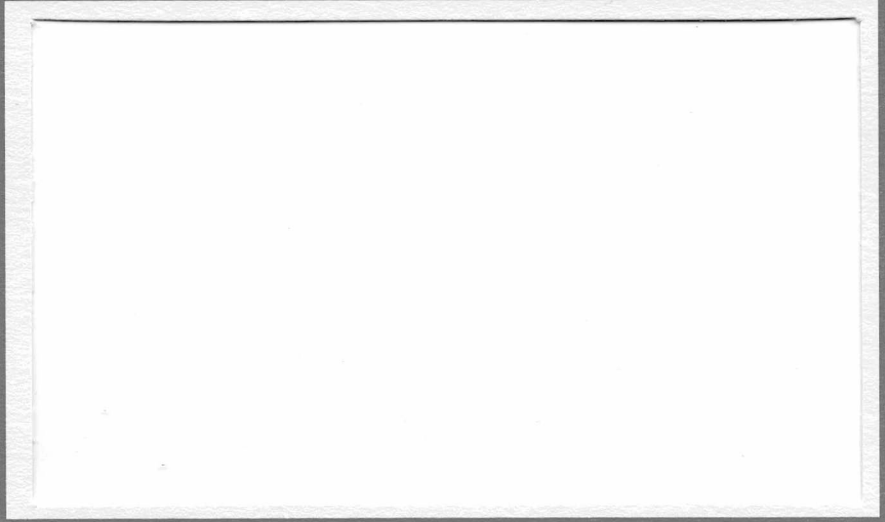


Sou2001-1352

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



Sou2001-1352

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**

Crédoc - Les publics de la BnF
des mois de juillet et août -
Synthèse. Décembre 2001.

R8 0539



0000121409/ ex 01

CRÉDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

Crédoc - Les publics de la BnF
des mois de juillet et août -
Synthèse. Décembre 2001.

R8 0539



0000121409/ ex 01

CRÉDOC Bibliothèque

Alexandrie™

CREDOC

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

SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE

Bruno MARESCA

Décembre 2001

SYNTHESE

L'enquête réalisée par le CREDOC en juillet et août 2001, apporte des éléments quantitatifs pour cerner les caractéristiques du public qui fréquente le site Tolbiac de la BnF pendant l'été. Elle permet également de décrire le profil et les comportements des lecteurs nouveaux venus dans les salles du Haut-de-Jardin. Enfin, elle a été prolongée par une série d'entretiens auprès de grandes bibliothèques et médiathèques, à Paris, en Ile de France et en région, pour alimenter la réflexion de la BnF sur l'évolution de la fréquentation et des caractéristiques du public de ces établissements, sur leurs attentes et sur la manière dont les bibliothécaires essaient de faire évoluer leurs structures.

Les apports de cette étude peuvent alimenter la réflexion de la BnF sur l'adéquation de son offre aux demandes de son public actuel et, au delà, d'un public potentiel. Le Haut de Jardin, en particulier, reste confronté à la difficulté à élargir son public ¹. Entre 1999 et 2000, la fréquentation moyenne journalière a baissé de 13% ² et l'année 2001 devrait confirmer le niveau de fréquentation de l'année 2000. Par ailleurs, la fréquentation est assurée, à près de 80%, par les étudiants et, si cette domination fléchit pendant l'été, elle croît plutôt d'une année sur l'autre. La présente synthèse cherche donc à répondre à un certain nombre des questions qui se posent à un établissement qui, pour sa partie réellement nouvelle, le Haut-de-Jardin, est encore dans la phase d'adaptation au public a priori recherché.

Le projet du Haut-de-Jardin serait celui d'une bibliothèque « originale » à l'intersection entre lecture publique (selon le modèle des BM) et lecture de recherche (modèle des BU) ³. L'offre de collections vise un public de niveau 2^{ème} cycle universitaire et devrait répondre aux besoins documentaires d'actifs et pas seulement d'étudiants, les chercheurs étant a priori non concernés par cette offre. Face à l'évolution de la fréquentation, trois questions émergent :

¹ Voir à ce sujet B.Maresca, G.Arban, *Peut-on prévoir la fréquentation des établissements culturels ? Réflexions sur les publics potentiels à partir de l'exemple de la Bibliothèque nationale de France*, CREDOC, Cahier de recherche, n° 150, 2000.

² Cette baisse est imputable, au moins en partie, à la réouverture de la BPI en janvier 2000 et à la fermeture de la BnF provoquée par l'incendie survenu en octobre 2000.

³ On a pris en compte pour notre réflexion, les apports d'une réflexion collective interne à la BnF synthétisés dans la note « *Propositions pour une évolution de la bibliothèque du Haut-de-Jardin* » (version du 25-05-01).

est-il possible d'augmenter numériquement le lectorat, de diversifier le public et d'accroître l'utilisation des collections ?

Le public de l'été

Globalement, on peut dire que la réduction de fréquentation de l'été est essentiellement due à la baisse du nombre des étudiants. Pour le Haut-de-Jardin, c'est le seul effet sensible : il explique la hausse de l'âge moyen du public de l'été et son caractère plus masculin. Il explique aussi que toutes les autres catégories (enseignants, autres actifs, inactifs) paraissent augmenter : en réalité, si on évalue les flux en nombre de personnes, il y a beaucoup moins d'étudiants mais également moins de lecteurs non étudiants (pour ces derniers, de l'ordre de 375/jour en moyenne pour l'été 2001 contre 500/jour pour le printemps 2000).

Pour le Rez-de-Jardin, l'été est une période favorable à la venue des enseignants et des chercheurs, plus disponibles à cette période de l'année ; et il y a, comme pour le Haut-de-Jardin, moins d'étudiants. Mais globalement, l'augmentation des premiers est nettement supérieure à la baisse des seconds. Ces évolutions contribuent à élever un peu l'âge, mais pas à changer la répartition hommes-femmes.

Quant aux visites des espaces en libre accès, ils comptent nettement plus de jeunes qui, souvent, accompagnent des visites familiales, ce qui induit un rajeunissement de cette fréquentation par rapport au reste de l'année.

Enfin, l'origine géographique des lecteurs et visiteurs connaît très peu de changements : la BnF ne réussit pas à faire venir en été un plus grand nombre de lecteurs résidant hors de la région Ile de France (voir graphiques en annexe). Toutefois dans le cas du Rez-de-Jardin, la part d'étrangers est, en été, plus importante que celle des provinciaux (15% contre 8%).

Les différences de comportements entre utilisateurs du Rez-de-Jardin et du Haut-de-Jardin

L'enquête permet de comparer les comportements des lecteurs des deux bibliothèques, Haut et Rez de Jardin. Le public du Haut de Jardin vient principalement pour travailler au calme (55% d'entre eux, contre 27% seulement des lecteurs du Rez-de-Jardin) et, en partie seulement, pour consulter des documents (42% contre 72% au RdJ) et/ou faire des recherches bibliographiques (26% contre 37%). Dans la moitié des cas, la visite répond à un besoin de préparation d'examen ou de mémoire universitaire. Les besoins d'ordre professionnel sont le

fait d'une minorité (un cas sur six). En revanche, la visite répond, plus souvent qu'au Rez-de-Jardin, à une recherche personnelle ou à une fréquentation « de loisir » (48% contre 38%).

De ces comparaisons, on peut conclure que le comportement des usagers du Haut de Jardin est plus proche de celui du public des grandes médiathèques de la région parisienne ou des grandes villes de province que des usagers de la bibliothèque de recherche. L'importance du « bouche à oreille » est un autre indicateur qui va dans le même sens (il est déterminant pour la venue au Haut-de-Jardin dans 80% des cas, contre 43% pour le Rez-de-Jardin). Ceci explique, également, la perméabilité avec la BPI (25% du public du Haut-de-Jardin fréquentant régulièrement la bibliothèque de Beaubourg) et les interactions existant entre les deux établissements, notamment les reports du public vers la BPI quand la BnF est fermée (l'inverse étant moins sensible).

Enfin, en matière d'utilisation des services, les usagers du Haut de Jardin sont principalement intéressés par les documents en libre accès (la grande majorité) et les accès à Internet (38% d'entre eux contre 29% au Rez-de-Jardin). En revanche, ils sollicitent nettement moins les conseils des bibliothécaires, utilisent moins les documents en langue étrangère et s'intéressent peu aux manifestations et aux expositions (ils sont moitié moins nombreux à y avoir assisté que les lecteurs du Rez-de-Jardin). Ils sont en réalité portés à accorder beaucoup plus d'importance au cadre et à l'ambiance du lieu qu'à la richesse des collections et à leur accessibilité. Utilisant moins le potentiel de services qu'offre la BnF, ils se révèlent finalement moins critiques que les lecteurs du Rez-de-Jardin à l'égard de l'établissement.

Les nouveaux venus, qui représentent 30% du flux des lecteurs du Haut-de-Jardin (15% de 1^{ères} visites et 15% de personnes venant pour la 2^{ème} ou la 3^{ème} fois), ont un profil et des comportements qui s'écartent peu de la moyenne. Ce sont ceux qui jugent la BnF le plus positivement (note moyenne de 7,6 contre 7,2 pour les lecteurs du Rez-de-Jardin). Moins de 20% se déclarent très intéressés par l'offre de visites guidées de la BnF, les ateliers d'initiation aux collections et aux ressources documentaires et, encore moins, par l'utilisation d'un audio-guide. Guère plus d'un tiers voit vraiment un intérêt à la programmation en été de films, de concerts, d'expositions ou de conférences.

Le renouvellement du public du Haut-de-Jardin par les nouveaux venus de l'été ne permet pas, à court terme, d'identifier des catégories de public réellement « émergentes ».

Entre bibliothèque de recherche et médiathèque, existe-t-il un autre modèle ?

Les caractéristiques du public de la bibliothèque du Haut-de-Jardin recoupent assez bien celles que fournissent d'autres grandes médiathèques (BPI, médiathèque du Canal à Saint Quentin en Yvelines notamment). Mais l'analyse du public ne livre pas toutes les clés. Elle peut même être déformante, car il existe des lecteurs assidus qui pèsent lourds dans la statistique du nombre de visites et des lecteurs occasionnels qui peuvent être plus nombreux que ne l'indiquent les chiffres (ce qui milite pour une analyse en profondeur des statistiques des inscriptions). L'expérience de certains établissements qui alternent enquêtes quantitatives et approches qualitatives, ces dernières étant plus à même de mettre en question les idées reçues, est éclairante notamment pour explorer les nouveaux usages sociaux que peuvent favoriser les médiathèques (médiathèques du Canal, de la Cité des Sciences).

A partir des six établissements rencontrés, on peut esquisser trois modèles entre lesquels les bibliothèques cherchent à se positionner : le « modèle patrimonial » incarné par les bibliothèques anciennes dotées de riches collections ; le « modèle de la lecture publique » dont la forme « élémentaire » est incarnée par les bibliothèques de quartier, notamment les annexes de grandes bibliothèques classiques, plutôt que par les nouvelles médiathèques ; et enfin, le « modèle de la diversification des supports » que développent les médiathèques. Dans ce schéma, qui structure les réflexions de la profession, manque un modèle pourtant émergent, celui de la « bibliothèque d'étude » au service du public étudiant, et demain lycéen, qui colonise les salles de lecture des grands établissements, quelqu'en soit la forme. A ce modèle sont associés trois principes cardinaux : l'encyclopédisme sans restriction (en particulier à l'égard des sciences et des techniques), le libre accès généralisé (à l'établissement, aux collections, aux services) et la centralité (au cœur des grandes villes).

Le Haut-de-Jardin de la BnF incarne pleinement ce modèle sur son premier principe mais pas sur le second (dans la mesure où l'accès aux collections est payant), voire le troisième (pour certains, Tolbiac est moins central que Richelieu et Beaubourg), ce qui explique, en particulier, la concurrence très forte qu'exerce la BPI. Cette dernière constitue le modèle de référence et le lieu ressources privilégié pour toutes les médiathèques. Or, les évolutions sociales et économiques (allongement des études, développement du capitalisme cognitif, réduction du temps de travail) vont clairement dans le sens d'une demande de plus de ressources encyclopédiques (en termes de contenus et de supports). Face à cette évolution, des

adaptations sont indispensables : le développement d'un rôle de médiation de la part des agents présents dans les salles de bibliothèque, l'aide aux usagers pour la familiarisation avec les nouvelles technologies (qui sont de puissants moyens d'intensification de l'utilisation des collections), la reconfiguration des établissements pour y introduire plus de services, plus de confort et de chaleur (pas seulement les sièges, également les cafétérias), plus de professionnalisation des agents présents dans les salles de lecture et d'interaction avec les usagers. Le nouveau modèle qui émerge marie l'idée des « salles de travail outillées », celle d'une indispensable médiation pour accéder à un encyclopédisme renouvelé par les nouvelles technologies et la fonction du lieu central de la vie culturelle urbaine, au quotidien et au service du grand nombre.

Il reste une dimension essentielle, source de beaucoup d'interrogations, et qui relève en propre du métier et de la responsabilité du bibliothécaire : la conception raisonnée des collections encyclopédiques et de leur enrichissement, doublée de l'évaluation de leur utilisation. Sur ces trois aspects, la BnF pourrait jouer un rôle central de soutien et de conseil auprès des directeurs des médiathèques, qui compléterait son rôle actuel auprès des bibliothèques en matière de conservation et de valorisation du patrimoine.

Fréquentation des salles du Haut-de-Jardin : comparaison printemps / été

Projection des résultats des enquêtes CREDOC « été 2001 » et SCP « printemps 2000 »
sur les flux journaliers des Lecteurs de la bibliothèque du Haut-de-Jardin *

| <i>en nombre de lecteurs</i> | CREDOC | SCP |
|------------------------------|-------------|-------------|
| Hommes | 800 | 1270 |
| Femmes | 450 | 1330 |
| <i>Total flux journalier</i> | <i>1250</i> | <i>2600</i> |
| Moins de 20 ans | 60 | 440 |
| De 20 à 24 ans | 600 | 1460 |
| De 25 à 29 ans | 280 | 390 |
| De 30 à 39 ans | 160 | 180 |
| De 40 à 49 ans | 80 | 80 |
| De 50 à 59 ans | 40 | 25 |
| 60 ans et plus | 30 | 25 |
| <i>Total flux journalier</i> | <i>1250</i> | <i>2600</i> |

| <i>en nombre de lecteurs</i> | CREDOC | SCP |
|--------------------------------|-------------|-------------|
| Chercheur / Enseignants | 140 | 100 |
| Etudiant | 870 | 2190 |
| Actif en emploi | 170 | 240 |
| Actif en rech. d'emploi | 40 | 50 |
| Inactif | 0 | 0 |
| Retraité | 30 | 20 |
| <i>Total flux journalier</i> | <i>1250</i> | <i>2600</i> |
| Paris | 610 | 1400 |
| Petite Couronne | 350 | 700 |
| Grande Couronne | 140 | 340 |
| Province / Étrangers | 150 | 160 |
| <i>Total flux journalier</i> | <i>1250</i> | <i>2600</i> |

CREDOC 2001

* les flux journaliers utilisés pour ces calculs sont des valeurs moyennes correspondant à juillet-mi août 2001 (1250) et avril-mai 2000 (2600)

