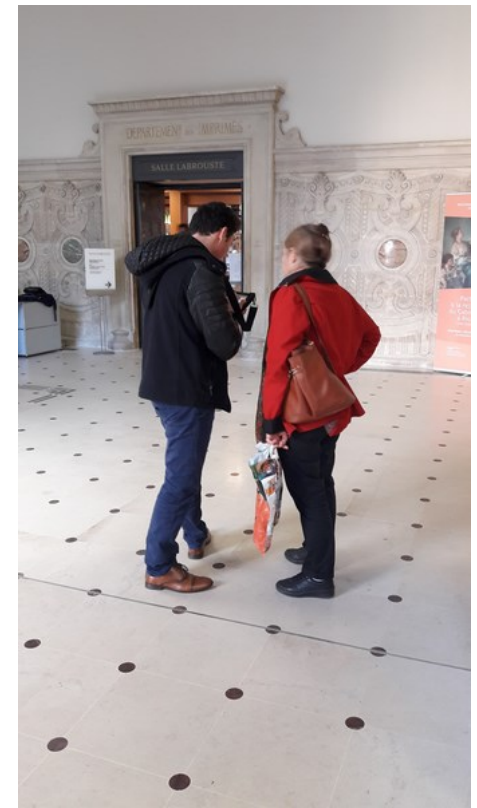


Résultats de l'enquête Observatoire des publics de la BnF **Site Richelieu** Novembre 2017



{ BnF

Contact TEST

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

● CONTEXTE ET OBJECTIFS	3
● METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE	5
● SYNTHESE DES RESULTATS	9
● QUI SONT LES VISITEURS DU SITE RICHELIEU?	12
● L'ACCES AU SITE DE RICHELIEU	23
● QUELS VISITEURS POUR QUELS USAGES?	28
● LE SITE RICHELIEU PARMIS LES AUTRES SITES DE LA BNF	38
● LIEN A LA BNF ET NIVEAU DE SATISFACTION	42
● LA MEILLEURE CONNAISSANCE DES USAGERS VIA L'ENQUÊTE EN LIGNE	51
● PROFIL DES INSCRITS A LA BNF RICHELIEU SELON LA FREQUENCE DE VISITE	58
● USAGE DETAILLE DES INSCRITS A LA BNF RICHELIEU	70
● SATISFACTION DETAILLEE DES INSCRITS A LA BNF RICHELIEU	88
● ANNEXES	93

Contexte et objectifs de l'étude

- ④ La Bibliothèque nationale de France (BnF) est la bibliothèque nationale de la République française. Elle est la plus importante bibliothèque de France et l'une des plus importantes au monde. Elle a le statut d'établissement public. Ses activités sont réparties sur sept sites, dont le principal est la bibliothèque du site François-Mitterrand, située dans le 13^e arrondissement de Paris. Le « quadrilatère Richelieu », site historique de la BnF dans le 2^e arrondissement et datant du XVII^e siècle est en cours de rénovation jusqu'en 2021. Toutefois, la salle Labrousse qui accueille les publics de l'INHA et les publics du département des Estampes de la BnF, ainsi que la salle des manuscrits ont été rénovées, la salle des Arts du spectacle et une galerie d'exposition (la Rotonde des Arts du Spectacle) ont été créées. L'ouverture de ce « nouveau site » a eu lieu à la fin de l'année 2016.
- ④ La BnF a une mission de collecte, d'archivage et d'entretien (conservation, restauration) des imprimés et collections patrimoniales, mais aussi des activités de recherche et de diffusion de la connaissance. En ce sens, elle accueille dans ses emprises de l'ordre de 2000 personnes par jour, étudiants, chercheurs ou visiteurs du lieu et d'exposition. Elle diffuse aussi en ligne, via le catalogue général, BAM, data.bnf.fr des méta-données sur ses collections et des collections numérisées via Gallica.
- ④ Les usages et usagers de la BnF évoluent donc. En 2015, une politique des publics a été engagée pour une démarche « active de conquête de ses usagers prioritaires » et « un élargissement et une diversification des publics » par une amélioration de son accessibilité et son attractivité.
- ④ Dans ce contexte, une étude des publics a été réalisée sur le site François-Mitterrand fin 2016, celle-ci devant être complétée par une étude des publics du site de Richelieu. Son objectif est de doter la BnF d'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. Trois registres de questions ont été abordés :
 - ✓ Qui sont les visiteurs du site Richelieu depuis sa réouverture? (profil sociodémographique, lien au site...)
 - ✓ Comment s'est déroulée la visite ? (usages, espaces visités...)
 - ✓ Comment apprécient-ils leur visite (niveau de satisfaction, image de la BnF, suggestions d'amélioration)
- ④ Le présent rapport compile les résultats de l'enquête qui a été menée sur le site Richelieu et en ligne auprès des inscrits BnF ayant répondu à l'enquête par email en novembre 2017.

Point sur les conditions d'entrées au site Richelieu

- Les conditions d'accès au site Richelieu sont les suivantes
 - 1 titre INHA (annuel, mensuel, premium; gratuit) permettant d'accéder uniquement à la salle Labrouste;
 - 1 titre BnF (court – 1/5 jours, ou long – annuel; payant) donnant accès aux salles de Richelieu, de la musique et de François-Mitterrand;
 - La possibilité de mettre les deux types de titre sur un même support et donc de n'utiliser qu'une seule carte;
 - Pour l'espace Estampes installé dans la salle Labrouste, les lecteurs peuvent avoir un accès « INHA – Estampes seul »;

- La Bibliothèque de l'ENC n'est accessible qu'aux élèves et anciens élèves de l'école

Le dispositif d'enquête mis en place prévoyait 2 volets complémentaires

1



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

Visiteurs sélectionnés de manière
aléatoire à leur départ de Richelieu
sur 1 mois, du 30 octobre au 30
novembre 2017.

**Questionnaire d'une durée
moyenne de 12 minutes**

**2093 visiteurs interrogés pour
661 enquêtes complètes.**

Redressement sur la base des
données de fréquentation et des
refus de répondre

2



Enquête par email envoyé aux
inscrits BnF venus à Richelieu
depuis le 15/12/2016

Email d'invitation envoyé à
l'intégralité de la base des 7628
inscrits BnF venus sur le site
Richelieu, interrogés du 23 octobre
au 24 novembre 2017. 3550 (46%)
ont un titre INHA en plus du titre BnF.

**Questionnaire d'une durée
moyenne de 20 minutes**

**739 répondants (dont 643 enquêtes
complètes).**

Redressement en fonction des informations
contenues dans la base de données des
inscrits
(Sexe, âge, date de l'inscription, lieu de
résidence)

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** de Richelieu, garantie de la représentativité des résultats de l'enquête.

Echantillon et taux de réponse

→ **661 questionnaires complets** auprès des visiteurs de la BnF.

→ Minimisation des refus de répondre et dans tous les cas, enregistrements des informations sexe, code postal et titre possédé (BnF, INHA...) **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 11h30 à 19h30 du lundi au vendredi et de 10h30 à 18h30 le samedi, hors dimanche et jours fériés.** Les cinq semaines d'enquête choisies, du 30 octobre au 30 novembre, recouvraient une période de vacances scolaires et une période hors vacances scolaires.

L'attention portée par le répondant au questionnaire proposé

→ L'enquête est **réalisée en face à face par une équipe de 3 enquêteurs, un seul enquêteur étant présent à la fois.** La formulation des questions est courte et précise, avec majoritairement des questions fermées. La durée du questionnaire est comprise entre 8 et 16 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, notamment pour 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 quotidienne de Richelieu.

Critères de redressement des données

- Sur l'enquête face à face, 2093 visiteurs ont été approchés au moment de l'enquête. Parmi eux, 31% ont accepté de répondre à l'enquête, 21% y avaient déjà répondu lors d'un contact précédent, 35% ont refusé de répondre par manque de temps, 5% ne rentraient pas dans le cadre de l'enquête et 7% étaient des agents travaillant sur le site. Les refus étaient qualifiés selon le sexe, le code postal et le titre possédé et ont servi au redressement des données a posteriori. Les résultats ont également été redressés en fonction des données de fréquentation de Richelieu par jour fournies par la BnF.
- Sur l'enquête en ligne, 739 inscrits ont répondu au questionnaire.
- On notera que les écarts entre l'échantillon brut et redressé sont relativement peu importants dans les deux études, gage d'une bonne représentativité et de la fiabilité des résultats. Dans l'enquête face à face, les jours les moins fréquentés (samedi) étaient surreprésentés dans les enquêtes, le redressement a permis de leur redonner leur poids réel au global. De la même façon, dans l'enquête internet, le redressement a permis de retrouver les proportions exactes des plus jeunes, inscrits récemment et résidant sur Paris.

Enquête face à face

Type de jour	Brut	Redressé
Lundi	19%	19%
Mardi	17%	21%
Mercredi	15%	15%
Jeudi	20%	21%
Vendredi	15%	15%
Samedi	15%	8%

Lieu de résidence

Paris	68%	67%
Autre IDF	19%	15%
Province	6%	6%
Réside à l'étranger	7%	12%

Titre d'entrée*

Pass BnF illimité	53%	54%
Pass BnF court	2%	2%
Pass BnF Lecture	0%	0%
INHA Annuelle	55%	53%
INHA mensuelle	1%	1%
Aucun	13%	15%

Enquête internet

Sexe	Brut	Redressé
Homme	49%	49%
Femme	51%	51%

Âge

25 ans ou moins	7%	13%
26 à 45 ans	34%	48%
46 à 59 ans	25%	20%
60 ans et plus	34%	19%

Date d'inscription

Après septembre 2016	23%	32%
Avant septembre 2016	3%	5%
2014 ou 2015	7%	9%
Avant 2014	67%	54%

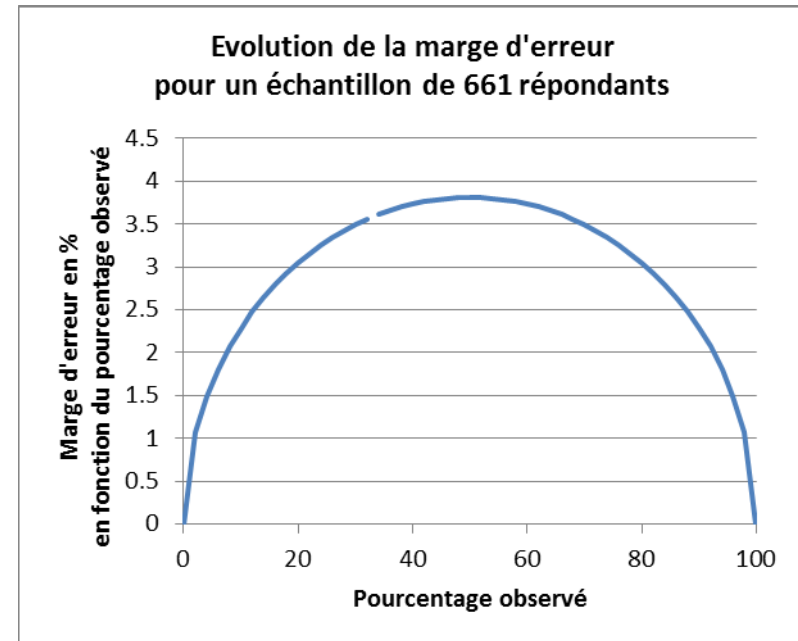
Lieu de résidence

Paris	34%	45%
Autre IDF	18%	19%
Province	22%	14%
Réside à l'étranger	26%	22%

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 661 personnes, celle-ci variant alors entre 1.1% (pour un pourcentage de 2% ou de 98%) à 3.8% pour un pourcentage de 50%. Pour un échantillon de 739 personnes (enquête en ligne), la marge d'erreur varie entre 0.9% et 3.3%.

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%
671	1.1%	3.8%
739	0.9%	3.3%
1000	0.9%	3.1%



Pour les très petits échantillons, les pourcentages ne sont indiqués qu'à titre indicatif et doivent être analysés avec toutes les précautions qui s'imposent par le lecteur.

Principaux enseignements de l'enquête

- L'analyse des deux volets de l'enquête (enquête sur site en face à face et enquête en ligne auprès des inscrits à la BnF Richelieu) permet de constater que :
 - A un instant T, **les trois quarts des visiteurs se concentrent dans la salle Labrouste**, contre 17% pour les salles gérées par la BnF, auxquels il faut rajouter 13% de visiteurs venus pour voir le lieu lui-même ou rejoindre des amis.
 - **Sur place, le profil des usagers du site Richelieu est plus âgé, plus expérimenté** que sur le site François-Mitterrand (65% de Bac+5/+6 contre 47%) **et plus « intensifs »**, avec 67% des visiteurs de Richelieu qui viennent plusieurs fois par semaine contre 45% à François-Mitterrand. La motivation culturelle (visite d'expos, du site) y est en revanche plus en retrait.
 - **Au sein du site Richelieu, le profil des usagers varie également fortement selon les salles fréquentées** : encore plus expert (77% de Bac+5/Bac+6) parmi les salles gérées par la BnF (salle des manuscrits notamment). On y trouve principalement des doctorants (26%), des enseignants chercheurs (25%) et autres actifs, et une faible proportion d'étudiants (15%), alors que c'est le profil qui peuple majoritairement la salle INHA (53%).
 - Comme évoqué ci-dessus, **la fréquence de venue à Richelieu est caractéristique du site**, et notamment des usagers de la salle Labrouste, 71% d'entre eux s'y rendant plusieurs fois par semaine, alors que les usagers des salles BnF ne sont que 37% à faire de même (moins que les 45% de François-Mitterrand).
 - Pourtant, cette fréquence de visite des usagers des salles BnF reste très largement **supérieure à celle indiquée par les inscrits ayant répondu à l'enquête par internet**, où ils ne sont plus que 9% à venir plusieurs fois par semaine.
 - Ainsi, si l'enquête réalisée en face à face représente fidèlement les typologies des populations présentes sur le site Richelieu à un instant T, l'enquête en ligne met en exergue la particularité des **usagers titulaires d'un pass BnF : ils se rendent à Richelieu de manière ponctuelle et ramassée dans le temps**, contrairement aux usagers très intensifs qui peuplent la salle Labrouste de l'INHA. Cela se caractérise d'ailleurs par une proportion importante d'usagers résidant en province ou à l'étranger (36%), alors que le profil des usagers de la salle Labrouste de l'INHA est très parisien (75%).
 - Les deux enquêtes sont complémentaires : si l'enquête face à face permet de comprendre comment cohabitent les différents publics au sein du site Richelieu, l'enquête en ligne permet de donner la parole à l'ensemble des inscrits à la BnF Richelieu.

L'enquête en face à face : une photographie des publics de Richelieu

- ④ L'enquête face à face permet de faire un premier constat : **une part importante des usagers ne sait pas exactement quel(s) titre(s) se trouve(nt) sur leur carte** : un pass BnF, un pass INHA, les deux? Ainsi, 21% des visiteurs interrogés indiquent avoir travaillé dans la salle Labrouste en déclarant pourtant n'être titulaire que d'un pass BnF.
- ④ **Au final, les données d'entrées montrent que 10% des usagers venus à Richelieu possèdent uniquement un titre BnF, 62% uniquement un titre INHA et 28% les deux types de titres.** A noter que si les usagers possédant uniquement un titre BnF représentent 10% des entrées à Richelieu, ils représentent 23% de l'ensemble des inscrits. Ils viennent proportionnellement moins souvent à Richelieu que les usagers possédant les deux titres (28% des entrées mais seulement 17% des inscrits).
- ④ **Dans tous les cas, plus que le titre possédé, c'est bien l'usage des salles (INHA ou BnF) qui s'avère le critère le plus discriminant dans l'enquête face à face.**
- ④ Les salles BnF accueillent notamment un profil plus professionnel, la moitié venant ponctuellement pour leur activité professionnelle ou un projet personnel contre simplement un quart dans la salle INHA où l'on vient essentiellement pour ses études, plusieurs fois par semaine.
- ④ Si les profils se distinguent d'une salle à l'autre, les usages quant à eux sont relativement homogènes : 7 usagers sur 10 indiquent utiliser les ressources de Richelieu presque à toutes les visites, et notamment le libre accès. **Gallica est notamment utilisée par les 6 usagers sur 10 en moyenne, aussi bien à distance que sur place** dans les salles BnF ou la salle Labrouste. Son usage est toutefois plus récurrent parmi les usagers plus aguerris des salles BnF. Ces derniers y associent principalement pour leur recherche le catalogue général de la BnF, complété dans un second temps par BAM (un des seuls outils utilisé essentiellement sur place), SUDOC et CCFR. Les usagers de la salle INHA vont très majoritairement utiliser deux outils en plus de Gallica : le catalogue de l'INHA très majoritairement mais aussi SUDOC. Un quart des usagers, BnF et INHA, utilisent un outil de gestion bibliographique (Zotero principalement).
- ④ L'attachement des usagers au site de Richelieu est très marqué, ils en soulignent sa beauté, la qualité de son environnement et les (bonnes) conditions de travail. Il en résulte un niveau de satisfaction extrêmement élevé, avec **plus de 9 usagers sur 10 satisfaits**, quels que soient les thèmes (accueil, inscription, accès aux collections, tarif) et le profil considéré. Tout juste certains évoquent-ils la possibilité **d'offrir un espace de restauration sur le site, voire une extension des horaires d'ouverture et l'amélioration du réseau wifi**, sans que cela soit jamais considéré comme un point bloquant pour leur venue.
- ④ L'intérêt pour le développement de services culturels ou des conseils à distance est en revanche plus mitigé, avec moins d'un usager sur 4 se déclarant très intéressé par ces développements potentiels.

L'enquête en ligne : la prise en compte de l'ensemble des inscrits BnF à Richelieu

- ④ L'enquête auprès des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne permet de capter un profil d'utilisateur que l'on ne retrouve que peu dans l'enquête face à face, qui se déroule simplement sur un mois de l'année : **les usagers qui ne viennent que ponctuellement à Richelieu, et qui représentent 75% des inscrits**, et dont plus d'un tiers réside en province ou à l'étranger. 25% d'entre eux ont utilisé un Pass BnF court (1/5 jours depuis le 1^{er} mars 2017, 3/15 jours suivant la précédente tarification), alors qu'ils sont quasiment inexistantes dans l'enquête face à face. On retrouve également dans l'enquête en ligne 15% d'inscrits habitués des salles de Musique de Louvois ou de l'Opéra, alors qu'ils étaient eux aussi absents de l'enquête face à face.
- ④ A l'exception de ces différences significatives, le profil des inscrits ayant répondu en ligne se rapproche beaucoup du profil moyen des usagers des salles BnF dans l'enquête en face à face, avec des usagers essentiellement en activité, se rendant à Richelieu pour leur activité professionnelle ou un projet personnel et fréquentant Richelieu pour plus de la moitié depuis plus de 3 ans.
- ④ **Usagers moins fréquents de Richelieu, leur attachement au site est moins marqué que dans l'enquête face à face.** Ainsi, **50% d'entre eux fréquentent plus souvent le Rez-de-jardin à François-Mitterrand que Richelieu.** S'ils accordent leur préférence à Richelieu pour son environnement et la beauté des lieux, ils reconnaissent tout autant de mérite à François-Mitterrand pour la richesse des collections et les conditions de travail. Surtout, **ils favorisent très majoritairement le site de François-Mitterrand pour l'étendue de ses horaires d'ouverture.**
- ④ Si les inscrits se montrent globalement satisfaits du site Richelieu, leur enthousiasme est moindre que celui des usagers les plus intensifs et les plus habitués du site interrogés en face à face. On voit alors poindre **certaines critiques sur les tarifs appliqués (24% d'insatisfaits) et sur l'accès aux collections (21% d'insatisfaits).** C'est d'ailleurs ce dernier sujet qui est cité en premier parmi les suggestions d'améliorations potentielles par les inscrits.
- ④ Dans 8 cas sur 10, les usagers utilisent les ressources de Richelieu quasiment à chaque fois, en ayant autant recours aux documents en libre accès qu'aux ressources électroniques. **Ils sont 93% à préparer la consultation des documents en amont de leur visite, essentiellement via le catalogue général de la BnF et Gallica**, puis par le SUDOC, BAM, Data.bnf.fr mais aussi le catalogue de l'INHA pour les usagers venant le plus fréquemment. **Tous ces outils sont utilisés majoritairement à distance**, ce qui fait du nouvel outil de réservation de documents ouvert en avril 2017 un service très attendu.
- ④ Gallica, utilisée par tous ou presque, permet notamment à la moitié des usagers de se rendre moins souvent sur place sur le site de Richelieu grâce à l'importance du fonds de documents numérisés. **Les usagers se rendent avant tout sur place pour y consulter des manuscrits ou des imprimés.**
- ④ Les deux tiers des usagers indiquent par ailleurs qu'ils aimeraient mieux découvrir les collections de Richelieu, majoritairement via une aide personnalisée à la recherche.

Qui sont les visiteurs du site Richelieu?

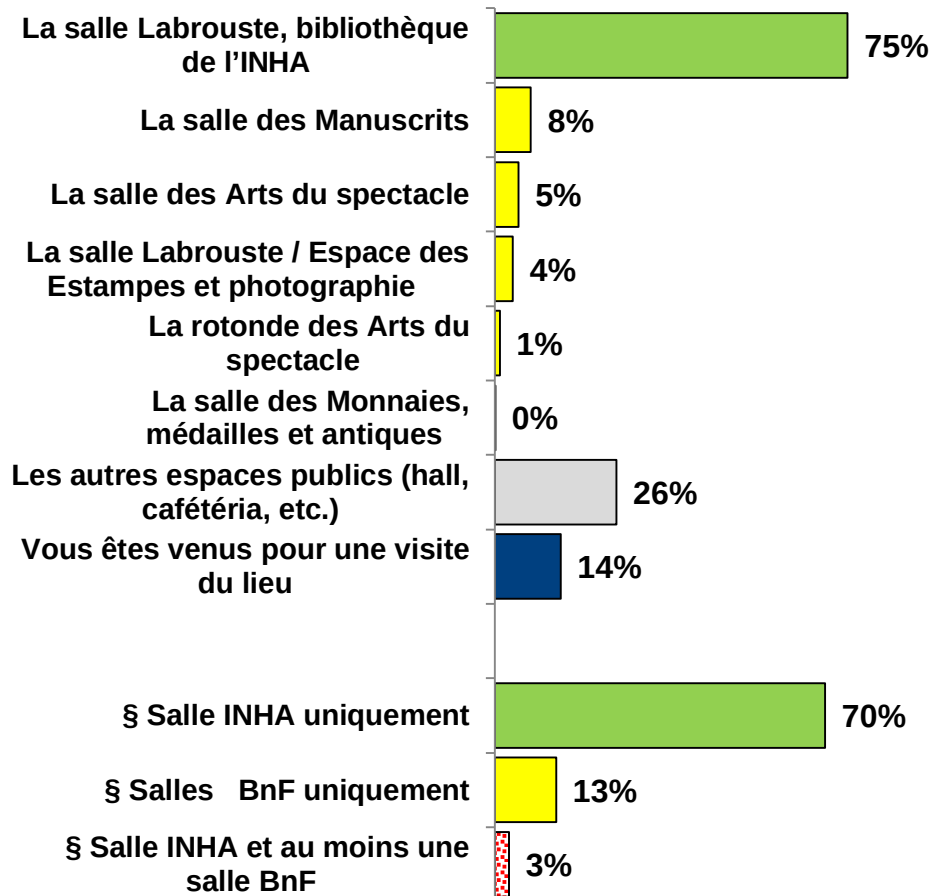
Echantillon : 661 visiteurs du site

Clé de répartition : espaces fréquentés

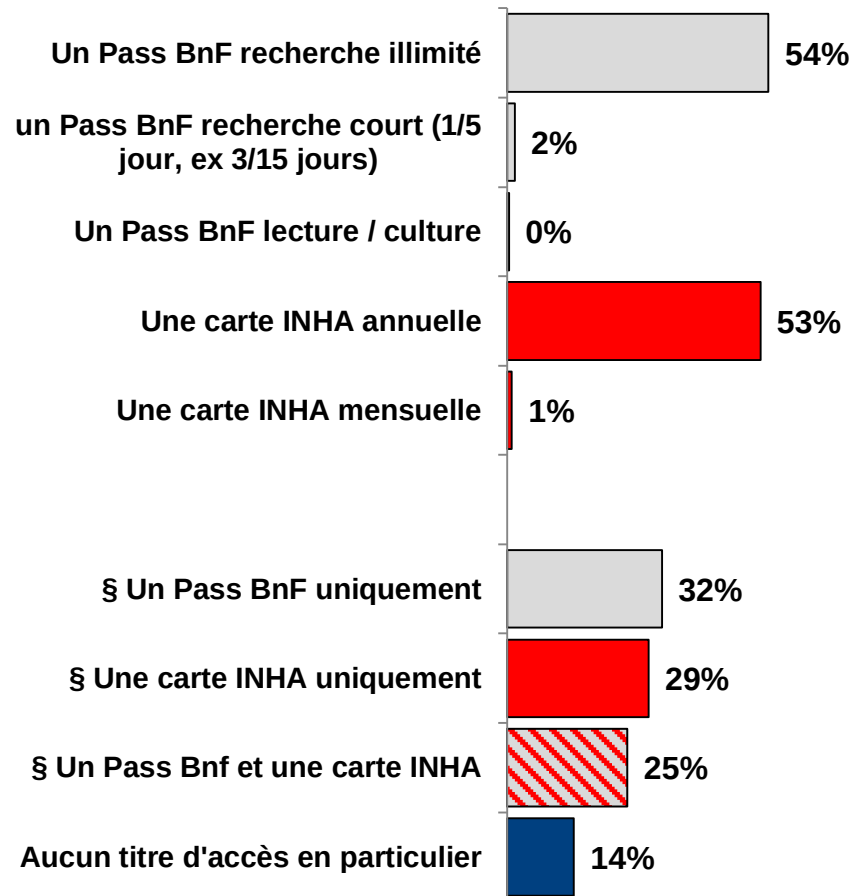
Répartition des visiteurs par titre et par salle

- La quasi-totalité des usagers déclarent posséder soit un pass BnF recherche illimité, soit une carte INHA annuelle, voire aucun titre dans 14% des cas.
- La salle des manuscrits est déclarée comme la plus fréquentée par les enquêtés utilisant les salles BnF.

Répartition par
salles utilisées



Répartition par
titre d'accès



Répartition des visiteurs par titre et par salle en déclaratif

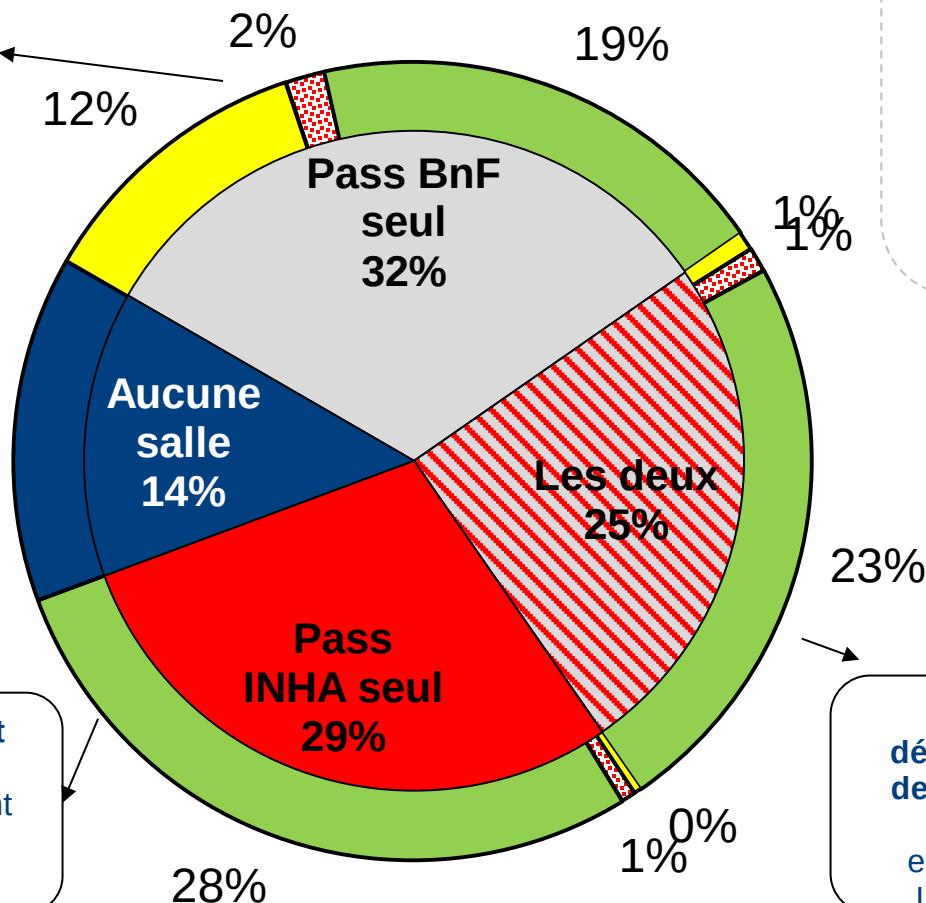
12% des visiteurs disposent d'un pass BnF et fréquentent uniquement les salles de la BnF (majoritairement la salle des manuscrits ou la salle des Arts du Spectacle).

19% déclarent fréquenter la salle Labrouste uniquement sans disposer du pass INHA (a priori impossible).

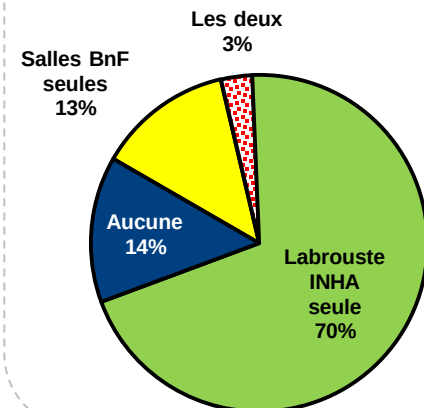
Ce résultat souligne la relative méconnaissance des usagers par rapport au(x) titre(s) effectivement chargé(s) sur leur carte

14%

29% des visiteurs déclarent posséder un Pass INHA uniquement et ne fréquentent quasi exclusivement la salle Labrouste INHA



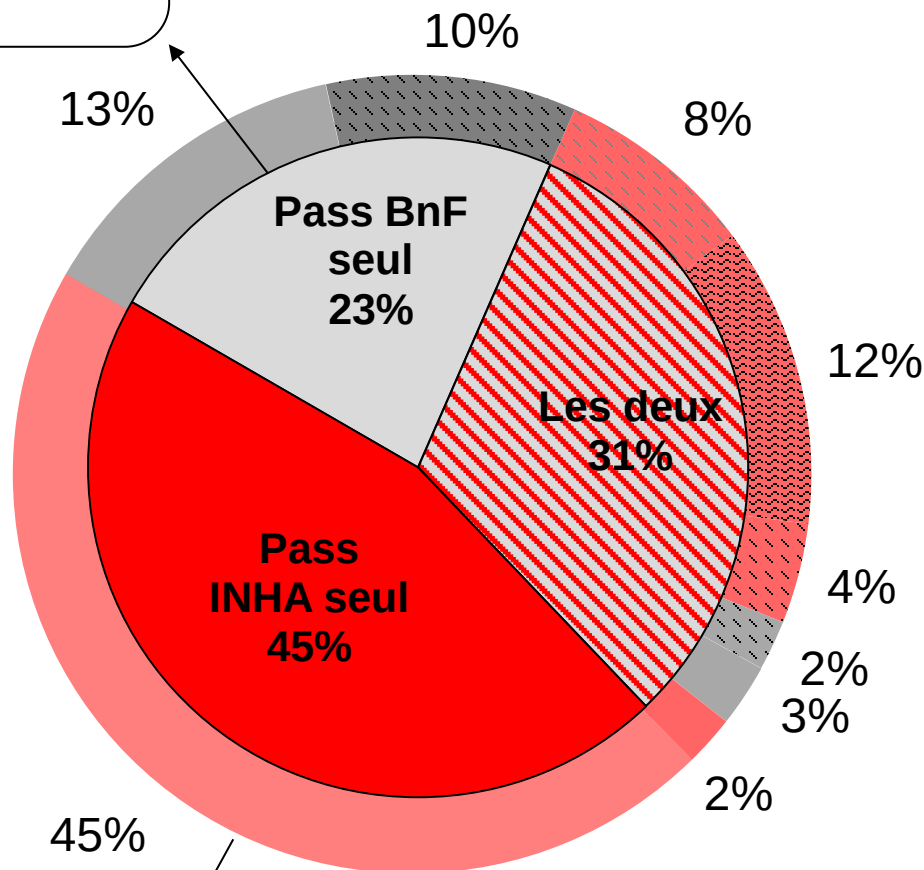
Répartition des visiteurs par salle à Richelieu



25% des visiteurs déclarent posséder les deux types de pass. Ils fréquentent quasi exclusivement la salle Labrouste de l'INHA.

Répartition des visiteurs par titre et par salle dans la base inscrits

23% des fréquentant du site ont un pass BnF seul. Parmi eux, 13% ne fréquentent que BnF-Richelieu, 10% fréquentent BnF-Richelieu et François-Mitterrand



31% des fréquentants ont un Pass BnF et un Pass INHA

Parmi eux:

- 8% fréquentent BnF-Richelieu, Labrouste et François-Mitterrand
- 12% fréquentant Labrouste et François-Mitterrand
- 4% fréquentent BnF-Richelieu et Labrouste
- 2% fréquentent BnF-Richelieu et Labrouste
- 3% fréquentent uniquement BnF-Richelieu
- 2% fréquentent uniquement Labrouste

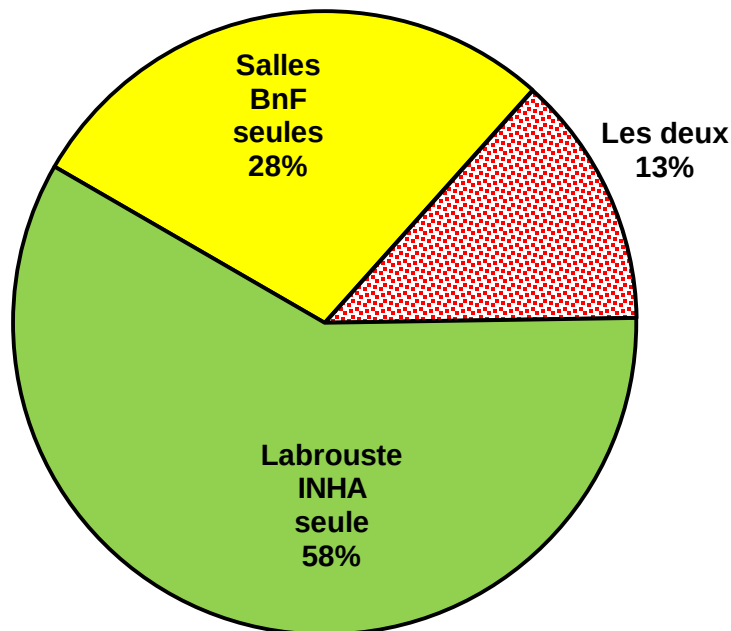
45% des fréquentants on un Pass INHA seul et ne fréquentent que l'INHA

14405 fréquentants de Richelieu

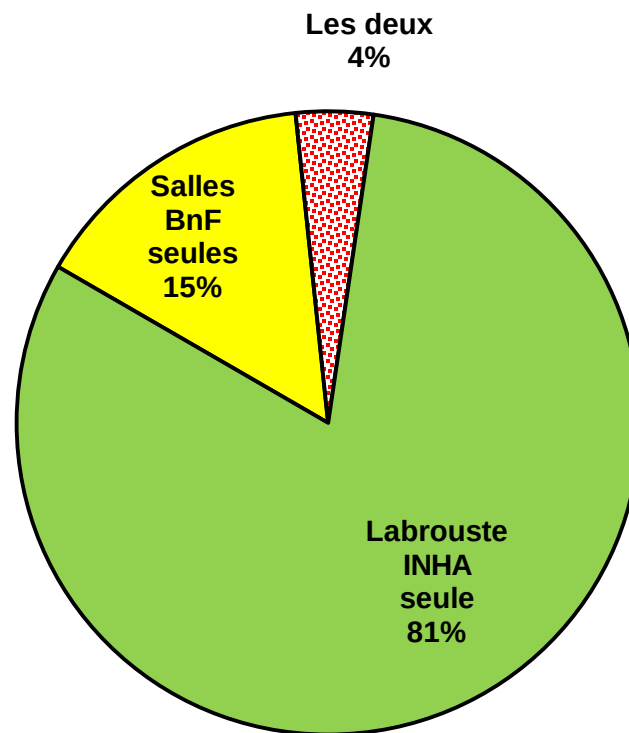
Répartition des inscrits au site Richelieu selon la salle fréquentée

- 58% des 14 141 personnes inscrites à Richelieu ne fréquentent que la salle Labrouste de l'INHA. En pratique, l'enquête face à face montre que 81% des usagers des salles fréquentent uniquement la salle Labrouste. La différence s'explique par la fréquence de venue moindre des usagers des salles BnF, ce qui sera mis en évidence dans les pages suivantes du rapport.

Répartition des 14 141 inscrits fréquentant le site Richelieu (données BnF)



Répartition des 589 usagers du site Richelieu interrogés dans l'enquête Face à face (hors simple visiteurs)

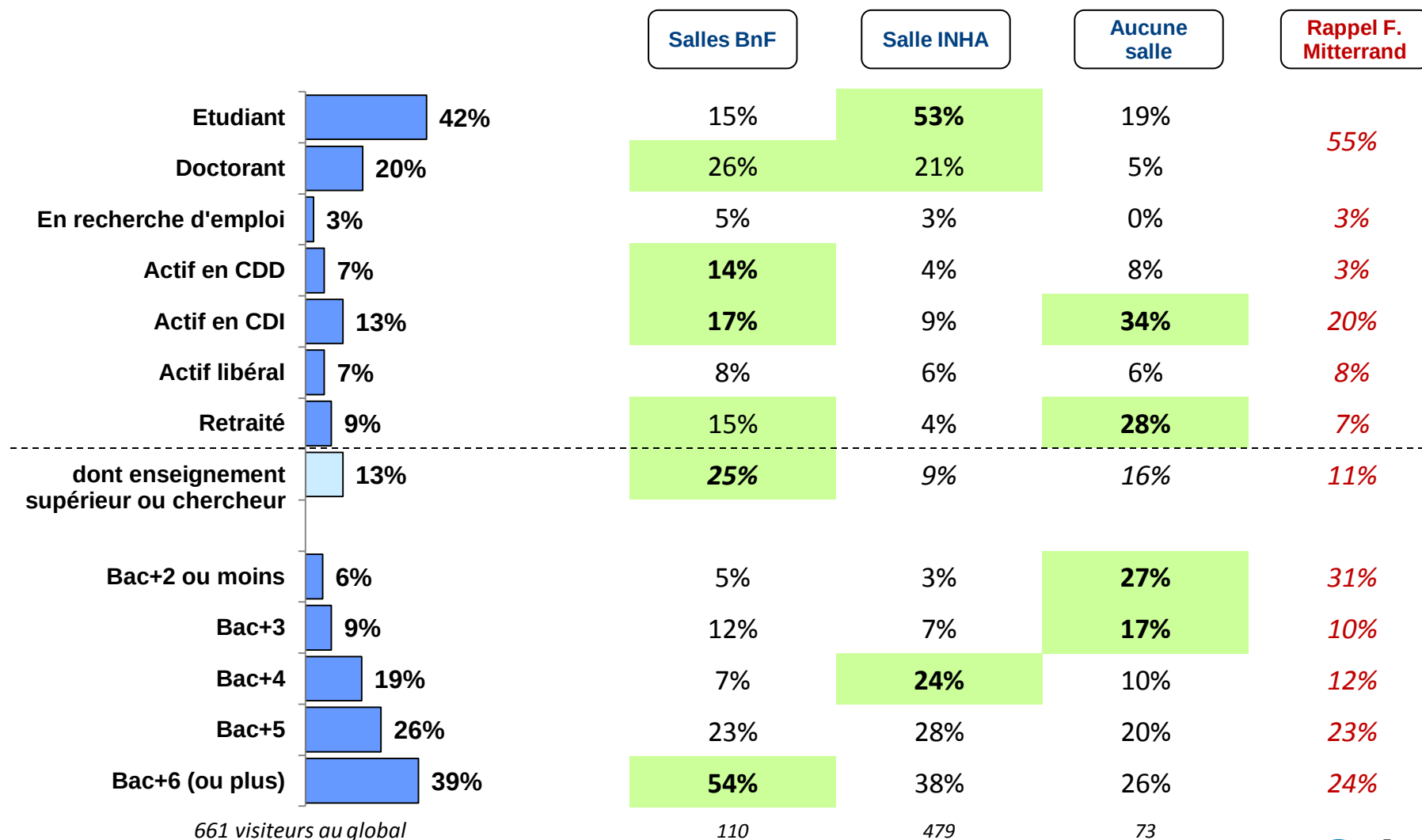


Point sur les données et le déclaratif

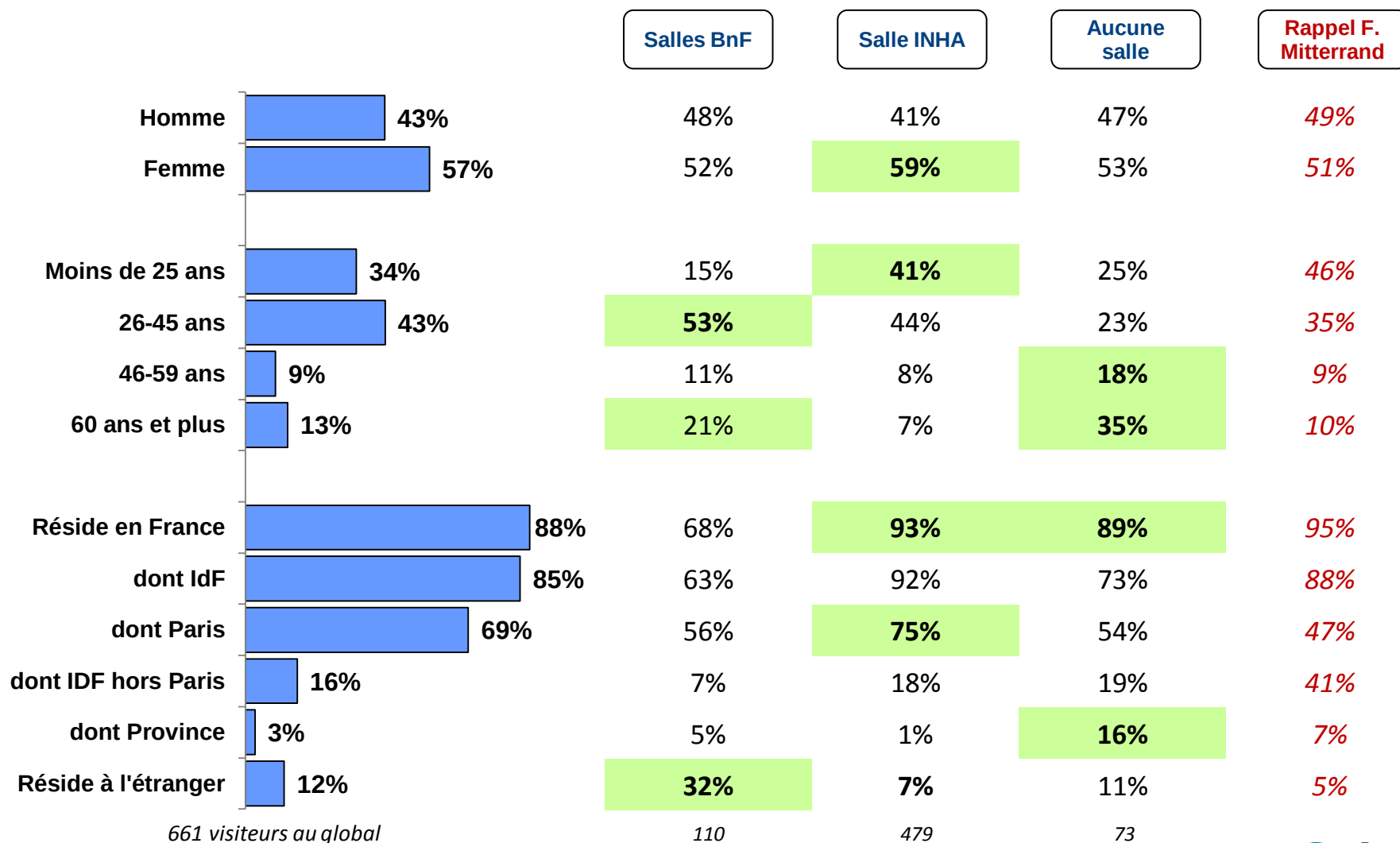
- L'enquêteur sur place demandait aux visiteurs le titre possédé, sans suggérer de réponse; puis les espaces visités ce jour, sans suggérer de réponses; puis il listait les espaces pour identifier si l'enquêté s'y rendait à d'autres occasions que cette visite;
- On constate différentes incohérences dans ces réponses : 19% des répondants indiquent avoir un titre BnF uniquement et ne fréquenter pourtant que la salle Labrouste; Seulement 29% déclarent avoir un titre INHA **alors qu'ils constituent 60% des visites;**

Une vérification sur les données utilisées est en cours, mais le principal résultat de ces incohérences consiste à souligner la difficulté à comprendre les conditions d'accès et le positionnement des institutions!

- Le profil des usagers varie en fonction de l'usage des salles : il est plus sénior / plus expert parmi les usagers des salles BnF, avec plus de la moitié des usagers disposant d'un Bac+6.

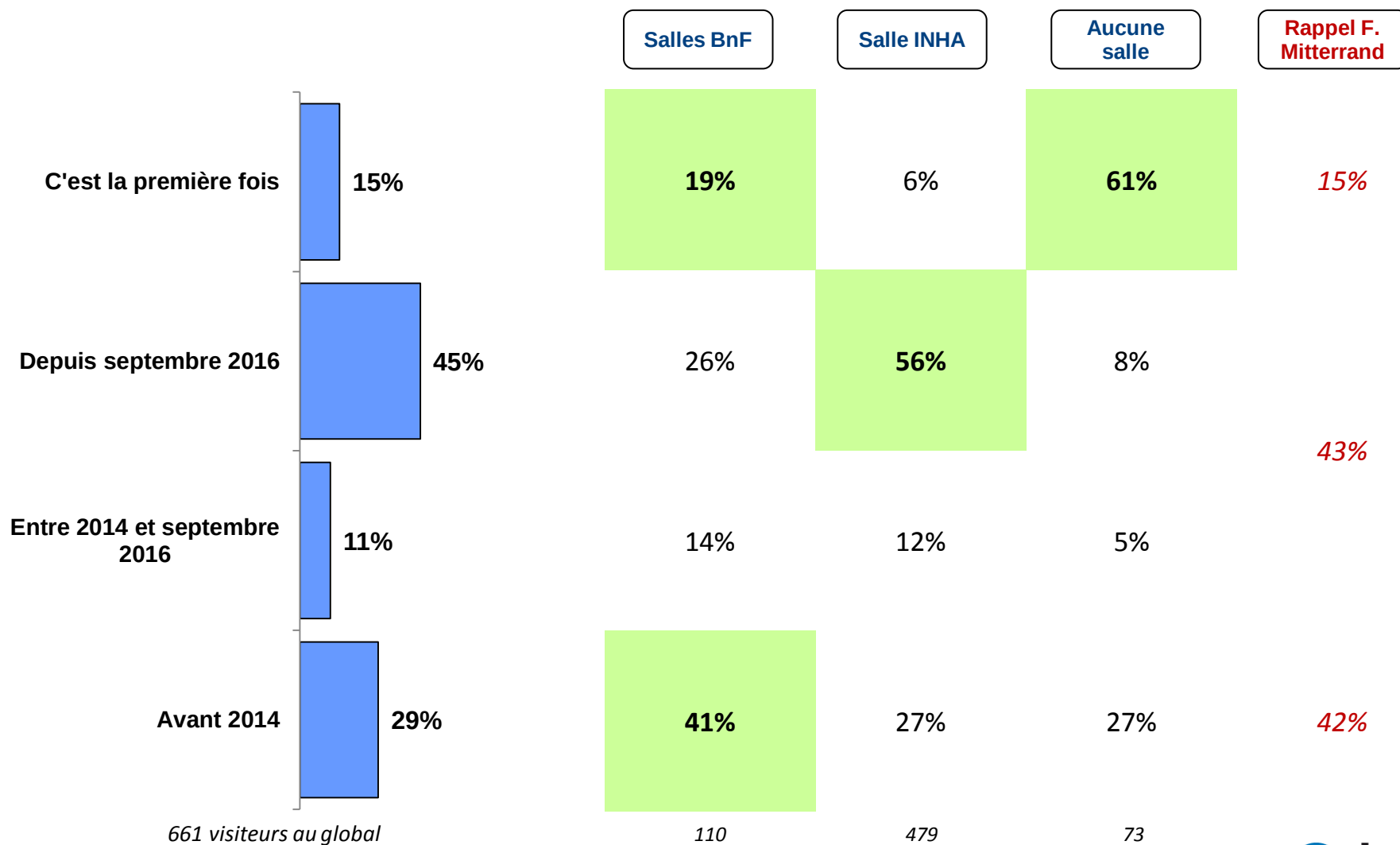


- Ce profil « expert » dans les salles BnF se caractérise notamment par une proportion plus importante de chercheurs étrangers.



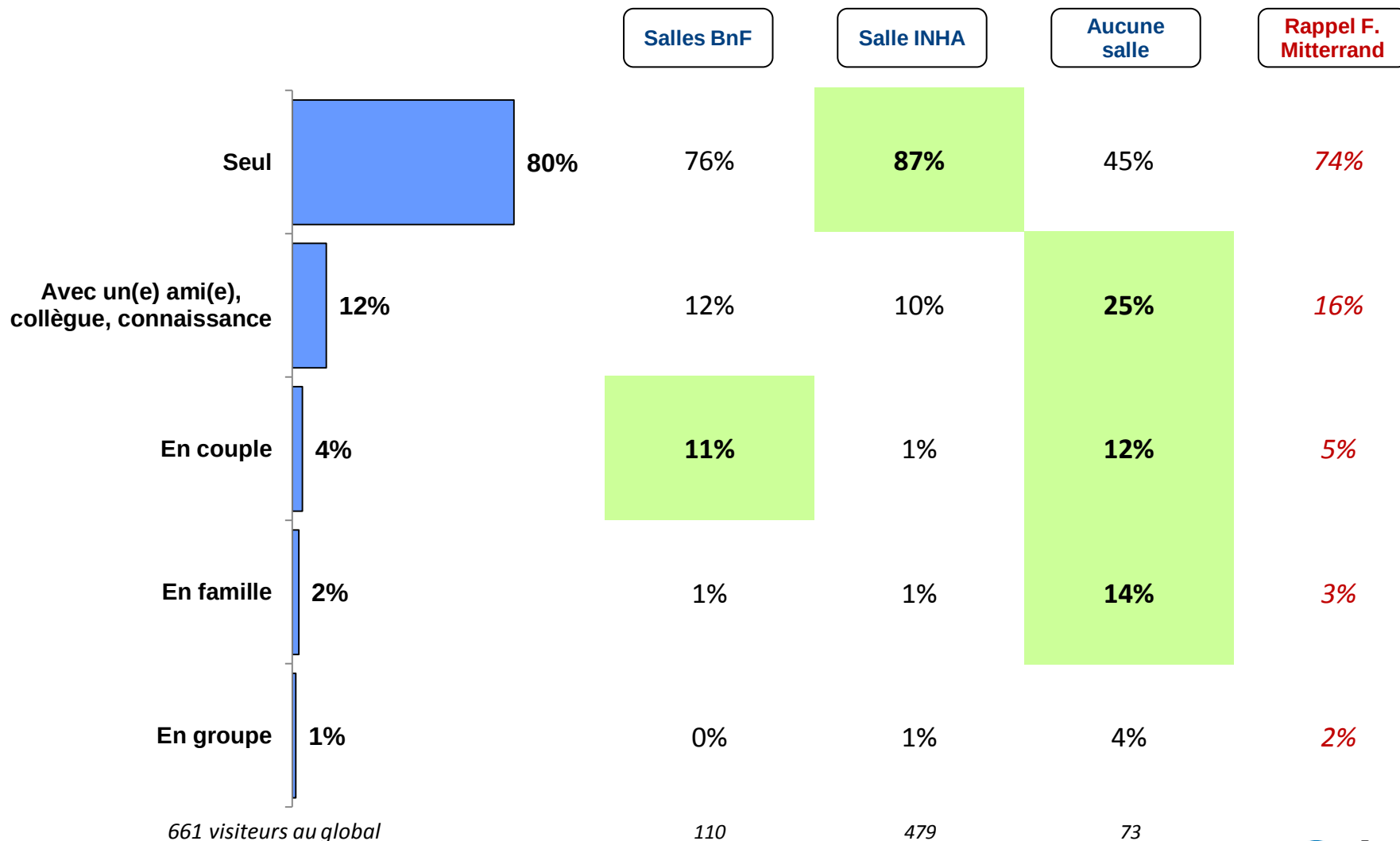
Profil des usagers du site de Richelieu

- L'ancienneté des usagers des salles BnF est plus importante : 4 sur 10 viennent depuis avant 2014.



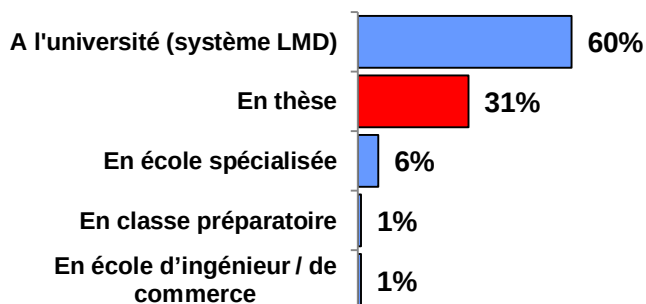
Niveau d'accompagnement lors de la visite à Richelieu

- L'aspect individuel des visites à Richelieu est un peu moins marqué qu'au Rez-de-jardin de François-Mitterrand, où 90% des visites se font seul. Seuls les visiteurs sans titre, venus pour voir le bâtiment, viennent le plus souvent accompagnés, dans des proportions similaires à ce qu'on avait pu mesurer pour les visiteurs culturels sur le site François-Mitterrand.

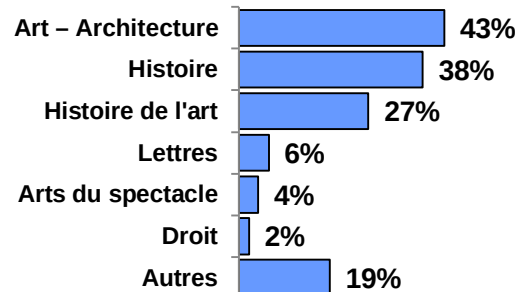


- Etudiants (42%) et doctorants (20%) constituent 62% de la population du site BnF Richelieu. Ils sont très majoritairement spécialisés en histoire et en histoire de l'art. Un tiers des étudiants sont en thèse, soit 2 à 3 fois plus qu'à F.Mitterrand. Dans le détail, 41% des possesseurs d'un titre BnF sont en thèse contre 18% pour les possesseurs d'un titre INHA uniquement. A noter que les doctorants sont davantage financés (65%) qu'à François-Mitterrand (56%).

Type d'établissement fréquenté

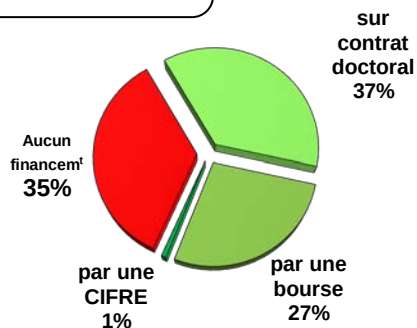


Filière ou discipline principale

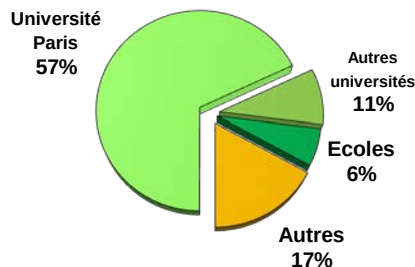


415 visiteurs de Richelieu, étudiants

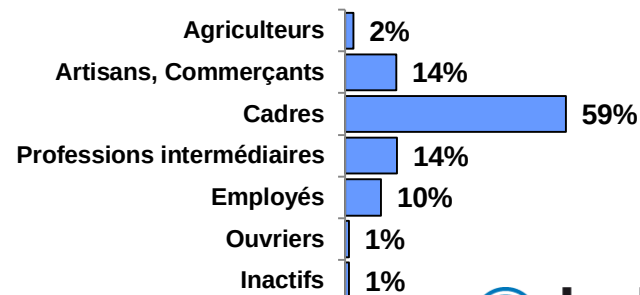
Financement de la thèse



Etablissement



CSP des parents



143 visiteurs de Richelieu, thésards

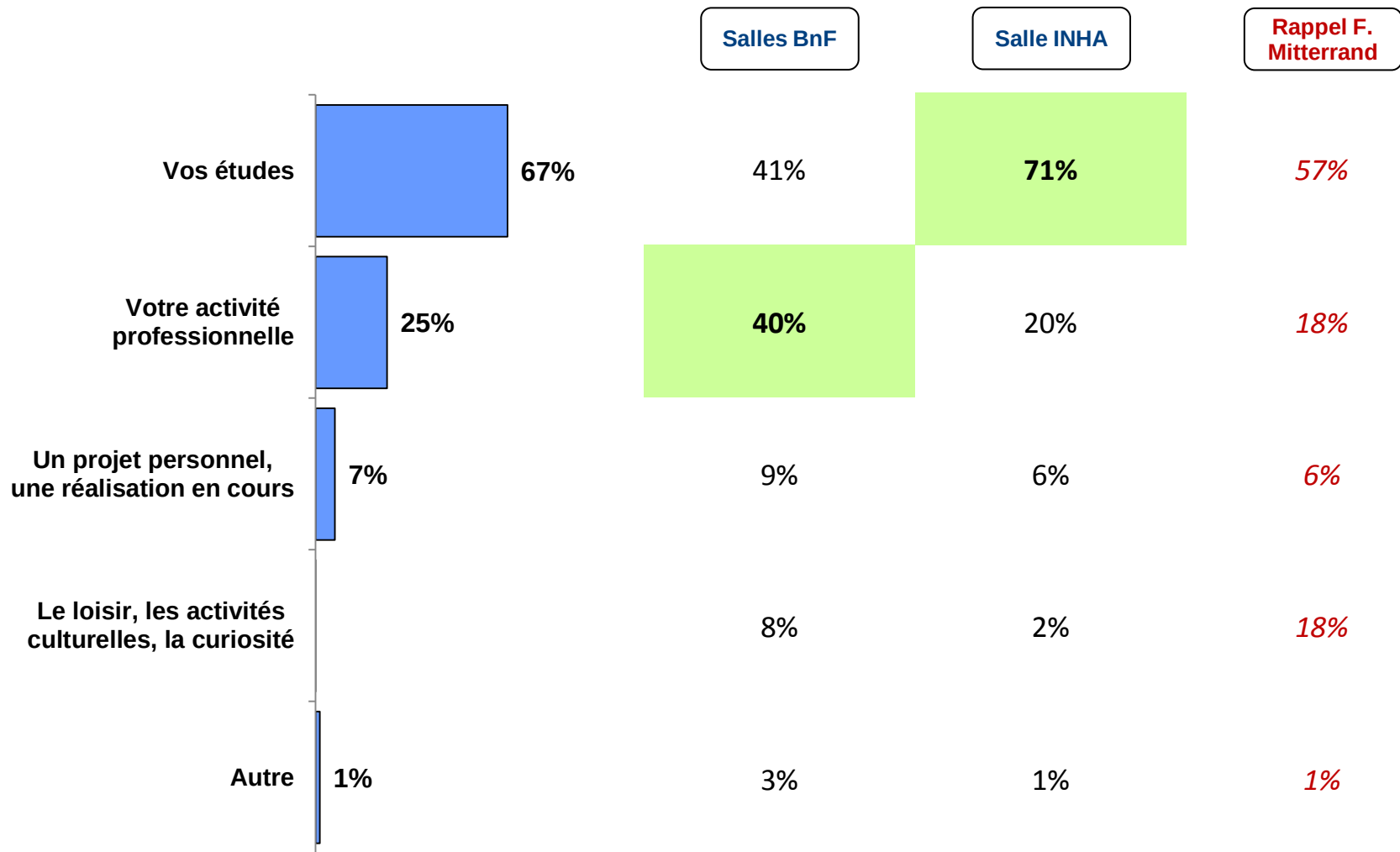
L'accès au site Richelieu

Echantillon : 589 usagers du site de Richelieu (hors simple visiteurs)

Clé de répartition : par espace fréquenté

Raison principale de la venue à la BnF Richelieu

- On retrouve dans les salles BnF une majorité d'utilisateurs qui s'y rendent dans le cadre de leur activité professionnelle, tandis que les utilisateurs de la salle Labrouste – INHA viennent très majoritairement pour leurs études.



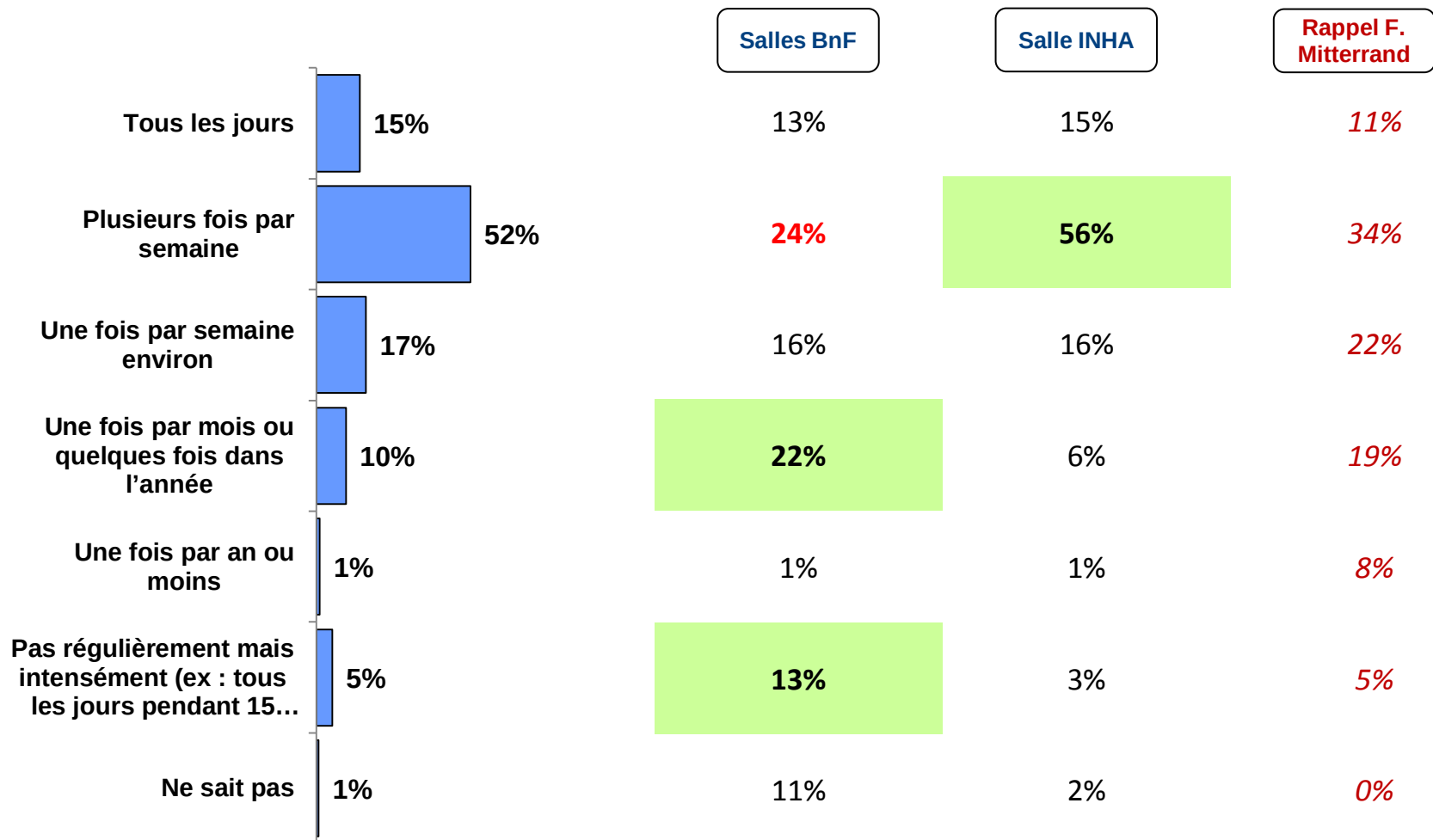
589 utilisateurs du site de Richelieu
(hors simple visiteurs)

110

479

Fréquence de visite à Richelieu

- L'usage de la BnF Richelieu est plus intensif parmi les usagers de la salle INHA, avec plus de 7 usagers sur 10 qui viennent plusieurs fois par semaine (voire tous les jours).
- A l'inverse, la venue des usagers qui utilisent seulement les salles BnF est moins régulière. 36% viennent quelques fois dans l'année ou seulement sur une courte période.



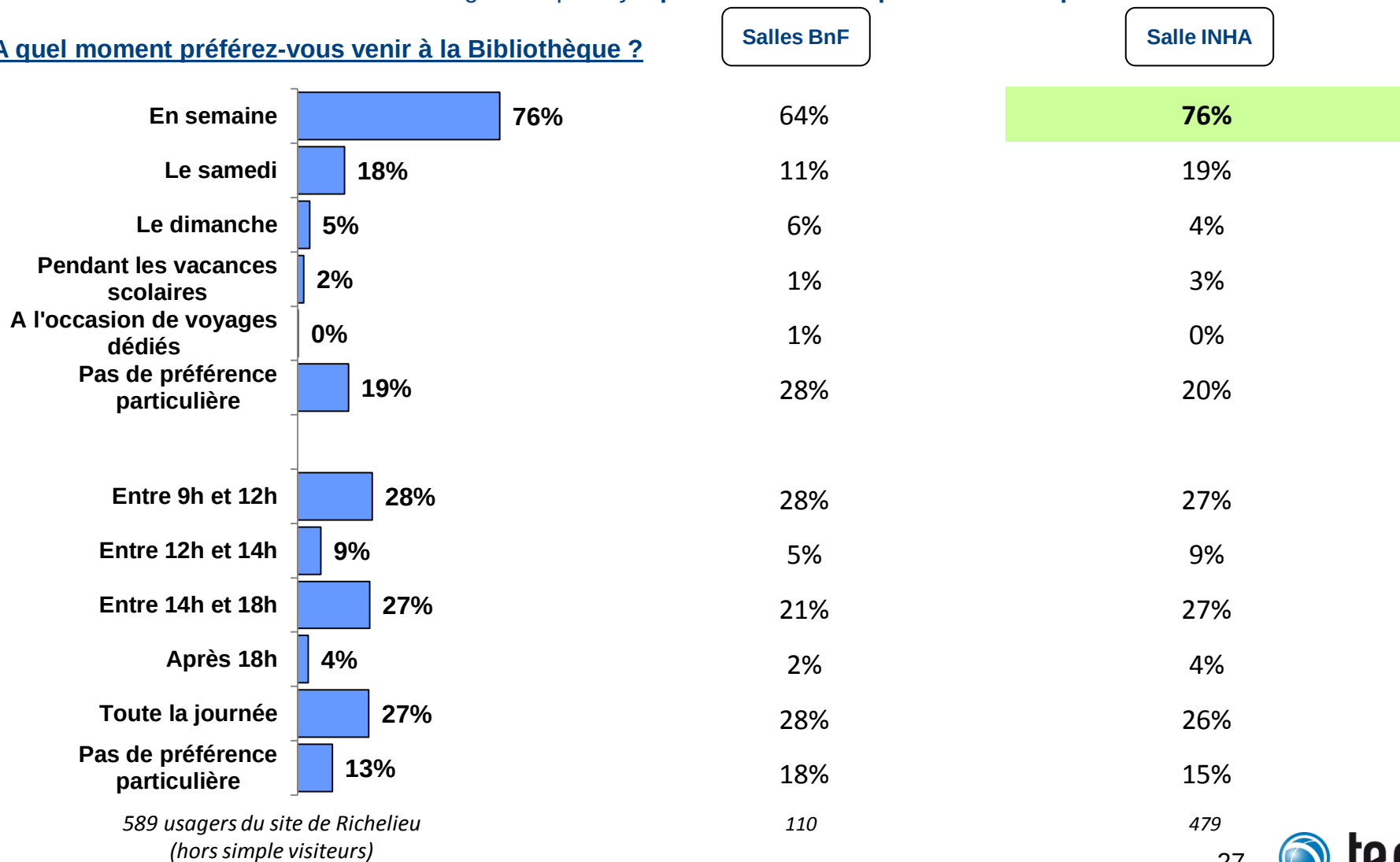
589 usagers du site de Richelieu
(hors simple visiteurs)

110

479

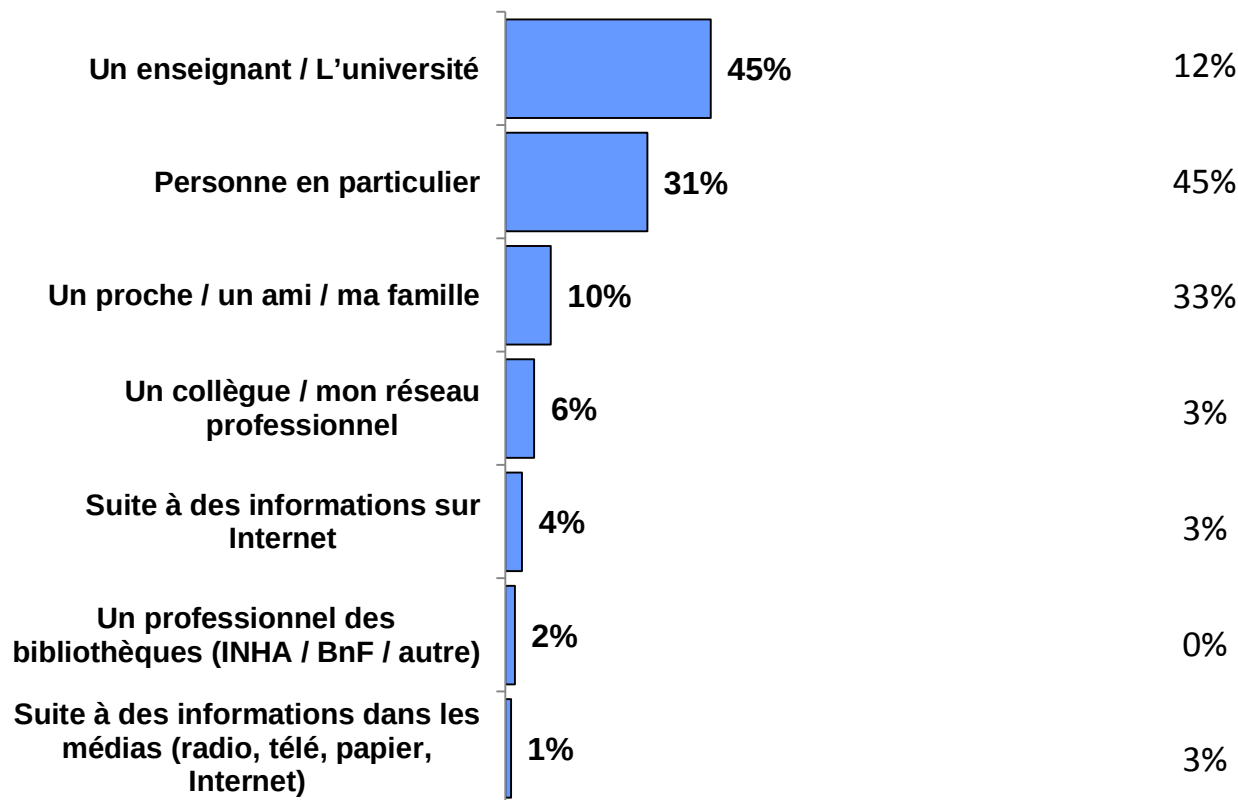
- Il n'y a pas de différence notable entre les profils types d'utilisateurs à Richelieu. Pour tous, le moment préféré est principalement en semaine, un tiers préférant le matin, un tiers l'après-midi et un dernier tiers toute la journée.
- Ni le dimanche, ni les soirées après 18h ne ressortent particulièrement. Cela semble indiquer que les contraintes horaires sont connues des utilisateurs et qu'il n'y a **pas de demande spontanée forte pour les modifier**.

→ A quel moment préférez-vous venir à la Bibliothèque ?



- L'aspect prescripteur de l'université est prépondérant dans la venue des usagers au site Richelieu la première fois, bien plus que pour le site François-Mitterrand.
- A noter que l'impact prescriptif de l'université est valable quel que soit le type d'usagers à Richelieu.

Rappel enquête
F. Mitterrand



589 usagers du site de Richelieu
(hors simple visiteurs)

Espaces habituellement fréquentés par les usagers

- Les usagers de la salle des Manuscrits sont les plus « fidèles » : ils se rendent quasi exclusivement dans cette salle, seuls 15% d'entre eux se rendant dans la salle Labrouste INHA. Dans une moindre mesure, c'est aussi le cas des usagers de la salle des Arts du spectacle. En revanche, les usagers de l'espace des Estampes s'installent habituellement plutôt côté INHA.

Exemple de lecture : Tableau à lire en colonne, chaque colonne du deuxième tableau fait 100%. Parmi les 26 répondants ayant indiqué s'être rendus dans la Salle des Arts du Spectacle le jour où ils ont répondu à l'enquête (3^e colonne), 79% d'entre eux disent fréquenter cette salle habituellement, et 63% d'entre eux disent que c'est la salle qu'ils fréquentent le plus souvent. Ils sont aussi 51% à fréquenter habituellement la salle Labrouste INHA, mais seulement 26% à dire que c'est la salle qu'il fréquente le plus souvent.

Espace fréquenté au moment de la passation du questionnaire

	Salle Labrouste INHA	Salle Labrouste Espace des estampes	Salle des Arts du spectacle	Salle des Manuscrits
Salle Labrouste INHA	99%	88%	51%	15%
Salle Labrouste Espace des estampes	19%	80%	8%	7%
Salle des Arts du spectacle	8%	12%	79%	2%
Salle des Manuscrits	8%	20%	20%	100%

Ensemble des espaces habituellement fréquentés à Richelieu

Salle Labrouste INHA	98%	75%	26%	6%
Salle Labrouste Espace des estampes	1%	25%	3%	0%
Salle des Arts du spectacle	1%	0%	63%	0%
Salle des Manuscrits	0%	0%	8%	94%

Espace fréquenté le plus souvent à Richelieu

494

28 !!

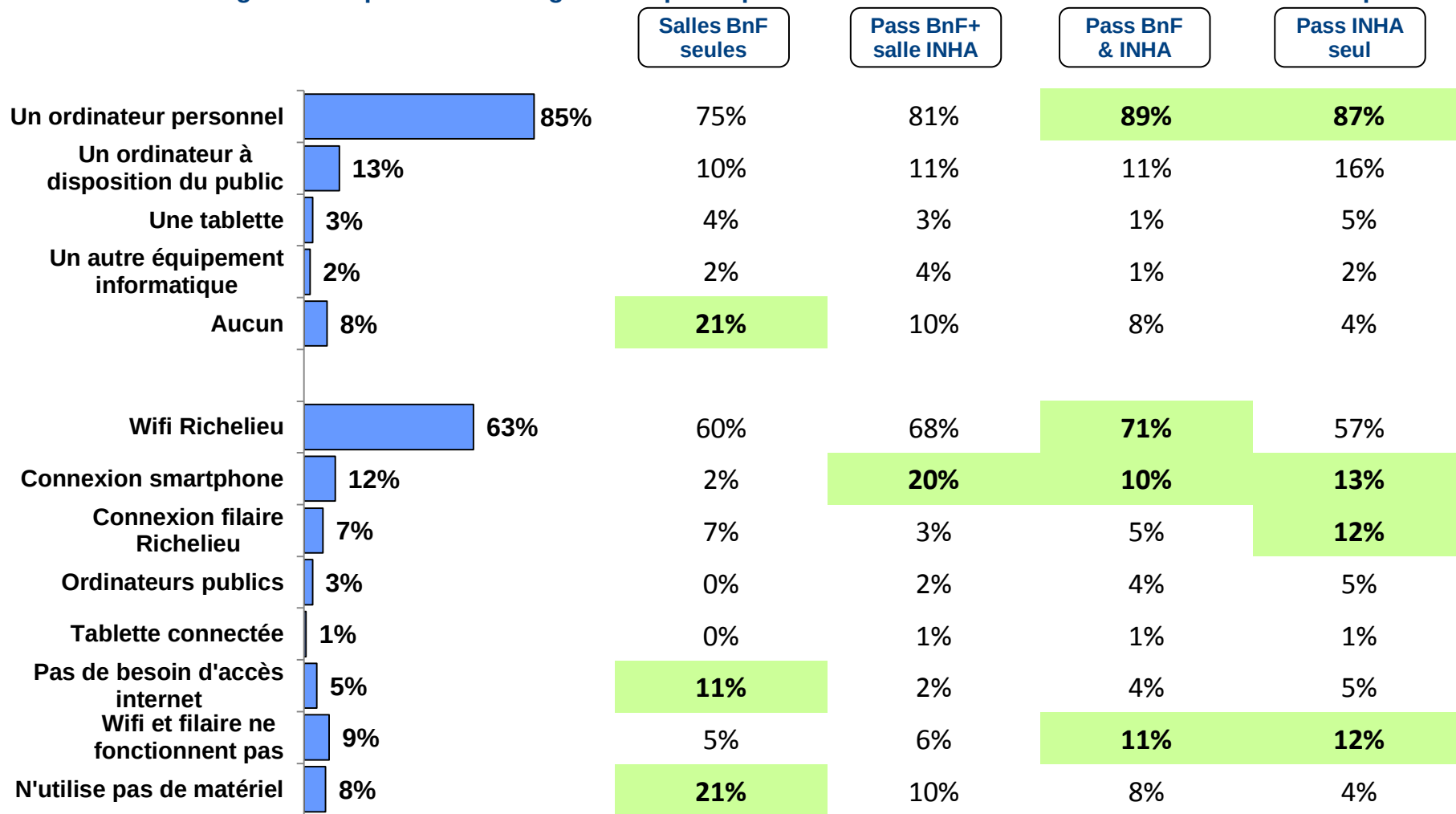
26 !!

48 !!

Utilisation des ressources à Richelieu

Echantillon : 572 usagers du site ayant déclaré un titre d'accès
Clé de répartition : *salles fréquentées et titre déclaré*

- Si les usages du matériel informatique sont relativement similaires entre chaque cible, on note toutefois que 21% des usagers des salles BnF n'en utilisent pas, auxquels on peut ajouter les 11% qui n'ont pas besoin d'accéder à internet.
- A noter également que 9% des usagers indiquent que les connexions Wifi ou filaires ne fonctionnent pas.



572 usagers du site Richelieu
(hors simple visiteurs)

72

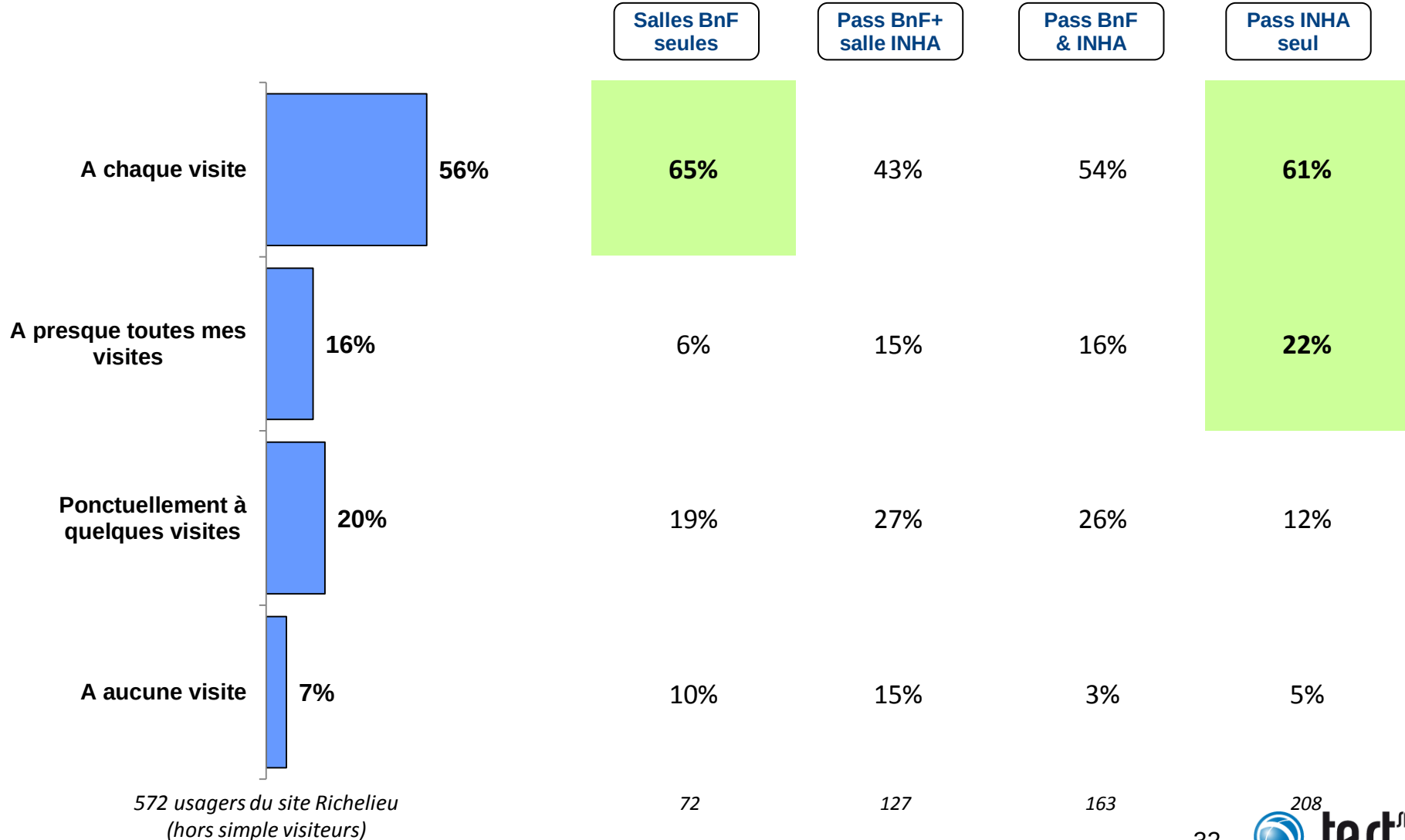
127

163

208

Fréquence d'utilisation des ressources à la BnF Richelieu

- Au global, 72% des usagers du site Richelieu y consultent les ressources à chaque visite ou presque, et 93% les utilisent au moins ponctuellement.
- En comparaison, seuls 36% des usagers du site François-Mitterrand y utilisent des ressources à chaque visite, et 76% au moins ponctuellement.



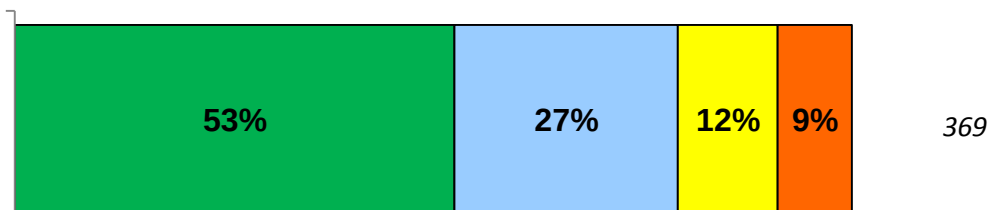
Fréquence d'utilisation des ressources à la BnF Richelieu

- 80% des titulaires d'un Pass INHA indiquent utiliser régulièrement (voire systématiquement) les documents en libre accès sur les étagères, à comparer aux 57% de titulaires d'un Pass BnF pour le libre accès BnF.
- 39% de l'ensemble des usagers disent utiliser régulièrement les ressources électroniques, mais 50% des usagers des salles BnF seules, et 6% disent utiliser les documents audiovisuels.

■ A chaque visite ■ Régulièrement ■ Exceptionnellement ■ Jamais

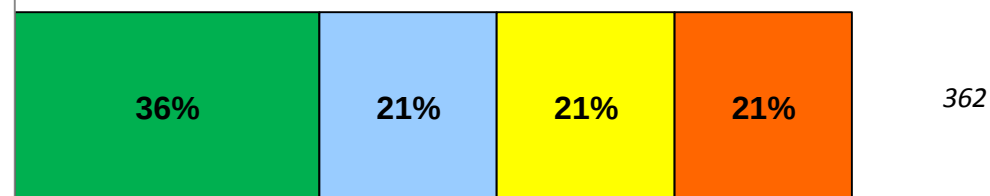
Si possède un pass INHA :

Libre accès sur les étagères INHA

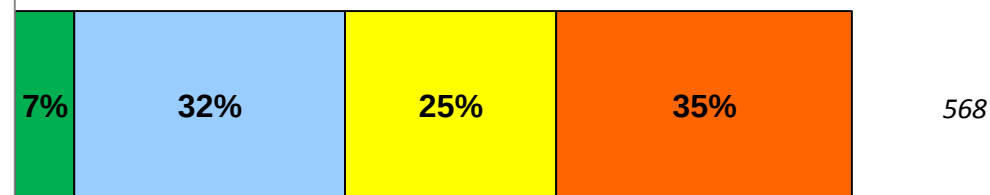


Si possède un pass BnF :

Libre accès sur les étagères BnF

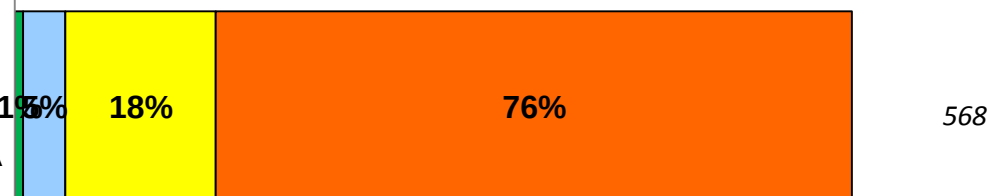


Les ressources électroniques (livres numériques, BDD électroniques, Cairn...)



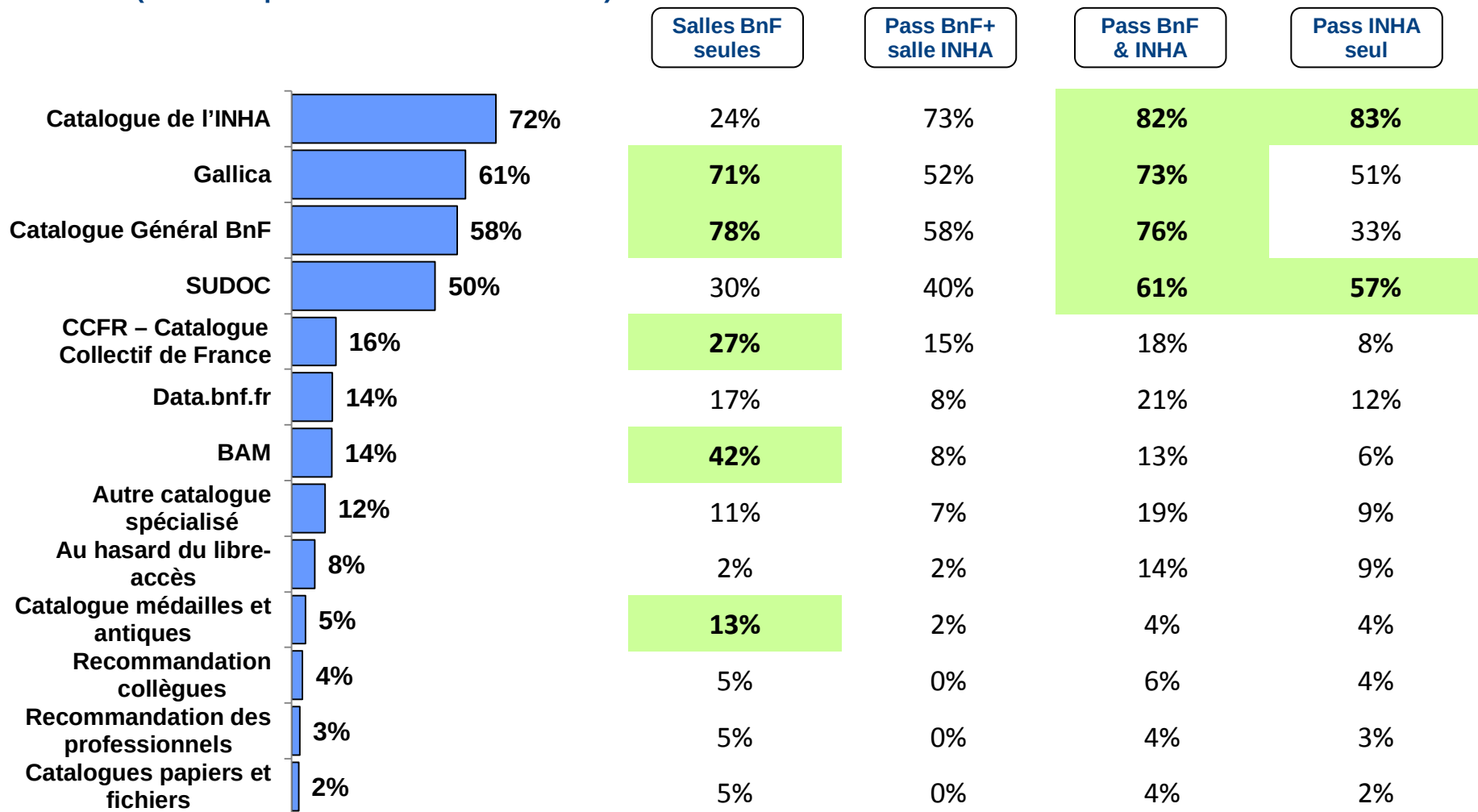
Documents audiovisuels de la BnF

Remarque : via les postes BnF connectés au SA



Ressources utilisées le plus souvent en fonction du type d'usagers

- 4 ressources sont utilisées par plus de la moitié des usagers de Richelieu : le catalogue INHA, suivi de Gallica, du catalogue de la BnF et du SUDOC.
- Les usagers des salles BnF utilisent principalement Gallica et le Catalogue BnF, mais également la BAM (Bibliothèques Archives et Manuscrits) et le CCFR.



572 usagers du site Richelieu
(hors simple visiteurs)

72

127

163

208

A partir de quel endroit les usagers accèdent-ils aux ressources?

- L'accès aux ressources les plus couramment utilisées (Catalogues, Gallica, SUDOC) se fait plus souvent à distance que sur place. Toutefois, l'accès à la BAM se fait quasi exclusivement sur place.

Rappel : part des usagers utilisant souvent cette ressource

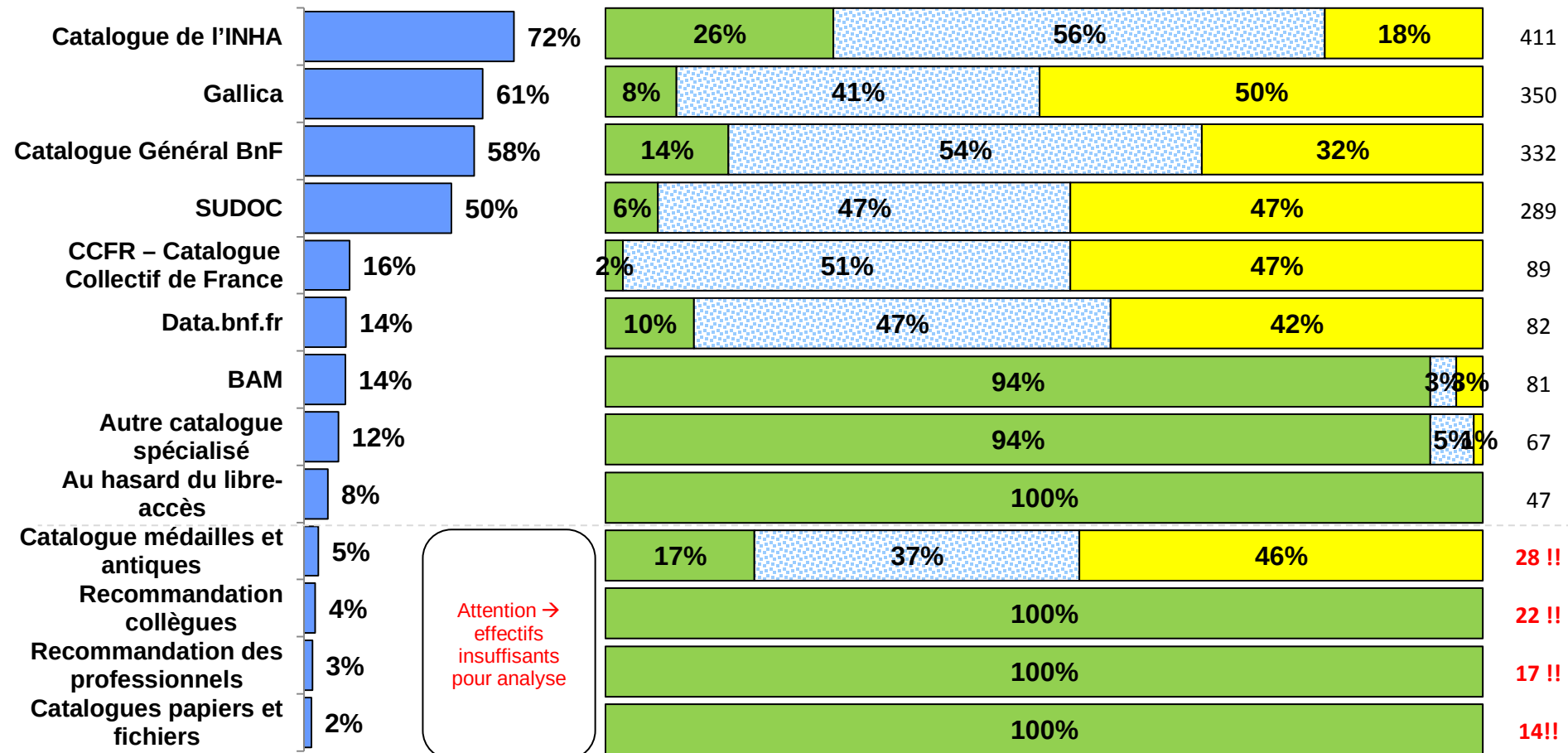


Lieu d'accès privilégié pour chaque ressource



■ Plutôt sur place ■ Autant sur place qu'à distance ■ Plutôt à distance

Nombre d'usagers concernés

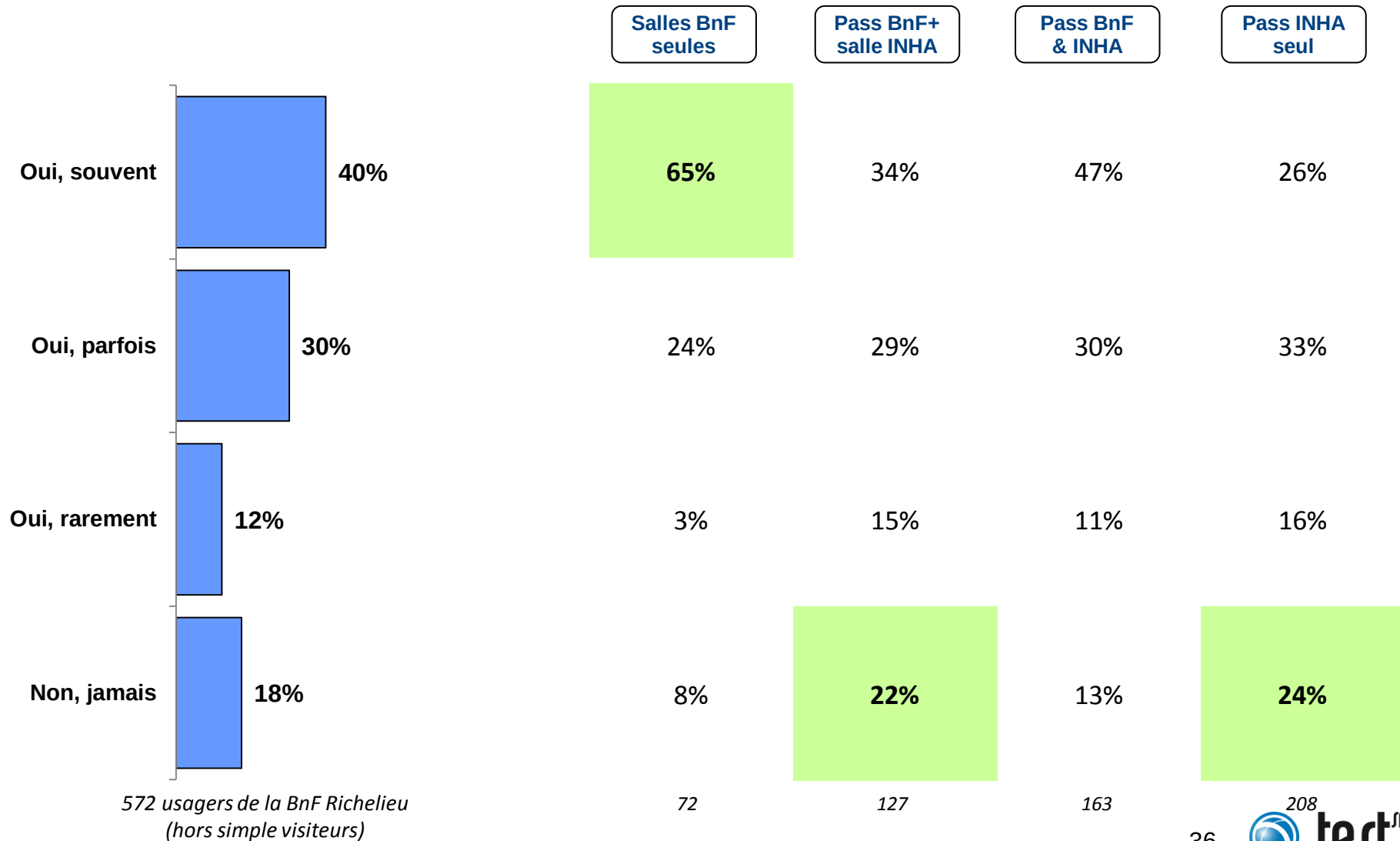


Attention → effectifs insuffisants pour analyse

589 usagers du site Richelieu (hors simple visiteurs)

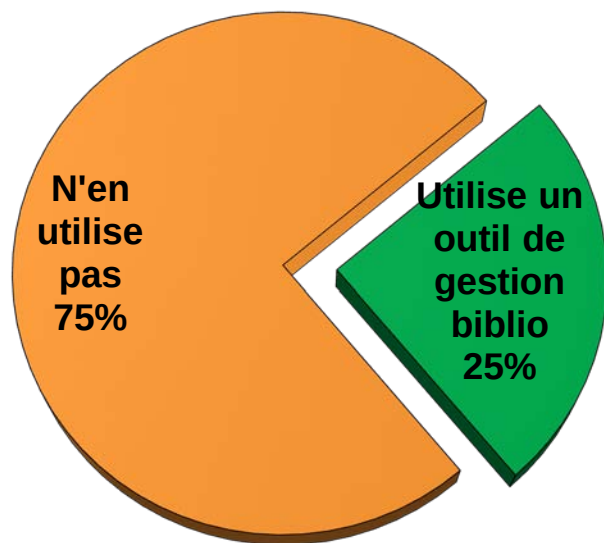
Fréquence d'utilisation de Gallica

- La diapositive précédente montre que 61% des usagers déclarent que Gallica fait partie des ressources qu'ils utilisent le plus souvent. Au total, 82% des usagers de Richelieu déclarent utiliser Gallica, dont 40% souvent.
- 2 tiers des usagers des salles BnF déclarent utiliser souvent Gallica.**



Utilisation d'un outil de gestion bibliographique pour archiver les références

- 25% des usagers du site Richelieu utilisent un outil de gestion Bibliographique (contre 20% à François-Mitterrand), Zotero étant de loin de plus répandu.



589 usagers du site Richelieu
(hors simples visiteurs)

Salles BnF

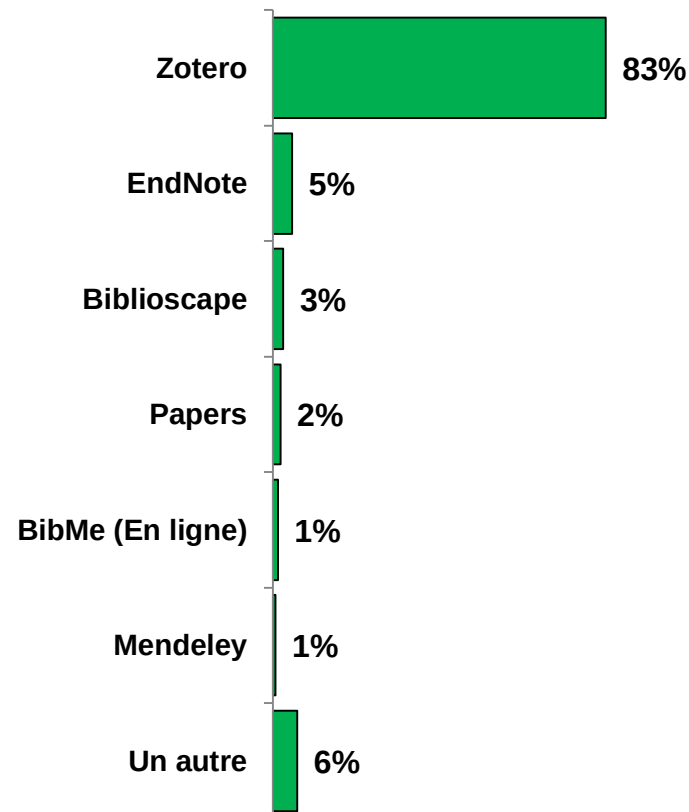
Salle INHA

23%

110

25%

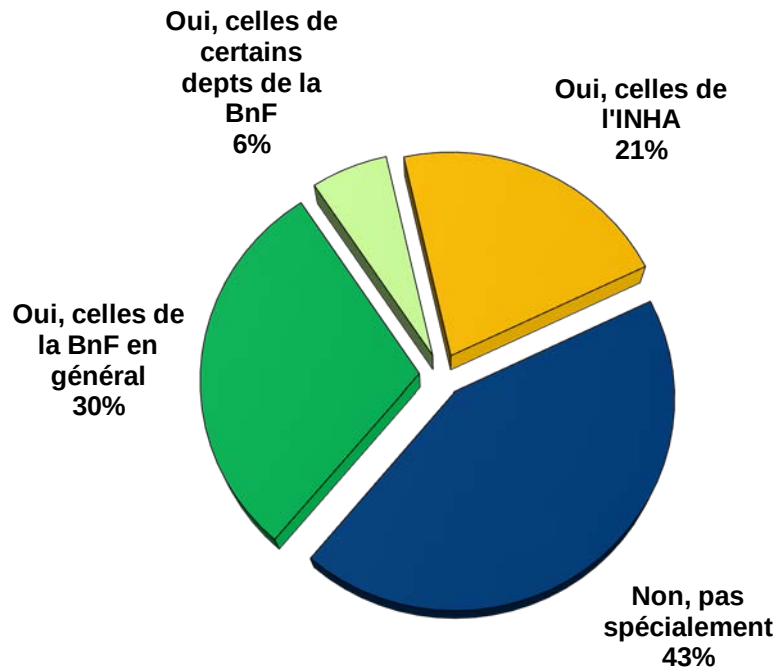
479



149 usagers d'un outil de gestion
Bibliographique

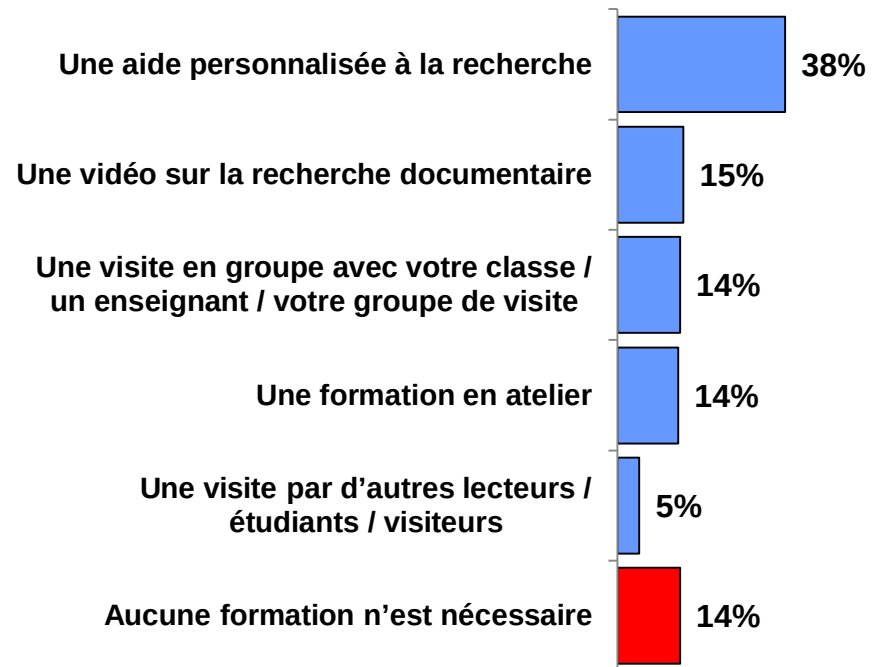
- Un peu plus de la moitié des visiteurs (quel que soit leur profil) indique qu'ils souhaiteraient mieux découvrir les collections de la BnF, principalement à travers une aide personnalisée à la recherche (ce qui ressortait également principalement lors de l'enquête à François-Mitterrand).

Souhaitez-vous mieux découvrir les collections de Richelieu?



589 usagers du site de Richelieu
(hors simple visiteurs)

Quel type de formation vous paraît le plus adapté?



322 usagers qui souhaiteraient mieux
découvrir les collections de la BnF

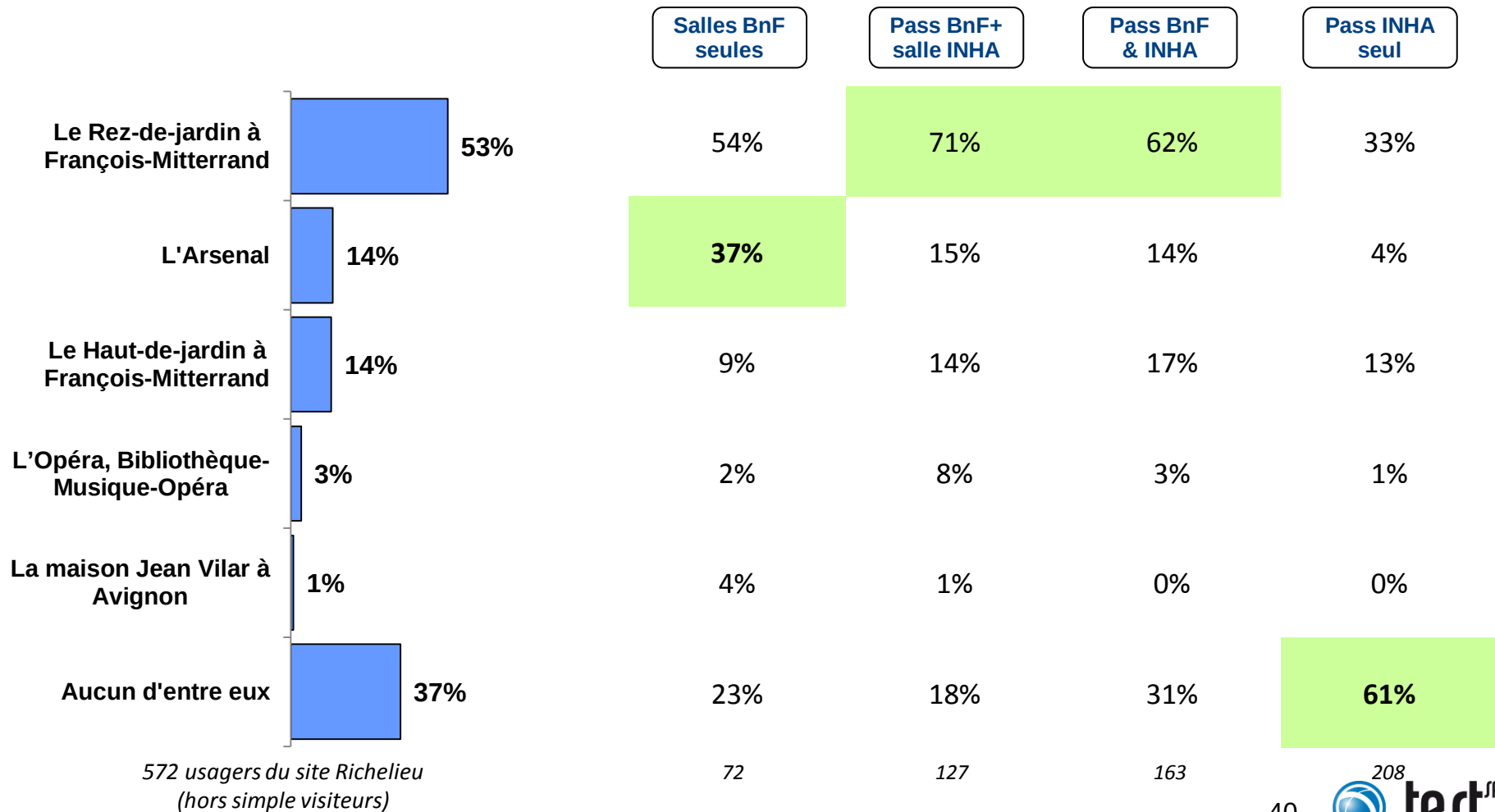
Fréquentation croisée avec les autres sites de la BnF

Echantillon : 572 usagers du site ayant déclaré un titre d'accès

Clé de répartition : *salles fréquentées et titre déclaré*

Fréquentation des autres sites de la BnF

- Les usagers des salles BnF uniquement se distinguent par leur fréquentation importante de l'Arsenal, ce qui est moins le cas des usagers de la salle INHA. A noter qu'à peine un usager exclusif des salles BnF sur deux fréquente le Rez-de-Jardin.
- 61% des personnes qui fréquentent à la fois Arsenal et Richelieu fréquentent également le site François-Mitterrand. A l'inverse, seuls 15% de ceux qui fréquentent à la fois François-Mitterrand et Richelieu fréquentent aussi Arsenal.



Raisons de la non fréquentation du site F.Mitterrand par une partie des usagers de Richelieu

- Si l'éloignement du site F.Mitterrand est la raison principalement évoquée pour ne pas s'y rendre, en particulier parmi les usagers INHA, c'est la spécificité des documents proposés à Richelieu qui est de loin la raison première pour les usagers des salles BnF (précaution à prendre dans l'analyse compte tenu de la faiblesse des bases)

Rappel du % d'usagers ne fréquentant pas le site F.Mitterrand →

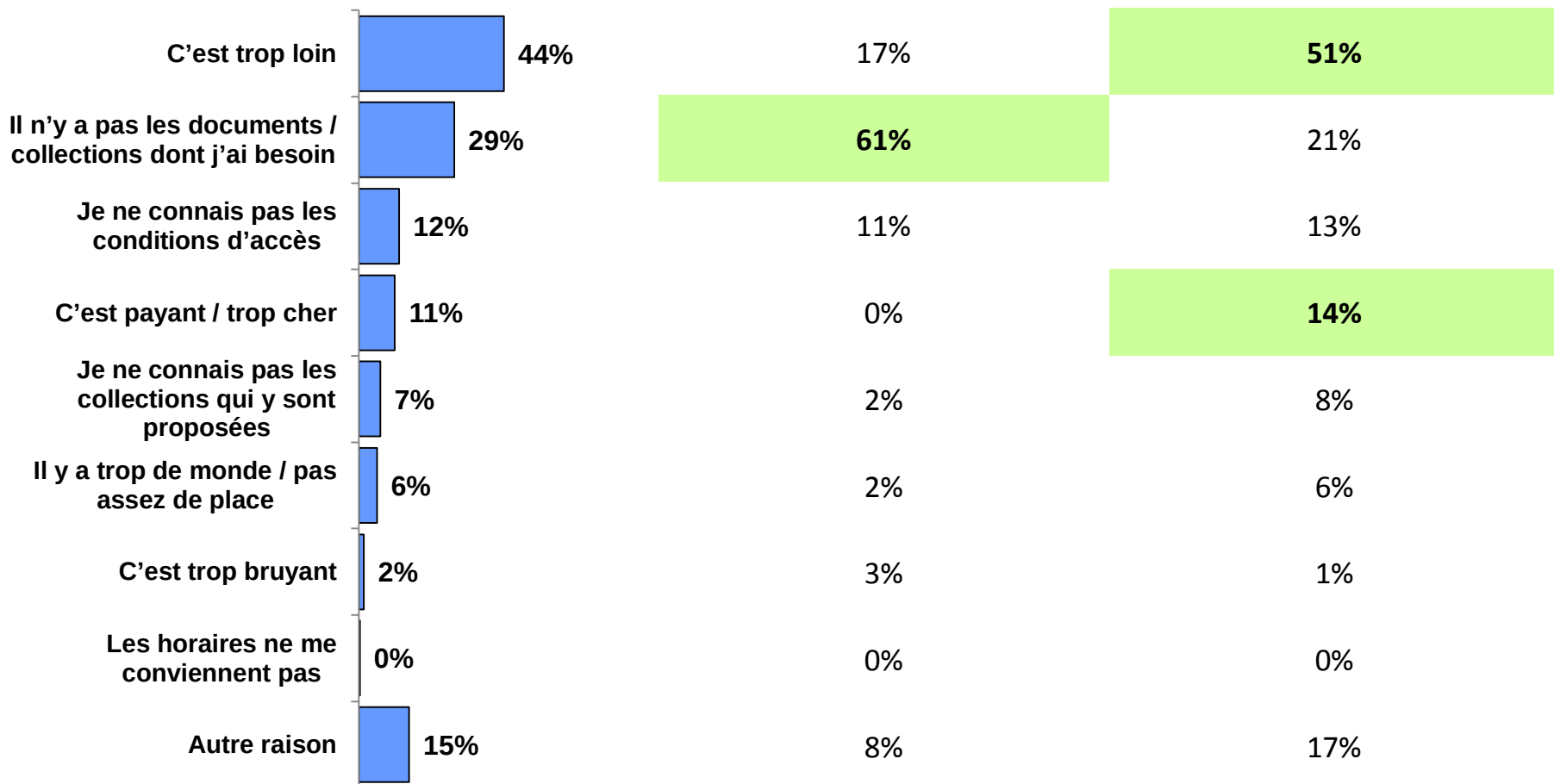
44%

44%

44%

Salles BnF

Salle INHA



250 usagers du site Richelieu

45 !!

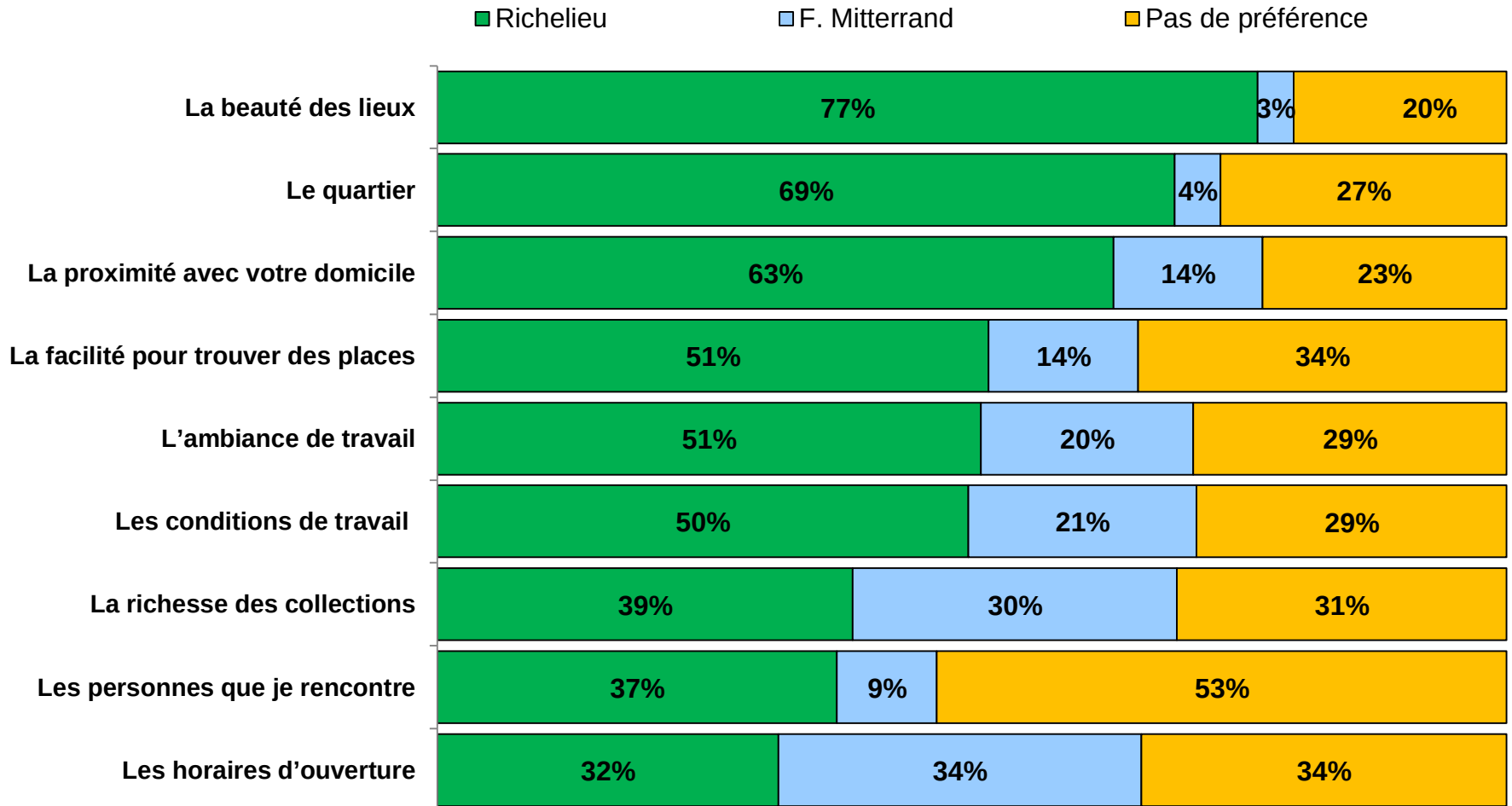
205

Ne fréquentant pas F.Mitterrand (hors simple visiteurs)

41

Préférence entre François-Mitterrand et Richelieu en fonction des critères proposés

- Il y a un attachement très prononcé à Richelieu pour les usagers du site, en particulier sur la beauté des lieux et le quartier. Leur choix est par ailleurs conforté par le fait que Richelieu est plus proche de leur domicile.
- Pour ces usagers, François-Mitterrand offre néanmoins des possibilités complémentaires **sur la richesse des collections et ses horaires d'ouverture plus étendus**.



332 usagers du site Richelieu
Fréquentant également François-Mitterrand
(hors simple visiteurs)

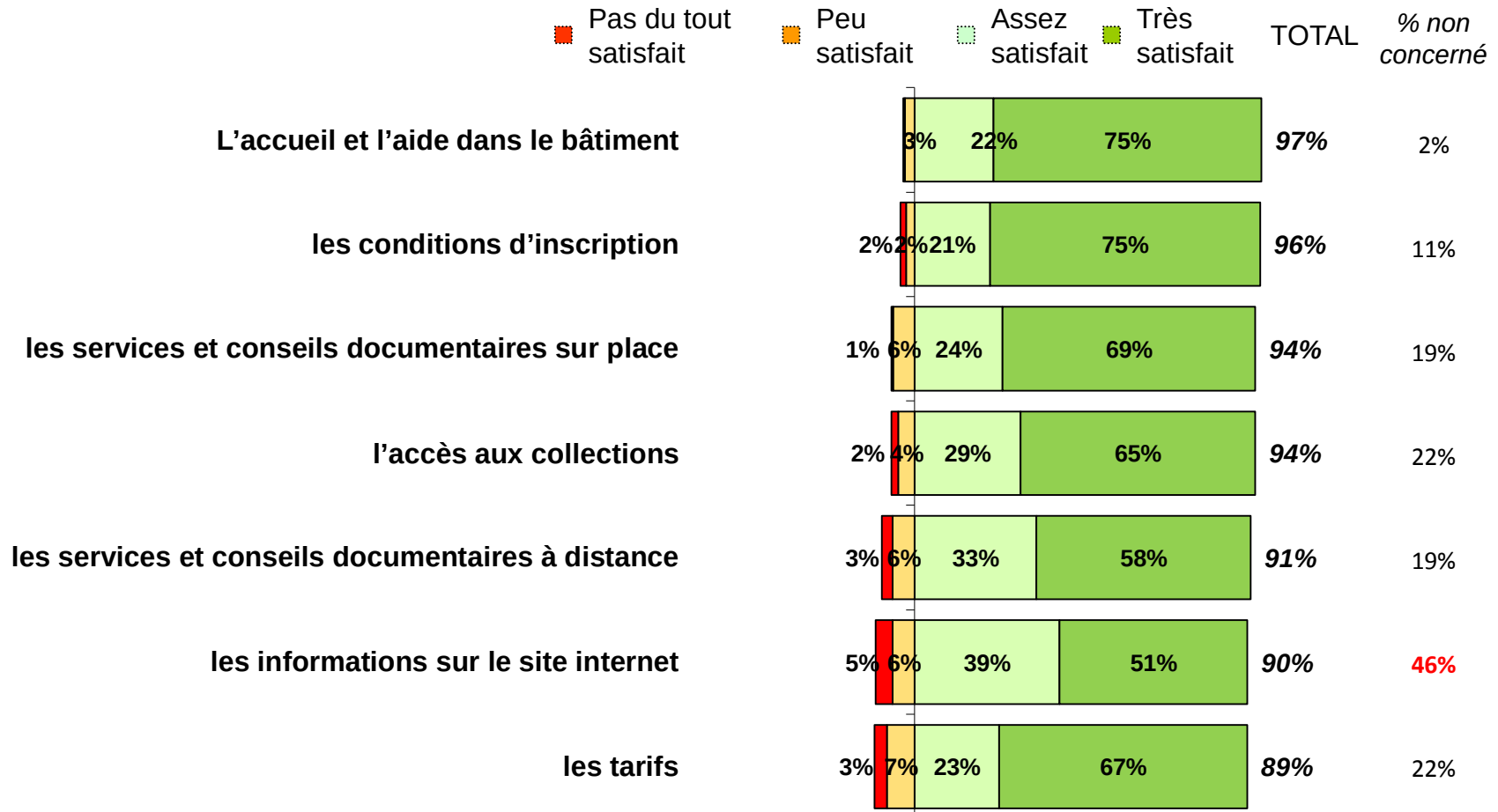
Lien avec la BnF et niveau de satisfaction

Echantillon : 661 visiteurs du site

Clé de répartition : espaces fréquentés

Niveau de satisfaction relatif aux services proposés à Richelieu

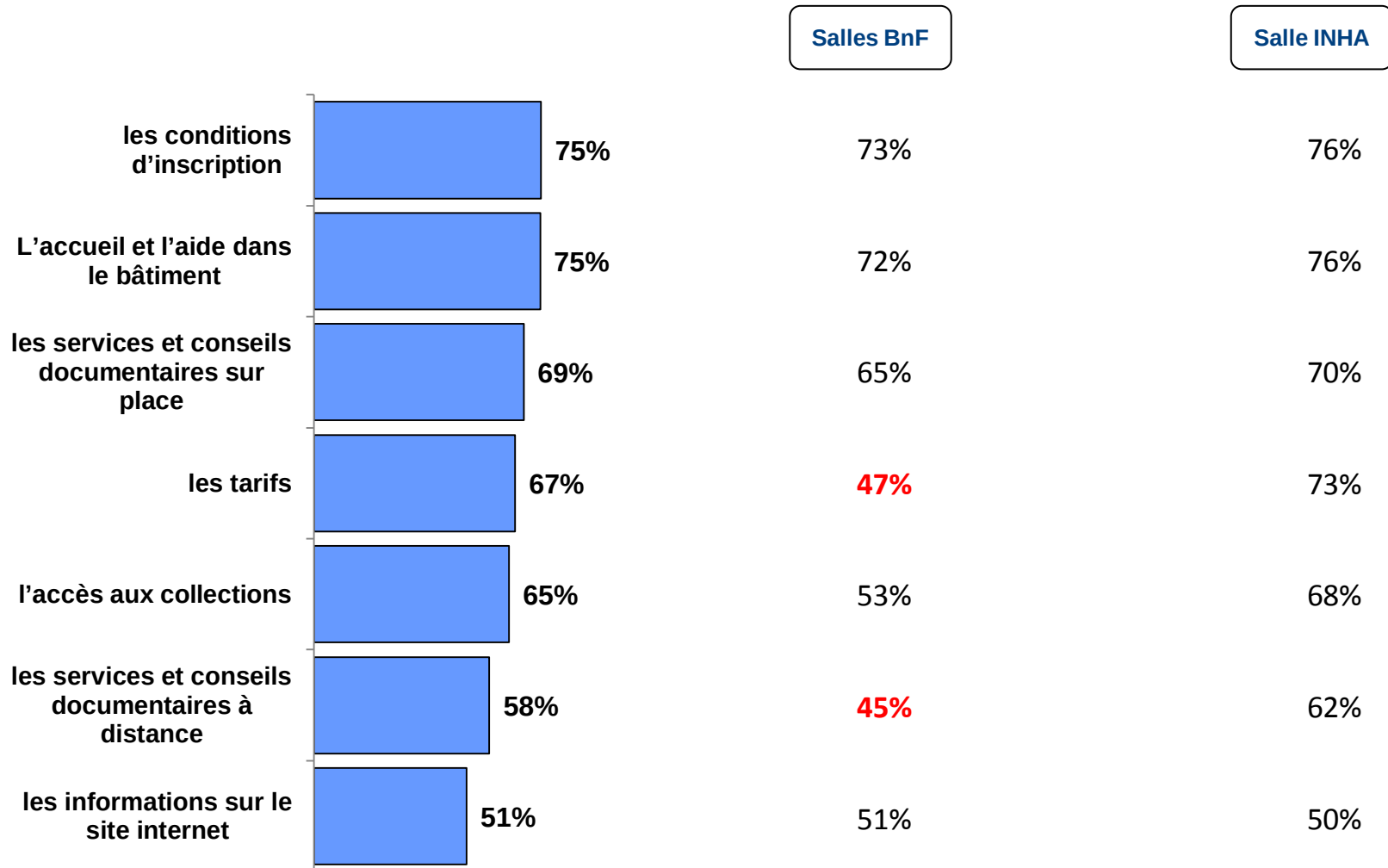
- Le niveau de satisfaction est excellent sur l'ensemble des services proposés par le site Richelieu, avec des scores d'utilisateurs « Très satisfaits » particulièrement élevés.



661 visiteurs du site Richelieu
(simples visiteurs inclus)

Part d'utilisateurs très satisfaits par critère selon les types d'utilisateurs

- Tous les utilisateurs sont globalement satisfaits. On peut toutefois noter quelques critères qui engendrent des satisfactions particulièrement élevées sur des sous-populations. Logiquement, les utilisateurs INHA sont les plus satisfaits du tarif, alors qu'à l'opposé, les utilisateurs des salles BnF, venant par ailleurs moins fréquemment à Richelieu, le sont moins.



661 visiteurs du site Richelieu
(simples visiteurs inclus)

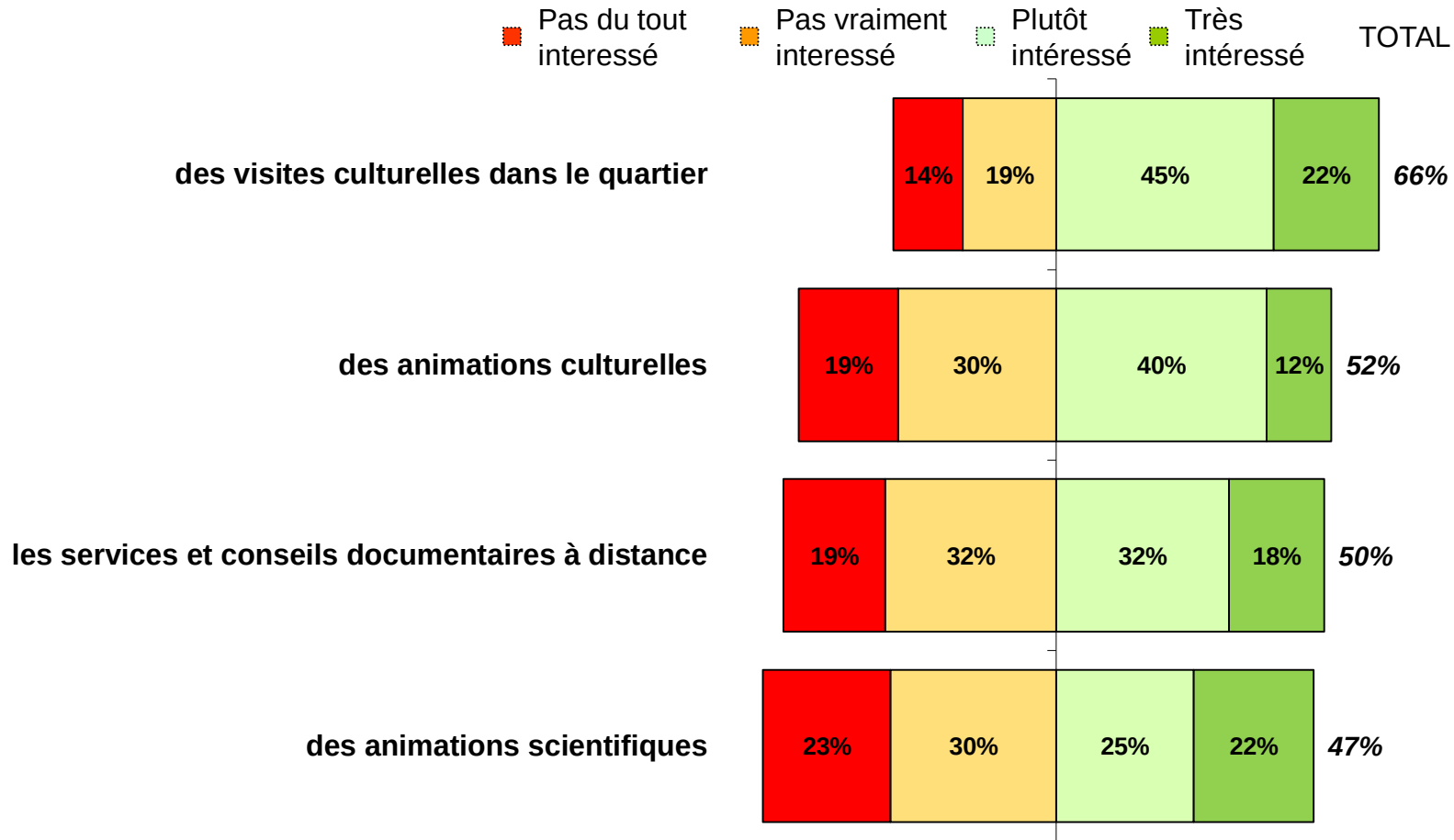
110

479

45

Intérêt pour les services que pourrait proposer la BnF

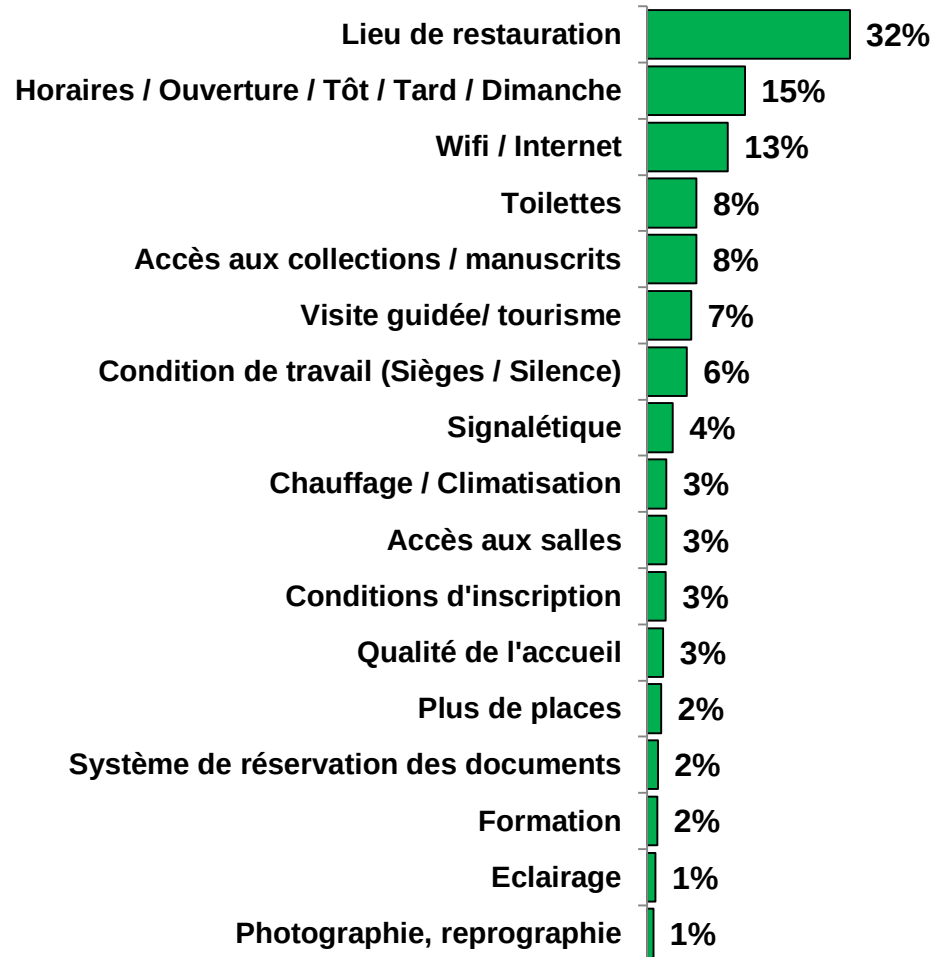
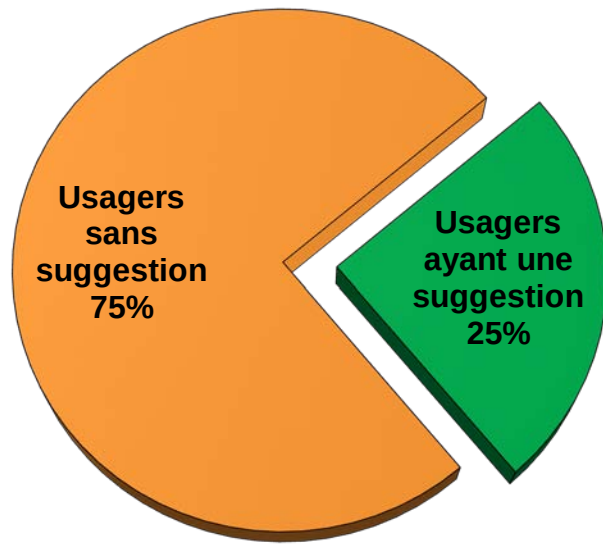
- L'intérêt pour les propositions est relativement mitigé, avec une moitié des usagers qui se montre intéressé et l'autre non. Les visites culturelles rencontrent un intérêt un peu plus marqué avec 66% d'usagers intéressés.
- A noter que l'intérêt pour ces propositions est relativement égal quelque soit le type d'usagers considérés.



661 visiteurs du site Richelieu
(simples visiteurs inclus)

Suggestions des usagers concernant le site Richelieu

- 1 usager sur quatre a proposé une suggestion concernant le site Richelieu. Un tiers d'entre eux réclame un espace pour se restaurer, 15% réclament un aménagement des horaires au sens large (notamment des horaires plus étendus et une ouverture le dimanche, **demande principale des usagers n'ayant qu'un titre INHA**) et 13% réclament une meilleure qualité de connexion à Internet.



661 visiteurs du site Richelieu
(simples visiteurs inclus)

185 usagers ayant effectué une suggestion

Approfondissement de la connaissance des usagers BnF du site Richelieu **à travers l'enquête en ligne**

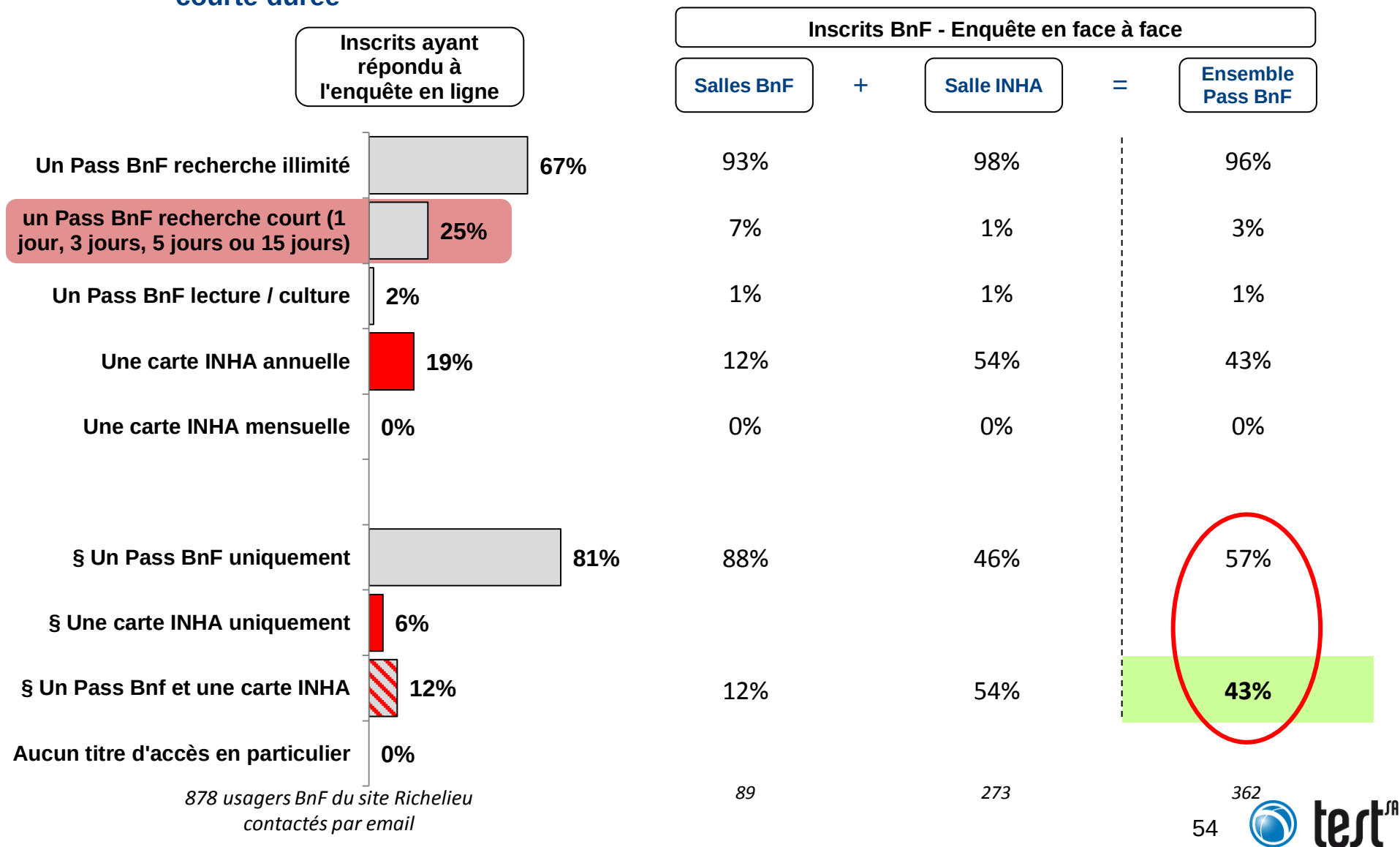
*Comparaison avec les résultats
de l'enquête en face à face
selon les salles fréquentées*

Point sur le recrutement en ligne et les échantillons

- L'enquête en ligne a été envoyée à 7600 inscrits à la BnF fréquentant le site Richelieu (les salles BnF ou la salle Labrouste)
- Les enquêtés qui répondent en ligne ne sont pas représentatifs des publics sur place ni des publics au complet: il s'agit de personnes prenant le temps de répondre, ayant un lien fort avec l'établissement
 - L'intérêt d'avoir mené les deux enquêtes en parallèle est de constater les biais de recrutement des deux modes d'administration
 - Ici, on ajoute à l'échantillon des usagers BnF du site Richelieu les profils qui viennent peu régulièrement
- Certains répondants abandonnent le questionnaire sans être parvenu au bout, les échantillons ne sont donc pas toujours identiques
 - On comptait 879 répondants à la première question sur le titre possédé, 838 à la deuxième question sur la régularité des visites, 827 sur les motifs de visite et 633 aux dernières questions sur les informations socio-démographiques

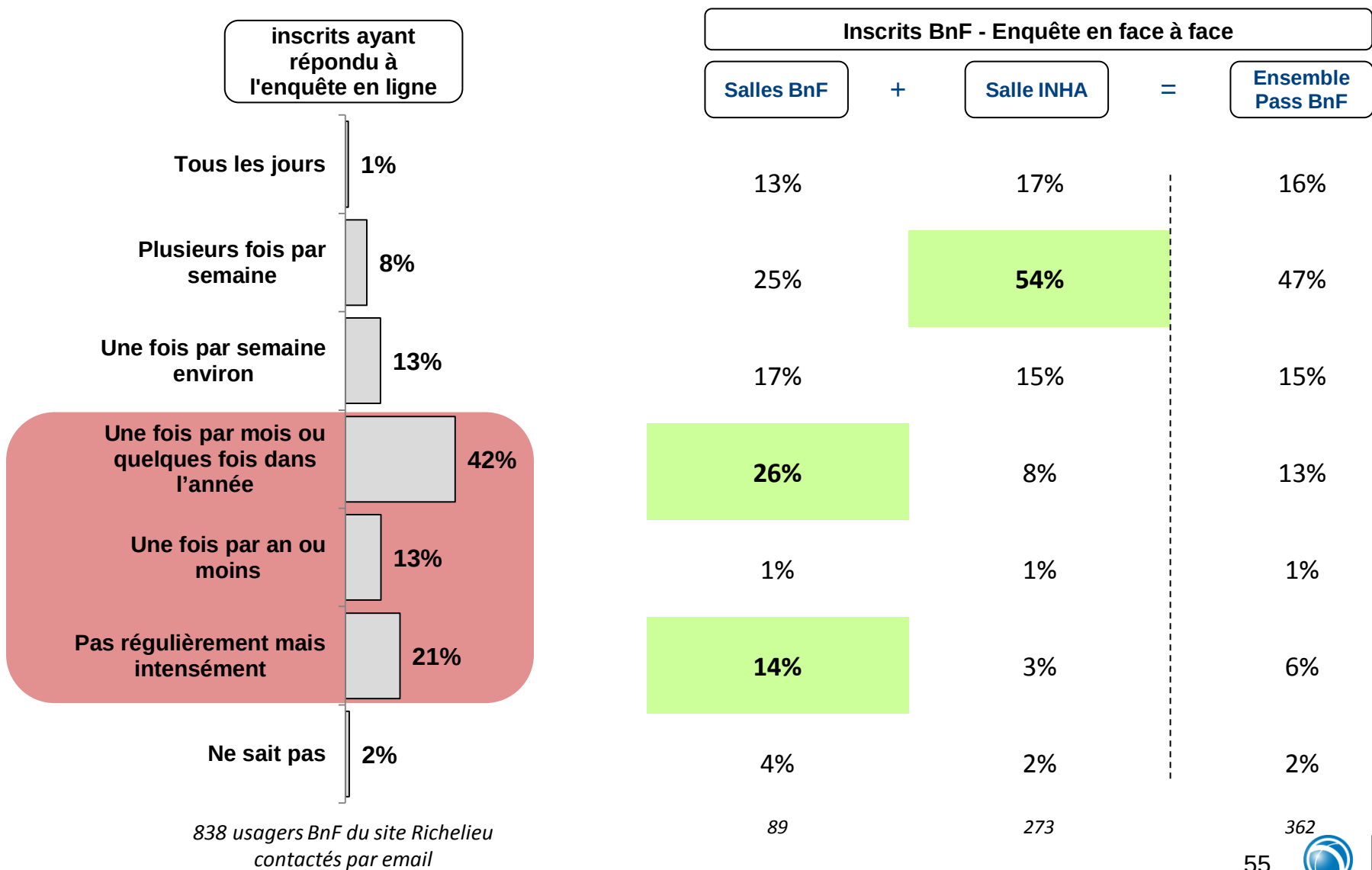
L'enquête en ligne, complémentaire de l'enquête sur site

- L'enquête auprès des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne permet de capter un profil d'utilisateur que l'on ne retrouve que rarement dans l'enquête face à face : **les usagers utilisant un titre de courte durée**



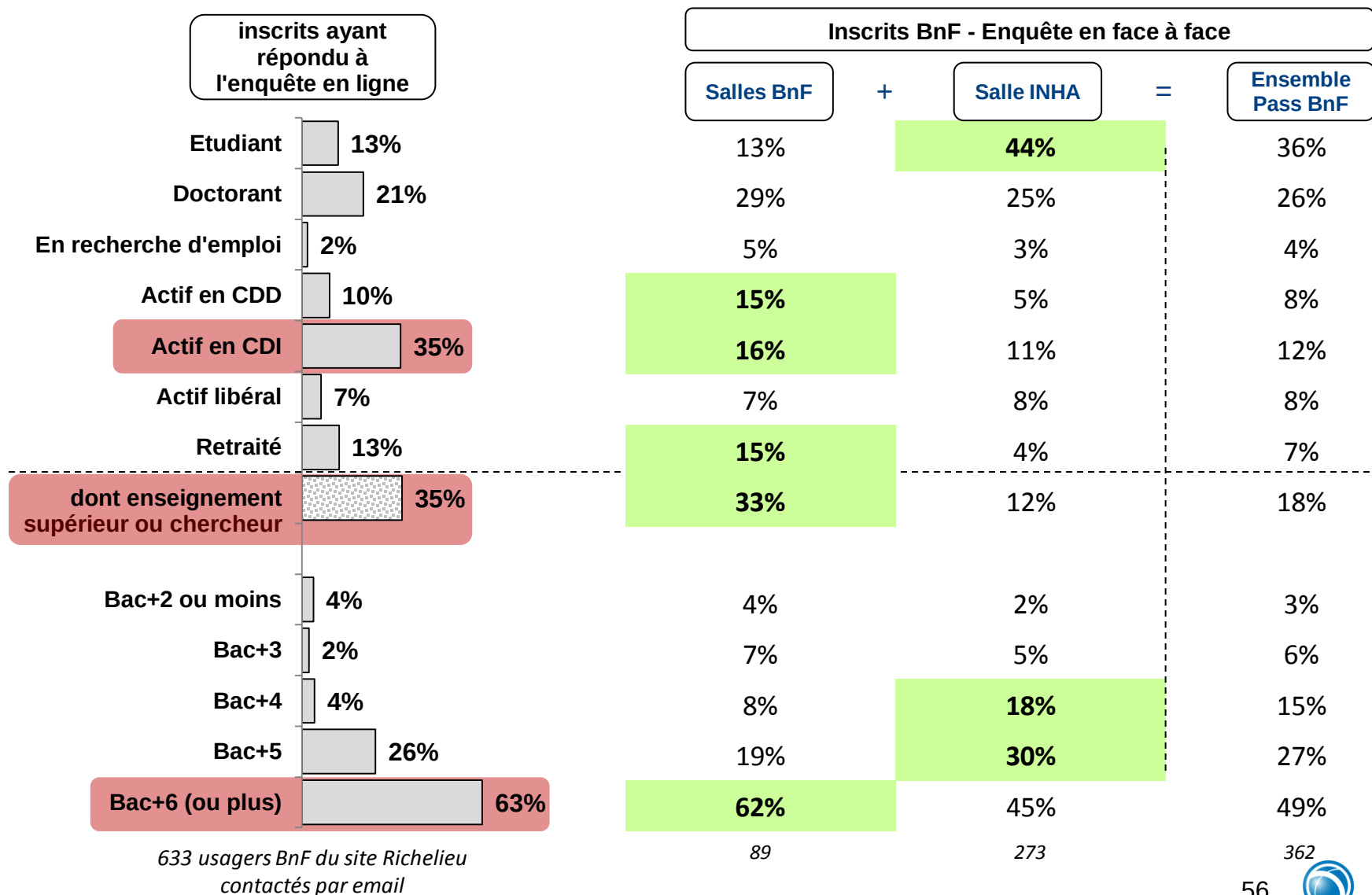
BnF La majorité des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne à Richelieu ne viennent que quelques fois dans l'année

- Seulement 22% des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne se rendent au moins une fois par semaine à la BnF. L'enquête en face à face ne permet de capter que les usagers venant le plus fréquemment. 77% des usagers possédant un titre BnF interrogés en face à face viennent au moins une fois par semaine



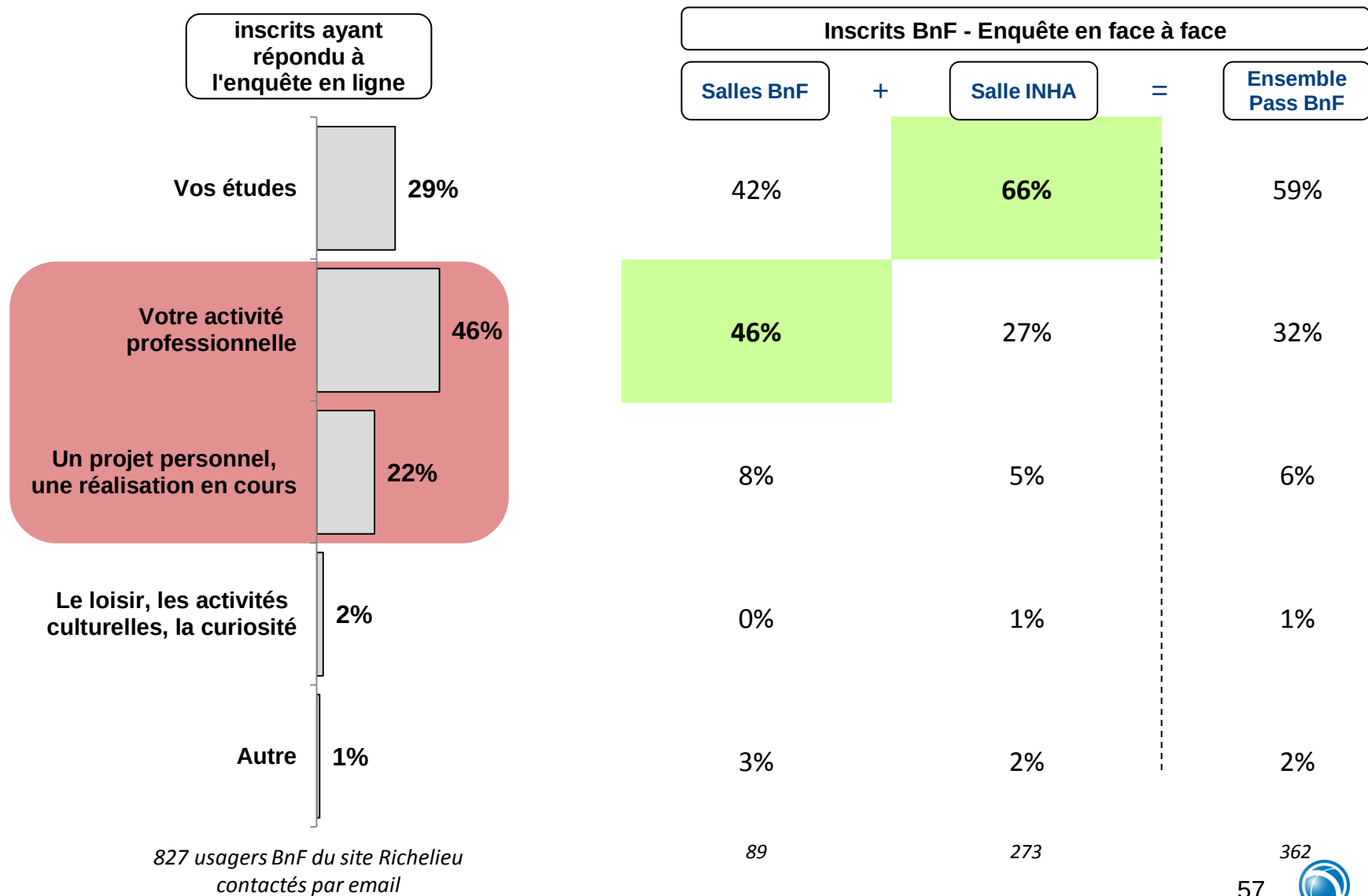
Le profil des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne se rapproche d'un profil des usagers sur place : **les lecteurs des salles de la BnF**

- Le profil des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne est plutôt éloigné de l'ensemble des usagers possédant un titre BnF que l'on croise habituellement à Richelieu. Seulement 13% des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne sont étudiants, mais ils constituent 36% des effectifs sur place.



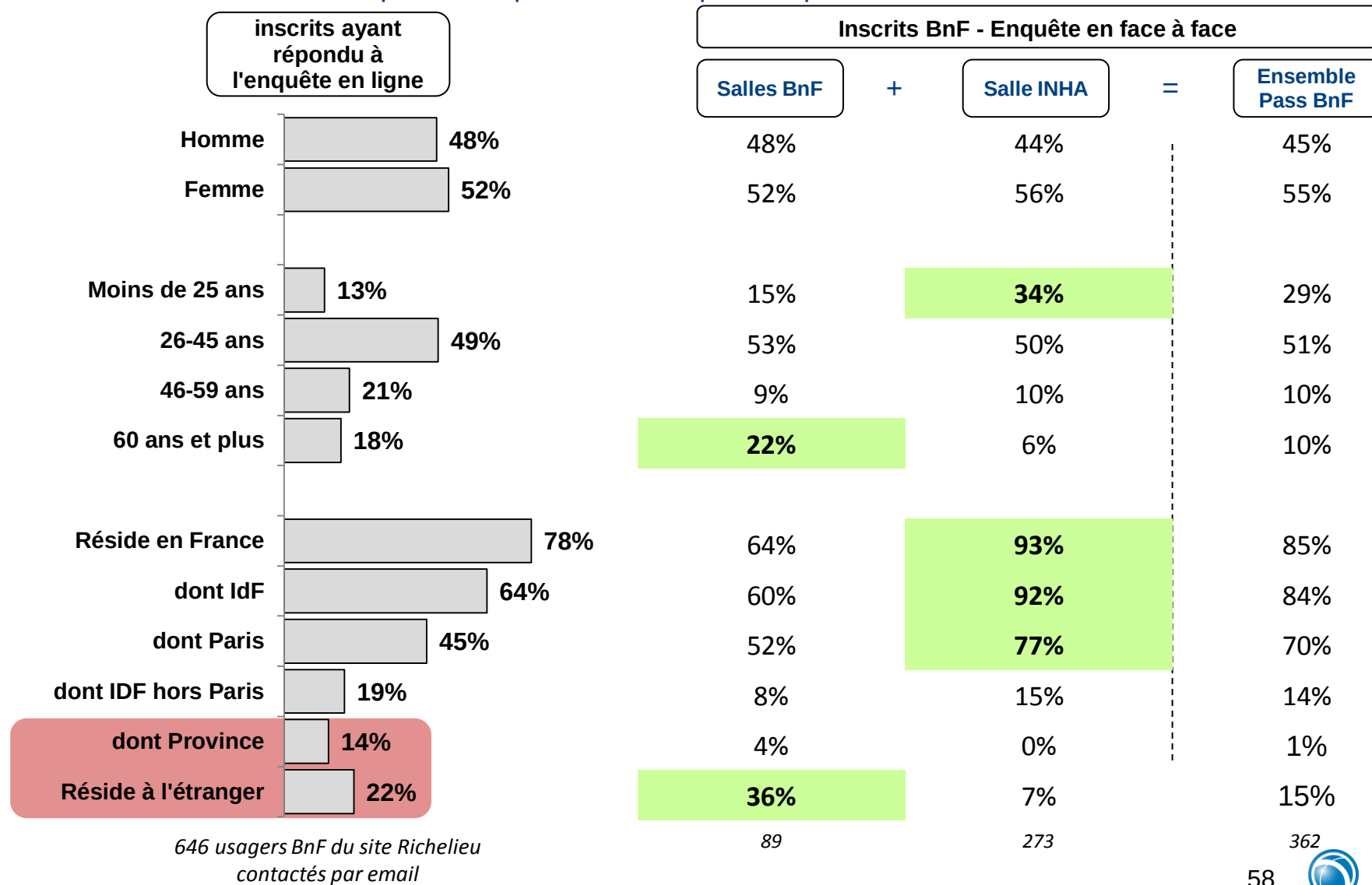
La raison principale de la venue des inscrits à Richelieu est davantage liée à l'activité professionnelle

- 46% des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne se rendent à Richelieu pour leur activité professionnelle et 22% pour un projet personnel. On peut là aussi constater que ce profil est éloigné des usagers BnF que l'on croise au quotidien à Richelieu, mais qu'il est relativement proche de ceux travaillant dans les salles BnF.



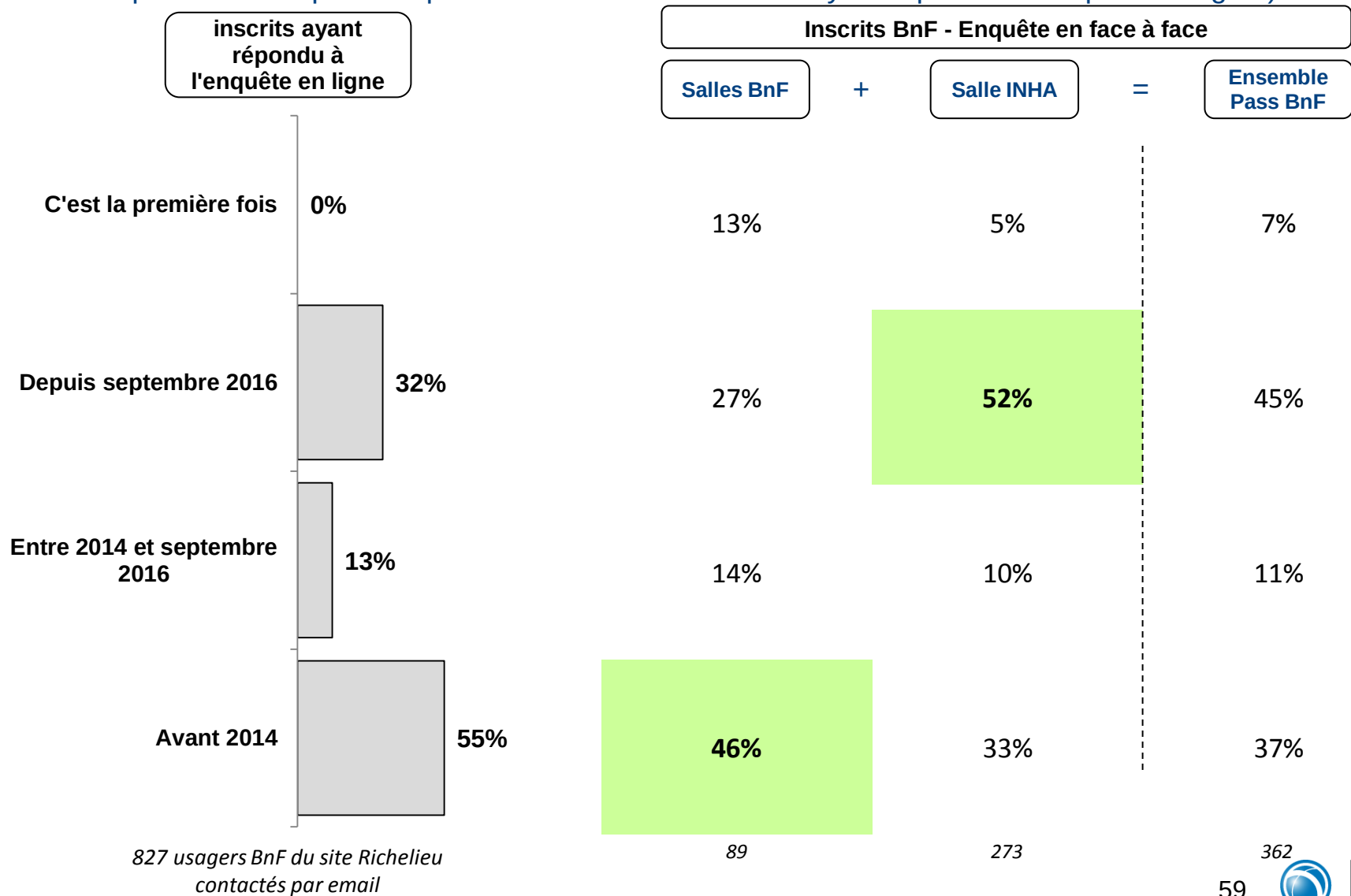
Le profil des usagers du site Richelieu ayant répondu à l'enquête en ligne

- 36% des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne résident en province ou à l'étranger, alors que cette proportion n'est que de 15% dans l'enquête face à face. Logiquement, ce sont les franciliens et les parisiens qui viennent le plus fréquemment à Richelieu.



Ancienneté des usagers du site Richelieu ayant répondu à l'enquête en ligne

- Plus de la moitié des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne le sont depuis avant 2014. Sur place, on retrouve davantage d'usagers récents (52% ne viennent que depuis la réouverture alors qu'ils ne sont que 32% parmi l'ensemble des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne).



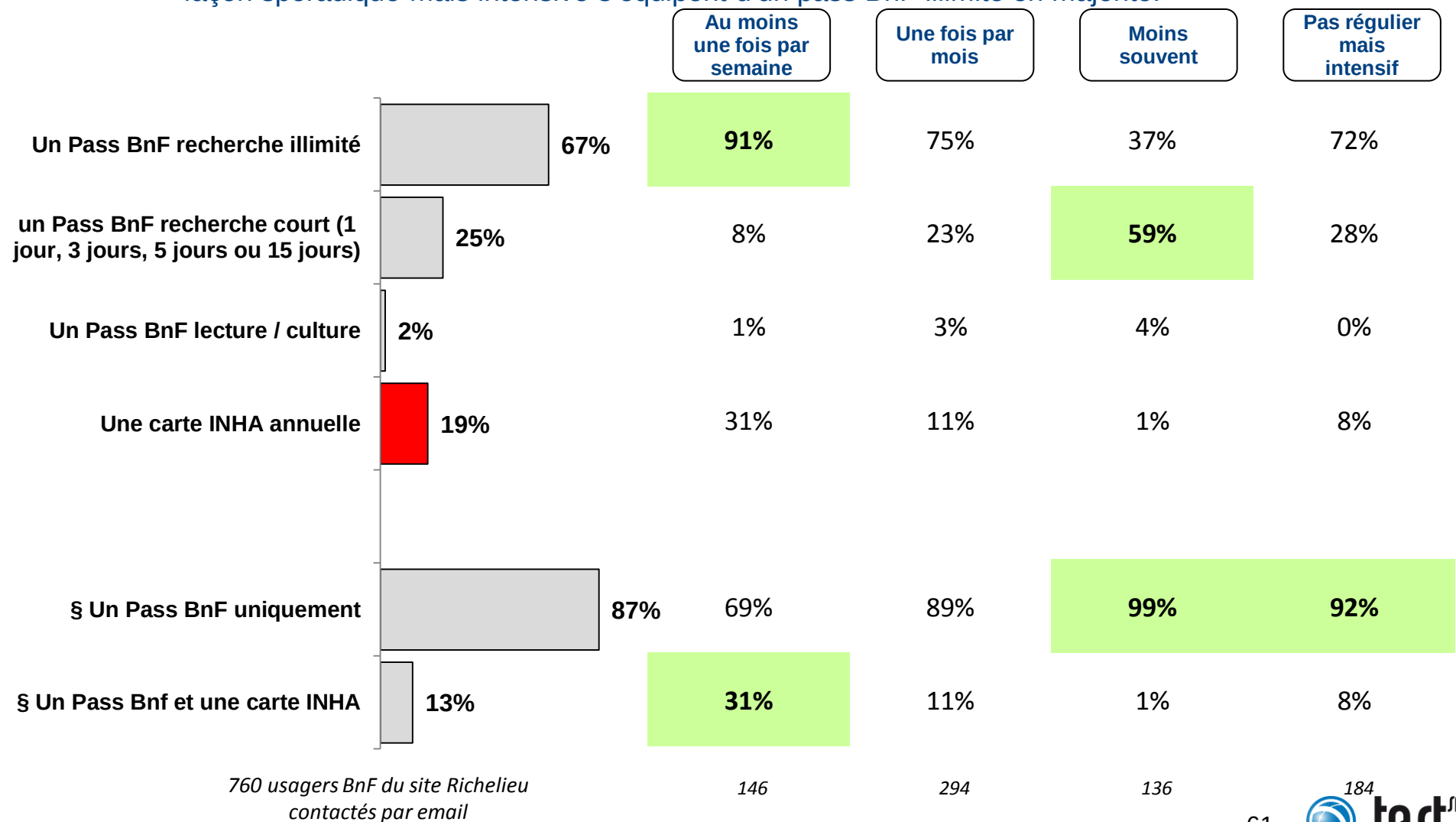
Profil des usagers BnF du site Richelieu ayant répondu à l'enquête en ligne

*en fonction de la régularité
des visites sur le site Richelieu*



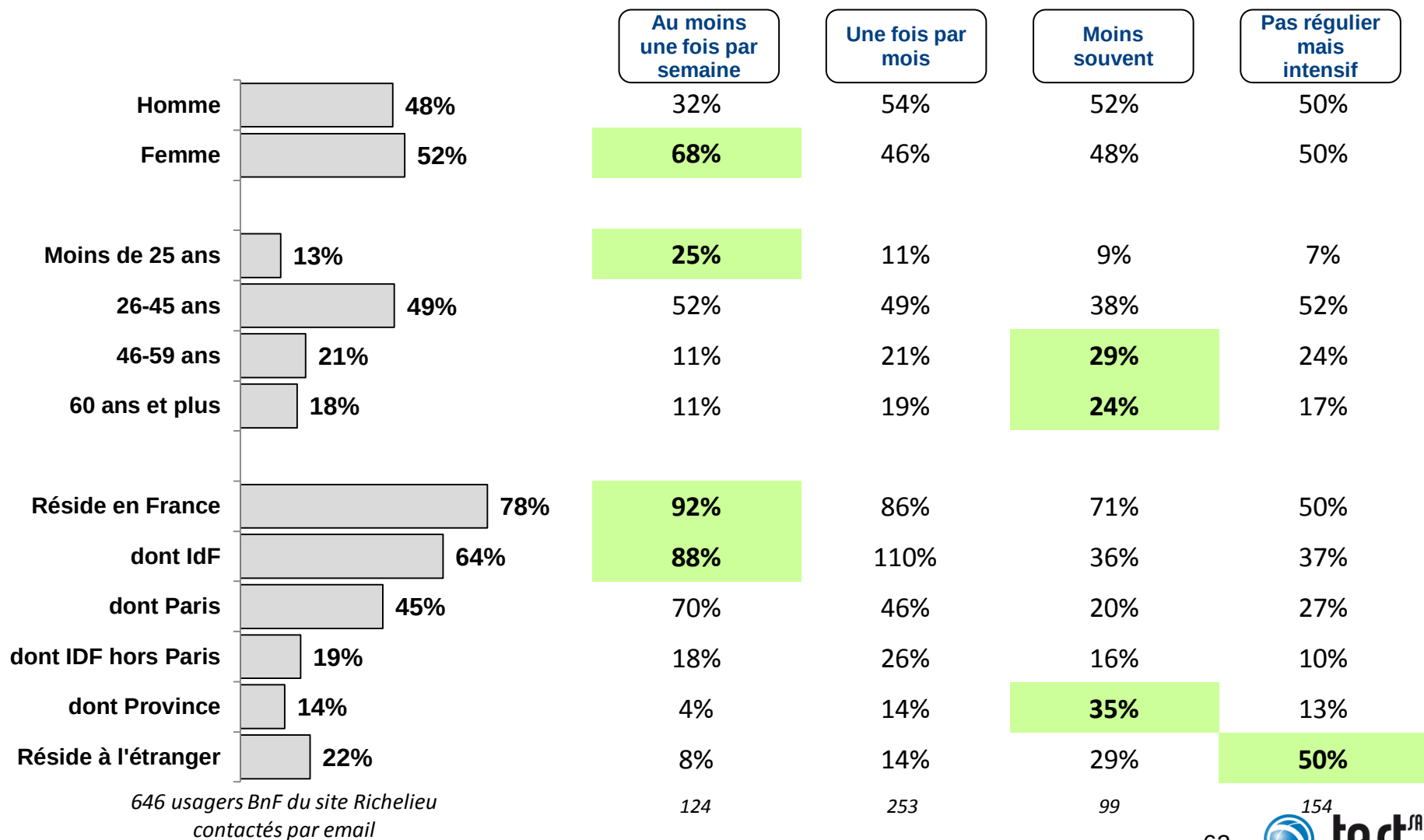
Titre possédé par les usagers du site Richelieu en fonction de la fréquence de visite

- La bascule entre le pass BnF recherche illimité et le pass recherche court s'effectue lorsque la fréquence de visite est inférieure à une fois par mois. De même, plus la fréquence de venue est élevée, plus les usagers prennent également une carte INHA. A noter que les usagers venant de façon sporadique mais intensive s'équipent d'un pass BnF illimité en majorité.



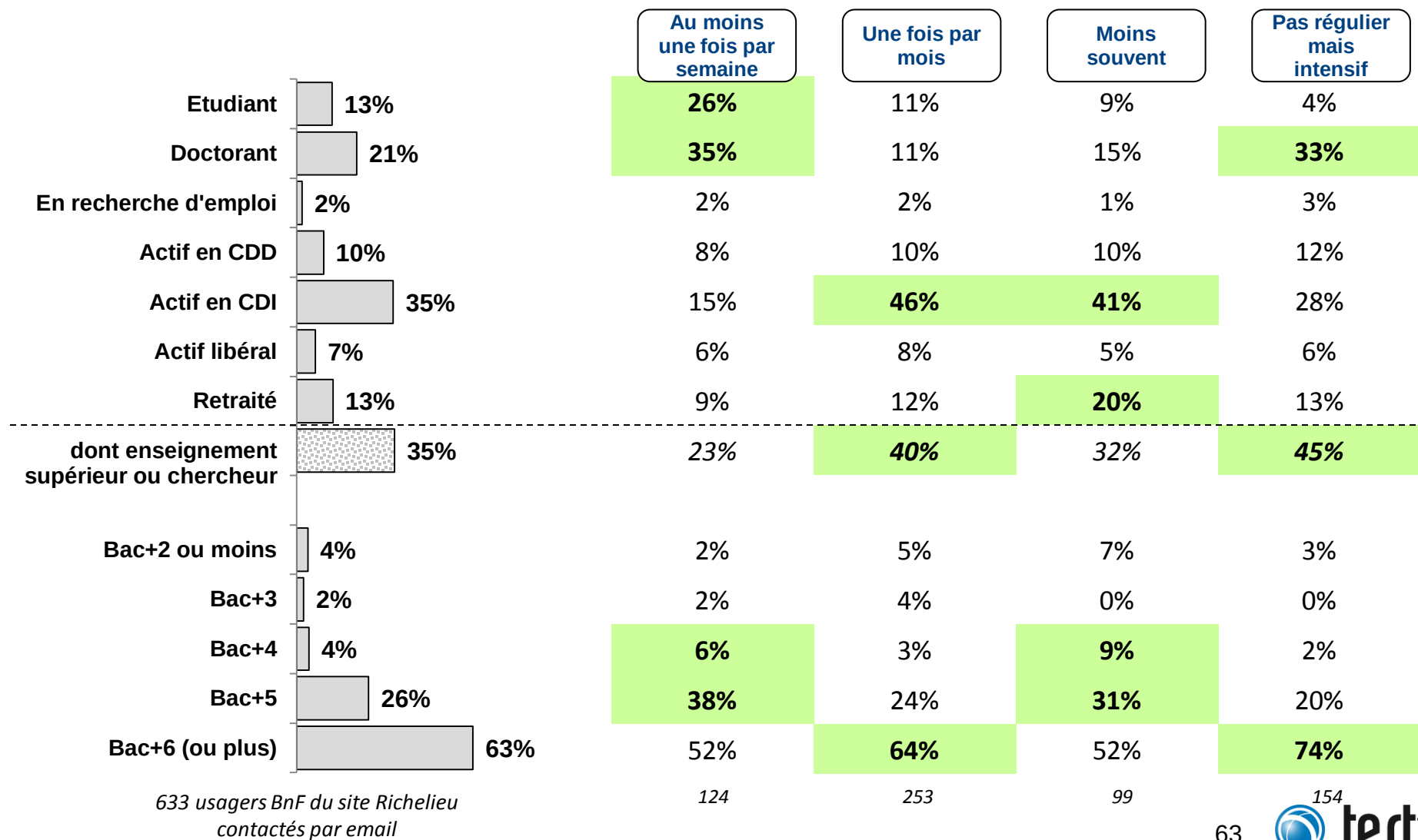
Le profil des usagers du site Richelieu en fonction de la fréquence de visite

- Les inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne qui se rendent à la BnF le plus fréquemment sont aussi les plus jeunes, surtout des femmes, et résidant en Île de France.



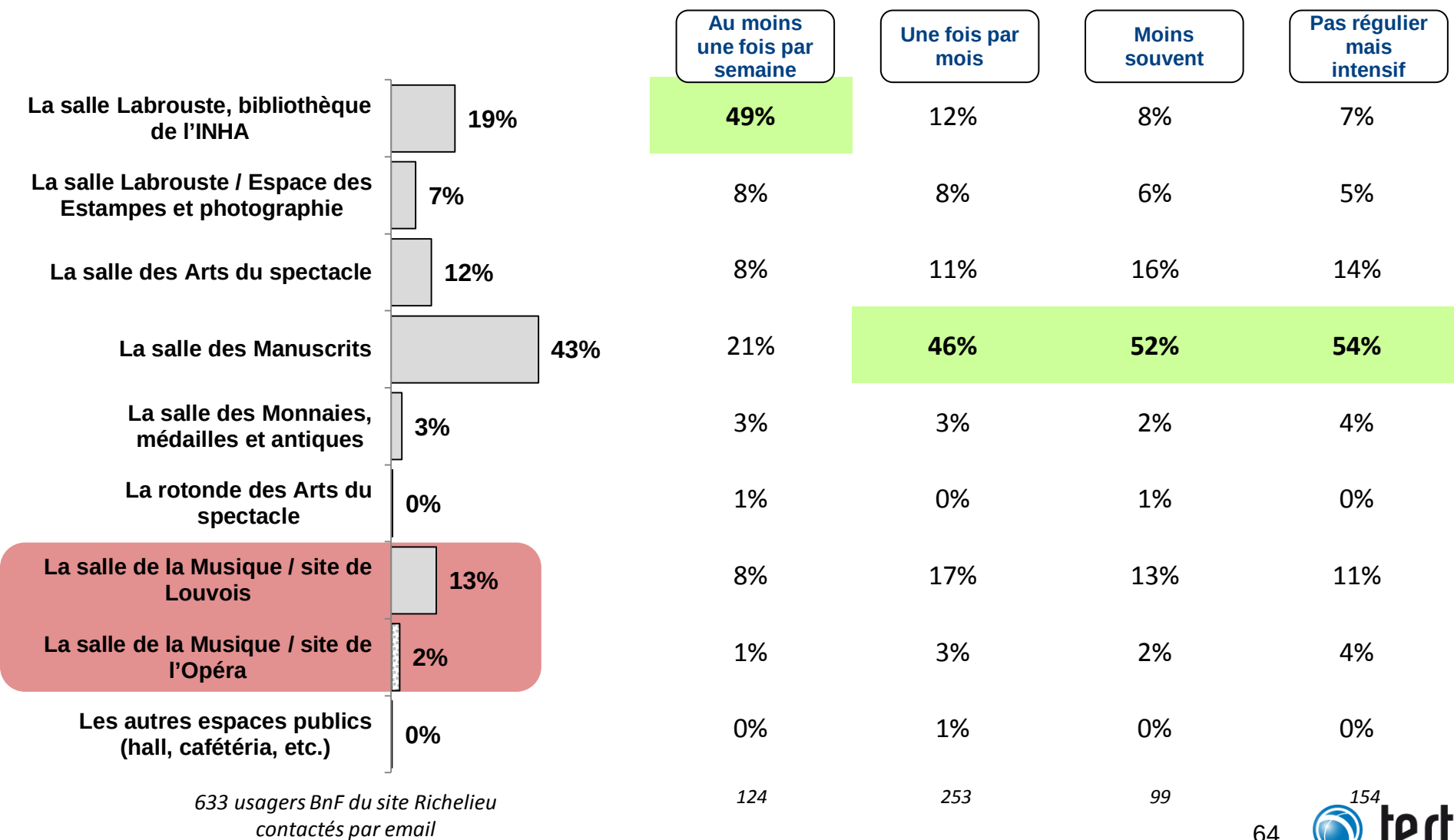
Le profil usagers du site Richelieu en fonction de la fréquence de visite

- Les inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne qui se rendent à la BnF le plus fréquemment sont principalement des doctorants ou des étudiants en master.



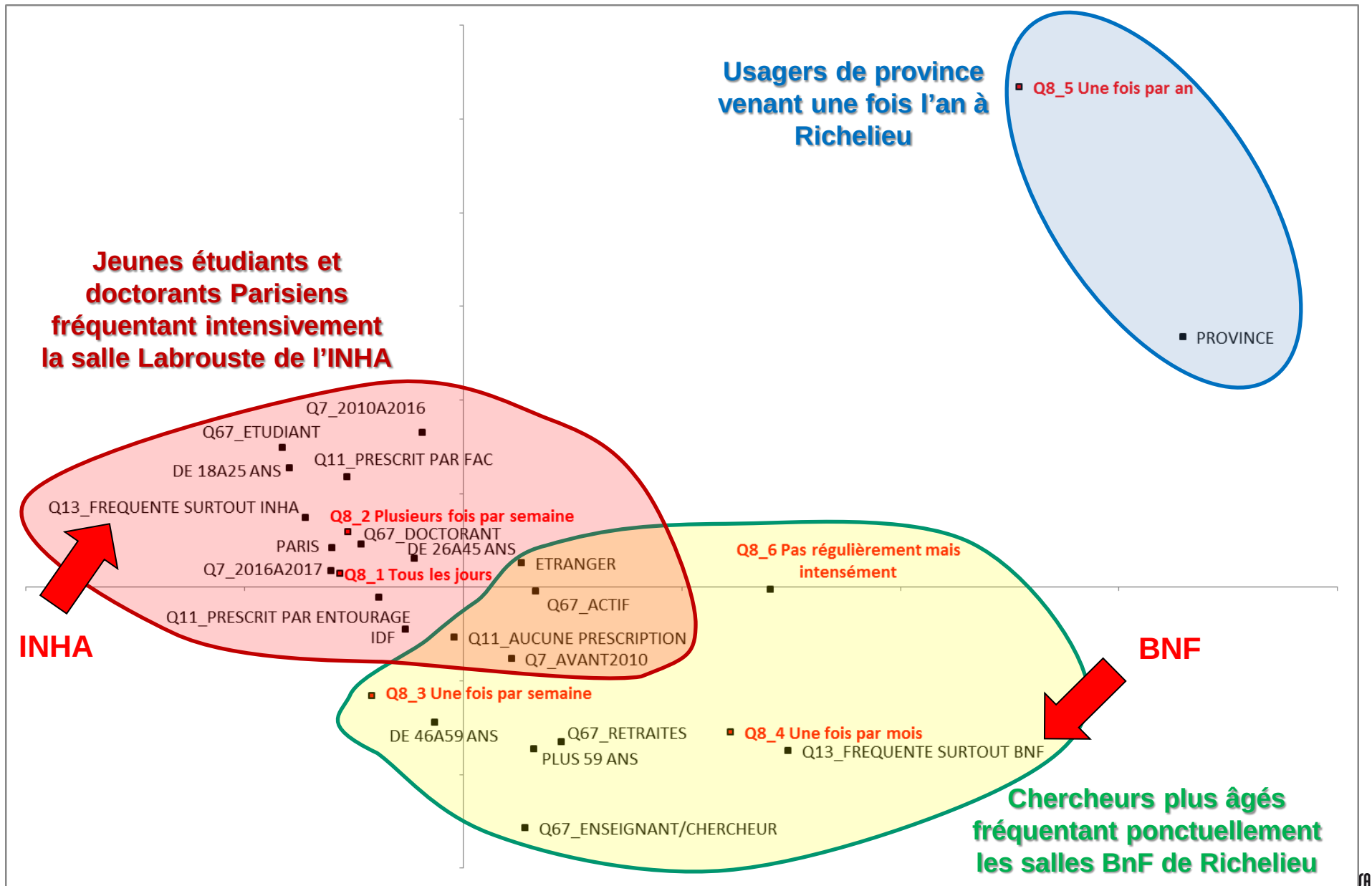
Salle fréquentée le plus souvent par usagers du site Richelieu en fonction de la fréquence de visite

- La moitié des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne qui se rendent fréquemment à Richelieu utilisent la salle Labrouste de l'INHA de préférence. Ils ne sont plus que 7% à 12% lorsque la fréquence est inférieure au mois.
- On notera également que l'enquête en ligne permet de capter les usagers des salles de musique, quasi inexistantes dans l'enquête face à face.



Analyse factorielle des correspondances

La proximité entre deux modalités sur le graphique est représentative de leur association.

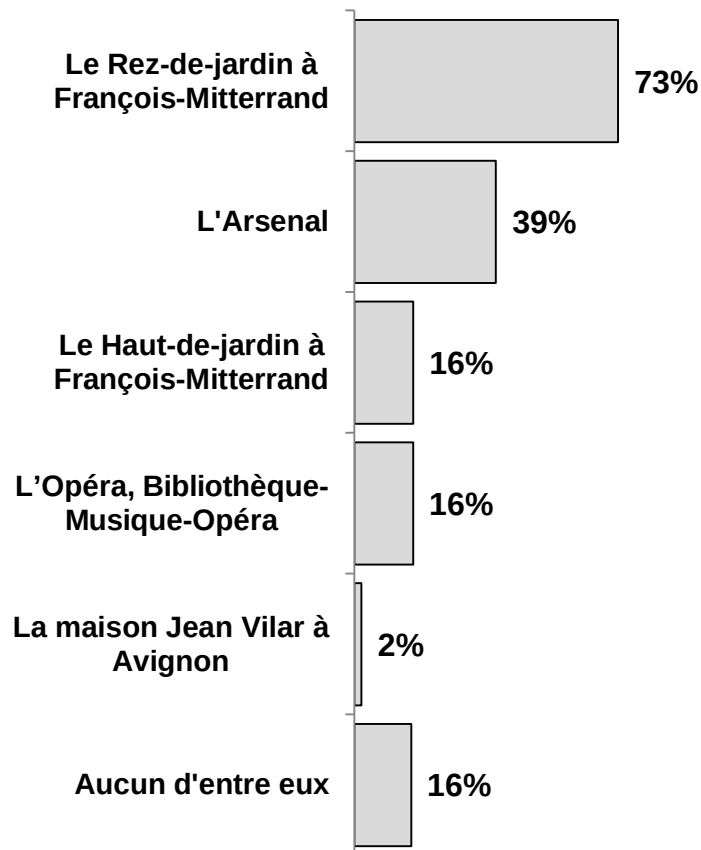


Fréquentation croisée des usagers BnF du site Richelieu ayant répondu à l'enquête en ligne avec les autres sites de la BnF

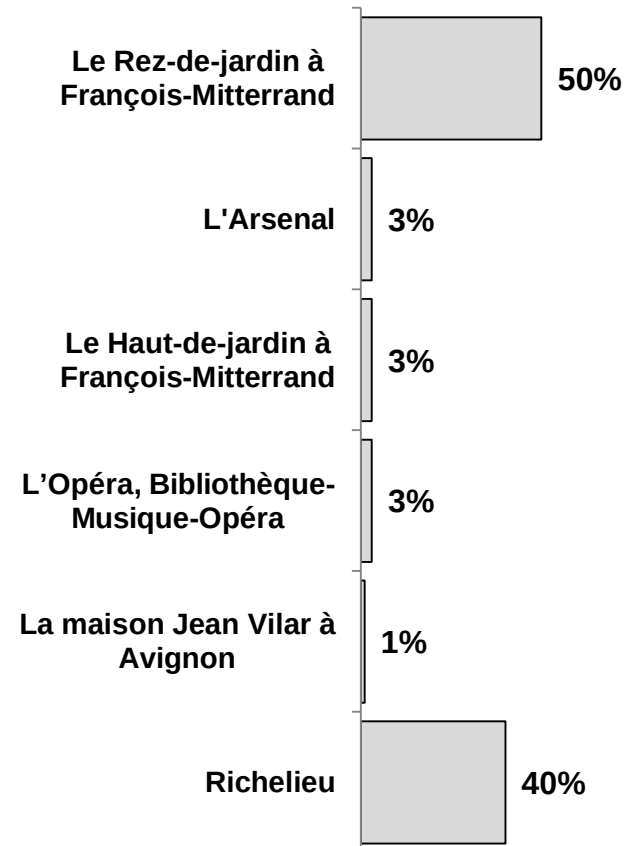
Fréquentation des autres sites de la BnF par les usagers du site Richelieu

- Les trois quarts des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne fréquentent également le Rez-de-jardin de François-Mitterrand, et pour la moitié, c'est le site qu'ils fréquentent le plus, et notamment 58% des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne qui viennent le moins fréquemment à Richelieu.
- Le site de l'Arsenal est également fréquenté par 39% des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne, mais de manière plus ponctuelle.

Autres sites fréquentés



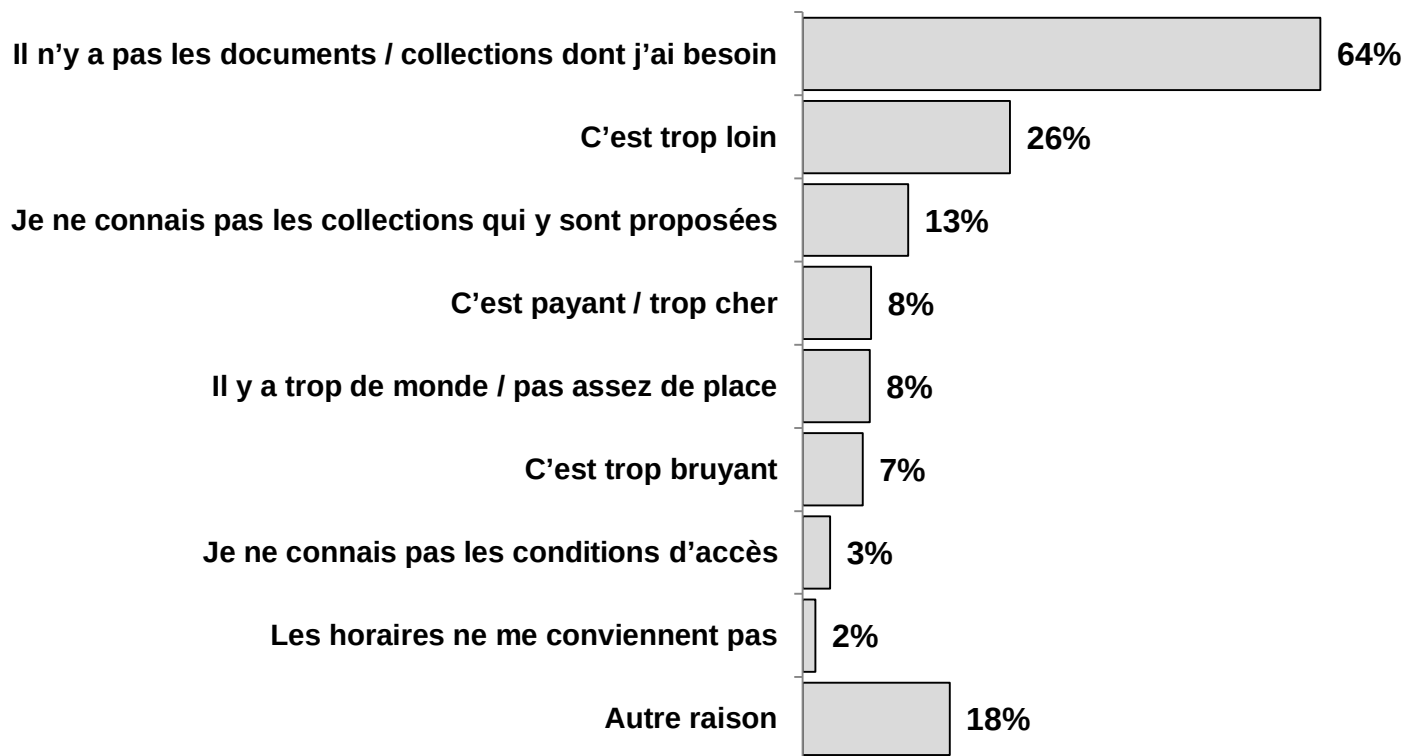
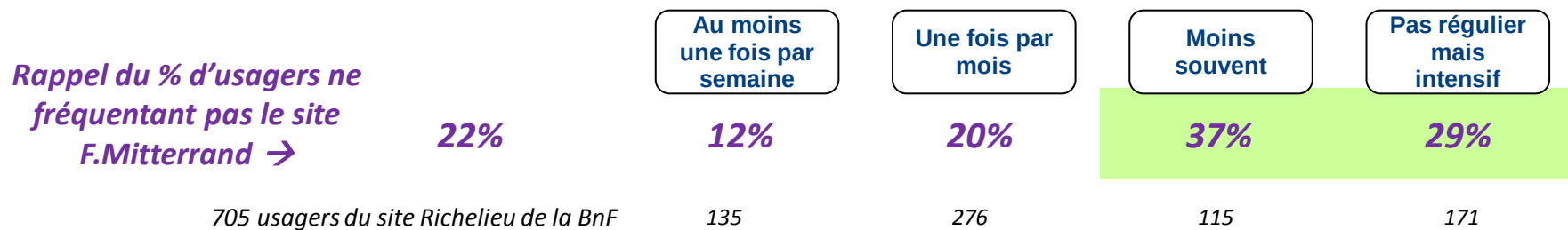
Site fréquenté le plus souvent



706 usagers BnF du site Richelieu
contactés par email

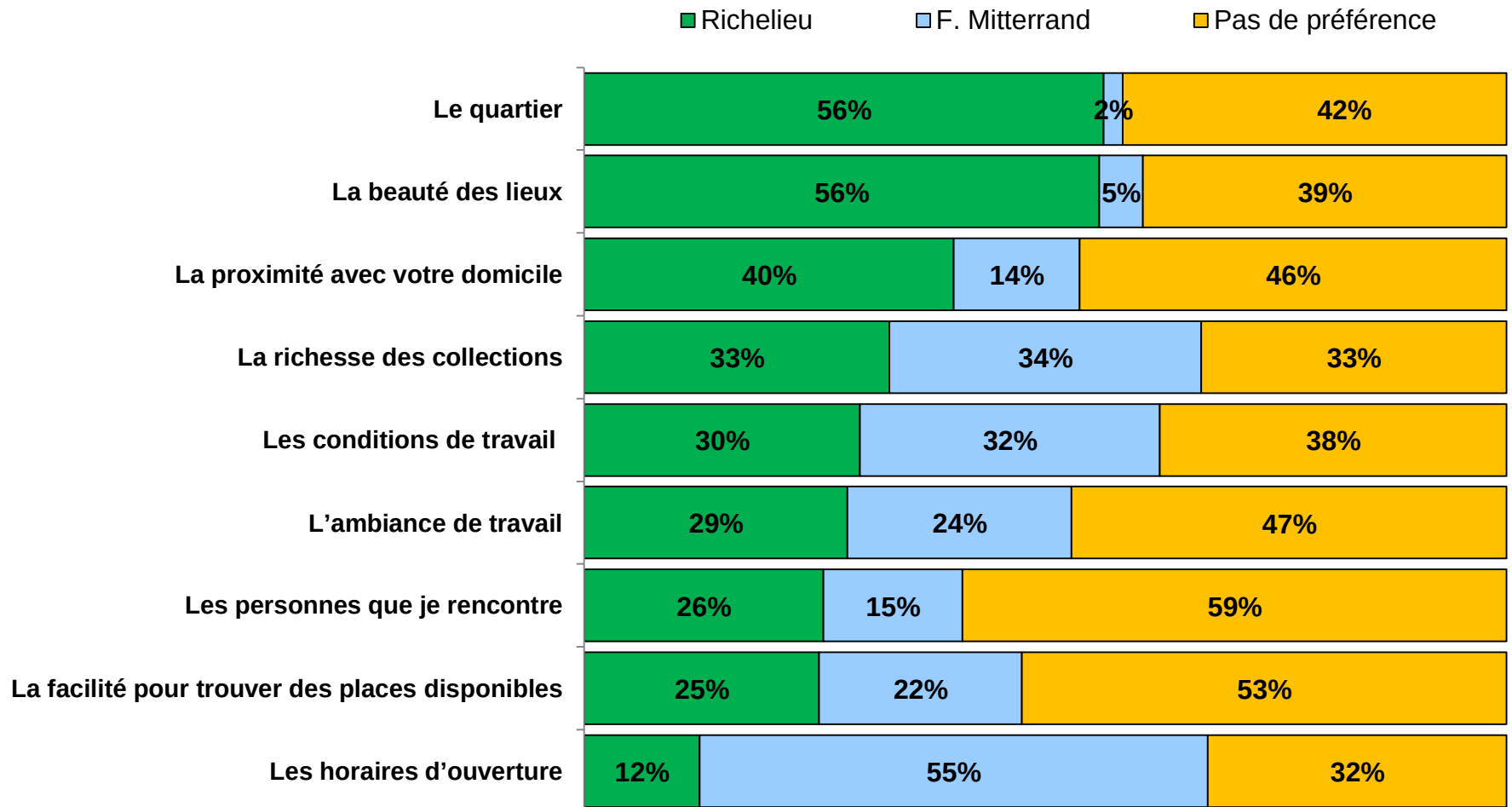
Raisons de la non fréquentation du site F.Mitterrand par une partie des usagers de Richelieu

- Si l'éloignement du site F.Mitterrand est la raison principalement évoquée par les usagers du site dans l'enquête en face à face, c'est bien l'absence des documents dont certains inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne ont besoin qui est de loin la principale raison pour ne pas fréquenter le site de F.Mitterrand.



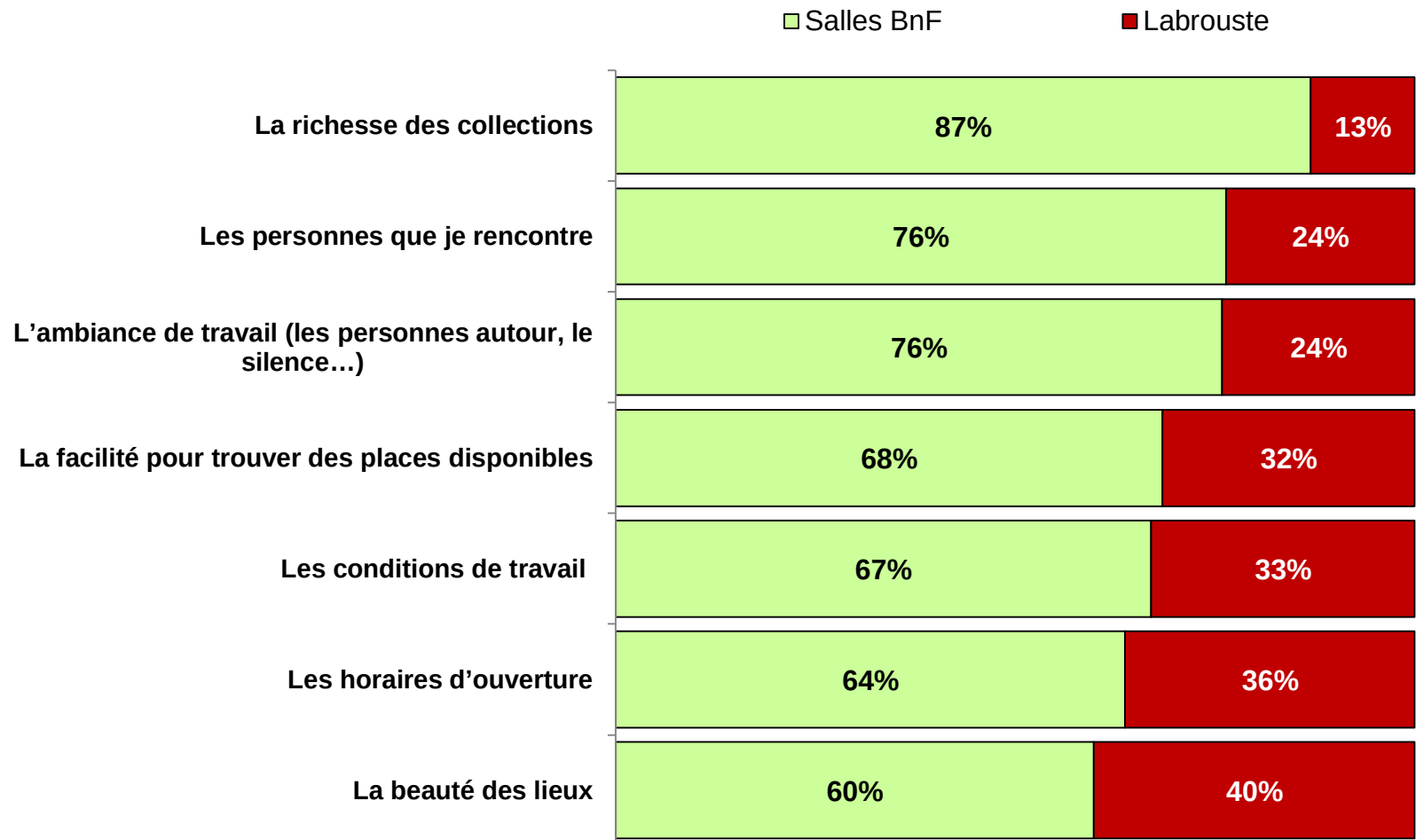
Préférence entre F.Mitterrand et Richelieu en fonction des critères proposés

- Si la hiérarchie entre les propositions est relativement similaire à celle mesurée dans l'enquête face à face, la préférence pour Richelieu est moins marquée, s'agissant d'utilisateurs s'y rendant moins fréquemment.
- On observe d'ailleurs une très nette préférence pour François-Mitterrand sur **les horaires d'ouverture**, et une égalité entre les deux sites sur la richesse des collections et les conditions de travail.



Préférence entre les salles BnF et la salle Labrouste en fonction des critères proposés

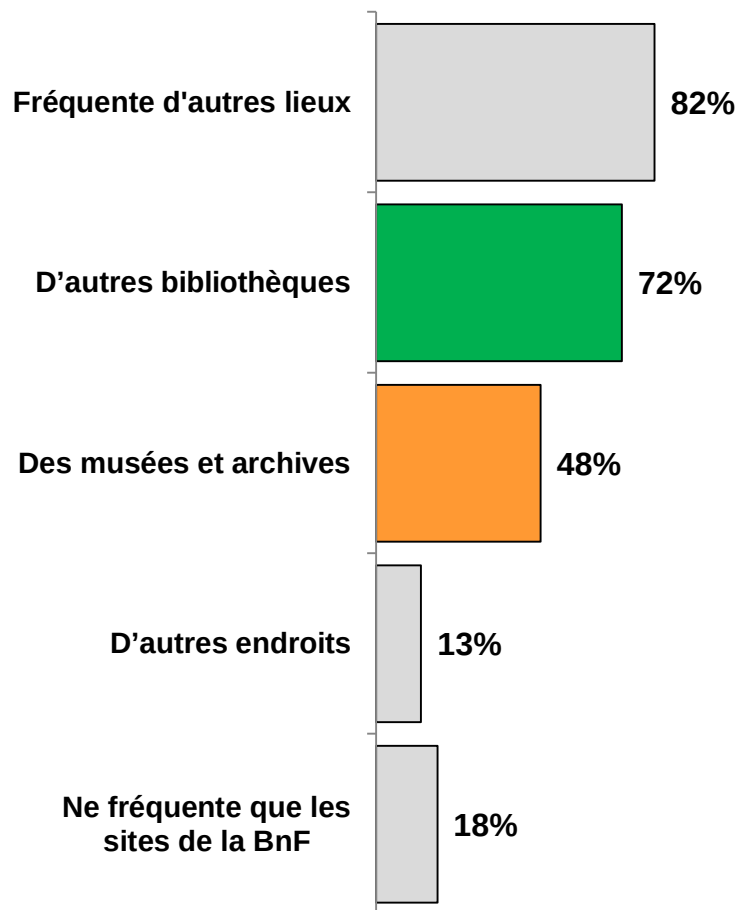
- Les inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne de la BnF préfèrent dans une large majorité les salles BnF à la salle Labrouste de l'INHA sur la richesse des collections, les personnes rencontrées dans les salles BnF et l'ambiance de travail.



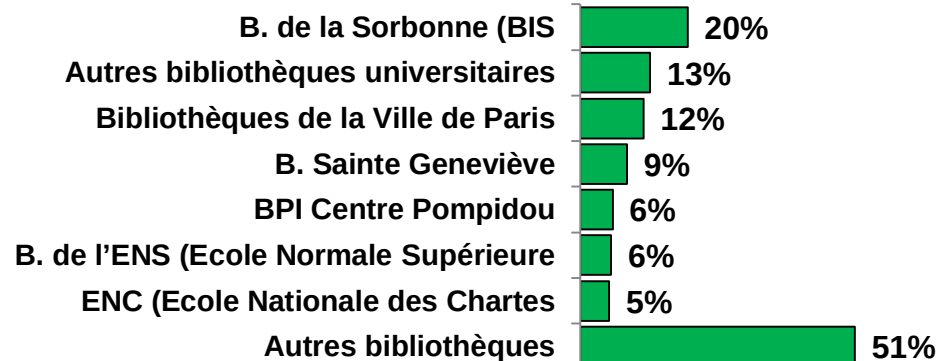
Fréquentation d'autres lieux publics en dehors de Richelieu

- 8 inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne sur 10 fréquentent d'autres lieux publics, notamment des bibliothèques, mais aussi pour la moitié des musées et archives.

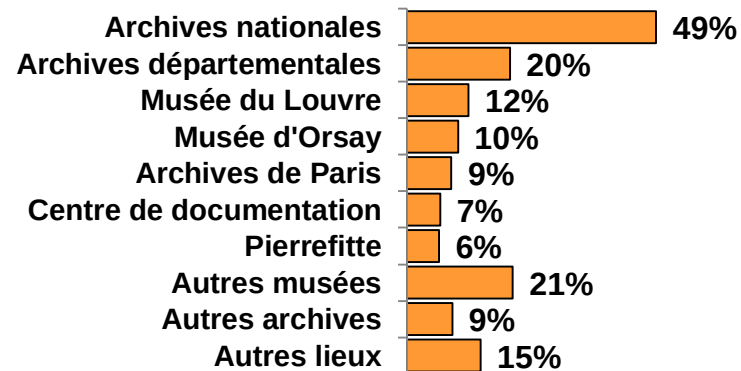
Autres sites fréquentés



Autres bibliothèques fréquentées



Autres musées et archives



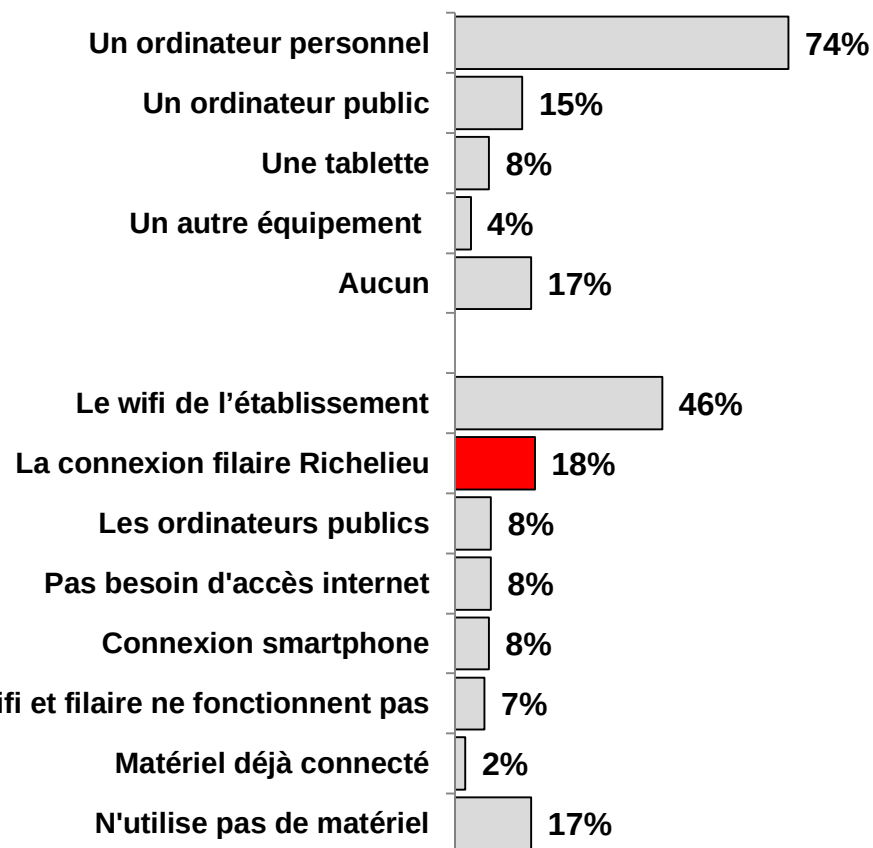
Usages des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne selon la fréquence de leur venue à Richelieu



Matériel informatique des usagers du site Richelieu et connexion à internet

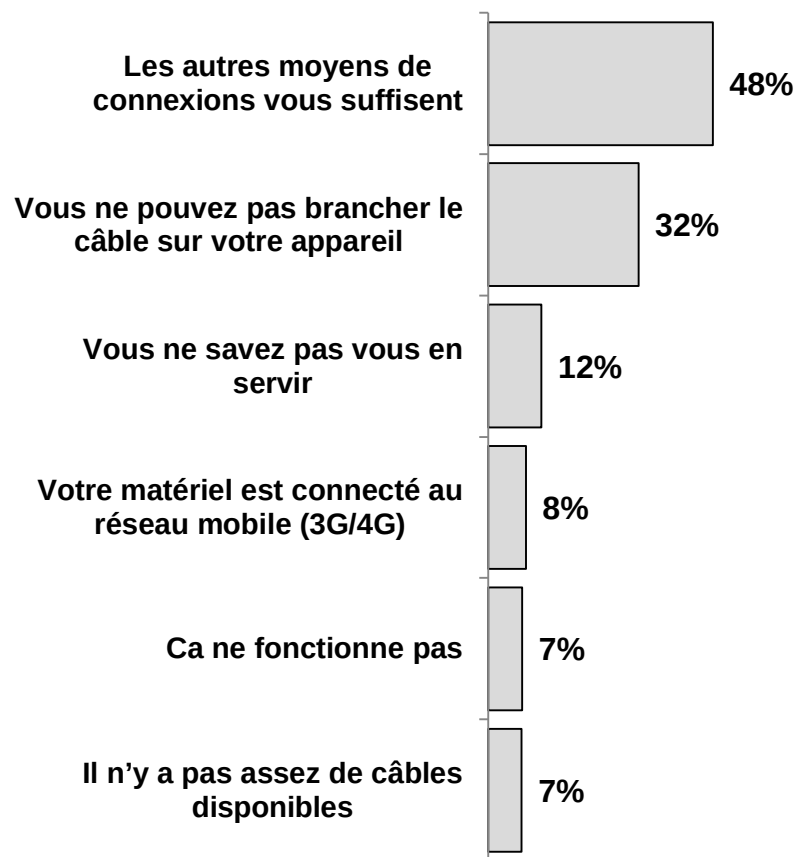
- 3 inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne sur 4 utilisent leur propre ordinateur en se rendant à Richelieu, qu'ils connectent le plus souvent à internet à l'aide du Wifi. Les connexions filaires sont utilisées par 18% d'entre eux. A noter que près de la moitié des usagers équipés mais ne se servant pas du filaire ne le font pas suite à une incompatibilité du matériel, un non fonctionnement ou un manque de câble à disposition.

Matériel informatique utilisé à Richelieu et connexion internet



802 usagers BnF du site Richelieu
Contactés par email

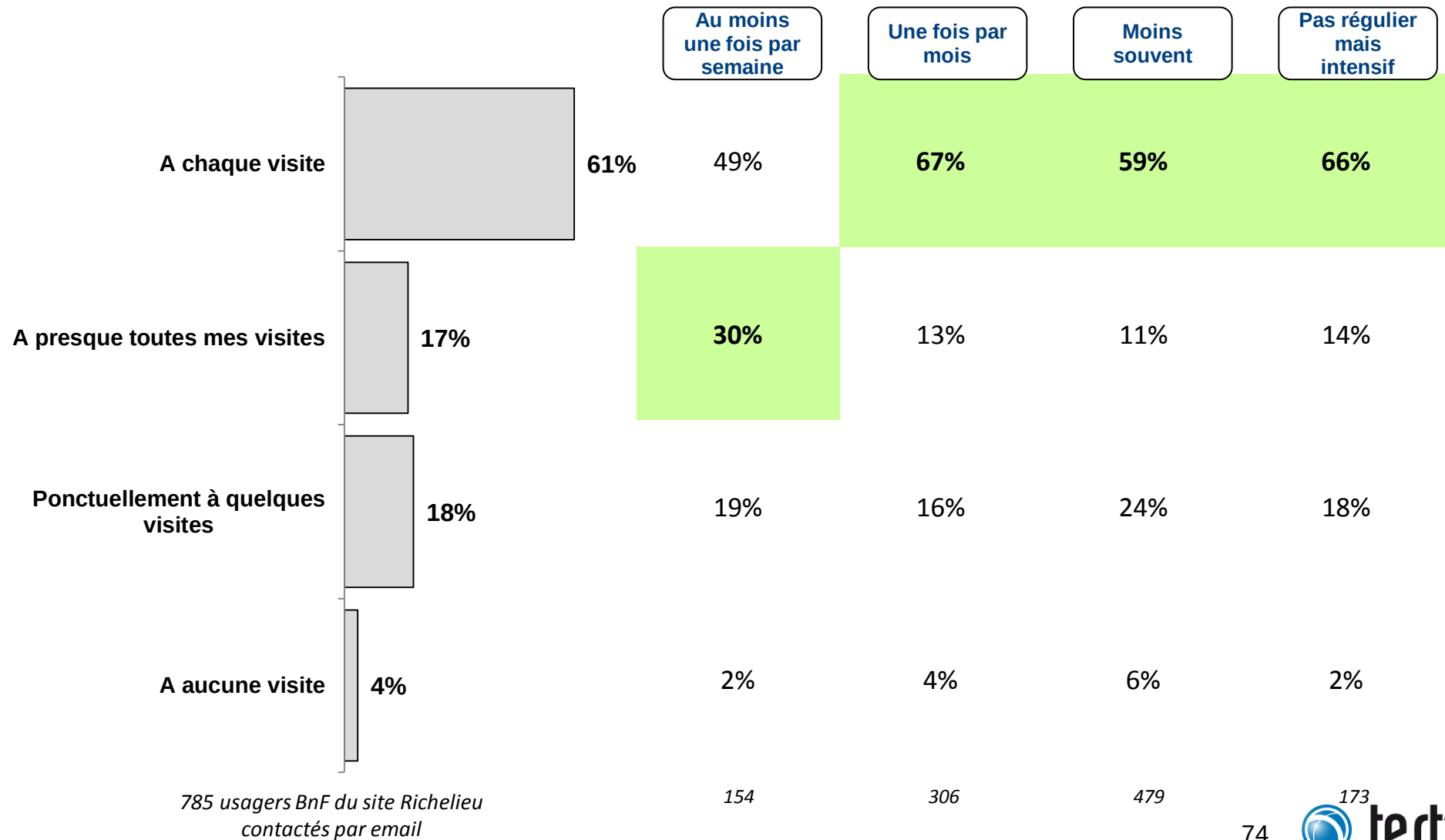
Raison de non utilisation du filaire



319 usagers BnF du site Richelieu contactés par
email et n'utilisant pas la connexion filaire 73

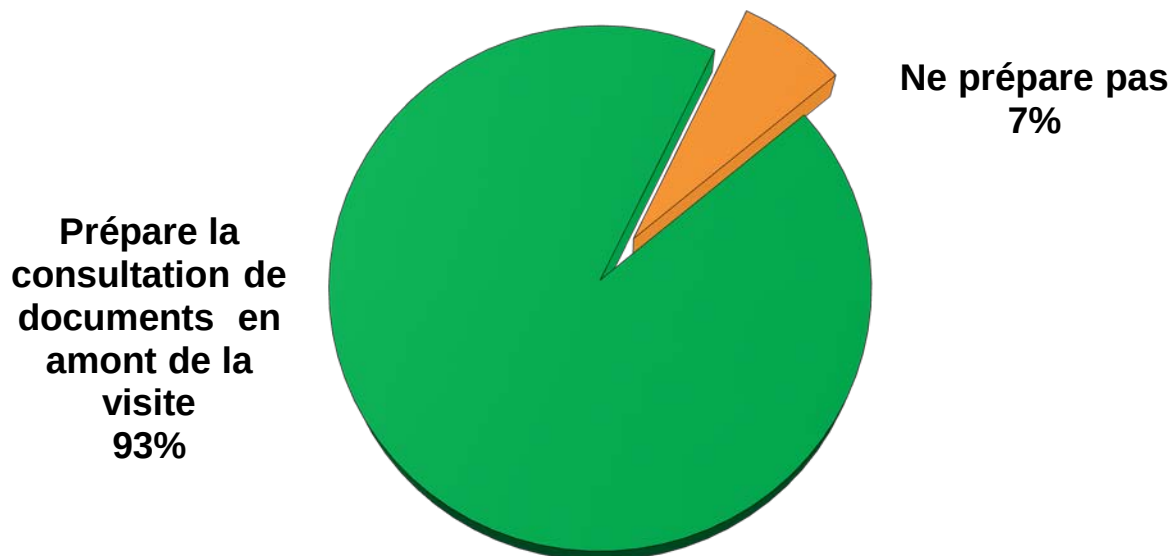
Fréquence d'utilisation des ressources par les usagers du site Richelieu en fonction de la fréquence de visite

- 8 inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne sur 10 utilisent les ressources de Richelieu à chacune de leur visite ou presque.

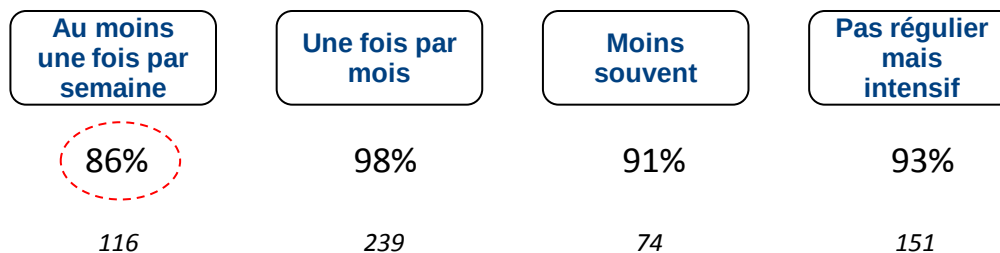


Part des usagers du site Richelieu qui utilisent des ressources et qui préparent leurs consultations en amont

- La très grande majorité des usagers qui utilisent régulièrement les ressources de la BnF préparent leurs consultations en amont de leur visite à Richelieu.

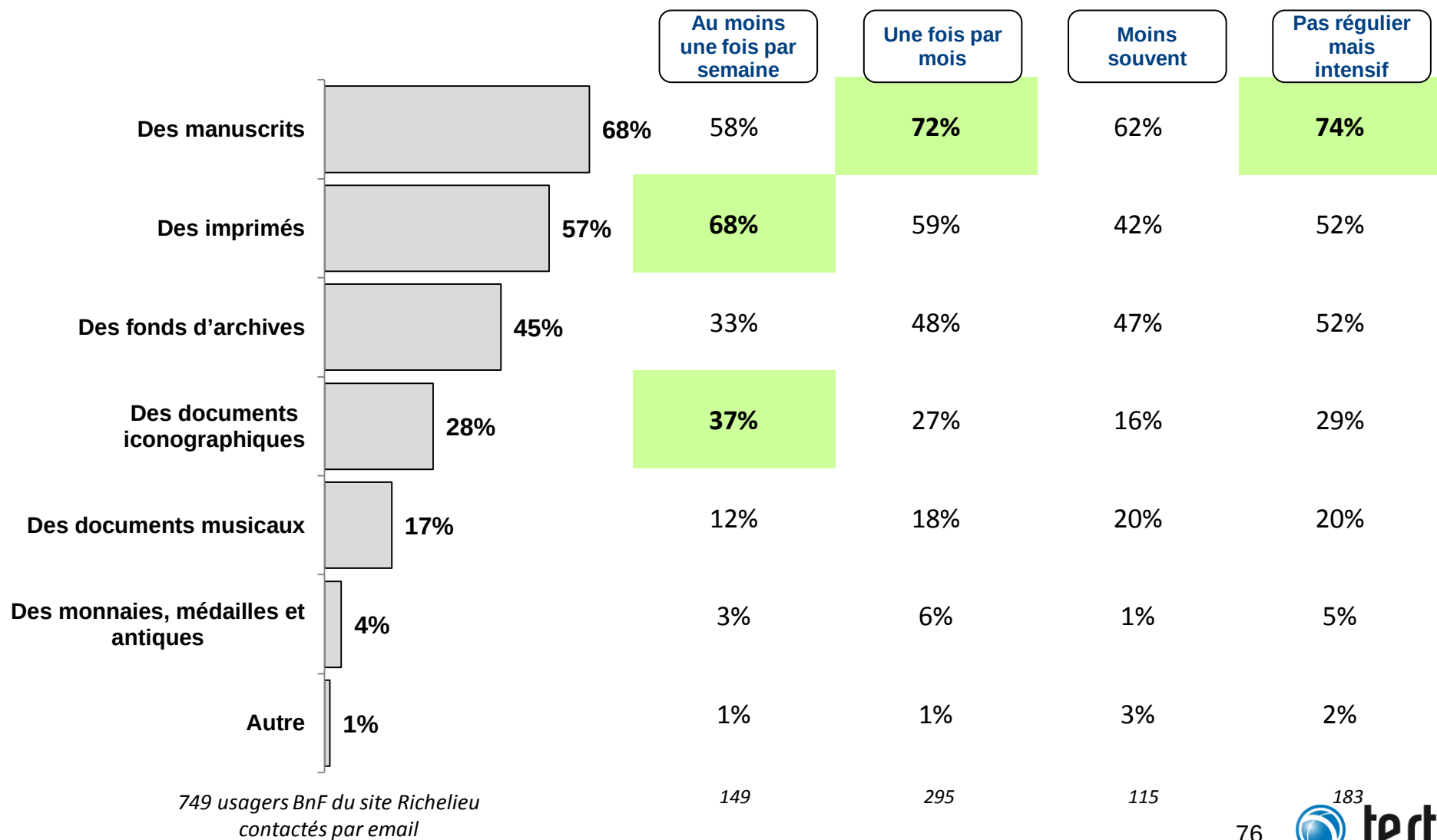


*584 usagers BnF du site Richelieu contactés par email
qui utilisent des ressources à chaque visite ou presque*



Type de ressources nécessitant la venue des usagers Richelieu en fonction de la fréquence de visite

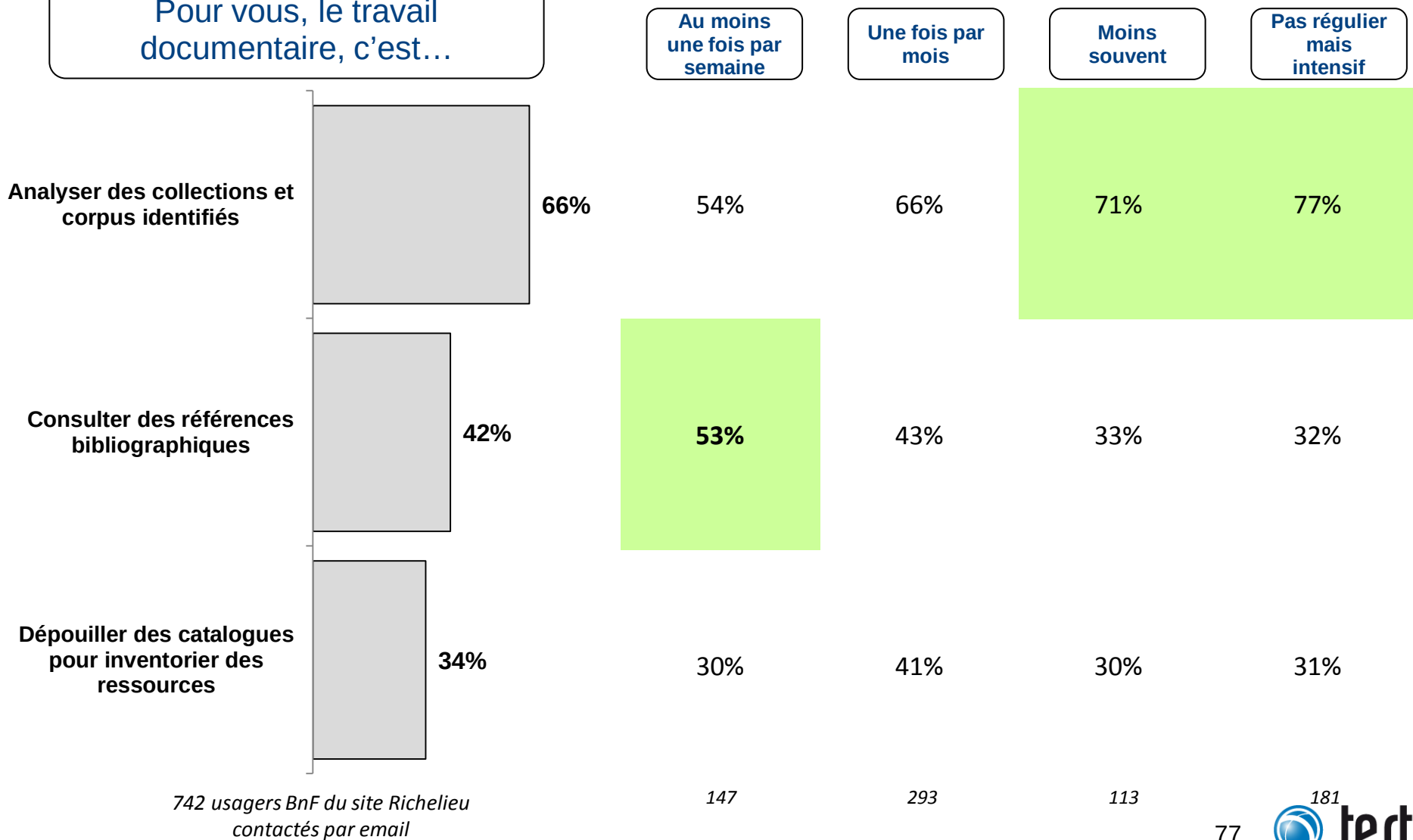
- Les inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne viennent à Richelieu principalement pour consulter des manuscrits, imprimés et fonds d'archives. Les usagers venant le plus fréquemment viennent davantage pour les imprimés.



Définition du travail documentaire réalisé par les usagers du site Richelieu en fonction de la fréquence de visite

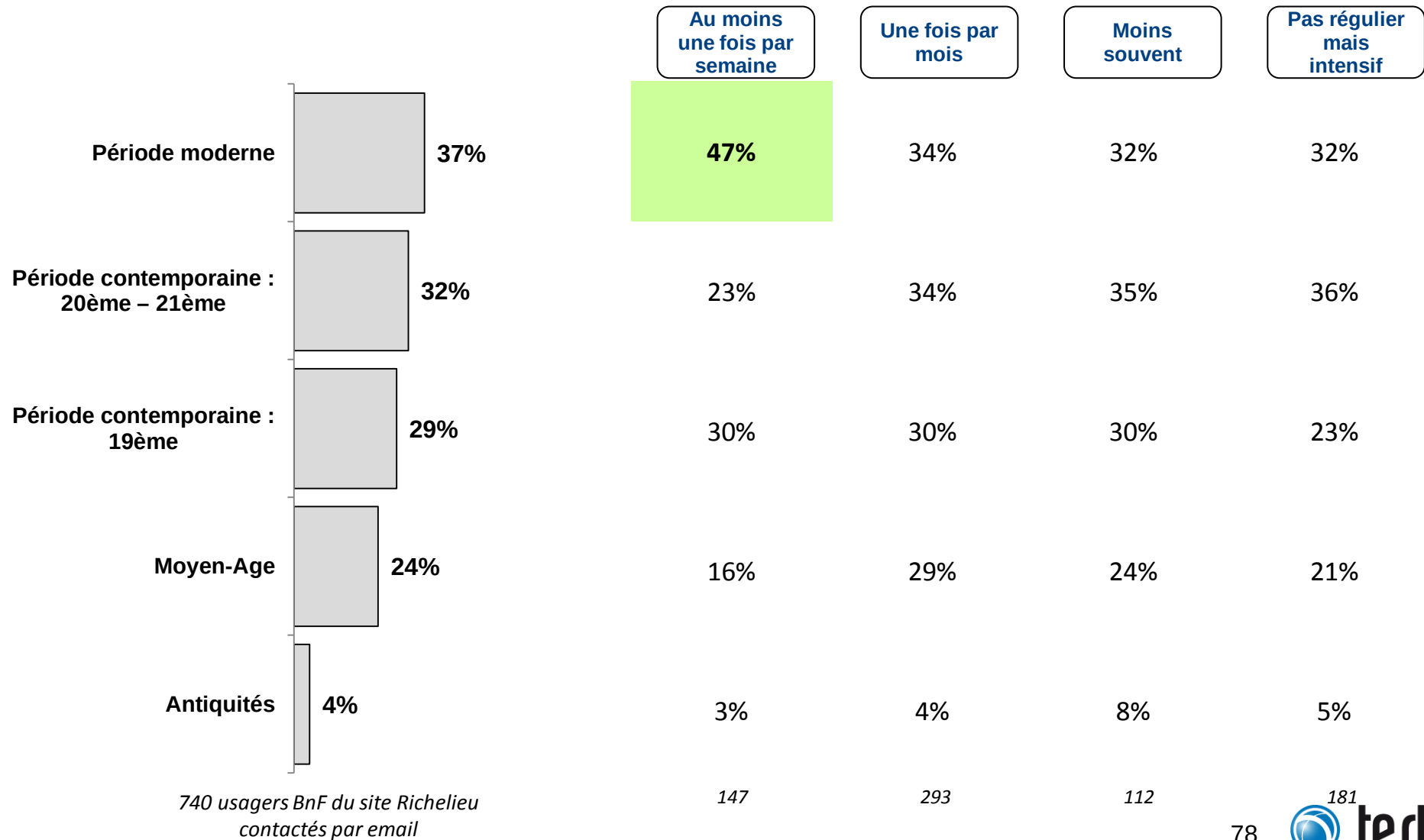
- Pour les inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne se rendant le moins fréquemment à Richelieu, le travail documentaire correspond davantage à l'analyse de corpus. Pour les usagers les plus fréquents, ce travail est partagé entre analyse de corpus et consultation de références bibliographiques.

Pour vous, le travail documentaire, c'est...



Période étudiée par les usagers du site Richelieu en fonction de la fréquence de visite

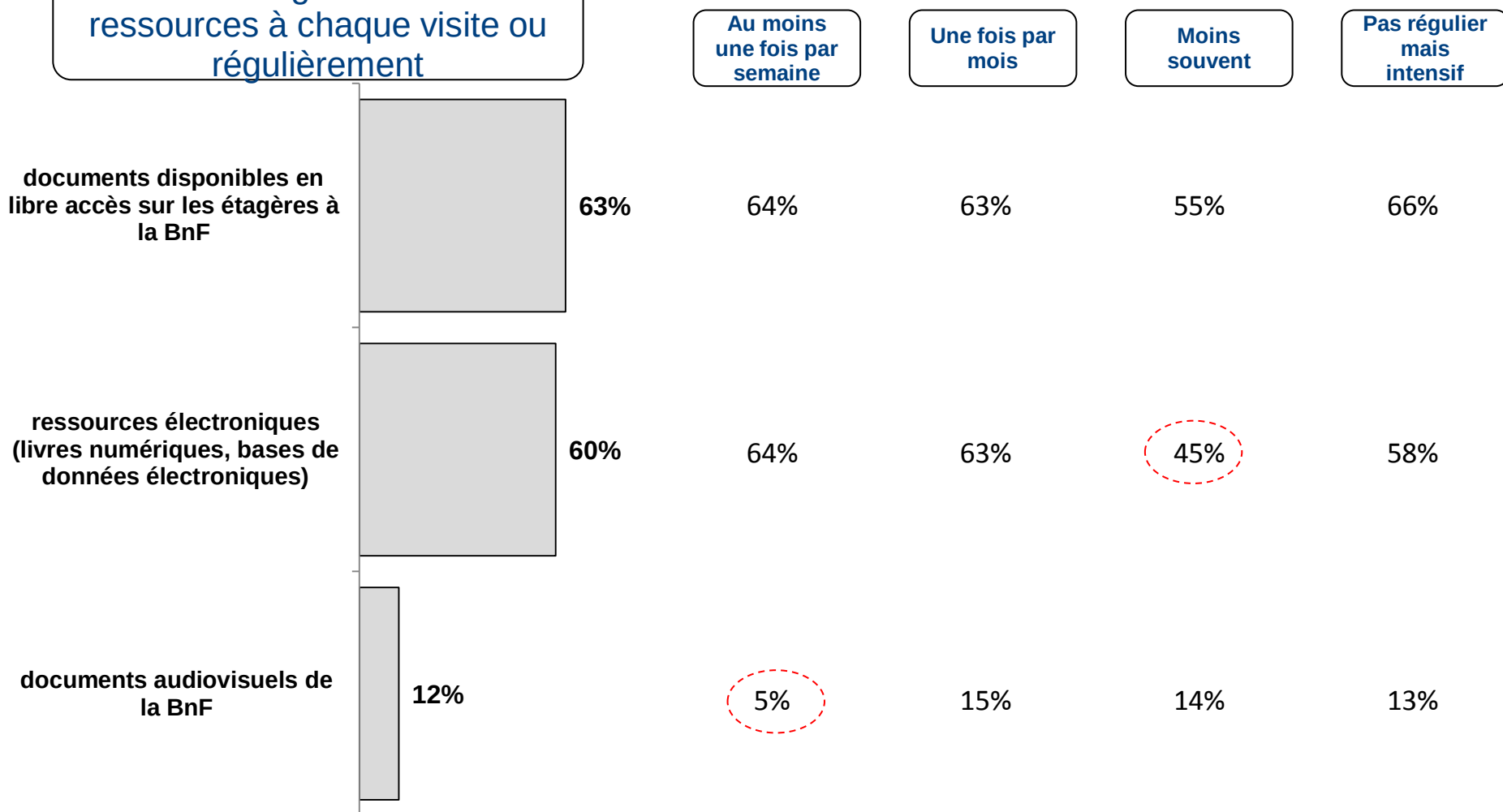
- A l'exception de l'antiquité qui est peu représentée dans le travail des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne de Richelieu, les principales périodes rencontrent un succès relativement équivalent, et notamment la période moderne, qui est la période la plus étudiée par les usagers venant le plus fréquemment.



Utilisation des ressources proposées à Richelieu en fonction de la fréquence

- Comme dans l'enquête face à face, le libre accès et les ressources électroniques sont utilisés autant l'un que l'autre par les inscrits à la BnF ayant répondu en ligne, quelle que soit la fréquence, tandis que les documents audiovisuels sont peu utilisés.

Part des usagers utilisant les ressources à chaque visite ou régulièrement



716 usagers BnF du site Richelieu
contactés par email

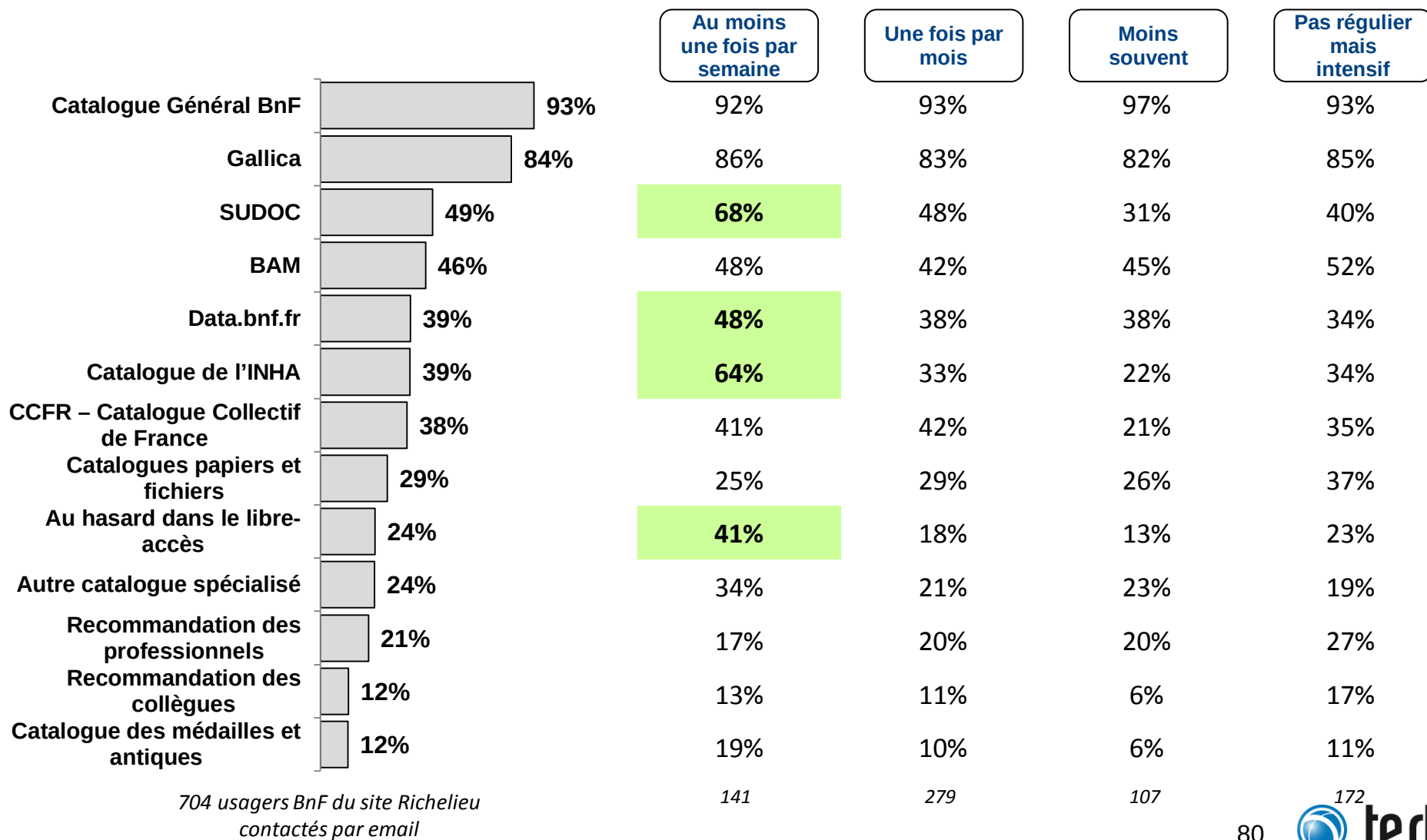
143

288

107

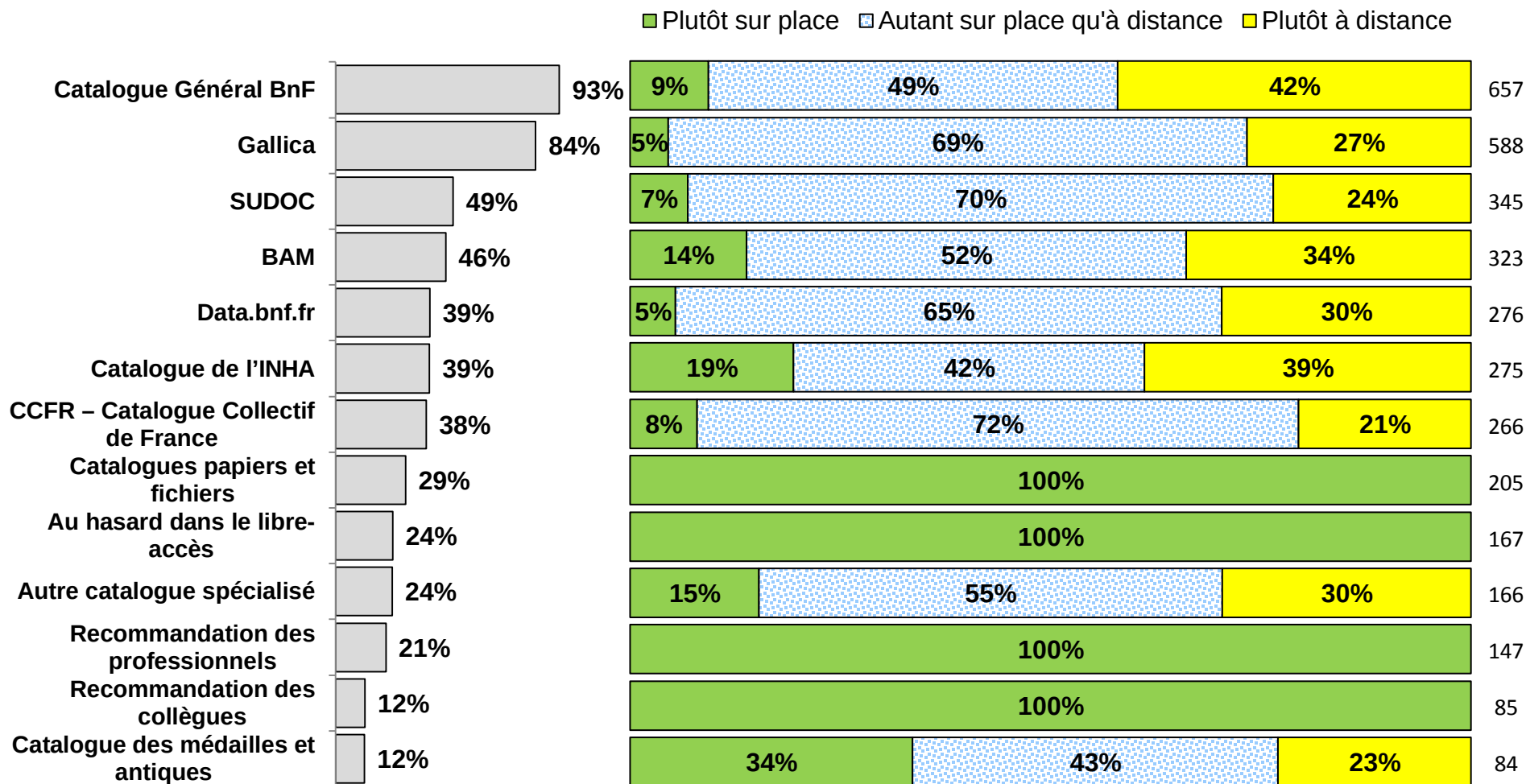
Ressources utilisées par les usagers du site Richelieu en fonction de la fréquence de venue

- Le catalogue général de la BnF et Gallica sont utilisés par près de 90% des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne, quelle que soit leur fréquence de venue à Richelieu.
- Ceux venant le plus fréquemment sont également ceux qui multiplient le plus les sources de recherche, en particulier via SUDOC et le catalogue de l'INHA.



A partir de quel endroit les usagers du site Richelieu accèdent-ils aux ressources?

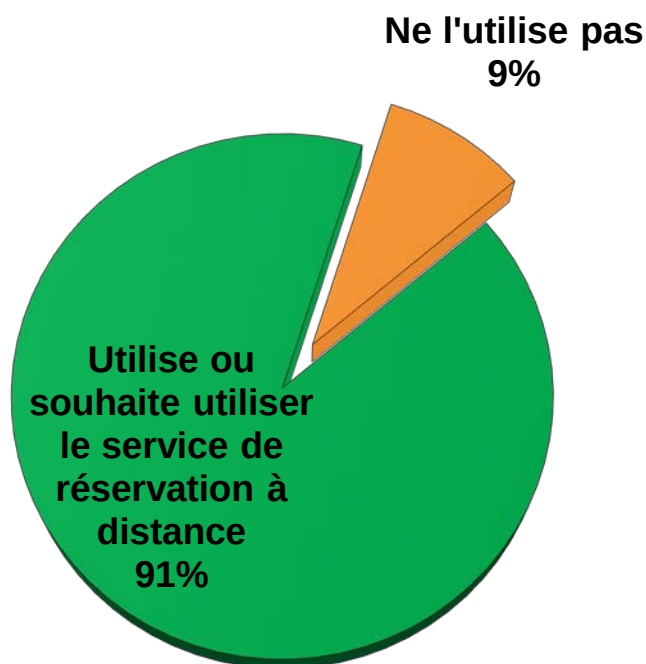
- Les consultations à distance sont privilégiées aux consultations sur place, quelque soit la ressource considérée. C'est particulièrement le cas sur les catalogues de la BnF et de l'INHA. La consultation à distance est d'autant plus accentuée que l'on vient moins fréquemment sur le site même de Richelieu.



704 usagers BnF du site Richelieu
contactés par email

Part des usagers du site Richelieu qui utilisent ou souhaiterait utiliser le service de réservation à distance

- Le service de réservation de documents qui a ouvert en avril 2017 est très attractif : tous les inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne souhaite l'utiliser (voire l'ont déjà fait).



701 usagers BnF du site Richelieu contactés par email

Au moins une fois par semaine

88%

140

Une fois par mois

92%

277

Moins souvent

73%

107

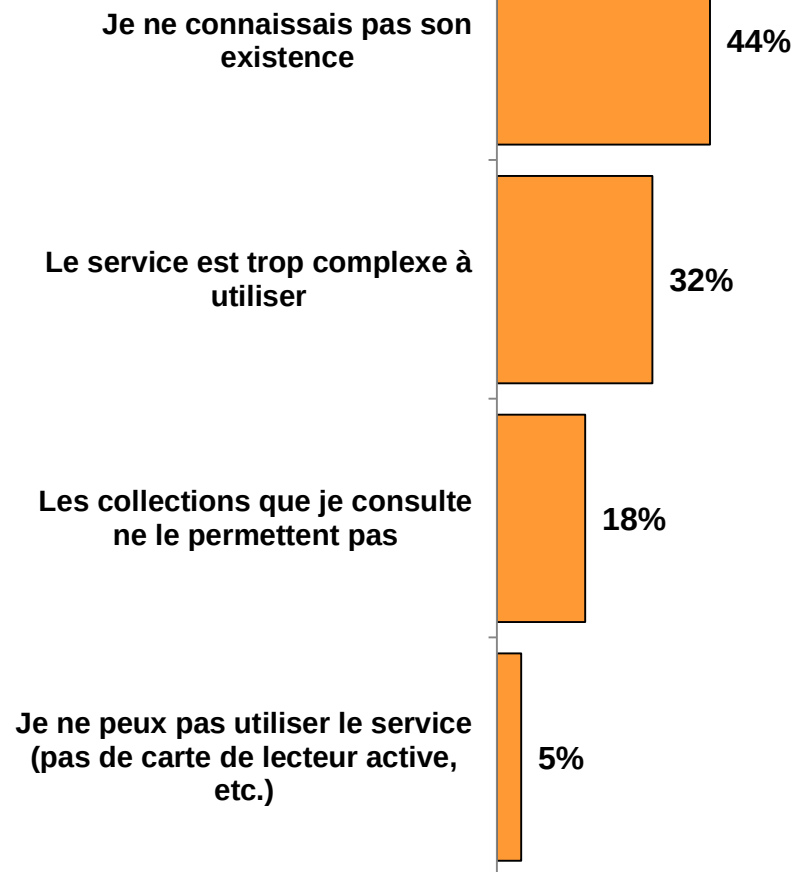
Pas régulier mais intensif

92%

172



Pourquoi?



71 usagers BnF ayant répondu à l'enquête en ligne n'utilisant pas le service de réservation

82



test

Prise des documents étudiés en photo en fonction de la fréquence de venue

- 81% des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne prennent des photographies des documents consultés (avec un smartphone), et même 88% parmi ceux venant le plus fréquemment. Ils ne sont que 34% à utiliser les services de reproduction, ce qui est davantage entrepris par les usagers venant ponctuellement.
- L'utilisation du matériel BnF pour prendre des photos est rarissime.

Faites-vous des photographies des documents que vous consultez ?

Réalise des photographies

81%

N'en prends pas

19%

Au moins
une fois par
semaine

Une fois par
mois

Moins
souvent

Pas régulier
mais
intensif

88%

80%

85%

74%

12%

20%

15%

26%

Utilisez-vous les services de reproduction de la BnF ?

Utilise les services de reproduction

34%

N'a pas besoin des services de reproduction

40%

Ne les utilise pas mais est intéressé

26%

26%

37%

32%

38%

52%

36%

36%

37%

23%

27%

32%

25%

697 usagers du site Richelieu de la BnF
contactés par email

141

279

107

172

Comment prenez-vous ces photographies ?

Prise photo avec smartphone

58%

Prise photo avec appareil photo

40%

Prise photo avec matériel BnF

2%

65%

56%

45%

63%

32%

43%

50%

36%

3%

1%

5%

1%

549 usagers BnF du site Richelieu
Prenant des photos des documents

141

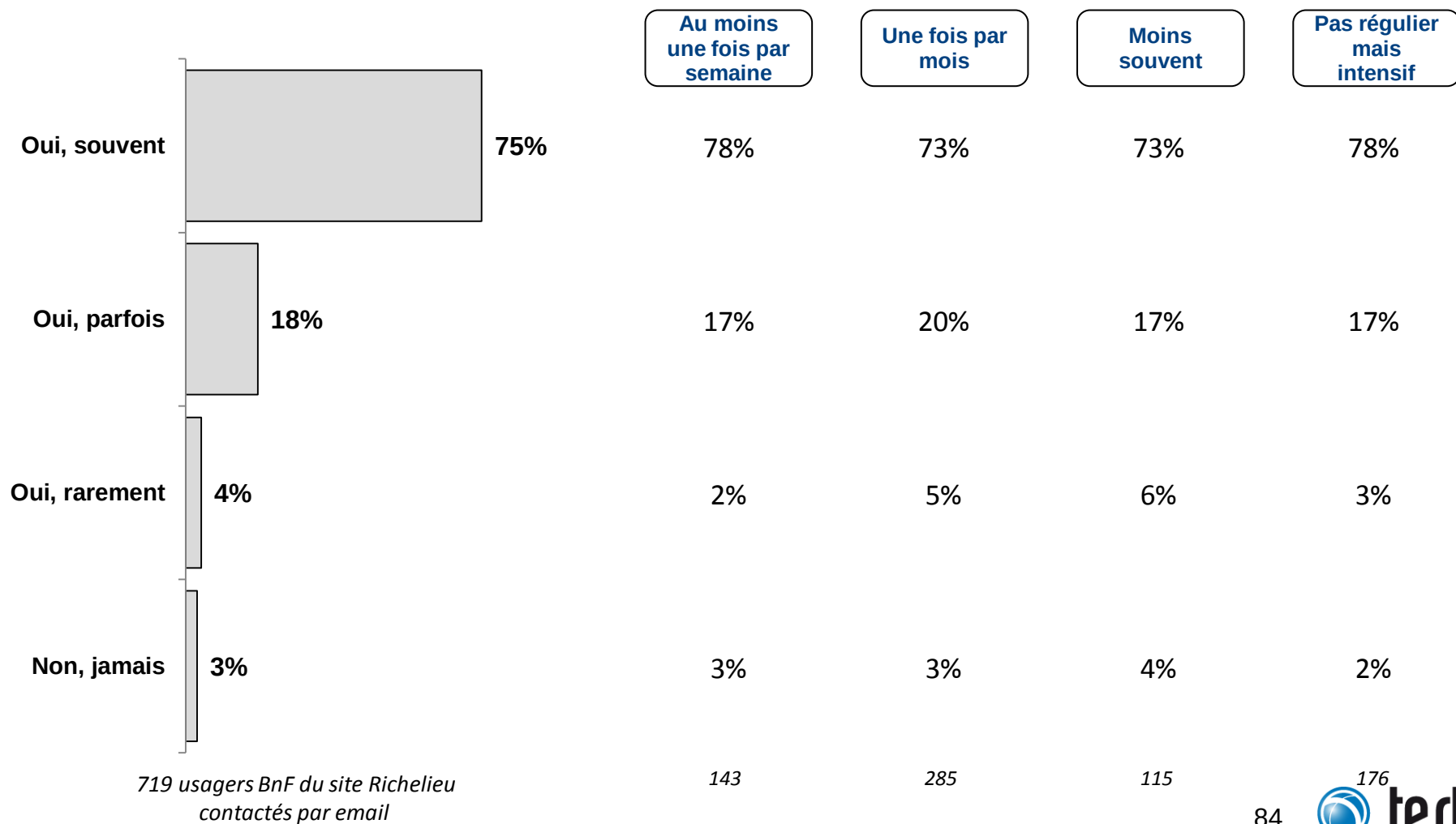
279

107

172

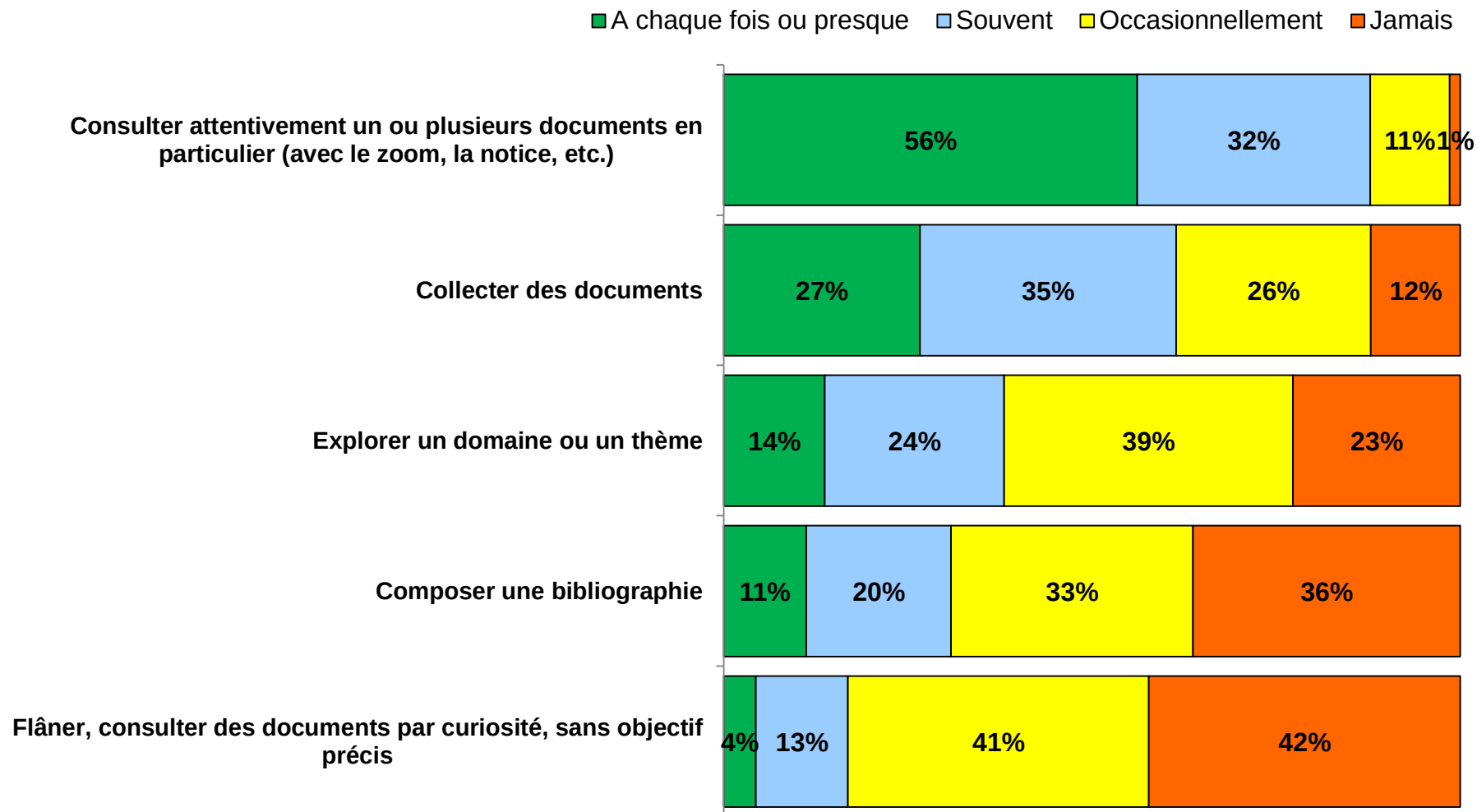
Fréquence d'utilisation de Gallica

- Une diapositive précédente montre que 84% des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne déclarent que Gallica fait partie des ressources qu'ils utilisent le plus souvent, contre 65% dans l'enquête en face à face. Au total, **97% des usagers de Richelieu déclarent utiliser Gallica souvent, parfois ou rarement**, dont 75% souvent et ce quelle que soit la fréquence à laquelle ils se rendent sur place à Richelieu.
- La fréquence d'utilisation de Gallica est relativement similaire à celle observée dans l'enquête face à face auprès des usagers exclusifs des salles BnF, avec 89% d'entre eux qui déclaraient l'utiliser souvent ou parfois.

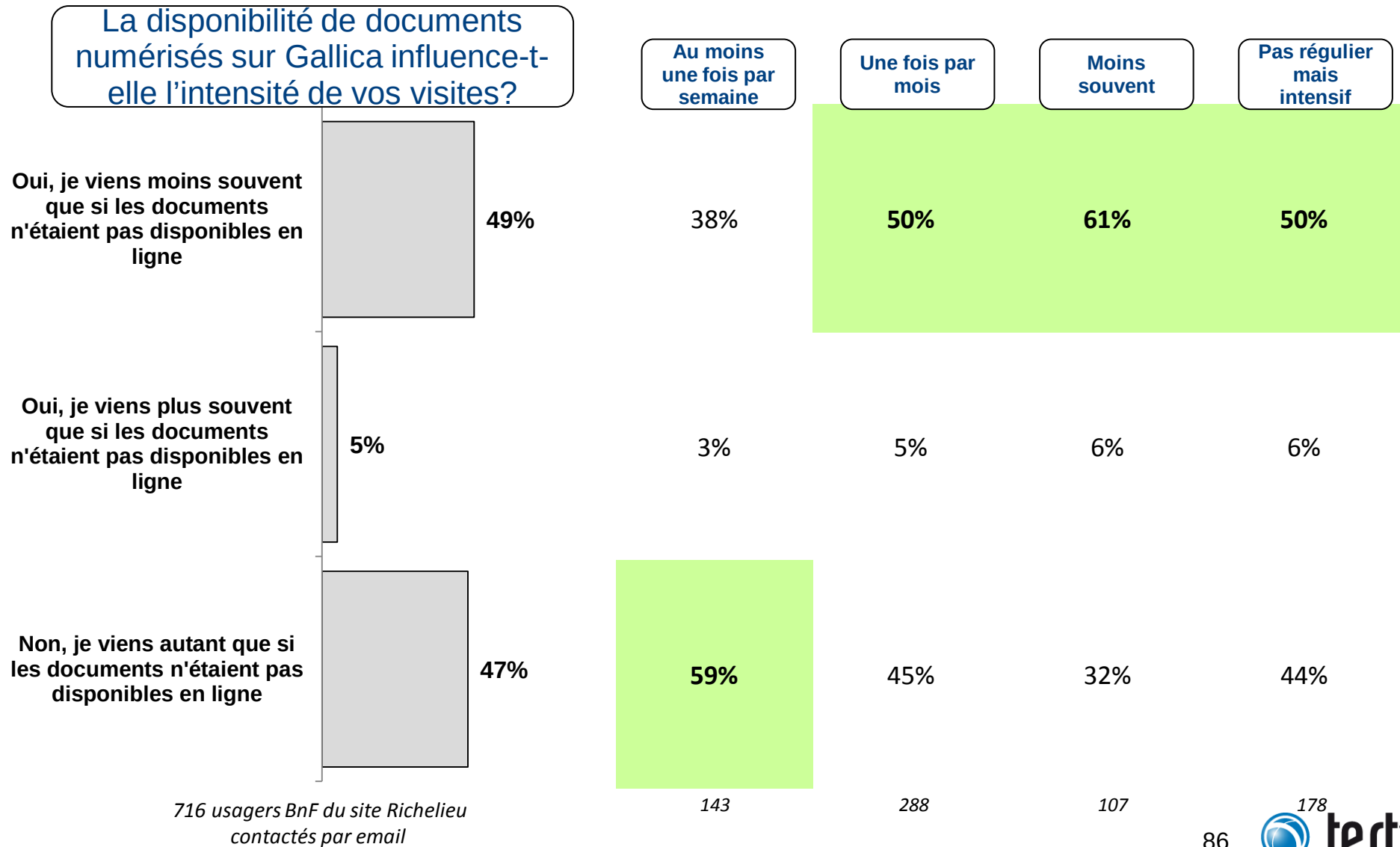


Fréquence de réalisation des différentes actions possibles sous Gallica

- Gallica est surtout utilisée pour consulter attentivement des documents précis, davantage que pour les collecter.
- Les fréquences de réalisation sont très similaires quelque soit la fréquence de venue à Richelieu.



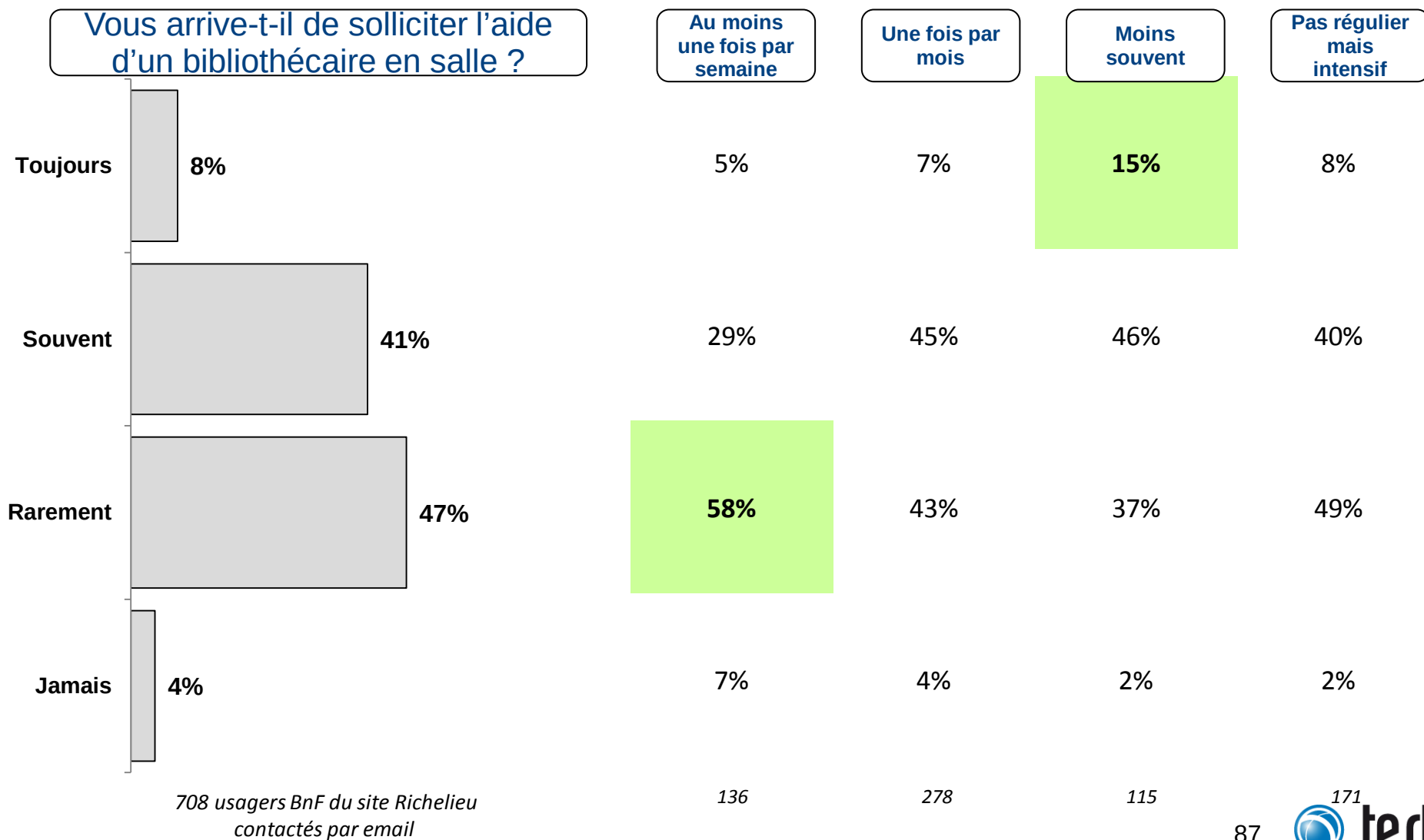
- Près de la moitié des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne indiquent que Gallica n'a pas d'impact spécifique sur leur venue à Richelieu. C'est notamment le cas de ceux y venant le plus fréquemment, alors qu'à l'inverse, ceux venant moins d'une fois par mois et qui résident souvent en province reconnaissent davantage que Gallica leur évite de venir.



Sollicitation d'un bibliothécaire en fonction de la fréquence de venue

- Les inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne venant le plus fréquemment sont aussi ceux qui sollicitent le moins souvent les bibliothécaires, alors que c'est systématique pour 15% de ceux venant ponctuellement. La part ne sollicitant jamais les bibliothécaires est très faible.

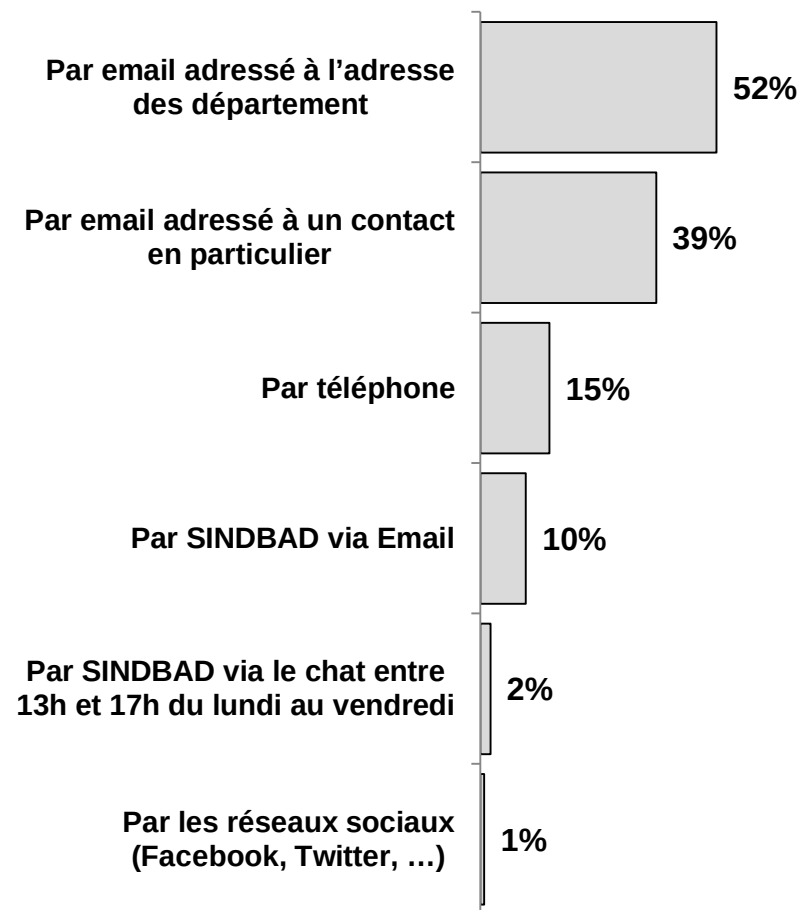
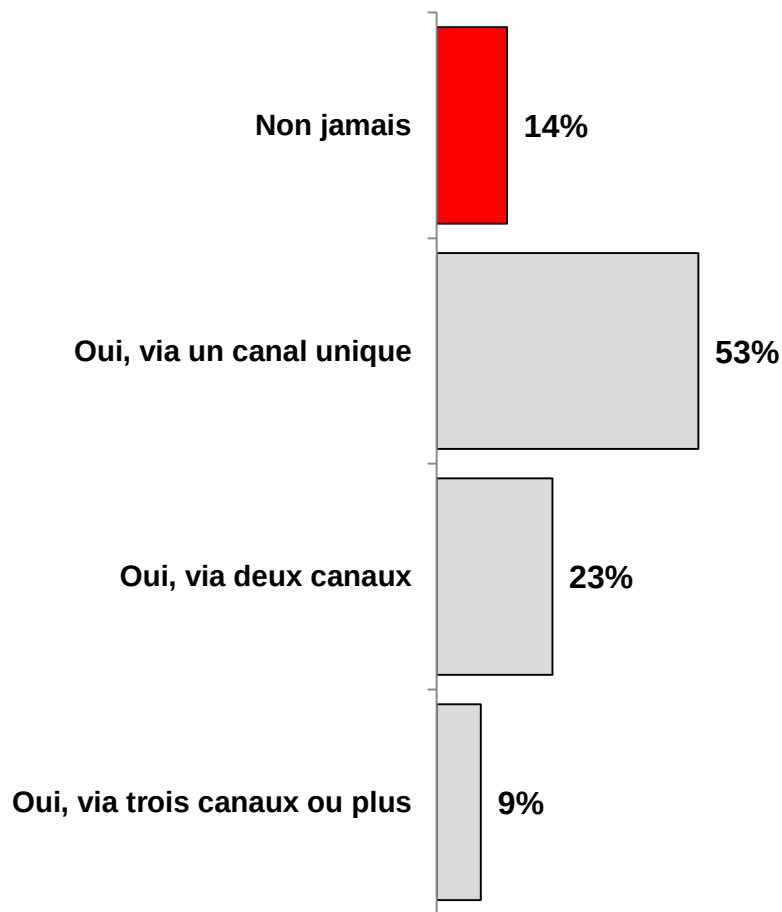
- A noter que le bibliothécaire répond aux attentes des usagers dans 95% des cas.**



Modes d'échanges à distance avec la BnF en fonction de la fréquence de venue

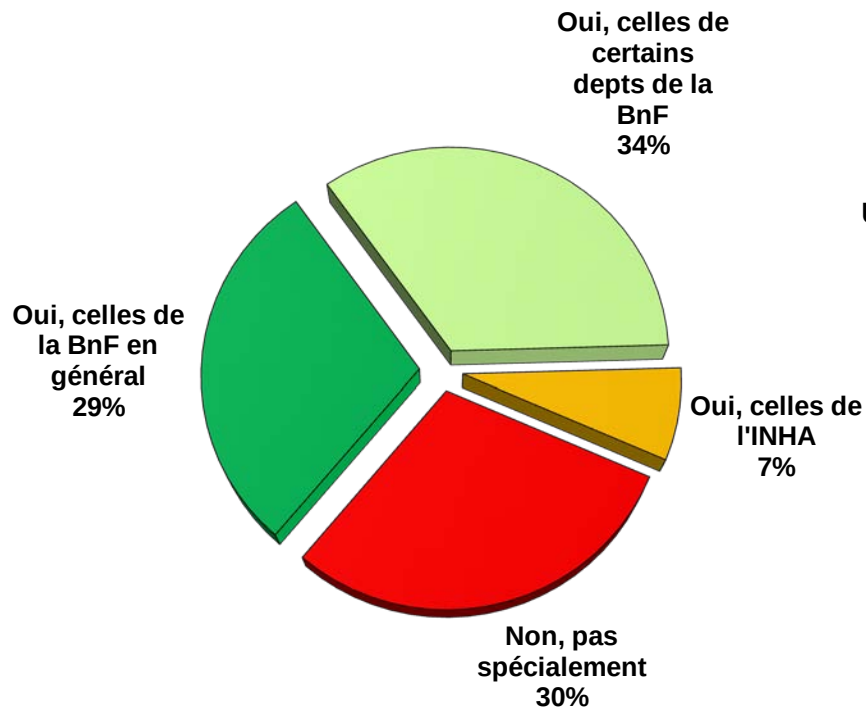
- Les emails adressés aux départements ou à un contact en particulier sont les modes les plus utilisés par les inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne pour contacter la BnF, quelle que soit la fréquence de venue à Richelieu. Le téléphone et Sindbad par email sont moins souvent utilisés, et Sindbad par chat et les réseaux sociaux quasiment jamais.

Avez-vous déjà utilisé l'un des moyens suivants pour échanger à distance avec la BnF ?



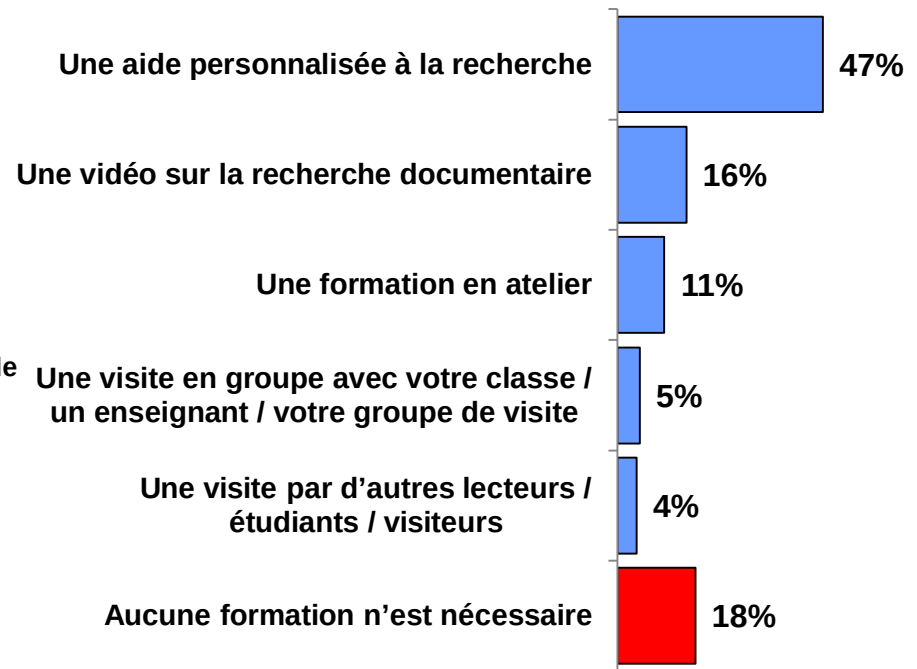
- 70% des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne (contre 50% dans l'enquête face à face) souhaiterait mieux découvrir les collections de Richelieu, et surtout celles de la BnF. Pour cela, une aide personnalisée est la méthode la plus plébiscitée, quelle que soit la fréquence de venue à Richelieu.

Souhaitez-vous mieux découvrir les collections de Richelieu?



706 usagers BnF du site Richelieu
contactés par email

Quel type de formation vous paraît le plus adapté?

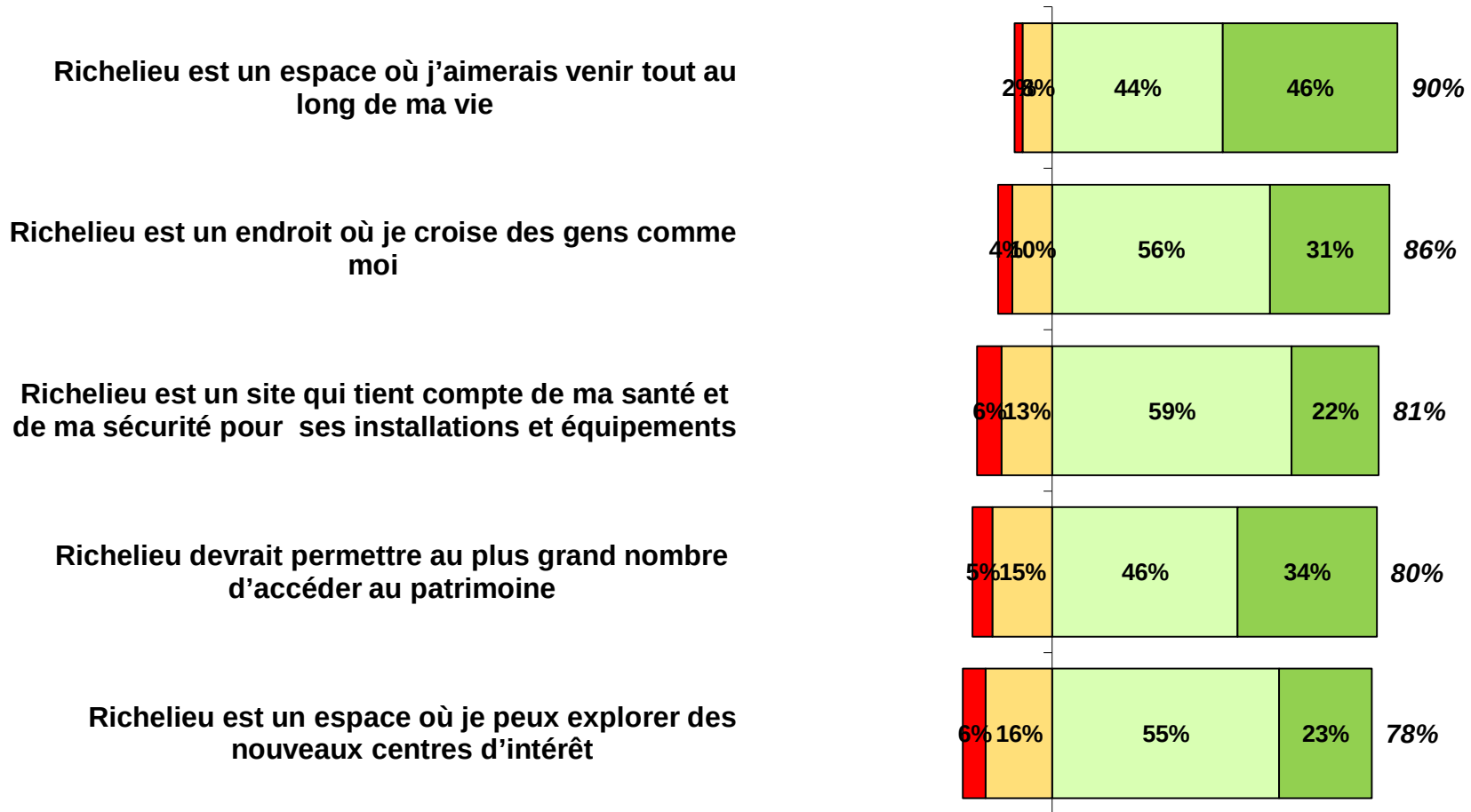


500 usagers BnF du site Richelieu
contactés par email qui souhaiteraient mieux
découvrir les collections

Lien des usagers du site Richelieu ayant répondu à l'enquête en ligne avec la BnF et niveau de satisfaction

Image de la BnF Richelieu auprès des usagers du site

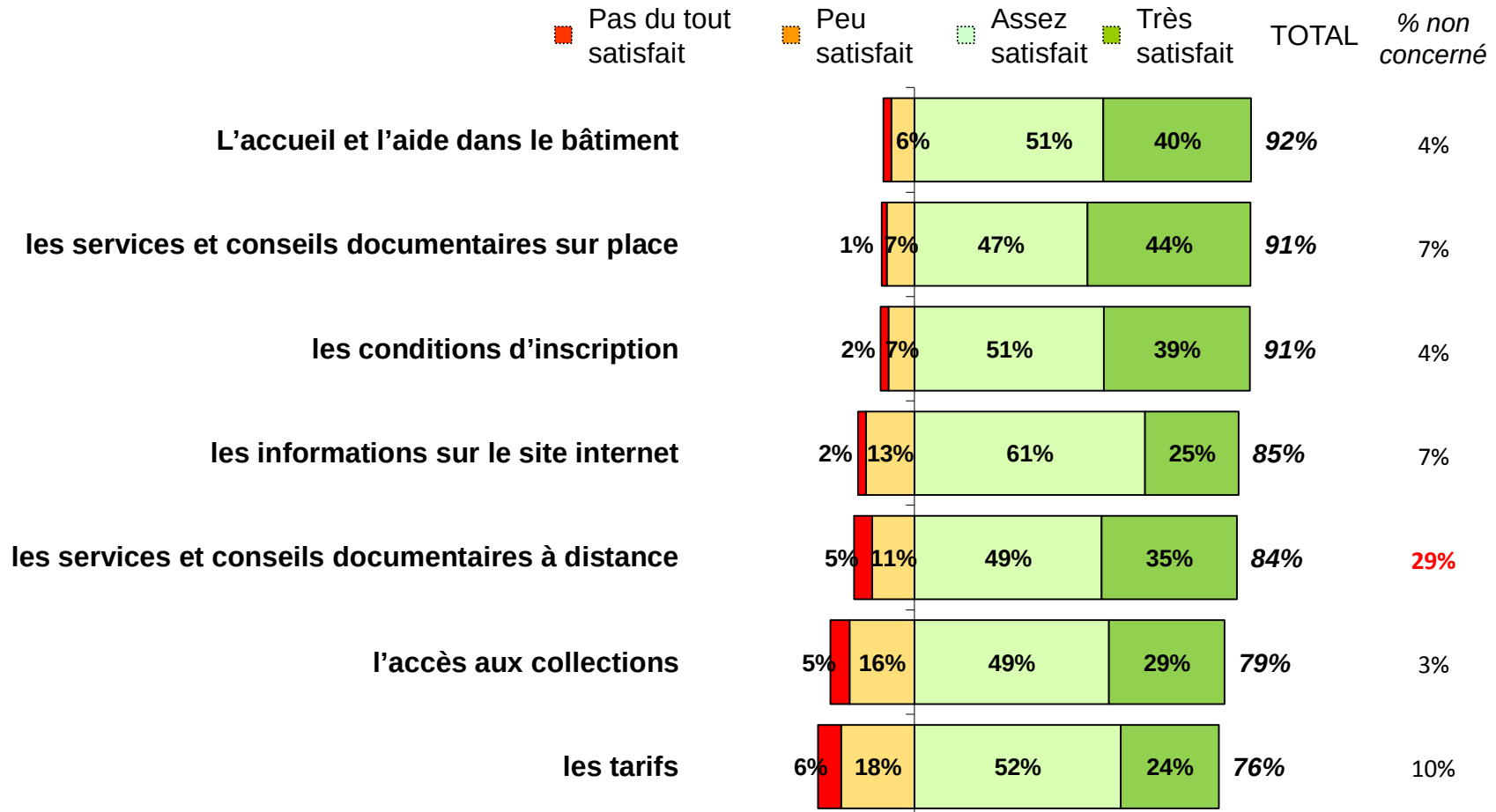
■ Pas du tout d'accord
 ■ Plutôt pas d'accord
 ■ Plutôt d'accord
 ■ Tout à fait d'accord
 TOTAL



647 usagers BnF du site Richelieu
contactés par email

Niveau de satisfaction relatif aux services proposés à Richelieu

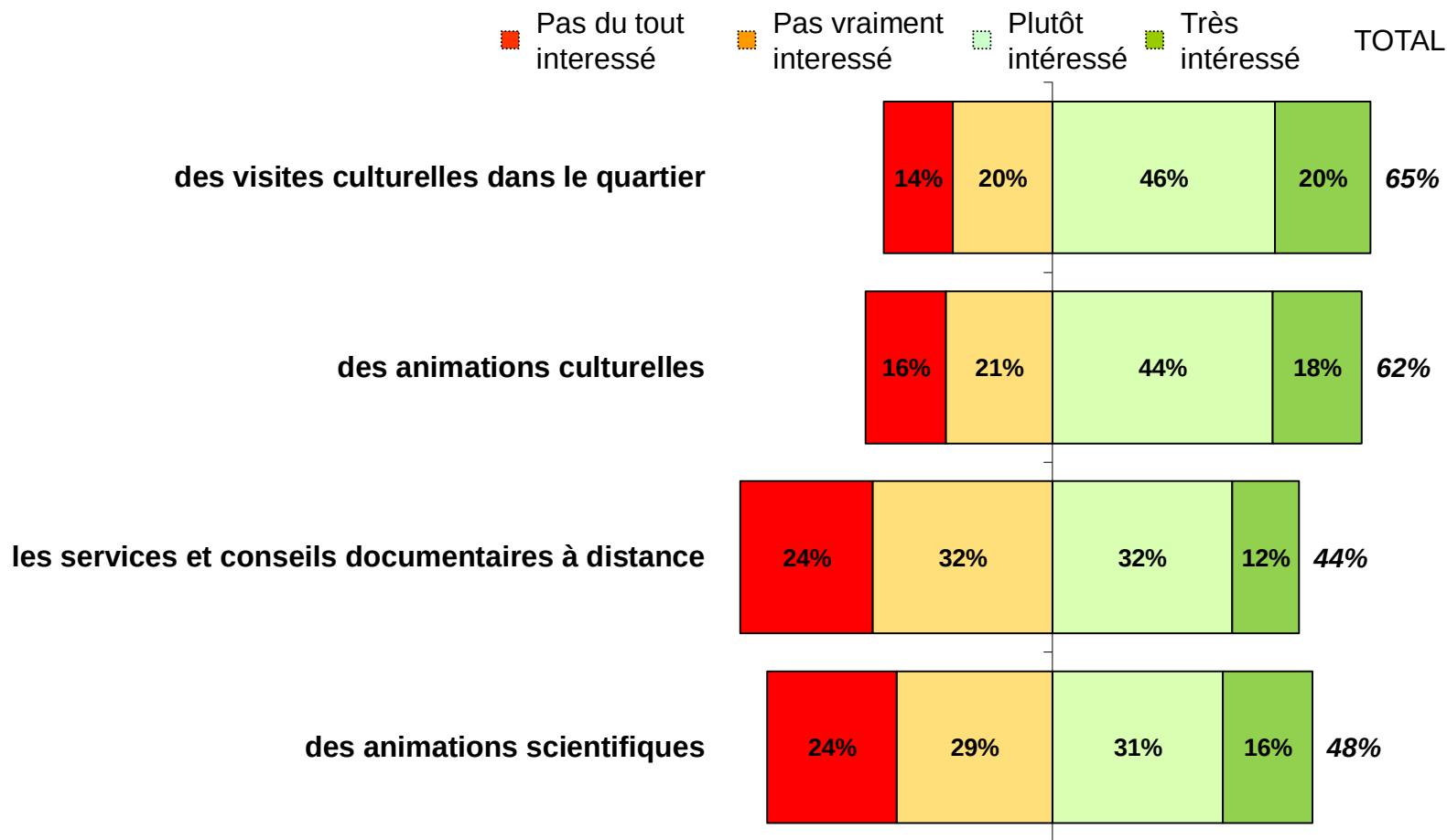
Le niveau de satisfaction est globalement très bon pour les inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne



651 usagers BnF du site Richelieu
contactés par email

Intérêt pour les services que pourrait proposer la BnF à Richelieu

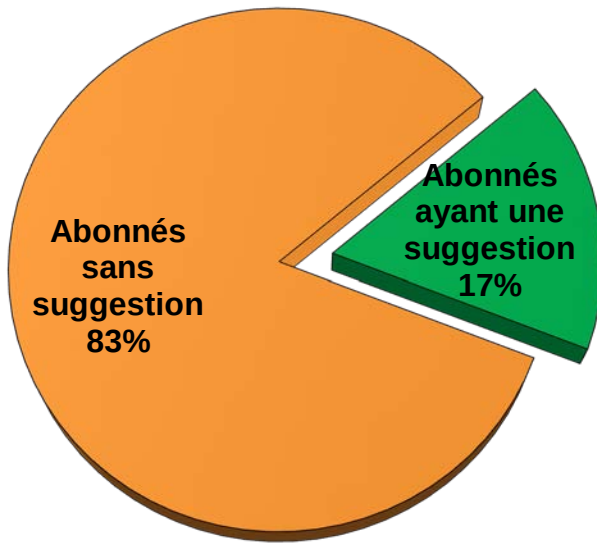
- L'intérêt pour les propositions est légèrement plus marqué que dans l'enquête face à face, avec un a priori positif des inscrits ayant répondu à l'enquête en ligne sur les visites culturelles dans le quartier et des animations culturelles.



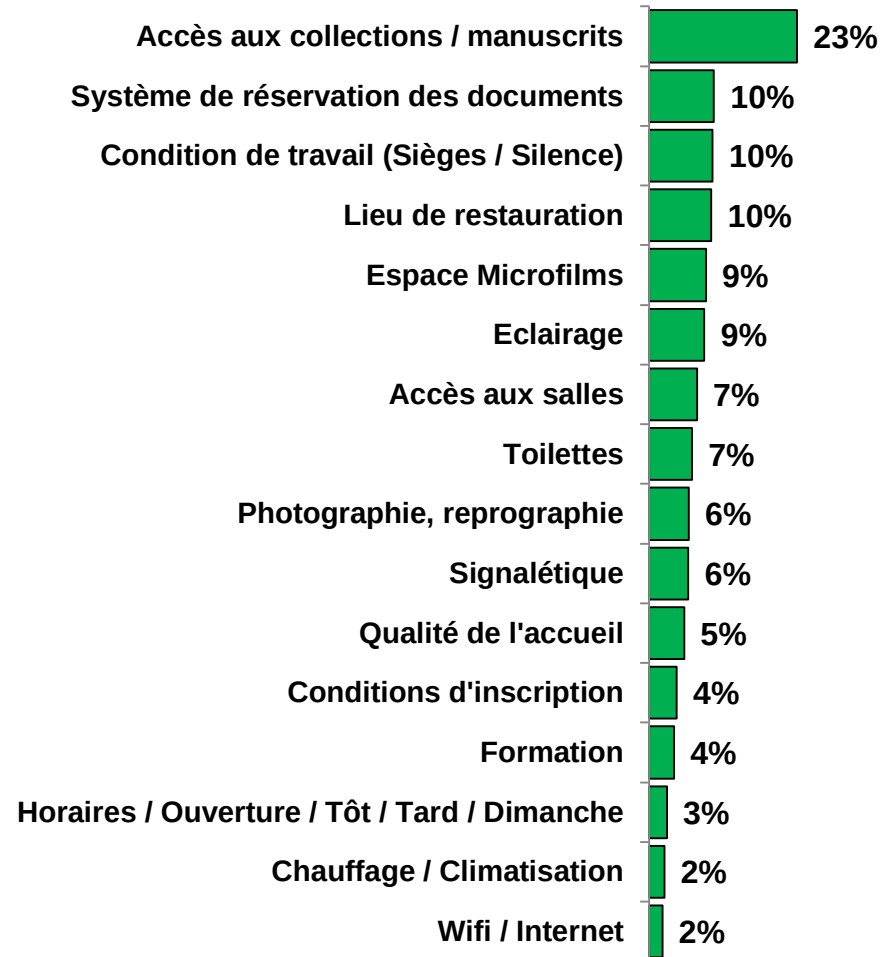
647 usagers BnF du site Richelieu
contactés par email

Suggestions des usagers concernant le site Richelieu

- 1 inscrit sur 6 ayant répondu en ligne a fait une suggestion, celle-ci ayant trait en priorité aux conditions d'accès pour les collections et les manuscrits, voire le système de réservation de documents.



649 usagers BnF du site Richelieu
contactés par email



117 usagers BnF du site Richelieu ayant répondu à l'enquête en ligne
et ayant effectué une suggestion

Alors qu'ils constituent 11% des visiteurs du site François-Mitterrand, 33% des visiteurs de Richelieu sont des chercheurs (40%) ou des doctorants (60%, dont les deux-tiers sont financés par une bourse ou un contrat doctoral).

Comme les autres visiteurs, ils fréquentent en majorité **la salle Labrousse INHA (79% d'entre eux), mais ils sont également 30% à fréquenter la salle des Manuscrits**, contre seulement 9% des autres visiteurs. Si on s'intéresse aux inscrits ayant répondu en ligne (qui viennent ponctuellement à Richelieu), c'est même la salle qu'ils fréquentent le plus, 62% déclarant s'y rendre habituellement. Ces derniers sont titulaires dans 77% des cas d'un pass BnF recherche Illimité.

On recense autant d'hommes que de femmes parmi eux, essentiellement âgés entre 26 et 45 ans. Sur place, **ils sont d'origine étrangère dans 48% des cas, et 25% qui résident habituellement à l'étranger.**

58% sont en poste dans une université (comme à F.Mitterrand), 14% dans un établissement public (24% à FM), 12% en CDD (PRAG, ATER...) (10% à FM), 4% dans un établissement privé (comme à FM) et **12% à leur compte ou vacataire** (contre 3% à FM).

La moitié vient depuis plus de 3 ans à Richelieu, contre 18% parmi les autres visiteurs de Richelieu, mais ils sont aussi 27% à ne venir que depuis cette année (contre 15% à FM). 41% sont venus suite aux conseils de leur université (contre 25% à FM). Ils viennent seuls dans 86% des cas (contre 91% à FM).

Interrogés sur place, les trois quarts disent venir une à plusieurs fois par semaine à Richelieu. **Mais cette proportion tombe à un quart lorsqu'on interroge l'ensemble des inscrits en ligne.**

Ils viennent quasi systématiquement avec leur propre ordinateur. 68% d'entre eux utilisent les ressources à Richelieu à presque toutes leurs visites, et même 84% si on s'intéresse à l'ensemble des inscrits.

Ils utilisent principalement les manuscrits (75% vs 57% pour les autres inscrits), devant les imprimés (62%) et les fonds d'archives (48%). Ils utilisent plus souvent et plus régulièrement le libre accès sur les étagères de la BnF (66% vs 56%) et les ressources électroniques (65% vs 52%). 36% utilisent un outil de gestion bibliographique (contre 19% des autres usagers).

Les deux tiers d'entre eux fréquentent également le Rez-de-jardin à François-Mitterrand, et lorsqu'ils ne le font pas, c'est principalement parce qu'il n'y a pas les ressources dont ils ont besoin.