

Résultats de l'enquête Observatoire des publics de la BnF Novembre 2016



Copyright BnF / E Nguyen Ngoc



Copyright BnF / Paul Car

{ BnF

Contact TEST

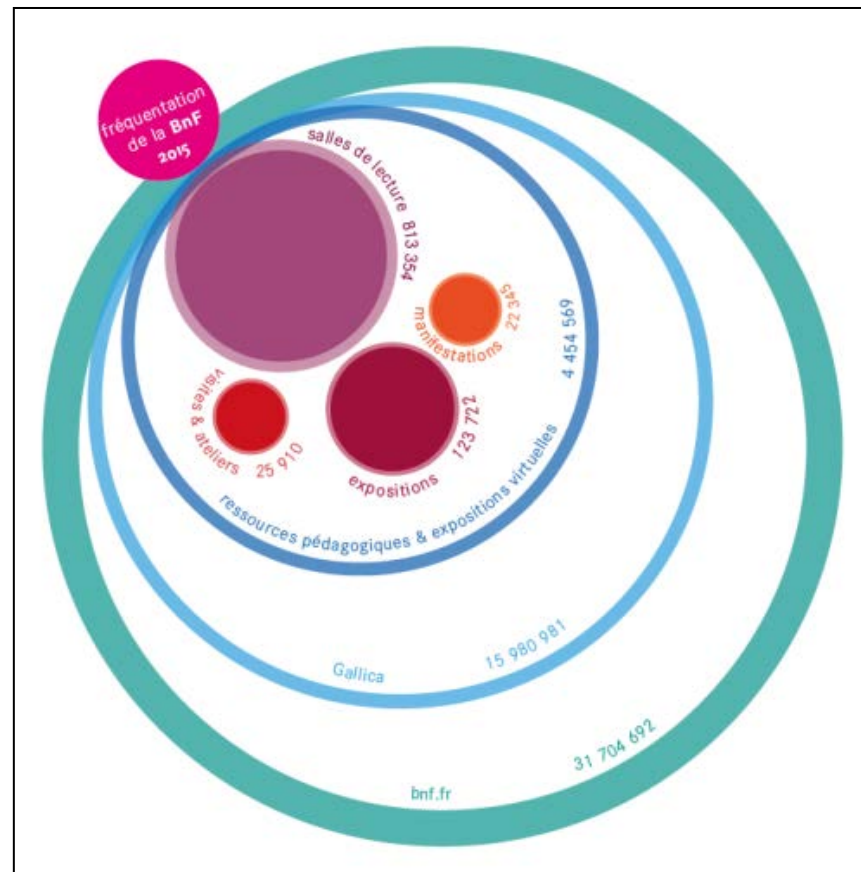
Guillaume MAINGOT : g.maingot@test-sa.com

Contexte et objectifs de l'étude

- La Bibliothèque nationale de France (BnF) a pour mission de collecter par dépôt légal l'ensemble des publications éditées en France depuis 1537. Elle héberge de ce fait 40 millions de documents, collections patrimoniales qui s'enrichissent quotidiennement. La BnF se doit d'assurer la conservation et la mise à disposition de ces ressources, notamment à des fins d'études et de recherche.
- Ces activités sont réparties sur sept sites, dont le principal est le site François-Mitterrand, situé dans le 13^e arrondissement de Paris. A l'ouverture du site, la bibliothèque de recherche s'est doublée d'une bibliothèque d'étude, ouverte à tous. Richelieu, site historique de la « BN » dans le 2^e arrondissement et datant du XVII^e siècle, est actuellement en rénovation. La BnF propose de multiples services à ses publics, sur place avec ses collections physiques et à distance avec les collections numérisées et l'accès au Catalogue et à Gallica.
- Différents types de publics se rendent à la BnF : certains viennent pour étudier ou travailler à l'aide des ressources de la BnF dans les salles de lectures du Haut-de-Jardin et du Rez-de-Jardin, mais aussi dans les espaces publics, d'autres viennent pour visiter une exposition, le bâtiment lui-même, ou pour assister à des manifestations ou participer à des activités...
- En 2015, la BnF a développé d'une part « une politique active de conquête de ses usagers prioritaires », et d'autre part « un élargissement et une diversification des publics » par une amélioration de son accessibilité et son attractivité.
- Dans ce cadre, la BnF souhaite mieux connaître ses publics : qui sont-ils et que font-ils à la Bibliothèque? Ont-ils un usage unique ou bien multiples des espaces de la BnF? Comment interagissent-ils avec elle? Quels services utilisent-ils?

Contexte et objectifs de l'étude

- Depuis les années 2000, la BnF conduit régulièrement des études sur ses publics, au global ou avec un angle spécifique (http://www.bnf.fr/fr/la_bnf/pro_publics_sur_place_et_distance.html). Parmi ces études, un « observatoire des publics » est conduit de manière régulière, afin de répondre à ces questions:
 - ✓ Qui sont les visiteurs de la BnF dans son ensemble? (profil sociodémographique, lien au site...)
 - ✓ Comment s'est déroulée la visite ? (motivation, pratique, durée, espaces visités...)
 - ✓ Comment apprécient-ils leur visite (niveau de satisfaction, image de la BnF, suggestions d'amélioration)
- D'autres méthodes permettent d'obtenir des informations sur les publics de la BnF, via des programmes de recherche ou bien l'analyse des statistiques de fréquentation, mais il s'agit de sources parcellaires qui, aussi riches soient-elles, ne permettent pas d'obtenir une vision représentative de l'ensemble des publics.
- C'est l'objectif de l'observatoire des publics : c'est un outil qui permet d'interroger tous les publics de la BnF, en garantissant notamment par sa méthodologie scrupuleuse la représentativité des résultats de l'enquête.



1



Enquête en face à face, **représentative** de tous les publics visitant la BnF

1400 visiteurs interrogés et sélectionnés de manière aléatoire à leur départ de la BnF sur 2 semaines, du 25 octobre au 9 novembre 2016. Redressement sur la base des données de fréquentation

+ un suréchantillon de **280 visiteurs** ne fréquentant que les espaces publics de la BnF, interrogés en face à face à l'intérieur de la BnF du 15 au 25 Novembre.

2



Enquête autoadministrée auprès des visiteurs de manifestations dans les auditoriums de la BnF

747 visiteurs ayant répondu à un feuillet de 7 questions distribué au moment de l'évènement, complété plus tard par un questionnaire rempli en ligne par 111 participants.

6 évènements :

15/11 : Atelier du livre
16/11 : Cours de philosophie
19/11 : 15^e rencontre de physique
23/11 : Soirée Tolkien
24/11 : Jeudi de l'Oulipo
29/11 : Cinéma de midi

3



Enquête en ligne auprès des utilisateurs du catalogue et du site BnF.fr

1553 visiteurs ayant répondu à un questionnaire de 10 minutes : 788 à partir du catalogue et 617 à partir du site BnF.fr, entre le 17 novembre et le 16 décembre 2016

● VOLET 1 – Enquête sur le site François-Mitterrand	6
▪ Méthodologie de l'enquête	5
▪ Qui sont les visiteurs de la BnF?	10
▪ L'accès à la BnF	22
▪ Quels visiteurs pour quels usages?	29
▪ La BnF parmi les autres bibliothèques	47
▪ Les pratiques culturelles à la BnF	57
▪ Les usages des équipements de la BnF	62
▪ Lien à la BnF et niveau de satisfaction	66
● VOLET 2 – Enquête auprès des publics des manifestations	71
● VOLET 3 – Enquête en ligne	81

Méthodologie de l'enquête

Méthodologie de l'enquête face à face

La méthode utilisée pour sélectionner les répondants	→ Méthode de sélection aléatoire selon la méthode des pas et interrogation uniquement en sortie définitive de la BnF, garantie de la représentativité des résultats de l'enquête.
Echantillon et taux de réponse	→ 1401 questionnaires complets auprès des visiteurs de la BnF + suréchantillon de 280 personnes auprès des usagers n'utilisant jamais les salles de la BnF et ne profitant pas des espaces culturels. → Minimisation des refus de répondre et dans tous les cas, enregistrements des informations sexe, code postal et catégorisation de la visite (seul, en couple, en groupe...) même en cas de refus.
Le moment d'interrogation des répondants	→ Les périodes d'interrogation choisies couvrent chaque jour ouvré de la période d'enquête, de 12h à 20h du mardi au samedi et de 15h à 19h le dimanche et le lundi. Les deux semaines d'enquête choisies, du 25 octobre au 9 novembre, recouvraient une période de vacances scolaires et hors vacances scolaires.
L'attention portée par le répondant au questionnaire proposé	→ L'enquête est réalisée en face à face par une équipe d'enquêteurs. La formulation des questions est courte et précise, avec majoritairement des questions fermées. La durée du questionnaire est comprise entre 8 et 13 minutes selon les parcours des visiteurs, pour une durée moyenne de 12 minutes.
L'uniformité du questionnement	→ Tous les enquêteurs ont suivi une formation spécifique pour cette enquête, et notamment sur la bonne compréhension du questionnaire. L'enquête est réalisée sur tablette tactile, ce qui fiabilise le recueil.
La correction des biais induits par la pondération des données	→ Les données sont pondérées à l'issue de l'enquête afin de prendre en compte les biais liés aux refus de répondre (intérêt de la qualification des refus évoqués ci-dessus) et l'évolution de la fréquentation en semaine et en journée (50% des sorties de la BnF se font lors des trois dernières heures, 50% de sorties temporaires entre midi et deux).

Critères de redressement des données

- 4251 visiteurs ont été approchés au moment de l'enquête. Parmi eux, 51% ont refusé de répondre par manque de temps, 16% ne rentraient pas dans le cadre de l'enquête (principalement des sorties temporaires à l'heure du déjeuner) et 33% ont répondu au questionnaire.
- Les refus étaient qualifiés selon le sexe, le type d'accompagnement et le département de résidence (ou pays) et ont servi au redressement des données a posteriori. Les résultats ont également été redressés en fonction des données de fréquentation par jour et par heure fournies par la BnF.
- On notera que les écarts entre l'échantillon brut et redressé sont relativement peu importants, gage d'une bonne représentativité des enquêtes et de la fiabilité des résultats. Les jours les moins fréquentés (lundi et dimanche) étaient surreprésentés dans les enquêtes, le redressement a permis de leur redonner leur poids réel au global.
- On notera également que la sélection aléatoire en sortie de visite de la BnF nous exempte de redresser selon les données de fréquentation des salles de lectures.

Date	Brut	Redressé
mardi 25 octobre 2016	6%	8%
mercredi 26 octobre 2016	6%	7%
jeudi 27 octobre 2016	8%	8%
vendredi 28 octobre 2016	9%	7%
samedi 29 octobre 2016	8%	6%
dimanche 30 octobre 2016	6%	5%
lundi 31 octobre 2016	7%	2%
mercredi 2 novembre 2016	5%	9%
jeudi 3 novembre 2016	4%	8%
vendredi 4 novembre 2016	6%	7%
samedi 5 novembre 2016	10%	10%
dimanche 6 novembre 2016	9%	5%
lundi 7 novembre 2016	6%	2%
mardi 8 novembre 2016	6%	9%
mercredi 9 novembre 2016	5%	7%

Heure de sortie	Brut	Redressé
Avant 16h	30%	36%
16h-20h	70%	64%

Accompagnement	Brut	Redressé
Seul	69%	74%
En couple	7%	5%
Avec un ami, collègue...	18%	16%
En famille	3%	3%
En groupe	2%	2%

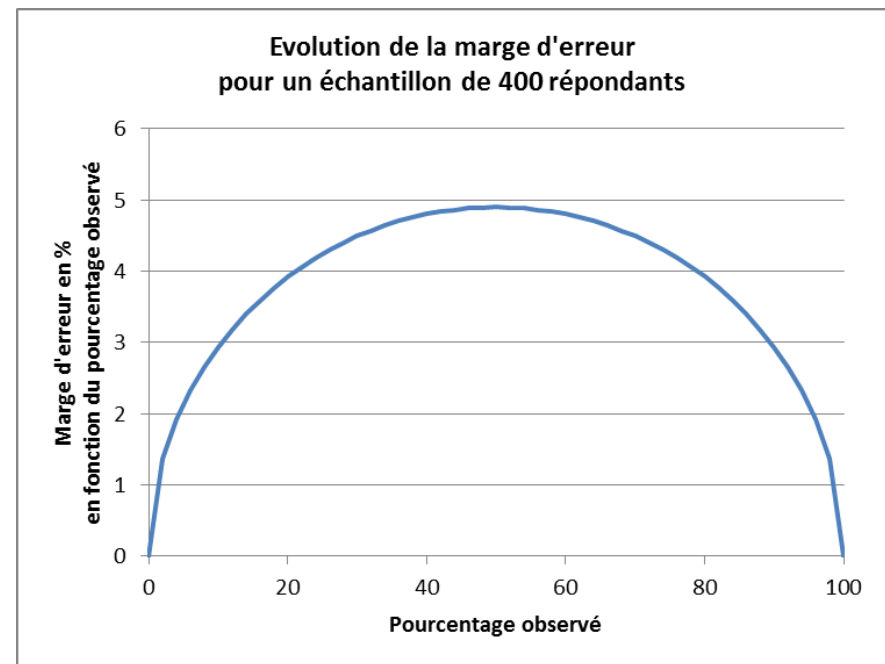
Lieu de résidence	Brut	Redressé
Paris	47%	47%
Reste Ile de France	43%	41%
Province	7%	7%
Etranger	3%	5%

Plus la taille de l'échantillon est importante, plus les résultats de l'enquête sont fiables. Le tableau de gauche présente la marge d'erreur en fonction de la taille d'échantillon, et le graphique de droite présente l'évolution de la marge d'erreur pour une taille d'échantillon de 400 personnes, celle-ci variant alors entre 1.4% (pour un pourcentage de 2% ou de 98%) à 4.9% pour un pourcentage de 50%.

La lecture des résultats au global sur un échantillon de 1401 personnes est fiable à 2,6% près.

Attention à l'analyse des résultats sur des petits échantillons (100 personnes ou moins). Par exemple, un résultat égal à 50% de la population sondée pour 100 personnes est compte tenu de la marge d'erreur compris entre 40% et 60%. Un résultat égal à 20% de la population sondée sera compris entre 12% et 28%.

Echantillon	Marge d'erreur	
	min	max
40	4.3%	15.6%
50	3.9%	13.9%
100	2.7%	9.8%
300	1.6%	5.7%
400	1.4%	4.9%
1000	0.9%	3.1%
1401	0.7%	2.6%



Pour les très petits échantillons (notamment les usagers d'espaces spécifiques de la BnF concernant moins de 50 personnes), les pourcentages ne sont indiqués qu'à titre indicatif et doivent être analysés avec toutes les précautions qui s'imposent par le lecteur.

Qui sont les visiteurs de la BnF?



Fiche synthétique : les visiteurs de la BnF en quelques chiffres

Fréquence

15% de primo-visiteurs
62% qui viennent au moins une fois par semaine
23% qui ne viennent que quelques fois dans l'année

Motif de venue

57% pour les études
18% pour leur activité professionnelle
18% pour les activités culturelles
6% pour un projet personnel

Filières

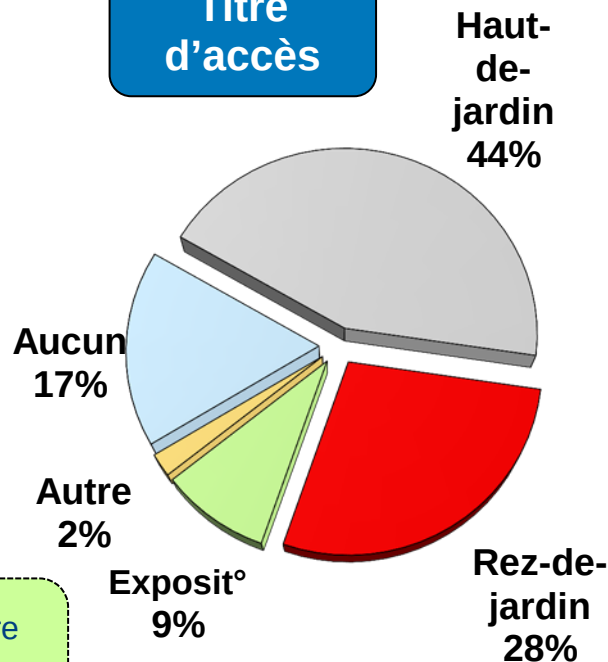
57% d'étudiants : 38% littéraire, 30% économique, 20% scientifique.
9% d'enseignants/chercheurs, à forte dominante littéraire (72%) : 19% en histoire, 15% en lettres, 14% en langue, 12% en art, 11% en philo/sciences sociales

Titre d'accès

→ 42% viennent pour la première fois, 38% de manière très ponctuelle et 20% au moins une fois par semaine.

→ 47% viennent pour leurs études, 36% par loisir, 11% pour leur activité professionnelle.

→ 29% viennent pour la première fois, 68% de manière très ponctuelle.



→ 65% d'entre eux viennent pour un endroit calme propice au travail, 35% viennent pour les ressources.

→ 73% viennent au moins une fois par semaine à la BnF.

→ 78% viennent pour leurs études.

→ 86% d'entre eux viennent pour profiter des ressources de la BnF.

→ 76% viennent au moins une fois par semaine à la BnF.

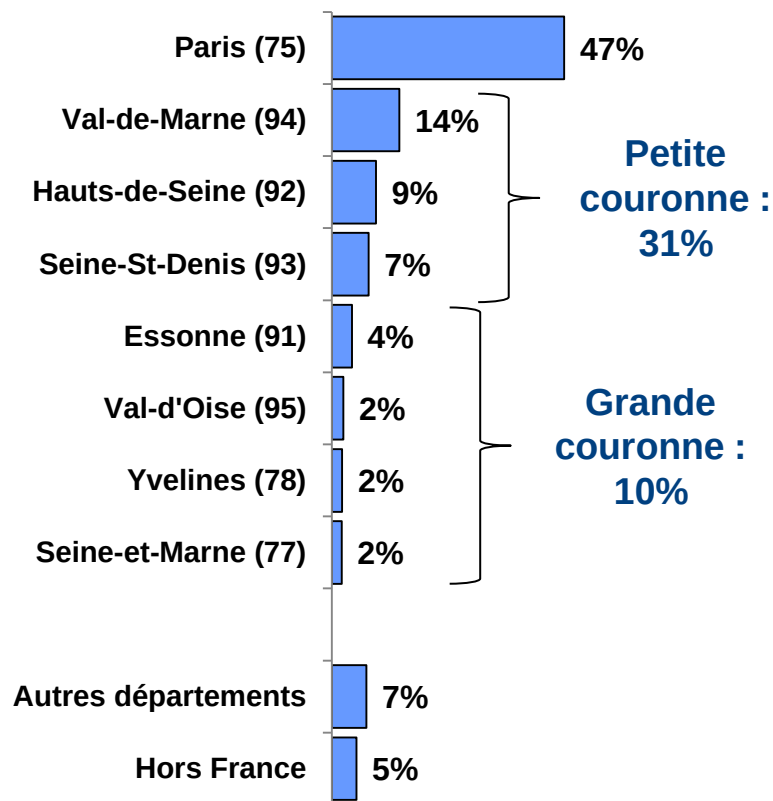
→ 38% viennent pour leur activité professionnelle, 53% pour leurs études.

1401 visiteurs de la BnF

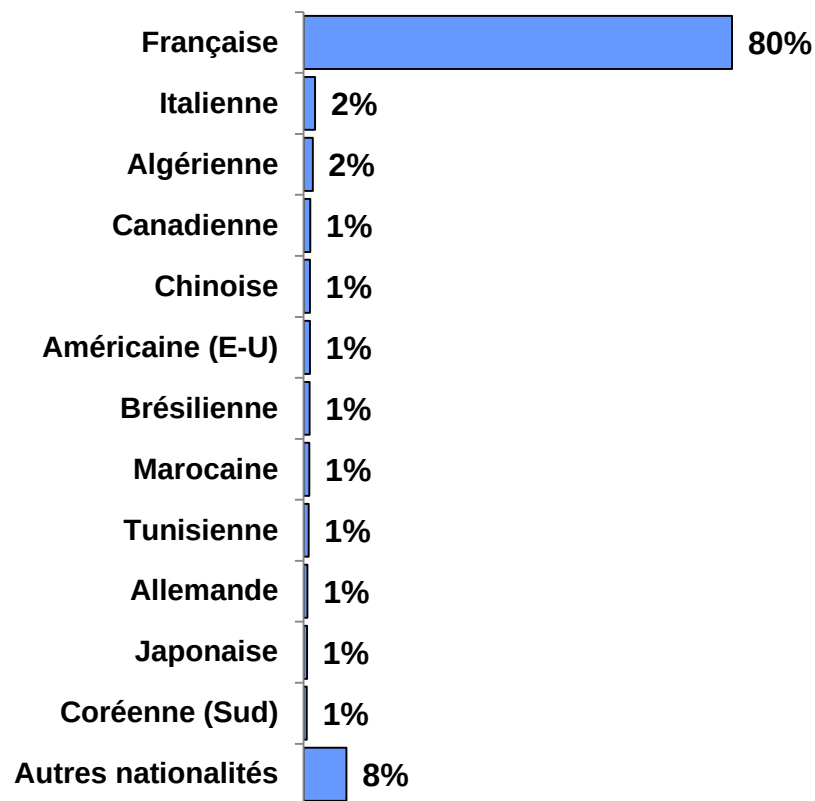
Résidence et nationalité des visiteurs de la BnF

- Près de la moitié des usagers habite Paris et 30% la petite couronne. Au total, 88% résident en Ile-de-France, et 5% résident habituellement à l'étranger (mais 20% sont de nationalité étrangère).

Lieu de résidence

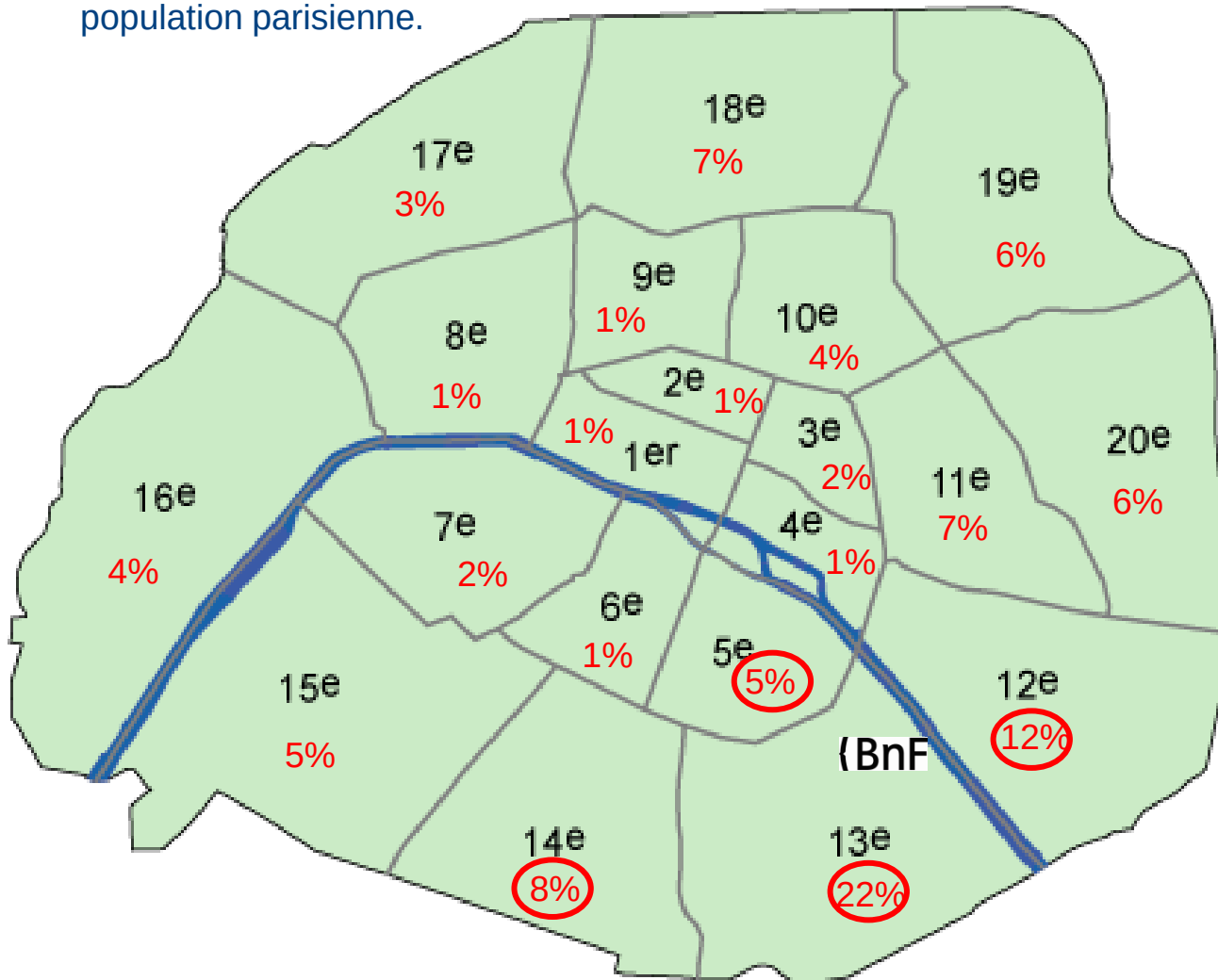


Nationalité



1401 visiteurs de la BnF

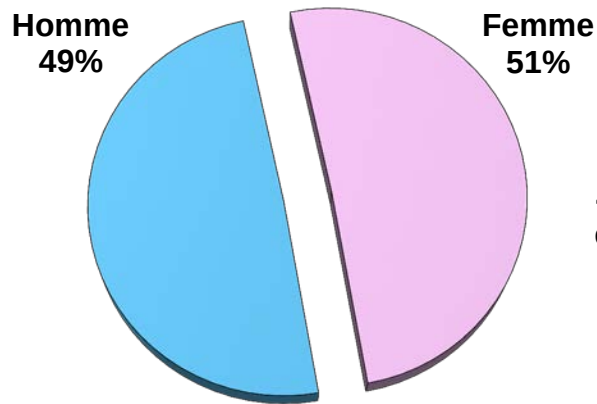
- 47% des usagers résidant à Paris proviennent des 13^e, 12^e, 14^e et 5^e arrondissements, à proximité de la BnF, ces arrondissements constituant 23% de la population de la capitale. A l'inverse, seulement 5% proviennent du 15^e arrondissement alors qu'il recense 11% de la population parisienne.



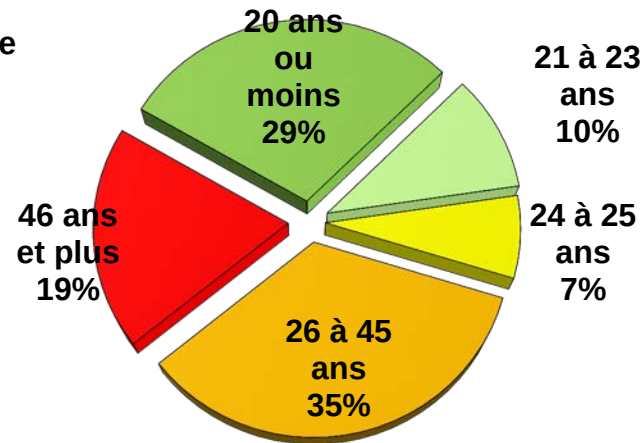
Arrondissement	% de la population (données INSEE)
1er	1%
2ème	1%
3ème	2%
4ème	1%
5ème	3%
6ème	2%
7ème	3%
8ème	2%
9ème	3%
10ème	4%
11ème	7%
12ème	6%
13ème	8%
14ème	6%
15ème	11%
16ème	7%
17ème	7%
18ème	9%
19ème	9%
20ème	9%

- La BnF est fréquentée autant par les hommes que par les femmes. Près de la moitié des usagers ont moins de 26 ans, 34% de 26 à 45 ans et 20% de 46 ans et plus.
- 7 usagers sur 10 ont un niveau d'étude supérieur ou égal à bac+3.

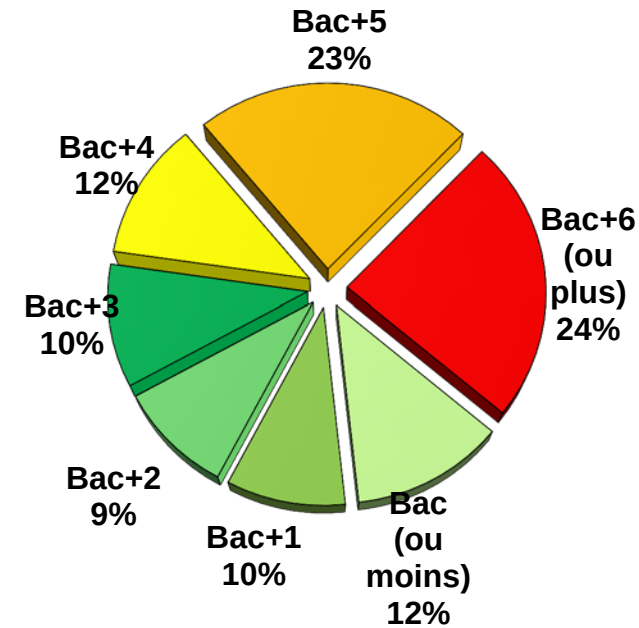
Genre



Âge

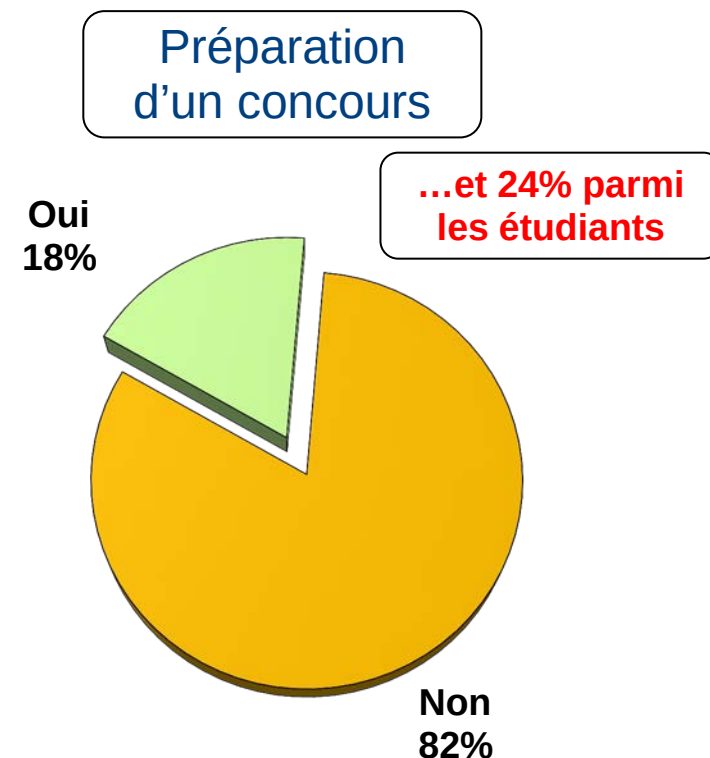
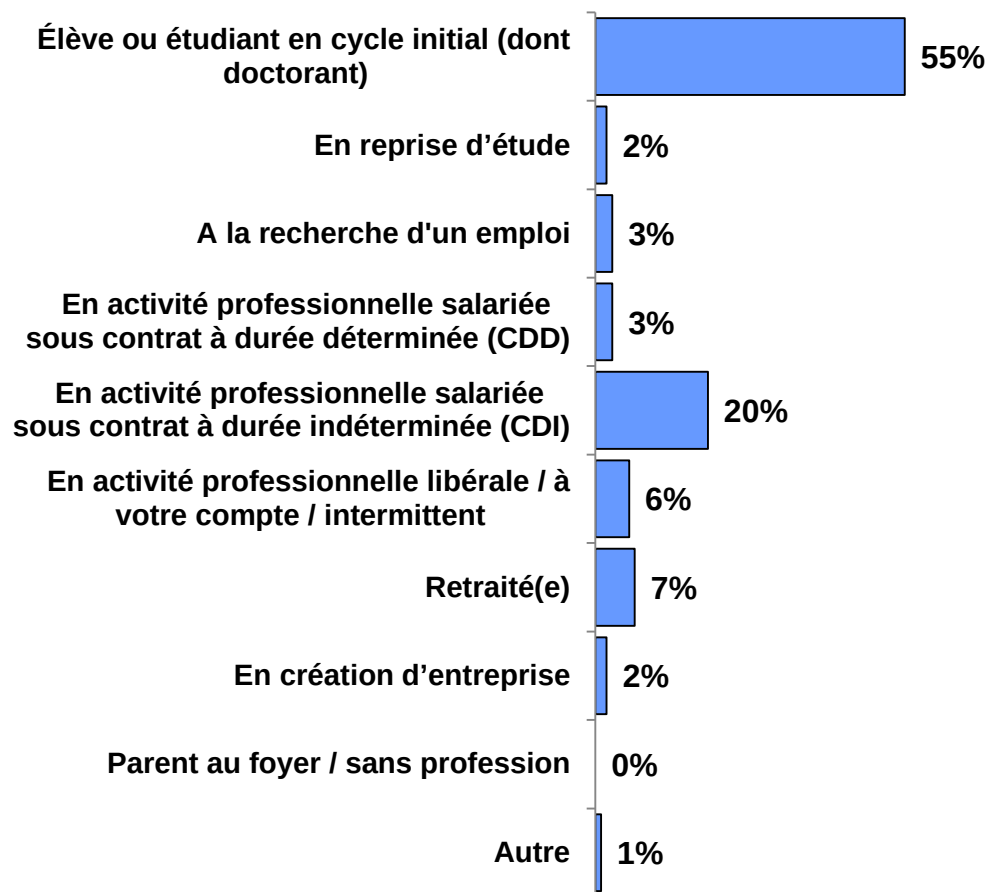


Niveau d'étude



1401 visiteurs de la BnF

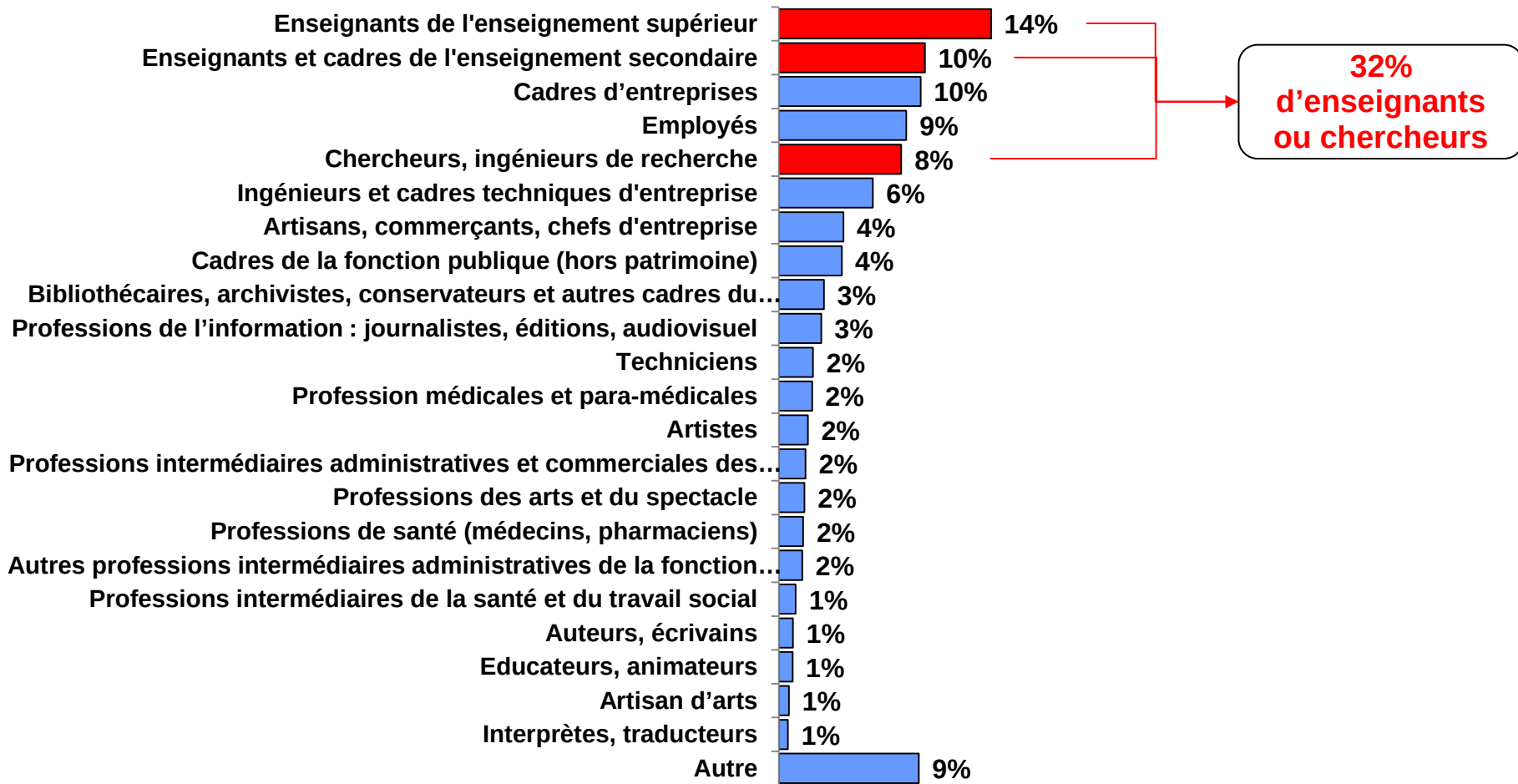
- 57% des visiteurs de la BnF sont des élèves ou étudiants, les actifs étant la deuxième catégorie la plus représentée (29% des usagers). 18% sont en préparation d'un concours.
- 2% des visiteurs en reprise d'études, et 2% également sont en création d'entreprise.
- 16%** des visiteurs sont salariés en parallèle de leurs études.



1401 visiteurs de la BnF

Catégorie socio-professionnelle des actifs, inactifs et retraités, visiteurs de la BnF

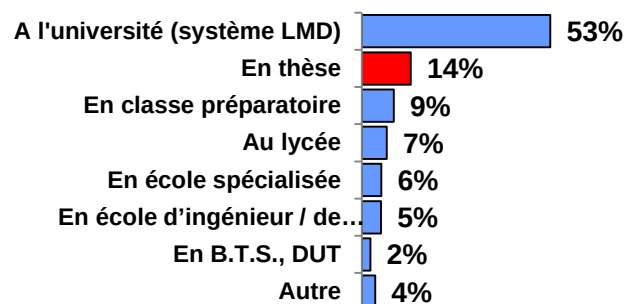
- Un tiers des visiteurs de la BnF en dehors des étudiants sont enseignants dans le supérieur ou le secondaire, ou bien chercheurs.



574 visiteurs de la BnF actifs, inactifs ou retraités

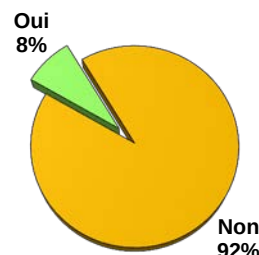
- 58% des visiteurs de la BnF sont des étudiants, dont les deux tiers sont à l'université, principalement à Paris. 14% sont en thèse, financée dans la moitié des cas. La moitié sont inscrits dans l'une des filières suivantes : droit, histoire, économie, médecine et lettres. 8% sont inscrits dans une deuxième filière en parallèle.

Type d'établissement fréquenté



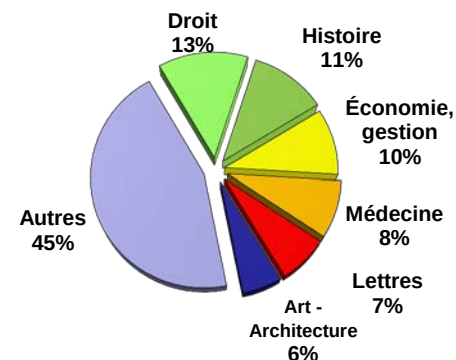
793 visiteurs de la BnF, étudiants

Multi-filière?

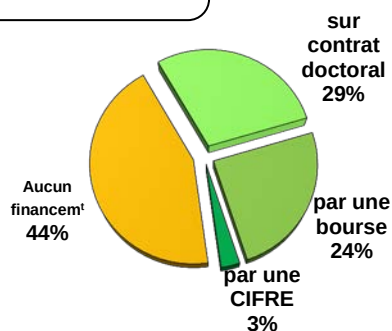


728 visiteurs de la BnF, étudiants postbac

Filière ou discipline principale

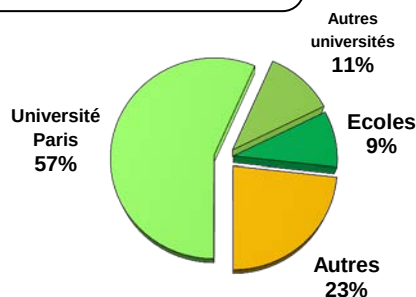


Financement de la thèse

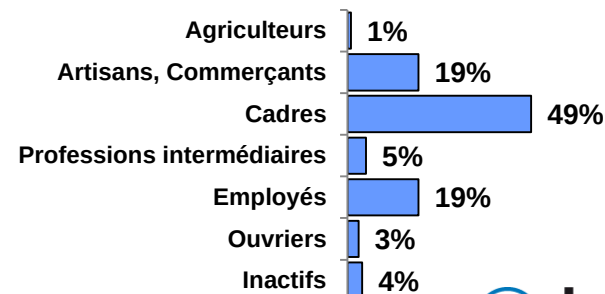


105 visiteurs de la BnF, thésards

Etablissement



CSP des parents



18% des visiteurs de la BnF sont en préparation d'un concours.

Les trois quarts ont moins de 26 ans et **82% d'entre eux sont étudiants** (la moitié à l'université, 30% en classe prépa, 60% Bac+2 ou moins), **15% sont actifs** (dont un tiers d'enseignants), 65% étant Bac+5 ou plus. 14% sont de nationalité étrangère

Un tiers des étudiants préparant un concours sont dans une filière scientifique (majoritairement **médecine**, avec 22%), un autre tiers en filière ES (dont 14% en **économie**, 10% en **droit**) et 26% dans une filière littéraire (7% en lettres, 7% en art/architecture et 6% en histoire)

70% sont venus pour la première fois à la BnF au cours des 3 dernières années, sur les conseils d'un proche pour la moitié d'entre eux. **Les deux tiers viennent plusieurs fois par semaine à la BnF**, entre 4 et 5 heures en moyenne par jour. Si les 3 quarts viennent seuls, **un quart vient accompagné**, le plus souvent par des amis. **80% fréquentent les salles de lecture en Haut-de-jardin** et 17% le Rez-de-jardin. A noter qu'ils ne sont que 36% à avoir déjà visité une exposition temporaire à la BnF: ils ne viennent pas pour ça (47%) et n'ont pas le temps (32%).

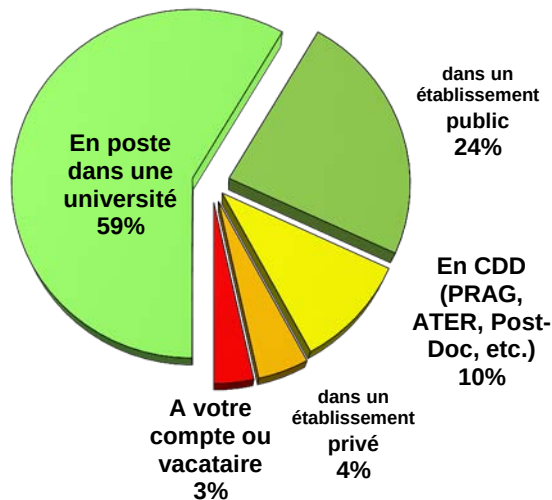
80% viennent avant tout pour étudier, et **ils ne sont que 25% à consulter les documents sur place** (principalement les littéraires). Ceux qui ne consultent pas les documents disent soit qu'ils n'en ont pas besoin (56%), soit qu'ils ont leurs propres documents avec eux (43%).

Les deux tiers fréquentent d'autres bibliothèques (la BPI en tête).

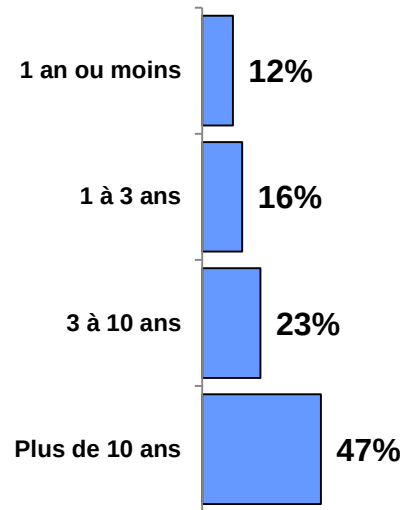
Zoom sur les enseignants du supérieur et les chercheurs / ingénieurs de recherche

- En dehors de la population étudiante, 22% des autres usagers correspondent à des enseignants du supérieur ou des chercheurs. Ce sont principalement des enseignants-chercheurs dans une université voire un établissement public, avec pour moitié plus de 10 ans d'ancienneté sur leur poste.
- Ils travaillent majoritairement dans des filières littéraires (Histoire, Lettres, langues, Art, Sciences sociales, Philosophie...)

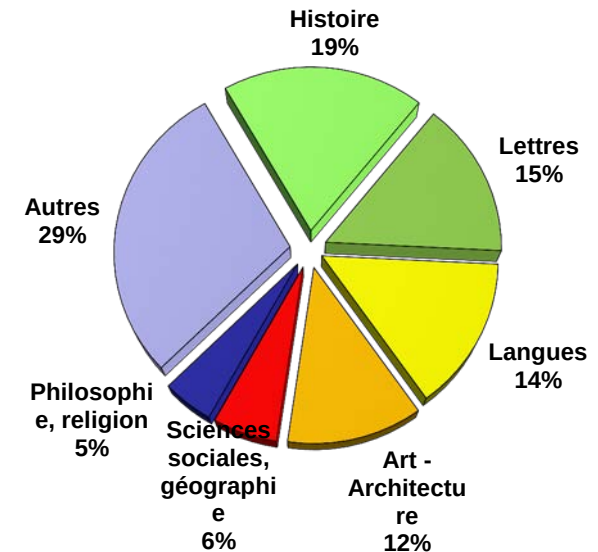
Situation professionnelle



Ancienneté



Filière ou discipline



118 visiteurs de la BnF, chercheurs ou dans l'enseignement supérieur

11% des visiteurs de la BnF sont des chercheurs (30%) ou étudiants en thèse (70%, dont 57% sont financés par une bourse ou un contrat doctoral).

Majoritairement des hommes (57% pour 43% de femmes) et âgés de 33 ans en moyenne, **ils sont d'origine étrangère dans 41% des cas**. Ils sont titulaires d'une carte annuelle d'accès à la bibliothèque de recherche dans 82% des cas, et d'une **carte annuelle Haut-de-jardin dans 10% des cas**. Ils sont toutefois **39% à utiliser parfois les salles de lectures du Haut-de-jardin**.

Les deux tiers évoluent dans une filière littéraire (Histoire et lettres pour un tiers), et 19% dans une filière économique et sociale (le droit principalement). La moitié travaillent pour une université parisienne, Paris 1 (11%), Paris 4 (9%) et Paris 8 (6%) en tête.

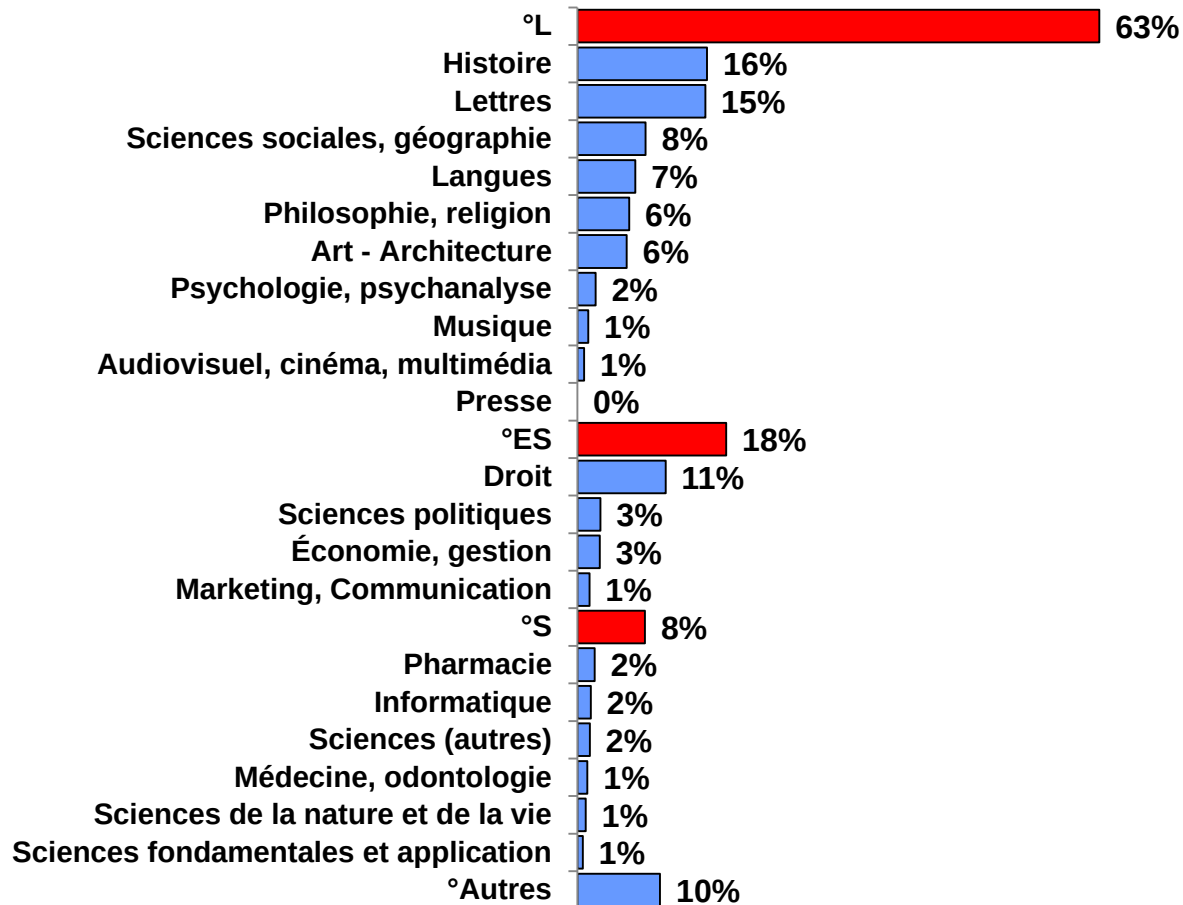
La moitié vient depuis plus de 3 ans à la BnF, et seulement 15% ne viennent que depuis cette année. Si un quart est venu suite aux conseils de leur université, la majorité (48%) disent n'avoir eu besoin de personne en particulier pour s'y rendre. Ils viennent seuls dans 91% des cas.

Les trois quarts viennent plusieurs fois par semaine à la BnF, 5 heures en moyenne par jour (mais parfois 8 heures pour les 19% les plus assidus). Ils viennent pour travailler mais aussi **pour consulter les documents de la BnF (58%)** et y consultent internet (56%). **96% d'entre eux utilisent le catalogue général** (40% Gallica et 40% Sudoc), et **90% utilisent le libre accès sur les étagères** (de préférence à l'aide du catalogue dans 2 cas sur 3, plutôt que par thème de rayon (1 cas sur 5)

30% d'entre eux ne fréquentent aucune autre bibliothèque. Lorsqu'ils le font, ils fréquentent les bibliothèques de leur université principalement (Sorbonne en tête). **Dans tous les cas, c'est la richesse des collections qui provoque leur venue à la BnF**. Dans 70% des cas, ils savent à l'avance le document qu'ils viennent consulter.

Filière des étudiants en thèse ou enseignants/chercheurs

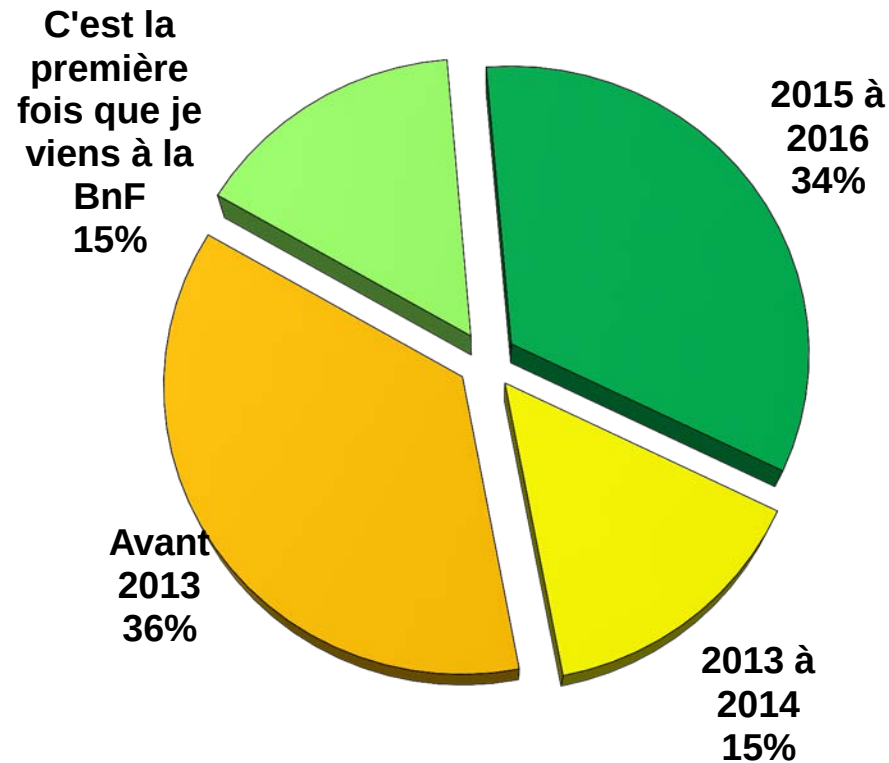
- Les deux tiers des étudiants en thèse ou enseignants chercheurs sont dans une filière littéraire, principalement en histoire ou en lettres.



147 étudiants en thèses ou enseignants/chercheurs

L'accès à la BnF

- 15% des visiteurs se sont rendus à la BnF pour la toute première fois le jour de l'enquête.
- Au total, la première visite à la BnF date de moins de 2 ans pour la moitié des visiteurs
- A noter que 50% des visiteurs se sont rendus à la BnF pour la première fois un mois de septembre ou d'octobre.



Quel est le profil des usagers selon leur l'ancienneté à la BnF?

Primo-visiteurs (15%)

La moitié des visiteurs venant pour la toute première fois à la BnF s'y rendent pour étudier ou travailler, voire consulter des documents, **l'autre moitié venant pour les expositions ou simplement pour découvrir le bâtiment.**

La moitié vient accompagné, en couple ou par un ami.

21% entrent avec un billet pour les salles de lecture (essentiellement un billet journée), 17% prennent un billet pour les expositions, 10% ont une carte annuelle, mais **la moitié n'a simplement pas de titre d'accès** et se contente d'utiliser les espaces libres.

Seulement un de ces visiteurs sur trois réside à Paris. 20% résident en région et 9% à l'étranger. Presque un de ces visiteurs sur 4 est de nationalité étrangère.

Ce sont **pour moitié des étudiants (dont ¼ de lycéens)** et pour moitié des actifs, avec seulement 7% de retraités.

Ils restent peu longtemps à la BnF, à peine plus de deux heures en moyenne.

1 à 2 ans (34%)

Ce sont les usagers qui viennent le plus fréquemment à la BnF, 60% d'entre eux venant plusieurs fois par semaine, et 83% au moins une fois par semaine.

Etudiants pour la plupart (85%), 41% étant Bac+2 ou moins, ils viennent essentiellement pour travailler (81%), voire consulter des documents (11%), seuls dans 75% des cas.

Ils disposent d'un titre Haut-de-jardin dans 62% des cas ou d'un accès Rez-de-jardin dans 24% des cas.

Ils ne sont que 28% à avoir déjà visité une exposition à la BnF.

Ils résident essentiellement en Ile de France, dont près de la moitié à Paris.

Ils restent en moyenne entre 4 et 5 heures à la BnF.

3 à 4 ans (15%)

Leur rythme de visite à la BnF se ralentit, mais ils sont encore 45% à venir plusieurs fois par semaine et 70% au moins une fois par semaine.

Etudiants dans 3 cas sur 4, ou actifs dans 20% des cas (dont 38% d'enseignants), **ils viennent essentiellement pour travailler (84%),** voire consulter des documents (8%), majoritairement seuls (84%)

Ils disposent d'un titre Haut-de-jardin dans 66% des cas ou d'un accès Rez-de-jardin dans 24% des cas.

Ils sont près de la moitié à avoir déjà visité une exposition à la BnF.

Ils résident essentiellement en Ile de France, dont près de la moitié à Paris.

Ils restent en moyenne entre 4 et 5 heures à la BnF.

5 ans ou plus (36%)

La moitié de ces visiteurs viennent à la BnF depuis plus de 10 ans.

Un quart de ces visiteurs expérimentés vient pour les expositions de la BnF (et les ¾ en ont déjà visité une au moins une fois), **19% spécifiquement pour consulter des documents** et la **moitié pour y travailler.**

La moitié de ces visiteurs vient au moins une fois par semaine (rarement tous les jours), et **l'autre moitié de manière ponctuelle.**

Ils sont 44% à posséder une carte annuelle Rez-de-jardin 21% une carte Haut-de-jardin, les autres utilisant soit un billet exposition soit aucun titre.

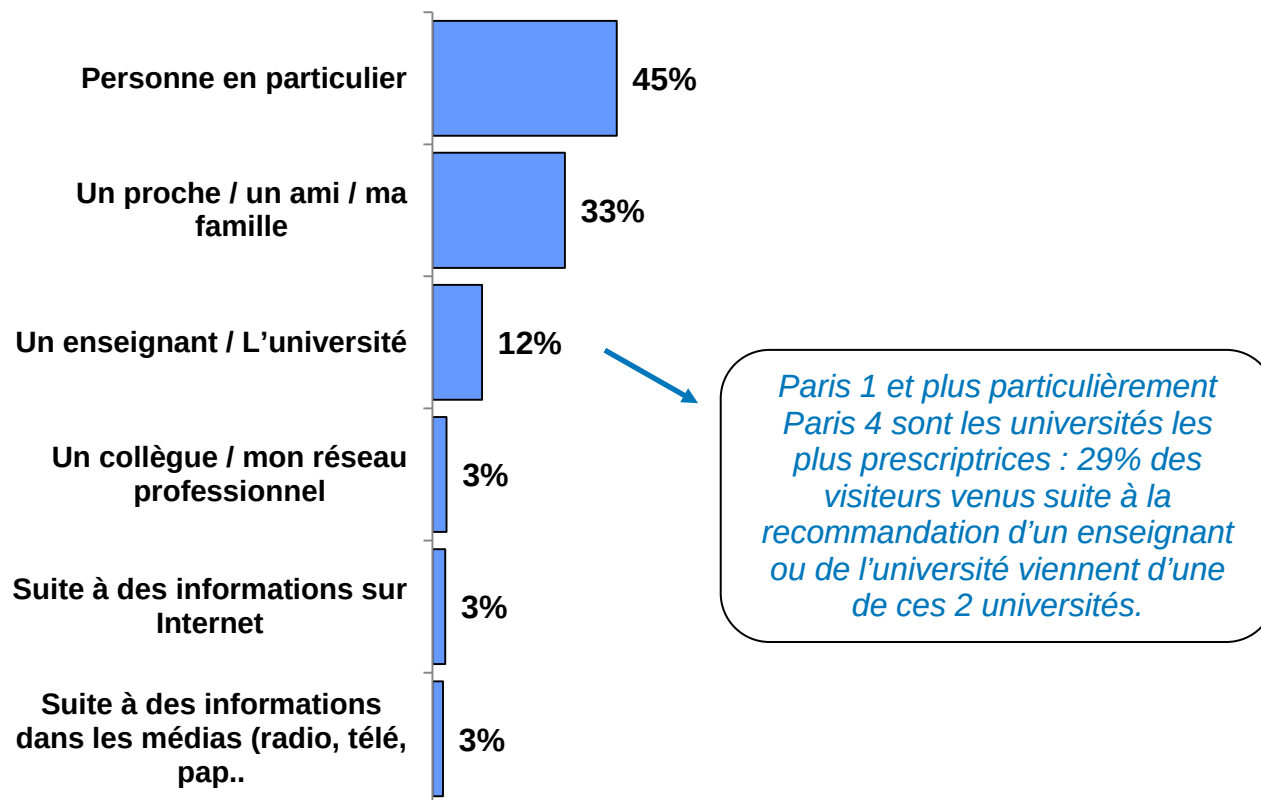
Ils sont **très parisiens** (plus d'un visiteur sur deux), voire francilien (1 visiteur sur 3).

Ce sont **pour moitié des actifs** (enseignants dans la moitié des cas), des retraités dans 17% des cas ou **dans un cas sur 4 des étudiants en fin d'étude supérieure.** 80% sont bac+4 ou plus.

Ils restent en moyenne entre 3 et 4 heures à la BnF.

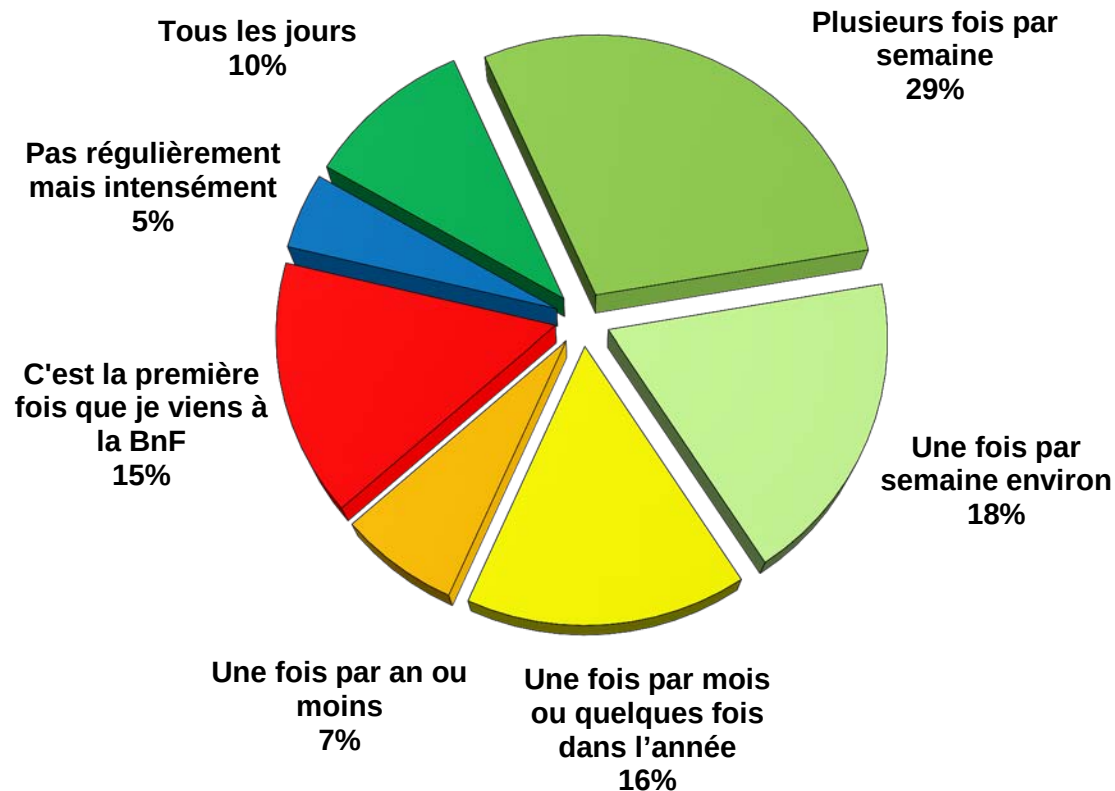
Prescripteur de la 1^{ère} visite à la BnF

- Pour près de la moitié des visiteurs, aucune prescription n'a été nécessaire pour déclencher leur première visite à la BnF. Le cercle des proches est la source d'activation de la visite la plus importante (33%), assez loin devant la prescription par l'enseignant ou l'université.

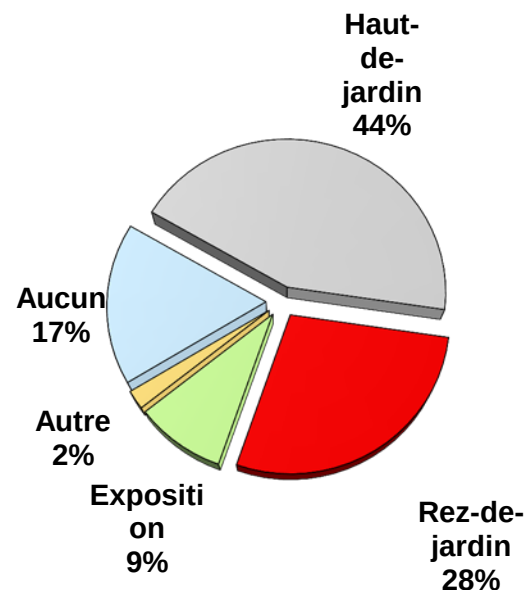
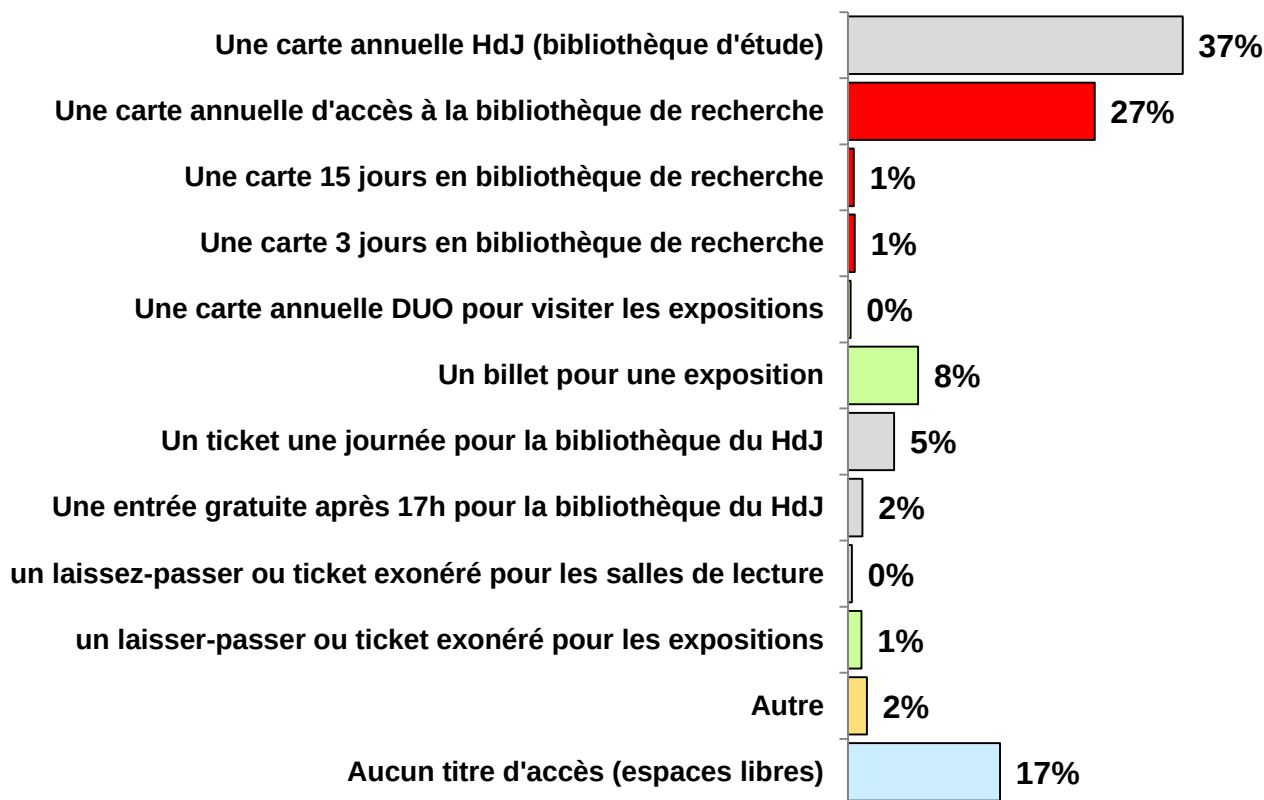


1401 visiteurs de la BnF

- 57% des visiteurs se rendent à la BnF au moins une fois par semaine, dont 9% tous les jours. On peut y ajouter les 5% qui viennent de manière intensive sur de courtes périodes.
- A l'inverse, 23% ne viennent au mieux que quelques fois dans l'année.

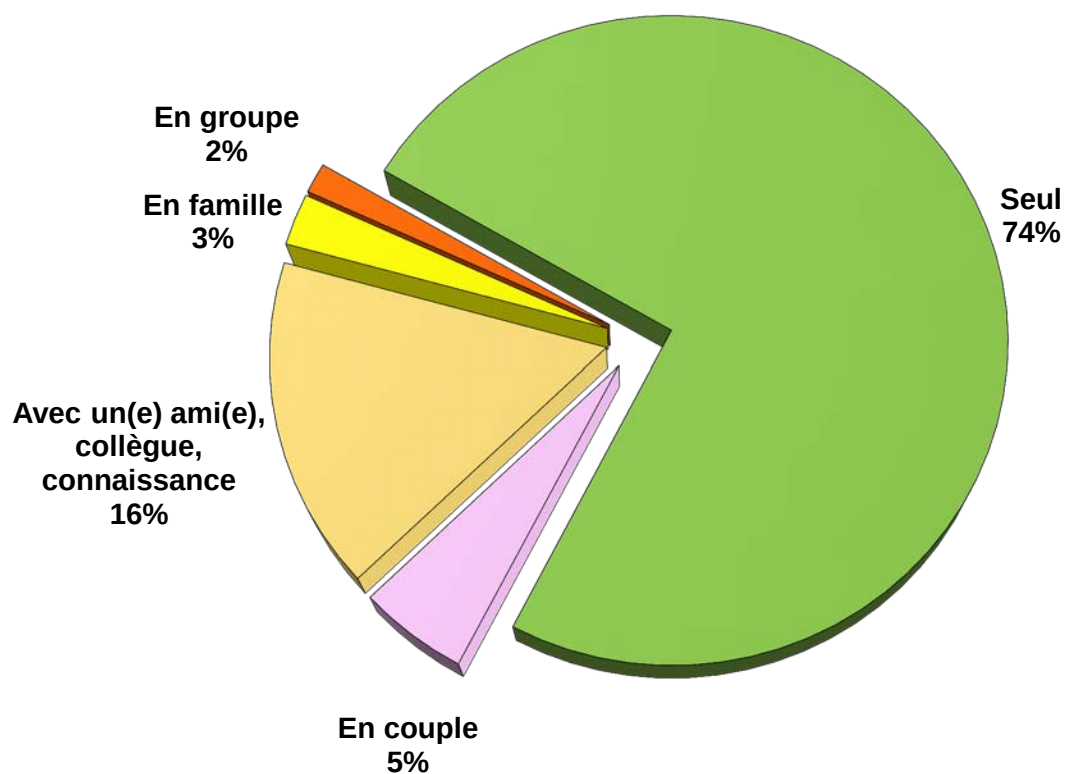


- Au total, 44% des visiteurs possèdent un titre d'accès pour la bibliothèque d'étude (majoritairement une carte annuelle) et 28% pour la bibliothèque de recherche (également très majoritairement la carte annuelle).
- 9% des visiteurs possèdent un billet pour accéder aux expositions.



1401 visiteurs de la BnF

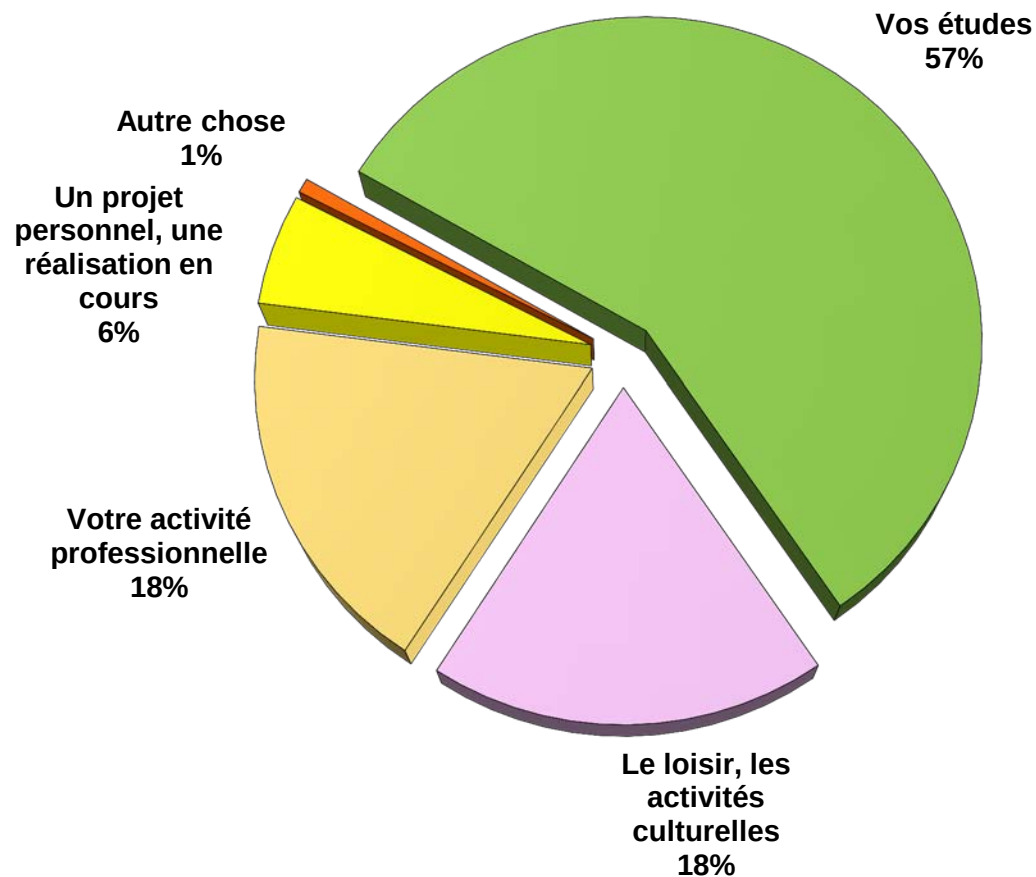
- Les 3 quarts des visiteurs se rendent seuls à la BnF, la principale alternative étant avec des amis, pour 16% des visiteurs.



1401 visiteurs de la BnF

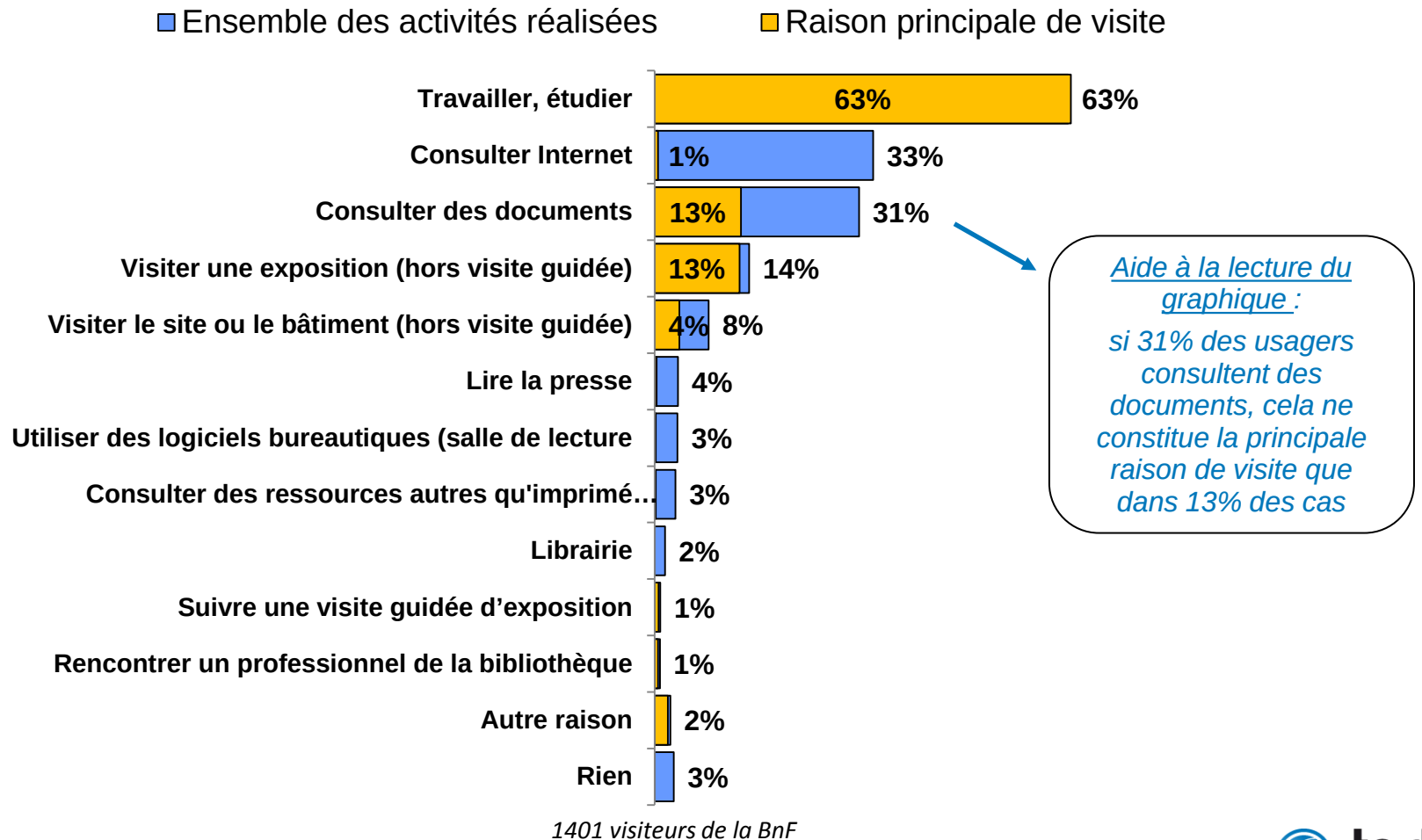
Quels visiteurs pour quels usages?

- On retrouve les proportions des 3 principales populations de visiteurs dans la raison de visite : les étudiants viennent pour leurs études (57%), les enseignants/chercheurs viennent pour leur activité professionnelle (18%) et les autres publics viennent essentiellement pour les expositions (18%) ou un projet personnel (6%).



1401 visiteurs de la BnF

- 3 visiteurs sur 4 viennent avant tout pour travailler ou étudier à la BnF ou y consulter des documents. 18% sont venus pour visiter une exposition (Avedon ou Lumière sur la ville principalement), ou le bâtiment lui-même.
- Les usages réels de la Bibliothèque sont très en phase avec la raison principale de la visite, la consultation de documents ou d'internet se greffant à l'activité principale du travail à la BnF.
- La visite d'exposition alors qu'elle n'était pas prévue initialement reste un cas anecdotique, au contraire de la visite du bâtiment lui-même (gratuit).



Espaces de la BnF utilisés par les visiteurs

- Au global, 76% des visiteurs utilisent les salles de lectures, et 82% des visiteurs déjà venus.
- Un tiers des primo-visiteurs ont visité les espaces muséaux, une proportion proche des visiteurs déjà venus auparavant. Autrement dit, 69% des visiteurs déjà venus à la BnF n'ont jamais profité des espaces muséaux.
- 7% des visiteurs déjà venus utilisent principalement les installations dans le hall, le foyer ou les allées à la BnF.

	Ensemble des usagers	Espaces utilisés par les primo-visiteurs	Espaces utilisés par les visiteurs déjà venus auparavant	Espaces utilisés le plus souvent
Total Salles de lectures	76%	38%	82%	78%
dont Salles de lectures en Haut-de-jardin	56%	35%	59%	46%
dont Salles de lecture en Rez-de-jardin	31%	4%	36%	32%
Galeries d'expositions, Espaces muséaux et ateliers culturels (Espace Jules Vernes)	37%	31%	39%	12%
Auditorium et Espaces dédiés aux manifestations	14%	5%	16%	1%
Les installations pour travailler dans les espaces publics (Hall d'accueil, foyer, allées)	31%	32%	31%	7%
Les espaces de restauration	49%	14%	55%	1%
Aucun	3%	11%	2%	2%

1 401

236

1 165

1 165

Utilisation des documents et ressources de la BnF par les usagers des salles de lectures

- Les trois quarts des usagers des salles de lecture utilisent les documents et ressources, dont 36% à chaque fois qu'ils s'y rendent.

	Ensemble des visiteurs ayant utilisé les salles de lecture	Primo- visiteurs	Visiteurs déjà venus auparavant
Part des visiteurs utilisant les collections	73%	37%	76%
A chaque fois			36%
Régulièrement			22%
Exceptionnellement			19%
Jamais	27%	63%	24%

999

76

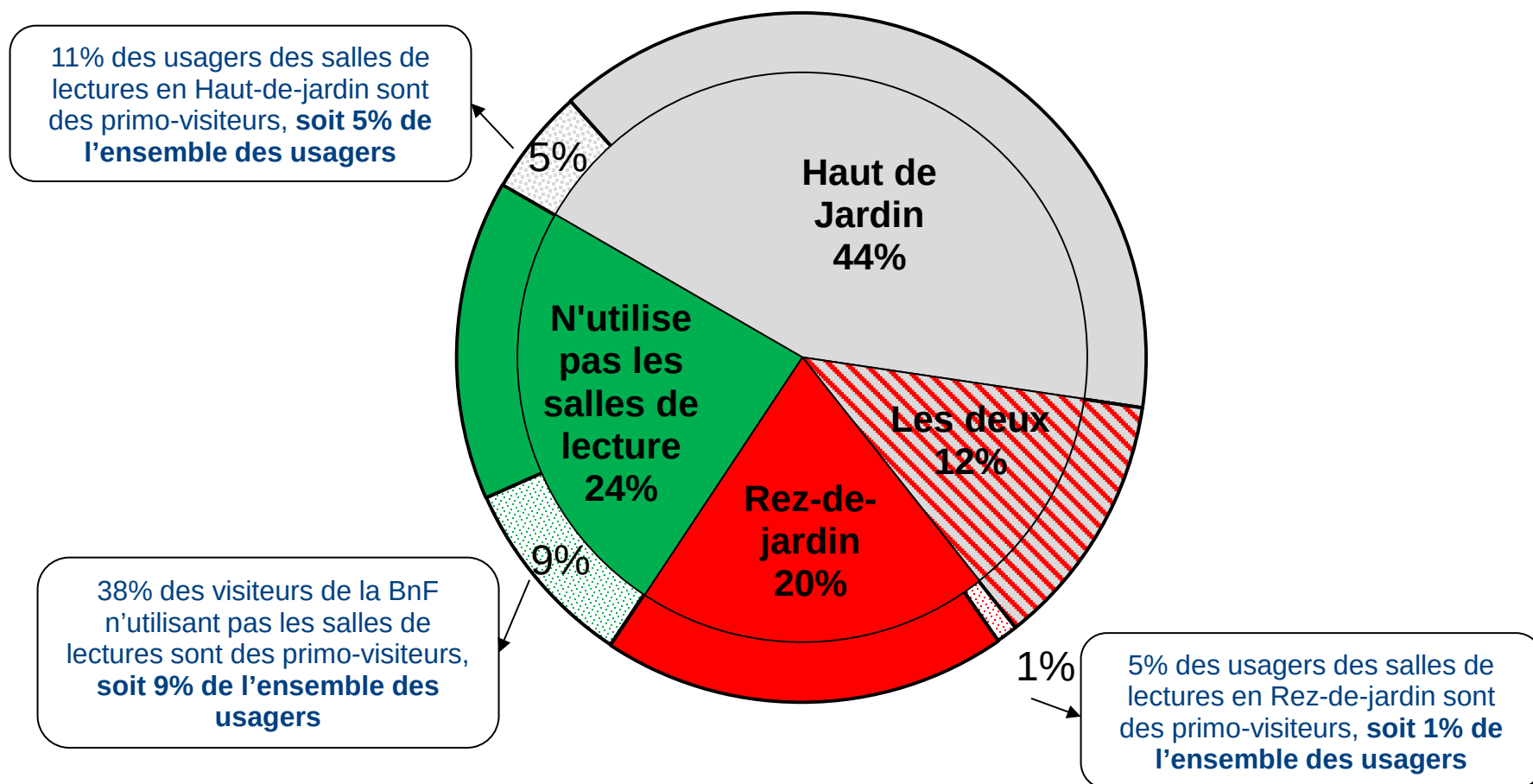
923

Profil des usagers des salles de lecture



Part des visiteurs utilisant les salles de lecture

- 76% des visiteurs de la BnF fréquentent les salles de lecture : 12% fréquentent d'ailleurs le Haut et le Rez-de-jardin (mais ce dernier plus souvent dans 3 cas sur 4). 44% ne fréquentent que le Haut-de-jardin et 20% que le Rez-de-jardin.
- Au total, on compte 6% de primo-visiteurs dans les salles de lectures, la plupart en Haut-de-jardin.



1401 visiteurs de la BnF

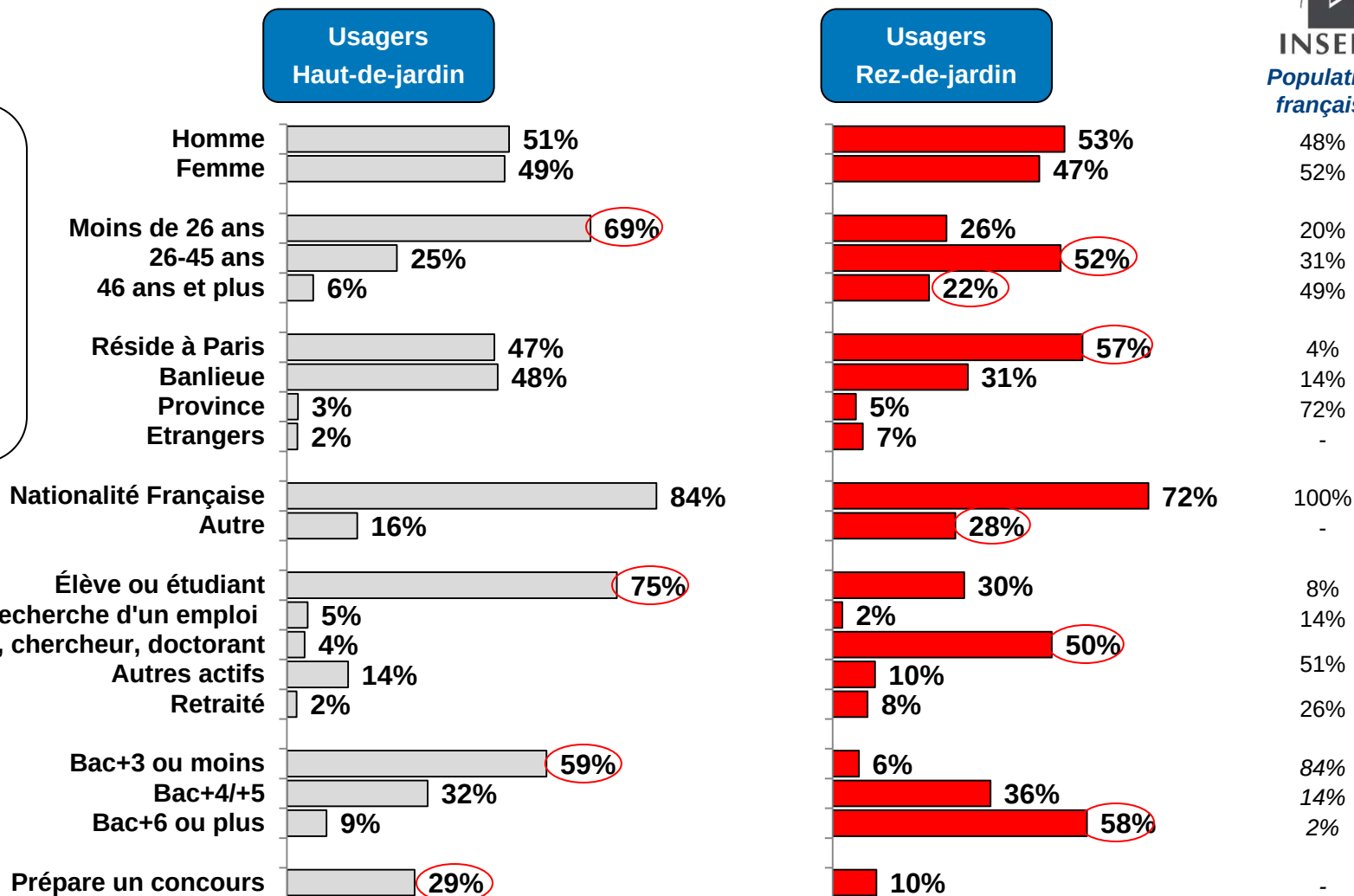
Profil des usagers des salles de lecture

(hors primo-visiteurs et hors visiteurs utilisant plus souvent les autres espaces de la BnF)

- Le profil « type » de l'utilisateur du Haut-de-jardin est un étudiant, plutôt en premier cycle, dont 29% préparent un concours. Le profil de l'utilisateur du Rez-de-jardin est davantage professionnalisé, avec une moitié d'enseignants, chercheurs ou doctorants, et 58% Bac+6 ou plus.



INSEE
Population
française



510 visiteurs utilisant le plus
souvent les salles de lectures en HdJ

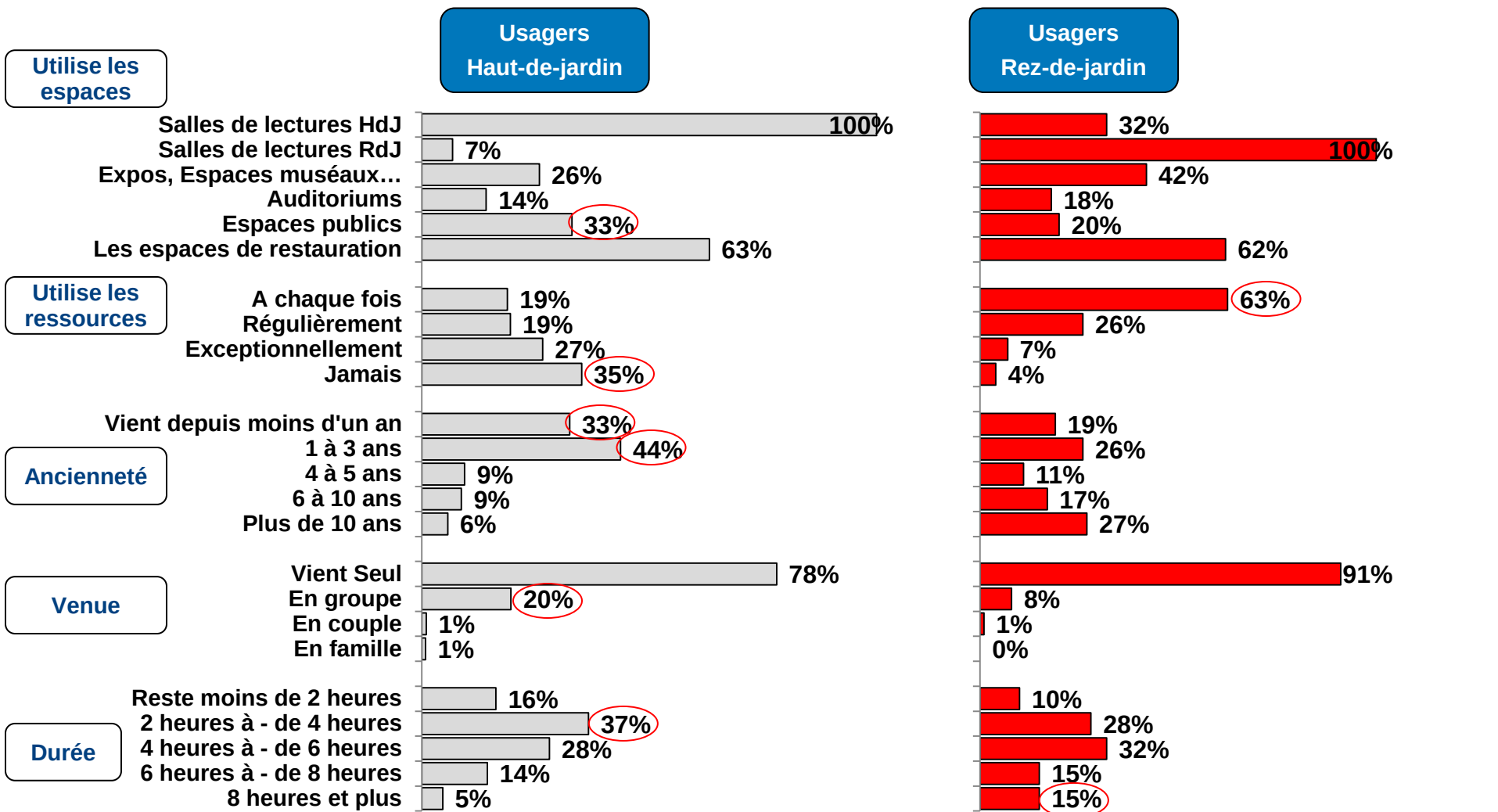
373 visiteurs utilisant le plus
souvent les salles de lectures en RdJ 36

A noter :
Les usagers HdJ résidant à Paris viennent principalement du 12^e et 13^e arrondissements (43%), mais quasiment pas des arrondissements centraux (2% du 1^{er} au 5^e), tandis que 20% des usagers du RdJ viennent de ces arrondissements (et 28% du 12^e ou 13^e)

Profil des usagers des salles de lecture

(hors primo-visiteurs et hors visiteurs utilisant plus souvent les autres espaces de la BnF)

- Un tiers des usagers du Rez-de-jardin fréquentent également le Haut-de-jardin, bien que moins souvent, et 9 sur 10 utilisent les ressources de la BnF à chaque visite ou régulièrement. 3 usagers sur 4 du Haut-de-jardin viennent à la BnF depuis moins de 3 ans. 20% viennent avec des amis.



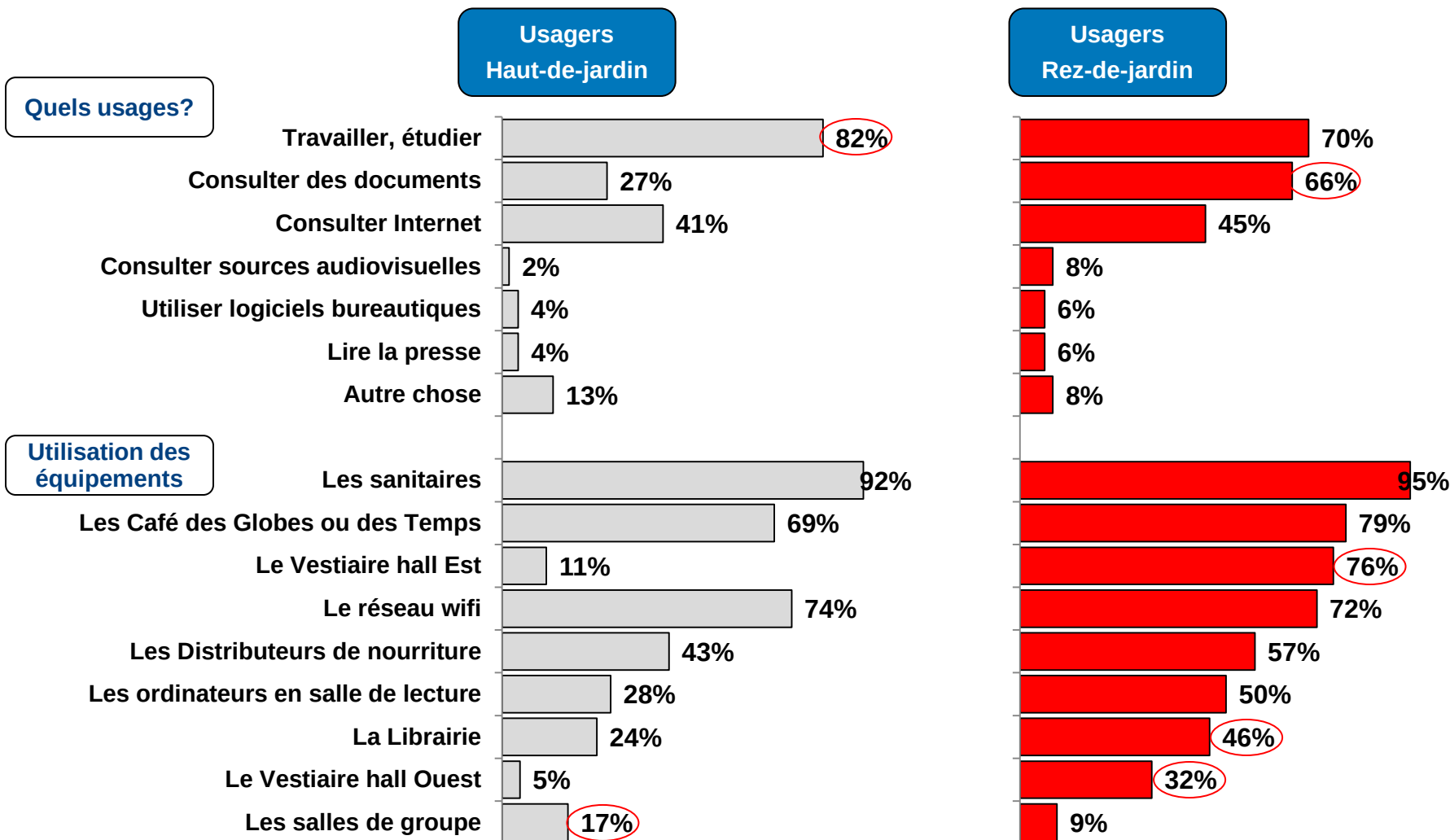
510 visiteurs utilisant le plus souvent les salles de lectures en HdJ

373 visiteurs utilisant le plus souvent les salles de lectures en RdJ 37

Profil des usagers des salles de lecture

(hors primo-visiteurs et hors visiteurs utilisant plus souvent les autres espaces de la BnF)

- Les usagers des salles de lectures viennent pour la majorité travailler à la BnF, mais les usagers du Rez-de-jardin y viennent également pour consulter les documents, ce qui est moins le cas des usagers du Haut-de-jardin.



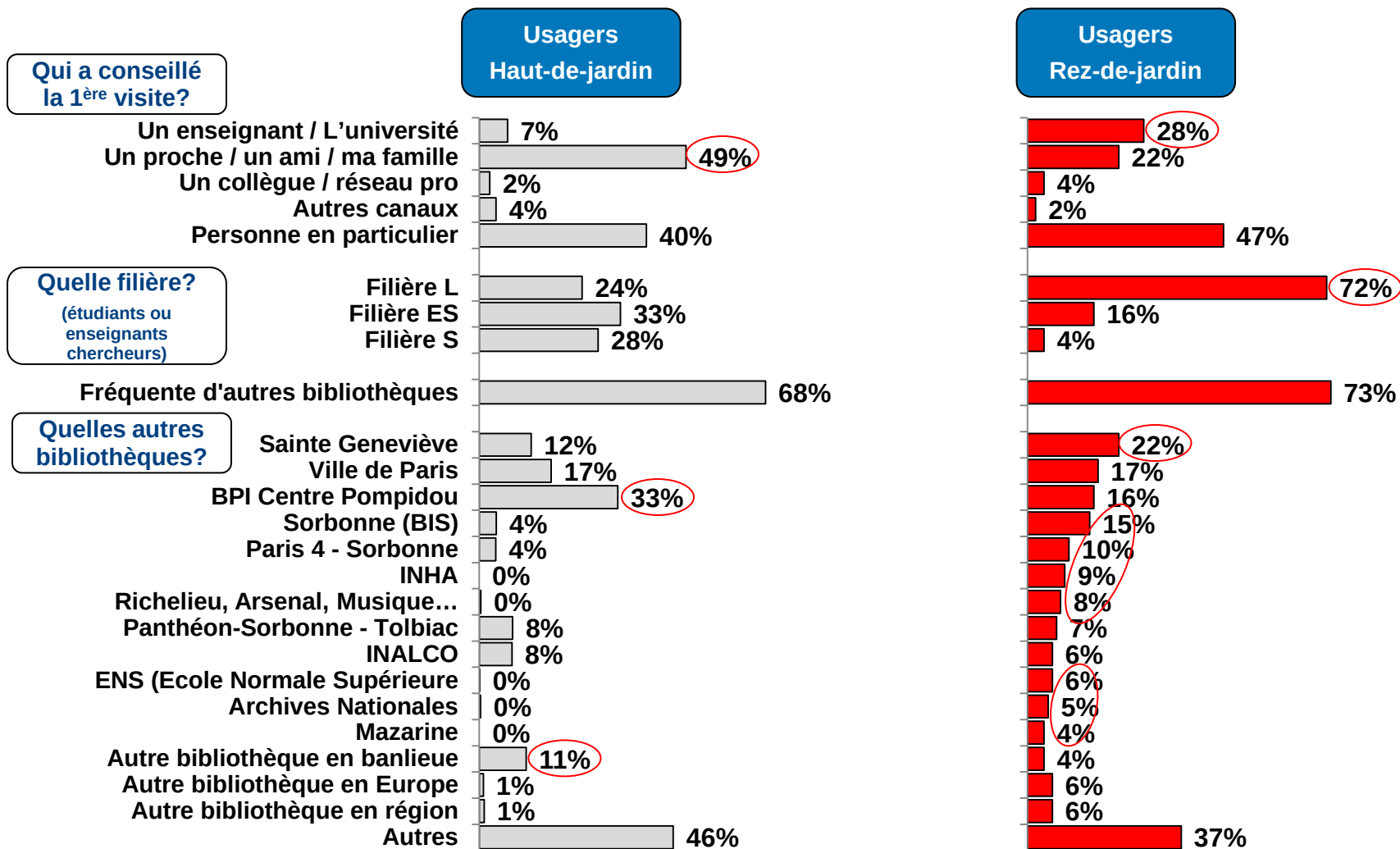
510 visiteurs utilisant le plus
souvent les salles de lectures en HdJ

373 visiteurs utilisant le plus
souvent les salles de lectures en RdJ 38

Profil des usagers des salles de lecture

(hors primo-visiteurs et hors visiteurs utilisant plus souvent les autres espaces de la BnF)

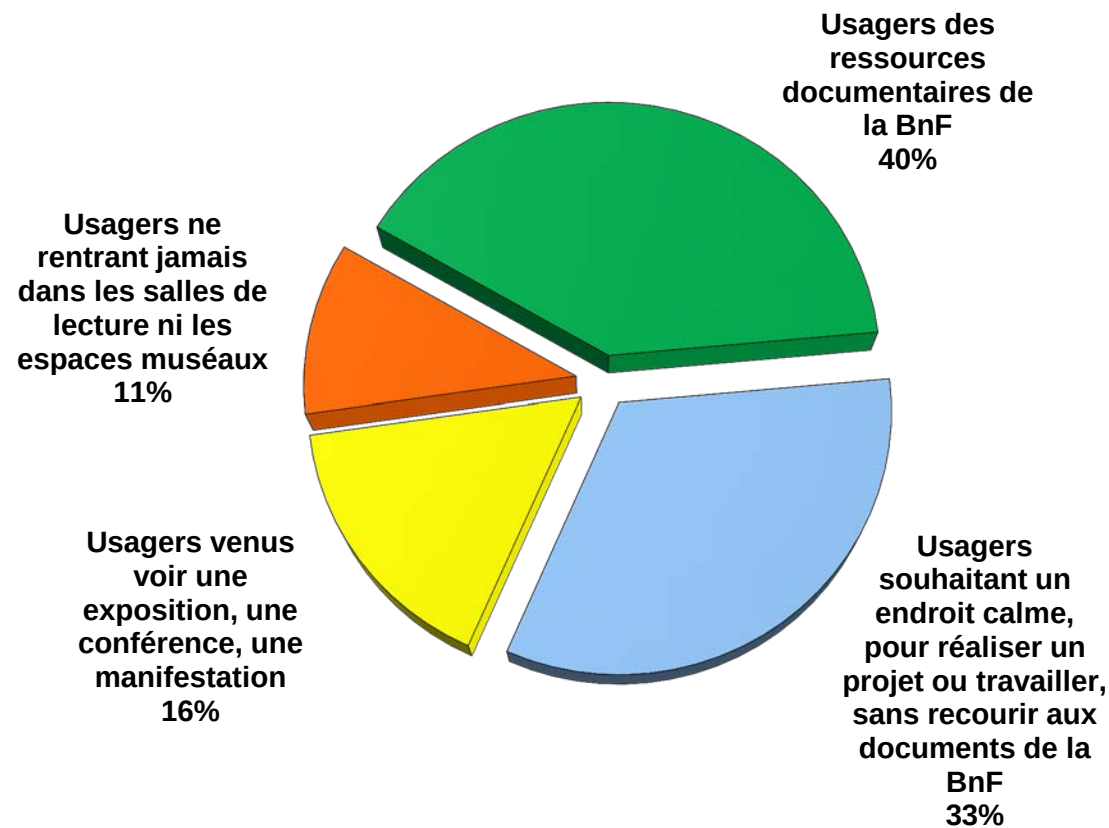
- 28% des usagers du Rez-de-jardin se sont vus conseiller la BnF par un enseignant, à l'université. Parmi les étudiants et enseignants-chercheurs qui y travaillent, la majorité proviennent d'une filière littéraire (Histoire en tête, devant lettres et art-architecture).



Typologie des visiteurs selon leur usage de la BnF

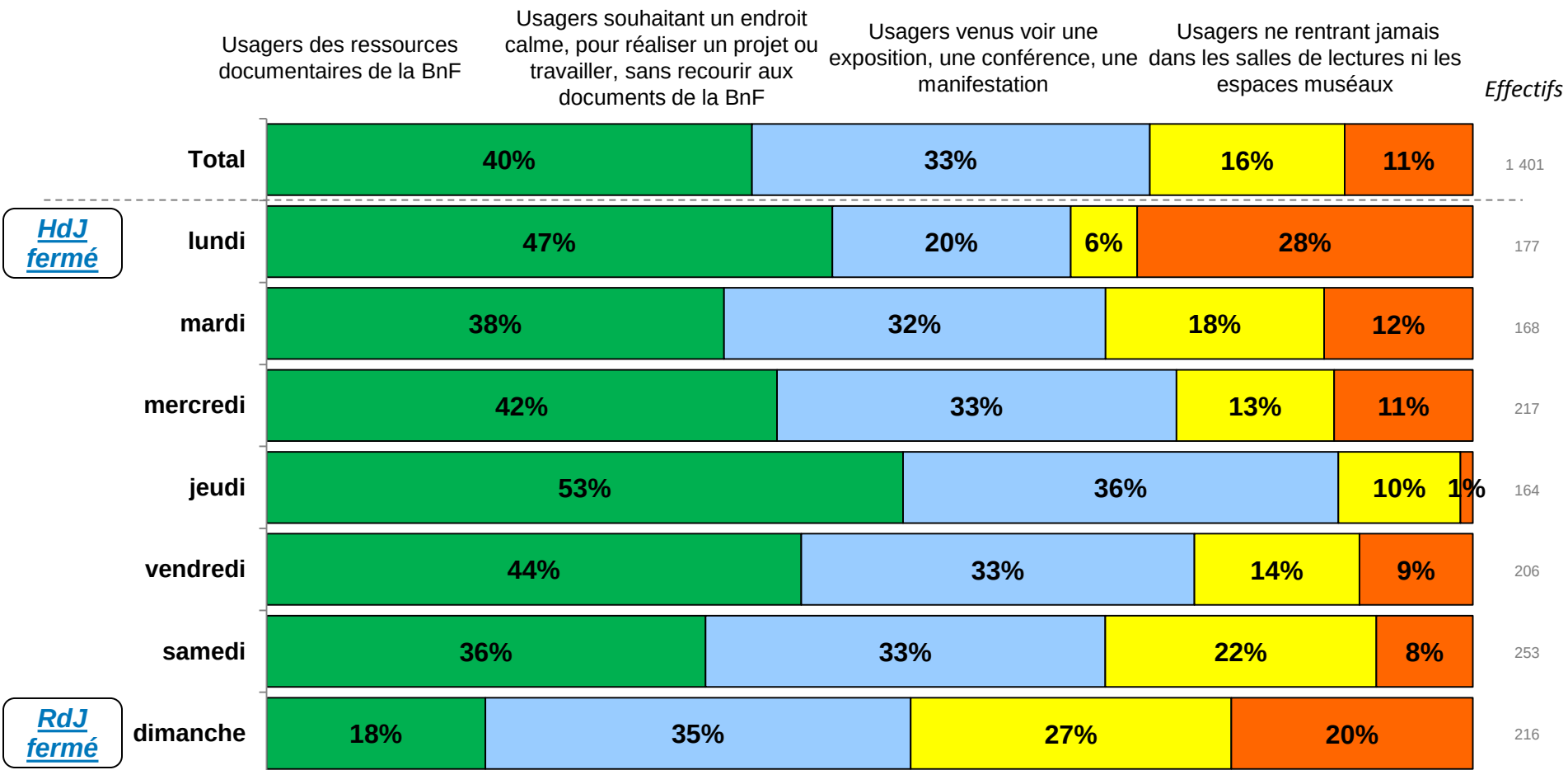


- Les visiteurs de la BnF ont été répartis en 4 catégories, selon leur activité du jour à la BnF et leurs usages des salles de lecture.
- Ainsi, au moment de la réalisation de l'enquête, 16% des visiteurs étaient venus pour une activité culturelle (exposition temporaire principalement). 40% fréquentent les salles de lecture en utilisant régulièrement les ressources mises à leur disposition par la BnF, 33% fréquentent les salles de lecture mais en utilisant exceptionnellement les ressources.
- Enfin, 11% ne rentrent pas dans les salles de lecture ni dans les espaces muséaux et utilisent les espaces gratuits, essentiellement pour travailler. La moitié sont des primo-visiteurs.



Répartition des profils en fonction du jour d'ouverture

- Les visiteurs que l'on trouve à la BnF ne sont pas les mêmes en fonction du jour de la semaine. Les utilisateurs de ressources sont relativement plus présents les lundis et jeudis, mais proportionnellement deux fois moins nombreux le dimanche. Les visiteurs des manifestations culturelles sont surtout présents le week-end, mais très peu le lundi, à l'inverse des usagers des espaces libre d'accès et n'utilisant pas les salles de lectures. Ces derniers « disparaissent » quasiment le jeudi. Enfin, les usagers des salles de lecture qui n'utilisent pas de ressources à la BnF sont présents de manière relativement stable toute la semaine à l'exception du lundi.



Les particularités propres à chaque type : les usagers utilisant les ressources de la BnF

C'est la catégorie à la fois la plus représentée (40% des usagers) et la plus présente à la BnF. Ils viennent **souvent** (76% d'entre eux viennent au moins une fois par semaine), **longtemps** (5h en moyenne, 39% restent plus de 5 heures à la BnF, 19% plus de 7 heures), et **depuis plus longtemps** que les autres catégories (46% d'entre eux viennent depuis plus de 4 ans). **62% d'entre eux utilisent le Rez-de-jardin de manière préférentielle** (très majoritairement à l'aide d'une carte annuelle rouge (59%), seuls 3% utilisant une carte d'accès 3 ou 15 jours au rez de Jardin), et 63% utilisent les ressources de la BnF à chaque visite.

Dans une très large majorité (88% d'entre eux), ces usagers **viennent seuls** à la BnF, **pour y travailler (73%) et y consulter des documents (67%)**, ce qui les distingue des autres catégories. 9 fois sur 10, **ils ont une idée précise des documents qu'ils viennent consulter**, et ils sont **76% à utiliser les documents en libre accès** sur les étagères souvent ou systématiquement. **81% de ces usagers utilise le catalogue général**, qui constitue le moyen préféré pour trouver des références pour 55% d'entre eux, devant la recherche par thème de rayon (28%). La moitié consulte entre 2 et 5 documents, 15% 6 ou plus, 12% un seul et 26% aucun.

Ce sont **les plus diplômés** (63% Bac+5 ou plus). Il s'agit pour 60% d'étudiants (principalement en histoire, en droit, en lettres et en art, dont **un quart de thésard**, Paris 1 et Paris 4 étant les universités les plus représentées) et pour **33% d'actifs (la moitié étant chercheurs ou enseignants du supérieur**, parfois en secondaire). Ce sont les plus gros lecteurs, la moitié ayant lu plus de 10 livres au cours des 12 derniers mois pour le loisir. A noter que c'est la catégorie dont la venue a été la plus influencée par un enseignant ou l'université, pour 22% d'entre eux, contre 6% en moyenne pour les autres catégories.

Ils aimeraient que la BnF améliore en priorité les sanitaires (15%), **le tarif et la qualité de la restauration** (14%) et propose des horaires d'ouverture plus large (11%)

Les particularités propres à chaque type : les usagers souhaitant un endroit calme pour travailler

Autre catégorie majeure des visiteurs de la BnF (33% des usagers), ils viennent également **souvent** (70% d'entre eux viennent au moins une fois par semaine), à peine **moins longtemps** (4h en moyenne, 29% restent plus de 5 heures à la BnF, mais 8% plus de 7 heures), mais **depuis moins longtemps** que les autres catégories (77% d'entre eux viennent depuis 4 ans ou moins).

Ils viennent majoritairement seuls (75% d'entre eux), ou accompagnés d'amis (22%), **pour y travailler (91%) sans consulter de documents**, qu'ils n'utilisent qu'exceptionnellement (45%) voire jamais (55%). Ils travaillent sur leur propres documents dans 1 cas sur 3, mais le plus souvent, ils n'ont simplement pas besoin des documents de la BnF (55% des cas). C'est ce qui les distingue des autres catégories, bien qu'ils **disposent pour la plupart d'une carte annuelle pour le Haut-de-jardin (68%), d'un ticket journée (10%) ou même d'une carte de recherche pour le Rez-de-jardin (9%)**. Leur venue a été le plus influencée par un proche ou un ami dans plus d'un cas sur deux.

Les plus jeunes (70% sont âgés de moins de 25 ans) sont très **majoritairement des étudiants** (78%), dont **29% préparent un concours**. Leur niveau d'études est le plus panaché : 33% de Bac+5 ou plus, 33% de Bac+2 à Bac+4 et 33% de Bac+1 ou moins. Les principales filières représentées sont également le **droit**, mais aussi **l'économie et la médecine**, les matières purement littéraires y étant presque absentes. Ils lisent d'ailleurs moins que les autres catégories, la moitié ayant lu moins de 5 livres au cours des 12 derniers mois pour le loisir.

A noter que les trois quarts d'entre eux n'ont jamais visité d'expositions temporaires à la BnF. Ils évoquent alors un manque de temps (dans 30% des cas) ou simplement qu'ils ne viennent pas à la BnF pour ça (40%).

Ils aimeraient que la BnF améliore en priorité les sanitaires (15%), **propose plus de places** (14%) et des horaires d'ouverture plus large (14%)

Les particularités propres à chaque type : les usagers des activités culturelles

16% des visiteurs de la BnF viennent pour une manifestation culturelle. **Il s'agit dans 9 cas sur 10 de visiteurs des expositions temporaires**, voire du bâtiment (24%), plus rarement de personnes venues assister à une conférence ou une manifestation (5%). En général, **ces visiteurs se concentrent uniquement sur l'aspect culturel de leur visite**, même si 11% d'entre eux déclarent également avoir travaillé/étudié au cours de leur visite.

Logiquement, **leur temps de présence est le plus court, 2h en moyenne**. On y trouve à la fois une **forte proportion de primo-visiteurs (29%)**, mais aussi la **plus forte proportion d'habituels de la BnF**, 57% venant depuis plus de 4 ans. La fréquence de leur visite est néanmoins relativement ponctuelle, car en excluant les primo-visiteurs, **39% déclarent venir quelques fois dans l'année et 37% une fois par an ou moins souvent**. 40% de ces visiteurs sont **venus le week-end**, contre 25% en moyenne parmi les autres catégories.¹ de ces visiteurs sur 6 n'habite pas en Ile-de-France.

Des femmes dans 6 cas sur 10, ces visiteurs viennent soit seuls dans un cas sur deux, soit accompagnés de leur conjoint (18%), d'amis (14%) ou en famille (10%). **43% seulement disposent d'un billet pour une exposition** (1% de carte DUO), 14% d'un laissez passer, une carte de presse ou du ministère de la culture. **26% ne disposent d'aucun titre d'accès**, et **12% disposent d'une carte annuelle d'accès au Haut ou Rez-de-jardin**. A noter qu'ils sont au total 20% à utiliser parfois les salles de lectures de la bibliothèque.

Ce sont les visiteurs les plus âgés (56% ont plus de 46 ans, seulement 14% moins de 25 ans). Ce sont **des actifs** pour 55% des cas, **des retraités** dans 26% des cas ou des étudiants (15% des cas). La population enseignante reste d'ailleurs bien représentée (1 de ces visiteurs sur 6). Les trois quarts de ces visiteurs ont un bac+3 ou plus. C'est la population qui lit le plus de livres pour le loisir, 67% ayant lu plus de 10 livres au cours des 12 derniers mois. **Cette appétence culturelle se retrouve également dans leur consommation d'expositions ou de musées, avec en moyenne 10 visites par an, dont 1 à la BnF.**

Les particularités propres à chaque type : les usagers des espaces libres d'accès exclusivement

11% des visiteurs de la BnF ne rentrent jamais dans les salles de lecture et ne viennent pas pour une manifestation culturelle. **Ils n'utilisent que les espaces libres d'accès de la BnF.** L'accès payant rebute un tiers d'entre eux, un autre tiers indique ne pas avoir besoin d'accéder aux documents (et donc il n'y a pas d'intérêt à s'acquitter d'un billet), et le dernier tiers invoque diverses raisons parmi lesquelles une méconnaissance des conditions d'accès, le fait de pouvoir travailler en groupe, l'ambiance plus chaleureuse à l'extérieur de salles... Ils viennent **soit seuls** dans un cas sur deux, **soit accompagnés de leurs amis** (36%), voire en couple ou en famille (9%). Ils viennent principalement pour travailler ou étudier (68% des cas) ou bien consulter internet (33% des cas), voire pour visiter le bâtiment (11% des cas).

Ce sont les visiteurs les plus jeunes (61% ont moins de 25 ans). **Dans deux cas sur trois, il s'agit d'étudiants** (en économie, en droit, marketing, finances, informatique...), dans 22% des cas d'actifs et dans 10% des cas d'inactifs (7% à la recherche d'un emploi et 3% de retraités). **C'est la population la moins diplômée, 40% étant bac+1 ou moins, 27% Bac+2 ou 3, et 33% au-delà.**

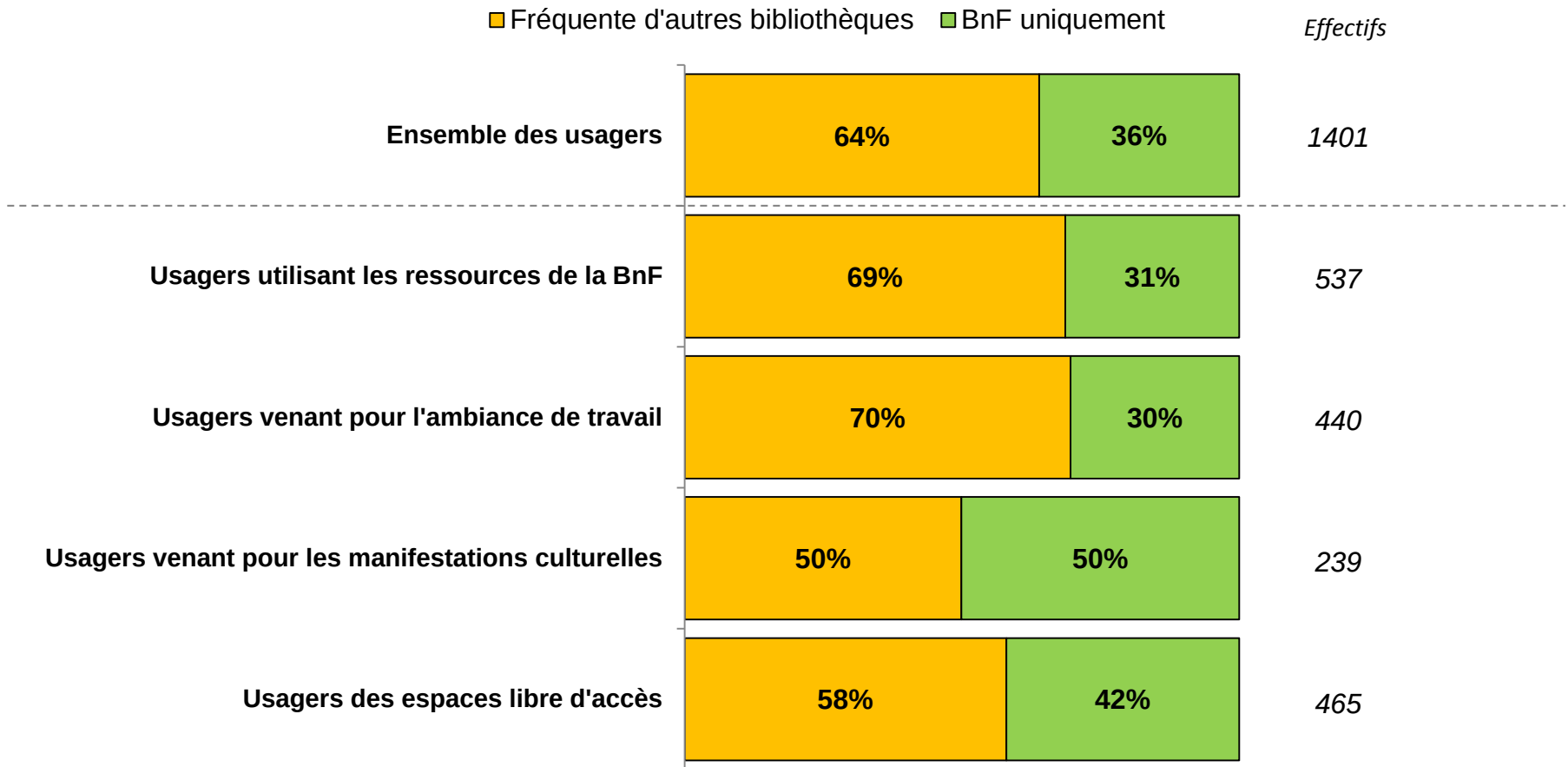
44% de ces visiteurs viennent pour la toute première fois à la BnF, 43% sont venus pour la première fois à la BnF au cours des 3 dernières années et viennent plutôt fréquemment, et 13% viennent depuis plus de 3 ans de manière relativement ponctuelle.

58% résident en banlieue (contre 41% parmi les usagers des salles de lecture). 30% sont de nationalité étrangère, contre 20% parmi les autres catégories. **La CSP des parents des étudiants dans cette catégorie d'usagers est moins aisée que dans les autres catégories** (43% d'employés, ouvriers ou inactifs pour la profession du père, contre 30% en moyenne dans les autres catégories, et 57% pour la profession de la mère, contre 47% en moyenne dans les autres catégories).

La BnF parmi les autres bibliothèques

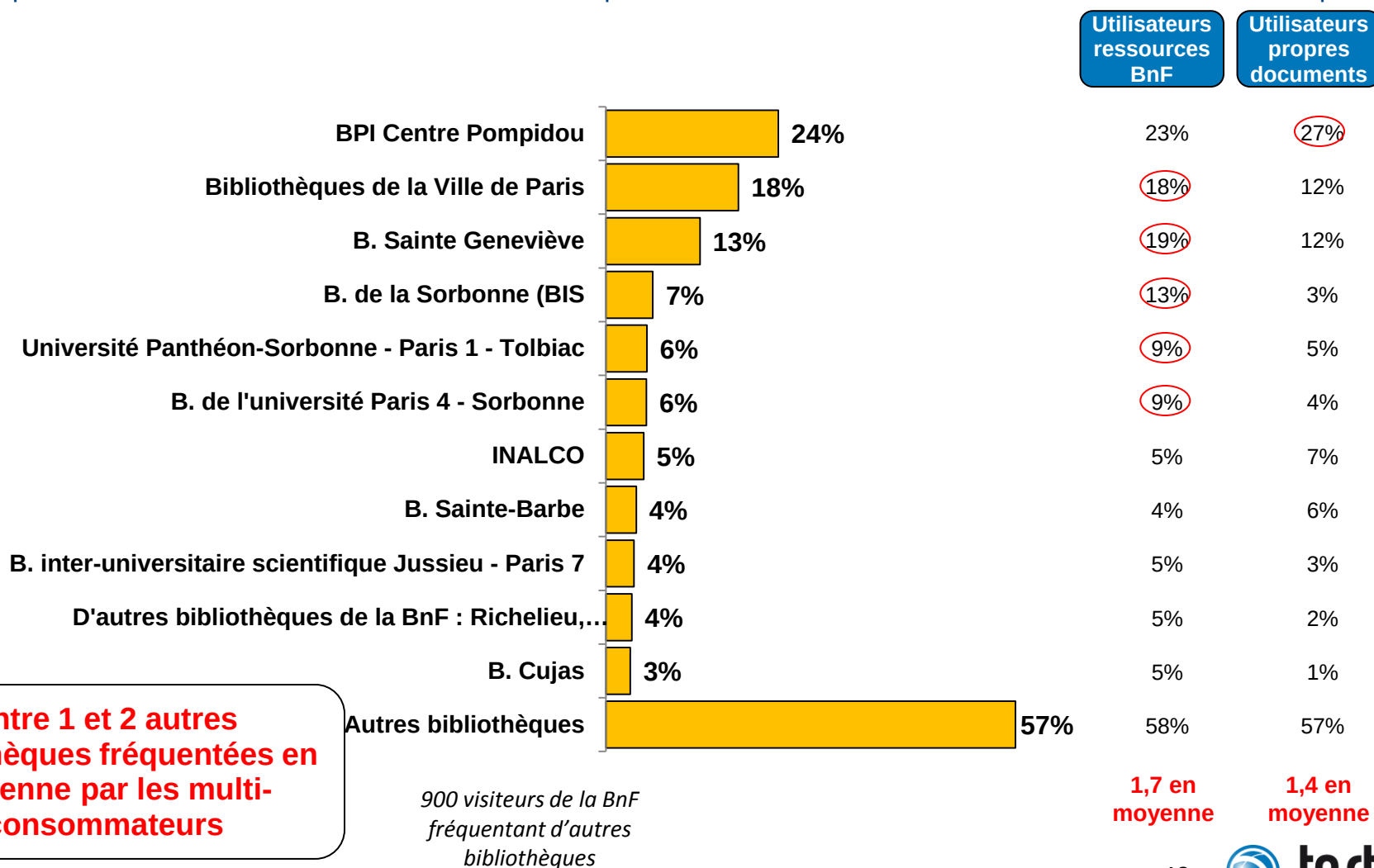
Autres bibliothèques fréquentées par les visiteurs de la BnF

- Deux visiteurs de la BnF sur trois fréquentent d'autres bibliothèques, et même 7/10^{ème} des usagers les plus intensifs de la BnF.



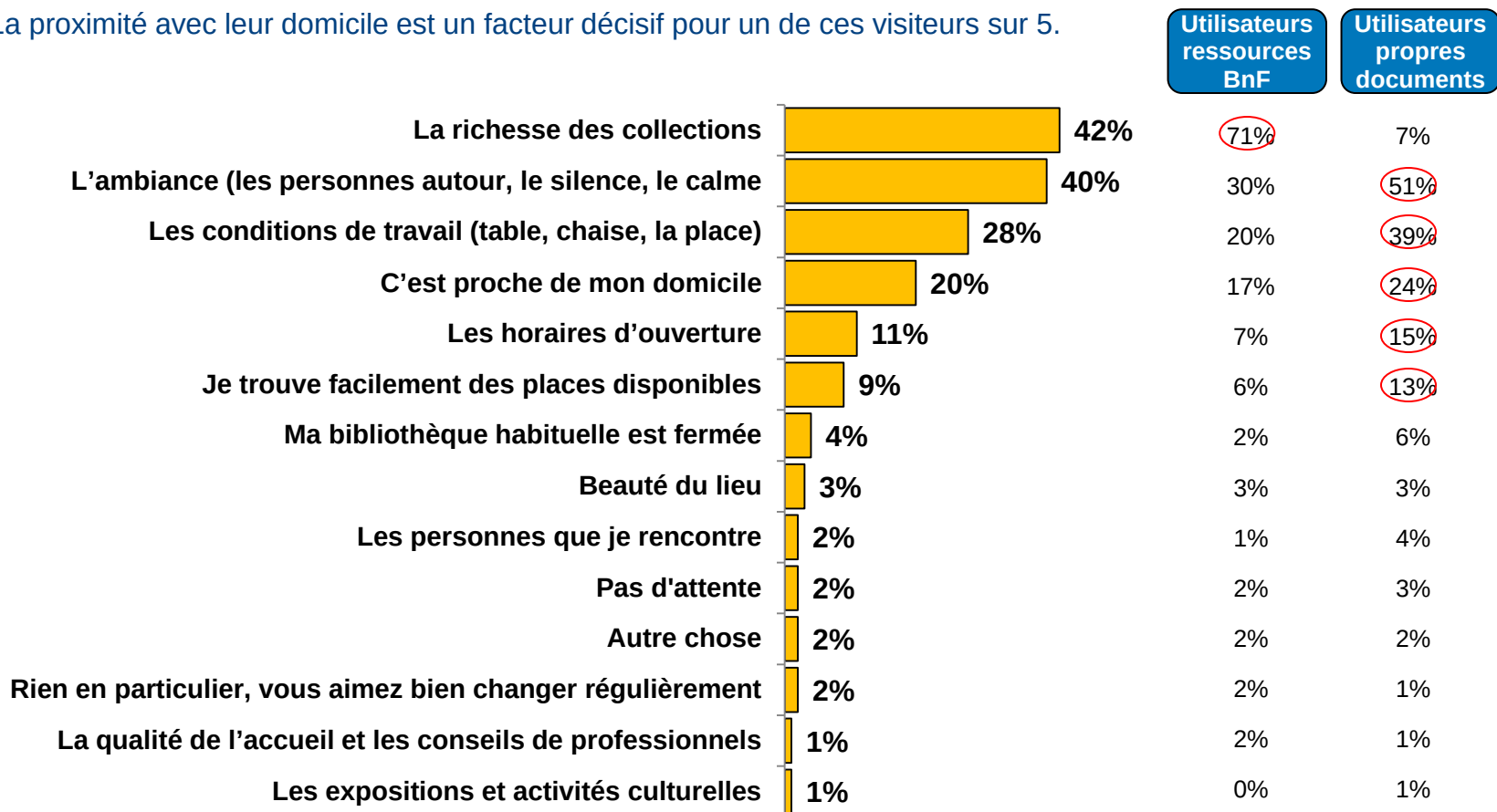
Autres bibliothèques fréquentées par les visiteurs de la BnF

- La BPI et Sainte Geneviève sont les deux bibliothèques les plus couramment citées par les visiteurs fréquentant d'autres bibliothèques, avec les bibliothèques de la Ville de Paris. Sainte Geneviève est notamment surtout citée par les usagers des salles de lecture, les bibliothèques de la ville de Paris par les visiteurs des expositions et les usagers des espaces libres d'accès. Néanmoins, aucune bibliothèque ne fait référence pour tous les usagers, la proximité avec le lieu d'étude ou d'habitation étant probablement un facteur décisif dans le choix de sa bibliothèque.



Forces de la BnF pour les visiteurs fréquentant plusieurs bibliothèques

- Les visiteurs fréquentant plusieurs bibliothèques se rendent à la BnF pour la richesse de ses collections (prépondérant pour les usagers du rez-de-jardin), devant l'ambiance et les conditions de travail (critères les plus importants pour les visiteurs travaillant sur leurs propres documents)
- La proximité avec leur domicile est un facteur décisif pour un de ces visiteurs sur 5.



681 visiteurs de la BnF
fréquentant d'autres
bibliothèques

Forces de la BnF pour les usagers qui ne fréquentent aucune autre bibliothèque

- Les usagers qui ne fréquentent aucune autre bibliothèque apprécient avant tout l'ambiance qui y règne (silence et calme), loin devant les conditions matérielles permettant de travailler. La richesse des collections n'arrive qu'en troisième position, en première parmi les visiteurs utilisant les ressources de la BnF, mais loin derrière parmi les visiteurs travaillant sur leurs propres documents.



296 visiteurs de la BnF ne
fréquentant aucune autre
bibliothèque

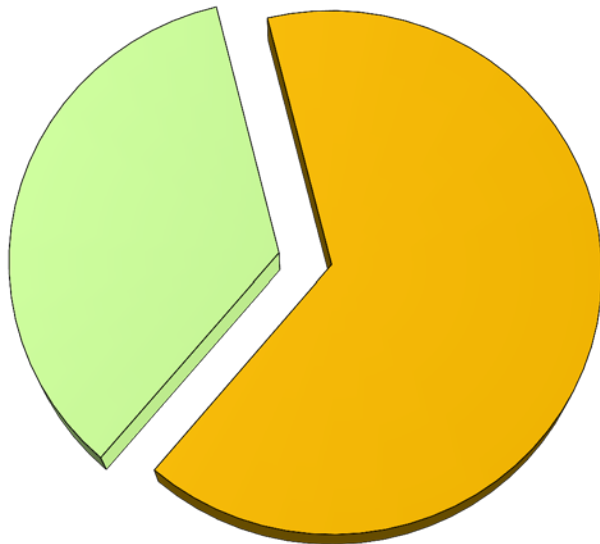
Les manques de la BnF relativement aux autres bibliothèques

- Seulement un tiers des multi-utilisateurs de bibliothèque indiquent qu'il est possible de faire dans d'autres bibliothèques des choses impossibles à la BnF : il s'agit principalement d'emprunter les documents, voire de bénéficier d'horaires plus étendus

Y a-t-il des choses que vous faites dans les autres bibliothèques que vous ne pouvez pas faire à la BnF ?

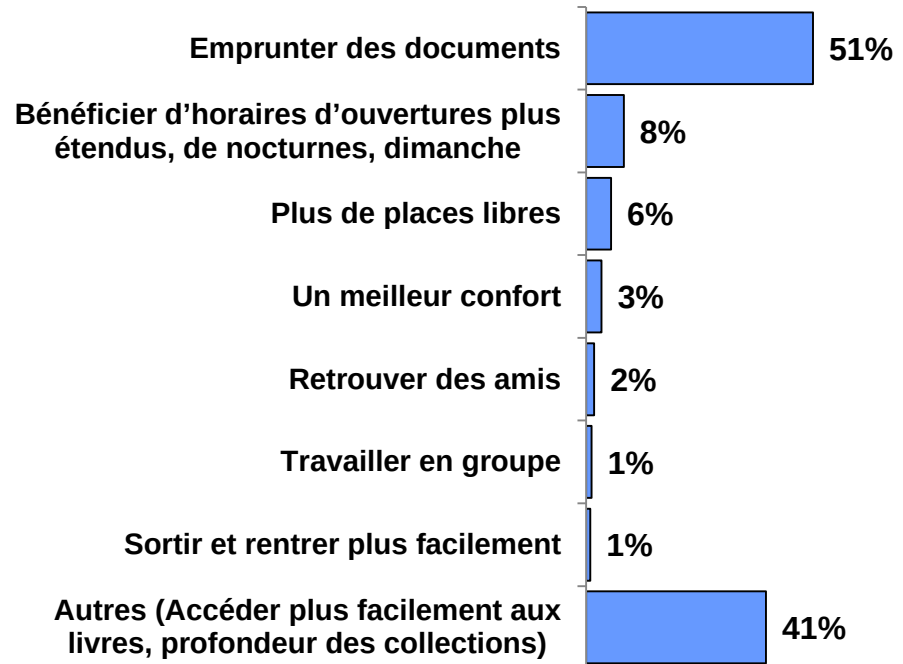
Lesquelles?

Oui
35%



681 usagers des salles de lecture de la BnF
fréquentant plusieurs bibliothèques

Non
65%

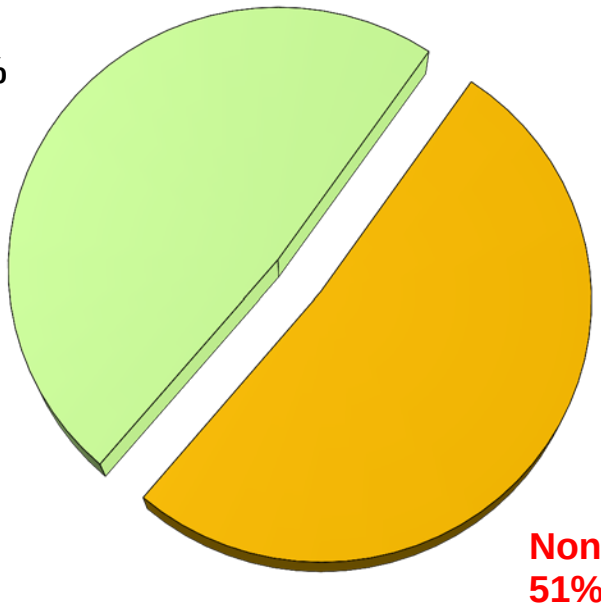


231 usagers des salles de lecture de la BnF
fréquentant plusieurs bibliothèques et indiquant
pouvoir faire d'autres choses dans les autres
bibliothèques impossibles à la BnF

- La moitié des visiteurs (quel que soit leur profil) indique qu'ils souhaiteraient mieux découvrir les collections de la BnF, en privilégiant dans ce cas une formation directe par un bibliothécaire.

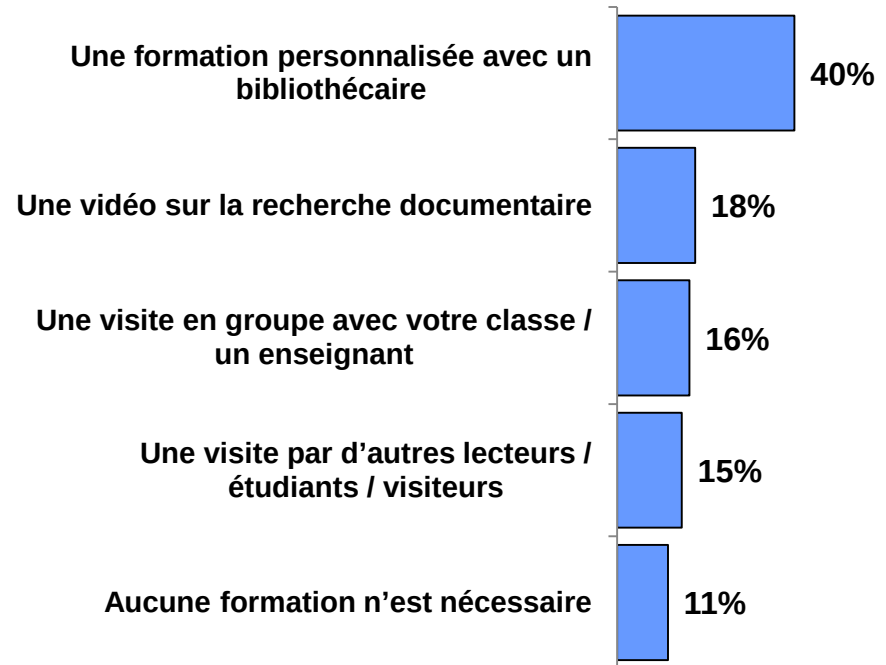
Souhaitez-vous mieux
découvrir les collections de la
BnF ?

Oui
49%



1401 visiteurs de la BnF

Quel type de formation vous
paraît le plus adapté pour
découvrir la BnF ?

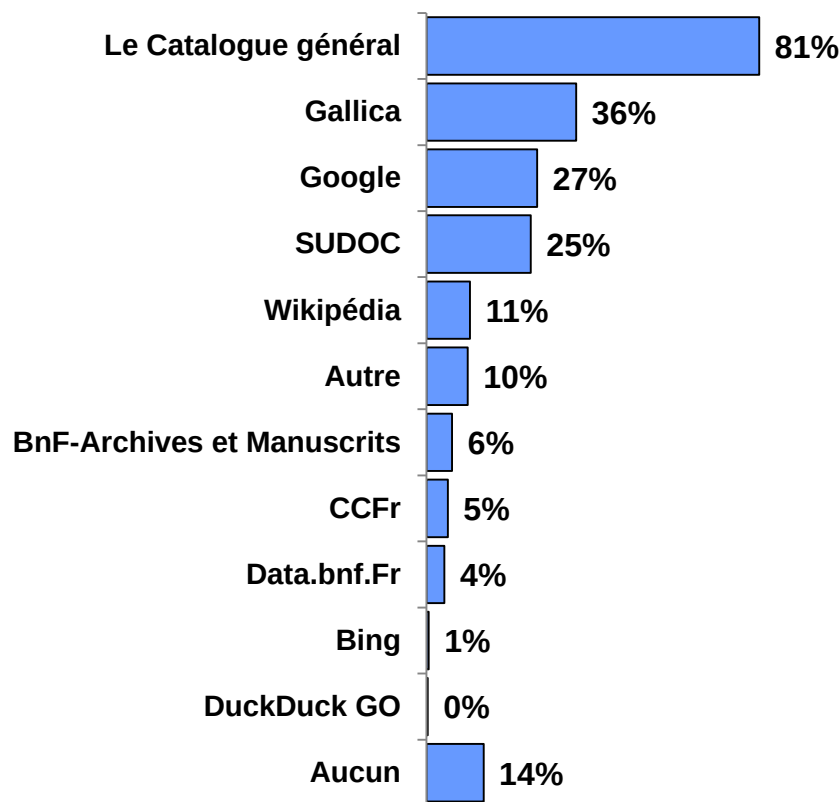


672 visiteurs qui souhaiteraient mieux
découvrir les collections de la BnF

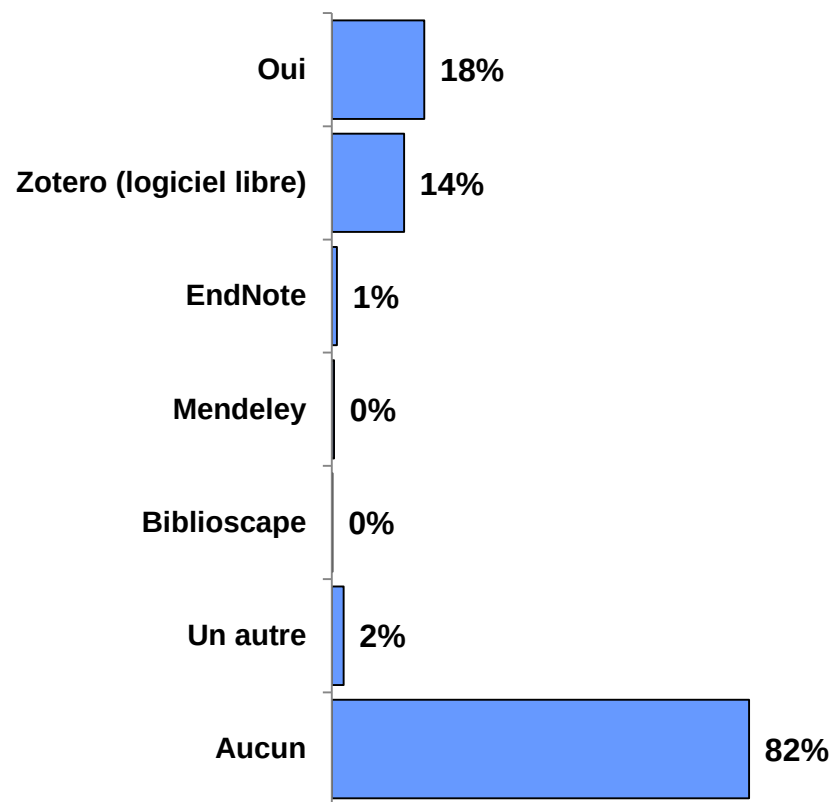
Outils de recherche utilisés par les visiteurs de la BnF

- Parmi les usagers des ressources en salle de lecture, 81% utilisent le catalogue, 36% Gallica et 25% Sudoc. Ils ne sont que 18% à utiliser un outil de gestion bibliographique, essentiellement Zotéro.

Outils de recherches



Outils de gestion bibliographique



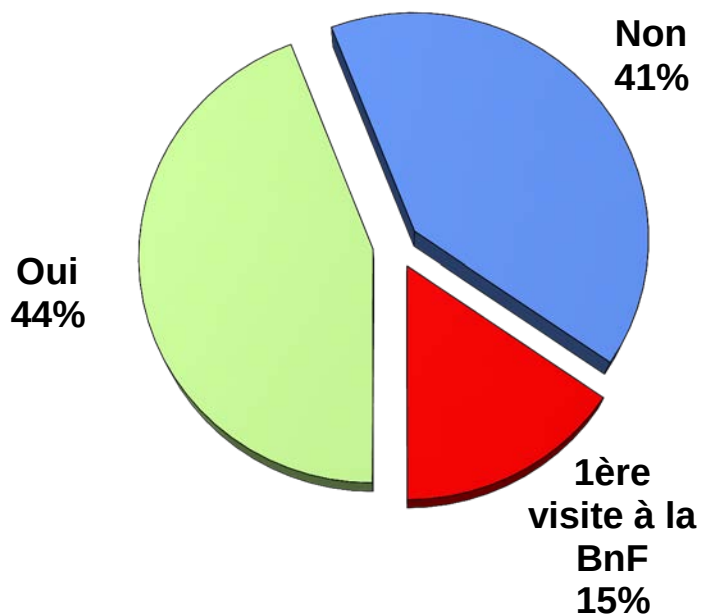
537 visiteurs de la BnF
utilisant les ressources de la BnF

Les pratiques culturelles à la BnF

Part des usagers ayant déjà visité une exposition temporaire à la BnF

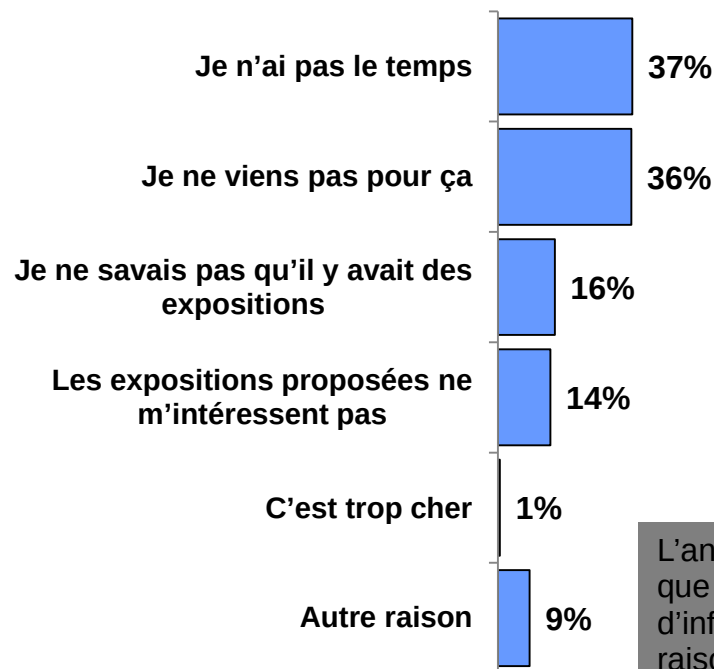
- Parmi les usagers qui étaient déjà venus à la BnF, un peu plus de la moitié ont déjà visité une exposition temporaire à la BnF. Pour les autres, les jeunes étudiants principalement, ils évoquent avant tout ne pas avoir le temps et ne pas venir pour cet aspect de la BnF, plus qu'une méconnaissance de l'offre.

Avez-vous déjà visité une exposition temporaire à la BnF ?



1401 visiteurs de la BnF

Pour quelles raisons n'avez-vous jamais visité une exposition à la BnF ?



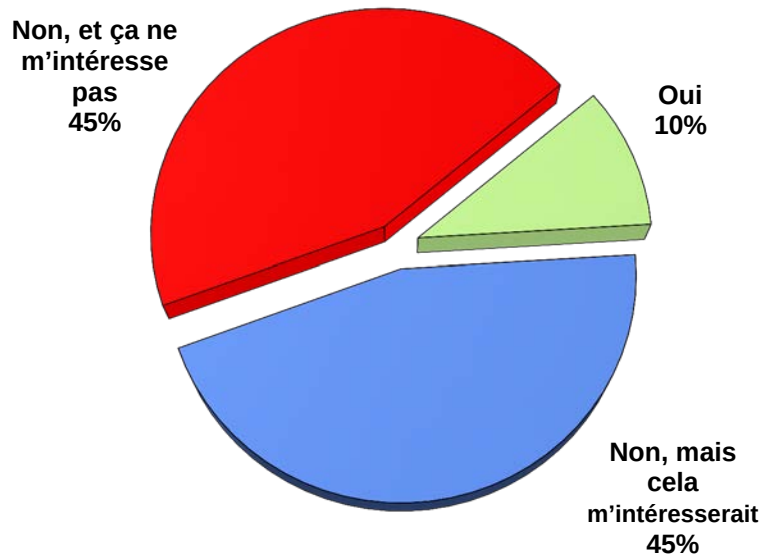
554 visiteurs de la BnF ne venant pas pour la première fois et n'ayant jamais visité d'expositions à la BnF

L'ancienneté n'a que très peu d'influence sur les raisons évoquées.

Part des usagers ayant déjà participé à une visite de la BnF

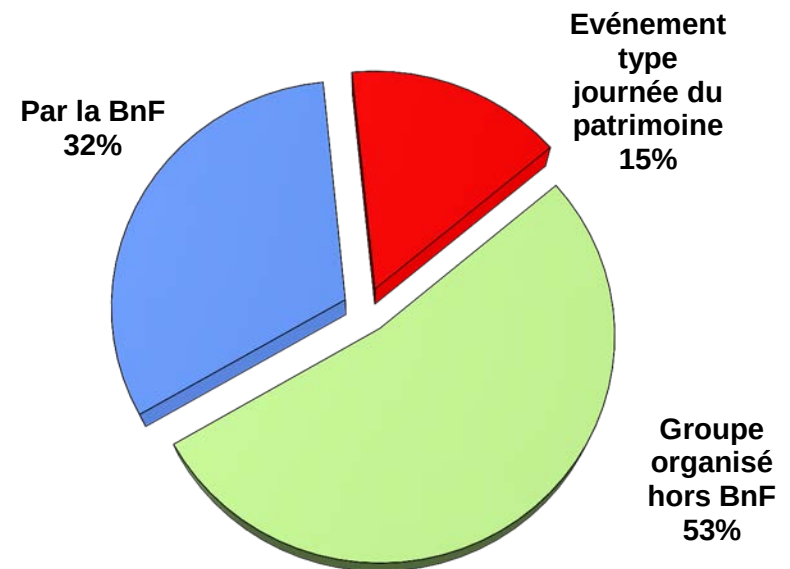
- 1 usager « classique » de la BnF sur 10 (par opposition aux visiteurs « culturels ») a déjà suivi une visite à la BnF, le plus souvent via un groupe organisé qui n'est pas géré directement par la BnF.

Avez-vous déjà suivi une visite de la BnF?



1000 usagers des salles de lectures de la BnF ou des espaces libres, déjà venus auparavant à la BnF

Dans quelles conditions avez-vous réalisé cette visite ?



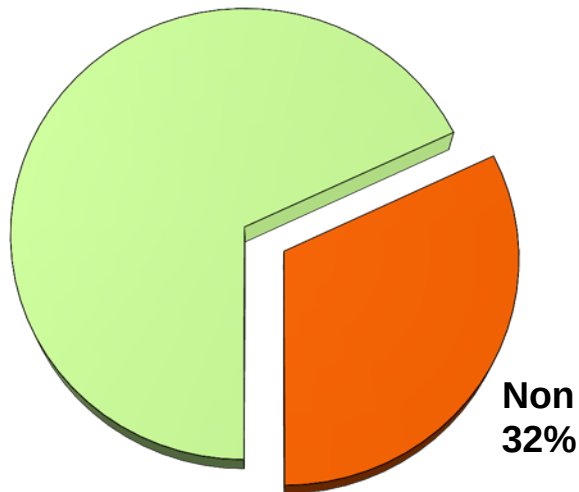
108 usagers ayant déjà suivi une visite à la BnF

Notoriété des expositions temporaires à la BnF en dehors des visiteurs d'exposition

- 7 usagers « classiques » de la BnF sur 10 (par opposition aux visiteurs « culturels ») ont entendu parler du programme culturel proposé par la BnF au cours des 12 derniers mois, dans un cas sur deux soit directement à la BnF soit par les lettres d'information diffusées par la BnF. Les affiches dans le métro constituent le vecteur de notoriété le plus souvent cité en second.

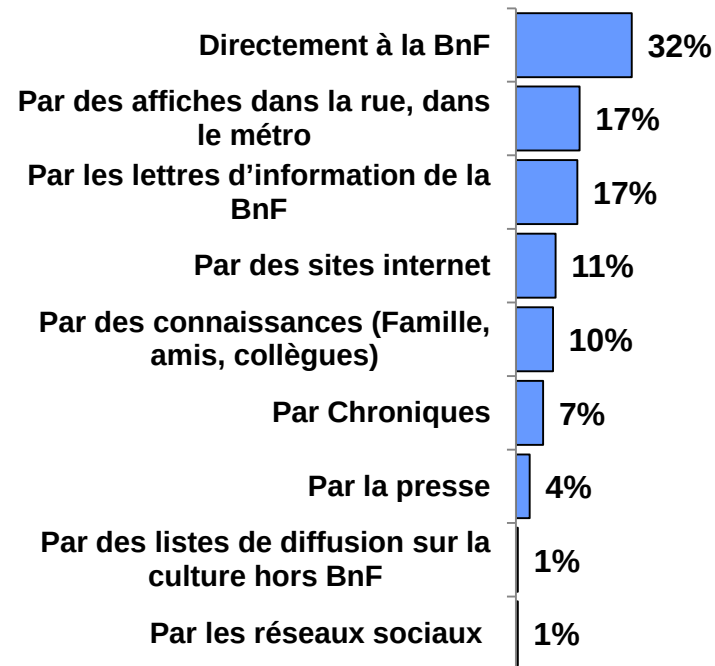
Avez-vous entendu parler des expositions ou manifestations organisées par la BnF au cours des 12 derniers mois ?

Oui
68%



1162 visiteurs de la BnF à l'exception des visiteurs venus le jour même pour une manifestation culturelle

Comment avez-vous entendu parler des expositions ou manifestations organisées par la BnF ?



791 visiteurs ayant entendu parler de la programmation culturelle de la BnF au cours des 12 derniers mois

BnF Activités culturelles réalisées au cours des 12 derniers mois par les usagers venus pour une manifestation culturelle

- Les usagers venus pour une manifestation culturelle à la BnF au cours de l'enquête sont des habitués de visites de musée en général (10 dans l'année en médiane), de séance de cinéma (1 par mois en médiane), voire de théâtre ou concert (5 dans l'année en médiane). En revanche, ils ne sont que 26% à avoir suivi un atelier au cours des 12 derniers mois, et seulement 12% à la BnF, et 43% à avoir participé à une conférence, et seulement 9% à la BnF.

Aide à la lecture du tableau : Parmi 239 visiteurs qui viennent à la BnF pour des activités culturelles plutôt que pour travailler, 29% ont réalisé plus de 20 visites collections permanentes ou temporaires au cours des 12 derniers mois. Et seulement 1% de ces visiteurs ont réalisé plus de 20 visites à la BnF pour ses collections permanentes ou temporaires.

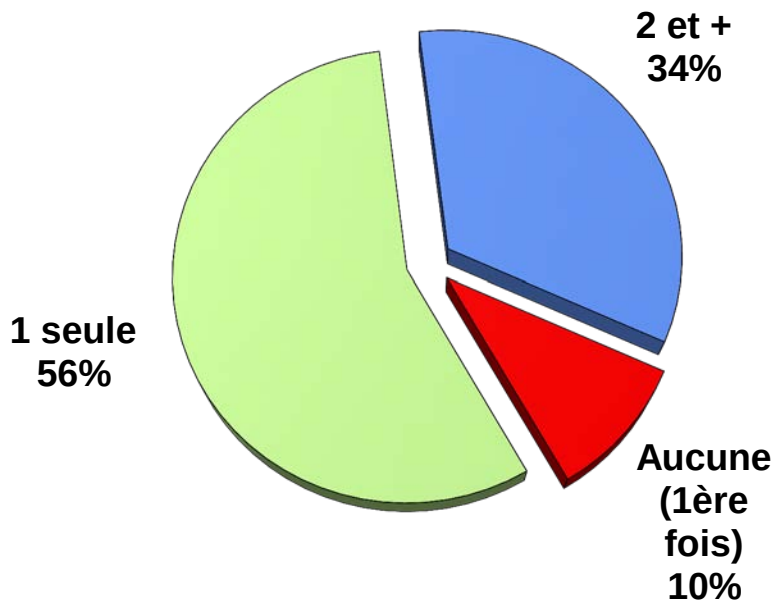
Nombre de visites au cours des 12 derniers mois	Visité de musée présentant des collections permanentes ou temporaires	dont à la BnF	Suivi de visites / ateliers organisé par un établissement culturel	dont à la BnF	Suivi des manifestations conférence, colloque?	dont à la BnF	Vu spectacle (théâtre, danse, concert)	Vu séance de cinéma?
0	1%	9%	64%	88%	57%	91%	20%	11%
1	3%	66%	3%	8%	6%	3%	5%	4%
2	3%	12%	8%	1%	7%	2%	6%	3%
3	5%	5%	5%		5%	1%	9%	3%
4	4%	2%	1%	0%	4%		6%	2%
5	8%	3%	6%	0%	3%	1%	7%	6%
6 à 9	13%	0%	3%	1%	0%	0%	8%	5%
10 à 19	35%	1%	5%	1%	10%	1%	23%	27%
20 et plus	29%	1%	6%	0%	8%	1%	16%	39%

Médiane	10	1	0	0	0	0	5	12
----------------	-----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

Approfondissement des visites culturelles à la BnF

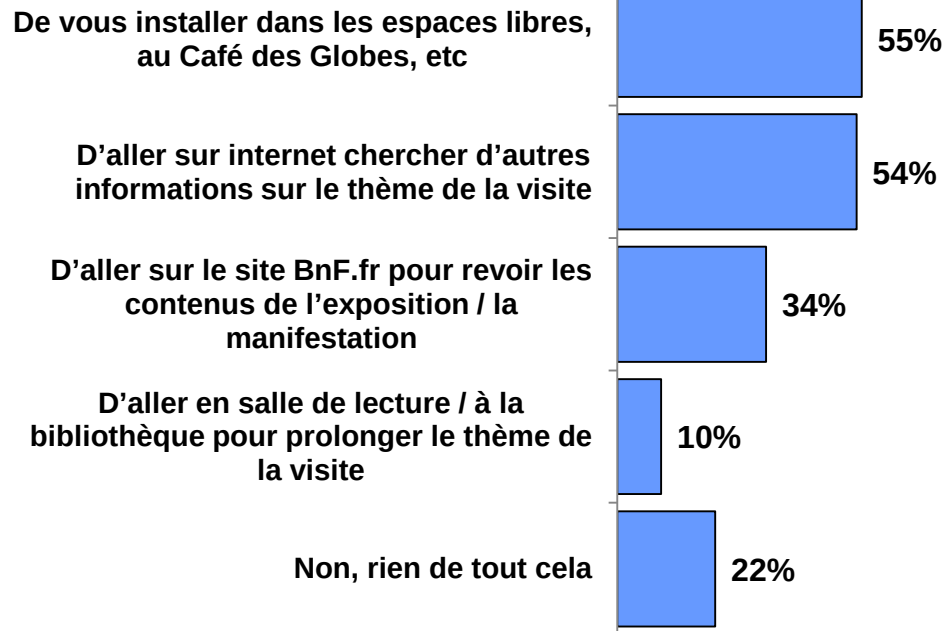
- Un tiers des visiteurs « culture » de la BnF sont venus 2 fois ou plus au cours des trois derniers mois. Parmi eux, la moitié indiquent utiliser les espaces libres (café des globes notamment) suite à leur visite, mais seulement 10% indiquent prolonger leur visite en salle de lecture.

Nombre de visites à la BnF au cours des 12 derniers mois pour des expositions, ateliers, conférences ou manifestations



239 visiteurs de la BnF
Ayant participé à une manifestation culturelle

Pour les visiteurs venus au moins 2 fois:
Vous arrive t-il...

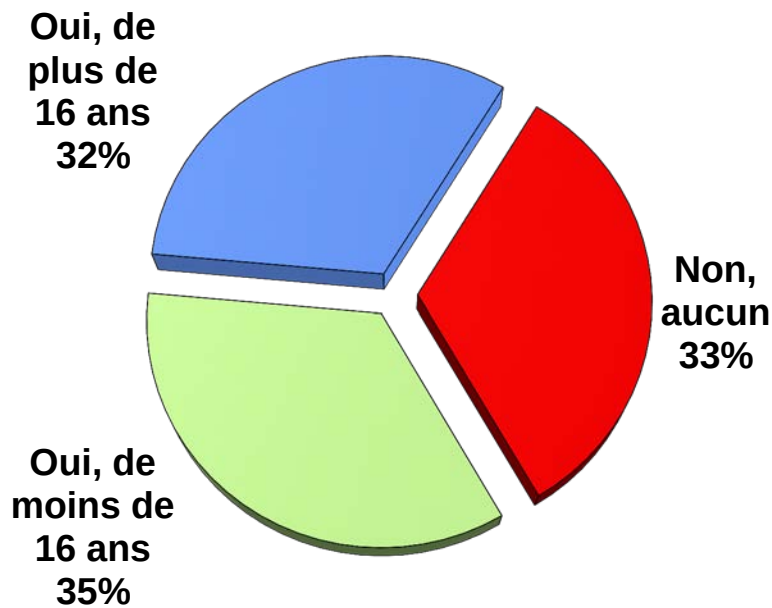


78 visiteurs venus 2 fois ou plus à la BnF au cours des 12 derniers mois pour des expositions ou manifestations culturelles

Implication des enfants dans les usages de la BnF

- Deux visiteurs « culture » de la BnF sur trois indiquent avoir des enfants dans leur environnement proche. Si la majorité envisagent favorablement de venir à la BnF avec eux pour des ateliers, seulement un sur trois le ferait pour travailler avec eux, et seulement un sur 5 pour travailler sans que cela concerne l'enfant.

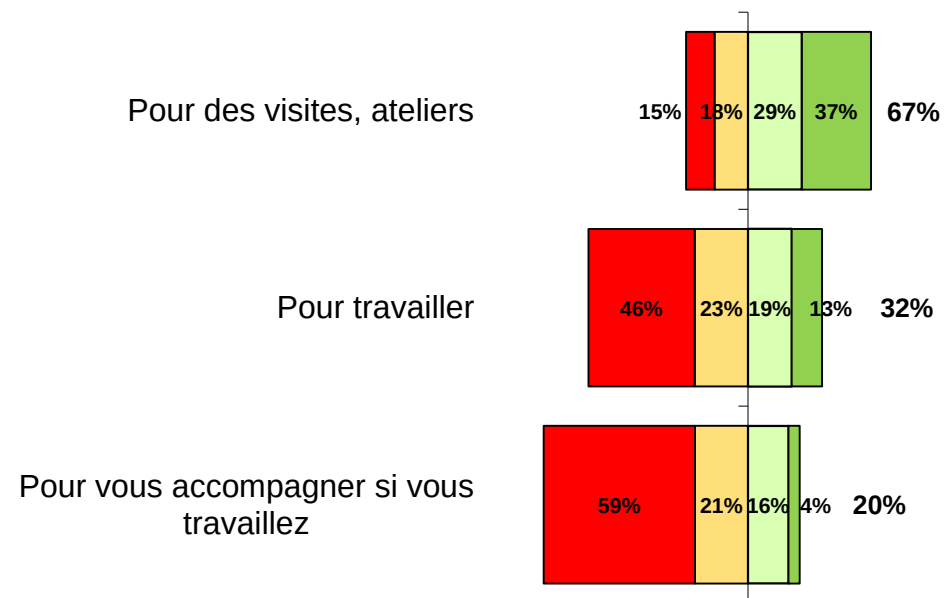
Avez-vous dans votre environnement proche des enfants et adolescents ?



239 visiteurs de la BnF
Ayant participé à une manifestation culturelle

Viendriez-vous avec des enfants à la BnF...

Certainement pas Probablement pas Probablement Certainement TOTAL

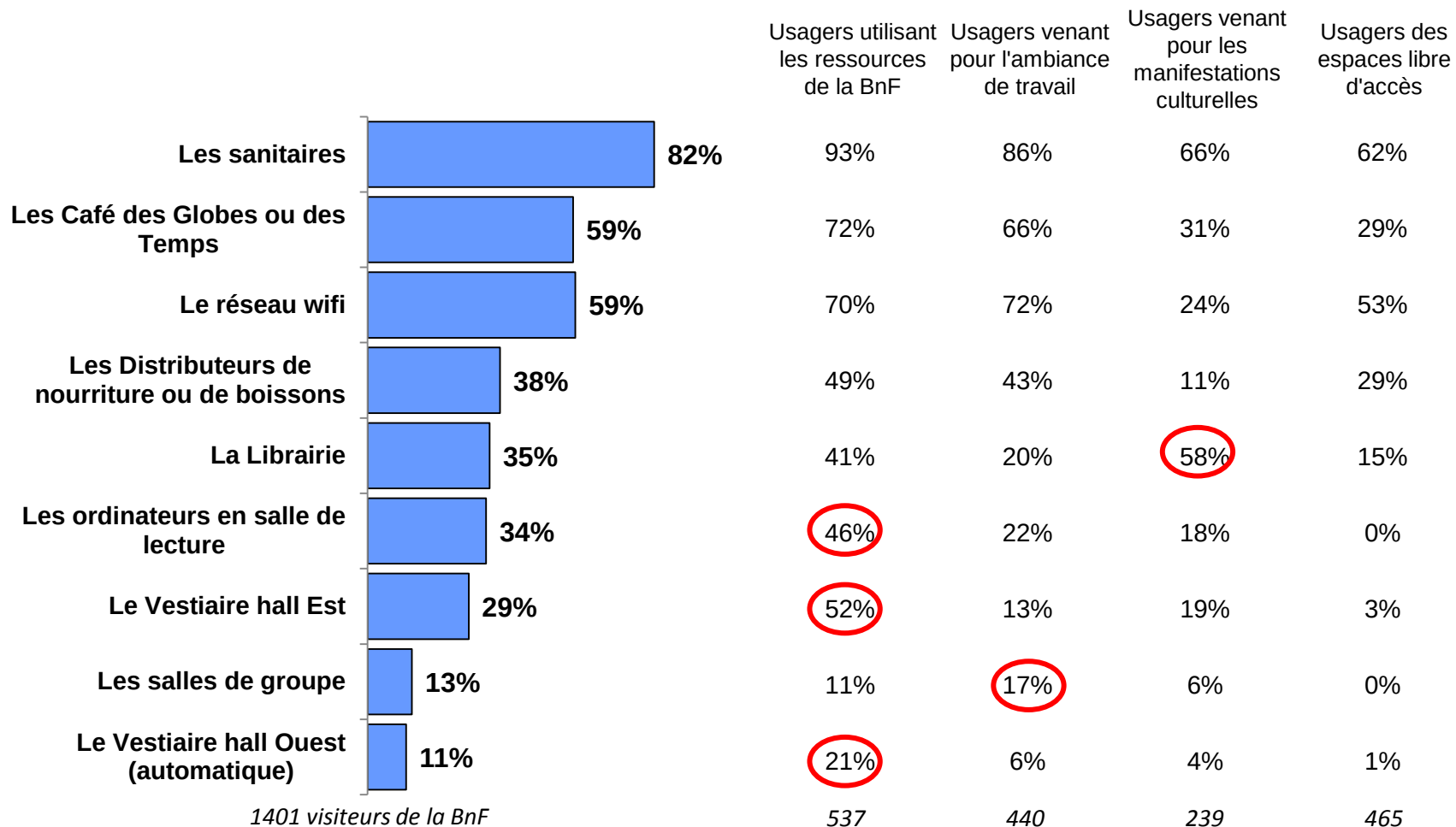


150 visiteurs de la BnF
Ayant participé à une manifestation culturelle ayant des enfants

Les usages des équipements à la BnF

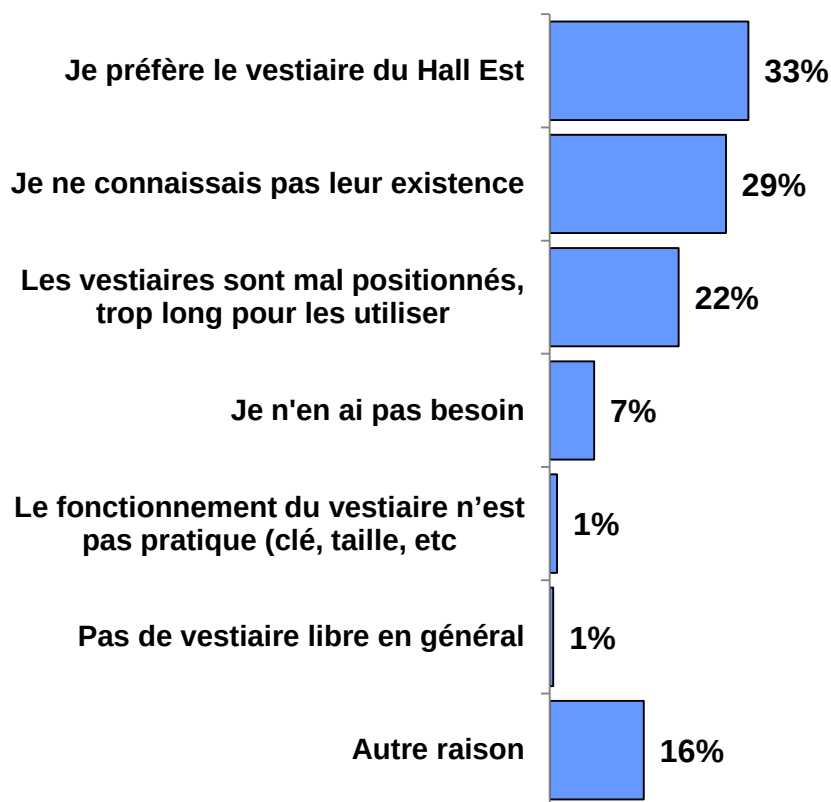
Taux d'utilisation des équipements proposés par la BnF

- De manière générale, les utilisateurs des salles de lecture sont les plus gros utilisateurs des équipements proposés par la BnF. Notamment, un usager qui utilise les ressources de la BnF sur deux utilise le vestiaire Hall Est, et un sur 5 le vestiaire automatique (peu ou pas utilisé par les autres catégories). 58% des visiteurs « culturels » fréquentent la librairie, et 17% des usagers venant avant tout pour l'ambiance de travail ont déjà utilisé les salles de groupe.



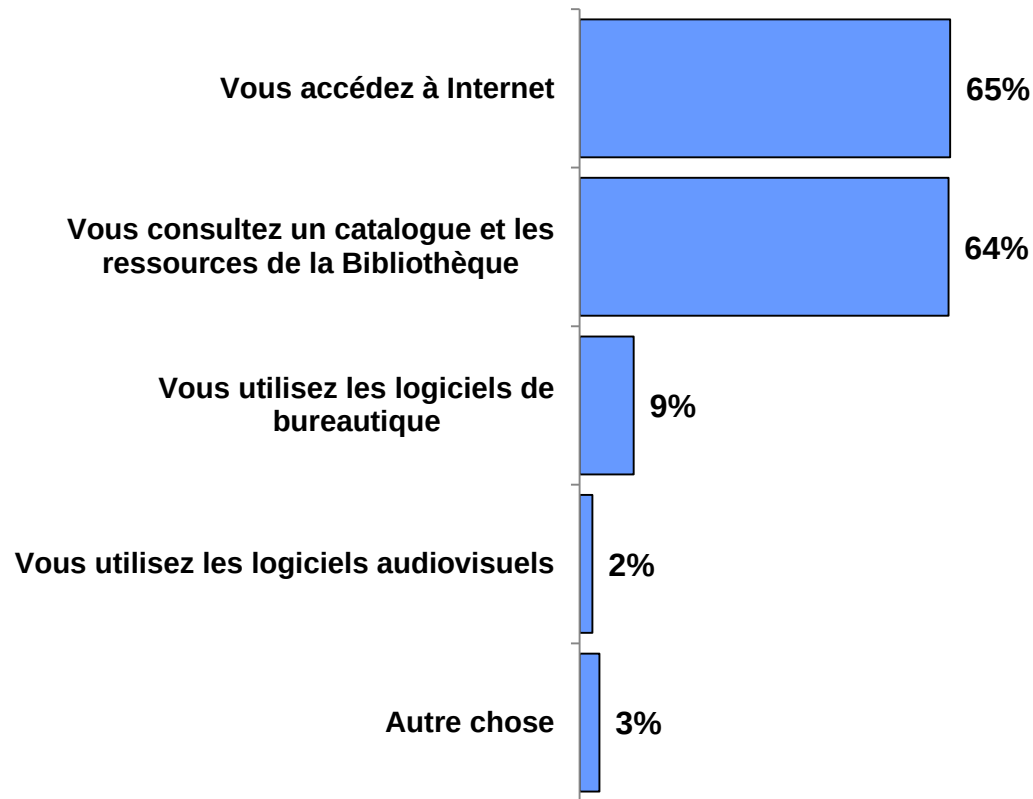
Raison de non-utilisation du vestiaire automatique par les titulaires d'une carte recherche

- Au total, 32% des usagers titulaires d'une carte d'accès à la bibliothèque de recherche utilisent le vestiaire automatique.
- Pour les autres, la majorité indique préférer utiliser le vestiaire du Hall Est, notamment en raison de sa proximité (29% indiquent même ne pas connaître leur existence).
- En revanche, l'éventuel manque de praticité n'est absolument pas relevé



266 visiteurs de la BnF titulaire d'une carte recherche et
n'utilisant pas le vestiaire automatique

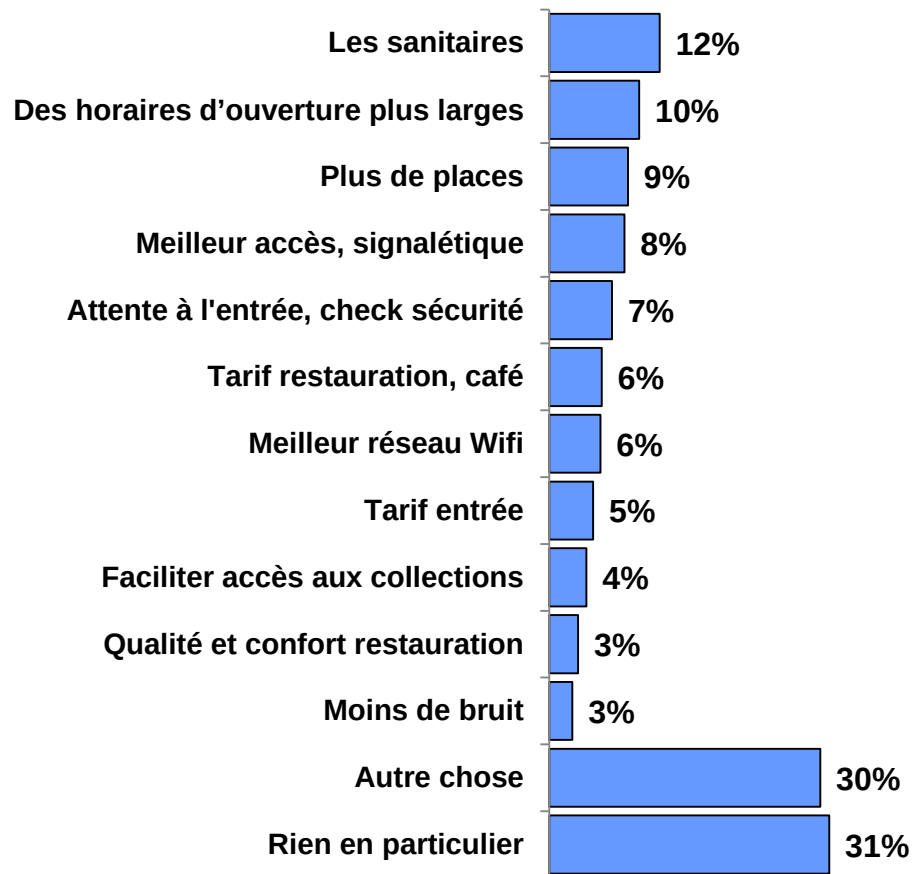
- Au total, 33% des usagers indiquent utiliser les ordinateurs en salles de lecture, et 46% des usagers qui utilisent les ressources de la BnF.
- Ces ordinateurs sont utilisés principalement pour accéder à Internet et/ou consulter le catalogue, plus rarement pour utiliser les logiciels de bureautique (9%) et exceptionnellement pour utiliser les logiciels audiovisuels (2%)



347 utilisateurs des ordinateurs en salles de lectures.

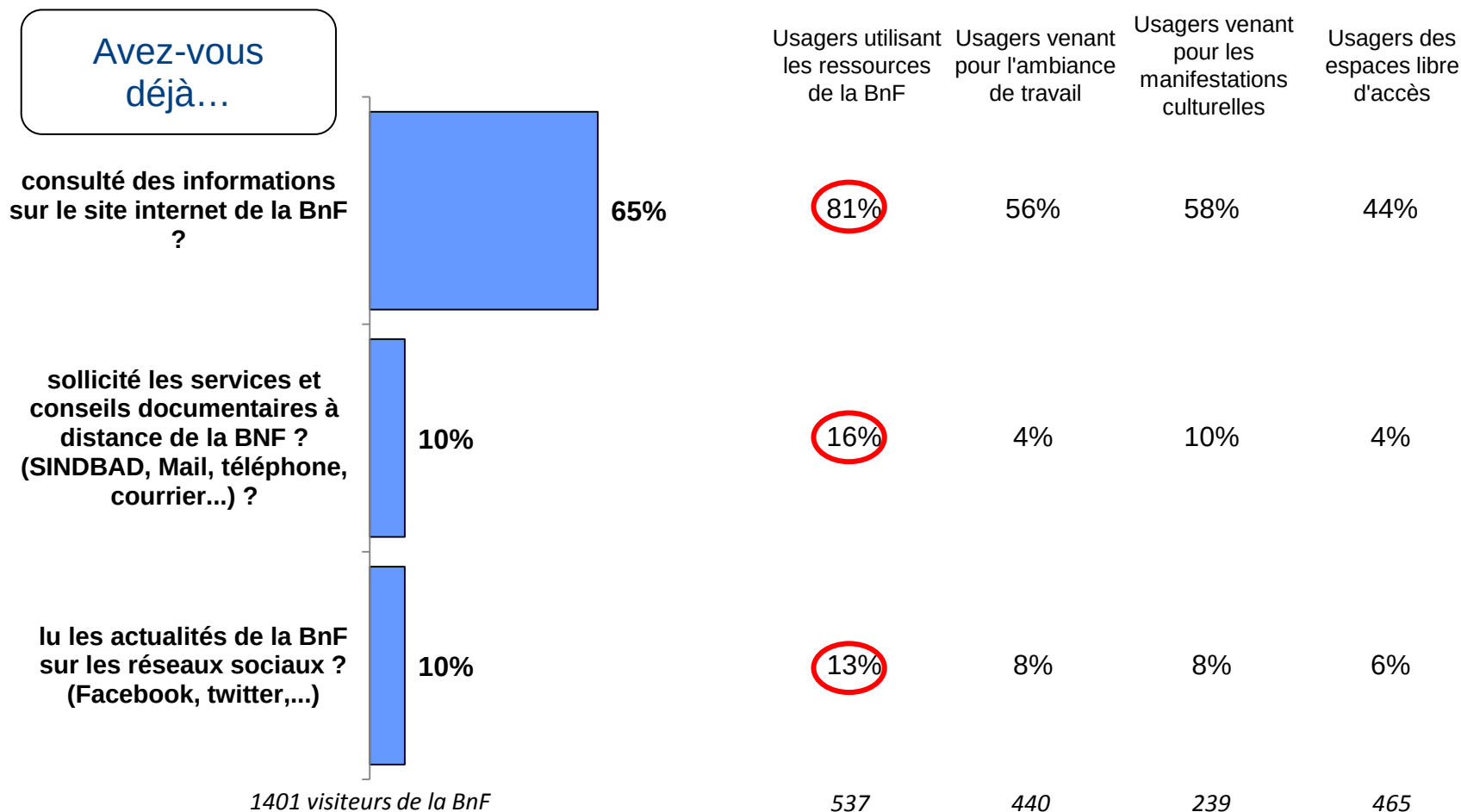
Lien avec la BnF et niveau de satisfaction

- Les visiteurs de la BnF évoquent de multiples améliorations possibles pour la BnF, mais elles convergent finalement assez peu : elles sont propres à chaque usager et à leur façon d'utiliser la BnF. Autrement dit, il n'y a pas d'insatisfaction véritablement saillante à la BnF, et aucune qui provoque une fuite des usagers vers d'autres bibliothèques.



1401 visiteurs de la BnF

- Deux visiteurs sur trois a déjà consulté des informations sur le site internet de la BnF, et 1 visiteur sur 10 a déjà communiqué avec la BnF par un service à distance, et 1 sur 10 également a déjà lu les actualités de la BnF sur les réseaux sociaux (majoritairement par Facebook dans 8 cas sur 10 ou par Twitter dans 3 cas sur 10).
- Les usagers qui utilisent les ressources de la BnF sont significativement plus actifs en ligne.

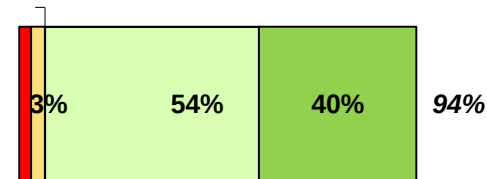


- Les usagers sont en général d'accord avec les 4 affirmations proposées. L'assentiment est quasi général concernant le fait qu'on se sent en sécurité à la BnF, et qu'on peut y explorer de nouveaux centres d'intérêt. Il est à peine moins élevé concernant le fait qu'un usager y croise ses pairs (84%) et que la BnF est un espace où on pourra revenir tout au long de sa vie (78%)

Diriez-vous
que...

■ Pas du tout d'accord
 ■ Plutôt pas d'accord
 ■ Plutôt d'accord
 ■ Tout à fait d'accord
 TOTAL

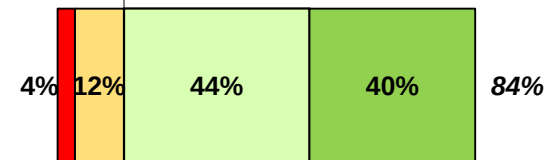
La BnF est un espace où je peux explorer des nouveaux centres d'intérêt



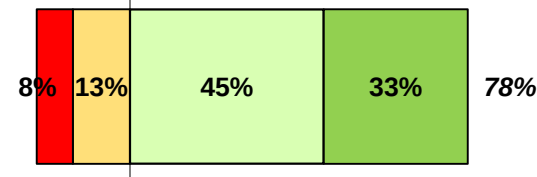
La BnF est un établissement qui tient compte de ma santé et de ma sécurité pour ses installations et équipements



La BnF est un endroit où je croise des gens comme moi



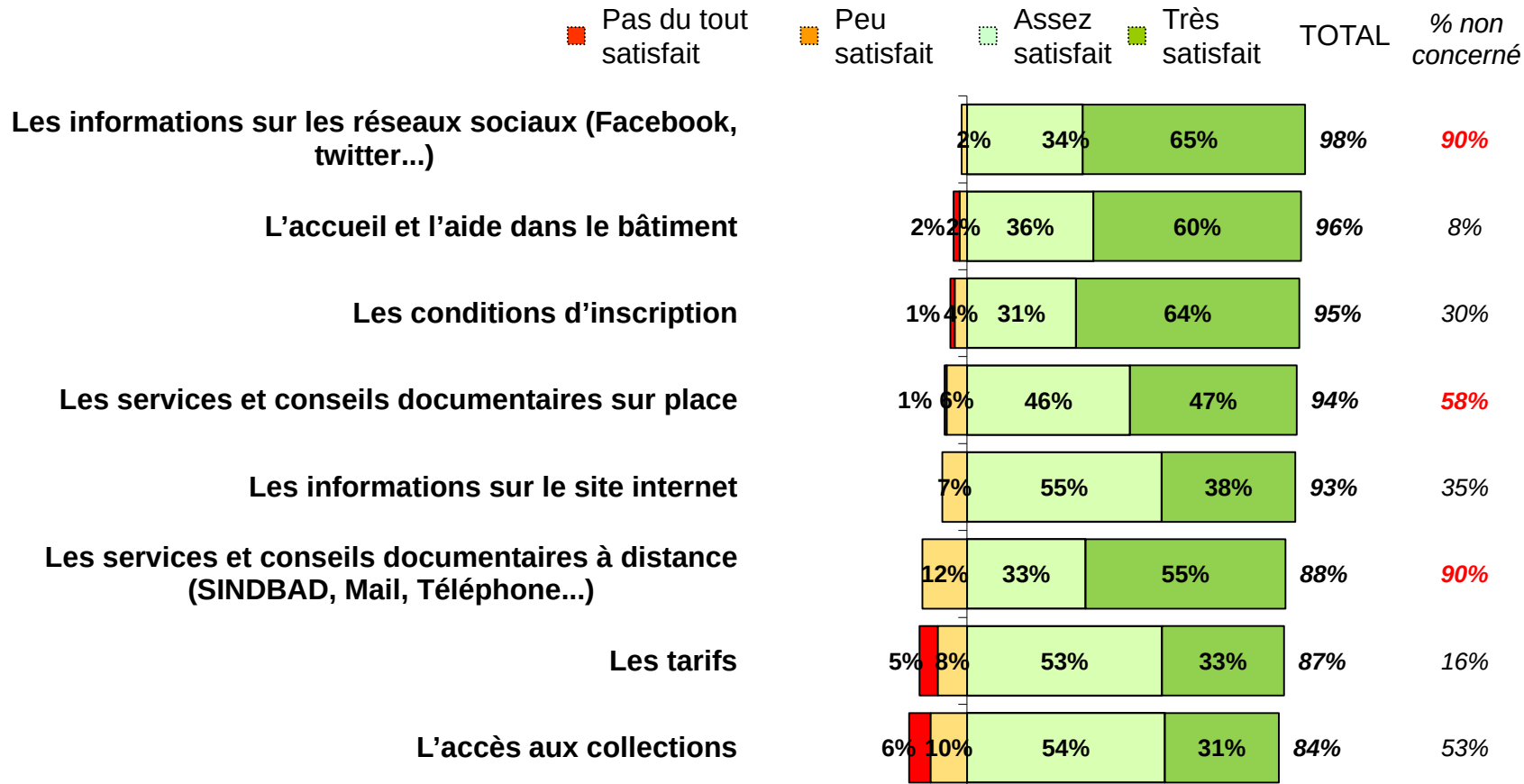
La BnF est un espace où j'aimerais venir tout au long de ma vie



1401 visiteurs de la BnF

Niveau de satisfaction relatif aux services proposés par la BnF

- Le niveau de satisfaction relatif aux services proposés par la BnF est bon, 84% à 98% des usagers concernés se déclarant satisfaits, quel que soit le service.
- Les niveaux de satisfaction sont particulièrement élevés sur les conditions d'inscription (64% de très satisfaits), de l'accueil et l'aide dans le bâtiment (60% de très satisfaits) et des services en ligne (SINDBAD, Mail, réseaux sociaux...), avec 60% de très satisfaits également, même si la part d'usagers non concernés est ici très importante.



1401 visiteurs de la BnF

● VOLET 1 – Enquête sur le site François-Mitterrand	6
● VOLET 2 – Enquête auprès des publics des manifestations	71
● VOLET 3 – Enquête en ligne	81

Contexte et objectifs de l'étude

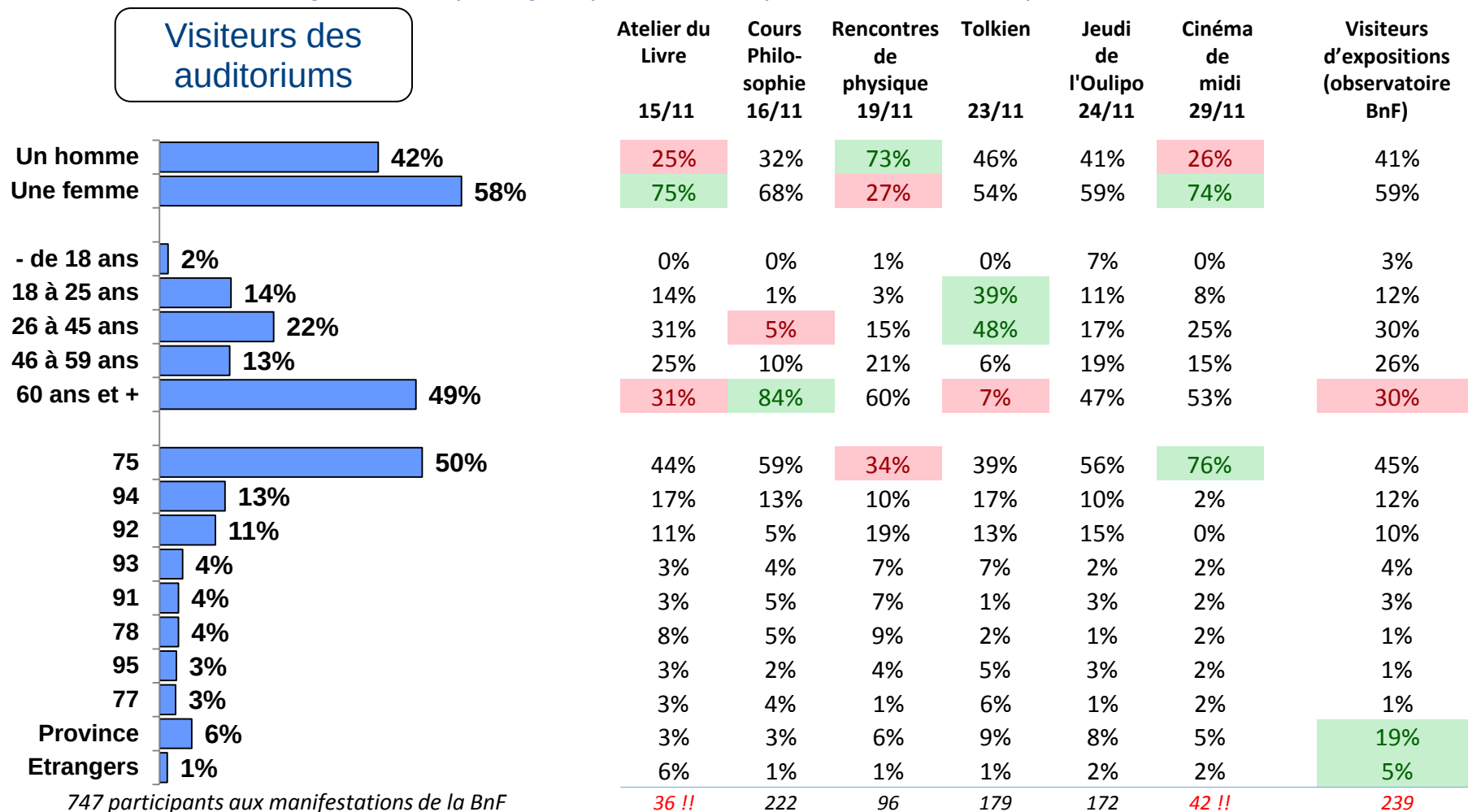
- ④ Dans la continuité de l'enquête « Observatoire des publics de la BnF » qui s'est déroulée entre le 25 octobre et le 9 novembre 2016 et a permis d'interroger 1400 visiteurs, la BnF a souhaité compléter cette étude par un dispositif supplémentaire permettant de mieux connaître le segment de public correspondant aux participants à des manifestations culturelles dans le petit et le grand auditorium.
- ④ Une équipe de 2 à 4 enquêteurs ont abordé les visiteurs des manifestations ci-dessous au moment de leur arrivée devant les auditoriums afin de leur faire remplir un questionnaire très court sur une fiche cartonnée. A la fin de la fiche cartonnée, la personne enquêtée avait la possibilité d'inscrire son adresse email afin de répondre à un questionnaire en ligne dans les jours suivants l'évènement.
- ④ Les évènements étaient les suivants :

	Fiches récupérées
- 15/11 : Atelier du livre (Petit Auditorium) - 14h30	36
- 16/11 : Cours méthodique et populaire de philosophie (Grand Auditorium) - 12h30	222
- 19/11: 15ème rencontre de physique (Grand Auditorium) - 13h30	96
- 23/11 : soirée Tolkien (Grand Auditorium) - 18h	179
- 24/11 : Les jeudis de l'Oulipo (Grand Auditorium) - 18h30	172
- 29/11 : Cinéma de midi (Petit Auditorium) - 12h	42
TOTAL	747

- ④ Sur 747 participants ayant rempli le questionnaire papier, les enquêteurs ont obtenu 461 adresses email, et 111 participants ont finalement répondu à l'enquête en ligne (15%).

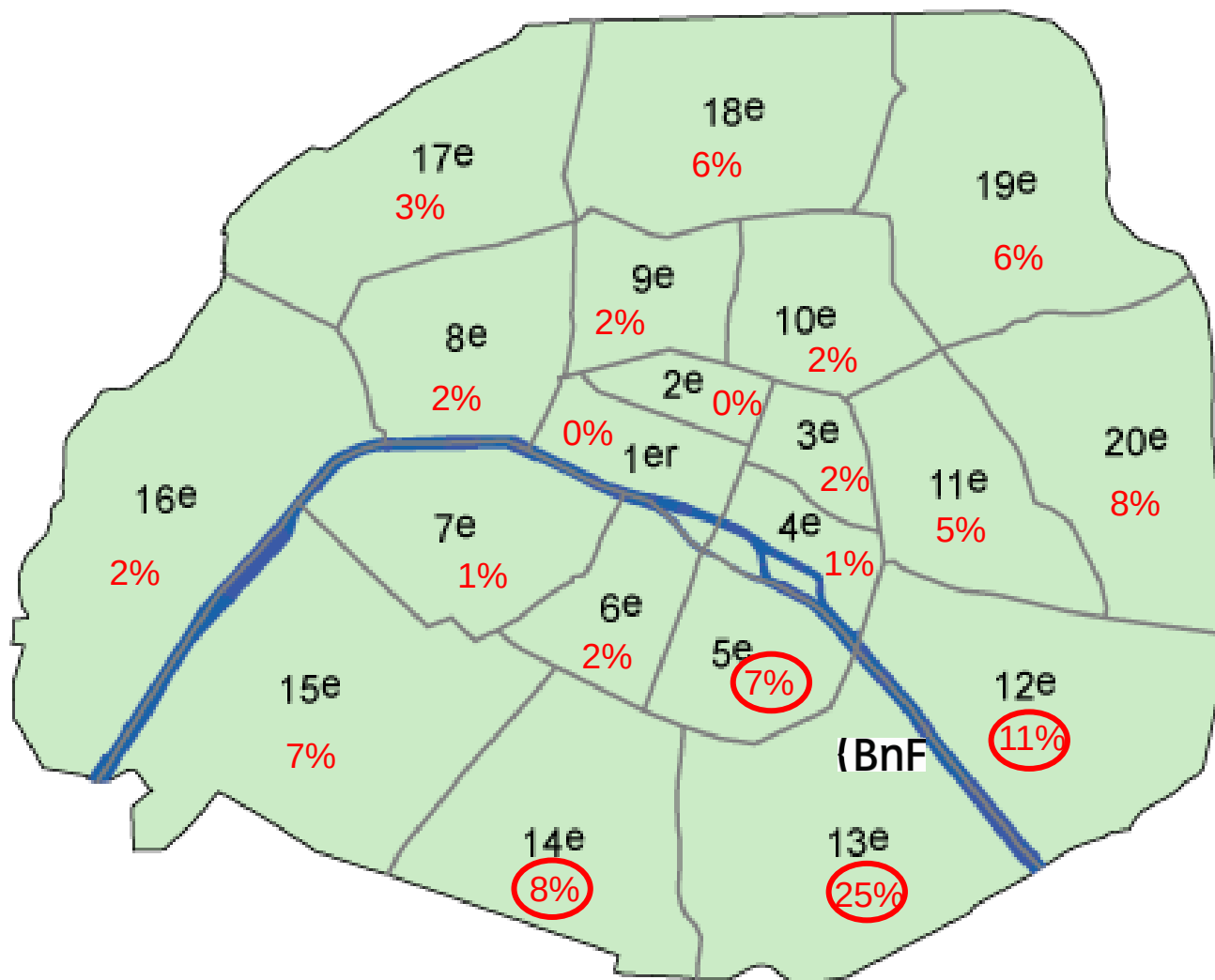
Profil des participants aux manifestations de la BnF

- Si le profil global des usagers est majoritairement féminin, plutôt âgé, et pour moitié parisien, un quart petite couronne, il varie fortement en fonction du type d'évènement : très masculin pour les rencontres de physique le 19/11, nettement plus jeune pour la soirée Tolkien ou plus âgé pour le cours de Philosophie. Le public des auditoriums est globalement plus âgé et plus francilien que les visiteurs des expositions de la BnF.



Quartier de résidence des participants parisiens aux manifestations de la BnF

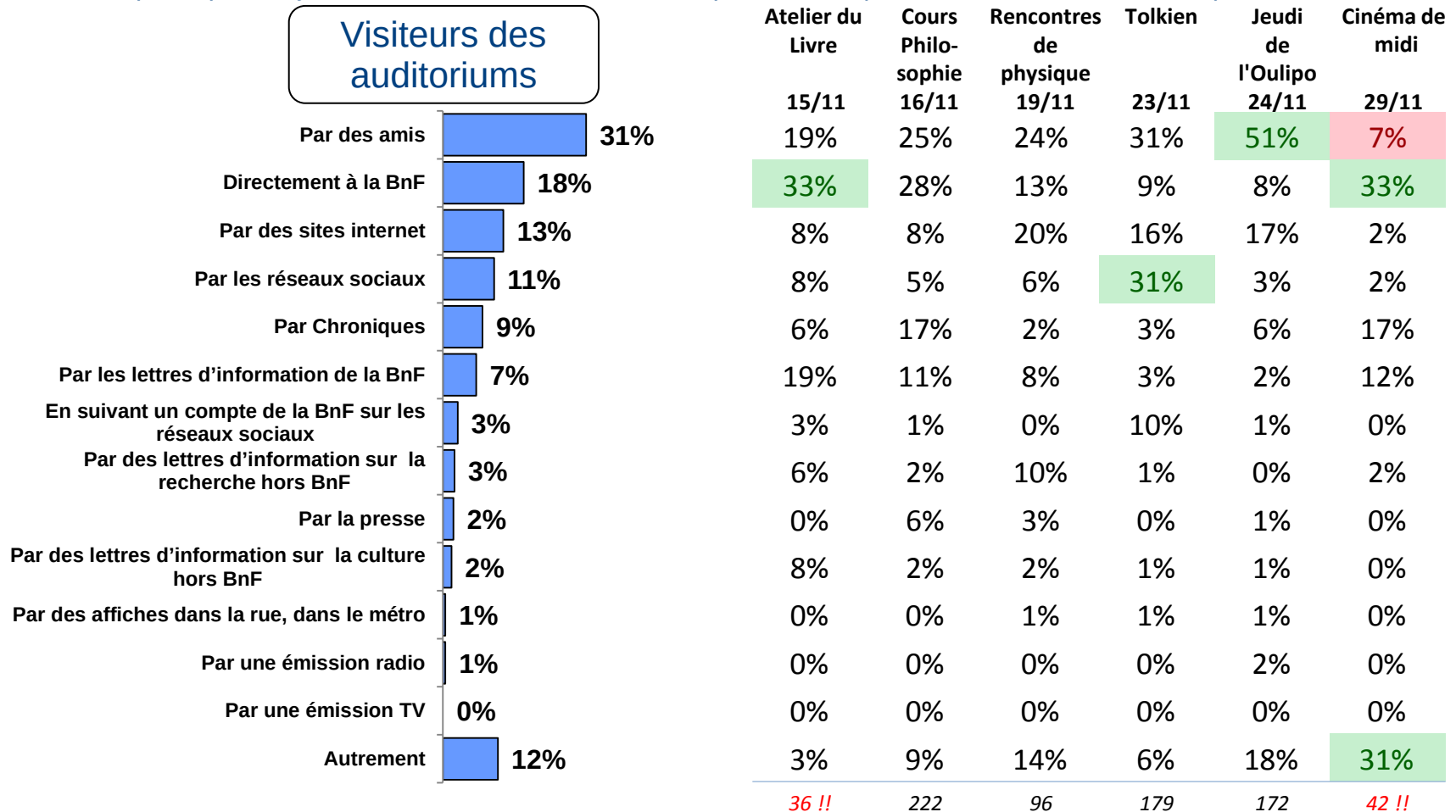
- 51% des participants parisiens résident dans un quartier limitrophe de la BnF (contre 23% de la population parisienne)



Arrondissement	% de la population (données INSEE)
1er	1%
2ème	1%
3ème	2%
4ème	1%
5ème	3%
6ème	2%
7ème	3%
8ème	2%
9ème	3%
10ème	4%
11ème	7%
12ème	6%
13ème	8%
14ème	6%
15ème	11%
16ème	7%
17ème	7%
18ème	9%
19ème	9%
20ème	9%

Principaux vecteurs de notoriété des manifestations de la BnF

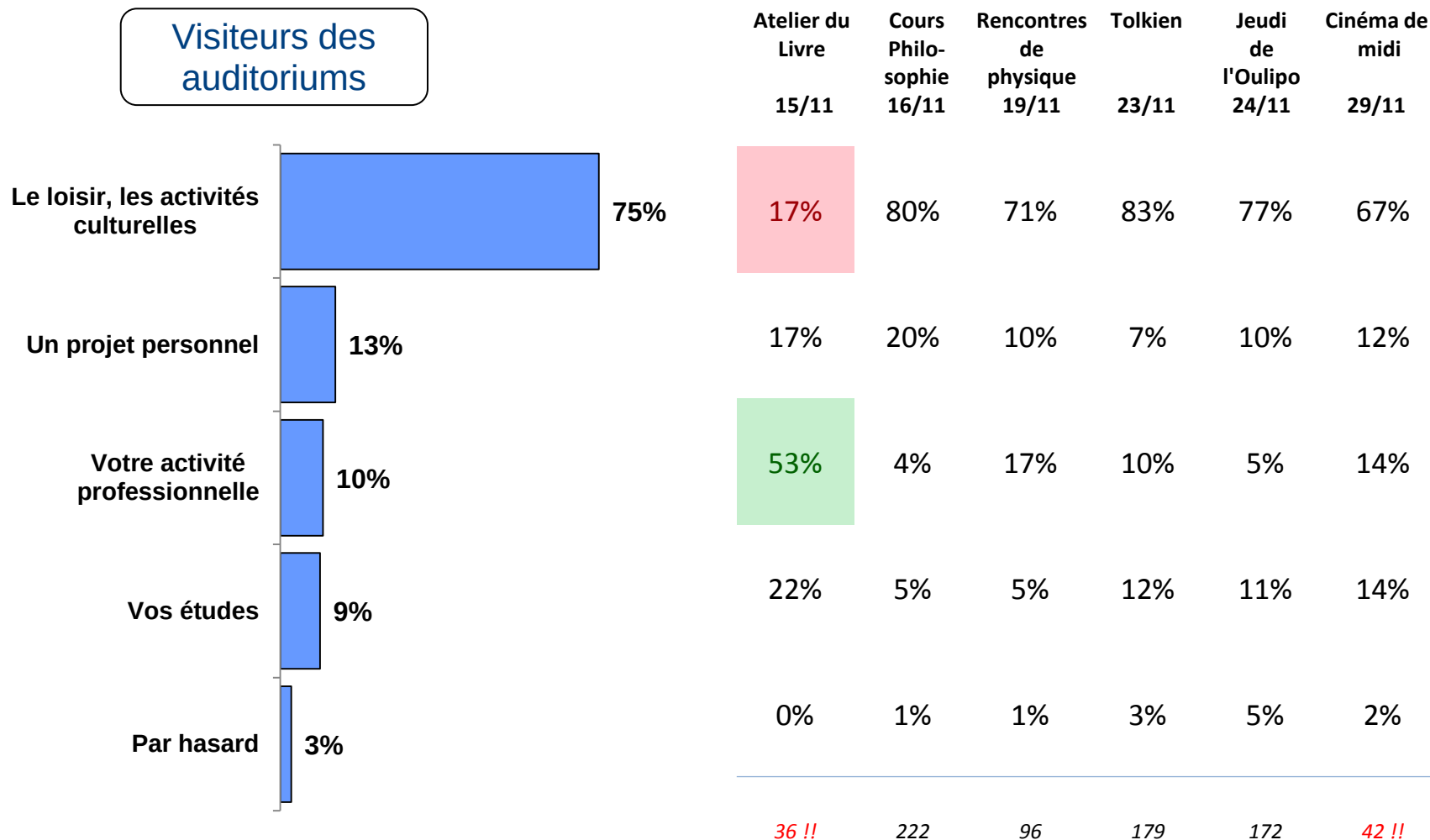
- Les amis (ou connaissances) constituent le principal vecteur de notoriété des manifestations organisées par la BnF, dans 31% des cas (et 51% pour les jeudi de l'Oulipo).
- De manière générale, l'importance des sources de notoriété varie assez largement selon le type de manifestation. Dans le cas de la soirée Tolkien, les réseaux sociaux ont eu un impact très fort, 41% des participants ayant eu connaissance de la soirée par ce biais (à l'initiative de la BnF ou non)



747 participants aux manifestations de la BnF

Q2. Comment avez-vous eu connaissance de cette manifestation ?

- La participation à un événement culturel à la BnF est avant tout un temps de loisir, dans 3 cas sur 4.

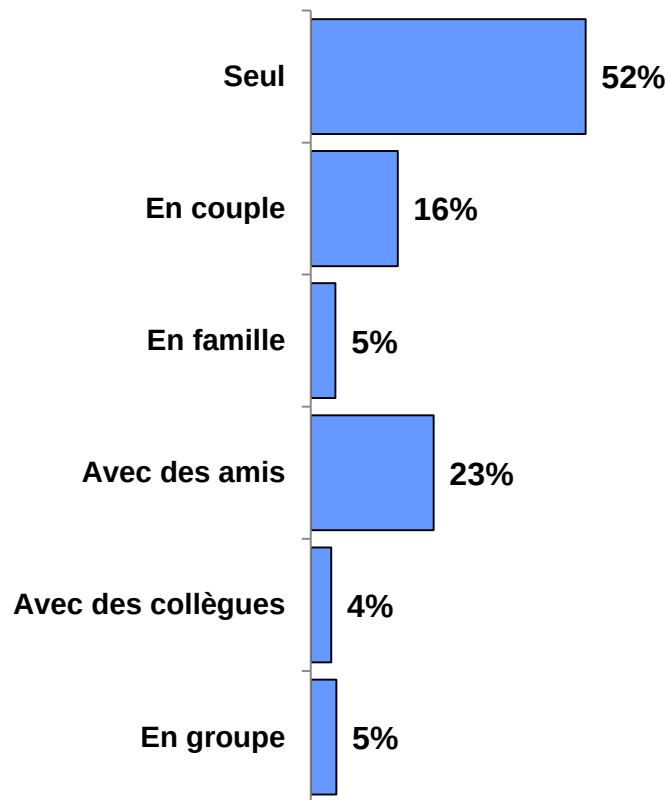


747 participants aux manifestations de la BnF

Venue des participants aux évènements de la BnF

- Si en moyenne, près d'un participant sur deux vient seul aux manifestations, c'est un pourcentage qui varie fortement en fonction du type d'évènement. Ainsi, pour la soirée Tolkien, 58% des participants étaient venus accompagnés, et même 71% pour les jeudi de l'Oulipo, principalement par des amis, voire en couple.

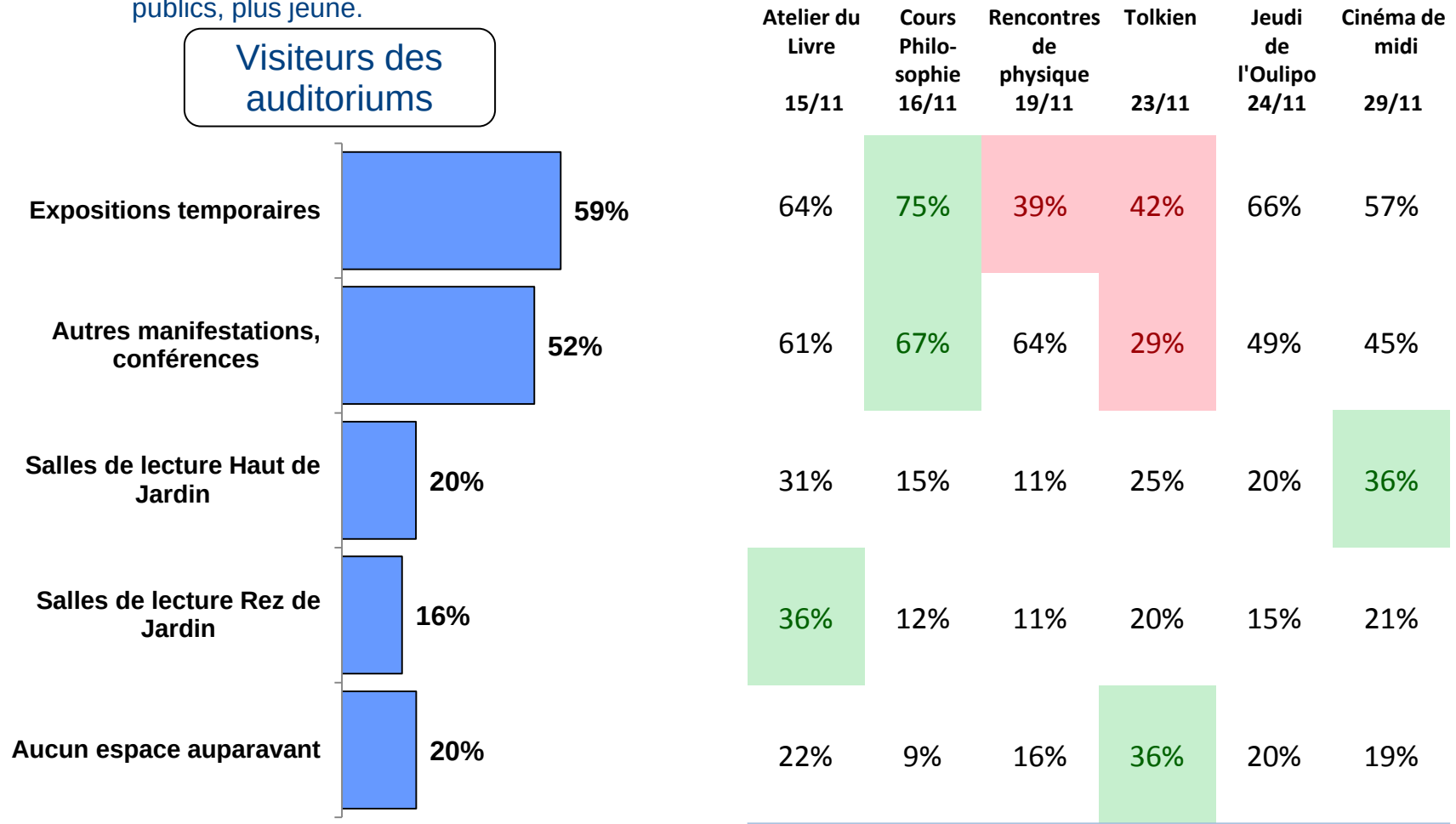
Visiteurs des auditoriums



Atelier du Livre 15/11	Cours Philosophie 16/11	Rencontres de physique 19/11	Tolkien 23/11	Jeudi de l'Oulipo 24/11	Cinéma de midi 29/11
92%	68%	60%	42%	29%	50%
0%	13%	16%	16%	27%	14%
0%	0%	9%	11%	3%	0%
0%	18%	18%	28%	38%	2%
11%	0%	1%	6%	6%	7%
0%	3%	0%	2%	8%	29%
36 !!	222	96	179	172	42 !!

747 participants aux manifestations de la BnF

- Dans 6 cas sur 10, les participants aux manifestations culturelles dans les auditoriums ont déjà visité une exposition temporaire à la BnF précédemment, et un sur deux à une manifestation ou une conférence. C'est moins le cas pour les participants de la soirée Tolkien, qui correspond à un profil plus atypique pour ce type de publics, plus jeune.



747 participants aux manifestations de la BnF

36 !! 222 96 179 172 42 !!

Quels participants aux manifestations fréquentent également les autres espaces de la BnF?

- 43% des jeunes ayant participé à une manifestation à l'auditorium n'ont jamais fréquenté aucun espace de la BnF auparavant, contre seulement 16% des 46-59 ans et 11% des 60 ans et plus. Ces deux dernières catégories fréquentent principalement les expositions de la BnF et les manifestations culturelles, mais à peine 1 sur 6 fréquentent les salles de lecture.

	Ensemble	- de 25 ans	26 à 45 ans	46 à 59 ans	60 ans et +
A déjà participé à une exposition à la BnF	59%	29%	48%	64%	71%
A déjà participé à une manifestation à la BnF	52%	19%	39%	53%	68%
A déjà fréquenté le Haut-de-jardin	20%	25%	29%	22%	14%
A déjà fréquenté le Rez-de-jardin	16%	12%	26%	16%	13%
Aucun espace de la BnF fréquenté auparavant	20%	43%	28%	16%	11%
	747	114	164	101	368

Caractéristiques des participants aux manifestations culturelles dans les auditoriums

Sur 747 participants ayant rempli le questionnaire papier, les enquêteurs ont obtenu 461 adresses email, et 111 participants ont finalement répondu à l'enquête en ligne (15%). Cette diapositive synthétise les réponses de ces 111 répondants au questionnaire en ligne. Compte tenu de la petite taille de cet échantillon, il convient de s'intéresser ici plus à des tendances qu'à la précision des pourcentages.

Le profil des répondants au questionnaire en ligne est relativement proche du profil global des questionnaires papiers recueillis. Il est un peu plus masculin (51% contre 42%), un peu plus âgé (54% de 60 ans et plus contre 49%) et un peu moins parisien (43% contre 50%).

Ce sont majoritairement des retraités (45%) ou des actifs (33%), voire des étudiants (14%), hautement diplômés (86% bac+3 ou plus). Plus âgés, ils sont logiquement plus nombreux à être venus à la BnF pour la première fois il y a plus de 4 ans. A titre de comparaison, les usagers de la BnF ne sont en moyenne que 36% à être venus pour la première fois à la BnF avant 2013. Un participant aux manifestations sur 6 est venu pour la toute première fois en 2016. Si ce sont des visiteurs plus anciens, ils viennent en revanche nettement moins souvent à la BnF, **70% venant au mieux quelques fois dans l'année** (contre 23% parmi les usagers de la BnF).

Ces visiteurs n'utilisent quasiment jamais les ressources en lignes proposées par la BnF : un sur 4 ne les a jamais utilisées, et parmi les autres, l'utilisation est très ponctuelle, quelques fois dans l'année, principalement en surfant sur le site institutionnel, sur Gallica, et dans une moindre mesure sur le catalogue.

A ce titre, 29% de ces visiteurs ont déjà consulté des documents à la BnF et 22% y ont déjà travaillé.

En revanche, en plus d'avoir participé à des conférences (82%) ou une manifestation culturelle (38%), **les deux tiers des enquêtés ont déjà visité une exposition à la BnF** (Anselm Kiefer, Barcelo, le hall des Globes en premier lieu ces 12 derniers mois), en s'informant principalement directement à la BnF, par chronique, par la presse ou par les lettres d'information de la BnF. A noter que 22% de ces visiteurs suivent l'actualité de la BnF sur les réseaux sociaux (Facebook, voire twitter).

Enfin, deux tiers de ces visiteurs se rendent également dans d'autres bibliothèques (en majorité les bibliothèques de la ville de Paris, voire à la Bpi)

● VOLET 1 – Enquête sur le site François-Mitterrand	6
● VOLET 2 – Enquête auprès des publics des manifestations	71
● VOLET 3 – Enquête en ligne	81
▪ Qui sont les usagers des sites internet de la BnF?	84
▪ Le motif d'utilisation des ressources en ligne proposées par la BnF?	95
▪ Modalités d'utilisation du catalogue général	103
▪ Quels liens entre le site physique de la BnF et les ressources en lignes?	111
▪ Communication entre la BnF et les usagers des ressources en ligne	121
▪ Quels liens entre l'offre culturelle de la BnF et les ressources en lignes?	124

Contexte et objectifs de l'étude

- Dans la continuité de l'enquête « Observatoire des publics de la BnF » qui s'est déroulée entre le 25 octobre et le 9 novembre 2016 et a permis d'interroger 1400 visiteurs, la BnF a souhaité compléter cette étude par un dispositif supplémentaire permettant de mieux connaître les utilisateurs des ressources en ligne proposées par la BnF, et en particulier du catalogue et du site institutionnel bnf.fr.
- 5 liens ont été mis en place :
 - ✓ 3 sur les pages du catalogue (page accueil, page moteur de recherche et page résultats)
 - ✓ 2 sur les pages du site institutionnel bnf.fr (page accueil et bouton sur les pages intérieures)
- Au contraire d'une enquête en face-à-face, la personne répondant à une enquête en ligne est libre de stopper le questionnaire quand bon lui semble. Au préalable de l'analyse des résultats, on peut noter le nombre de connexions initiales au questionnaire, aux phases qui déclenchent l'abandon, et au nombre de questionnaires complets obtenus au final.
- Au global, 1 connexion sur 3 au questionnaire a conduit à sa réalisation complète, sachant que la moitié des internautes abandonnait dès le premier écran indiquant la durée du questionnaire (une dizaine de minutes). Compte tenu de la durée du questionnaire, le taux constaté est dans la moyenne. A noter que même dans le cas d'un questionnaire très court inférieur à 2 minutes, le taux d'abandon dès le premier écran dépasse souvent les 25%.

	Effectif à chaque étape du questionnaire	Taux de complétude relatif au nombre de connexions	Taux de complétude relatif à la première question
Connexion au questionnaire en cliquant sur un lien de la BnF	4601	100%	
Q0.1 - Avez-vous déjà répondu à une enquête à la BnF au cours des 6 derniers mois ?	2567	56%	
Q0.2 - Êtes-vous employé par la BnF (ou travaillant sur le site de la BnF) ?	2316	50%	
Q1 - Parmi les services en ligne proposés par la BnF, lesquels avez-vous déjà consultés ?	2115	46%	100%
Q55 - Avez-vous une activité secondaire ?	1553	34%	73%

Cadre de l'étude et lecture des résultats

- Au final, l'enquête a permis de recueillir entre 788 et 1055 questionnaires auprès des utilisateurs du catalogue, et entre 617 et 882 questionnaires auprès des utilisateurs du site institutionnel.

	TOTAL	Catalogue	Page 1 : accueil	Page 2 : recherche	Page 3 : résultats	bnf.fr	Page 4 : interne	Page 5 : accueil	Reseaux sociaux
Q1.	2115	1055	212	143	700	882	484	398	36
Q55.	1553	788	168	111	509	617	341	276	27
% de questionnaires complétés	73%	75%	79%	78%	73%	70%	70%	69%	75%

- A noter que la proposition du questionnaire sur les réseaux sociaux n'a eu qu'un faible impact (27 questionnaires complets). Ces derniers n'apparaissent pas dans les résultats.
- Afin que les résultats étudiés soient le plus précis possible, ils sont présentés sur la taille d'effectif maximale disponible pour chaque question (de 2115 répondants à la question 1 jusqu'à 1553 répondants à la question 55)
- Lorsque les effectifs sont trop faibles, ou qu'il n'y a pas de différences significatives entre les 2 populations s'étant connecté au questionnaire soit à partir du catalogue soit à partir du site institutionnel, les résultats des usagers du catalogue et sur le site bnf.fr sont agglomérés.
- Enfin, le lecteur doit avoir conscience des limites d'une enquête en ligne. Contrairement à une enquête en face à face ou par téléphone, la méthodologie retenue ne garantit pas la représentativité des résultats. Si tous les visiteurs du site étaient susceptibles de voir les liens proposant l'enquête lors de leur session de surf sur le catalogue et le site bnf.fr, le choix de cliquer sur le lien et de répondre à l'enquête dépendait entièrement de leur bonne volonté. Dans ce cadre, on peut raisonnablement supposer que l'enquête surreprésente les profils ayant un intérêt plus fort pour la BnF, les professionnels des réponses en ligne, etc.
- Ainsi, on constate une forte proportion de bibliothécaires parmi les répondants à cette enquête en ligne. On peut supposer que cette catégorie d'utilisateurs à l'utilisation récurrente et professionnelle des ressources en lignes se sente plus impliquée que d'autres pour répondre librement à un questionnaire en ligne, et qu'il en résulte une surreprésentation de ce profil dans les résultats.

Qui sont les usagers des sites internet de la BnF?

Profil des usagers des sites en ligne de la BnF



Usagers en ligne

35% ♂ 65% ♀

16% - de 26 ans

33% 26 à 45 ans

52% 46 ans et plus

20% d'étudiants

52% d'actifs

20% de retraités

8% d'inactifs

20% de Parisiens

12% petite couronne

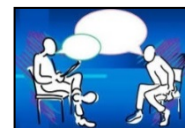
6% grande couronne

43% région

18% étrangers

16% viennent au moins une fois par semaine / 66% jamais ou presque

1419 usagers des
site en ligne



Visiteurs interrogés sur place à la BnF

50% ♂ 50% ♀

46% - de 26 ans

34% 26 à 45 ans

20% 46 ans et plus

57% d'étudiants

29% d'actifs

7% de retraités

7% d'inactifs

47% de Parisiens

30% petite couronne

11% grande couronne

7% région

5% étrangers

62% viennent au moins une fois par semaine

1401 visiteurs de
la BnF



INSEE

Population
française

48%-52%

20%

31%

49%

8%

51%

26%

14%

4%

6%

8%

72%

-

→ Dont 9%
enseignants
ou chercheurs

Les usagers des sites internet de la BnF en quelques chiffres

Motif usage

Le catalogue : l'activité professionnelle pour 62% des usagers, les études pour 18%

Le site bnf.fr : le loisir pour 27%, l'activité pro. pour 29%, les études pour 24%

Fréquence

Le catalogue : 55% l'utilisent au moins une fois par semaine

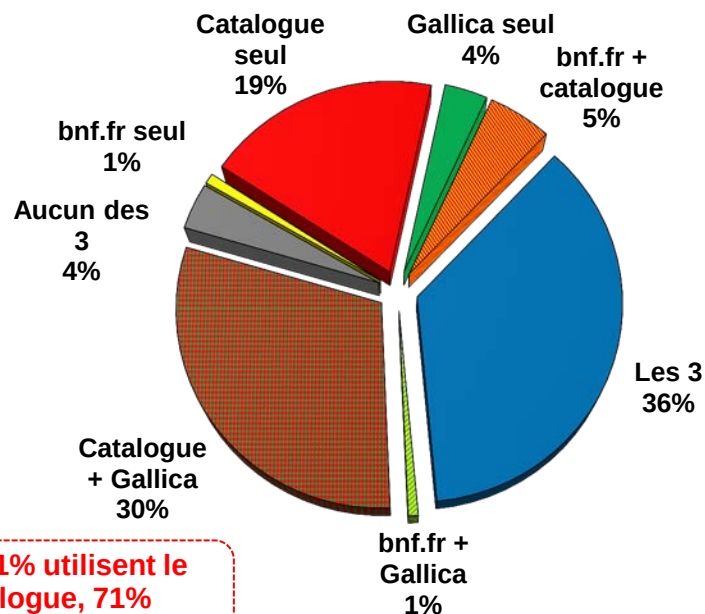
Le site bnf.fr : 25% l'utilisent au moins une fois par semaine

Activité

25% bibliothécaires, archivistes, conservateurs et autres cadres du patrimoine (fonction publique)

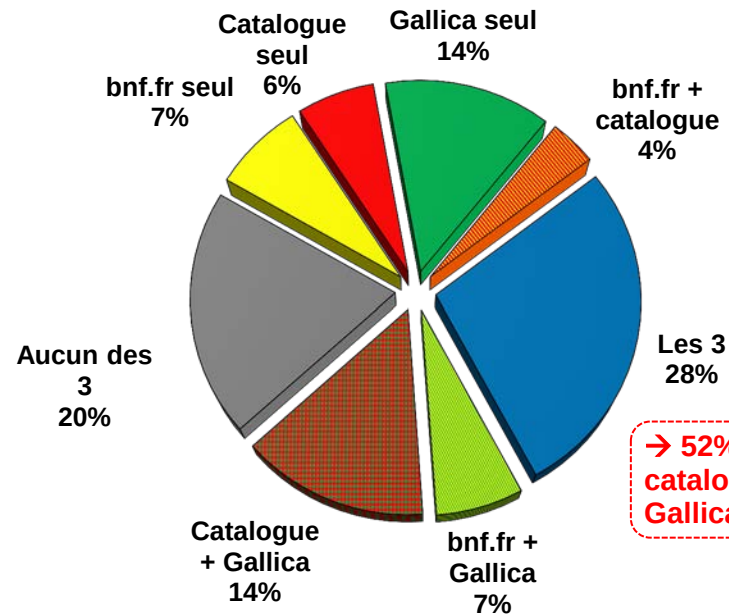
20% d'étudiants et 10% d'enseignants/chercheurs : 74% en littéraire (dont 21% en lettres, 19% en histoire, 11% en philo/sciences sociales, ...)

Sites utilisés par les usagers recrutés via le catalogue



788 usagers du catalogue

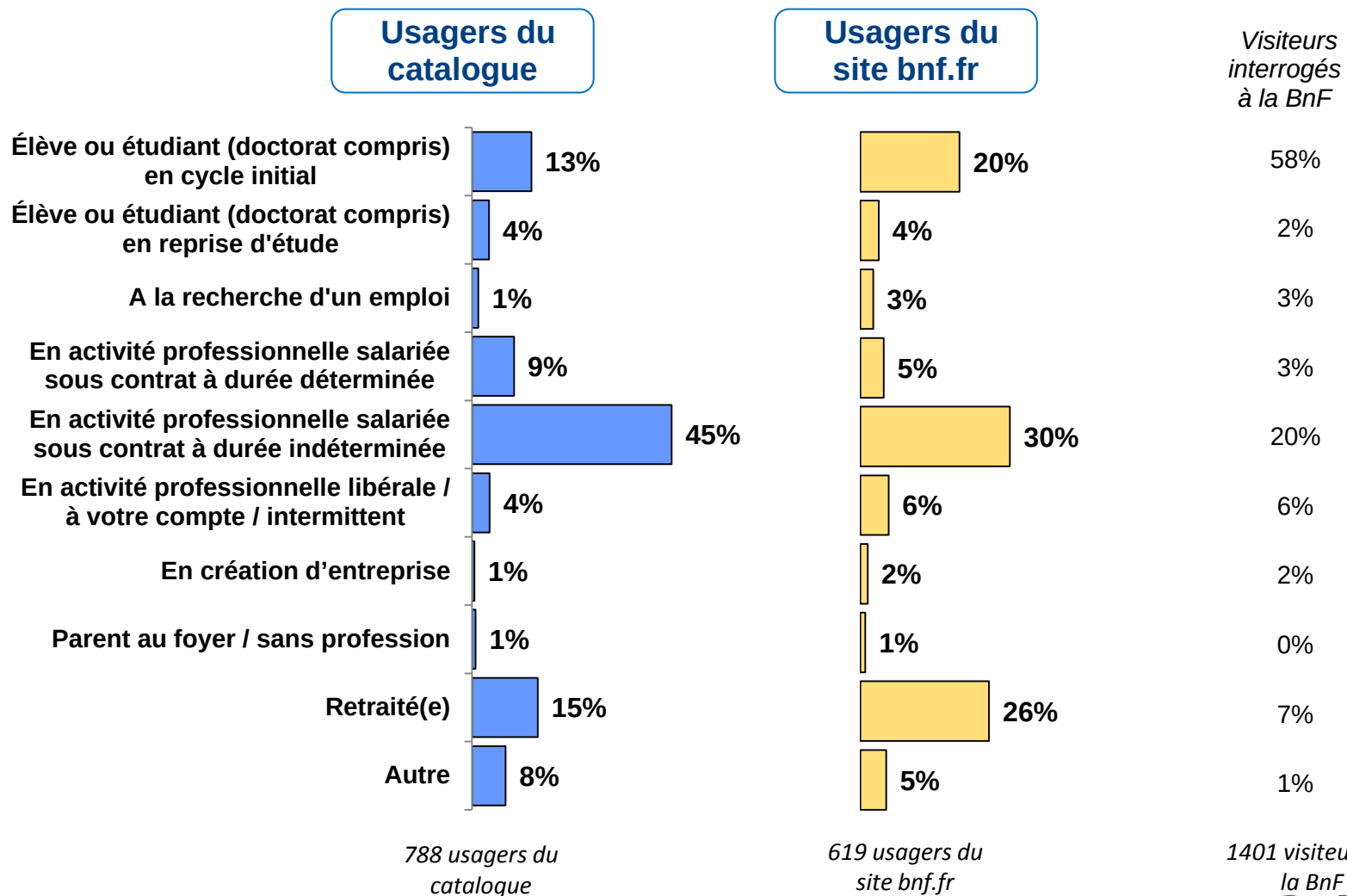
Sites utilisés par les usagers recrutés via le site bnf.fr



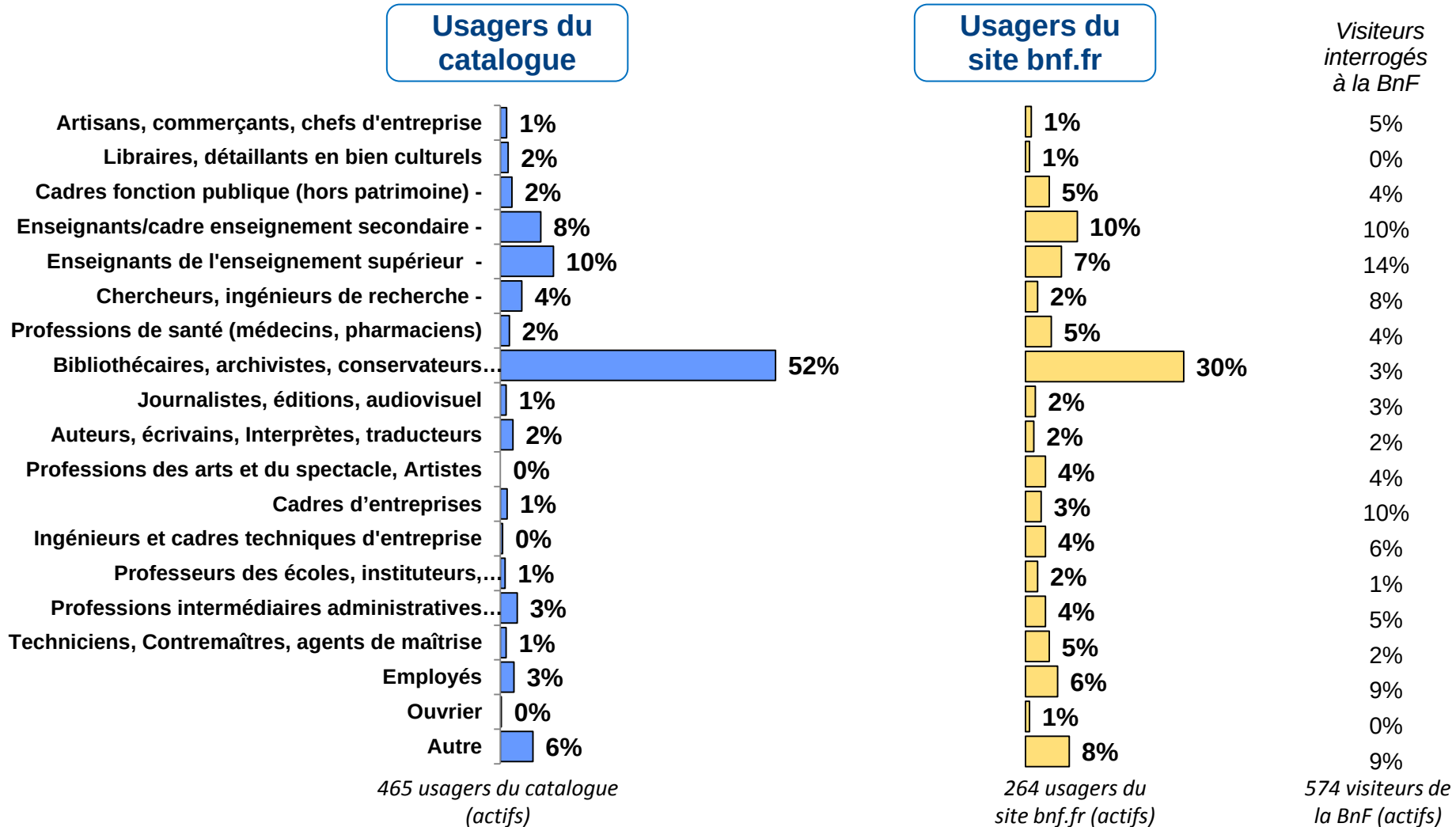
619 usagers du site bnf.fr

Activité principale des usagers de la BnF

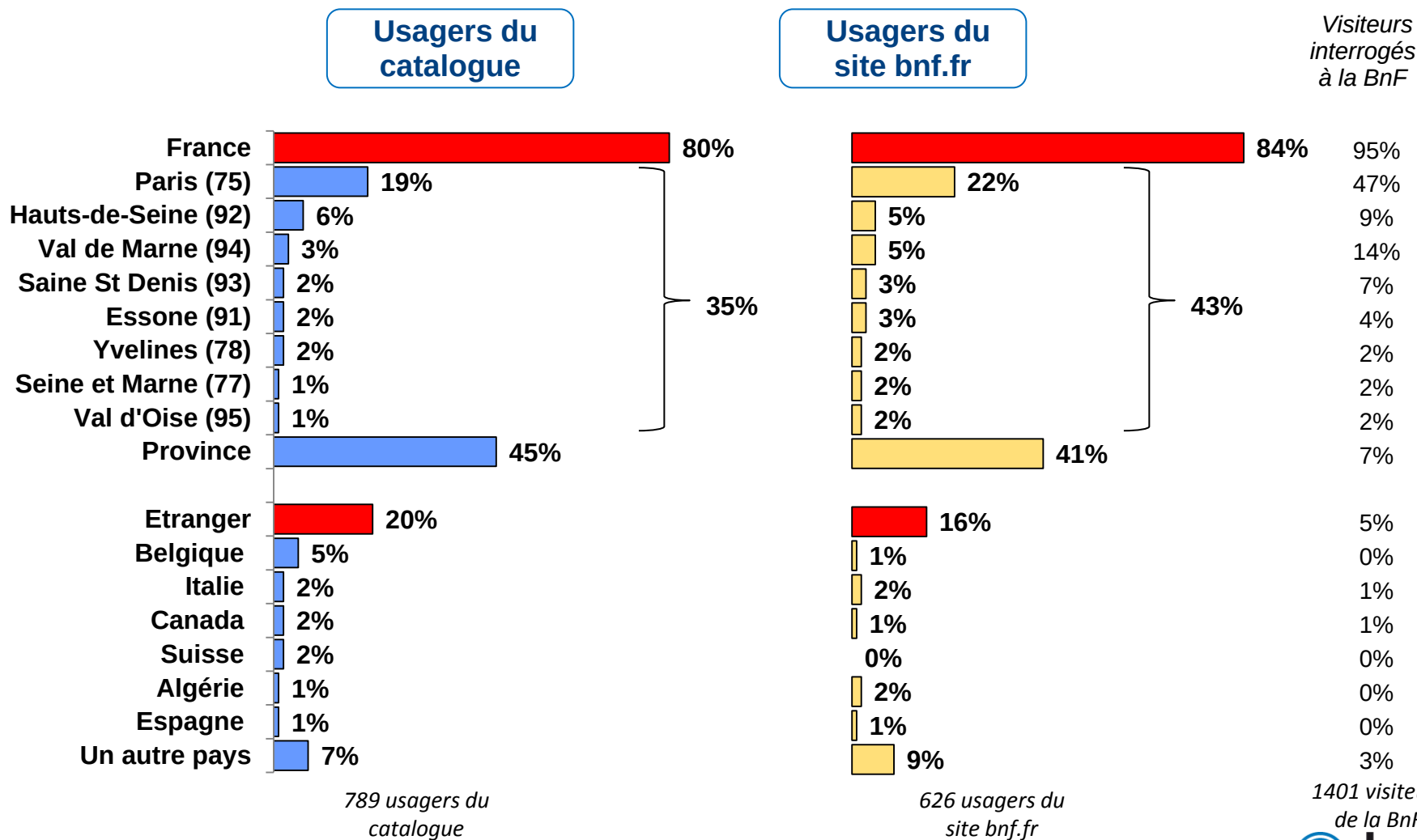
- Les usagers du catalogue sont davantage en activité : 60% d'entre eux, contre 46% parmi les usagers du site bnf.fr, ce dernier accueillant davantage d'étudiants (24% contre 17%) et de retraités (26% contre 15%)



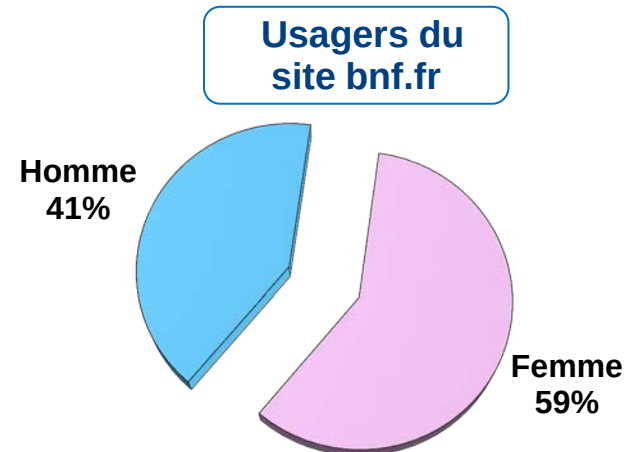
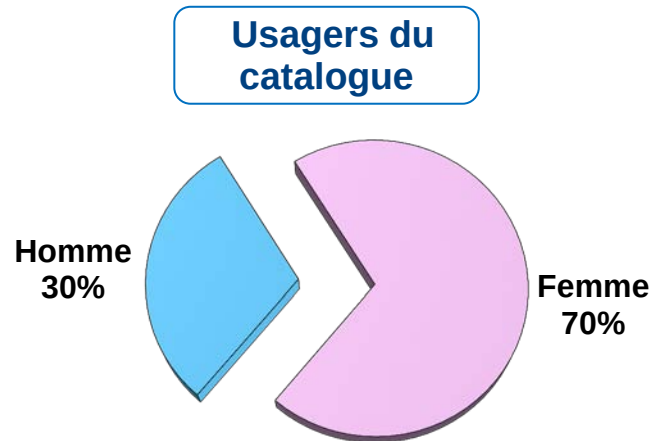
- Parmi les actifs (respectivement 60% des usagers du catalogue et 43% des usagers du site bnf.fr), la part des bibliothécaires, archivistes et conservateurs est considérable : 52% et 30%.
- Les enseignants (chercheurs inclus) sont également fortement représentés (23% des usagers du catalogue et 21% des usagers du site bnf.fr)



- Deux tiers des usagers du catalogue résident en province ou à l'étranger, et 57% des usagers du site bnf.fr



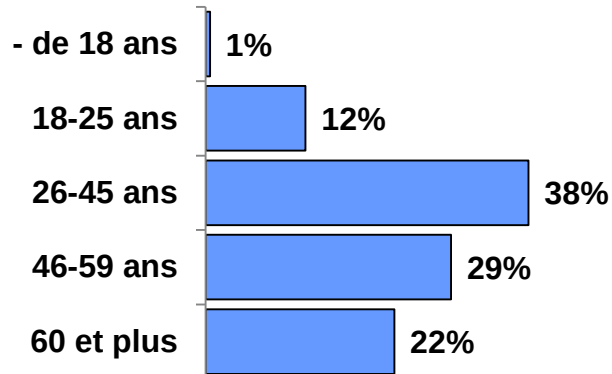
- Les répondants au questionnaire en ligne sont en majorité des femmes, en particulier sur le catalogue. 87% des usagers du catalogue sont âgés de 26 ans et plus, et deux tiers de 26 à 59 ans. Dans des proportions proches, 80% des usagers du site bnf.fr sont âgés de 26 ans ou plus, mais 34% sont âgés de 60 ans et plus.



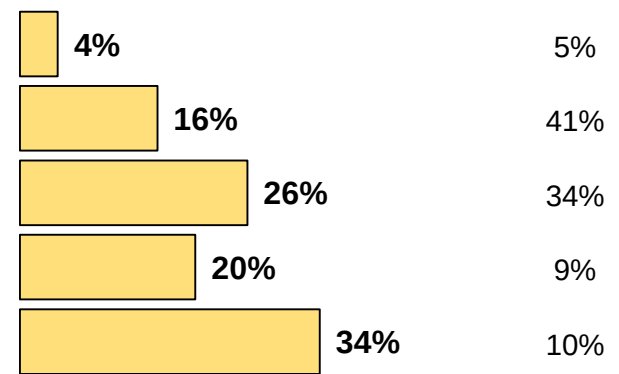
Visiteurs interrogés à la BnF

50% ♂

50% ♀



791 usagers du catalogue

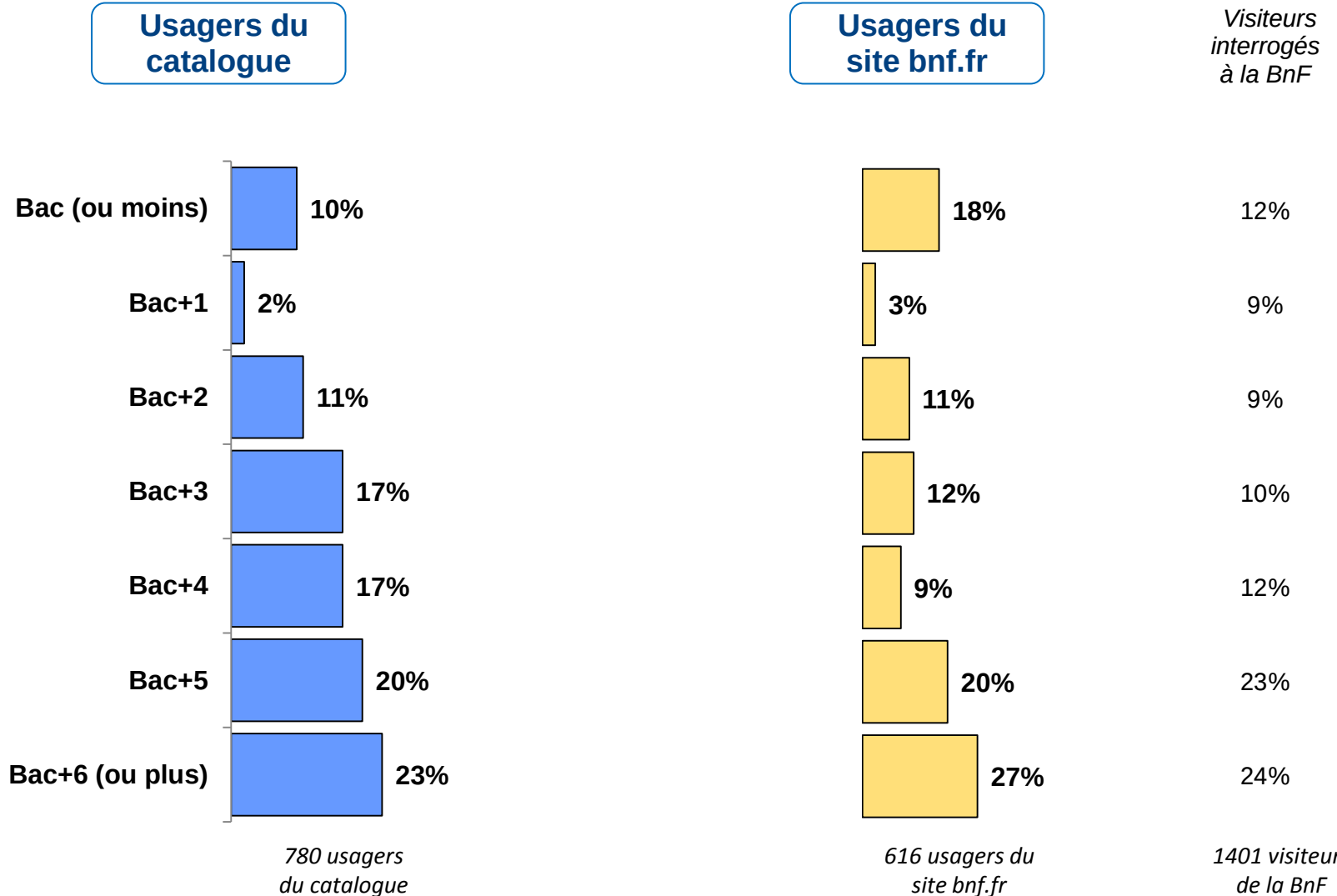


628 usagers du site bnf.fr

1401 visiteurs de la BnF

Niveau d'étude des usagers des sites de la BnF

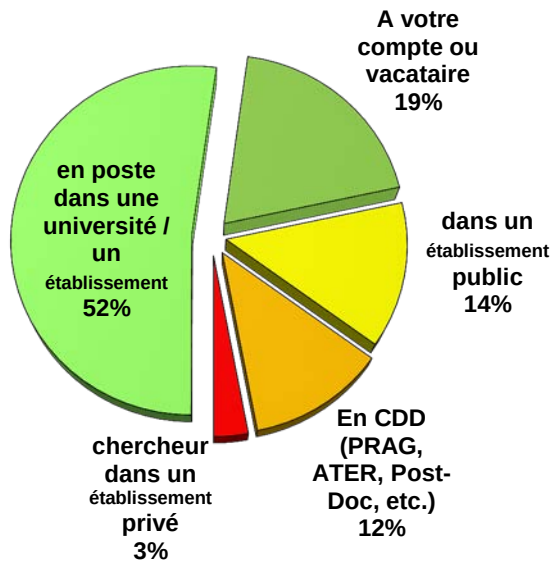
- Un tiers des usagers du catalogue sont Bac+3/+4, contre 21% des usagers du site bnf.fr, qui accueille un plus grand nombre d'usagers ayant le niveau bac ou moins (18% contre 10%)



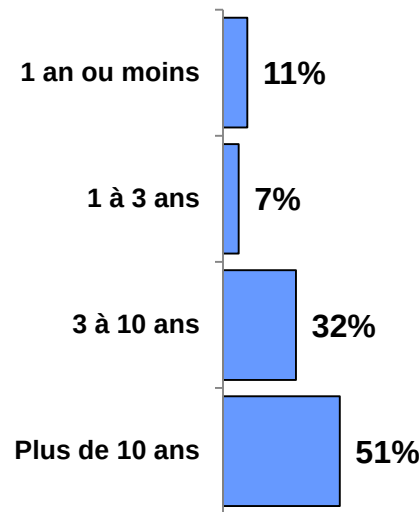
Zoom sur les enseignants du supérieur et les chercheurs / ingénieurs de recherche

- Enseignants du secondaire et chercheurs représentent au total 10% des usagers des sites internet de la BnF. Il s'agit pour moitié d'**enseignants-chercheurs ou chercheurs** en poste, pour moitié depuis plus de 10 ans, et dont la moitié enseigne en Lettres ou en Histoire.

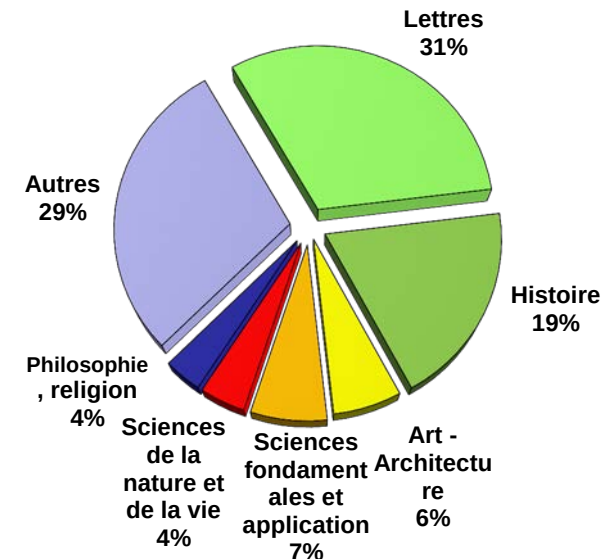
Situation professionnelle



Ancienneté en poste



Filière ou discipline

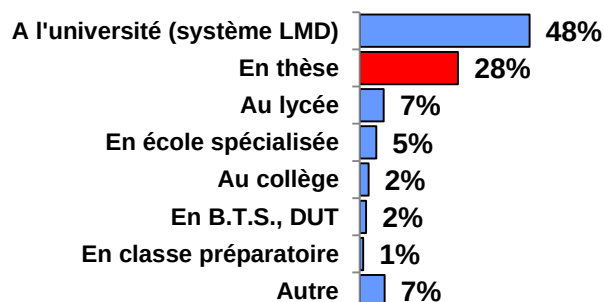


134 usagers de sites de la BnF, chercheurs ou dans l'enseignement supérieur

Zoom sur la population étudiante utilisant les sites en ligne de la BnF

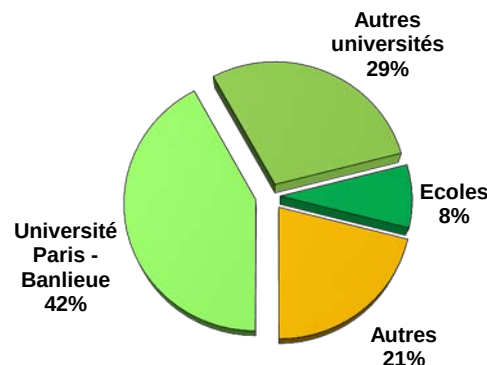
- 20% des usagers des sites internet de la BnF sont des étudiants, dont les trois quarts sont à l'université, 29% ailleurs qu'en Ile de France. 28% sont en thèse, financée dans la moitié des cas. La moitié sont inscrits dans l'une des filières suivantes : histoire, lettres, art et sciences sociales.

Type d'établissement fréquenté

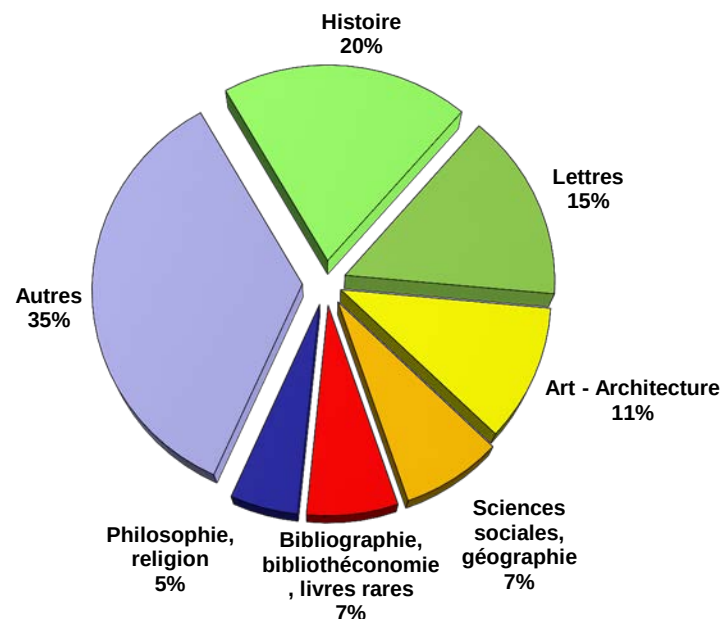


279 usagers de la BnF, étudiants

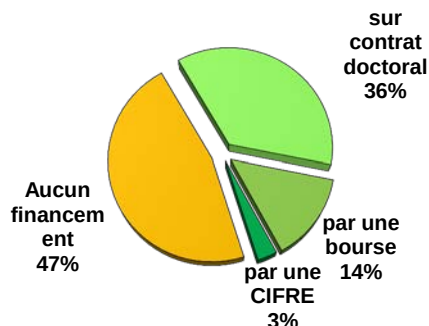
Etablissement



Filière ou discipline principale



Financement de la thèse



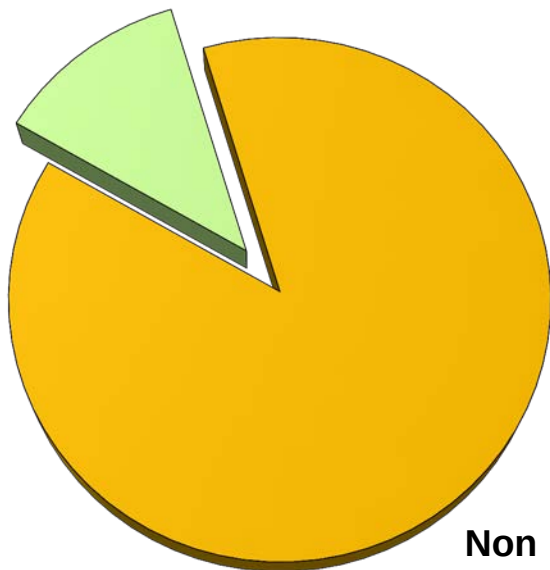
79 usagers des sites BnF, thésards

(BnF Préparation d'un concours parmi les usagers des sites de la BnF

- La proportion d'usagers préparant un concours est similaire parmi les usagers du catalogue et les usagers du site bnf.fr, à hauteur de 13%.

Usagers du catalogue

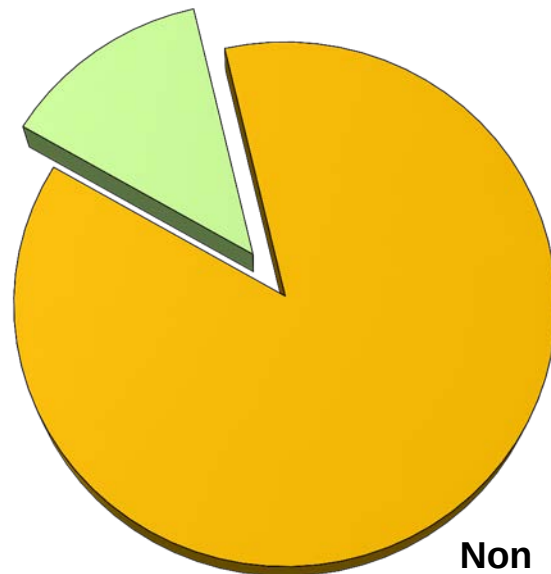
Oui
12%



788 usagers du catalogue

Usagers du site bnf.fr

Oui
13%

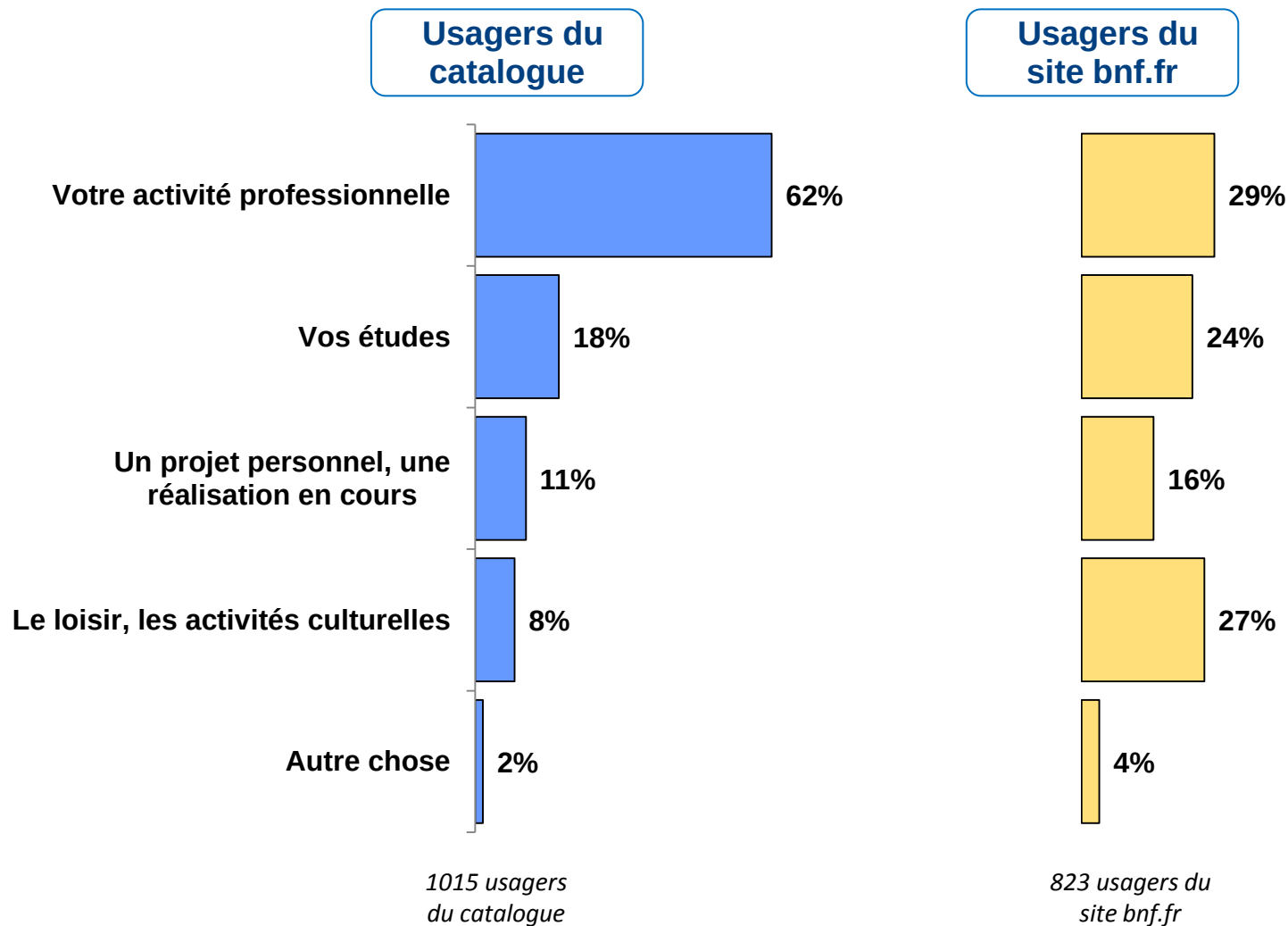


618 usagers du site bnf.fr

→ A titre de comparaison, 18% des visiteurs de la BnF préparent un concours (et 30% des usagers du haut de jardin)

Le motif d'utilisation des ressources en ligne proposées par la BnF?

- Le profil des usagers est très orienté professionnel sur le catalogue, et plus généraliste sur le site bnf.fr, qui couvre des usages plus larges. Notamment, un quart des répondants au questionnaire provenant du site bnf.fr indique avoir utilisé le site en rapport à un temps de loisir ou d'activité culturelle.

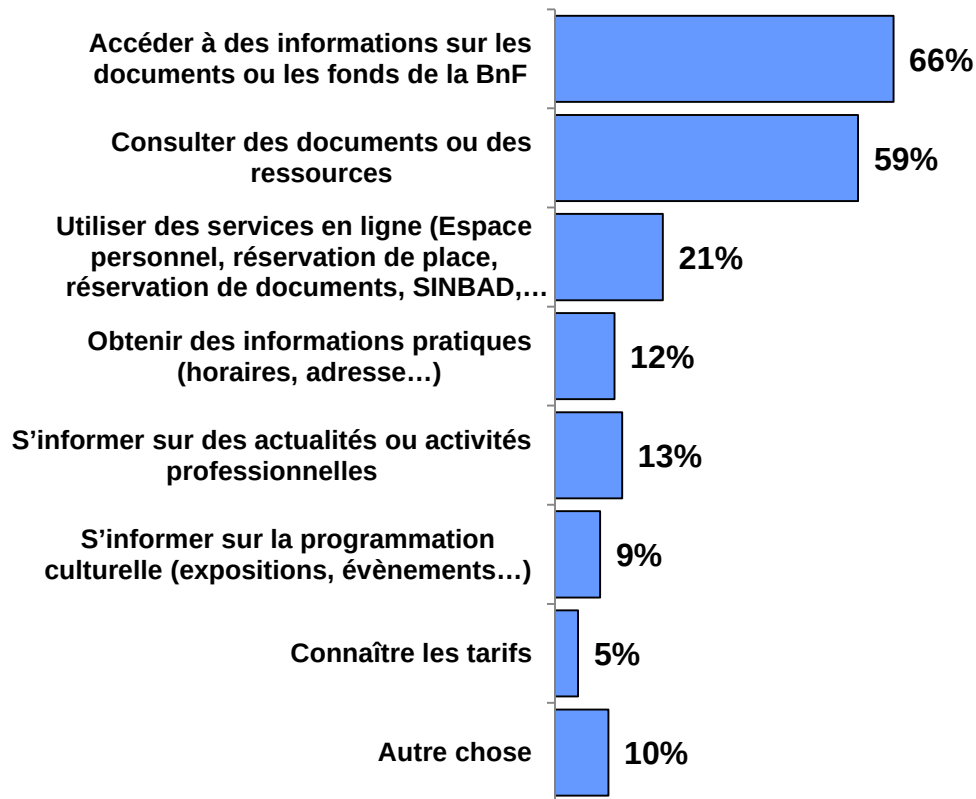


1015 usagers
du catalogue

823 usagers du
site bnf.fr

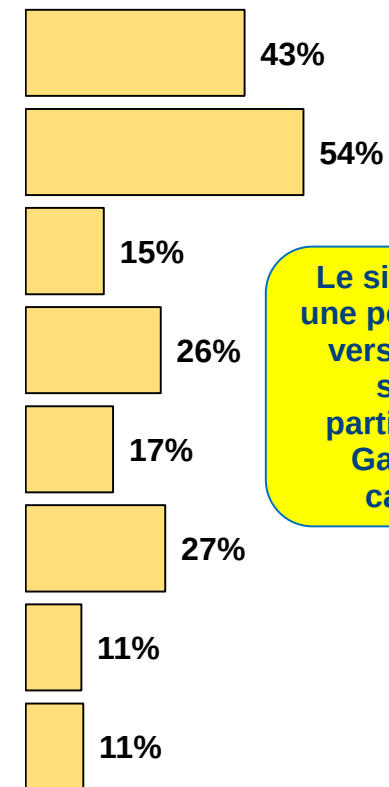
- Le site bnf.fr est une porte d'entrée vers de multiples usages possibles : Gallica et le catalogue en premier lieu, afin d'accéder ou de consulter des documents, mais aussi obtenir des informations pratiques ou s'informer sur la programmation culturelle.
- A l'inverse, les internautes provenant du catalogue sont davantage centrés sur l'accès et/ou la consultation de ressources, les autres raisons étant largement en retrait.

Usagers du catalogue



1015 usagers
du catalogue

Usagers du site bnf.fr

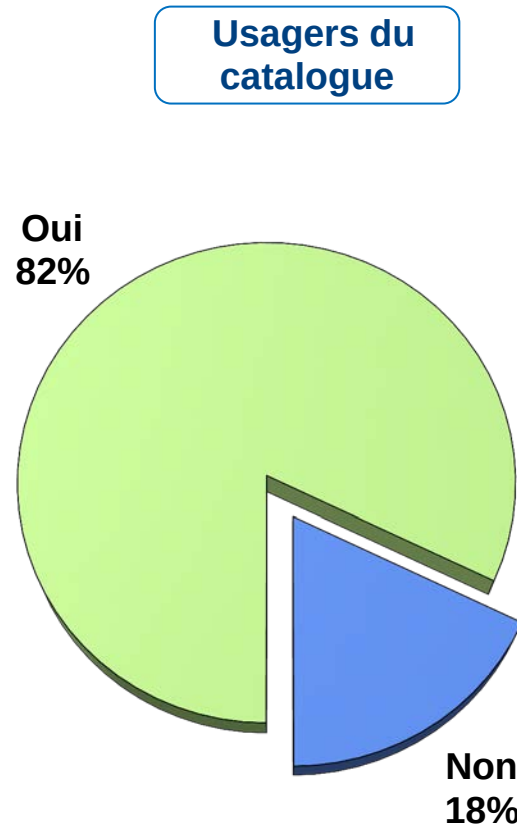


823 usagers du
site bnf.fr

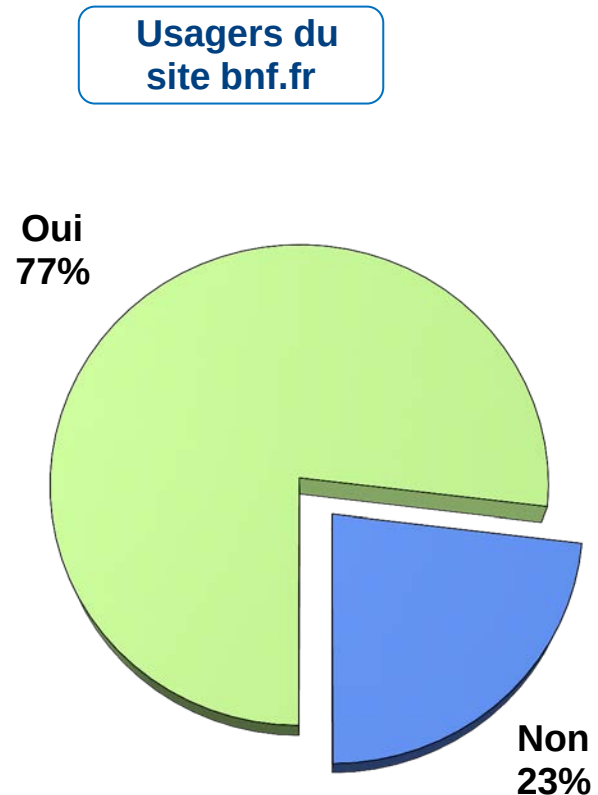
Le site bnf.fr est une porte d'entrée vers les autres sites, en particulier vers Gallica et le catalogue

Part des internautes ayant trouvé l'information qu'ils recherchaient sur le site

- Que ce soit sur le catalogue ou sur le site bnf.fr, environ 8 usagers sur 10 trouvent l'information qu'ils recherchent.
- ... mais 2 n'ont pas trouvé!

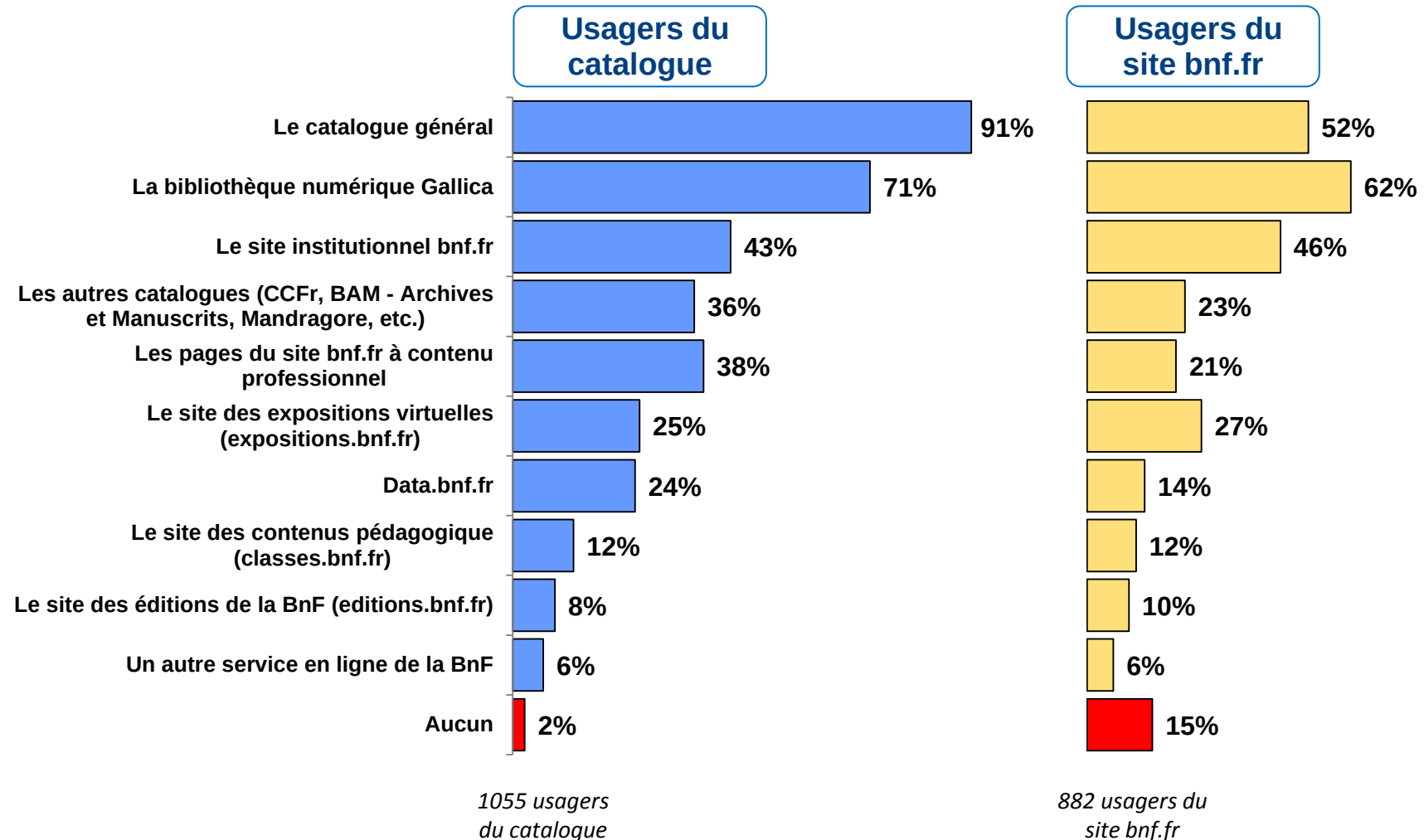


1003 usagers
du catalogue

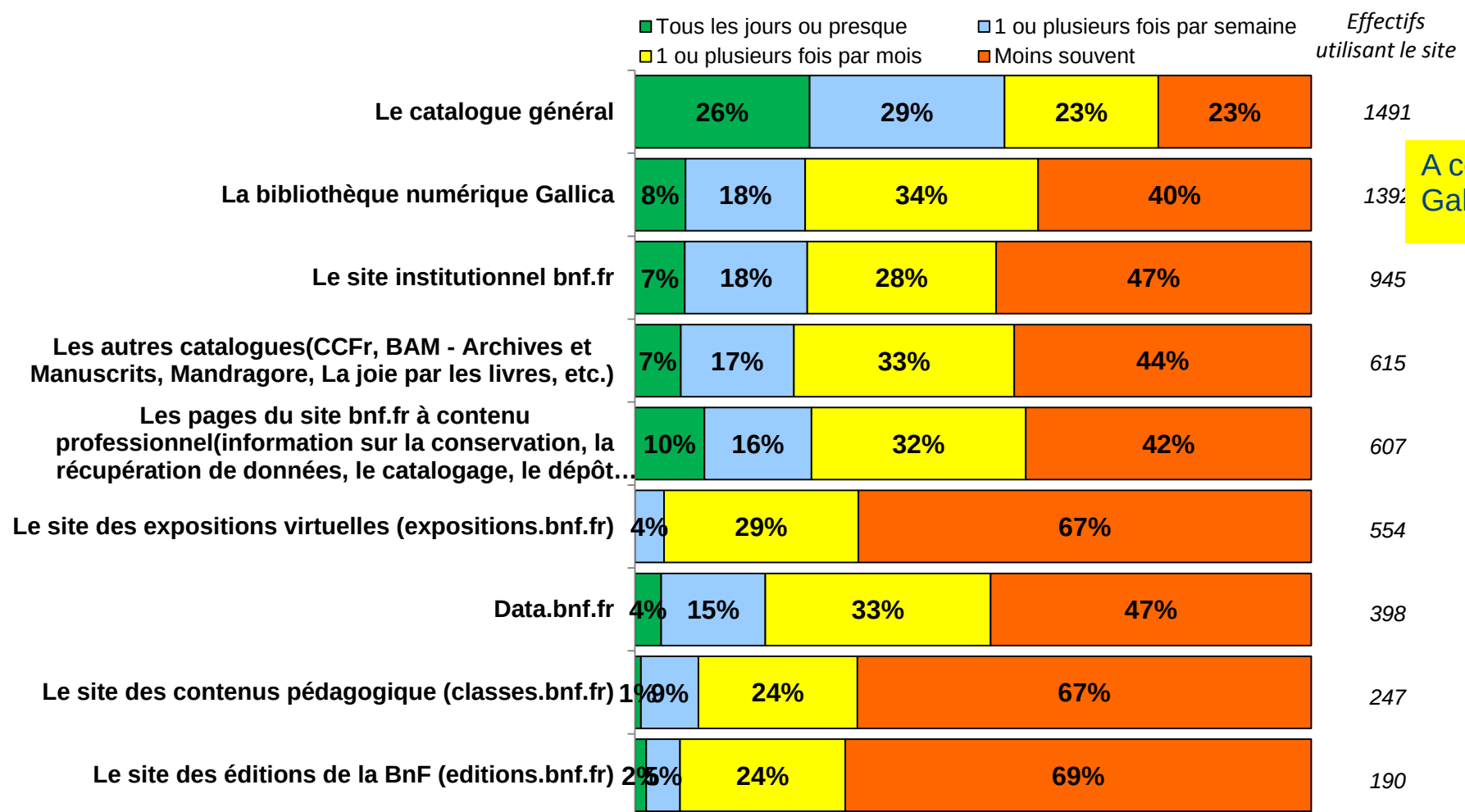


817 usagers du
site bnf.fr

- On peut noter de prime abord que 15% des usagers du site bnf.fr n'avaient encore jamais utilisé les ressources en lignes de la BnF avant leur visite du jour sur le site internet, contre seulement 2% pour le catalogue.
- Les usagers du catalogue ont déjà quasiment tous utilisé le catalogue lui-même auparavant, mais aussi très fortement la bibliothèque numérique Gallica. **Gallica est également la ressource la plus consultée par les internautes provenant du site bnf.fr, devant le catalogue. Le site institutionnel n'arrivant qu'en troisième position**, avec 46% de ses usagers l'ayant déjà consulté auparavant, une proportion sensiblement identique à celle des usagers en provenance du catalogue.

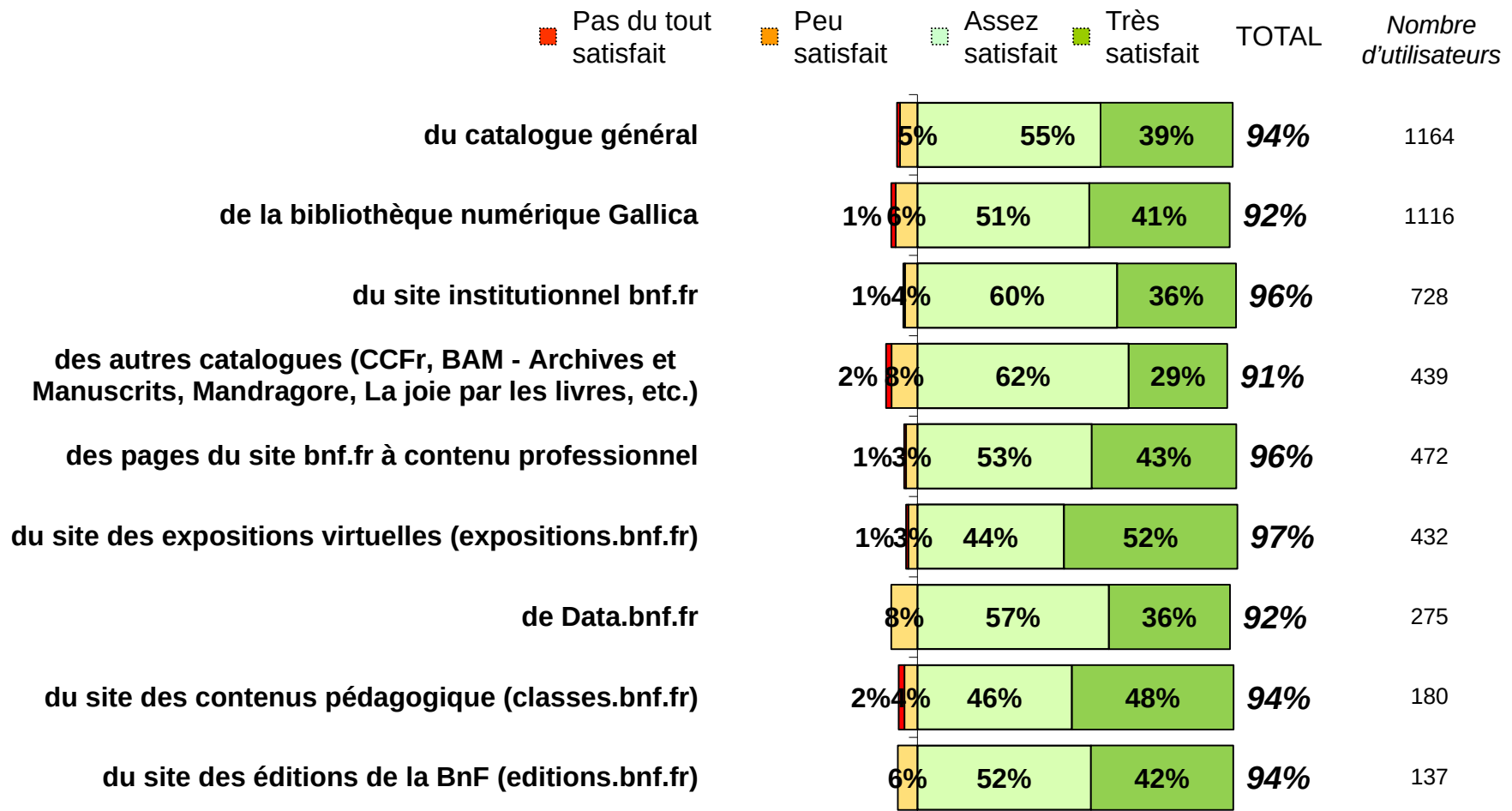


- L'utilisation du catalogue général est plus intensive que les autres ressources : plus d'un utilisateur sur deux l'utilise au moins 1 fois par semaine, et 1 sur 4 tous les jours ou presque. C'est encore plus vrai pour les répondants en provenance du catalogue lui-même, **32% d'entre eux l'utilisant tous les jours, contre seulement 15% parmi les répondants provenant du site bnf.fr**. Si les usages semblent bien se croiser entre le site bnf.fr, le catalogue et Gallica, les répondants provenant du catalogue en ont un usage encore plus intensif.



Niveau de satisfaction relatif aux services en ligne de la BnF

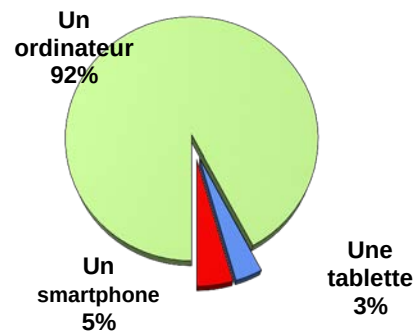
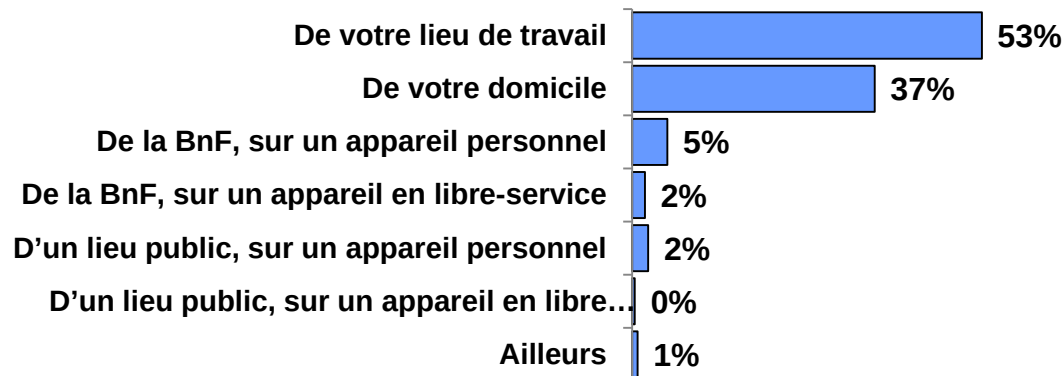
- Le niveau global de satisfaction des usagers de chaque service en ligne est excellent, avec un taux de satisfaction systématiquement supérieur à 90%.
- Les expositions virtuelles et le site classes.bnf.fr reçoivent les plus fort taux de très satisfaits.



Lieu de la connexion aux sites et moyen utilisé

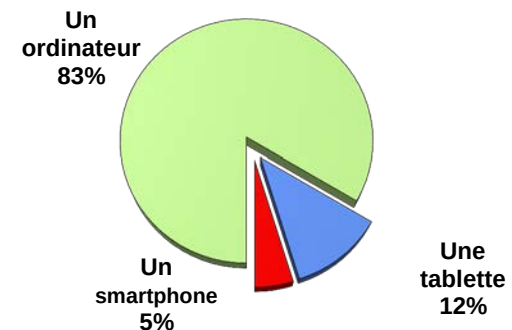
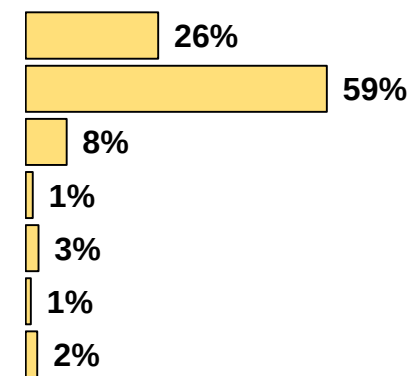
- La différence majeure entre les usagers du catalogue et du site bnf.fr est le lieu de connexion. Dans le cas du catalogue, plus d'un accès sur deux se fait à partir du lieu de travail, tandis que dans le cas du site bnf.fr, c'est avant tout du domicile que se fait l'accès. L'accès aux sites sur place à la BnF pèse respectivement pour 7% et 9%.
- Dans les deux cas, l'accès via l'ordinateur est prépondérant, même si une part non négligeable des usagers du site bnf.fr s'y connectent à partir d'une tablette.

Usagers du catalogue



961 usagers du catalogue

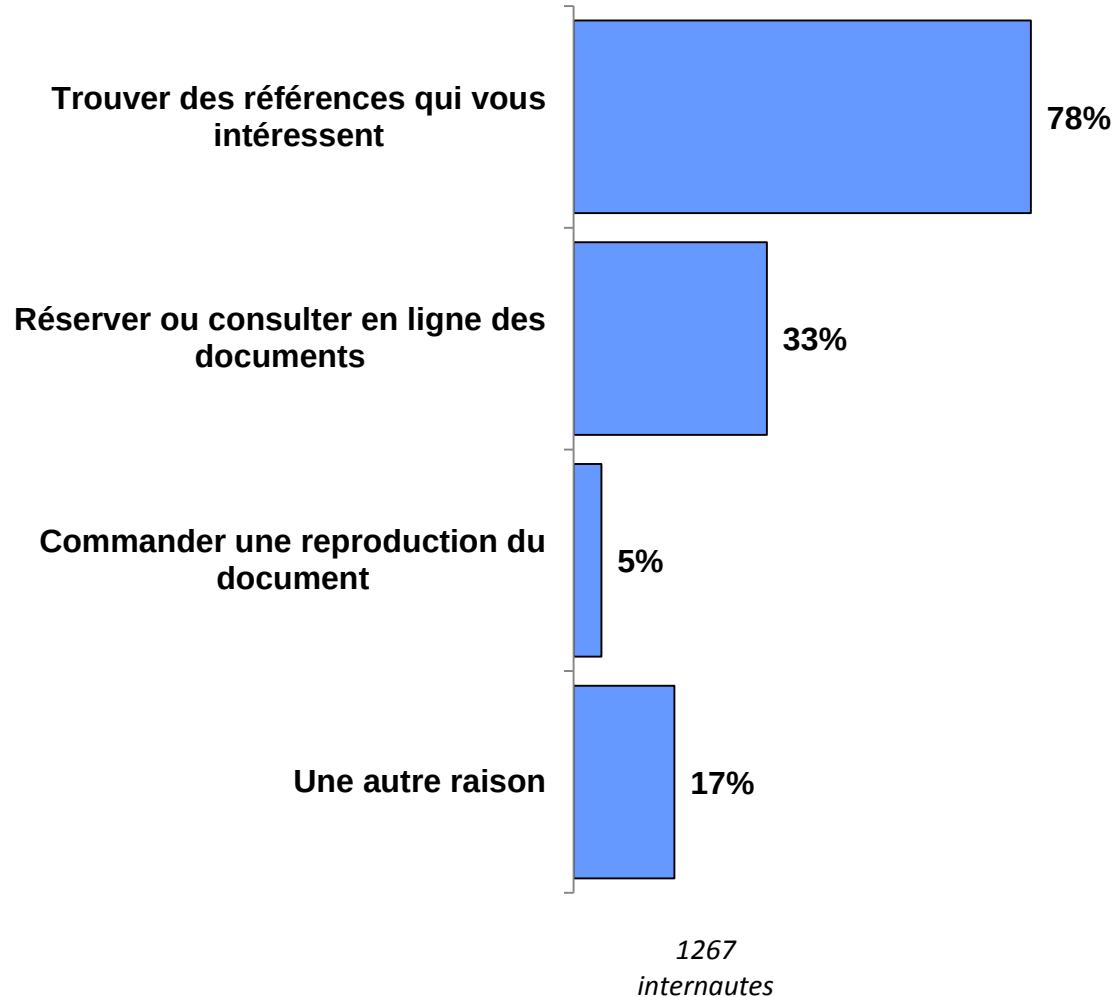
Usagers du site bnf.fr



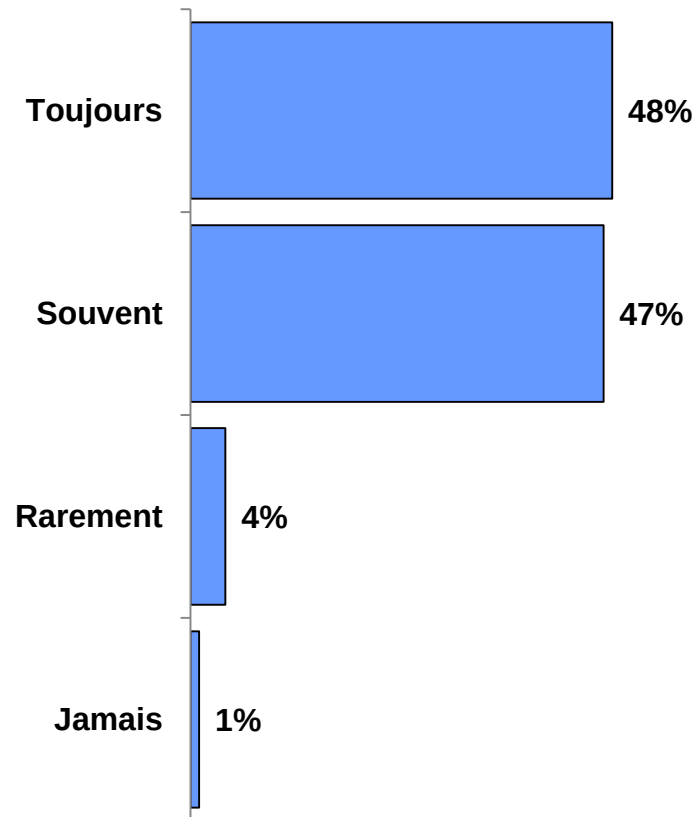
774 usagers du site bnf.fr

Modalités d'utilisation du catalogue général

- Le catalogue est très majoritairement utilisé pour trouver des références, même si un tiers des utilisateurs du catalogue s'en servent pour réserver ou consulter en ligne les documents. C'est plus particulièrement le cas des usagers ayant répondu au questionnaire à partir du site internet bnf.fr (39% des cas), contre 29% des usagers ayant répondu à partir du catalogue.



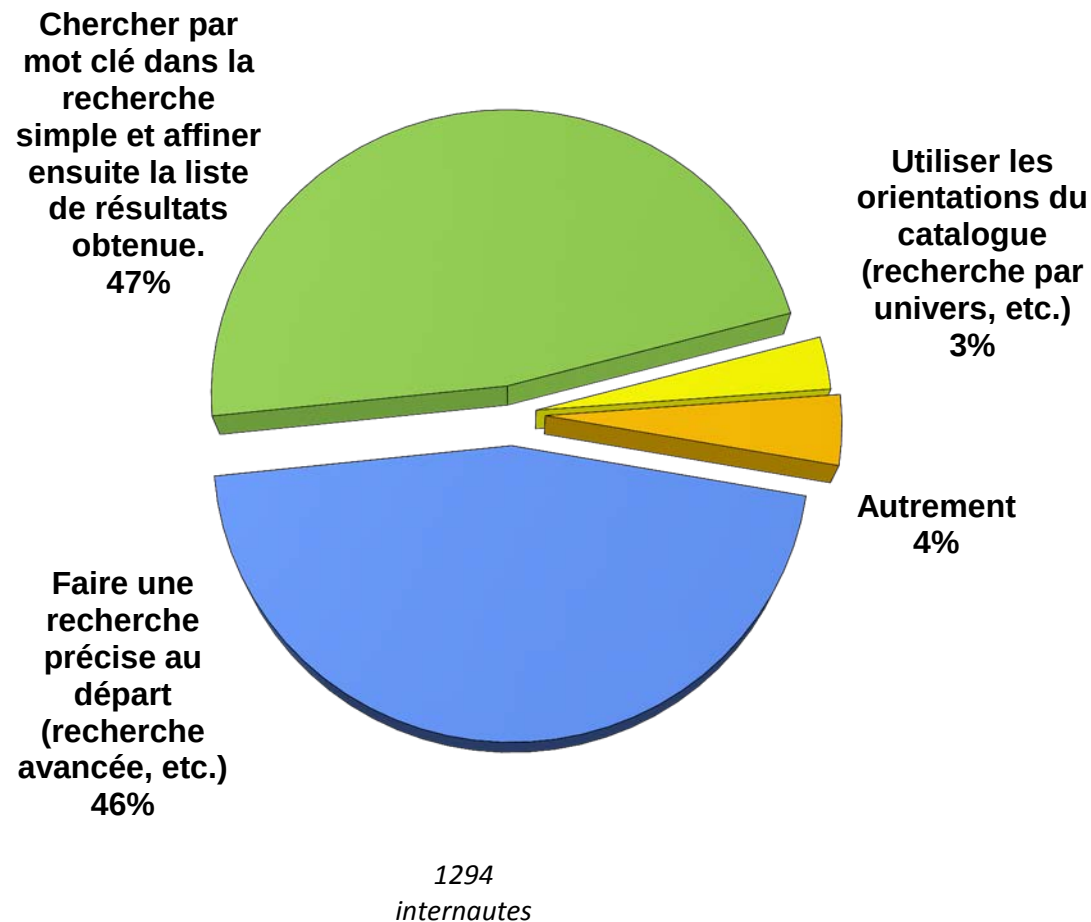
- Les internautes utilisant le catalogue, qu'ils répondent au questionnaire à partir du catalogue ou du site bnf.fr, ont, dans la très grande majorité des cas, une idée précise du document qu'ils souhaitent consulter.



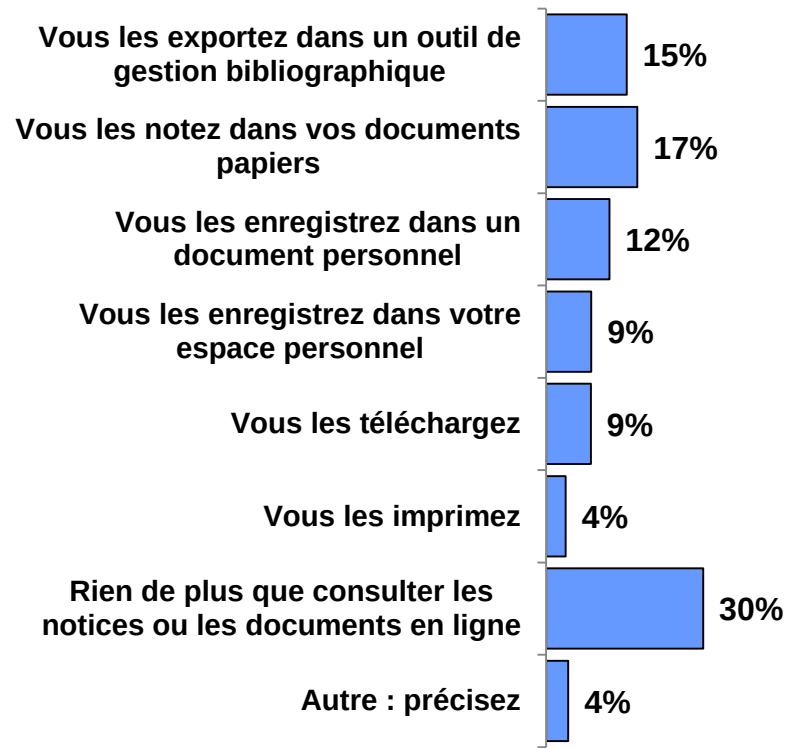
1298 internautes utilisant le catalogue

Préférence du mode de recherche sur le catalogue

- La très grande majorité des utilisateurs du catalogue préfèrent utiliser l'outil de recherche, pour moitié par mot clé et pour moitié à l'aide de la recherche avancée. Les orientations du catalogue n'est presque jamais utilisée.
- A noter que la recherche avancée est le mode privilégié des internautes ayant répondu au questionnaire à partir de la page « Recherche » du catalogue.



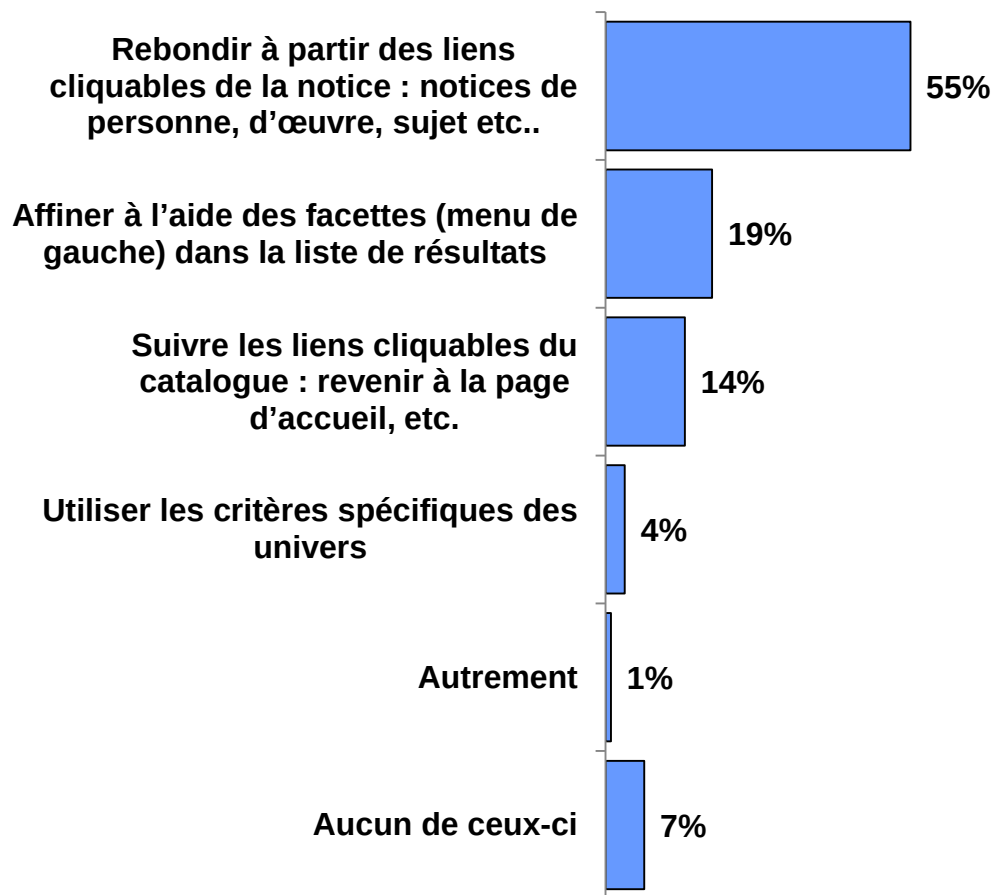
- Il n'y a pas de manière unique d'enregistrer les notices, l'export dans un outil bibliographique étant à peine plus utilisé que la prise de note ou l'enregistrement dans un document personnel.
- A noter toutefois que la prise de note est la plus populaire auprès des usagers du site bnf.fr, au profil moins professionnel, et que la simple consultation en ligne est au final l'utilisation la plus courante, que ce soit pas les usagers « experts » du catalogue que par les usagers du site bnf.fr.



947 internautes utilisant le catalogue

Parties les plus utiles du catalogue pour approfondir une recherche

- Les rebonds à partir des liens cliquables de la notice sont le mode de le plus prisé pour approfondir une recherche, loin devant l'utilisation des facettes ou le retour à la page d'accueil

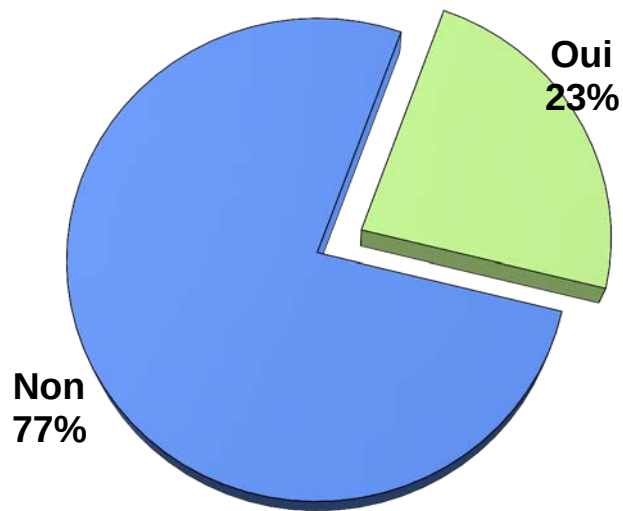


1192
internautas

Utilisation d'outils de gestion bibliographique

- Un peu moins d'un utilisateur **sur 4** des sites internet de la BnF utilisent un outil de gestion bibliographique. Il s'agit de Zotéro dans un cas sur 2, aucun autre logiciel ne parvenant à fédérer autant.

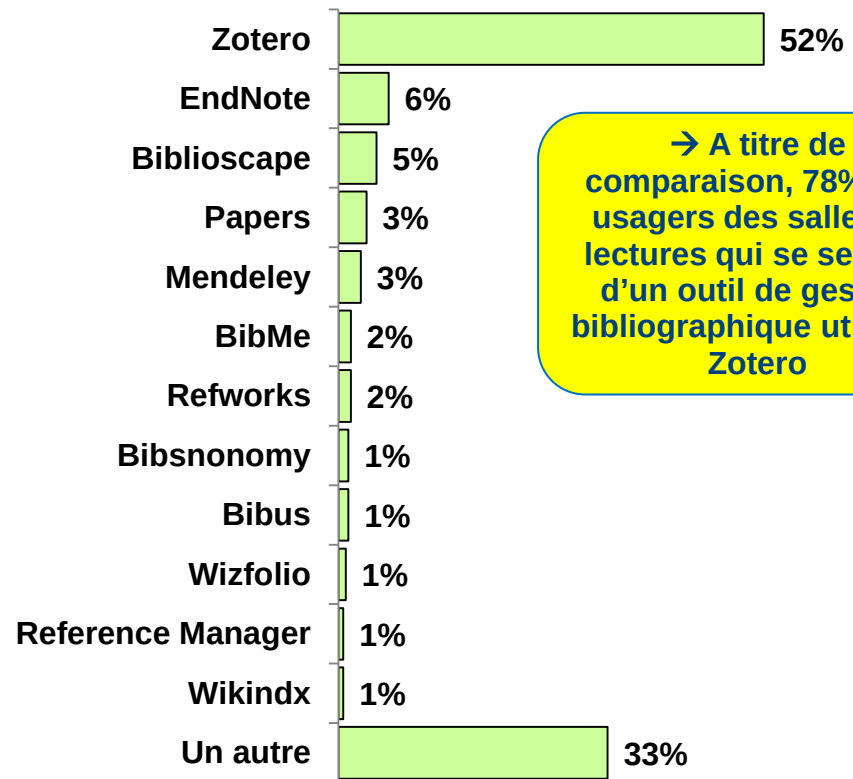
**Taux d'utilisation
d'outils de gestion
bibliographique**



→ A comparer avec 18% des usagers des salles de lectures dans l'enquête face à face

1482
internauts

**Outils
utilisés**

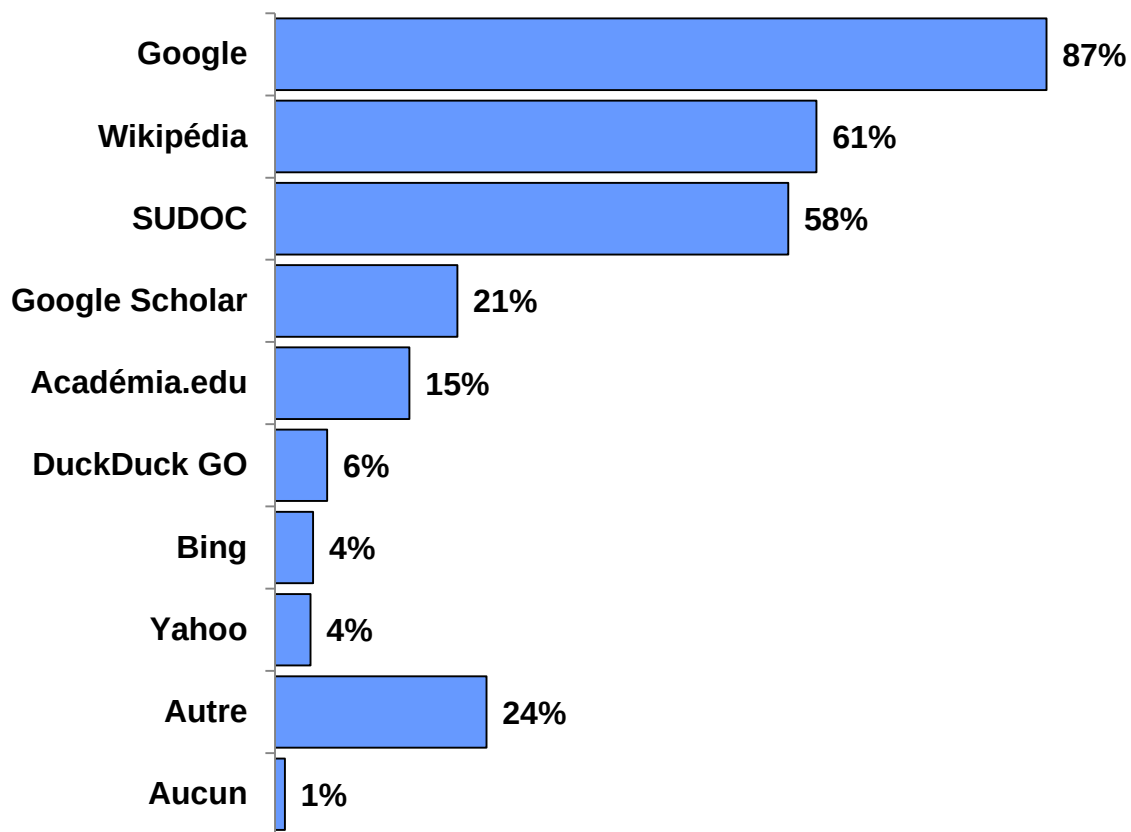


→ A titre de comparaison, 78% des usagers des salles de lectures qui se servent d'un outil de gestion bibliographique utilisent Zotero

328 utilisateurs d'un outil
de gestion Bibliographique

Autres outils de recherche utilisés pour trouver des références

- Google et Wikipédia sont les deux outils de recherche les plus utilisés pour trouver des références, le SUDOC étant utilisé par 58% des internautes. A noter qu'il n'y a ici pas de différence entre les internautes provenant du catalogue et ceux provenant du site bnf.fr (mais ayant déclaré utiliser le catalogue)

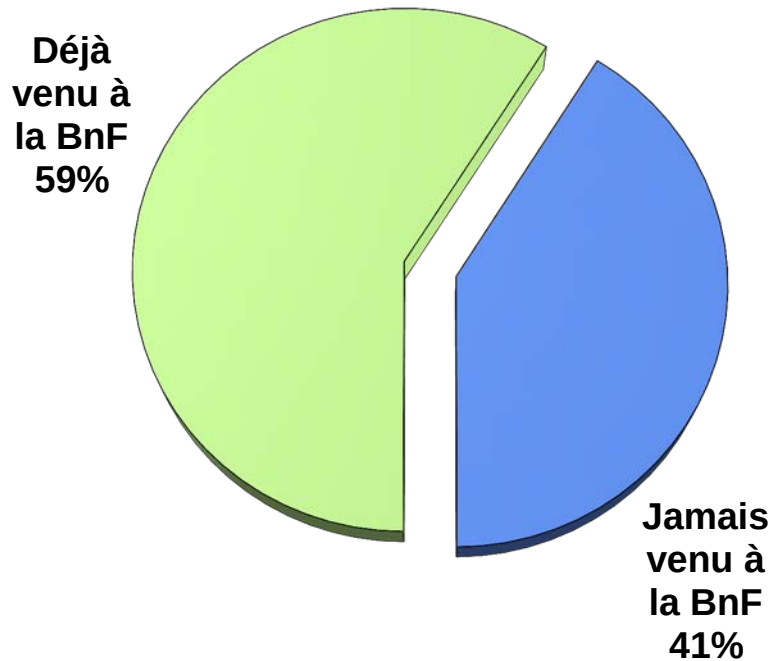


1312
internautes

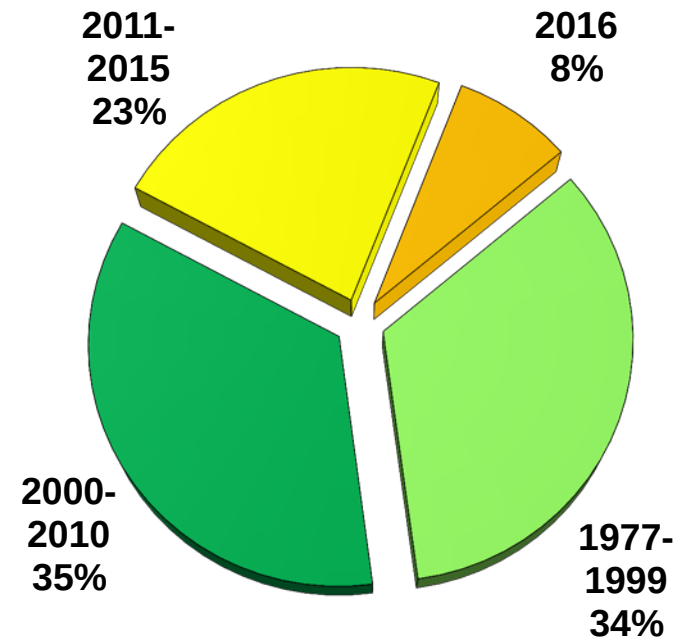
Quels liens entre le site physique de la BnF et les ressources en lignes?

Part des internautes s'étant déjà rendus physiquement à la BnF

- Environ 4 internautes sur 10 ne se sont jamais rendus sur l'un des sites « physiques » de la BnF, que ce soit les usagers du catalogue ou bien les usages du site bnf.fr.
- Pour les 60% d'internautes s'étant déjà rendus à la BnF, seulement 8% l'ont découvert cette année. Plus des deux tiers l'ont visité pour la première fois avant 2011 (à titre de comparaison, au sein de l'ensemble des visiteurs de la BnF, seulement 25% l'ont visité pour la première fois avant 2011)

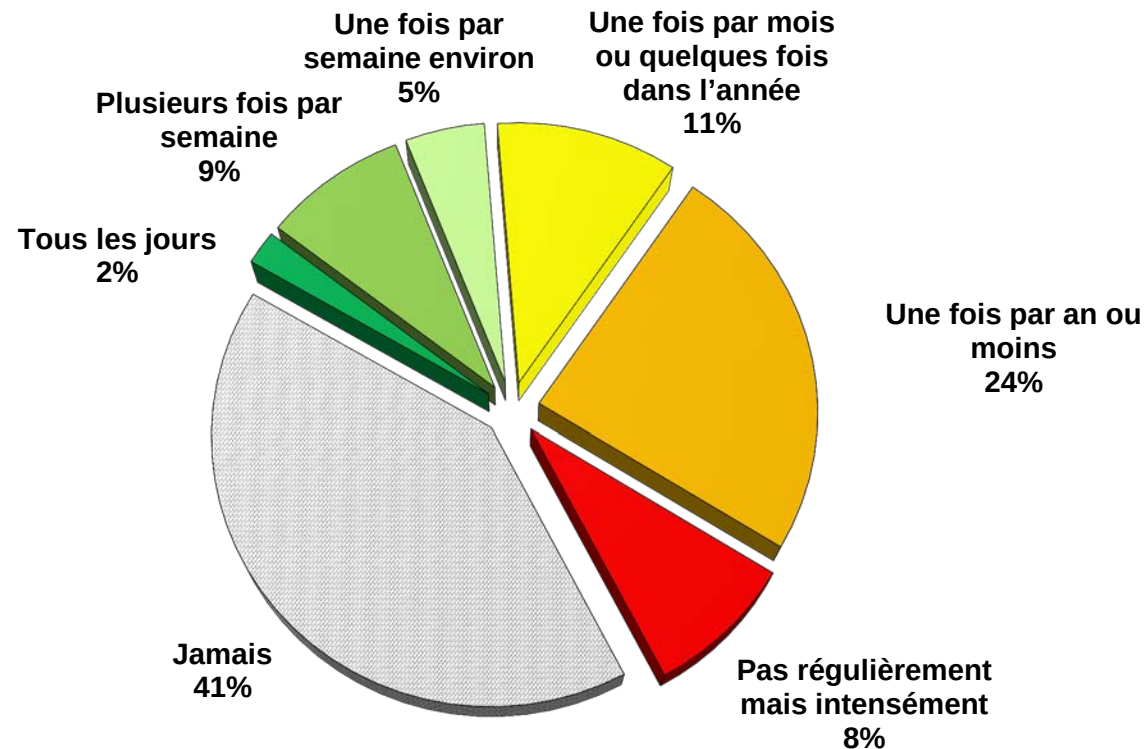


1576
internautes



908
Internautes s'étant déjà
rendu à la BnF

- 41% des usagers des sites internet de la BnF ne se rendent jamais à la BnF, et la majorité ne s'y rendent au mieux que quelques fois dans l'année.
- 1 internaute sur 6 se rend au moins une fois par semaine physiquement à la BnF

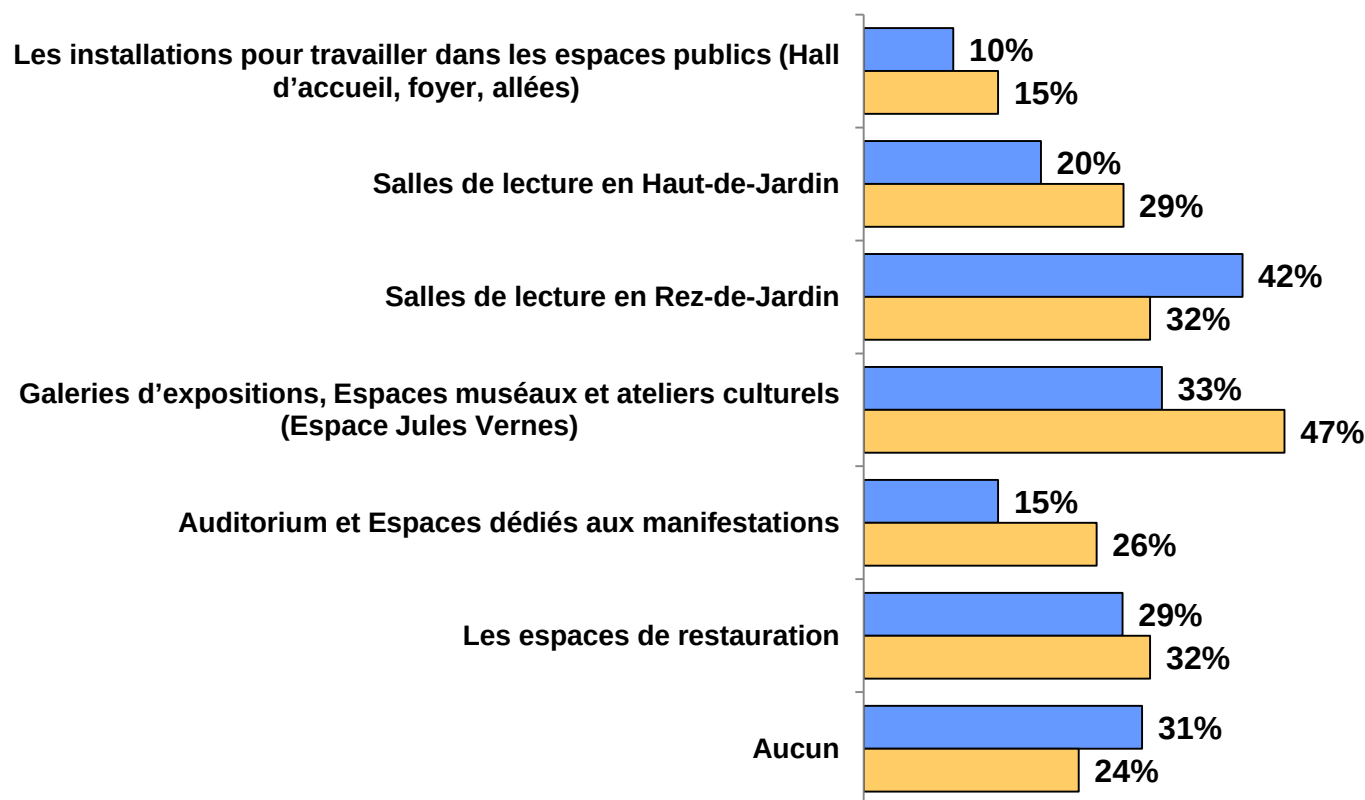


1576
internauts

Espaces utilisés par les internautes déjà venus à la BnF

- Les usages des espaces parmi les internautes déjà venus à la BnF est relativement similaire : on retrouve la principale différence que l'on a pu noter par ailleurs, avec un profil plus « professionnel » parmi les usagers en provenance du catalogue, souligné par une plus importante utilisation des salles du Rez de jardin, et un profil davantage « culturel » (davantage centré sur les expositions et manifestations) parmi les usagers en provenance du site bnf.fr

■ Usagers du catalogue déjà venus à la BnF ■ Usagers du site BnF.fr déjà venus à la BnF



499 usagers du catalogue
étant déjà venu à la BnF

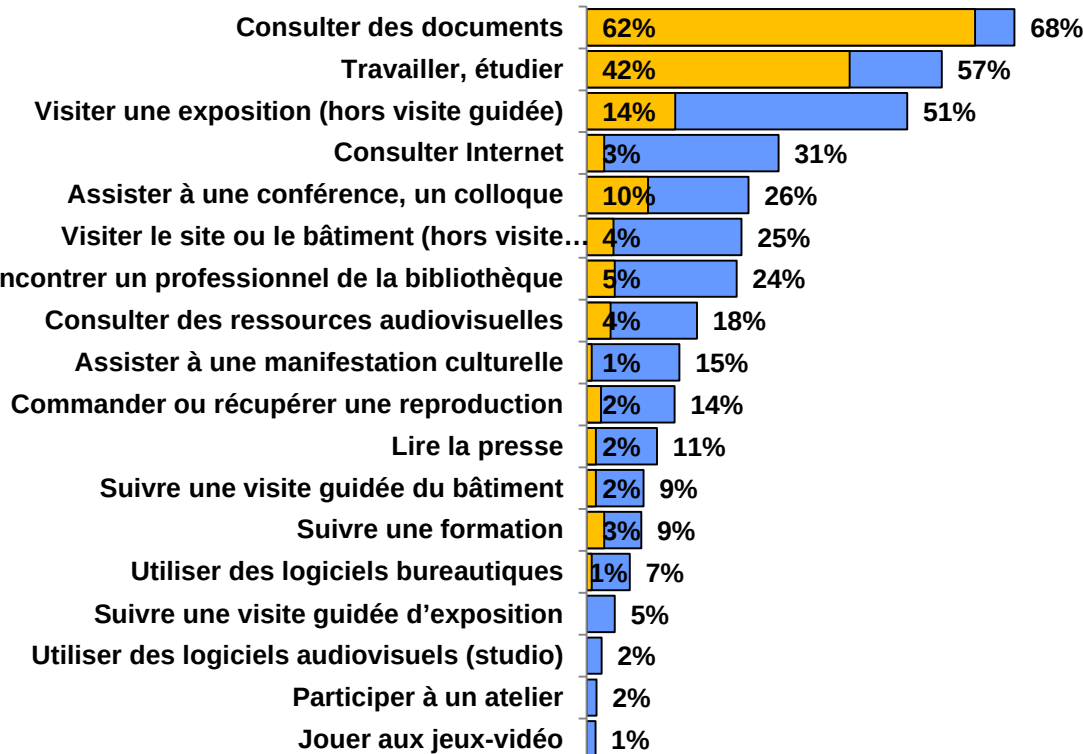
381 usagers du site
bnf.fr étant déjà venu à
la BnF

Activités réalisées à la BnF parmi les internautes s'y étant déjà rendu

- Le travail et la consultation des documents sont les activités principales des internautes lorsqu'ils se rendent à la BnF, avec une prégnance de l'aspect culturel des visites (expositions, voire conférences) auprès des usagers du site bnf.fr

Usagers du catalogue

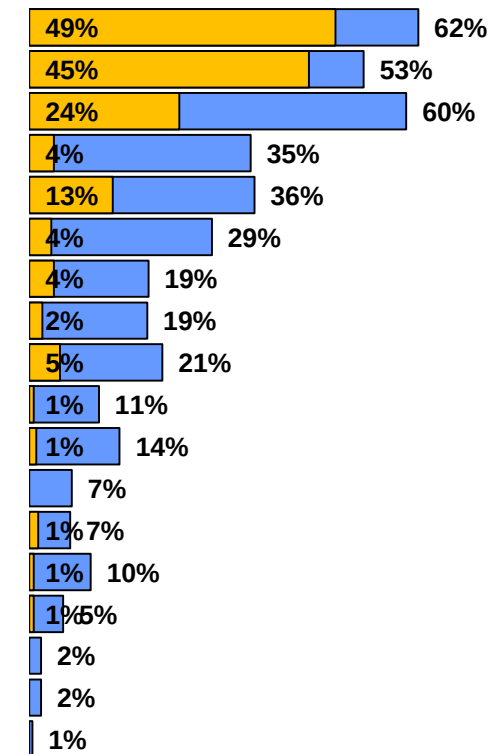
■ Au moins une fois
■ Le plus souvent



493 usagers du catalogue
étant déjà venu à la BnF

Usagers du site bnf.fr

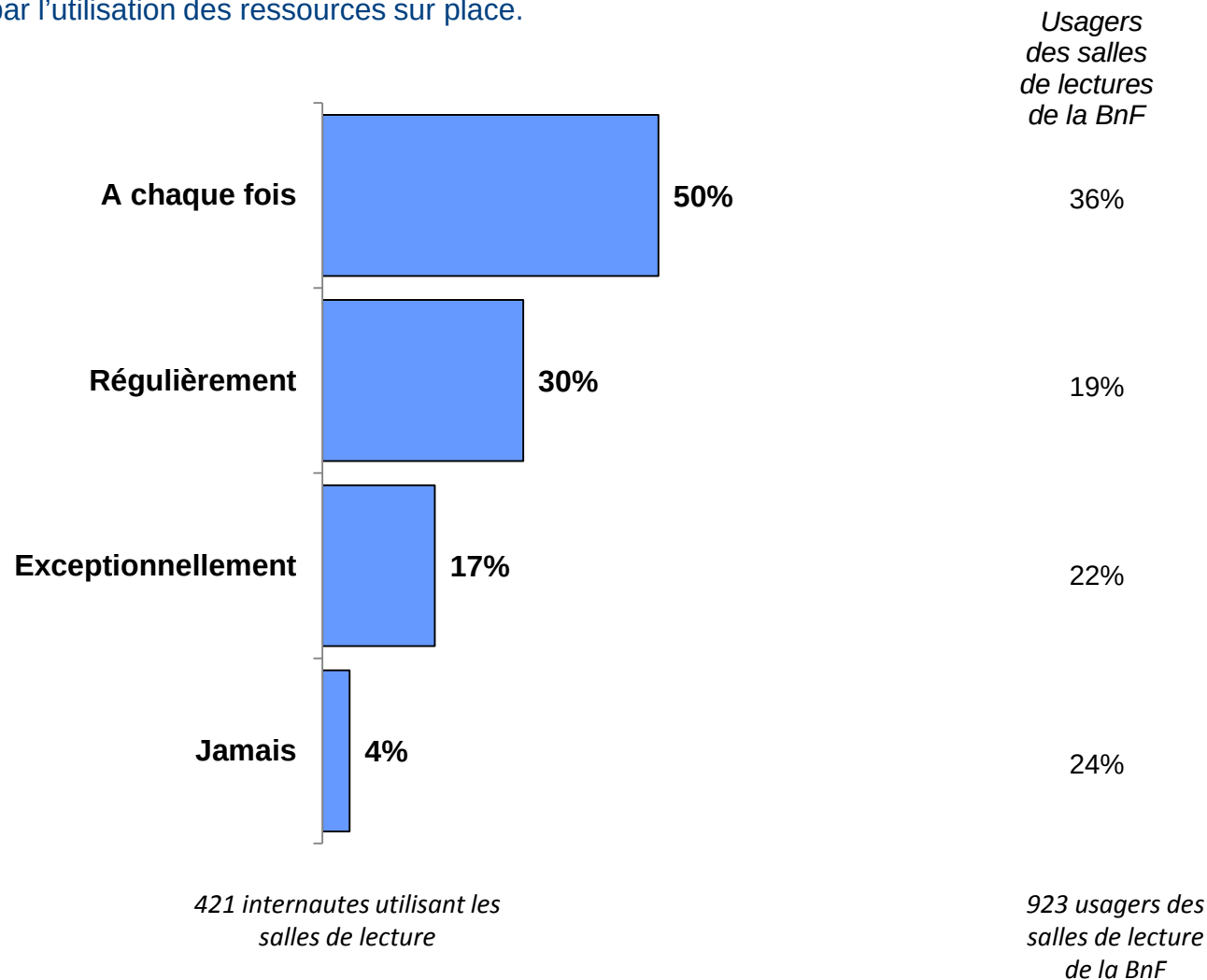
■ Au moins une fois
■ Le plus souvent



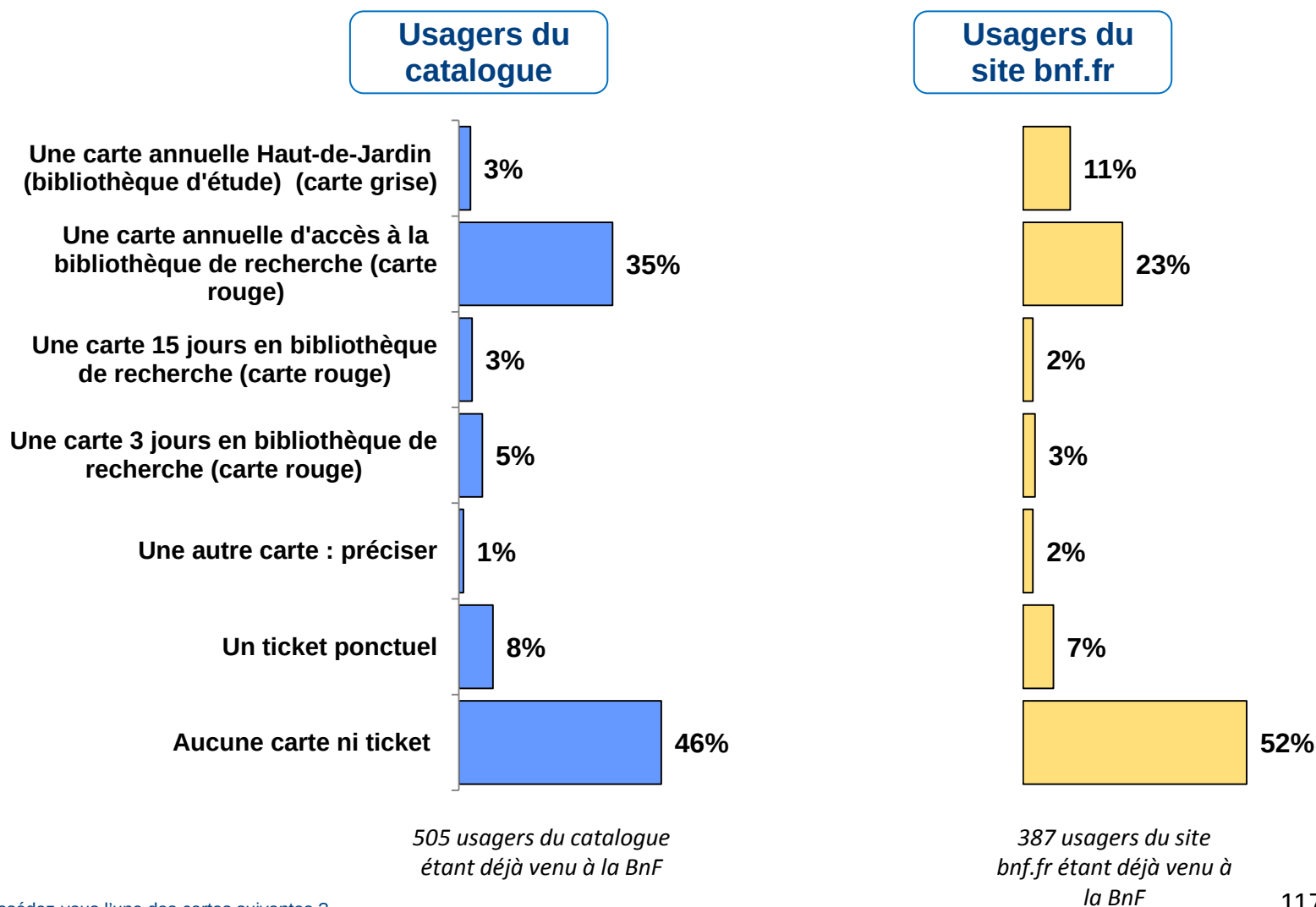
368 usagers du site
bnf.fr étant déjà venu à
la BnF

Fréquence d'utilisation des collections parmi les internautes utilisant les salles de lectures

- 8 internautes sur 10 utilisant les salles de lecture utilisent régulièrement, voire à chaque fois les collections de la BnF lorsqu'ils s'y rendent, à comparer à seulement 55% des usagers des salles de lectures interrogé dans l'Observatoire 2016. Même si ce n'est pas systématique, le déplacement à la BnF pour les internautes est donc globalement motivé par l'utilisation des ressources sur place.

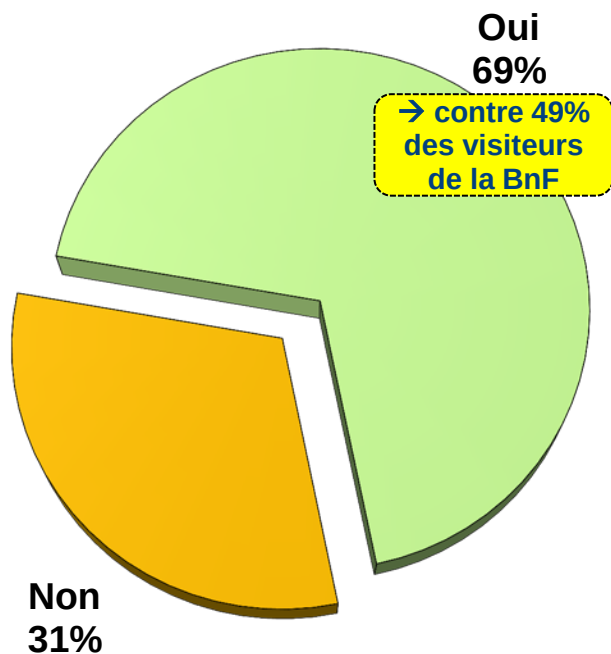


- Un peu plus d'un internaute sur trois s'étant déjà rendu à la BnF possède une carte annuelle. Pour les répondants au questionnaire en provenance du catalogue, il s'agit essentiellement de carte d'accès au Rez-de-jardin, tandis qu'on note une proportion plus importante de carte d'abonnement au haut de jardin parmi les utilisateurs du site bnf.fr.



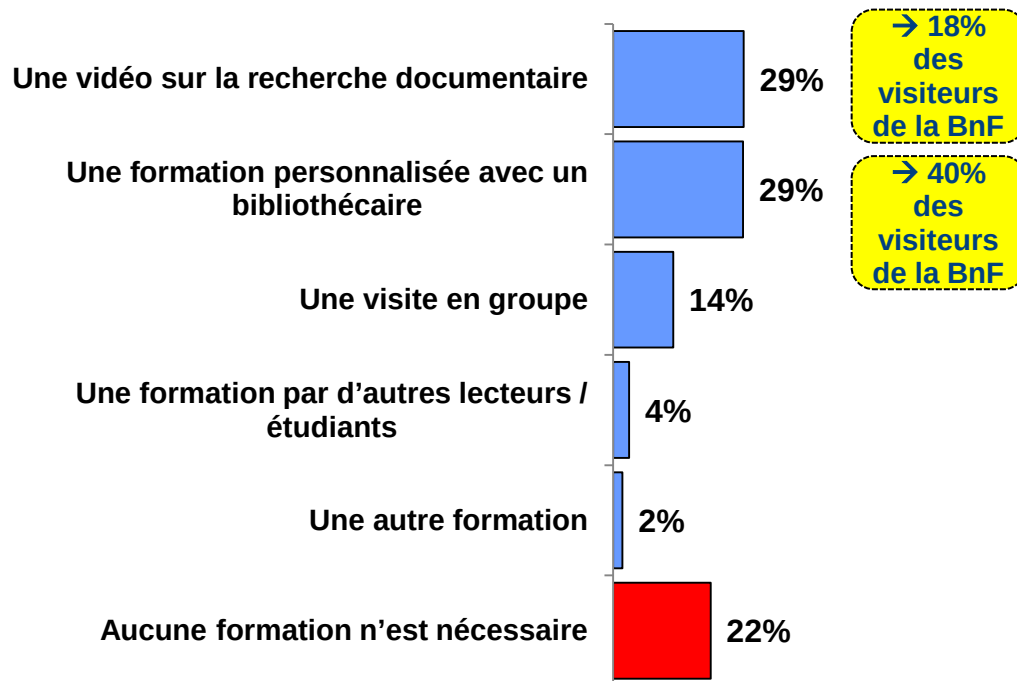
- 7 internautes sur 10 indiquent qu'ils souhaiteraient mieux découvrir les collections de la BnF, en privilégiant dans ce cas une vidéo ou une formation directe par un bibliothécaire.

Souhaitez-vous mieux découvrir les collections de la BnF ?



1468 internautes

Quel type de formation vous paraît le plus adapté pour découvrir la BnF ?



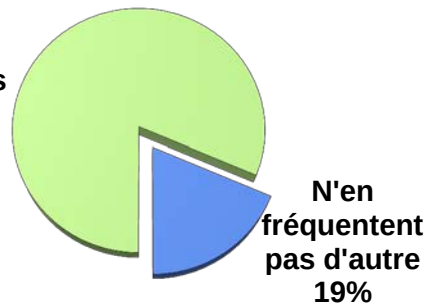
1011 internautes qui souhaiteraient mieux découvrir les collections de la BnF

Taux de fréquentation d'autres bibliothèques

- La consultation en ligne du site BnF.fr ne remplace pas pour autant le fait de se déplacer dans des bibliothèques. Ainsi, 81% des usagers du catalogue déclarent en fréquenter une autre, et 71% des usagers du site bnf.fr
- Les internautes en fréquentent entre deux et trois en moyenne, la ou les bibliothèque(s) fréquentée(s) dépendant directement de l'endroit où l'internaute réside.

Usagers du catalogue

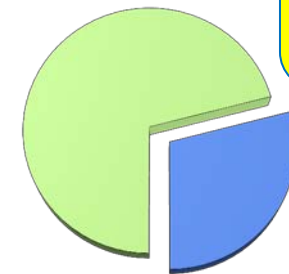
Fréquentent d'autres bibliothèques
81%



860 usagers du catalogue

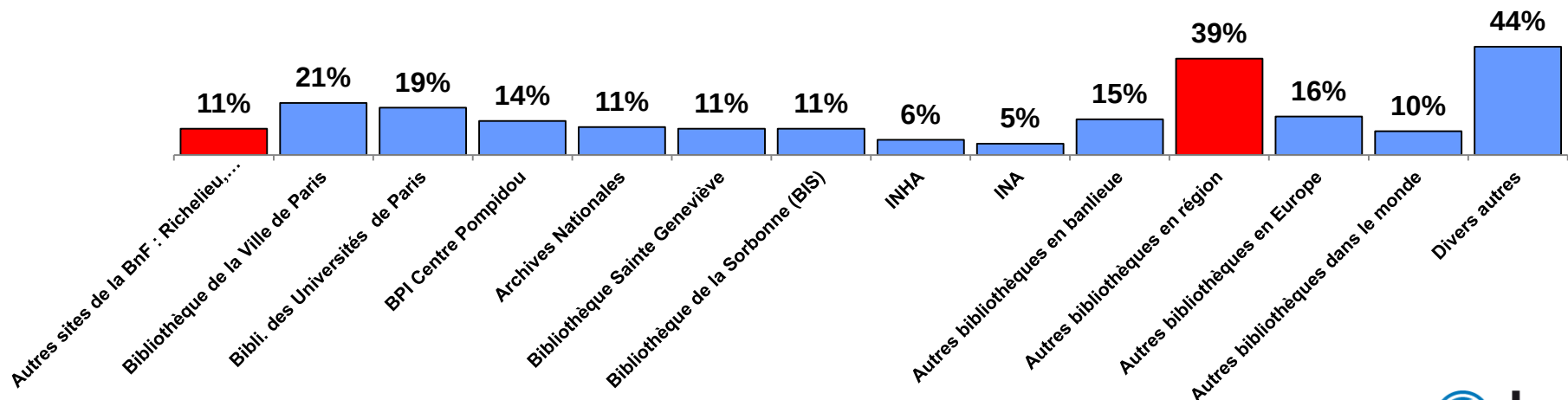
Usagers du site bnf.fr

Fréquentent d'autres bibliothèques
71%



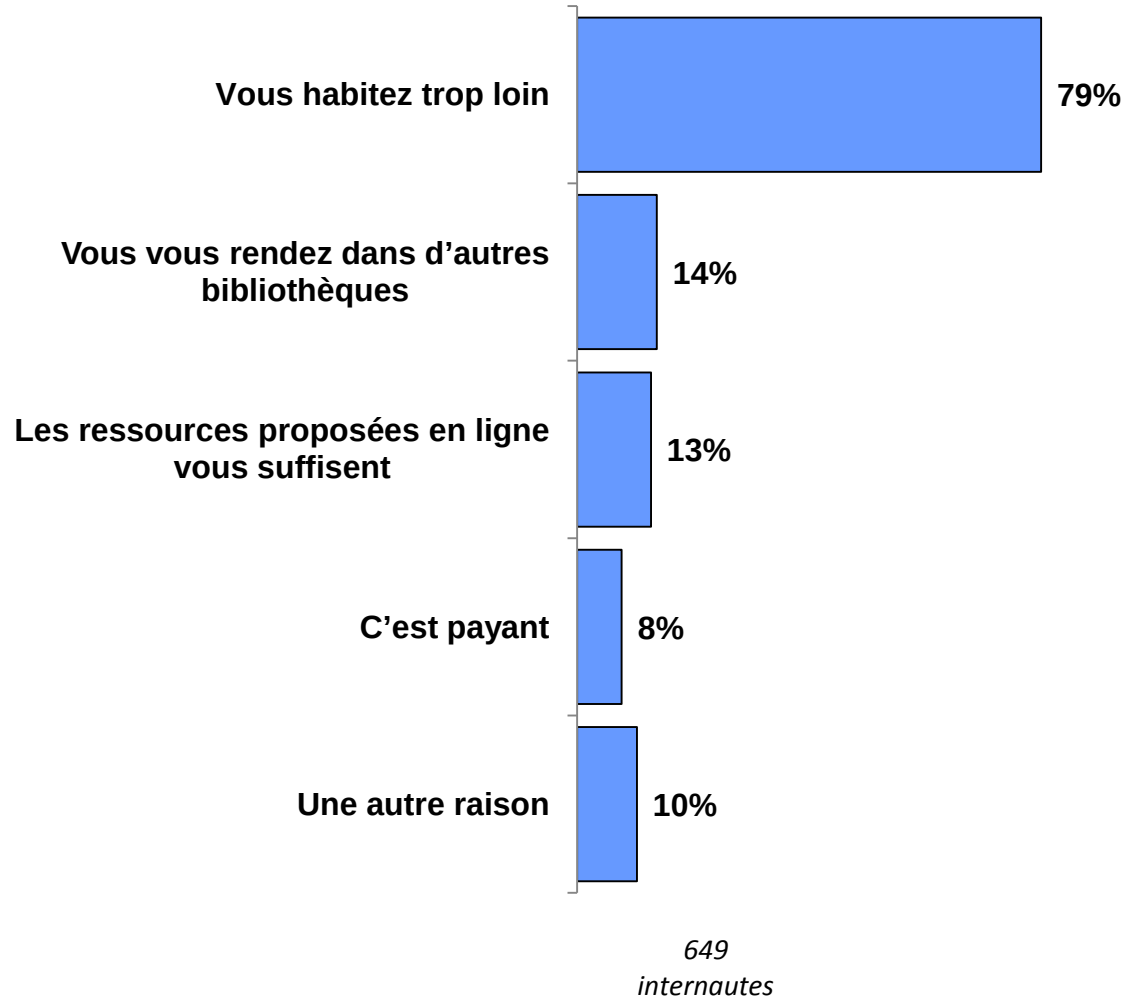
709 usagers du site bnf.fr

→ A comparer aux 36% des visiteurs de la BnF qui ne fréquentent pas d'autres bibliothèques



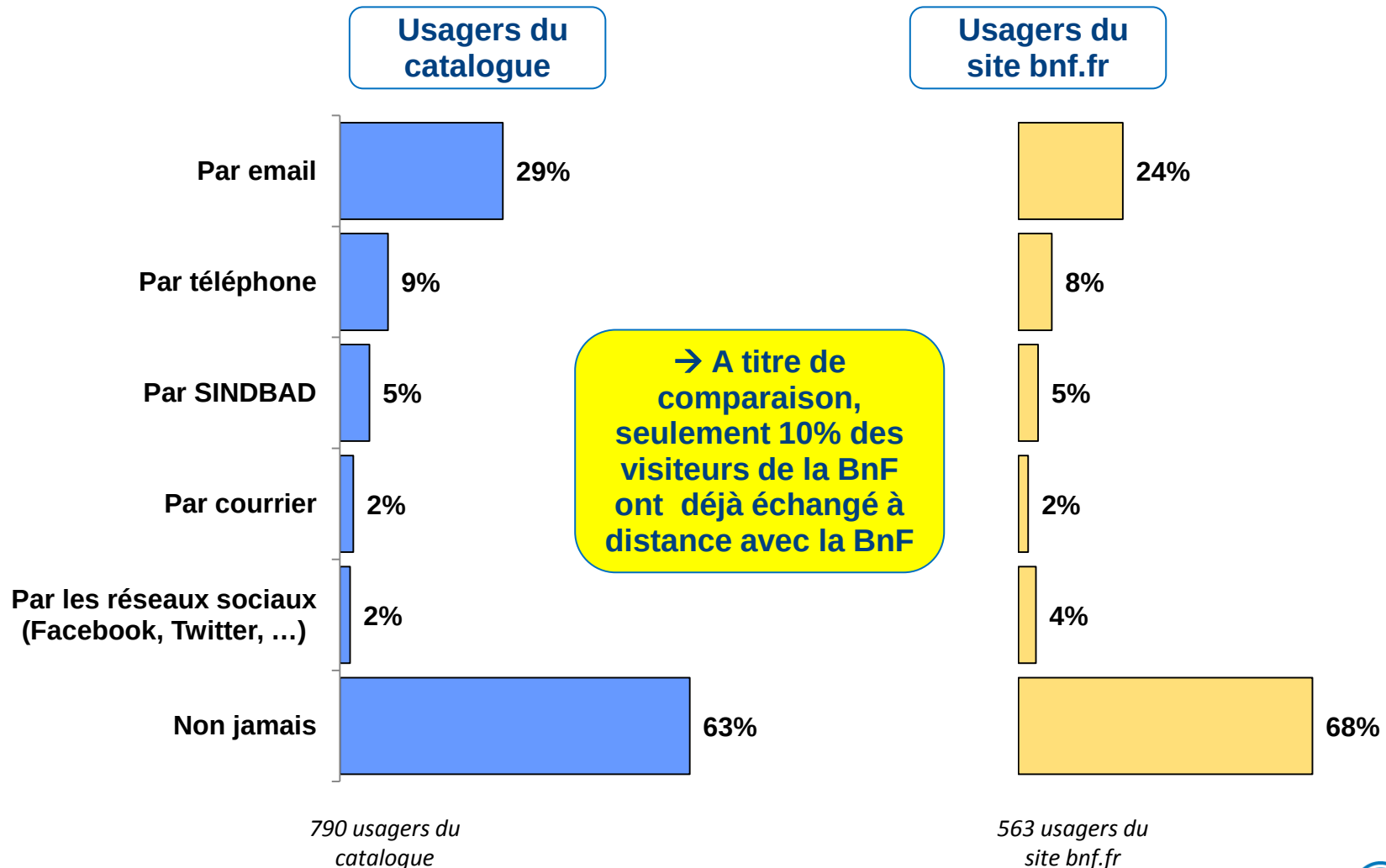
Raison de la non visite des internautes sur les sites physiques de la BnF

- Pour 8 internautes sur 10 n'ayant jamais mis les pieds à la BnF, la raison est la plus simple : ils en sont trop éloignés. Le fait que l'accès à la BnF soit payant n'est invoqué que par 8% de ceux n'étant jamais venus.



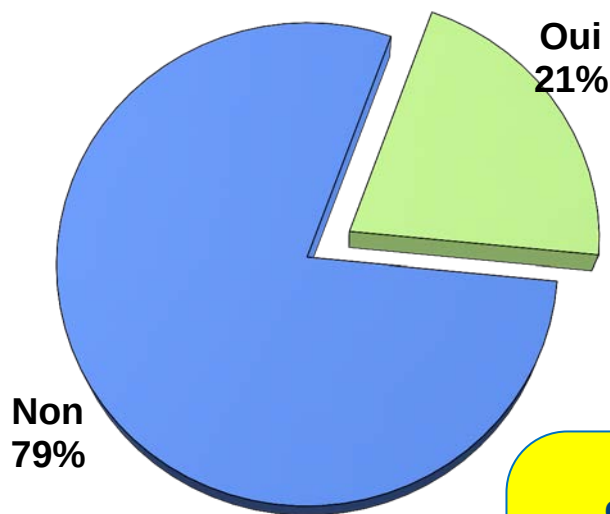
Communication entre la BnF et les usagers des ressources en ligne

- Environ un usager du catalogue et du site bnf.fr sur trois a déjà échangé à distance avec la BnF, le plus souvent par email.
- Quelque soit le mode d'échange utilisé, la BnF a répondu aux attentes des internautes dans plus de 9 cas sur 10 (dont 92% par email et par Sindbad, 97% par téléphone)



- Il arrive à environ un internaute sur 5 de suivre l'actualité de la BnF sur les réseaux sociaux, majoritairement via Facebook, plus rarement par Twitter.

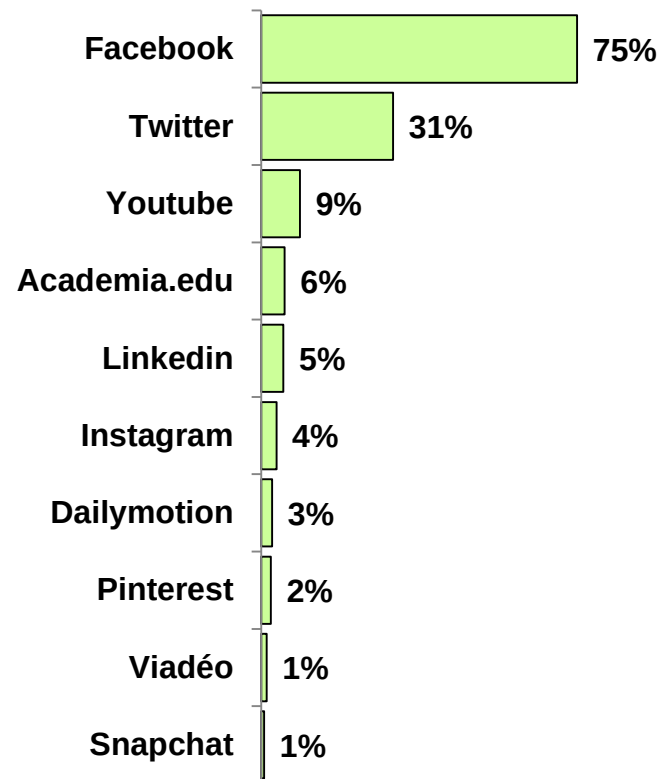
Part des internautes consultant l'actualité de la BnF sur les réseaux sociaux



1476
internautes

→ A titre de comparaison, seulement 10% des visiteurs de la BnF ont déjà consulté des informations sur les réseaux sociaux de la BnF

Réseaux sociaux consultés



307 internautes suivant
l'actualité de la BnF sur les
réseaux sociaux

Quels liens entre l'offre culturelle de la BnF et les ressources en lignes?

Activités culturelles réalisées au cours des 12 derniers mois par les usagers venus sur le site pour s'informer de la programmation culturelle

- Les usagers ayant utilisé le service en ligne de la BnF pour s'informer sur la programmation culturelle sont des habitués de visites de musées en général, de théâtre et de séances de cinéma (5 dans l'année en médiane). La moitié a visité au moins une exposition temporaire à la BnF dans les 12 derniers mois, 24% une manifestation ou un colloque et 11% un atelier.

Nombre de visites	visité de musée présentant des collections permanentes ou temporaires	dont à la BnF	fait de visites / ateliers organisé par un établissement culturel	dont à la BnF	Suivi de manifestation, conférence, colloque	dont à la BnF	Vu de spectacle (théâtre, danse, concert)	vu de séance de cinéma?
0	6%	52%	52%	89 %	29%	76 %	21%	19%
1	5%	21 %	10%	5%	9%	11%	7%	4%
2	10%	15%	10%	3%	9%	4%	8%	9%
3	9%	5%	5%	1%	8%	3%	8%	8%
4	12%	5%	5%	2%	5%	2%	7%	3%
5	13%	0%	5%	1%	9%	2%	10%	8%
6 à 9	11%	0%	5%	0%	11%	1%	10%	13%
10 à 19	25%	2%	5%	0%	13%	1%	18%	17%
20 et plus	10%	0%	3%	0%	7%	0%	12%	21%

Médiane	5	0	0	0	3	0	4	5
----------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

→ contre 10 en moyenne pour les visiteurs d'expositions interrogés à la BnF

240 usagers ayant utilisé les services en ligne
Pour s'informer sur la programmation culturelle

Notoriété des expositions temporaires à la BnF

- Deux tiers des internautes ont entendu parler de la programmation des expositions à la BnF sur les 12 derniers mois. Dans un cas sur 3, c'était directement à la BnF, mais la communication directe (lettres d'informations, Chroniques) est également efficace.

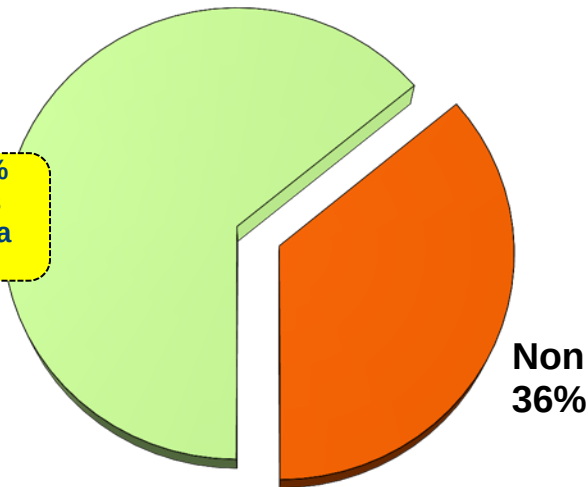
Avez-vous entendu parler des expositions ou manifestations organisées par la BnF au cours des 12 derniers mois ?

Comment avez-vous entendu parler des expositions ou manifestations organisées par la BnF ?

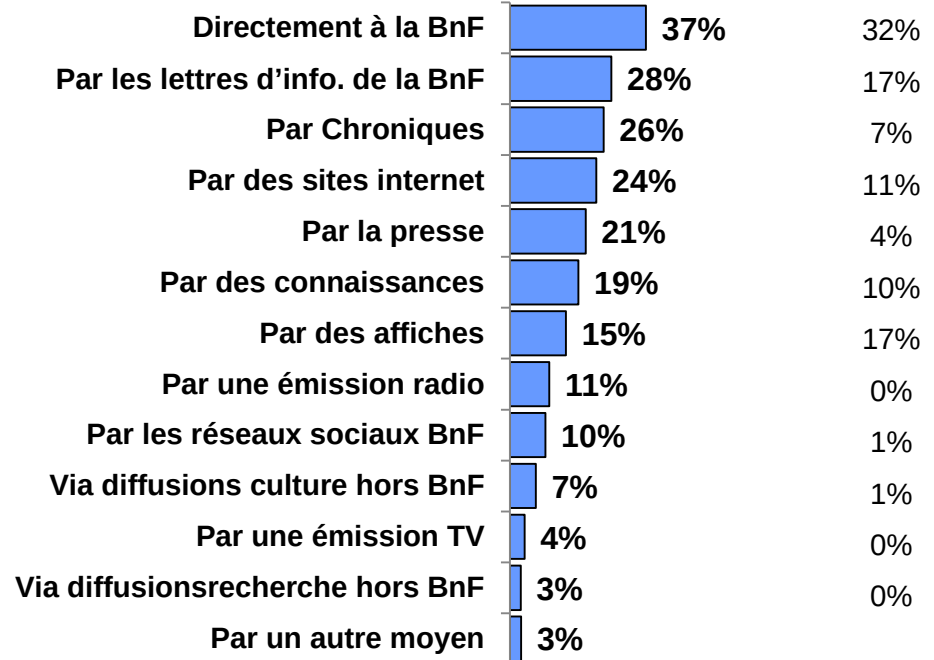
Visiteurs interrogés à la BnF
(1 seule réponse possible)

Oui
64%

→ contre 73%
des visiteurs
interrogés à la
BnF



1434 internautes

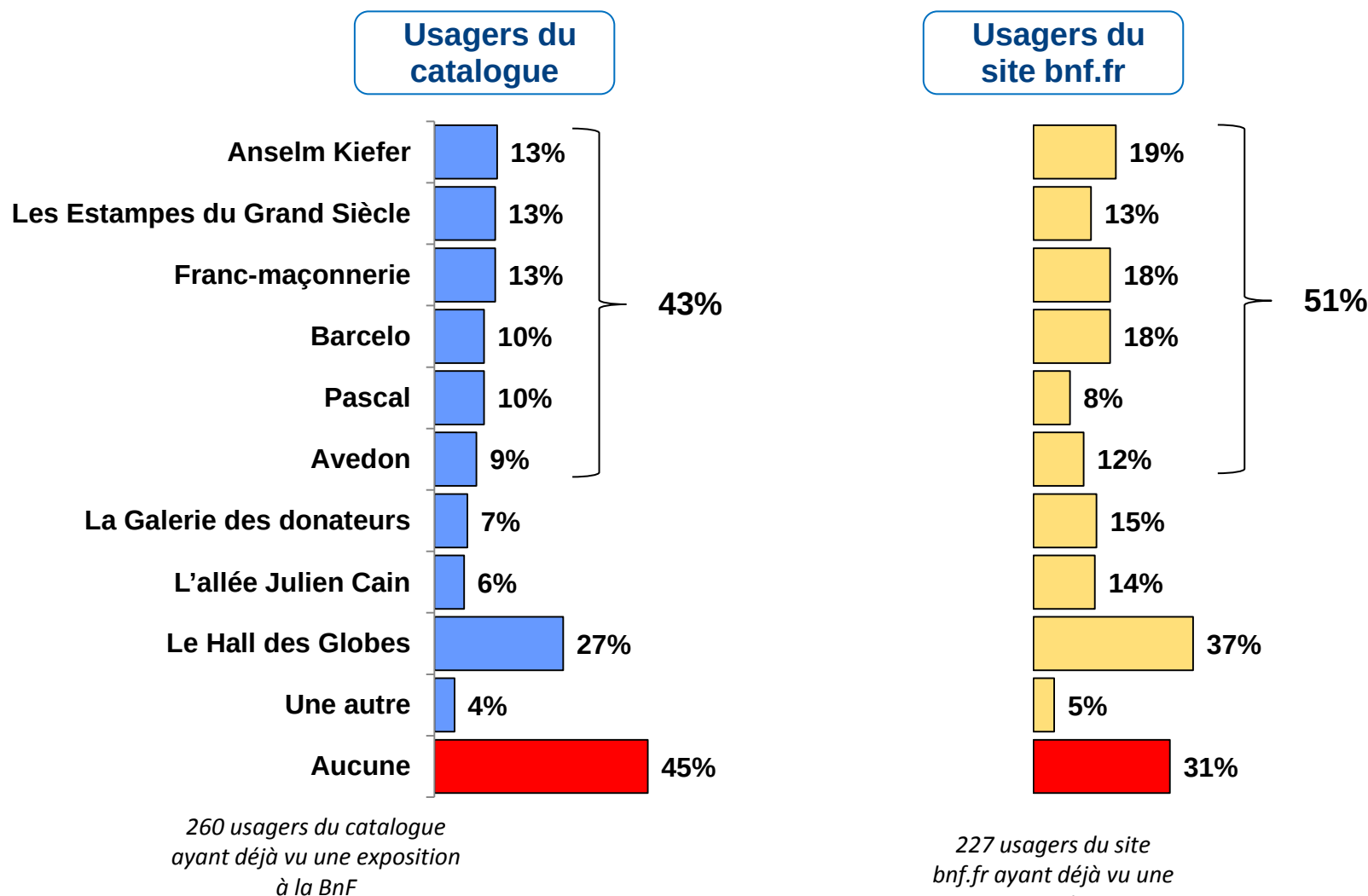


909 internautes ayant entendu parler de la programmation culturelle de la BnF au cours des 12 derniers mois

791 visiteurs de la BnF

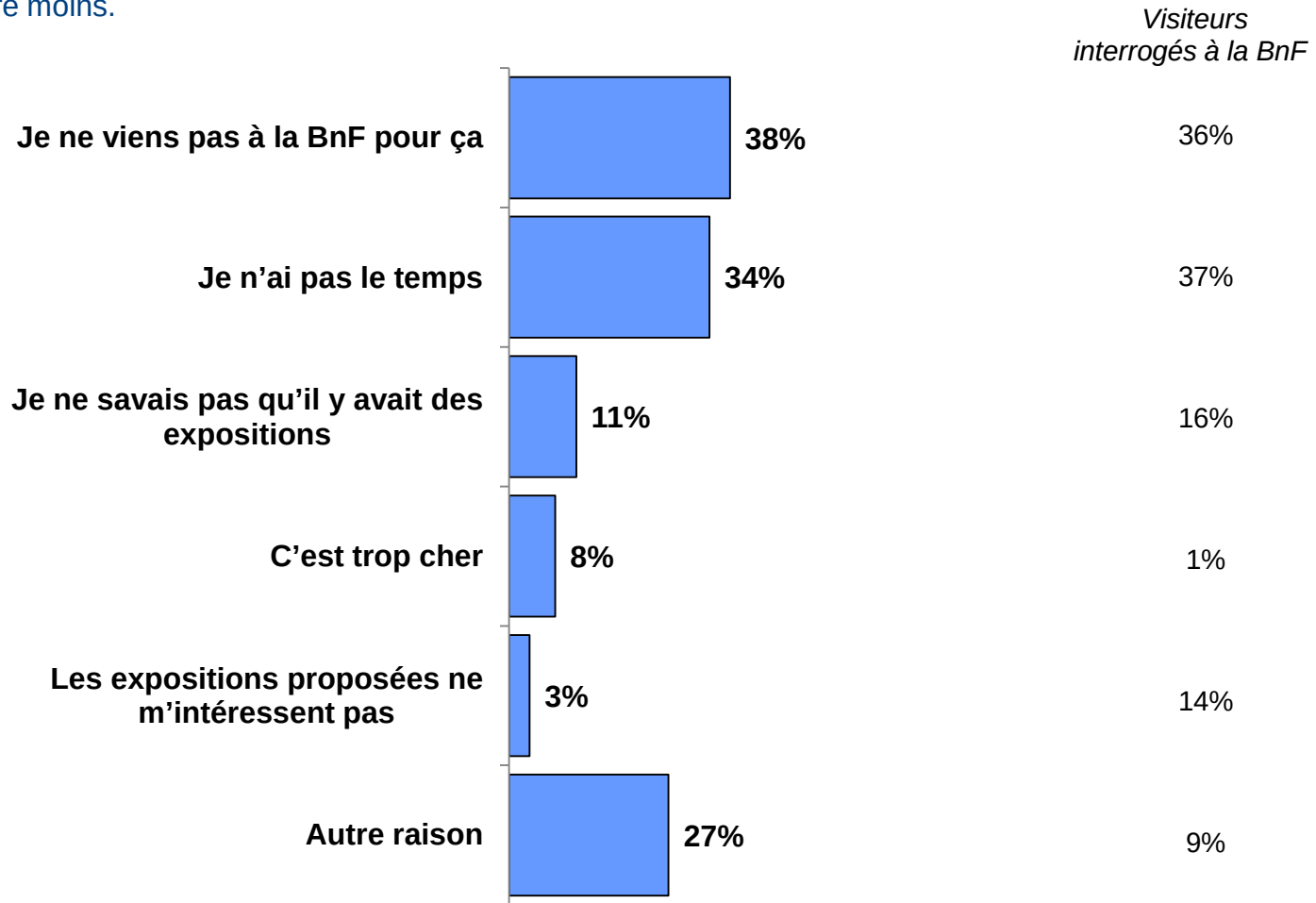
(BnF) Expositions visitées au cours des 12 derniers mois à la BnF par les internautes en ayant déjà visité par le passé

- Au cours des 12 derniers mois, parmi les 60% d'internautes ayant déjà visité au moins une exposition à la BnF, environ 1 sur 2 a visité l'une des expositions temporaires proposées par le BnF, cet usage étant là aussi plus prégnant parmi les usagers du site institutionnel.



Raison de la non visite des internautes aux expositions temporaires de la BnF

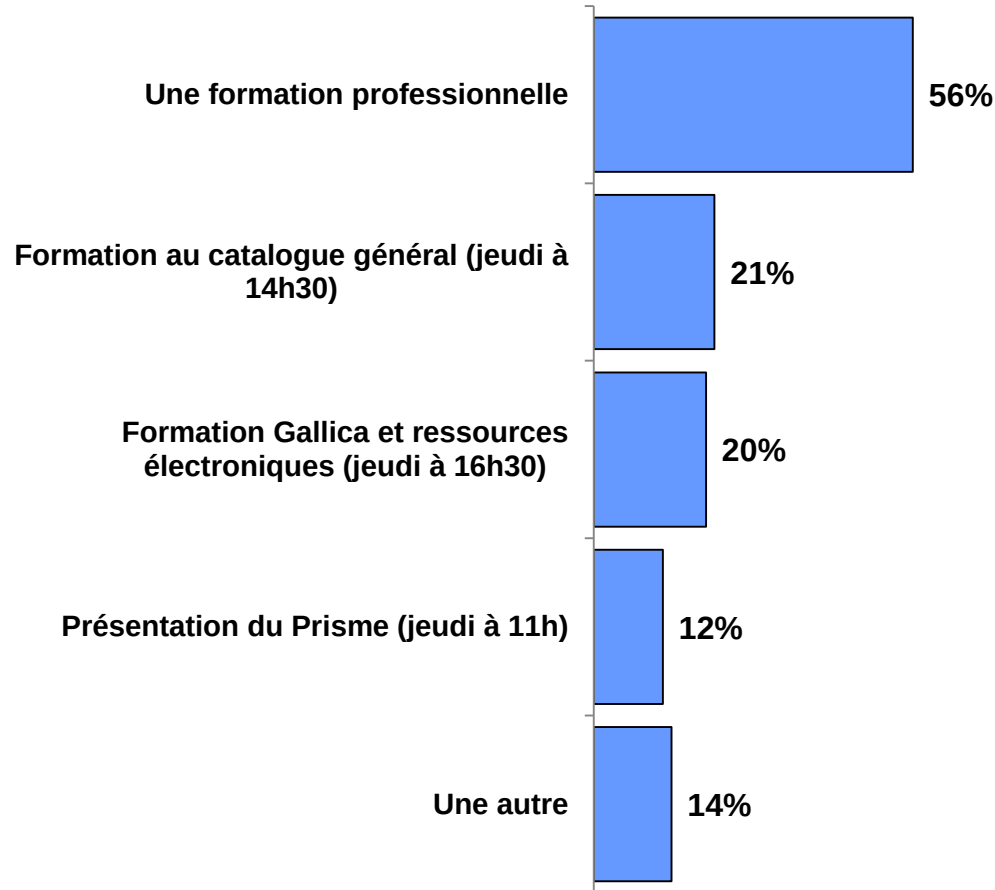
- Parmi les 40% d'internautes ayant déjà visité la BnF sans jamais visiter d'expositions, on retrouve les mêmes réponses que dans l'Observatoire des publics : ils ne viennent pas à la BnF pour les expositions et/ou ils n'ont pas le temps. Là encore, le prix des expositions n'est que très peu évoqué; et leur éventuel manque d'intérêt encore moins.



228
Internaute(s) déjà venu(s) à la
BnF mais n'y ayant jamais
visité d'expositions

554 visiteurs
de la BnF

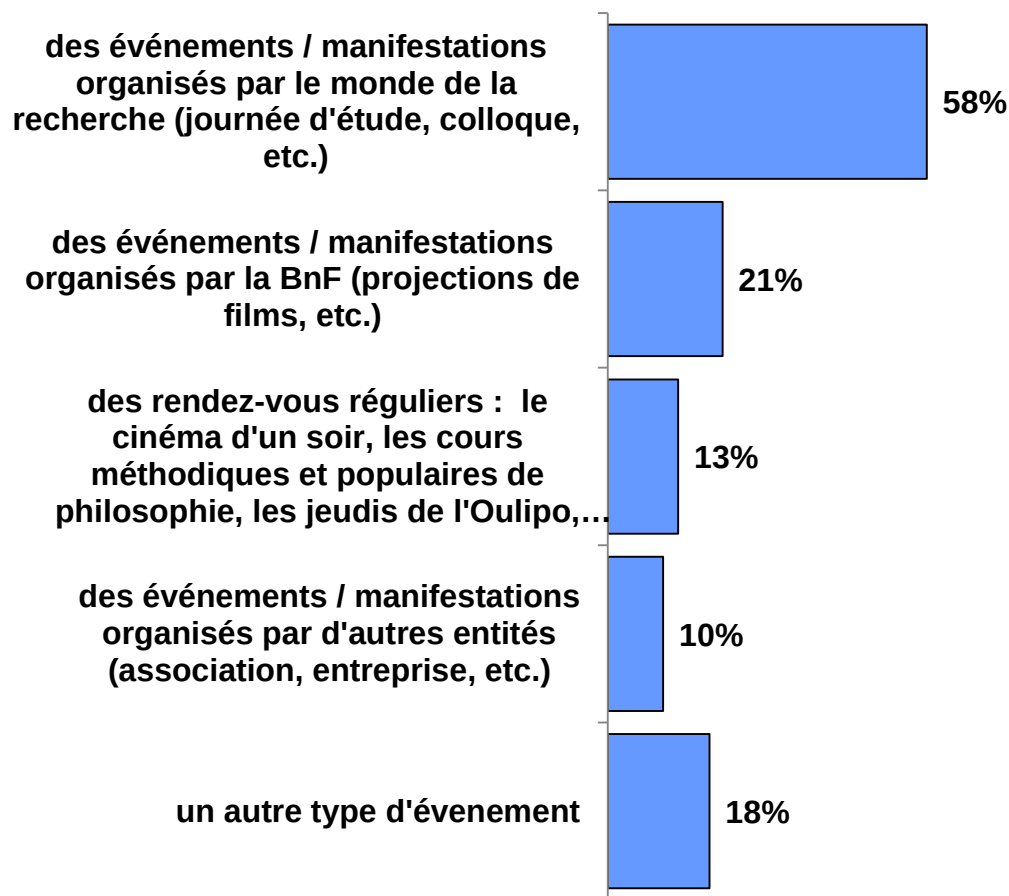
- 8% des internautes venus physiquement à la BnF y ont déjà suivi une formation : dans un cas sur deux, il s'agit d'une formation professionnelle. 1 sur 5 ont suivi une formation au catalogue général, et un sur 5 une formation à Gallica.



66 Internautes
ayant déjà suivi
une formation à la BnF

Conférences et manifestations suivies à la BnF au cours des 12 derniers mois

- Un tiers des internautes venus physiquement à la BnF y ont déjà suivi conférence : dans la majorité des cas, il s'agit d'un événement organisé par le monde de la recherche.



298 Internautes
ayant déjà suivi
une conférence à la BnF

Nombre de livres lus pour le loisir

- Plus de la moitié des usagers du catalogue et du site bnf.fr lisent plus de 10 livres dans l'année, soit un peu plus que la moyenne déclarée par les visiteurs sur place.

