

## Lecteurs, visiteurs, Internaute : qui êtes-vous ?

Résultats de la dernière enquête auprès des publics de la BnF

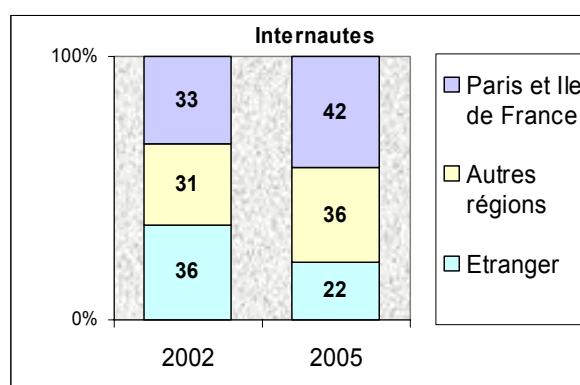
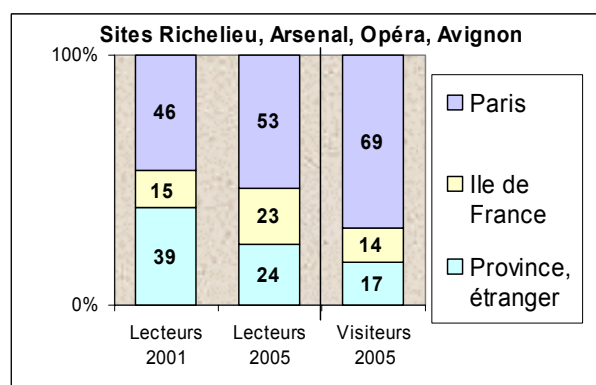
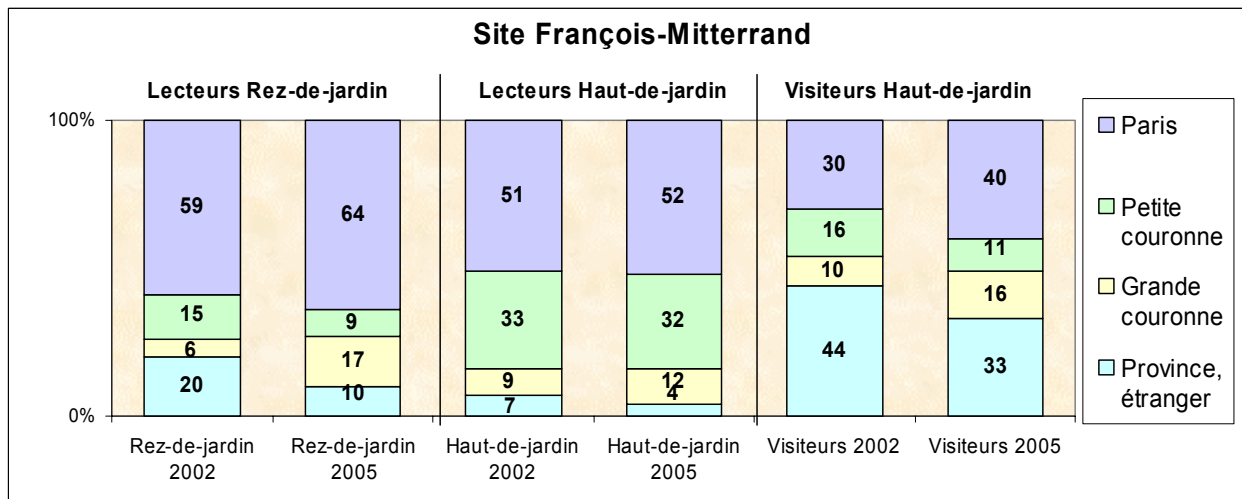
Les résultats recueillis au printemps 2005 sur l'ensemble des sites accueillant du public font apparaître une certaine continuité avec ceux des enquêtes précédentes, notamment en ce qui concerne la composition des publics et leurs pratiques dans les salles de lecture, ainsi que quelques grands thèmes relatifs à leur satisfaction. Des évolutions, ou plutôt le renforcement de certaines tendances observées précédemment, peuvent néanmoins être dégagées dans plusieurs domaines, comme la poursuite de la hausse de la satisfaction globale et les attentes relatives à certains services.

### 1. La composition des publics

De manière transverse à l'ensemble des publics, la parité entre hommes et femmes est généralement de mise pour les lecteurs comme pour les internautes (51% d'hommes pour 49% de femmes), mais cet équilibre ne se retrouve pas forcément selon les disciplines ou filières d'étude. Les femmes sont d'ailleurs plus nombreuses (57%) au sein des publics des sites Richelieu, Arsenal, Opéra et Avignon.

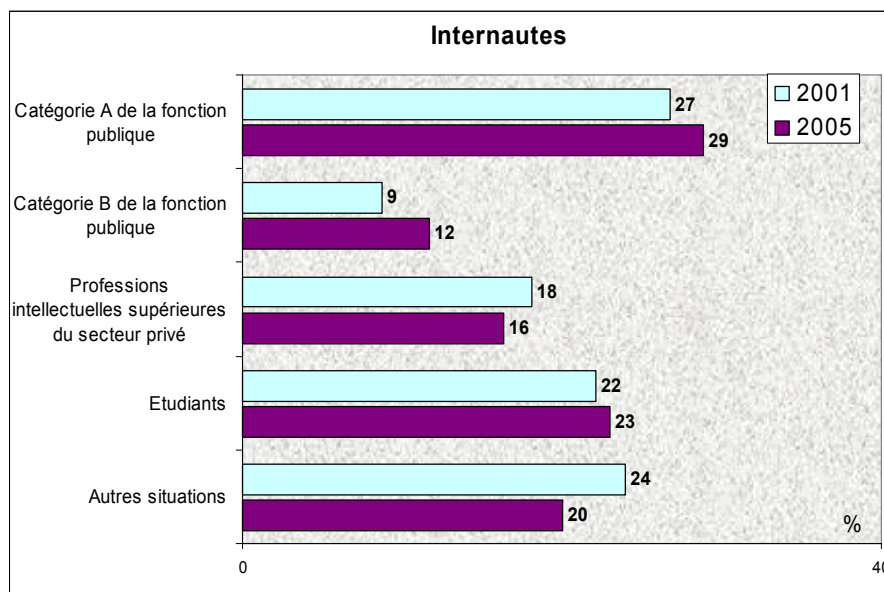
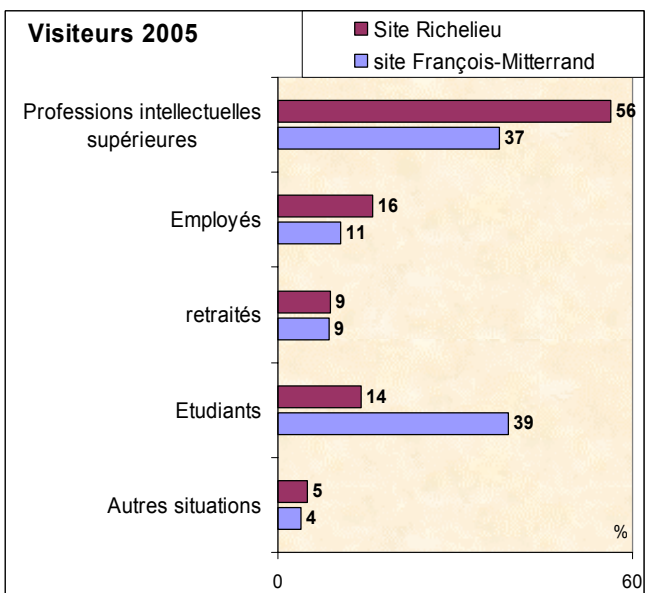
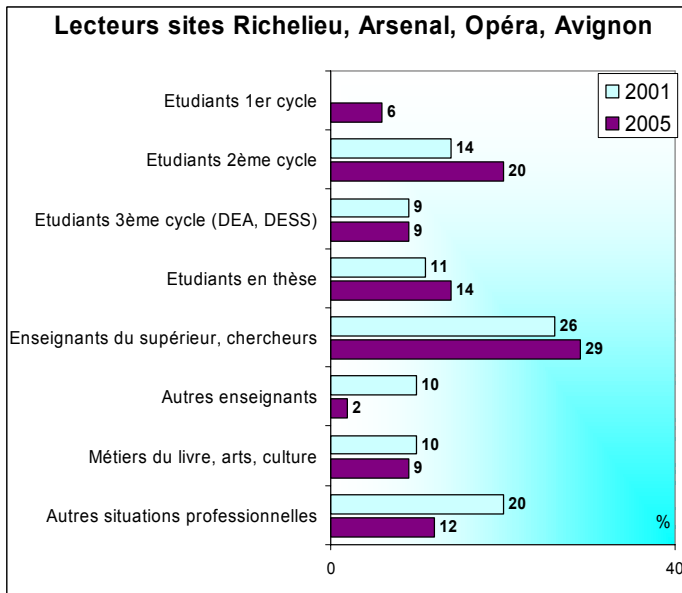
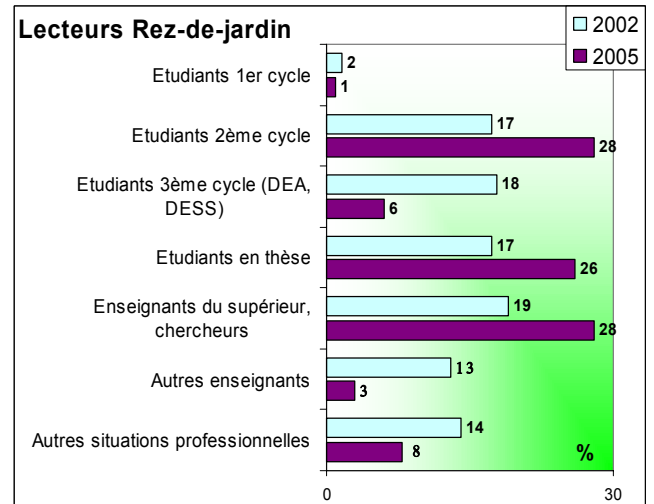
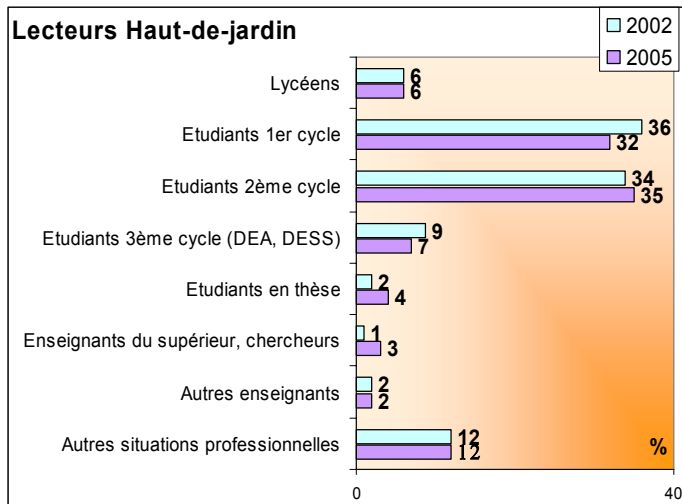
Les habitants de Paris intra muros sont les plus représentés parmi l'ensemble des lecteurs et plus particulièrement pour la bibliothèque de recherche. Cette dernière attire néanmoins une part plus importante de lecteurs résidant hors d'Ile de France, la part des lecteurs étrangers au printemps étant moins importante que durant l'été. Sur le site François-Mitterrand, les habitants des départements de la Grande Couronne d'Ile de France sont relativement plus nombreux en 2005 que précédemment, au détriment surtout de la proche banlieue parisienne.

Graphiques : Origine géographique des lecteurs, visiteurs et Internautes



Dans les salles de lecture du Haut-de-jardin, les étudiants restent de loin la première catégorie représentée (84% d'étudiants, dont 6% de lycéens, comme en 2002). Pour la bibliothèque de recherche, sur tous ses sites, le monde universitaire (étudiants, enseignants et chercheurs) occupe une place plus grande dans l'enquête de 2005 par rapport aux précédentes. Les visiteurs et les Internautes ont des profils plus diversifiés, les cadres et les professions intellectuelles supérieures figurant parmi eux pour une part relativement importante.

## Graphiques : activités socioprofessionnelles par grandes catégories de public



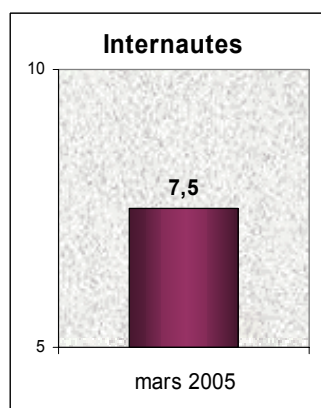
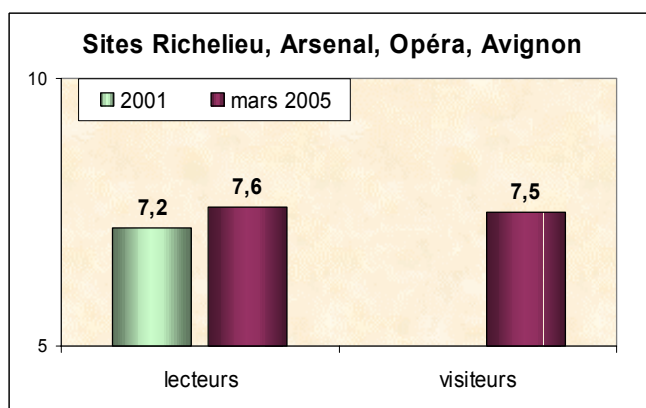
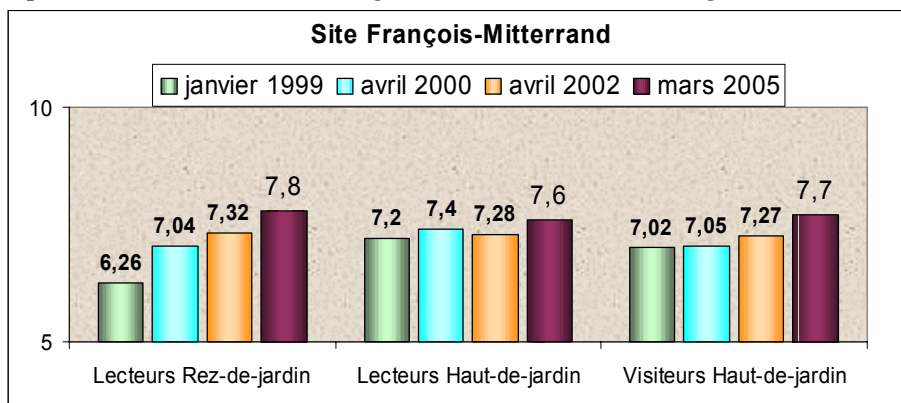
## 2. Les pratiques dans les salles de lecture

- **Haut-de-jardin** : Un peu plus de la moitié des lecteurs du Haut-de-jardin (56%) ont déclaré avoir consulté au moins un livre imprimé des collections de la BnF et 10% se seraient intéressés à des périodiques sur support imprimé ou électronique (ils sont néanmoins 89% à l'avoir fait en salle A). Seuls 20% des lecteurs interrogés cette année disent avoir consulté un catalogue, soit un recul de cinq points par rapport à 2002.
- **Rez-de-jardin** : la plupart des lecteurs (89%) consultent des documents des magasins et 80% se disent satisfaits du temps de communication. L'utilisation des collections en libre accès se stabilise : 54% des lecteurs en ont consulté le jour de l'enquête (57% en 2002 et 52% en 2000). L'utilisation des catalogues sur place dans les salles de lecture est en léger recul de cinq points (70% contre 75% en 2002), mais beaucoup le consultent à distance sur le site Internet. Comme en 2002, 8% des lecteurs disent ne pas avoir trouvé le document recherché sur le catalogue et 29% avouent avoir rencontré quelques difficultés.
- **Autres sites de la bibliothèque de recherche** : Parmi l'ensemble des lecteurs interrogés sur les différents sites, 50% déclarent avoir consulté un catalogue (88% de ces consultations pour BN Opale Plus et 36% pour BN Opaline), 67% ont consulté des ouvrages des magasins (monographies, périodiques, documents spécialisés...) et 44% en libre accès, tandis que 9% ont eu recours à des documents de substitution sous forme de microfilms. Plus de 70% des lecteurs ont des pratiques qui les amènent à fréquenter également d'autres sites de la BnF, principalement le site François-Mitterrand.

## 3. Une satisfaction globale toujours en hausse

La note moyenne de satisfaction est en augmentation sensible pour les trois grandes catégories de publics sur le site François-Mitterrand : elle est de 7,7/10 pour l'ensemble des publics. Cette note progresse également pour les lecteurs des autres sites de la bibliothèque de recherche. Les visiteurs du site Richelieu, interrogés pour la première fois de cette manière dans une enquête, accordent à la BnF une note similaire à celle donnée par les Internauts ayant répondu à l'enquête en ligne. Au final, ceux qui se déclarent insatisfaits de l'ensemble des services rendus par la BnF ne représentent que 5% des publics du site François-Mitterrand et 9% pour ceux des autres sites et les Internauts.

Graphique 1 : Evolution de la note globale de satisfaction à l'égard de la BnF :



Il faut souligner que la satisfaction relative aux possibilités de travailler, notion générale recouvrant à la fois le cadre et l'offre documentaire, reste très positive (note de 8,3/10, la meilleure enregistrée dans l'enquête), de même que certains points forts des enquêtes précédentes comme l'accueil par les personnels, les vestiaires, la programmation culturelle, la réservation à distance par Internet et l'ensemble de l'offre documentaire qui reste globalement peu critiquée, quand elle est connue et utilisée par les lecteurs.

#### 4. Les attentes

Au-delà de la bonne satisfaction d'ensemble exprimée par toutes les catégories de publics, l'enquête permet d'identifier les thèmes sur lesquels des améliorations sont attendues.

**Pour le site François-Mitterrand**, les réponses spontanées à la question ouverte sur ce qui « manque le plus à la BnF » mettent en avant les attentes d'amélioration liées aux espaces de détente et de restauration, en pointant notamment la tarification jugée trop élevée. Un tiers des lecteurs du Haut-de-jardin citent également le manque de place à certaines périodes de l'année. Les efforts pour l'amélioration de la signalisation, des accès et de l'orientation dans les espaces doivent être poursuivis : 44% des visiteurs et 55% des lecteurs du Rez-de-jardin ont gardé le souvenir d'un parcours à l'orientation hasardeuse ou très difficile lors de leur première venue. L'augmentation des horaires est une attente forte pour 10% des lecteurs du Haut-de-jardin, près des deux tiers de l'ensemble de ces lecteurs se déclarant intéressés par une ouverture jusqu'à 22 heures.

**Sur les autres sites**, les attentes relatives aux espaces de détente et de restauration viennent en première place (27% des lecteurs et 23% des visiteurs), renforçant le souhait d'un accueil « plus chaleureux » (19% pour l'ensemble) et d'une meilleure information pour 36% des visiteurs. Les horaires de fermeture obtiennent une note de satisfaction très moyenne (6,9/10) et de nombreux lecteurs ont exprimé le souhait d'une ouverture plus tardive. Les possibilités de travailler et la disponibilité des documents obtiennent des notes de satisfaction très positives (respectivement 8 et 7,6/10), mais la consultation et la reproduction des microfilms sont critiquées (notes de 6,7 et 6/10), ainsi que les photocopieuses (5,8/10).

**Le site Internet** semble satisfaire une partie importante de ses utilisateurs. Seulement 12% d'entre eux trouvent difficile ou très difficile l'accès à l'information ou aux services sur le site. La principale attente tient à l'augmentation du nombre de documents sur Gallica, tandis que l'évolution de la page d'accueil est perçue de manière positive avec seulement 14% d'internautes déclarant accéder difficilement aux informations ou aux services sur cette page.

**Méthodologie :**

L'enquête confiée à la société Novamétrie est venue actualiser les données des enquêtes menées en juin et novembre 1997, janvier 1999, avril 2000 et avril 2002 sur le site François-Mitterrand, selon une méthodologie permettant d'effectuer des comparaisons avec ces dernières enquêtes, de même qu'avec celle réalisée sur les sites Richelieu, Arsenal, Opéra et Avignon en 2001. Elle a été réalisée à travers l'interrogation directe, dans la deuxième quinzaine du mois de mars 2005, d'un échantillon de 1500 lecteurs et visiteurs venus sur le site François-Mitterrand et de 215 lecteurs et visiteurs sur les autres sites. Une enquête en ligne sur le site Internet de la BnF à laquelle 930 personnes ont répondu entre le 30 mars et le 2 mai 2005 est venue compléter le dispositif de sondage. Enfin, l'enquête comprenait un volet qualitatif sous la forme de quatre entretiens de groupe, réunissant chacun une dizaine de personnes invitées à s'exprimer sur leur perception et leur utilisation de la BnF.