>	5,0	2,3	1,8	2,4
<b>Ticket d'entrée pour l'expo</b>	1,4	4,1	3,7	3,4

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Aujourd'hui vous êtes venu à la BnF :

	<b>Juillet - Août</b>	<b>Vacances</b>	<b>Autre période</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Seul</b>	77,4	65,6	79,4	76,9
<b>En couple ou en famille</b>	9,5	23,1	8,8	11,2
<b>Avec des amis, collègues...</b>	13,1	10,9	11,8	11,9
<b>En groupe organisé</b>	0,0	0,5	0,0	0,1

### 3- Usages de la BnF

#### *Parcours de la dernière visite*

Aujourd'hui êtes-vous allé dans :

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Les salles du HdJ	47,2	30,7	46,7	44,2
Les salles du RdJ	33,3	27,5	36,5	34,6
Les salles des 2 niveaux	2,8	1,8	2,9	2,7
Les autres espaces du HdJ	16,7	39,9	13,9	18,6

➤ Pour ceux ayant accédé aux salles du Haut de Jardin

Dans quelles salles du Haut de Jardin êtes-vous allé aujourd'hui ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
A – Presse	11,1	9,9	13,1	12,4
B – Audiovisuel	5,6	9,9	10,0	9,2
C – Sciences et techniques	15,7	16,9	19,3	18,4
D – Droit, économie, politique	37,0	32,4	32,3	33,1
E – Littérature orientale	0,9	0,0	0,4	0,5
F – Art	8,3	15,5	5,5	7,1
G – Littérature étrangère	5,6	5,6	9,5	8,4
H – Littérature française	7,4	11,3	9,1	9,0
I – Recherches biblio	7,4	1,4	5,5	5,4
J – Philo, histoire...	21,3	18,3	15,3	16,6

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

➤ Pour ceux ayant accédé à la salle Droit, Économie, Politique

Etes-vous venu pour consulter PRISME ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Oui	23,1	8,7	3,7	8,0
Non	76,9	91,3	96,4	92,0

- Pour ceux ayant accédé aux salles du Rez de Jardin

Dans quelles salles du Rez de Jardin êtes-vous allé aujourd'hui ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
<b>K – Philo, religion</b>	3,9	10,9	12,3	10,8
<b>L – Histoire</b>	15,4	17,2	17,8	17,4
<b>M – Ethnologie, sociologie...</b>	11,5	6,3	10,9	10,4
<b>N – Economie, politique, presse</b>	6,4	4,7	10,9	9,4
<b>O – Droit, publications off.</b>	5,1	6,3	7,8	7,2
<b>P – Audiovisuel</b>	6,4	3,1	6,1	5,8
<b>Q – Inathèque</b>	2,6	3,1	3,6	3,4
<b>R – Sciences fondamentales</b>	11,5	6,3	5,3	6,4
<b>S – Sciences vie, ingénieur</b>	6,4	4,7	5,9	5,8
<b>T – Documentation / livre...</b>	1,3	3,1	1,7	1,8
<b>U – Littérature étrangère</b>	6,4	6,3	6,4	6,4
<b>V – Littérature française</b>	15,4	21,9	12,8	14,4
<b>W – Littérature orientale, art</b>	12,8	14,1	9,2	10,4
<b>X – recherches biblio</b>	1,3	3,1	4,2	3,6
<b>Y – Réserves / livres rares</b>	2,6	3,1	1,7	2,0

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

- Pour ceux ayant accédé aux salles du Haut de Jardin et/ou du Rez de Jardin

Quels types de documents avez-vous consulté aujourd'hui ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
<b>Livres en accès libre</b>	55,6	59,5	54,7	55,4
<b>Périodiques en accès libre</b>	18,3	20,6	20,9	20,4
<b>Documents en magasins</b>	28,9	32,1	29,3	29,6
<b>Catalogues (ordinateurs)</b>	12,8	10,7	11,0	11,2
<b>Documents audiovisuels</b>	4,4	4,6	5,1	4,9
<b>Cédéroms, bases en ligne</b>	3,9	9,2	9,6	8,6
<b>Aucun document</b>	13,9	10,7	12,9	12,8

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

*Les services utilisés*

Aujourd'hui avez-vous utilisé les services de :

Si oui, en êtes-vous satisfait ?

- L'accueil dans le hall pour vous informer

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
<b>L'ont utilisé :</b>	25,0	27,3	16,7	19,8
<b>En sont :</b> Très satisfait	70,9	63,3	64,1	65,3
Assez satisfait	25,5	33,3	33,3	31,7
Peu satisfait	0,0	3,3	1,3	1,5
Pas du tout satisfait	3,6	0,0	1,3	1,5

- Le service d'orientation des lecteurs

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
<b>L'ont utilisé :</b>	21,0	11,8	11,2	12,9
<b>En sont :</b> Très satisfait	43,5	84,6	63,5	61,4
Assez satisfait	43,5	15,4	26,9	29,6
Peu satisfait	13,0	0,0	6,7	7,4
Pas du tout satisfait	0,0	0,0	2,9	1,7

- L'information et les conseils des bibliothèques

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
<b>L'ont utilisé :</b>	33,0	21,0	19,4	21,8
<b>En sont :</b> Très satisfait	69,0	57,8	64,6	64,6
Assez satisfait	26,8	31,1	27,5	27,9
Peu satisfait	4,2	11,1	5,1	5,8
Pas du tout satisfait	0,0	0,0	2,8	1,7

- Internet en libre-service

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
L'ont utilisé :	25,5	23,3	29,5	27,9
En sont : Très satisfait	38,2	47,1	39,4	40,3
Assez satisfait	38,2	27,5	42,8	40,0
Peu satisfait	20,0	19,6	11,9	14,1
Pas du tout satisfait	3,6	5,9	6,0	5,6

- Les photocopieuses (dans les salles)

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
L'ont utilisé :	16,8	9,6	11,7	12,2
En sont : Très satisfait	22,2	30,0	31,5	29,3
Assez satisfait	36,1	15,0	24,1	25,6
Peu satisfait	16,7	30,0	17,6	18,9
Pas du tout satisfait	25,0	25,0	26,9	26,2

- Les services de reproduction (salle spécifique)

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
L'ont utilisé :	2,7	3,2	2,2	2,4
En sont : Très satisfait	25,0	57,1	50,0	48,4
Assez satisfait	75,0	28,6	30,0	35,5
Peu satisfait	0,0	0,0	5,0	3,2
Pas du tout satisfait	0,0	14,3	15,0	12,9

- Les cafétérias (Haut et Rez de Jardin)

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
L'ont utilisé :	28,2	28,6	27,0	27,5
En sont : Très satisfait	28,8	25,4	19,6	22,0
Assez satisfait	35,6	49,2	45,6	44,6
Peu satisfait	25,4	20,6	20,8	21,5
Pas du tout satisfait	10,2	4,8	14,0	11,8

- Les vestiaires

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
L'ont utilisé :	33,6	26,9	32,8	32,0
En sont : Très satisfait	70,8	69,1	65,9	67,1
Assez satisfait	26,4	27,3	29,5	28,7
Peu satisfait	2,8	0,0	2,7	2,3
Pas du tout satisfait	0,0	3,6	2,0	1,9

- La librairie

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
L'ont utilisé :	11,8	13,2	7,6	9,2
En sont : Très satisfait	52,0	34,5	52,1	48,0
Assez satisfait	24,0	44,8	42,3	39,2
Peu satisfait	20,0	20,7	4,2	11,2
Pas du tout satisfait	4,0	0,0	1,4	1,6

Avez-vous déjà consulté (pas nécessairement aujourd'hui) :

- Les informations concernant la BnF sur les postes informatiques dans le hall

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
L'ont déjà consulté	37,4	36,1	43,1	41,1

- Les informations concernant la BnF sur les postes informatiques dans les salles de lecture

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
L'ont déjà consulté	35,9	31,5	39,7	37,8

- Les dépliants sur la bibliothèque

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
L'ont déjà consulté	63,4	55,1	67,5	64,9

- Les dépliants et les programmes sur les manifestations

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
L'ont déjà consulté	37,7	31,5	56,0	49,1

- Le guide du lecteur

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
L'ont déjà consulté	38,2	29,2	45,1	41,4

Avez-vous déjà visité une exposition de la BnF (y compris aujourd'hui) ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Oui	18,8	26,8	38,8	33,7
Non	81,2	73,2	61,2	66,3

Ou déjà participé à des conférences, débats, colloques à la BnF y compris aujourd'hui ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Oui	6,0	5,9	14,1	11,5
Non	94,0	94,1	85,9	88,5

### La durée de la visite

Combien de temps êtes-vous resté à la BnF aujourd'hui ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Moins d'une heure	14,1	26,4	10,2	13,4
De 1 à moins de 2 heures	7,7	18,6	13,9	13,6
De 2 à moins de 3 heures	17,3	13,2	19,2	17,9
De 3 à moins de 4 heures	13,2	12,7	15,9	15,0
De 4 à moins de 6 heures	25,9	13,6	24,3	22,8
6 heures et plus	21,8	15,5	16,5	17,2

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Durée moyenne (en minutes)	220	165	201	198

#### 4- Jugement des visiteurs sur la BnF

A la BnF êtes-vous satisfait :

Du tarif de votre carte d'accès

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Très satisfait	28,2	20,0	35,4	31,8
Assez satisfait	40,5	34,6	36,5	36,8
Peu satisfait	10,5	8,2	11,7	10,9
Pas du tout satisfait	10,5	6,4	7,6	7,9
NSP	10,5	30,9	8,8	12,6

Des jours d'ouverture

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Très satisfait	47,3	38,6	36,6	38,7
Assez satisfait	35,5	34,6	41,9	39,7
Peu satisfait	7,7	7,3	12,2	10,7
Pas du tout satisfait	2,7	2,7	3,8	3,4
NSP	6,8	16,8	5,5	7,5

Des horaires d'ouverture

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Très satisfait	50,0	34,1	40,3	40,9
Assez satisfait	32,7	33,2	32,2	32,4
Peu satisfait	10,0	12,3	17,4	15,4
Pas du tout satisfait	1,4	4,1	5,0	4,3
NSP	5,9	16,4	5,0	7,0

De l'ambiance générale de la BnF

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Très satisfait	48,9	42,7	41,8	43,1
Assez satisfait	32,4	30,5	37,8	35,8
Peu satisfait	10,1	10,5	10,6	10,5
Pas du tout satisfait	3,2	2,7	6,3	5,2
NSP	5,5	13,6	3,6	5,5

## De l'offre de collections

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
<b>Très satisfait</b>	38,8	26,4	39,0	36,9
<b>Assez satisfait</b>	27,9	29,1	32,3	31,1
<b>Peu satisfait</b>	9,1	6,4	9,7	9,0
<b>Pas du tout satisfait</b>	1,8	2,3	3,0	2,7
<b>NSP</b>	22,4	35,9	16,1	20,3

## Des services en salle de lecture

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
<b>Très satisfait</b>	39,5	31,8	37,9	37,2
<b>Assez satisfait</b>	29,8	25,5	34,2	32,1
<b>Peu satisfait</b>	4,1	0,9	6,9	5,5
<b>Pas du tout satisfait</b>	3,2	0,9	2,7	2,5
<b>NSP</b>	23,4	40,9	18,4	22,8

## Est-ce que vous vous repérez facilement à l'intérieur de la BnF ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
<b>Très facilement</b>	39,1	32,6	48,1	44,1
<b>Assez facilement</b>	41,4	44,8	35,5	37,9
<b>Pas très facilement</b>	14,6	19,0	13,0	14,2
<b>Pas du tout facilement</b>	5,0	3,6	3,4	3,7

*Les qualités de la BnF*

Qu'est-ce que vous appréciez le plus à la BnF ?

Thématiques évoquées	Jui.- Aoû.	Vacances	Autre	Ensemble
<b>La richesse des collections y compris documents numérisés (choix, diversité, qualité)</b>	<b>40,3</b>	<b>34,4</b>	<b>43,2</b>	<b>41,3</b>
<b>La facilité d'accès (y compris l'organisation du système d'accès : réservations, etc)</b>	<b>18,6</b>	<b>15,8</b>	<b>19,1</b>	<b>18,5</b>
↳ aux collections (y compris catalogues et documents numérisés)	12,2	8,1	10,0	10,0
↳ aux postes informatiques	3,6	5,4	2,5	3,1
↳ à Internet	2,7	2,7	6,2	5,1
↳ autres	0,9	0,5	1,4	1,2
<b>L'environnement</b>	<b>41,6</b>	<b>63,4</b>	<b>44,2</b>	<b>46,9</b>
↳ l'aménagement de l'espace (en termes fonctionnels, pratique)	17,2	24,4	21,7	21,4
↳ l'esthétique de l'aménagement, l'architecture (décor, matériaux, design, jardin)	23,5	42,1	18,0	22,8
↳ l'accessibilité du site (intérieur/extérieur)	3,6	3,6	5,2	4,7
↳ autres	4,1	7,7	5,8	5,8
<b>La qualité du personnel</b>	<b>14,0</b>	<b>8,1</b>	<b>10,2</b>	<b>10,5</b>
↳ la compétence professionnelle, l'information (y compris disponibilité)	5,0	1,8	3,2	3,3
↳ l'accueil du personnel (y compris les gens de la sécurité)	10,9	6,8	7,3	7,8
↳ autres	0,0	0,0	0,2	0,2
<b>L'ambiance, le calme, le confort</b>	<b>51,6</b>	<b>41,2</b>	<b>58,7</b>	<b>54,7</b>
<b>L'organisation générale de la bibliothèque</b>	<b>8,1</b>	<b>13,1</b>	<b>10,2</b>	<b>10,3</b>
↳ les jours et les horaires d'ouverture	3,2	4,1	4,2	4,0
↳ la qualité des services annexes (restauration, vestiaires, sécurité, entretien...)	3,2	3,6	2,4	2,7
↳ l'organisation d'activités culturelles (expositions, conférences, colloques)	1,4	4,5	2,7	2,8
↳ autres	0,0	0,9	0,6	0,6
<b>Autres</b>	<b>6,3</b>	<b>5,4</b>	<b>4,7</b>	<b>5,1</b>

*Guide de lecture du tableau* : les réponses à la question « qu'est-ce que vous appréciez le plus à la BnF » ont été classées en plusieurs thèmes. Les grandes catégories thématiques retenues apparaissent en gras dans le tableau. En face de chacune d'entre elles est indiqué la proportion de personnes l'ayant évoquée.

En dessous de chaque catégorie sont indiqués les sous thèmes appartenant à la catégorie concernée avec en regard la proportion de personnes les ayant cités.

Par exemple, 47% des individus évoquent l'environnement pris d'une manière générale comme une des qualités importantes de la BnF et 21,6% parlent plus précisément de l'aménagement de l'espace. Une même personne pouvant citer plusieurs sous thèmes au sein d'une même catégorie, le cumul des fréquences des parties peut dépasser celle de l'ensemble.

*Les défauts de la BnF*

Qu'est-ce que vous appréciez le moins à la BnF ?

Thématiques	Jui.- Aoû.	Vacances	Autre	Ensemble
<b>Les difficultés d'accès</b>	<b>20,4</b>	<b>12,7</b>	<b>20,9</b>	<b>19,5</b>
↳ aux collections (y compris catalogues et documents numérisés) : cartes, réservations, classement, etc	5,4	7,7	8,6	7,9
↳ aux postes informatiques, imprimantes, Internet, photocopieuses, machines à microfilms (incompréhension, attente, pannes)	7,7	3,2	6,9	6,4
↳ le temps d'attente pour obtenir les documents	0,9	0,5	2,0	1,6
↳ conditions de sélection pour accéder au rez de jardin	4,1	0,9	3,0	2,8
↳ limitation d'accès à Internet, lenteurs d'accès	1,4	0,5	1,2	1,1
↳ autres	1,8	0,0	1,3	1,2
<b>L'affluence dans les salles</b>	<b>5,4</b>	<b>1,8</b>	<b>7,2</b>	<b>6,0</b>
<b>L'environnement</b>	<b>37,1</b>	<b>38,0</b>	<b>39,8</b>	<b>39,1</b>
↳ l'aménagement de l'espace (en termes fonctionnels : trop grand, pas pratique)	15,4	14,5	18,9	17,6
↳ l'esthétique de l'aménagement, l'architecture (décor, matériaux, design, jardin : froid, impersonnel, etc)	11,8	17,2	11,7	12,6
↳ l'accessibilité du site (intérieur/extérieur)	13,6	12,2	14,4	13,9
↳ autres	1,8	0,9	2,2	1,9
<b>La qualité du personnel</b>	<b>1,8</b>	<b>7,2</b>	<b>5,8</b>	<b>5,4</b>
↳ l'indisponibilité (lenteur, etc)	1,4	4,1	2,7	2,7
↳ l'accueil du personnel (y compris les gens de la sécurité)	0,5	3,2	3,4	2,9
↳ autres	0,0	0,5	0,2	0,2
<b>L'ambiance, le confort (trop de bruit, pas assez de lumière, trop froid, trop chaud)</b>	<b>11,8</b>	<b>13,6</b>	<b>15,9</b>	<b>14,9</b>
<b>L'organisation générale de la bibliothèque</b>	<b>21,7</b>	<b>19,0</b>	<b>24,4</b>	<b>23,1</b>
↳ les jours et les horaires d'ouverture, grèves, etc	9,1	9,5	8,8	9,0
↳ la restauration (pas bon, pas de choix, mal organisé, pas assez)	6,8	2,3	8,9	7,5
↳ la sécurité (trop de contrôles, fouilles)	0,5	5,4	3,4	3,3
↳ autres services (toilettes, vestiaires, entretien)	6,3	3,2	4,6	4,7
↳ autres	0,5	0,9	0,8	0,7
<b>Les tarifs</b>	<b>19,0</b>	<b>14,9</b>	<b>19,2</b>	<b>18,5</b>
↳ cartes d'entrée	6,8	3,6	3,3	3,9
↳ prix restauration, distributeurs	9,5	7,7	10,4	9,8
↳ prix photocopies	5,4	5,0	6,3	6,0
↳ autres	0,0	0,9	0,1	0,2
<b>Autres</b>	<b>17,7</b>	<b>21,3</b>	<b>15,2</b>	<b>16,6</b>

*Guide de lecture du tableau* : les réponses à la question « qu'est-ce que vous appréciez le moins à la BnF » ont été classées en plusieurs thèmes. Les grandes catégories thématiques retenues apparaissent en gras dans le tableau. En face de chacune d'entre elles est indiqué la proportion de personnes l'ayant évoquée.

En dessous de chaque catégorie sont indiqués les sous thèmes appartenant à la catégorie concernée avec en regard la proportion de personnes les ayant cités.

Par exemple, 5,3% des individus se disent mécontents de la qualité générale du personnel. Plus précis, 2,6% évoquent des problèmes d'indisponibilité et 2,9% ne sont pas satisfaits de l'accueil. Une même personne pouvant citer plusieurs sous thèmes au sein d'une même catégorie, le cumul des fréquences des parties peut dépasser celle de l'ensemble.

Pouvez-vous attribuer à la BnF une note de 1 à 10 ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Note moyenne (sur 10)	7,4	7,3	7,2	7,3

Conseilleriez-vous à un proche ou à un collègue de venir à la BnF ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Tout à fait	67,1	64,7	69,7	68,5
Plutôt	29,2	30,3	26,5	27,5
Pas vraiment	1,4	4,1	3,2	3,0
Pas du tout	2,3	0,9	0,7	1,0

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

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Oui	96,3	90,4	99,2	97,4
Non	3,7	9,6	0,8	2,6

➤ Pour ceux ayant l'intention de revenir

Si oui, à quel moment ?

	Juillet - Août	Vacances	Autre période	Ensemble
Autre moment de juillet	43,1	29,8	38,7	38,1
Autre moment d'août	37,3	30,8	34,9	34,7
Plus tard dans l'année (2001)	12,4	25,8	22,2	21,2
En juillet ou août 2002	3,4	3,0	0,3	1,2
A un autre moment en 2002	1,4	2,5	1,6	1,7
Une autre année ou NSP	2,4	8,1	2,2	3,1

**SECONDE PARTIE : LES NOUVEAUX VENUS DU HAUT DE JARDIN LES  
RESULTATS DE LA PHASE D'APPROFONDISSEMENT**

## De nouveaux visiteurs

Parmi les nouveaux lecteurs des salles du Haut de Jardin qui ont répondu au questionnaire approfondi de l'enquête CREDOC, la moitié est venue pour la première fois à la BnF. Les autres sont déjà venus une ou deux fois.

Dans cet échantillon, 52% des lecteurs interrogés étaient en vacances, 14% effectuaient un voyage touristique tandis que 11% étaient en voyage professionnel. Ces différentes situations expliquent le choix du titre d'accès. La moitié des nouveaux visiteurs ont opté pour une carte Haut de Jardin valable une journée. C'est le fait de 88% des actifs occupés. Si les étudiants optent parfois pour une entrée d'une journée, 73% d'entre eux préfèrent une carte annuelle, attestant ainsi leur intention de revenir au cours de l'année universitaire à venir.

<i>Le titre d'accès</i>	%
Carte annuelle HdJ	36,0%
Carte 1 jour HdJ	51,3%
Accès RdJ	11,7%

## La prise de contact

Décider de venir à la BnF résulte d'incitations diverses. La recherche de documents uniquement disponibles à la BnF est une incitation largement citée (30% des répondants). Toutefois, c'est le réseau relationnel qui constitue le mode d'incitation le plus efficace : 73% sont venus sur les conseils d'amis ou de collègues ou en se fiant au bouche-à-oreille. Hors du réseau de relations, la presse et la mention de la BnF dans les guides touristiques incitent les étrangers notamment à visiter le site de Tolbiac. Les dépliants, la présence d'une exposition, les conseils d'une autre bibliothèque ou la fréquentation de Richelieu n'ont d'impact que sur quelques cas isolés (8%).

<i>Les incitations</i>	%
Vous cherchiez des documents qui ne sont disponibles qu'à la BnF	30,0
Autres (guide touristique)	26,1
Vous avez été incité par des amis ou des collègues qui l'avait déjà visitée	23,4
C'est le bouche à oreille qui vous a donné envie de la visiter	23,4
Vous avez été incité par des articles de presse, des reportages	17,1
C'est un étudiant qui vous l'a conseillé	17,1
C'est un professeur qui vous l'a conseillé	9,0
C'est son site Internet qui vous a donné envie d'aller visiter les lieux	6,3
Vous avez vu des dépliants ou des affiches de la BnF	3,6
C'est une autre bibliothèque qui vous a conseillé d'y aller	1,8
Vous étiez venu pour une exposition ou une manifestation culturelle	1,8
Vous fréquentez ou avez fréquenté le site Richelieu avant	0,9

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Le site Internet n'incite pas beaucoup de personnes à se déplacer. Son utilisation est plutôt le fait de ceux qui étaient déjà déterminés à venir consulter la BnF ; la visite du site est alors plus une préparation qu'une incitation à la visite. Il est visité par 41% des répondants qui y ont, le plus souvent, accédé directement par le biais d'un moteur de recherche indiquant, par là, la volonté explicite d'y effectuer des recherches. Les utilisateurs le jugent utile à près de 90% et la moitié d'entre eux estiment avoir trouvé la totalité des informations qu'ils recherchaient. Ceux qui ne trouvent pas l'information recherchée incriminent des pannes de réseaux ou des problèmes techniques mais pas la qualité du site.

## Les motivations de la venue

Comme nous l'avons vu précédemment, on vient à la bibliothèque du Haut de Jardin pour la consultation de documents uniquement disponibles à la BnF ou bien par curiosité. Cette dichotomie se retrouve dans les motivations évoquées par les répondants : ceux qui viennent pour la richesse des collections (31%), pour des recherches personnelles, professionnelles ou universitaires (33%), par attrait du cadre de travail (20%) en particulier pour trouver un endroit calme et confortable.

Les personnes venues par attrait touristique ou par curiosité évoquent plutôt l'architecture (22%) et la renommée mondiale de la BnF (19%). Elles voient le site de Tolbiac comme un monument ou un musée.

<i>Les incitations</i>	%
Recherches personnelles / universitaires	33,3%
Richesse des collections	30,6%
Architecture	21,6%
Cadre de travail	19,8%
Renommée de la BnF	18,9%
Autres	10,8%
Organisation générale	6,3%
Bouche à oreilles	5,4%

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

<i>Les besoins invoqués</i>	%
Besoins universitaires	41,7%
Pour le plaisir	30,1%
Recherches personnelles	17,5%
Besoins professionnels	9,7%
Autre	1,0%

Manifestement, la BnF jouie d'une notoriété très importante car elle est considérée d'emblée comme la plus grande bibliothèque de France, la plus complète; c'est celle à laquelle on pense spontanément dès que l'on a une recherche un peu large ou complexe à effectuer.

*« C'est la plus grande et la plus fournie des bibliothèques alors si je cherche quelque chose de particulier je me dis que c'est ici que je le trouverai. Et s'il n'y est pas, c'est qu'il n'existe pas. »*

Un autre comportement consiste à venir à la BnF pour compléter les informations que l'on a obtenues ailleurs, à la BPI notamment. Chercheurs et étudiants multiplient les lieux d'information et de recherche documentaire et partent du principe que les documents qu'ils n'ont pas trouvés ailleurs seront forcément disponibles à la BnF.

*« La BnF est forcément plus complète car je suis allé à Beaubourg et je n'ai pas tout trouvé. »*

### Durée de la visite

La durée de la visite s'échelonne entre une demi-heure et neuf heures, la moyenne se situant autour de 3 heures et demi. Cette variabilité est bien sûr fonction des intentions de la visite. Les durées de visite les plus courtes concernent les personnes qui sont venues visiter la BnF en tant que monument. Certains vont jusqu'à prendre un titre d'accès pour voir les salles sans y rester pour travailler ou consulter. Les durées les plus longues sont le fait des étudiants et professionnels venus effectuer des recherches documentaires et/ou travailler au calme.

<i>Temps de visite</i>	%
1 heure et moins	5,4%
Entre 1 et 2 heures	21,6%
Entre 2 et 3 heures	26,1%
Entre 3 et 4 heures	20,7%
Plus de 4 heures	26,1%

## Le parcours dans les espaces du Haut de Jardin

Logiquement, tous les visiteurs se sont rendus dans un des espaces au moins de la bibliothèque. Les trois-quarts ont circulé dans trois espaces différents (75%) et 40% dans quatre. Toutefois, si l'on exclue l'accueil et la caisse, on constate que les nouveaux visiteurs n'accèdent pour la plupart qu'à une ou deux salles de lecture. Finalement, seules les personnes venues visiter le bâtiment font le tour des salles et des autres espaces comme la librairie ou la salle des expositions.

<i>Espaces visités</i>	%
1 salle	100,0
2 salles	86,5
3 salles	74,8
4 salles	39,6
5 salles	25,2
6 salles	12,6
7 salles	5,4

<i>Première salle</i>	%
L'accueil	59,1
La caisse	10,0
Salle H	4,5
Orientation des lecteurs	4,5
La cafétéria	4,5
Salle J	3,6
Les vestiaires	3,6
Salle D	2,7
Salle F	2,7
Salle A	1,8
Salle C	0,9
Salle I	0,9
Salle d'exposition	0,9

<i>Deuxième salle</i>	%
La caisse	43,7
L'orientation des lecteurs	11,5
Salle J	6,2
Salle I	5,2
Salle D	4,2
Les vestiaires	4,2
La cafétéria	4,2
Salle B	3,1
Salle C	3,1
Salle A	3,1
Salle F	2,1
Salle G	2,1
Salle H	2,1
La salle d'exposition	2,1
Salle E	1,0
L'accueil	1,0
La librairie	1,0

<i>Troisième salle</i>	%
Salle C	13,2
Salle B	8,4
Salle D	8,4
Salle G	8,4
Salle I	8,4
Salle J	8,4
La caisse	7,2
Les vestiaires	7,2
Salle F	6,0
Salle H	4,8
La librairie	4,8
La cafétéria	4,8
Salle A	3,6
L'orientation des lecteurs	2,4
Salle d'exposition	2,4
L'accueil	1,2

Les visiteurs s'adressent d'abord à l'accueil (60% d'entre eux) afin d'y recueillir des informations et savoir où s'orienter, puis ils se rendent à la caisse et achètent leur titre d'accès. Ces deux

premières salles constituent donc un élément de parcours quasi incontournable dans le cas des premières visites. Cette combinaison concerne 35% des répondants, c'est-à-dire les nouveaux visiteurs qui ont d'abord besoin de renseignements.

Ceux qui sont déjà venus 2 ou 3 fois se rendent directement à la caisse ou dans la salle de lecture choisie. A la marge, on peut observer des lecteurs qui se rendent d'abord à la cafétéria puis en salle de travail. Ce type de comportement est caractéristique des personnes un peu familières de la BnF et qui se préparent à passer beaucoup de temps à l'intérieur.

Curieusement, le service d'orientation des lecteurs est très peu sollicité : 4,5% seulement des visiteurs s'y sont rendus spontanément, et 6% l'ont fait sur les conseils de l'accueil. Il semble donc que la fonction de ce service ne soit pas bien identifiée, probablement du fait de sa position géographique qui ne permet pas un repérage immédiat.

<i>Les services</i>	%
L'accueil dans le hall	60,0%
La caisse	54,0%
La cafétéria	21,0%
Le service d'orientation des lecteurs	16,0%
Les vestiaires	13,0%
La librairie	9,0%
La salle d'exposition	7,0%
Le service de reproduction	1,0%

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

<i>Les salles de lecture</i>	%
La salle H Littératures française	28,0%
La salle C Sciences et techniques	20,0%
La salle F Art	20,0%
La salle B Audiovisuel	19,0%
La salle D Droit, économie, politique	19,0%
La salle G Littératures étrangères	18,0%
La salle A de la Presse	12,0%
La salle E Littératures orientales	3,0%

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

### **La notoriété et l'utilisation des moyens d'information proposés par la BnF**

Si la plupart des services sont identifiés, hormis le guide du lecteur qui n'est connu que de 38% des répondants, ils sont inégalement utilisés. C'est le personnel à l'accueil dans les halls et les dépliants qui sont les moyens plus utilisés. Ceci est en concordance avec le parcours qu'effectuent les nouveaux visiteurs qui se rendent d'abord à l'accueil puis en caisse, endroits où leur sont remis les dépliants. Pour l'usage des outils informatiques, les nouveaux venus préfèrent le confort des ordinateurs situés dans les salles de lecteurs à ceux situés dans le hall. Finalement, la plupart des outils d'informations sont connus et utilisés par les nouveaux lecteurs ce qui ne les empêche pas de privilégier le contact avec le personnel.

<i>Visibilité et utilisation des moyens d'information</i>	Entendu parlé	A utilisé
Le personnel à l'accueil dans les halls	91,0	72,1
Les ordinateurs situés dans les salles de lecture	85,6	71,3
Le personnel qui est à l'intérieur des salles de lecture	90,1	64,9
Les dépliant informatifs	72,1	55,9
Les ordinateurs situés dans le hall	72,1	46,2
Le personnel qui s'occupe de l'orientation des lecteurs	66,7	45,9
Le site sur Internet	62,2	43,2
Le guide du lecteur	38,7	27,0

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

<i>Les produits et les services déjà utilisés</i>	%
Les catalogues sur ordinateur, c'est-à-dire la liste des documents disponibles à la BnF	49,5
Des sites Internet, autres que celui de la BnF, sur les ordinateurs, assis	36,9
Des photocopieuses à l'intérieur des salles de lecture	29,7
L'impression de données à partir des ordinateurs dans les salles de lecture	23,4
Des sites Internet, autres que celui de la BnF, sur les bornes informatiques, debout	20,7
Des cédéroms (encyclopédies, le Monde, etc.)	14,4
Des documents numérisés	12,6
Les fonds audiovisuels sur ordinateur	10,8
Les documents microfilmés	10,8
Le service de reproduction de la BnF	0,9

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Comme l'on peut s'y attendre, l'utilisation des documents numérisés, les fonds audiovisuels sur ordinateur et les CD-Rom, sont le fait d'un public assez limité en nombre puisque chacun de ces supports n'est consulté que par 10 à 15% des répondants. Leur accès est plus difficile que pour les documents classiques et leur existence n'est pas toujours connue. On peut supposer que c'est un usage qui concerne plutôt un public acquis à la culture numérique et en tout cas spécialisé. Toutefois, on peut noter que les catalogues sur ordinateur sont les produits les plus utilisés (50% des nouveaux venus) dans la mesure où ils répondent bien aux besoins de recherches documentaires. De même, l'accès à Internet est souvent sollicité (37% des nouveaux venus), avec là encore une préférence pour les ordinateurs situés en salle de lecture. L'usage qui est fait de l'accès à Internet ne concerne pas que des recherches de documentation mais bien souvent une utilisation domestique, au sens les nouveaux venus y consultent leur messagerie personnelle, recherchent des offres d'emplois et profitent ainsi de la gratuité du service. Le seul service à

n'être que très peu exploité est le service de reproduction, les répondants semblant ne pas le connaître.

### **Les collections et les documents les plus attractifs**

Interrogés sur les collections qui les intéressent le plus à la BnF, les nouveaux lecteurs du Haut de Jardin répondent en terme de disciplines et de type de documents. Les trois-quarts (84 sur 111) citent une ou des disciplines (une ou deux au maximum). Et un grand nombre précise le type de documents qui est privilégié.

Concernant les types de documents, documents au sens habituel du terme et livres représentent la moitié des supports évoqués (53%). Viennent ensuite les journaux, les revues et les périodiques (18% des citations), ce qui témoigne d'un intérêt important pour la presse. Viennent ensuite à part égale les ouvrages encyclopédiques et les livres ou documents anciens et/ou rares (5% chacun). Les autres supports, notamment les cédéroms, les documents audio et visuels, sont peu souvent cités (moins de 3% des citations).

S'agissant des disciplines, les deux domaines de l'histoire et de l'art sont dominants (27% des citations de champs disciplinaires). Viennent ensuite les sciences humaines (26%), parmi lesquelles dominant deux sous-ensembles : philosophie et religions (8%) et économie et droit (89%). Les sciences et techniques représentent un ensemble conséquent, comparé au deux précédents (23%), ce qui laisse penser que la demande de documents scientifiques existe bien au niveau des nouveaux publics qui viennent à la bibliothèque du Haut-de-Jardin.

Les autres disciplines (architecture, communication, musique, ...) sont très peu citées (6% au total).

<i>Type de documents</i>	<i>Effectif</i>	<i>%</i>
Documents avec précision de la discipline	84	42,9%
Revue / périodiques / presse	30	15,3%
Livres (sans précision)	19	9,7%
Encyclopédies / dictionnaires / Atlas	10	5,1%
Documents rares / manuscrits et livres anciens	9	4,6%
Revue étrangères	6	3,1%
Documents visuels et sonores	5	2,6%
Cédéroms	4	2,0%
Thèses / ouvrages universitaires	2	1,0%
Bibliographies	2	1,0%
Micro films	1	0,5%
Disques	1	0,5%
Médailles	1	0,5%
Affiches	1	0,5%
Internet	1	0,5%
Tout / divers / NSP	20	10,2%
<i>Total types de documents</i>	196	100,0%

Les 84 réponses pour lesquels la discipline est précisée se répartissent comme suit :

	<i>Effectif</i>	<i>%</i>		<i>Effectif</i>	<i>%</i>
Histoire	14	16,7%	Économie	4	4,8%
Art	9	10,7%	Droit	3	3,6%
<i>sous total</i>	<i>23</i>	<i>27,4%</i>	Marketing	1	1,2%
Livres étrangers / littérature étr.	8	9,5%	Géographie	1	1,2%
Littérature	7	8,3%	<i>Sous total</i>	<i>9</i>	<i>10,7%</i>
<i>sous total</i>	<i>15</i>	<i>17,9%</i>	Sciences	8	9,5%
Philosophie	4	4,8%	Technologie	5	6,0%
Sociologie	1	1,2%	Biologie	2	2,4%
Anthropologie	1	1,2%	Médecine	4	4,8%
Religions	3	3,6%	<i>sous total</i>	<i>19</i>	<i>22,6%</i>
Sciences politiques	2	2,4%	Architecture	2	2,4%
Psychologie	1	1,2%	Musique	1	1,2%
Linguistique	1	1,2%	Livres sur les langues	2	2,4%
<i>Sous total</i>	<i>13</i>	<i>15,5%</i>	<i>Sous total</i>	<i>5</i>	<i>6,0%</i>
			<i>Total</i>	<i>84</i>	<i>100,0%</i>

## Les habitudes de fréquentation des bibliothèques

Près de 70% des répondants déclarent fréquenter au moins une bibliothèque régulièrement. Il s'agit le plus souvent d'une bibliothèque municipale ou universitaire. Les nouveaux venus sont donc pour la plupart des habitués du fonctionnement des bibliothèques.

Type de bibliothèque	%
1-Municipale	43,6%
2-Universitaire	33,3%
3-Bibliothèque spécialisée	3,8%
4-BPI	16,7%
5-Autre	2,6%

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Les moments de fréquentation des bibliothèques	%
Juillet et Août	58,7%
Pendant les vacances	57,8%
Le reste de l'année	65,8%

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Lorsque les répondants à l'enquête comparent leur bibliothèque de référence à la BnF, c'est principalement le confort de la bibliothèque du Haut de Jardin qu'ils mettent en avant, notamment les Franciliens qui sont près de 71% à émettre ce jugement. Le confort se caractérise par une ambiance de calme, un éclairage agréable et adéquat et des espaces de travail suffisamment grands et variés. Les nouveaux venus apprécient de pouvoir venir travailler dans un cadre propice à la concentration, et qui ne suppose pas nécessairement d'avoir à faire des recherches documentaires.

*« Ce qu'il y a de bien, c'est de pouvoir travailler au calme, même si on n'a pas besoin de livres. On s'installe dans une salle, celle qu'on veut, on trouve toujours un endroit tranquille. »*

*« Il règne comme un respect de l'activité des autres, de la part des visiteurs ou du personnel. »*

En revanche, sur le plan de l'organisation des espaces, tant extérieurs qu'intérieurs, un peu plus d'un tiers des répondants estime qu'il est moins aisé de s'orienter que dans d'autres bibliothèques. Le repérage de la bibliothèque du Haut de Jardin depuis les accès extérieurs paraît un peu plus

difficile aux non Parisiens tandis que le repérage à l'intérieur perturbe plus les étrangers et les provinciaux (respectivement, 50% et 40% d'entre eux).

Les difficultés qu'éprouvent les nouveaux visiteurs sont dues à la taille de la bibliothèque. De l'extérieur, il n'est pas évident de repérer lequel des bâtiments est susceptible de correspondre aux motifs de la visite. Les panneaux de signalisation ne semblent pas beaucoup aider les personnes les moins habituées à fréquenter de grandes bibliothèques. Mais lorsqu'ils jugent que le repérage est moins facile que dans une autre bibliothèque, les répondants estiment que l'apprentissage de l'orientation vient assez rapidement : *« on se sent un peu perdu la première fois, mais finalement on apprend assez vite. »*.

Autre différence en défaveur de la BnF, 42% des répondants jugent que les règlements et les modalités d'accès aux salles et aux documents sont plus rigides et moins aisés que dans les autres bibliothèques. C'est souvent la séparation entre le Haut et le Rez de Jardin qui est difficile à admettre, ainsi que le cloisonnement des salles et l'impossibilité de circuler librement entre elles. De ce point de vue, les provinciaux sont les plus sévères (73% d'entre eux jugent que c'est moins favorable que dans leur bibliothèque de prédilection). Enfin, le prix d'accès est souvent l'objet de commentaires assez virulents. Non pas qu'il soit jugé trop cher, mais le seul fait que l'accès à une bibliothèque soit payant est souvent perçu comme peu admissible.

*« Je ne comprends pas pourquoi on ne peut pas accéder à tous les documents. Dès que quelque chose est au Rez de Jardin on ne peut pas y aller. »*

*« Il est impossible de circuler avec les livres que l'on consulte. On ne peut pas aller d'une salle à l'autre. Mais c'est surtout qu'à chaque fois qu'on fait un mouvement il faut présenter sa carte, la passer dans une machine, c'est très contraignant et désagréable. »*

#### *La comparaison avec les autres bibliothèques*

	Confort	Repérage extérieur	Repérage intérieur	Modalités d'accès
Mieux	61,8%	54,6%	52,8%	18,4%
Moins bien	8,8%	36,1%	38,9%	40,8%
Comparable	29,4%	9,3%	8,3%	40,8%

## Les qualités et les défauts de la BnF

Nous avons vu que les nouveaux visiteurs de la BnF sont pour beaucoup des habitués de leur bibliothèque de proximité. En venant au Haut de Jardin, ce qu'ils apprécient le plus est le confort de travail (calme, éclairage, climatisation) doublé de la richesse des collections et de l'esthétique de l'établissement. A nouveau, on retrouve l'opposition entre ceux qui sont venus travailler et qui sont donc plus sensibles à l'ambiance et ceux qui sont venus visiter qui sont donc plus sensibles au cadre, à son esthétique et à l'aménagement de l'espace. Les autres qualités évoquées concernent la qualité et la compétence du personnel ainsi que l'organisation générale de la bibliothèque concernant notamment les jours et horaires d'ouverture.

Du côté de ce que l'on apprécie le moins, un quart des nouveaux venus ne trouve aucun aspect négatif à la BnF. L'accessibilité aux collections est la plus décriée au moins pour ceux pour qui il est difficile de comprendre la fonction des catalogues en ligne et le mode de classement des documents. Le coût du travail à la BnF, comme nous l'avons déjà observé, est fréquemment évoqué comme une des faiblesses de la BnF, mais cette fois, il concerne tant le prix d'accès que le prix des photocopies et plus encore le coût de la cafétéria.

*« La cafétéria est minable, très peu fournie et horriblement chère. Lorsque j'ai faim, je préfère sortir carrément ou je m'apporte mon encas. »*

*« Les Archives Nationales sont gratuites, Richelieu et Beaubourg aussi ; alors au nom de quoi la Bibliothèque de France demande un droit d'entrer ? »*

Les mêmes thèmes sont évoqués pour décrire les qualités. Ceci s'explique essentiellement par le fait que nombres de personnes venues visiter l'établissement ne le jugent que sur les qualités architecturales, qu'ils apprécient ou non. Cependant, l'ambiance et l'aménagement de l'espace concernent également les personnes venues effectuer des recherches ou travailler. Évoqués comme des points négatifs, il s'agit de la difficulté de circulation entre les salles, de l'immensité des couloirs, ainsi que l'omniprésence des vigiles. Enfin, l'impossibilité de pouvoir emprunter les livres, associée au coût des photocopies, dissuadent certains lecteurs de renouveler leur visite et leur font préférer leur bibliothèque de proximité.

*« Parfois, on se croit dans une forteresse. Il faut passer une carte dès qu'on bouge. J'ai l'impression qu'il y a des vigiles partout ; c'est un peu trop. »*

« Trop grand, trop élitiste. Ca fait un peu flipper, les agents sont très nombreux et on est systématiquement fouillé. »

Dans l'ensemble, les nouveaux visiteurs sont satisfaits des prestations offertes par la BnF. Interrogés sur leur intention d'en conseiller la visite à leurs connaissances, ils sont 31% à l'avoir déjà fait et près de 60% affirment qu'ils pourraient le faire. On peut ainsi constater que le réseau relationnel des visiteurs est un des modes les plus efficaces de promotion de la bibliothèque, d'autant que nous avons vu que cela fait partie des principales incitations à la venue.

<i>Les qualités de la BNF</i>	%
L'ambiance	41%
La richesse des collections	37%
Aménagement de l'espace	27%
Esthétique de l'aménagement	23%
Organisation générale	11%
La qualité du personnel	9%
La facilité d'accès	7%
Autre « environnement »	5%

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

<i>Les défauts de la BNF</i>	%
Aucun aspect négatif	24%
Accessibilité	16%
Les difficultés d'accès	14%
Aménagement de l'espace	14%
L'ambiance	14%
Les tarifs	11%
L'organisation générale	10%
Autres	9%
Esthétique (aménagement et architecture)	8%
Autres environnement	7%
L'affluence dans les salles	1%

(Réponses multiples – Somme des fréquences > à 100 %)

Enfin, pour conclure sur le jugement porté sur la BnF, on peut comparer les notes attribuées par les répondants à la bibliothèque du Haut de Jardin et, en comparaison, à leur bibliothèque de référence. Pour la BnF, les notes s'échelonnent de 2 à 10 avec une moyenne de 7,6. La note attribuée à la bibliothèque de référence est quasi systématiquement plus basse. Elle s'échelonne également de 2 à 10 et aboutit à une moyenne globale de 6,6.

### La satisfaction à l'égard des caractéristiques du Haut de Jardin

Il est manifeste que peu de points sont sources d'insatisfaction. L'offre de collections et la qualité de l'accueil sont des éléments que les répondants jugent très satisfaisants à près de 60%. Le service en salle de lecture est également apprécié, ce qui est un point important quand on sait que la plupart des nouveaux visiteurs sollicitent beaucoup le personnel, tant à l'accueil que dans les salles.

<i>Le taux de satisfaction des répondants</i>	Très	Assez	Peu	Pas du tout
De l'accueil en général	58,0%	37,0%	4,0%	1,0%
De l'offre de collections, documents	57,8%	35,1%	6,2%	1,0%
Des services en salle de lecture	55,4%	40,2%	4,4%	0,0%
Des jours d'ouverture	52,0%	36,3%	8,8%	2,9%
De l'ambiance générale de la BnF	47,2%	38,7%	12,3%	1,9%
Des horaires d'ouverture	47,6%	37,9%	8,7%	5,8%
Du tarif de votre carte d'accès	30,1%	34,9%	19,4%	15,5%

### Attitudes à l'égard de certains services proposés par la BnF

Dans l'ensemble, les répondants se déclarent peu voire pas du tout intéressés par ces services. Les ateliers d'initiation à l'utilisation des ressources semblent cependant motiver plus les étrangers, notamment les chercheurs (40% d'entre eux se déclarent plutôt intéressés). La visite guidée, quant à elle, est susceptible d'attirer surtout des actifs ou des retraités, étrangers ou provinciaux, venus visiter la BnF sans y faire de recherche précise.

<i>L'intérêt des répondants à l'égard de certains services</i>	Très intéressé	Plutôt intéressé	Pas trop intéressé	Pas intéressé du tout
Visite guidée de la BnF	24,3%	15,9%	11,2%	48,6%
Ateliers d'initiation pour apprendre à utiliser les ressources documentaires	18,3%	28,4%	13,8%	39,5%
Ateliers d'initiation pour découvrir les collections et documents présents à la BnF	18,3%	19,3%	22,0%	40,4%
Audio-guide présentant les collections et les services de la BnF	13,0%	12,0%	22,2%	52,8%

### Attitudes à l'égard de l'instauration d'activités culturelles pendant l'été

Les activités nouvelles qui pourraient être proposées en été intéressent plus les nouveaux visiteurs. Seules les visites d'informations sur les coulisses de la bibliothèque sont peu convaincantes et ne recueillent pas plus de 34% d'intérêt. Les retraités sont particulièrement intéressés par l'écoute de concerts (73% de très intéressés). A ce propos, ils font souvent la comparaison avec l'auditorium du Louvre qui propose des concerts le dimanche après midi. Les concerts attirent également les Parisiens (70% intéressés ou très intéressés) et les étrangers (62%). Les étudiants semblent preneurs de la plupart des activités proposés mais manifestent un intérêt particulier aux expositions, projections de films et écoute de concerts (respectivement, 79%, 75%, 74% d'étudiants intéressés par ces activités). Enfin, 93% des chercheurs ou enseignants se déclarent intéressés par la présence de conférences d'écrivains et de chercheurs et dans une moindre mesure par des expositions ou des projections de films (62% seulement).

*L'intérêt des répondants à l'égard de nouvelles activités d'été*

	Très intéressé	Plutôt intéressé	Pas trop intéressé	Pas du tout intéressé
Des projections de films	39,6	25,2	5,4	25,2
Des concerts	36,9	24,3	7,2	28,1
Des expositions	32,4	34,2	6,3	22,5
Des conférences d'écrivains et de chercheurs	28,8	29,7	8,1	29,7
Des visites d'informations sur les coulisses de la BNF, ses métiers, etc	18,8	11,7	13,5	49,5
Une formation sur l'utilisation des services de la bibliothèque	17,1	16,2	13,5	47,7
Des présentations sur les collections de la BNF	15,3	19,8	20,7	38,7

**ANNEXE A LA SECONDE PARTIE : LE QUESTIONNAIRE DE L'ENQUETE  
ET LES RESULTATS**



CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ETUDE ET L'OBSERVATION DES CONDITIONS DE VIE

## LES VISITEURS DE LA BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE DES MOIS DE JUILLET ET AOUT

### 1. Vous venez ici :

1 – Pour la première fois	50,45%
2 – Vous êtes déjà venu 2 ou 3 fois	49,55%

### 2. Quand êtes-vous venu à la BNF pour la première fois ? → sur 55

1 – cette année (2001)	59,26%
2 – l'année dernière (2000)	25,93%
3 – avant (1999, 1998)	14,81%

### 3. Les fois précédentes, durant quel moment de l'année étiez-vous venu :

1- en juillet ou août	60,00%
2- les autres mois	29,09%
3 – les deux	3,64%

### 4. Les fois précédentes, étiez-vous venu à la BNF :

1 – pendant vos vacances	52,73%
2 – en dehors de vos vacances	27,27%
3 – les deux	9,09%

### A tous :

### 5. Actuellement, êtes-vous :

1 – en vacances	52,25%
2 - en voyage professionnel	10,81%
3 – en voyage touristique	13,51%
4- - ni l'un ni l'autre	23,42%

**6. Avez-vous déjà visité le site internet de la BnF ?**

1 - oui : 45 (soit 40,5%)      2 - non : 66 (soit 59,5%)

**7. si oui : Comment avez vous accédé au site internet de la BnF la première fois ?**

1 - Par un lien sur le site d'une autre bibliothèque	6,67%
2 - Par un autre lien	20,00%
3 - Directement par un moteur de recherche	73,33%

**8. Comment trouvez-vous le site internet ?**

1-très utile	44,44%
2-assez utile	44,44%
3-pas très utile	6,67%
4-inutile	4,44%

**9. Avez-vous trouvé les informations que vous recherchez sur le site internet de la BnF ?**

1- en totalité	51,06%
2-en partie	25,53%
3-non	6,38%
4- pas de recherche	17,02%

**10. si « en partie seulement, ou non » (code 2 et 3) : Qu'est-ce que vous n'avez pas trouvé ?**

10 réponses : défailants, compliqué, incomplet, limité...

**11. Avec quel titre d'accès êtes-vous rentré aujourd'hui à la BnF :**

Carte annuelle HdJ	36,04%
Carte 1 jour HdJ	51,35%
Accès RdJ	11,71%

**12. La première fois que vous êtes venu à la BnF, qu'est-ce qui vous a incité à venir ?**

1. Vous avez été incité par des articles de presse, des reportages	17,12%
2. Vous avez vu des dépliants ou des affiches de la BnF	3,60%
3. C'est une autre bibliothèque qui vous a conseillé d'y aller	1,80%
4. C'est son site Internet qui vous a donné envie d'aller visiter les lieux	6,31%
5. C'est un professeur qui vous l'a conseillé	9,01%
6. C'est un étudiant qui vous l'a conseillé	17,12%
7. Vous cherchiez des documents qui ne sont disponibles qu'à la BnF	30,00%
8. Vous fréquentez ou avez fréquenté le site Richelieu avant	0,90%
9. Vous avez été incité par des amis ou des collègues qui l'avait déjà visitée	23,42%
10. Vous étiez venu pour une exposition ou une manifestation culturelle	1,80%
11. C'est le bouche à oreille qui vous a donné envie de la visiter	23,42%
12. - autres (précisez)	26,10%

Parmi les 26,10% répondants « autres », 77% parlent de curiosité / tourisme / découverte et surtout de la mention de la BnF dans les guides touristiques. Les autres évoquent plutôt le hasard, l'opportunité de passer par là et accompagner un(e) ami(e).

**13. Si on compare la BnF aux autres bibliothèques que vous connaissez, en ce qui concerne le confort de travail, diriez-vous que :**

1 - C'est mieux	62,86%
2 - moins bien	8,57%
3 - comparable	28,57%

**14. Et en ce qui concerne les règlements et les modalités pour accéder aux salles et aux documents, trouvez-vous que :**

1 - C'est plus accessible que les bibliothèques que vous connaissez	17,92%
2 - moins facile	41,51%
3 - comparable	40,57%

**15. En ce qui concerne le repérage à l'intérieur de la BNF, diriez-vous que :**

1 - Qu'on se repère très facilement	53,15%
2 - pas trop facilement	38,74%
3 - pas facilement du tout	8,11%

**16. Et en ce qui concerne le repérage à l'extérieur de la BNF, diriez-vous que :**

1 - Qu'on se repère très facilement	54,95%
2 - pas trop facilement	36,04%
3 - pas facilement du tout	9,01%

**17. Aujourd'hui, pourquoi êtes-vous venu à la BnF ici, plutôt que dans une autre bibliothèque de Paris (ou de l'Île de France) ?**

Raison 1	
renommée de la BNF	17,12%
architecture	14,41%
bouche à oreilles	5,41%
Richesse des collections	20,72%
cadre de travail	15,32%
organisation générale	4,50%
recherches perso	14,41%
autres	8,11%
Total	100,00%

Raison 2	
architecture	22,22%
Richesse des collections	25,00%
cadre de travail	11,11%
organisation générale	5,56%
recherches perso	30,56%
autres	5,56%
Total	100,00%

Raison 3	
renommée de la BNF	20,00%
Richesse des collections	40,00%
cadre de travail	20,00%
autres	20,00%
Total	100,00%

**18. Aujourd'hui, êtes-vous venu à la BnF :**

1. Pour des besoins professionnels	9,71%
2. Pour des besoins universitaires ou scolaires	41,75%
3. Pour des recherches personnelles	17,48%
4. Pour le plaisir ou par curiosité simplement	30,10%
5. Autre	0,97%

**19. Dans quels lieux du Haut de Jardin êtes-vous allé aujourd'hui, pouvez-vous décrire brièvement votre itinéraire en précisant le premier lieu visité, puis les autres chacun leur tour, s'il y a en a eu d'autres ?**

Décrivez l'itinéraire en notant dans l'ordre les lieux fréquentés, y compris aller et retour, en mettant dans chaque case le code correspondant, indiqué dans le tableau ci-dessous - si un seul lieu, ne remplir que la 1<sup>ère</sup> case

1<sup>er</sup>  2<sup>ème</sup>  3<sup>ème</sup>  4<sup>ème</sup>  5<sup>ème</sup>  6<sup>ème</sup>  7<sup>ème</sup>

**Code des lieux**

Première salle (111 répondants)	
1-L'accueil	59,09%
2-La caisse	10,00%
3-Les vestiaires	6,64%
4-orientation des lecteurs	4,55%
6-Salle d'exposition	0,91%
8-caféteria	4,55%
9-Salle A	21,8%
11-Salle C	0,91%
12-Salle D	2,73%
14-Salle F	2,73%
16-Salle H	4,55%
17-Salle I	0,91%
19-Salle J	3,64%

Deuxième salle (96 répondants)	
1-L'accueil	1,04%
2-La caisse	43,75%
3-Les vestiaires	4,17%
4-orientation des lecteurs	11,46%
6-Salle d'exposition	2,08%
7-La librairie	1,04%
8-caféteria	4,17%
9-Salle A	3,13%
10-Salle B	3,13%
11-Salle C	3,13%
12-Salle D	4,17%
13-Salle E	1,04%
14-Salle F	2,08%
15-Salle G	2,08%
16-Salle H	2,08%
17-Salle I	5,21%
19-Salle J	6,25%

Troisième salle (44 répondants)	
1-L'accueil	1,20%
2-La caisse	7,23%
3-Les vestiaires	7,23%
4-orientation des lecteurs	2,41%
6-Salle d'exposition	2,41%
7-La librairie	4,82%
8-caféteria	4,82%
9-Salle A	3,61%
10-Salle B	8,43%
11-Salle C	13,25%
12-Salle D	8,43%
14-Salle F	6,02%
15-Salle G	8,43%
16-Salle H	4,82%
17-Salle I	8,43%
19-Salle J	8,43%

Quatrième salle (28 répondants)	
6-Salle d'exposition	4,55%
7-La librairie	6,82%
8-caféteria	18,18%
9-Salle A	2,27%
10-Salle B	4,55%
11-Salle C	6,82%
12-Salle D	9,09%
13-Salle E	2,27%
14-Salle F	11,36%
15-Salle G	9,09%
16-Salle H	6,82%
17-Salle I	4,55%
19-Salle J	13,64%

Cinquième salle (28 répondants)	
2-La caisse	3,57%
7-La librairie	7,14%
8-caféteria	3,57%
9-Salle A	10,71%
10-Salle B	21,43%
12-Salle D	10,71%
13-Salle E	3,57%
14-Salle F	14,29%
15-Salle G	17,86%
16-Salle H	3,57%
17-Salle I	3,57%

Sixième salle (14 répondants)	
8-caféteria	7,14%
9-Salle A	7,14%
10-Salle B	21,43%
11-Salle C	14,29%
14-Salle F	14,29%
15-Salle G	14,29%
16-Salle H	7,14%
19-Salle J	14,29%

Septième salle (6 répondants)	
6-Salle d'exposition	16,67%
8-caféteria	33,33%
10-Salle B	16,67%
14-Salle F	16,67%
17-Salle I	16,67%

**20. Aujourd'hui, avez-vous consulté PRISME, le Pôle de ressources sur le monde de l'entreprise ?**

1 – Oui : 2 (soit 1.80%) 2 – Non : 109 (soit 98.02%)

**21. Combien de temps êtes-vous resté à la BnF aujourd'hui ?**

Temps recodé	
1- 1 heure et moins	5,41%
2-entre 1et 2 heures	21,62%
3-entre 2 et 3 heures	26,13%
4-entre 3 et 4 heures	20,72%
5-plus de 4 heures	26,13%
Total	100,00%

**22. Avez-vous trouvé tous les documents que vous cherchiez ?**

1 - Oui, en totalité	28,63%
2 – oui, en partie	26,13%
3 – non	9,01%
4 – ne cherchait pas de documents	36,04%

**23. Si « oui en partie, ou non » : pouvez-vous expliquer brièvement ce que vous recherchez et les difficultés rencontrées ?**

→ 38 répondants parmi lesquels, 20 estiment la collection incomplète ou inaccessible (localisé au RdJ) ou encore parce qu'il n'ont pas cherché assez. 10 autres évoquent un manque de temps pour effectuer une recherche plus en profondeur ou encore que la recherche en cours est complexe ayant besoin d'espacer dans le temps les différentes étapes.

**24. Aujourd'hui, avez-vous consulté :**

1. Des livres	68,47%
2. Des journaux et des magazines	23,42%

**25. Avez-vous consulté des documents :**

1 – uniquement en langue française	43,24%
2 – en français et en langue anglaise	21,62%
3 – en français et dans une autre langue	7,21%
4 – en langue étrangère uniquement	7,21%
5 – aucun document	20,72%

**26. Avez-vous fréquenté régulièrement d'autres bibliothèques cette année?**

1 – aucune	29,73%
2 – Une bibliothèque	37,84%
3 – Deux bibliothèques	14,41%
4 – Trois bibliothèques ou plus	18,02%

**27. De quel type de bibliothèque s'agit-il ? (encerclez le code à gauche)**

Type de bibliothèque fréquentée	
Municipale	43,59%
universitaire	33,33%
Bibliothèque spécialisée	3,85%
BPI	16,67%
Autre	2,56%
Total	100,00%

28 répondants fréquentent deux bibliothèques et 11 en fréquentent trois et plus.

**28. Dans quelle ville est-elle située ? (précisez pour chaque type dans le tableau ci-dessus)**

Localisation de la bibliothèque	
Paris	42,11%
Banlieue	6,58%
Province	17,11%
Etranger	34,21%
Total	100,00%

**29. En moyenne combien de fois allez-vous en bibliothèque durant les trois périodes citées dans le tableau ci-dessous ? (se baser sur l'année 2000-2001)**

	Pendant vos périodes de vacances	En dehors de vos périodes de vacances	Plus précisément durant les mois de juillet et août, que vous soyez en vacances ou pas
Une ou deux fois par mois	18,92%	16,22%	16,22%
Trois ou quatre fois par mois	9,01%	6,31%	12,61%
Plus souvent	28,83%	43,24%	28,83%
Moins souvent ou jamais	41,44%	34,23%	40,54%
NR	1,80%	0,00%	1,80%

**31. Pour vous informer, la BNF met à votre disposition plusieurs moyens d'information. Dans la liste ci-dessous, quels sont ceux dont vous avez entendu parler ? (notez dans tableau ci-dessous)**

	Entendu parlé	A utilisé
1. Les ordinateurs situés dans le hall	72,07%	46,25%
2. Les ordinateurs situés dans les salles de lecture	85,59%	71,28%
3. Les dépliants informatifs	72,07%	55,86%
4. Le guide du lecteur	38,74%	27,03%
5. Le site sur Internet	62,16%	43,24%
6. Le personnel à l'accueil dans les halls	90,99%	72,07%
7. Le personnel qui est à l'intérieur des salles de lecture	90,09%	64,86%
8. Le personnel qui s'occupe de l'orientation des lecteurs	66,67%	45,95%

**30. Et quels sont ceux que vous avez déjà utilisés ? (notez dans tableau ci-dessus)****31. Dans la liste ci-dessous, quels produits ou services avez-vous déjà utilisés ?**

1. Des documents numérisés	12,61%
2. Les fonds audiovisuels sur ordinateur	10,81%
3. Les documents microfilmés	10,81%
4. Les catalogues sur ordinateur, c'est-à-dire la liste des documents disponibles à la BNF	49,55%
5. Des sites Internet, autres que celui de la BNF, sur les bornes informatiques, debout	20,72%
6. Des sites Internet, autres que celui de la BNF, sur les ordinateurs, assis	36,94%
7. Des cédéroms (encyclopédies, le Monde, etc.)	14,41%
8. Des photocopieuses à l'intérieur des salles de lecture	29,73%
9. Le service de reproduction de la BnF	0,90%
10. L'impression de données à partir des ordinateurs dans les salles de lecture	23,42%

**32. Si non à l'un des items ci-dessus : Pour quelles raisons n'avez-vous pas utilisé ces différents produits ou services, est-ce parce que ...**

Vous n'avez pas eu le temps	16,22%
Vous ne savez pas très bien comment vous en servir	21,62%
Vous ne saviez pas que cela existait	19,82%
Vous n'avez pas eu besoin de ces services	63,06%

33. A la BnF, quelles sont les collections, c'est-à-dire les types de documents qui, a priori, vous intéressent le plus ?

Disciplines	56,76%
<i>Histoire</i>	22,22%
<i>Littérature</i>	17,46%
<i>Autres domaines</i>	57,14%
Type de documents	54,05%
<i>Encyclopédies / dictionnaires</i>	46,67%
<i>Revues</i>	20,00%
<i>Documents anciens</i>	11,67%
<i>Autres types</i>	28,34%

34. Dans quelle mesure êtes-vous intéressé(e) par les services cités ci-dessous ?

	Très intéressé	Plutôt intéressé	Pas trop intéressé	Pas intéressé du tout
Ateliers d'initiation pour découvrir les collections et documents présents à la BNF	18,02%	18,92%	21,62%	39,64%
Ateliers d'initiation pour apprendre à utiliser les ressources documentaires	18,02%	27,93%	13,51%	38,74%
Audio-guide présentant les collections et les services de la BNF	12,61%	11,71%	21,62%	51,35%
Visite guidée de la BNF	23,42%	15,32%	10,81%	46,85%

35. Y a-t-il une autre formation que vous auriez aimé suivre sur la BNF :

5 réponses

36. Si la BNF organisait des activités d'été, dans quelle mesure seriez-vous intéressé(e) par les manifestations citées ci-dessous ?

	Très intéressé	Plutôt intéressé	Pas trop intéressé	Pas intéressé du tout
des concerts	36,94%	24,32%	7,21%	28,15%
des expositions	32,43%	34,23%	6,31%	22,52%
Des projections de films	39,64%	25,23%	5,41%	25,23%
des conférences d'écrivains et de chercheurs	28,83%	29,73%	8,11%	29,75%
des présentations sur les collections de la BNF	15,32%	19,82%	20,70%	38,74%
une formation sur l'utilisation des services de la bibliothèque	17,12%	16,22%	13,51%	47,75%
des visites d'informations sur les coulisses de la BNF, ses métiers, etc	18,82%	11,71%	13,51%	49,55%
Autres : précisez.....	2 réponses			

37. D'une manière générale, préféreriez-vous que ces activités aient lieu dans la journée ou en soirée ?

1 – dans la journée	37,65%
2 – le soir	21,18%
3 – pas de préférence	41,18%

**38. Par comparaison avec la bibliothèque que vous fréquentez le plus souvent, qu'est ce que vous appréciez le plus à la BnF ?**

L'ambiance	40,54%
La richesse des collections	36,94%
Aménagement de l'espace	27,03%
Esthétique de l'aménagement	22,52%
Organisation générale	10,81%
La qualité du personnel	9,01%
La facilité d'accès	7,21%
autre «environnement»	4,50%

**39. Par comparaison avec la bibliothèque que vous fréquentez le plus souvent, qu'est ce que vous appréciez le moins à la BnF ?**

Aucun aspect négatif	24,32%
Accessibilité	16,22%
Les difficultés d'accès	14,41%
Aménagement de l'espace	13,51%
L'ambiance	13,51%
Les tarifs	10,81%
L'organisation générale	9,91%
Autres	9,01%
Esthétique (aménagement et architecture)	8,11%
Autres environnement	7,21%
L'affluence dans les salles	0,90%

**40. Conseilleriez-vous à quelqu'un que vous connaissez de venir à la BnF ?**

1 – Oui, l'a déjà fait	28,83%
2 – Oui, pourrait le faire	54,95%
3 – Non	9,01%

**41. A la BnF, êtes vous satisfait :**

	Très	Assez	Peu	Pas du tout
1. Du tarif de votre carte d'accès	30,19%	33,96%	19,81%	16,04%
2. Des jours d'ouverture	51,43%	37,14%	8,57%	2,86%
3. Des horaires d'ouverture	47,17%	38,68%	8,49%	5,66%
4. De l'ambiance générale de la BnF	46,79%	37,61%	12,84%	2,75%
5. De l'offre de collections, documents	58,00%	34,00%	7,00%	1,00%
6. Des services en salle de lecture	55,79%	38,95%	5,26%	0,00%
7. De l'accueil en général	58,82%	36,27%	3,92%	0,98%

**42. Pouvez-vous attribuer à la BnF une note de 0 à 10**

Note BNF	
2	0,90%
3	0,90%
5	1,80%
6	12,61%
7	25,23%
7,5	2,70%
8	28,83%
8,5	0,90%
9	18,92%
9,75	0,90%
10	4,50%
NR	1,80%
Total	100,00%

**43. Par comparaison, quelle note attribuez vous à la bibliothèque que vous fréquentez le plus (en dehors de la BnF)**

Note autre bibliothèque	
2	1,80%
3	0,90%
4	2,70%
5	11,71%
5,5	0,90%
6	21,62%
7	9,91%
8	15,32%
8,5	0,90%
9	4,50%
10	3,60%
NR	26,13%
Total	100,00%

Votre profil socio-professionnel :

**44. Actuellement, quelle est votre situation professionnelle, êtes-vous :**

1-Actif ayant un emploi	36,04%
2-Actif à la recherche d'un emploi	2,70%
3-étudiant / lycéen	54,05%
5-Retraité	7,21%
Total	100,00%

**45. Si vous êtes chercheur ou enseignant, dans quel type d'organisme travaillez-vous :**

→ effectif : 15

Chercheur / organisme	
Université	53,33%
Labo privé	6,67%
Enseignement secondaire	33,33%
Enseignement primaire	6,67%
Total	100,00%

46. Si vous êtes chercheur ou enseignant - Quelle est votre spécialité d'enseignement ou de recherche ?

→ effectif : 15

Chercheur / spécialité	
Lettre / Art	40,00%
Philosophie	6,67%
Histoire	20,00%
Sciences	20,00%
Autre	13,33%
Total	100,00%

47. Si vous êtes étudiant, ou lycéen - Dans quel type d'établissement êtes-vous inscrit ?

→ effectif : 60

Etudiant / établissement	
Université	68,33%
Grande Ecole	5,00%
Ecole Sup Spécialisée	13,33%
Classe prépa	1,67%
Lycée	6,67%
Autre	3,33%
NR	1,67%
Total	100,00%

48. Si vous êtes étudiant - Et quelle est votre discipline d'étude ?

→ effectif : 60

Etudiant / discipline	
Lettre / Art	25,00%
Philo	3,33%
Histoire	5,00%
Autres sciences humaines	8,33%
Eco/droit/AES	25,00%
Sciences	10,00%
Médecine	10,00%
Audiovisuel	1,67%
Autre	10,00%
NR	1,67%
Total	100,00%

49. Si vous êtes étudiant - A quel niveau de formation êtes-vous actuellement ?

→ effectif : 60

Etudiant / niveau	
Bac	6,67%
Bac+2	13,33%
Bac+3	13,33%
Bac+4	40,00%
Bac+5	15,00%
Thèse	8,33%
Total	100,00%

50. Si vous êtes étudiant - Pouvez-vous préciser la profession de vos parents (ou tuteur) ?

Profession du père	
Artisan / commerçant	11,32%
Cadres et intel. Sup	58,49%
Prof. Intermédiaires	11,32%
Employé	1,89%
Ouvrier	9,43%
Retraité	3,77%
Autre inactif	3,77%
Total	100,00%

Profession de la mère	
Artisan / commerçant	9,26%
Cadres et intel. Sup	31,48%
Prof. Intermédiaires	22,22%
Employé	11,11%
Ouvrier	1,85%
Retraité	5,56%
Autre inactif	18,52%
Total	100,00%

51. Si vous êtes étudiant - Et leur niveau d'étude :

	père	mère
Primaire	12,96%	15,69%
Secondaire	24,07%	37,25%
Supérieur	62,96%	47,06%

52. Si vous n'êtes ni chercheur, ni enseignant, ni étudiant - Quelle est votre profession, ou votre dernière profession si vous êtes retraité ou demandeur d'emploi ?

Profession /(35 personnes)	
2-Artisan / commerçant	8,82%
3-Cadres / intel. Sup	44,12%
4-Prof. Intermédiaire	23,53%
5-Employé	5,88%
6-Ouvrier	17,65%
Total	100,00%

53. Si vous n'êtes ni chercheur, ni enseignant, ni étudiant - Dans quel secteur d'activité travaillez-vous :

Les secteurs d'activités sont trop hétéroclites pour en présenter ici un tableau

## 54. Si vous travaillez dans les métiers du livre, une bibliothèque ou un centre de documentation,

Aucun des répondants ne travaille dans les métiers du livre

55. Si vous n'êtes ni chercheur, ni enseignant, ni étudiant - Avez-vous fait des études supérieures ?

Etude supérieure	
Oui	72,22%
Non	27,78%
Total	100,00%

56. Si oui, nombre d'années d'études après le bac:   années

années ap. bac (25 personnes)	
1	4,00%
2	24,00%
3	16,00%
4	28,00%
5	8,00%
6	4,00%
7	8,00%
8	8,00%
Total	100,00%

**Pour tous :****57. Dans quelle ville travaillez-vous ou étudiez-vous actuellement ?**

Q60 Recode	
1-Paris	39,81%
2-Banlieue	16,67%
3-Province	13,89%
4-Etranger	29,63%
Total	100,00%

**58. Age :   ans**

Classe d'âge	
Moins de 20 ans	6,31%
Entre 20 et 24 ans	32,43%
Entre 25 et 29 ans	24,32%
Entre 30 et 39 ans	13,51%
Entre 40 et 49 ans	11,71%
Entre 50 et 59 ans	6,31%
60 ans et plus	5,41%
Total	100,00%

**59. Sexe : 1 – Homme 2 – Femme**

sexe	
Homme	52,25%
Femme	47,75%
Total	100,00%

1