

Observatoire des publics actuels
présents et distants de la
Bibliothèque nationale de France
Etude quantitative en continu

Synthèse des résultats pour les
espaces de lecture

24 avril 2014

INTRODUCTION

- A. Les lecteurs du Haut-de-Jardin p. 6
- B. Les lecteurs du Rez-de-Jardin p.52
- C. Les lecteurs de Richelieu p.102

Pour chacun de ces sites, les résultats sont organisés selon un découpage identique, présenté sur la page suivante.

Organisation des résultats pour chaque site

I. Caractéristiques des visiteurs

II. Le comportement des visiteurs

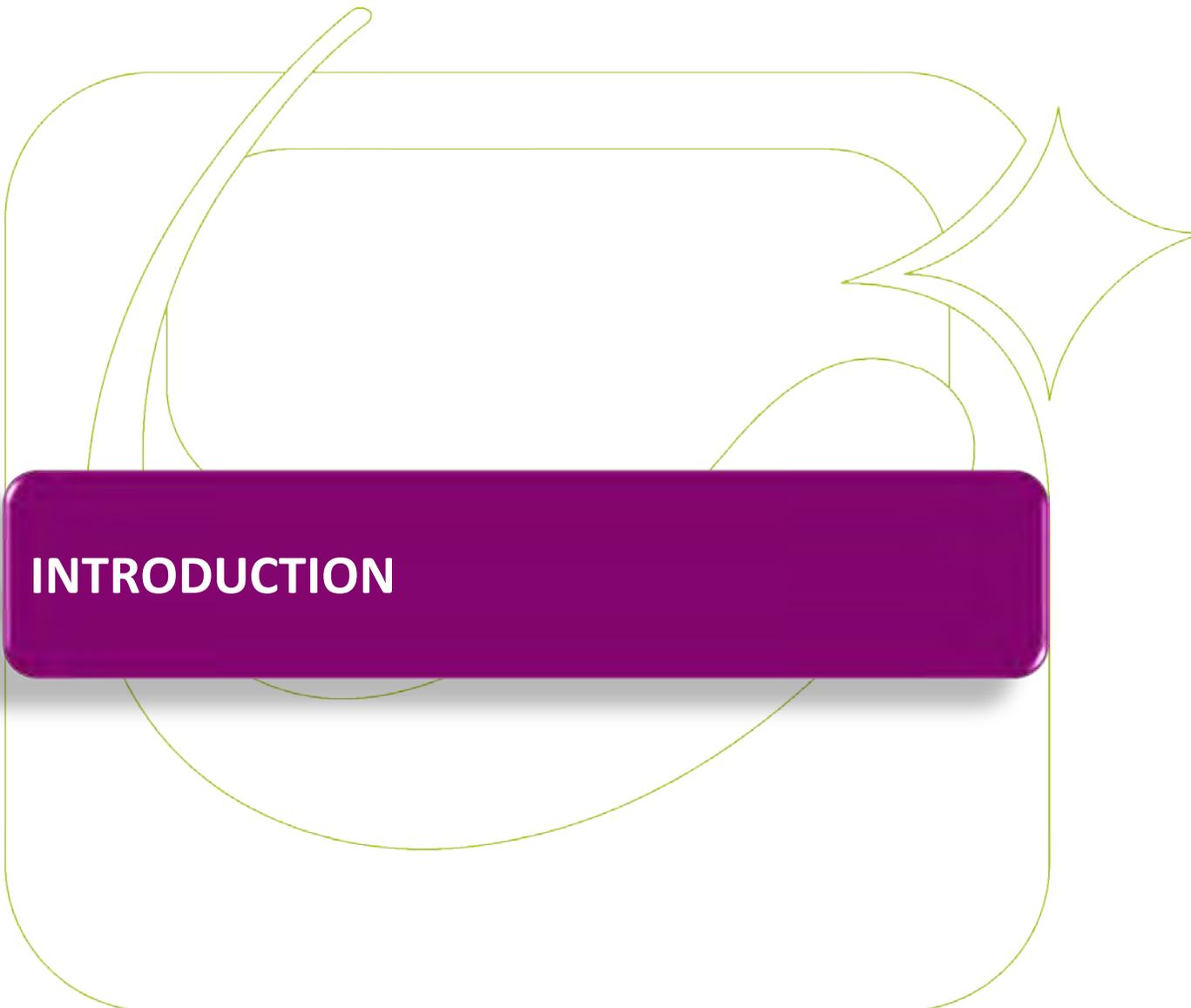
III. Les motifs de la visite

1. Les motifs de la visite
2. Les usages

IV. L'impact de l'offre numérique sur les visites

V. La satisfaction des visiteurs

1. La satisfaction globale
2. La satisfaction à l'égard des différentes composantes de la visite
3. L'image de la BnF



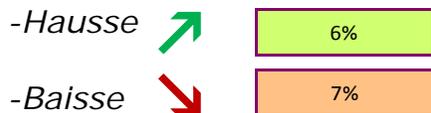
INTRODUCTION

Un échantillon global redressé sur la base des publics connus de la BnF

Un redressement des résultats sur la base des données connues concernant le sexe, l'âge, la nationalité et l'activité des **lecteurs accrédités** et les **abonnés en Haut-de-Jardin**



Les écarts significatifs entre 2013 et 2012 avec une fiabilité de 95% sont représentés avec le codes couleurs suivants :





I. Les caractéristiques des lecteurs du Haut-de-Jardin

Une très grande stabilité des profils des titulaires d'une carte annuelle

Les lecteurs inscrits en Haut-de-Jardin **plus jeunes** que l'ensemble des autres lecteurs inscrits de la BnF (rappel : autour de 40 ans)

Des lecteurs franciliens, en très grande majorité de nationalité française

Sexe, âge moyen	Bibliothèque	
Hommes	17 445	47,5%
Femmes	19 302	52,5%
Âge moyen	27	

Résidence	Bibliothèque	
Paris [% IDF]	18 088	51,7%
IDF [% de la France]	34 999	96,4%
Region [% de la France]	1 318	3,6%
France	36 317	98,8%
Etranger	430	1,2%

Tranches d'âges	Bibliothèque	
<18	866	2,4%
18 - 24	19 896	54,1%
25-34	9 633	26,2%
35-44	3 306	9,0%
45-54	1 667	4,5%
55-64	840	2,3%
65 et +	539	1,5%

Nationalités	Bibliothèque	
France	30 025	81,7%
Etranger	6 722	18,3%

Les lecteurs titulaires d'une carte annuelle

Un public d'étudiants en premier cycle universitaire

- L'ensemble des élèves et étudiants représente toujours les $\frac{3}{4}$ des détenteurs de carte en Haut-de-Jardin (74% en 2013 contre 75% en 2012)

PROFESSIONS	Personnes	%
Etudiants licence 1 à 3	15 070	41%
Etudiants master 1	3 771	10%
Demandeurs d'emploi	3 641	10%
Etudiants master 2	3 392	9%
Lycéens	2 699	7%
Etudiants doctorat	2 344	6%
Sans activité professionnelle	1 534	4%
Enseignants du supérieur	729	2%
Autre	644	2%
Cadres du secteur privé	328	1%
Professions des bibliothèques, musées et archives	309	1%
Retraités	305	1%
Employés	293	1%
Chercheurs	285	1%
Non renseigné	252	1%
Enseignants du secondaire	229	1%
Cadres de la fonction publique	202	1%
Professions libérales (avocat, médecin,...)	149	0%
Prof. intermédiaires public et privé (cat. B, agents de maîtrise, Techniciens..)	99	0%
Ingénieurs	96	0%
Professions des arts et du spectacle	87	0%
Professions de l'information	70	0%
Métiers du livre	56	0%
Ecrivains	54	0%
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	48	0%
Membres d'association	24	0%
Enseignants du primaire	22	0%
Ouvriers	7	0%
Clergé, religieux	6	0%
Agriculteurs-exploitants	2	0%

Les lecteurs au ticket

Davantage de femmes chez les lecteurs au ticket...

... et des lecteurs plus jeunes

Aucune différence significative sur le lieu de résidence et la nationalité des lecteurs au ticket vs les détenteurs de carte annuelle

Sexe	Inscrits Bib. Etude	Lecteurs ticket
Homme	54%	43%
Femme	46%	57%

Age	Inscrits Bib. Etude	Lecteurs ticket
Moins de 18 ans	2%	7%
18 à 24 ans	57%	57%
25 à 34 ans	25%	23%
35 à 44 ans	10%	13%
45 à 54 ans	4%	
55 à 64 ans	3%	
65 ans ou plus	0%	

Lieu de résidence	Inscrits Bib. Etude	Lecteurs ticket
Paris	54%	59%
Banlieue	42%	37%
Province	3%	4%
Etranger	1%	

Nationalité	Inscrits Bib. Etude	Lecteurs ticket
Française	80%	80%
Autre	20%	20%

Les lecteurs au ticket

- Beaucoup plus d'actifs chez les lecteurs au ticket
- Et moins d'étudiants et d'élèves

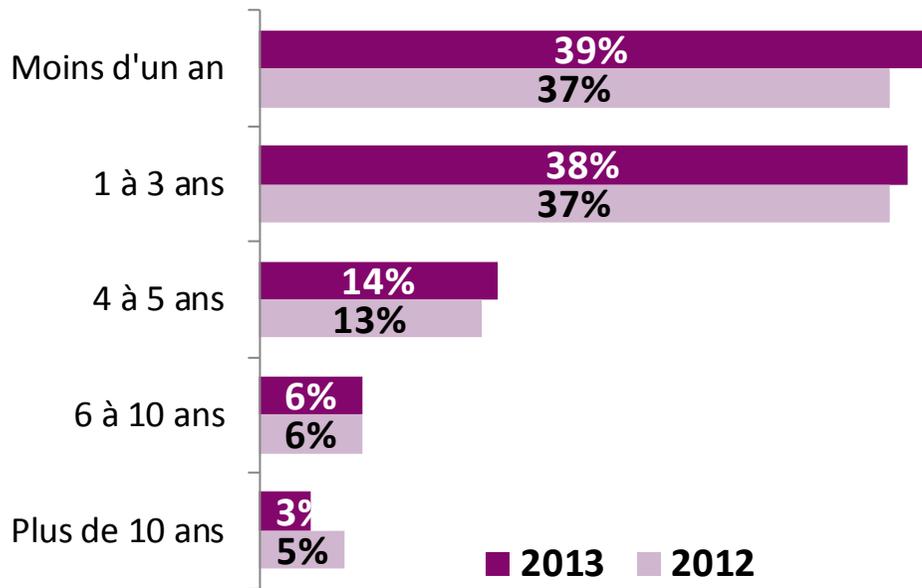
<i>Activité</i>	Inscrits Bib. Etude	Lecteurs ticket
En activité professionnelle	8%	37%
Élève ou étudiant	76%	63%
Parent au foyer - sans profession	3%	
Retraité(e)	0%	
A la recherche d'un emploi	11%	
Autre	1%	



II. LE COMPORTEMENT DES LECTEURS

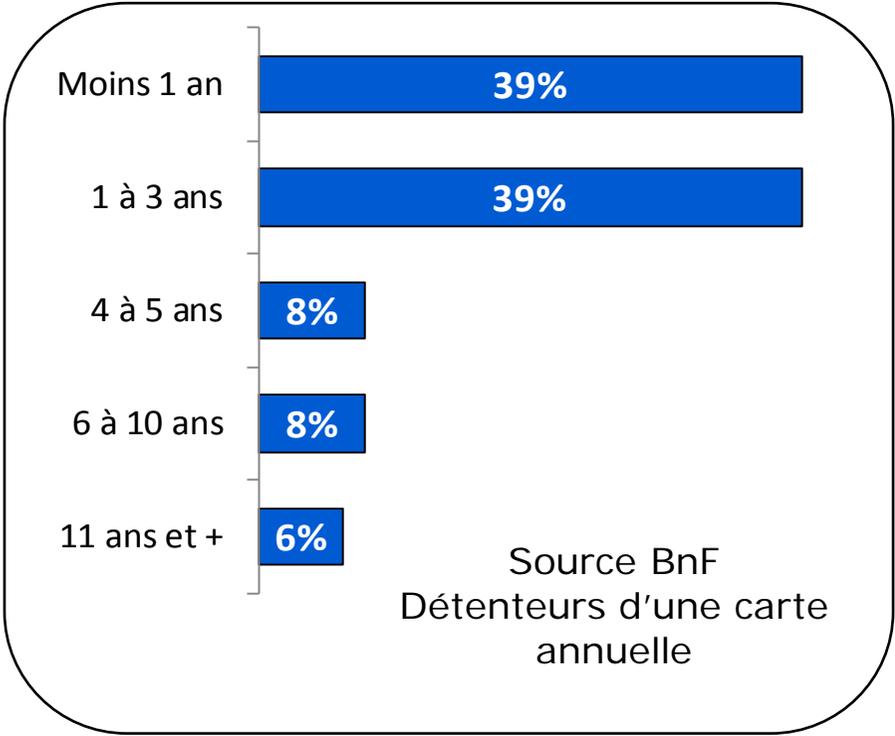
Une ancienneté de fréquentation du Haut-de-Jardin constante qui permet le renouvellement d'un bon tiers des lecteurs chaque année

Depuis combien de temps fréquentez-vous le Haut-de-Jardin ?



Ensemble des lecteurs

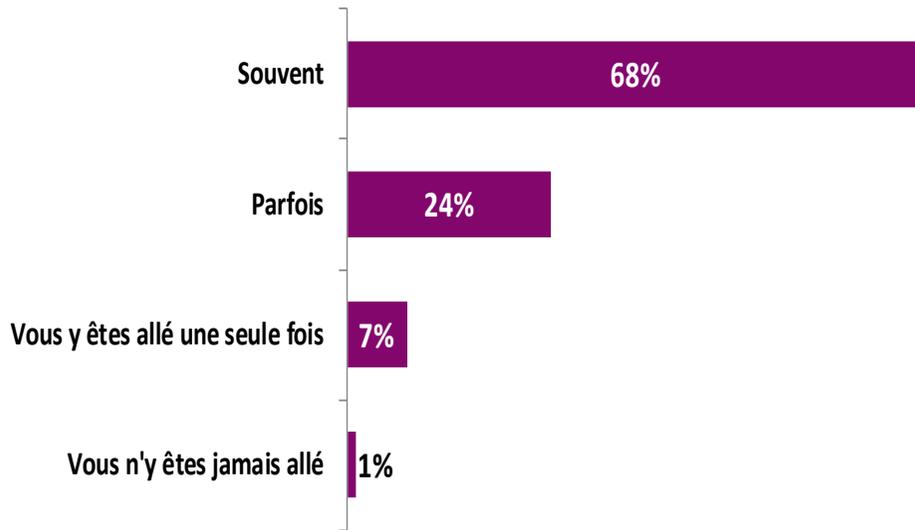
N= 1318



Source BnF
Détenteurs d'une carte annuelle

Un sentiment d'assiduité qui s'écarte fortement des pratiques enregistrées par la BnF dans ses statistiques

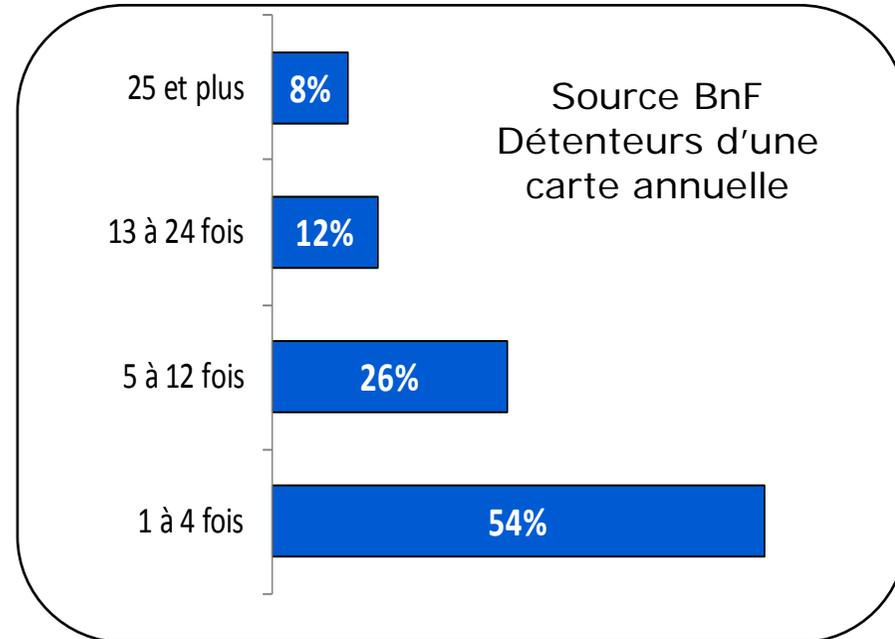
Diriez-vous qu'au cours des 12 derniers mois vous êtes venu :



Ensemble des lecteurs

N= 463

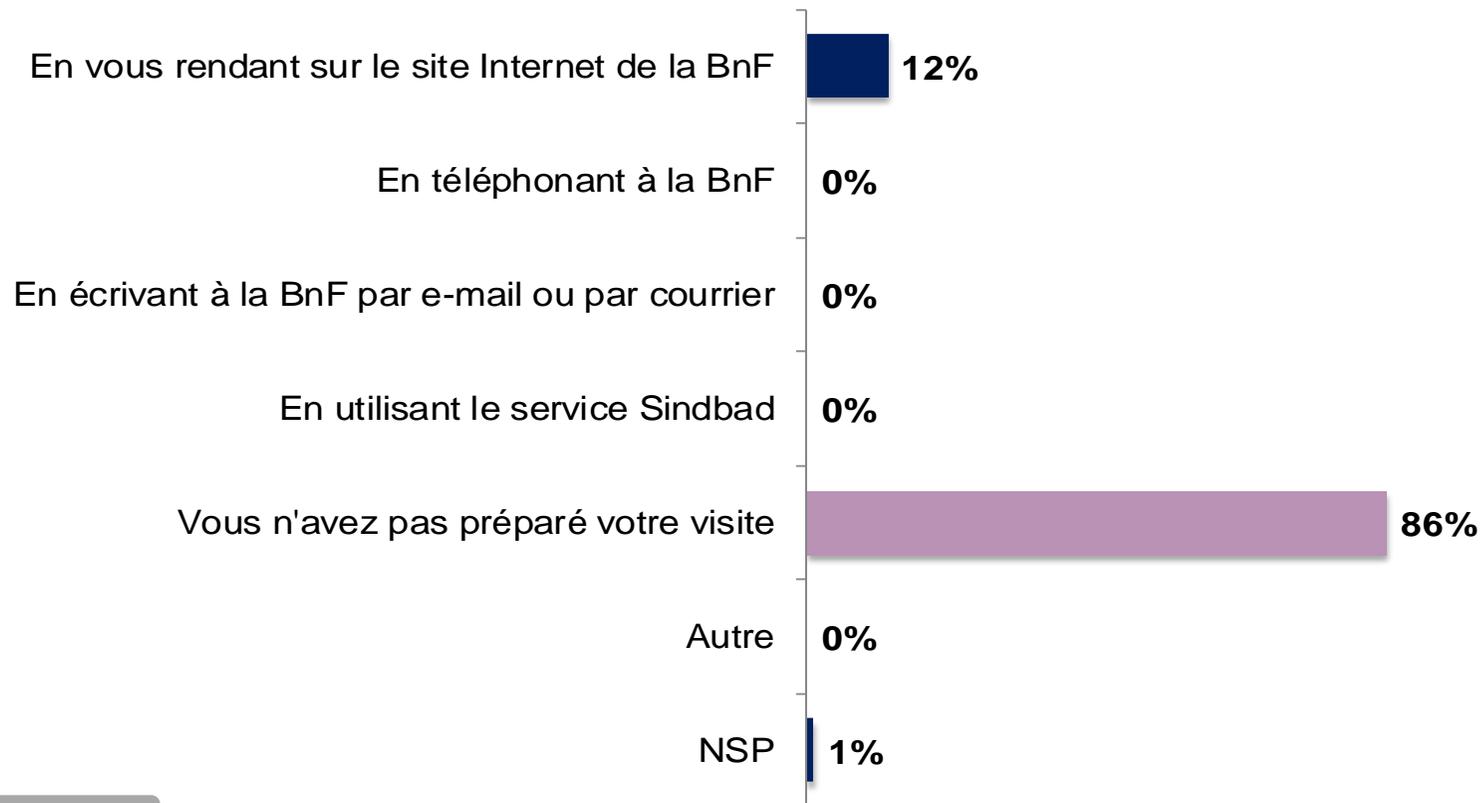
Les modalités de réponse ont changé en 2013 par rapport à 2012 ; la correspondance est présentée dans le tableau



2012	2012
Très fréquemment	Souvent
Régulièrement	
Occasionnellement	Parfois
Rarement	
Vous y êtes allé une seule fois / c'est la première fois	Vous y êtes allé une seule fois
Vous n'y êtes jamais allé	Vous n'y êtes jamais allé

Une préparation de la visite toujours faible compte tenu des usages des lecteurs du Haut-de-jardin

Avez-vous préparé votre visite : (plusieurs réponses possibles)

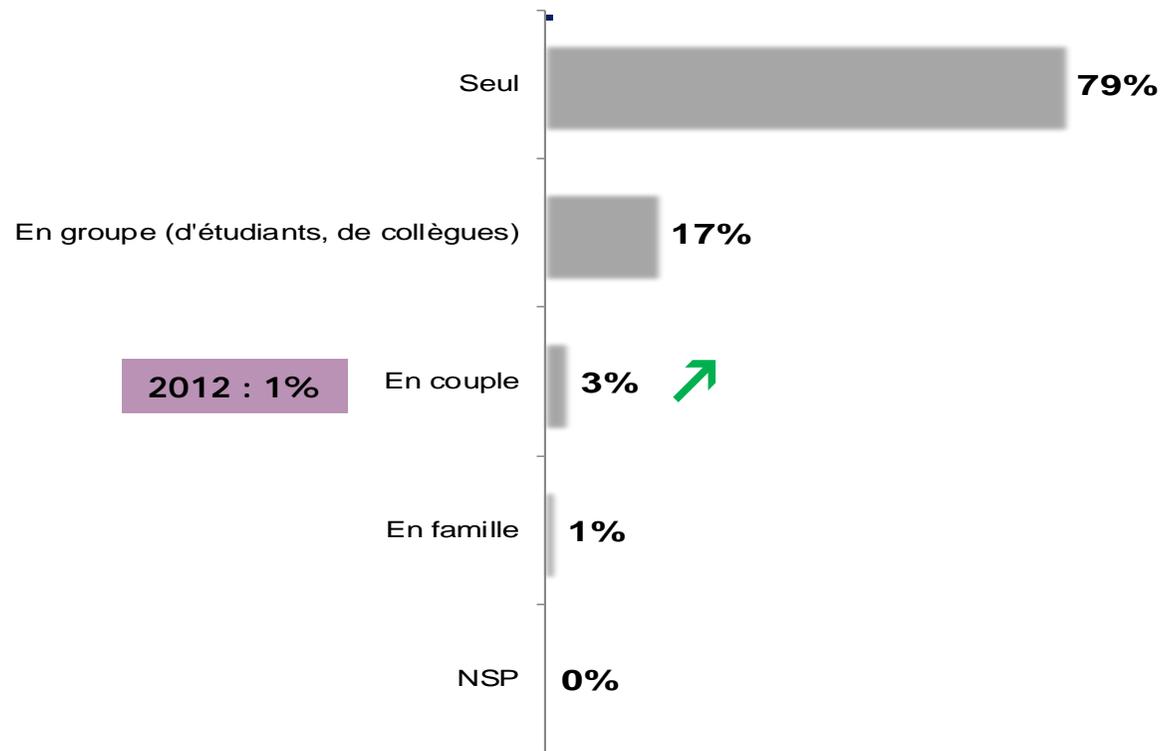


N= 532

Ensemble des lecteurs

Les lecteurs viennent toujours majoritairement seuls ce qui ne préjuge pas forcément de leur comportement dans les salles ni de leurs besoins (travail en groupe)

Êtes-vous venu :



N= 532

Ensemble des lecteurs

Les lecteurs du Haut-de-Jardin fréquentent très peu les autres sites et notamment le Rez-de-Jardin parce qu'ils n'ont pas le titre d'accès le permettant

Diriez-vous qu'au cours des 12 derniers mois vous êtes venu :

	Sur le site François Mitterrand en haut de jardin	Sur le site François Mitterrand en rez de jardin	Sur le site Richelieu - Louvois
	2013	2013	2013
Souvent	68%	2%	1%
Parfois	24%	1%	4%
Vous y êtes allé une seule fois	7%	0%	2%
Vous n'y êtes jamais allé	1%	1%	92%
NSP	0%	0%	2%
Non concerné (non accrédité)		96%	
TOTAL	100%	100%	100%

Les modalités de réponse ont changé en 2013 par rapport à 2012 ; la correspondance est présentée page 13

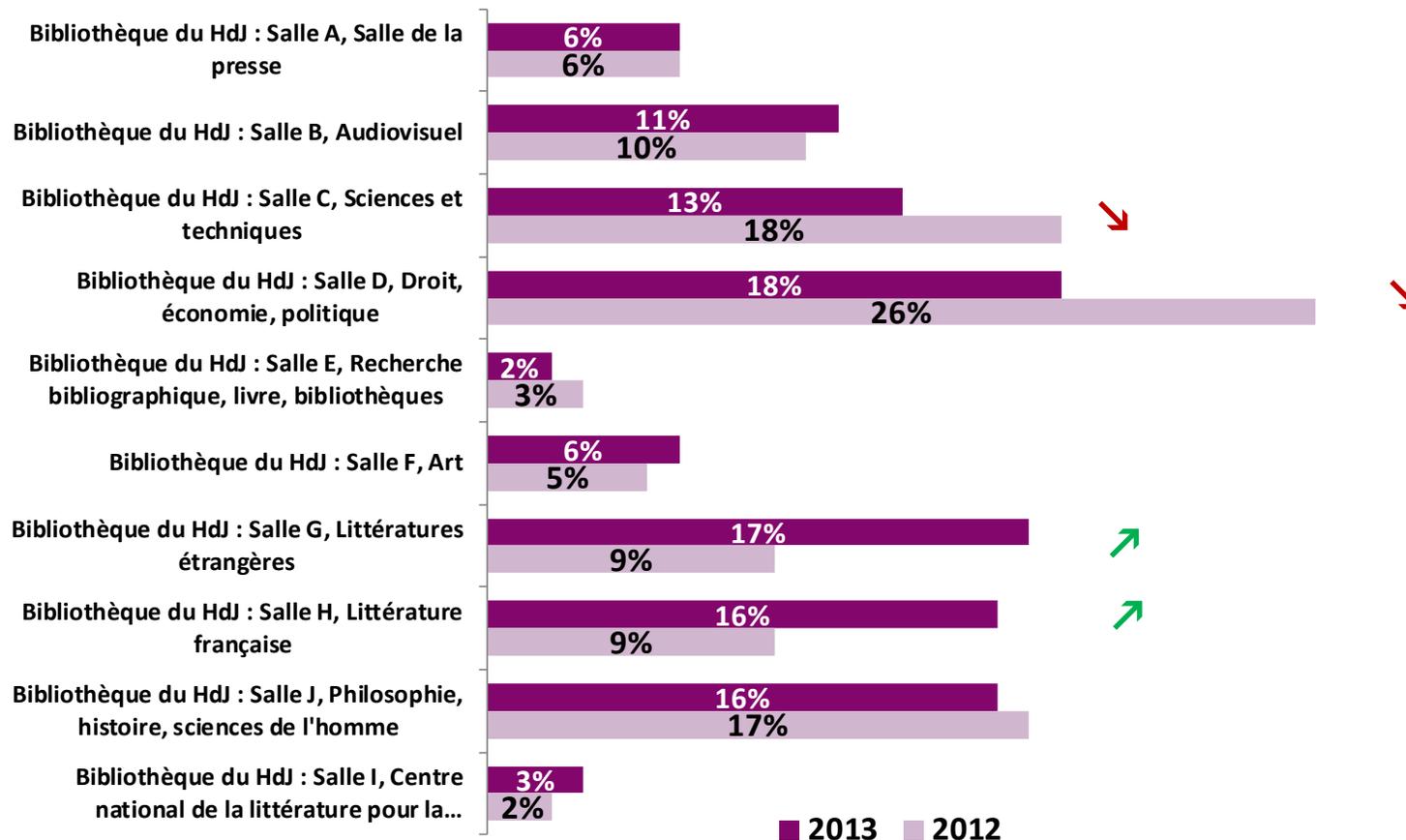
Ensemble des lecteurs du site

Le 100% concerne les lecteurs venus sur ce site

N= 527

Une modification en 2013 de la fréquentation entre les salles du Haut-de-Jardin, conséquence des travaux

Quelles sont les salles où vous vous êtes rendu ?



Ensemble des lecteurs

Un **recours aux différents services** globalement **faible** et qui a baissé en 2013 de façon significative pour la **caisse et la billetterie...**

Aujourd'hui, avez-vous eu recours à :

Oui (2012)

L'accueil dans le hall	17%
La caisse ou la billetterie	17%
Le service d'accompagnement des personnes handicapées	0%
Le service d'orientation des lecteurs permettant l'accréditation en bibliothèque de recherche	2%
L'information ou le conseil des bibliothécaires	13%
La visite guidée des bâtiments ou des expositions	1%
Un audioguide	0%
Le service de reproduction de documents	2%
Le service de demandes de documents en magasin	1%
Un atelier de formation	0%
Un parcours d'initiation	0%

2013			
Oui	Non	Non concerné	Total

16%	84%	0%	100%
11%	89%	0%	100%
0%	1%	98%	100%
2%	36%	61%	100%
13%	87%	0%	100%
0%	8%	92%	100%
0%	2%	98%	100%
2%	0%	98%	100%
3%	3%	93%	100%
1%	99%	0%	100%
0%	64%	36%	100%

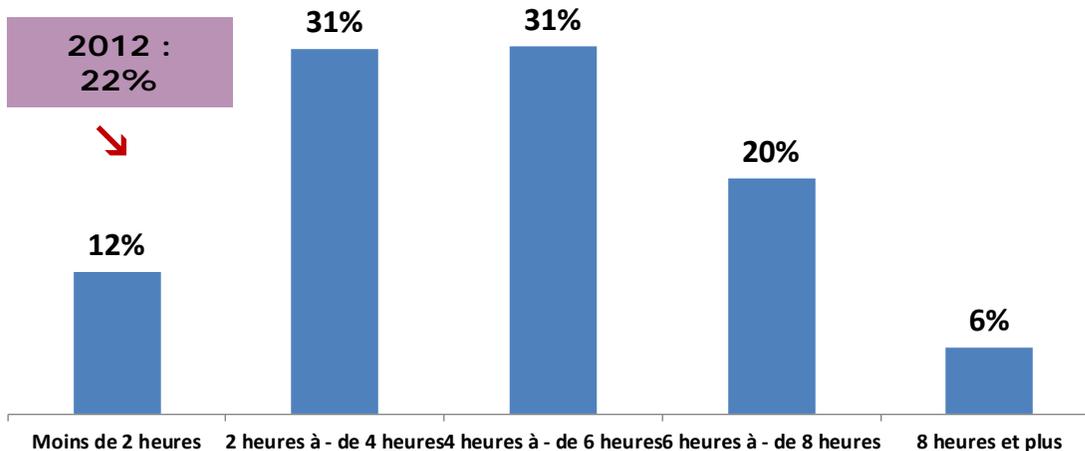
Ensemble des lecteurs

Base = 529

...corroboré par une baisse de l'accès par ticket une journée pour la bibliothèque du Haut-de-Jardin passant de 10% en 2012 à 5% en 2013

Un indéniable allongement de la durée de la visite en 2013 passant d'une moyenne de 3h42 heures à 4,06 heures...

Aujourd'hui, combien de temps a duré votre visite au total ?

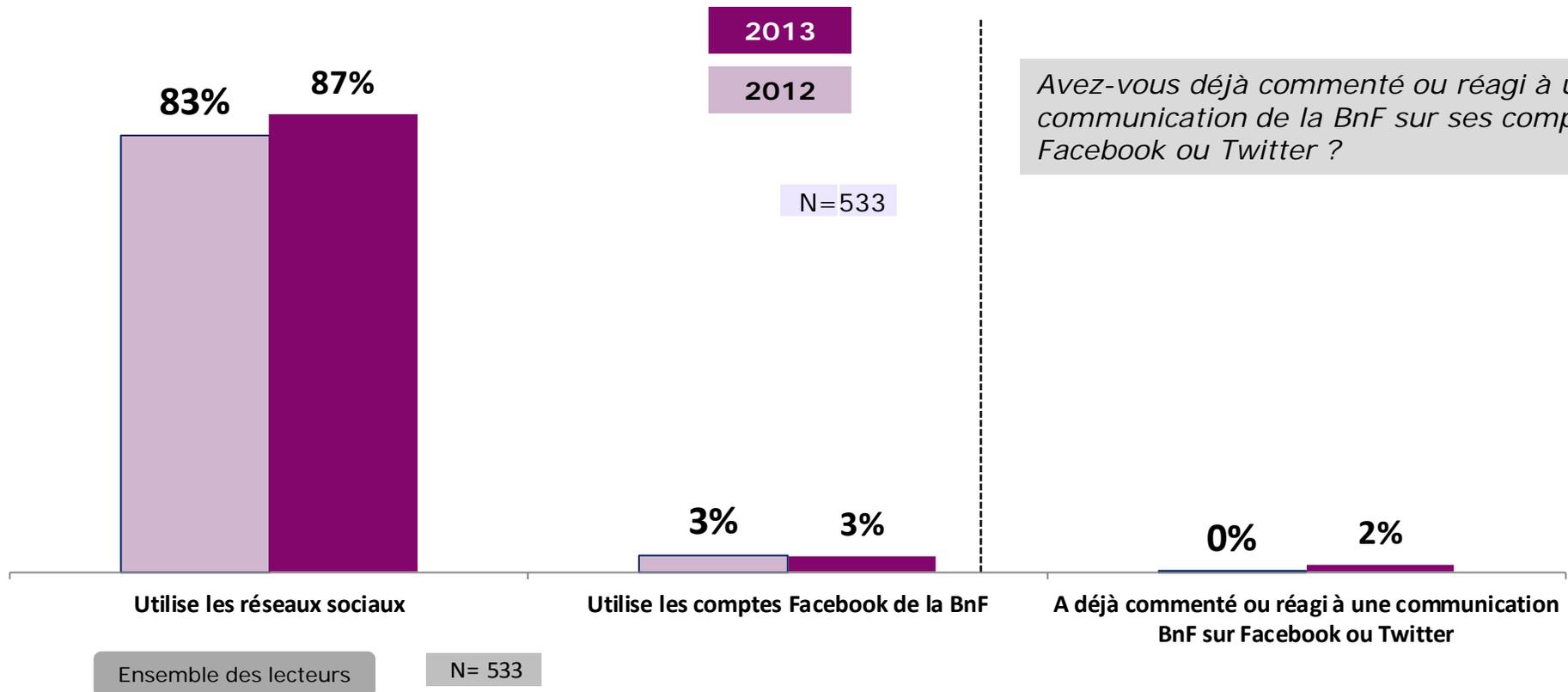


...conduisant les lecteurs à recourir toujours aux mêmes services annexes

	% Oui
Cafétéria, café	32%
Distributeurs de nourriture ou de boissons	22%
Vestiaire	9%
Librairie	3%
Sanitaires	64%
Aucun de ces services	23%

Ensemble des lecteurs

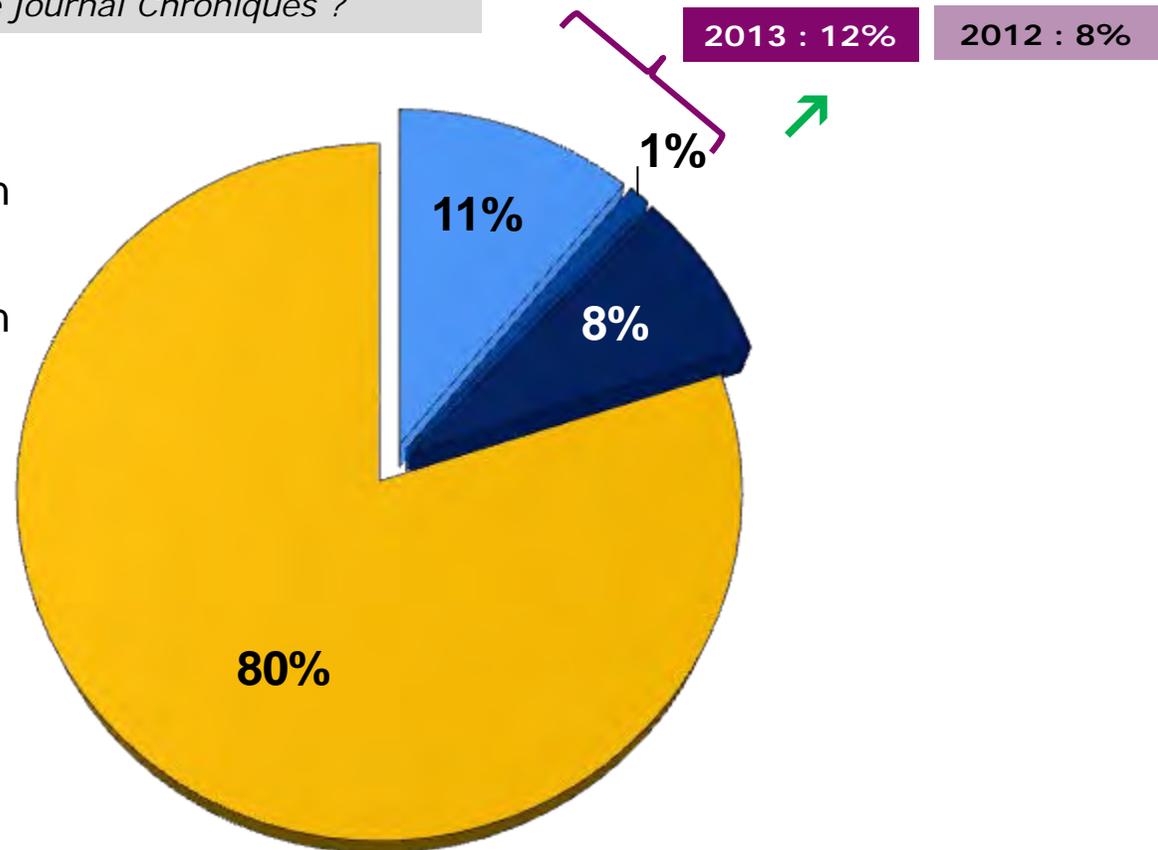
Une progression de l'usage général des réseaux sociaux qui se répercute modestement sur la consultation des comptes de la BnF



Une diffusion du **journal Chroniques** qui progresse chez les lecteurs du Haut-de-Jardin

Connaissez-vous et avez-vous déjà consulté le journal Chroniques ?

- Oui, je l'ai déjà consulté en version magazine papier
- Oui, je l'ai déjà consulté en version électronique (site)
- Oui, je le connais, mais je ne l'ai jamais consulté
- Non, je ne le connais pas

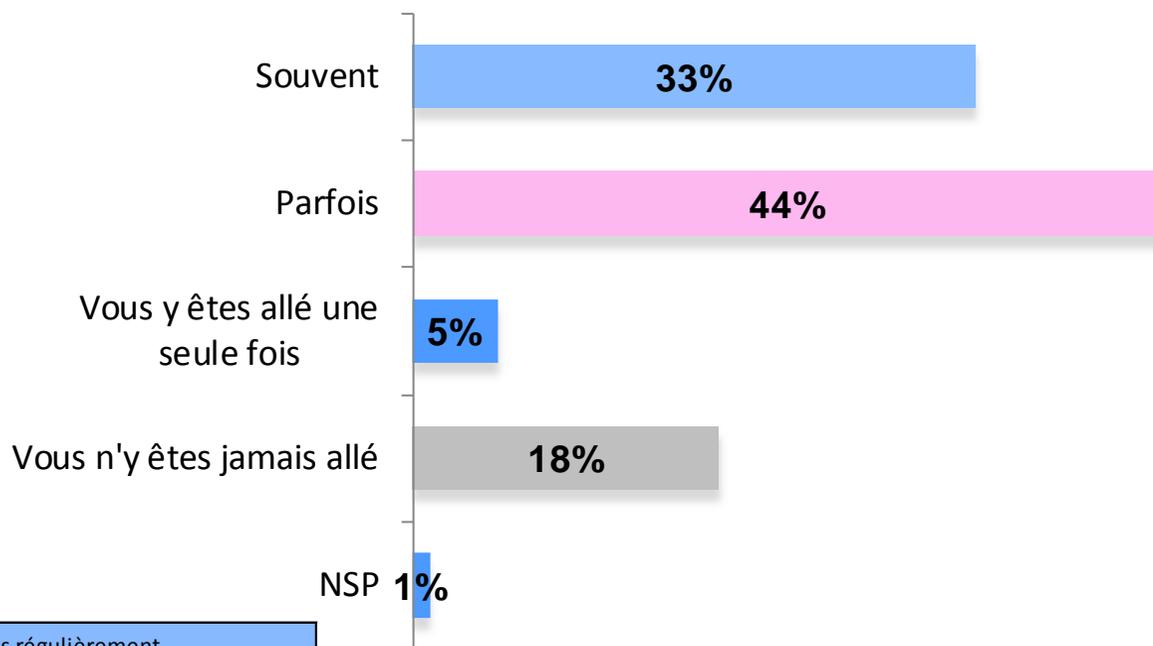


Ensemble des lecteurs

N= 533

Les lecteurs du Haut-de-Jardin fréquentent régulièrement d'autres bibliothèques...

A quelle fréquence fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?



Rappel de la fréquence du Haut-de-Jardin

68%

24%

7%

1%

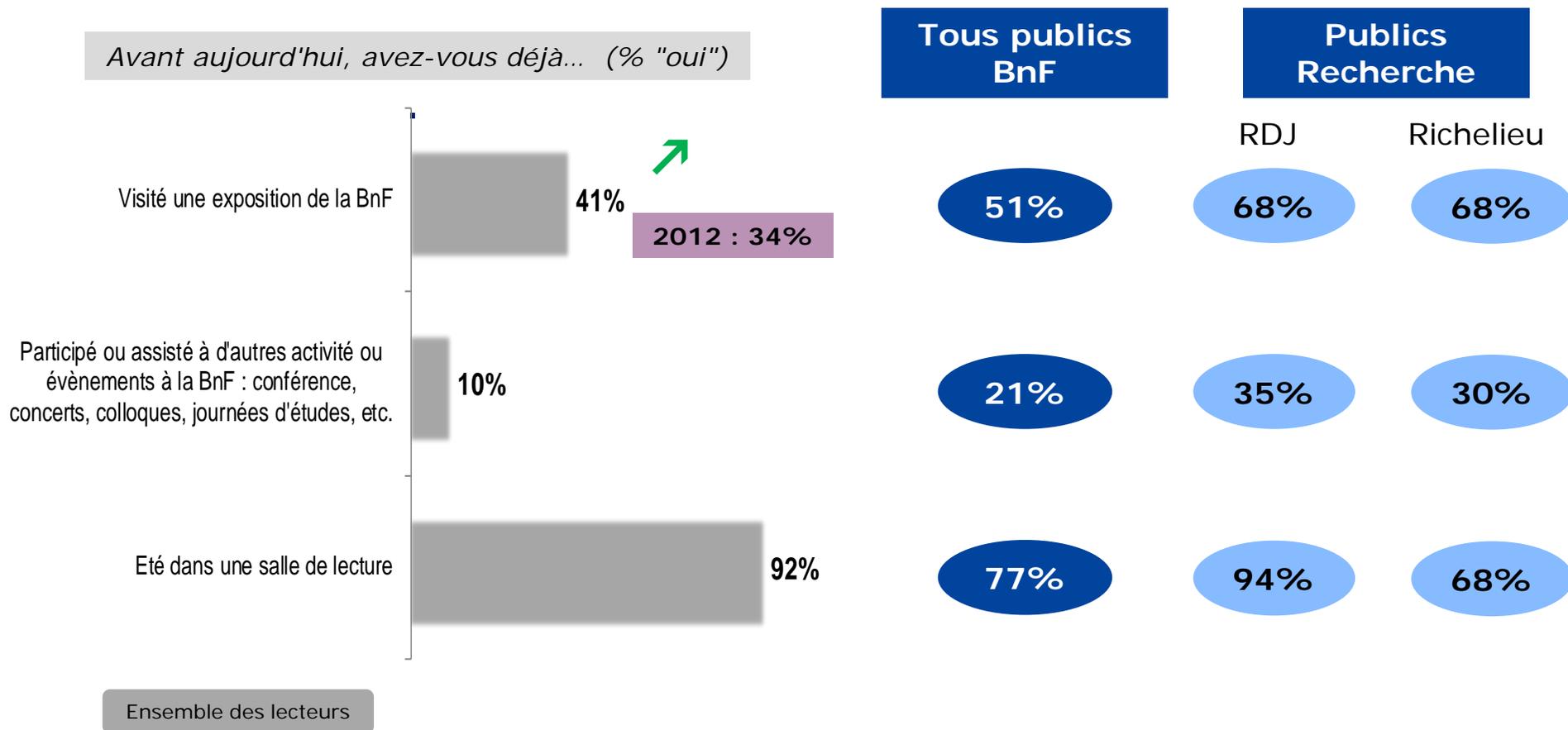
Les modalités de réponse ont changé en 2013 par rapport à 2012 ; la correspondance est présentée ici

Très régulièrement
Régulièrement
Occasionnellement
Rarement
Jamais

Ensemble des lecteurs

N= 461

Les lecteurs du Haut-de-Jardin profitent davantage de l'offre culturelle à leur disposition qu'en 2012, mais moins que les lecteurs accrédités





III. LES MOTIFS DE LA VISITE

2 motifs en progression : visite culturelle et consultation d'Internet
 1 motif en baisse : les recherches bibliographiques...

	2012	2013
Vous avez visité une exposition dans les espaces d'exposition	5%	2%
Vous vous êtes attardé devant une exposition située dans les espaces de circulation de la bibliothèque		9%
Vous avez visité le site ou le bâtiment	4%	6%
Vous avez assisté à une conférence, un colloque, ou à une manifestation culturelle etc.	0%	0%

Se rendre à une exposition ou une manifestation : 14% (2012 : 8%)

Aujourd'hui, lors de votre visite, pouvez-vous nous dire plus précisément ce que vous avez fait (plusieurs réponses possibles)

Consulter des ressources et documents : 44% (2012 : 49%)

	2012	2013
Vous avez fait des recherches bibliographiques	35%	24%
Vous avez consulté des documents ou des ressources physiques (papier ou audio)	39%	37%
Vous avez consulté des documents ou des ressources numériques	16%	15%

	2012	2013
Vous avez travaillé avec vos propres documents	78%	80%

Disposer d'un espace de travail : 80% (2012 : 78%)

Se réunir et échanger : 18% (2012 : 23%)

	2012	2013
Vous êtes venu pour travailler en groupe dans les salles de lecture	12%	10%
Vous êtes venu pour rencontrer un professionnel de la bibliothèque	2%	2%
Vous êtes venu pour retrouver des personnes de votre entourage	16%	14%
Vous êtes venu pour travailler en groupe dans les espaces publics (hors salle de lecture)	6%	5%

	2012	2013
Vous avez consulté Internet	34%	46%
Vous êtes venu pour vous inscrire à la bibliothèque / vous avez fait votre demande d'accréditation	7%	6%
Vous avez récupéré ou commandé une ou des reproductions (des livres, images...)	2%	3%

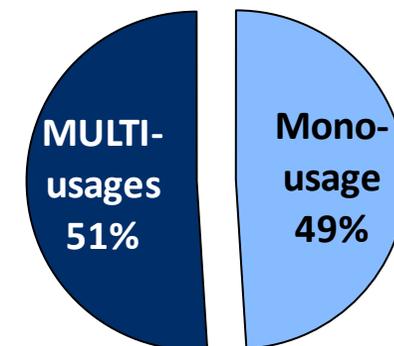
Autres objectifs

Ensemble des lecteurs

Ensemble des lecteurs

... qui confirment toujours, pour un usager du Haut-de-Jardin sur deux, une multiplicité d'usages des espaces

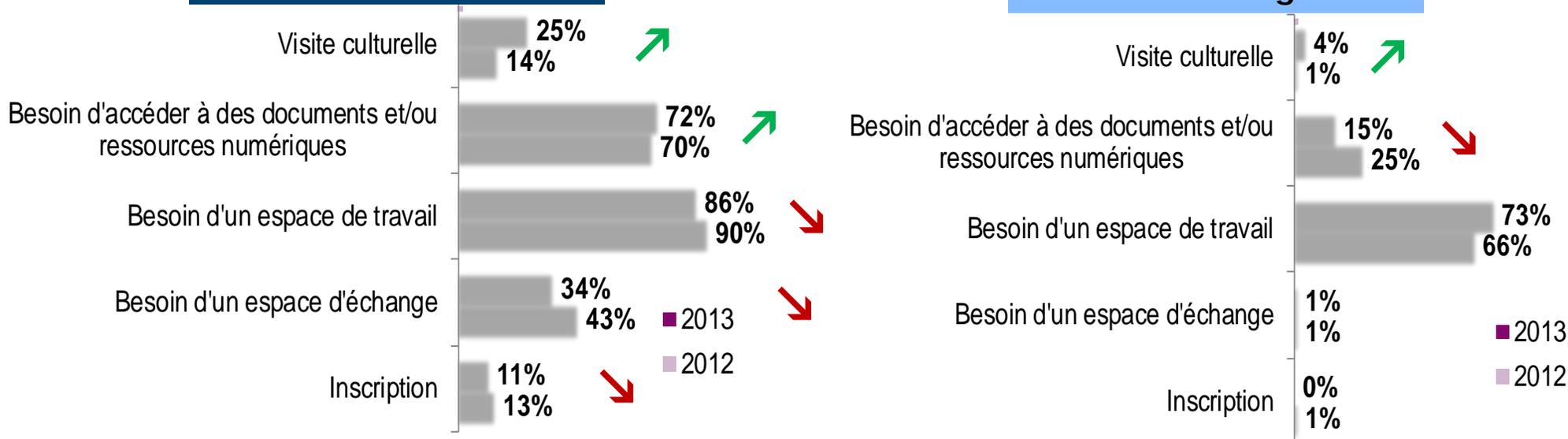
- A noter la forte baisse du mono-usage d'accès à des ressources et documents



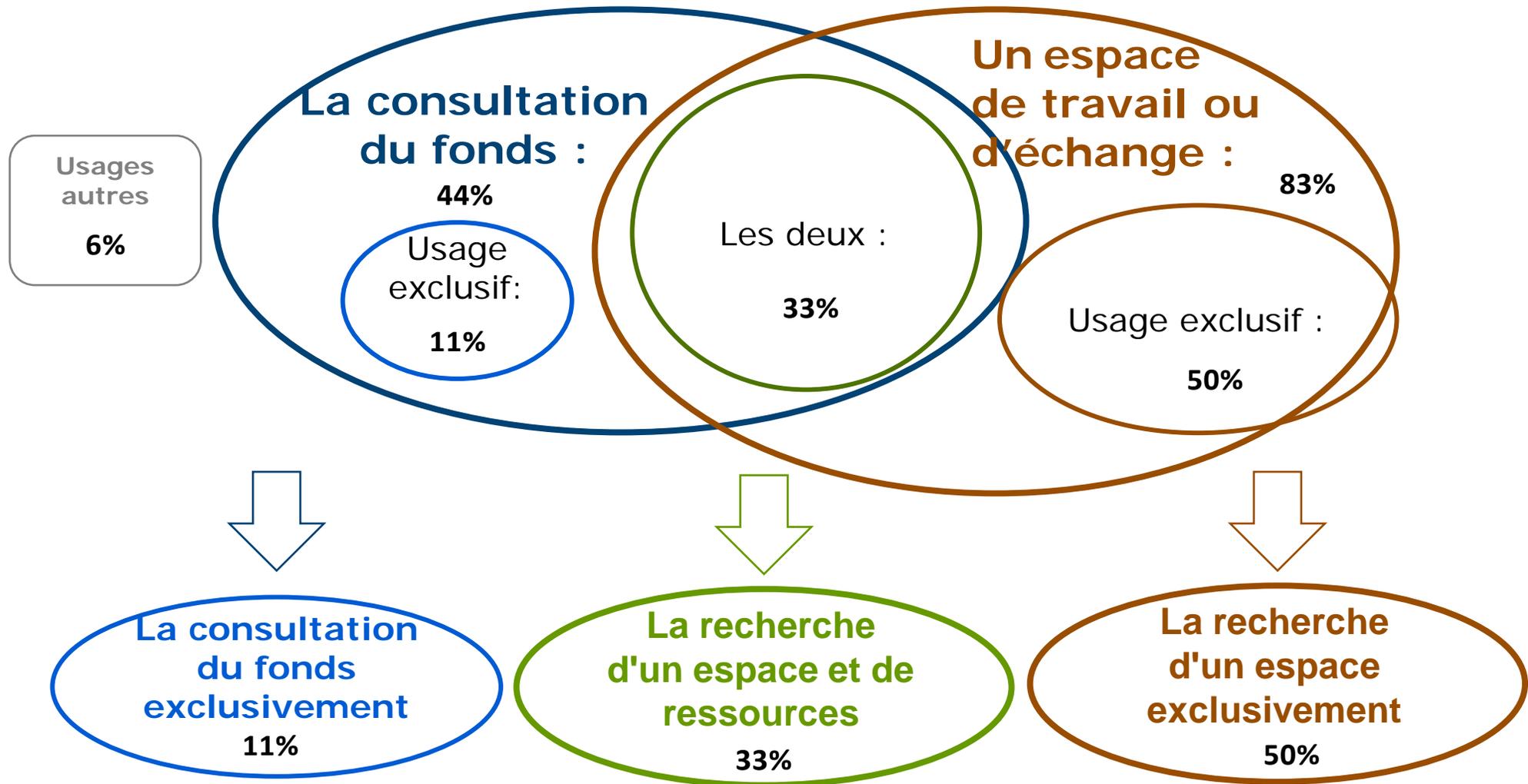
Aujourd'hui, lors de votre visite, pouvez-vous nous dire plus précisément ce que vous avez fait (Regroupement des usages par thèmes - plusieurs réponses possibles)

Multi-usages

Mono-usage



3 logiques d'usage en Haut-de-Jardin...



Les ressources numériques majeures de la BnF (Gallica, bnf.fr) sont utilisées de façon moindre qu'en 2012 ; elles deviennent d'un usage ponctuel en Haut-de-jardin

A quelle fréquence utilisez-vous :

Ensemble des lecteurs

	Le site Internet de la BnF www.bnf.fr	Gallica	Les catalogues en ligne de la BnF à distance (depuis chez vous par exemple)	Les ressources électroniques offertes aux chercheurs accrédités en accès distant
Souvent	11%	10%	7%	10%
Parfois	35%	26%	15%	15%
Vous y êtes allé une seule fois	26%	9%	6%	4%
Vous n'y êtes jamais allé	28%	54%	70%	71%
NSP	0%	1%	1%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Les modalités de réponse ont changé en 2013 par rapport à 2012 ; la correspondance est présentée dans le tableau

2012	2012
Très fréquemment	Souvent
Régulièrement	
Occasionnellement	Parfois
Rarement	
Vous y êtes allé une seule fois / c'est la première fois	Vous y êtes allé une seule fois
Vous n'y êtes jamais allé	Vous n'y êtes jamais allé

Les ressources numériques spécialisées sont elles utilisées de façon marginale

A quelle fréquence utilisez-vous :

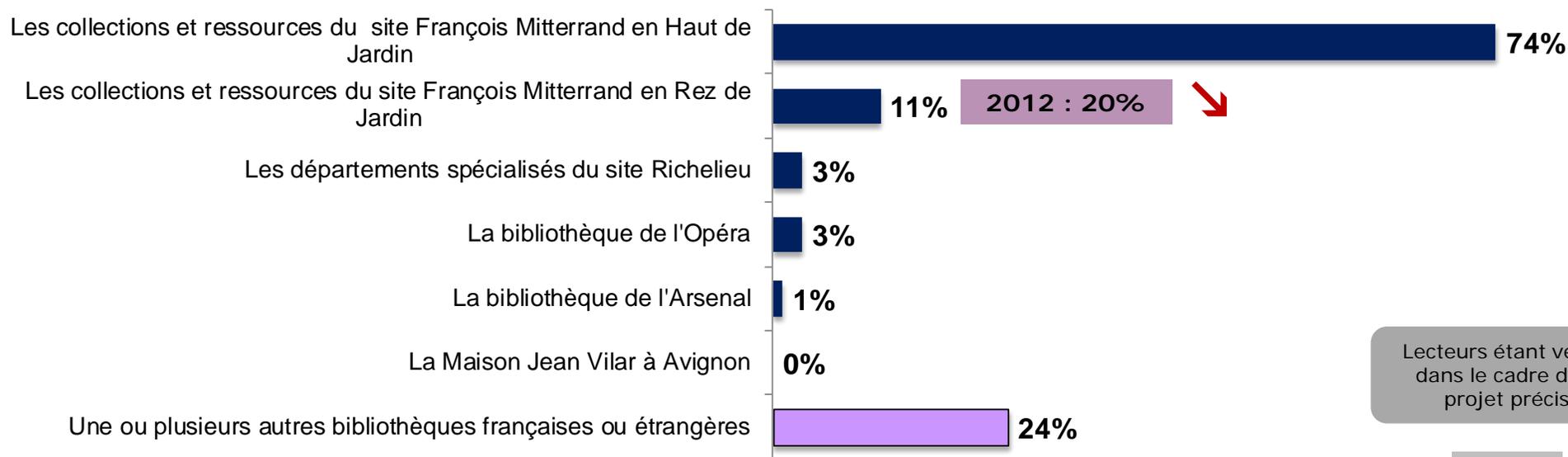
	le service Sindbad	Les expositions virtuelles de la BnF	Les conférences en ligne de la BnF	La bibliothèque numérique des enfants	Les comptes Facebook de la BnF	Les fils twitter de la BnF	Les lettres d'information de la BnF (Newsletter)
Souvent	0%	2%	1%	0%	0%	0%	5%
Parfois	2%	8%	5%	1%	3%	2%	11%
Vous y êtes allé une seule fois	1%	5%	5%	2%	1%	4%	3%
Vous n'y êtes jamais allé	94%	84%	89%	96%	94%	93%	80%
NSP	3%	1%	0%	1%	1%	0%	2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ensemble des lecteurs

Les ressources de la bibliothèque d'étude occupent toujours une position privilégiée chez les lecteurs de Haut-de-Jardin venus dans le cadre d'une recherche ou d'un projet précis

- A noter la baisse substantielle des ressources du Rez-de-Jardin

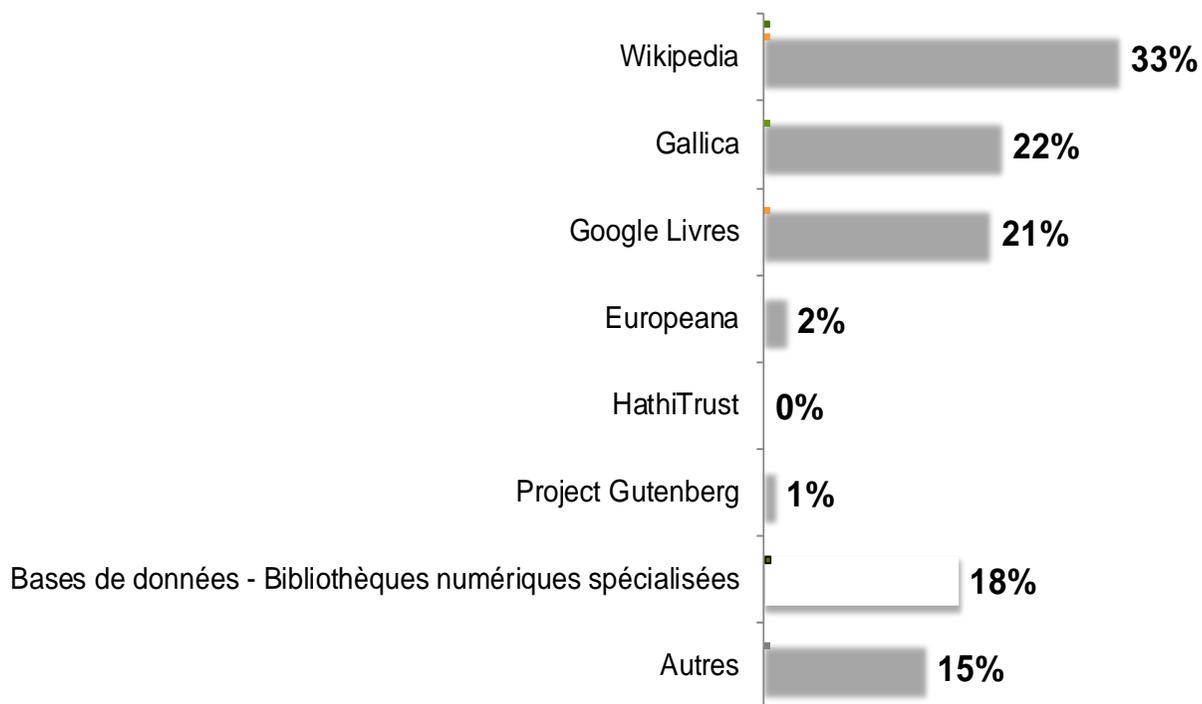
Au final, quelles sont les ressources ou sites internet que vous utilisez ou que vous projetez d'utiliser dans le cadre de ce projet ou de cette recherche ? (si recherche ou projet précis) multi réponses



Lecteurs étant venus dans le cadre d'un projet précis

N= 272

Un recours aux ressources numériques qui se stabilise par rapport à 2012 et pour lequel Gallica se trouve au niveau de Google Livres et en deçà de Wikipédia



Au final, quelles sont les ressources ou sites internet que vous utilisez ou que vous projetez d'utiliser dans le cadre de ce projet ou de cette recherche ? (si recherche ou projet précis) multi réponses

Lecteurs étant venus dans le cadre d'un projet précis

N= 272



IV. L'IMPACT DE L'OFFRE NUMÉRIQUE SUR LES VISITES

Chez les usagers-lecteurs : une faible consultation en ligne préalable des documents avant de venir sur place

La consultation
du fonds
exclusivement

11%

La recherche
d'un espace et de
ressources

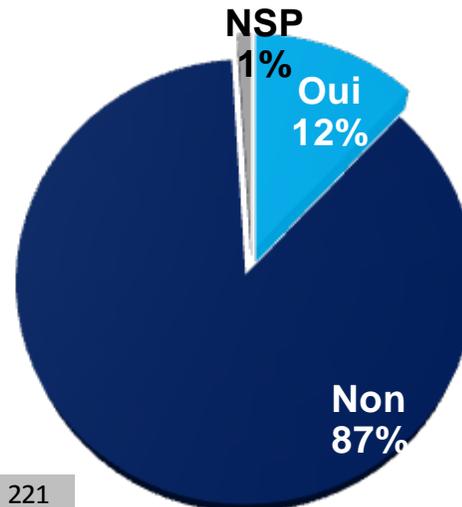
33%

La recherche
d'un espace
exclusivement

50%

Autres
6%

- 12% des lecteurs ayant consulté des documents ont également consulté tout ou partie de ces ressources en ligne avant de venir



Avant de venir, avez-vous consulté en ligne sur une bibliothèque numérique tout ou partie des documents que vous avez consultés sur place aujourd'hui ?

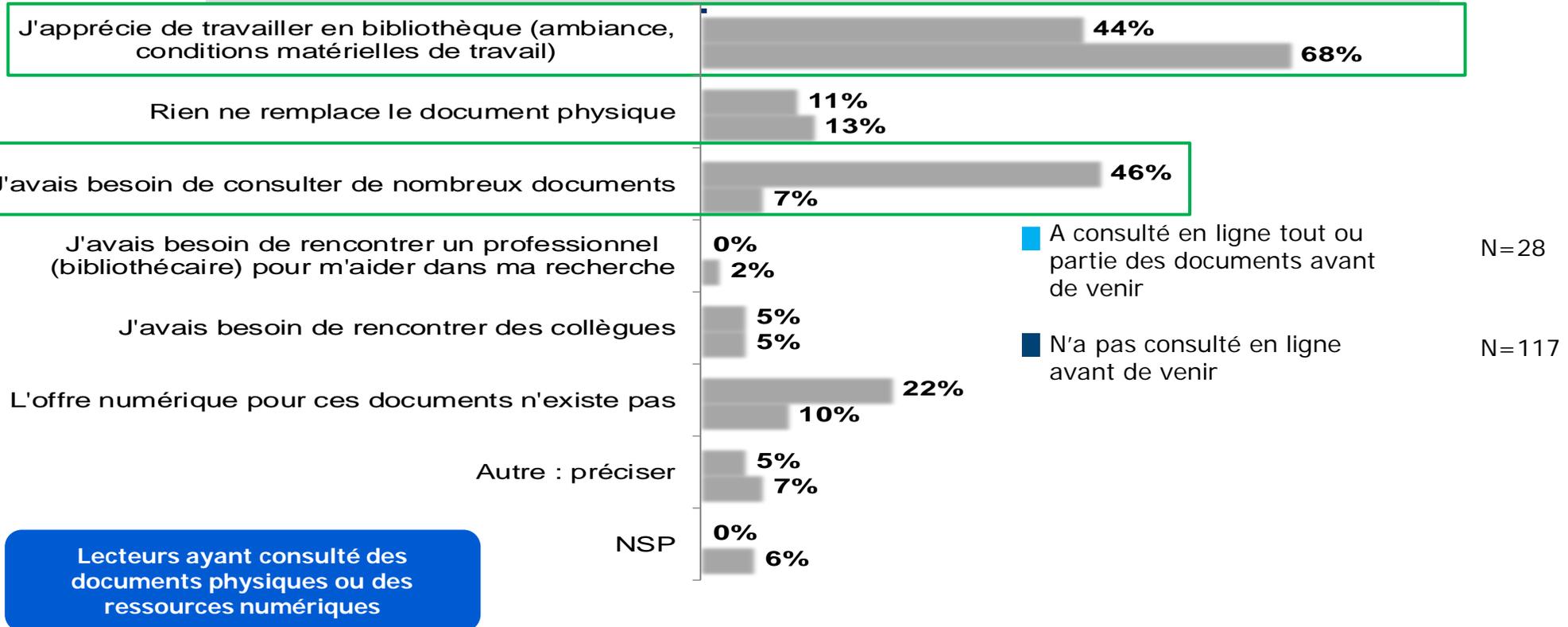
Lecteurs ayant consulté des documents physiques ou des ressources numériques

N= 221

Des lecteurs très attachés à l'espace de travail offert par la BnF

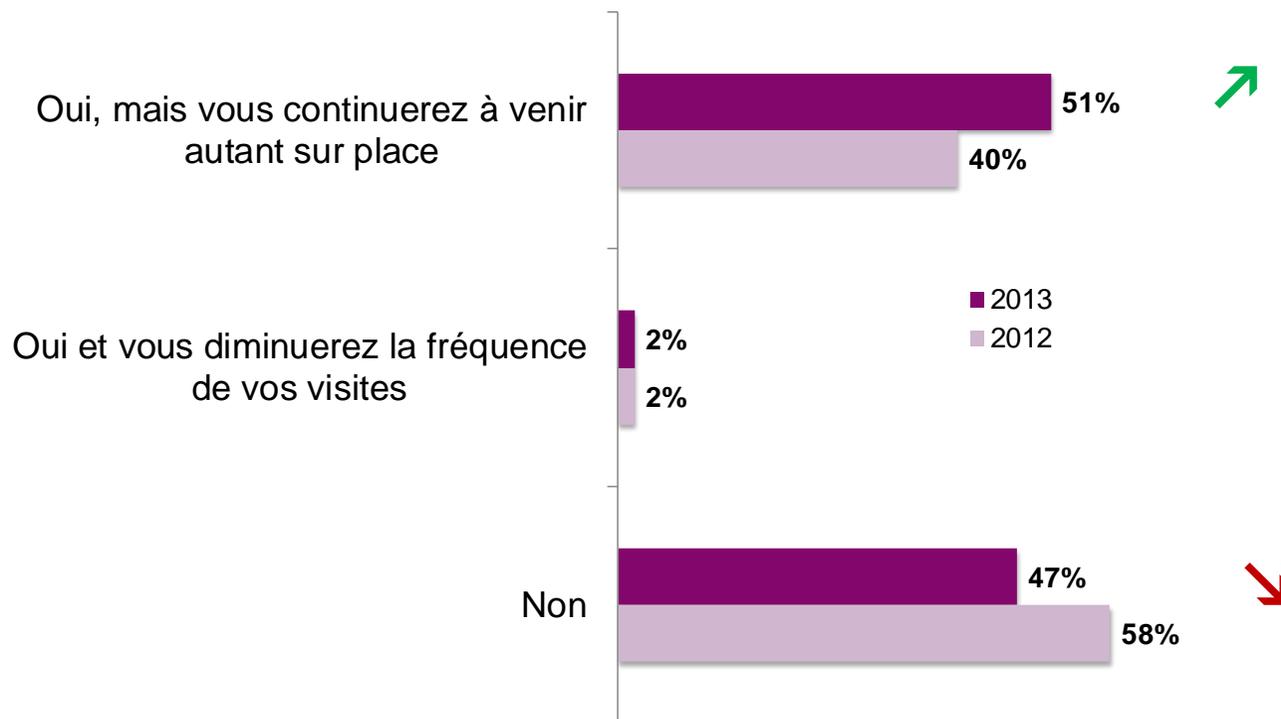
- Le confort de consultation de nombreuses ressources a également joué un rôle majeur chez les lecteurs qui avaient consulté en ligne avant de venir

Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous déplacé à la BnF alors que vous pouviez consulter éventuellement tout ou partie des documents en ligne à distance ?



Une consultation en ligne qui tend à renforcer la venue sur place

A l'avenir, pensez-vous utiliser davantage les outils en ligne proposés par la BnF, comme Gallica, les catalogues en ligne, les expositions ou conférences en ligne, etc. ?



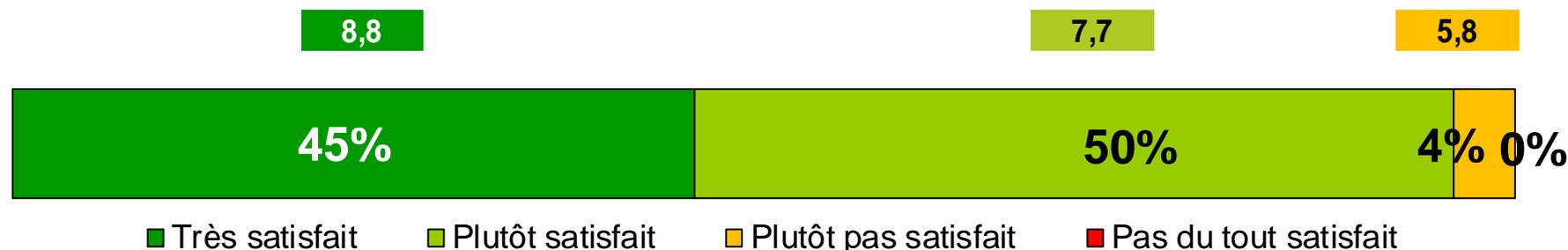


V. LA SATISFACTION DES VISITEURS

Une stabilité absolue de la satisfaction globale des lecteurs du Haut-de-Jardin entre 2012 et 2013

- Avec une note de 8,1/10 et une proportion d'insatisfaits de 4%, les lecteurs sont nettement satisfaits de leur venue à la BnF

Diriez-vous que vous êtes très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait de votre visite de CE JOUR à la BnF ? Quelle note de satisfaction donneriez-vous ?



■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait

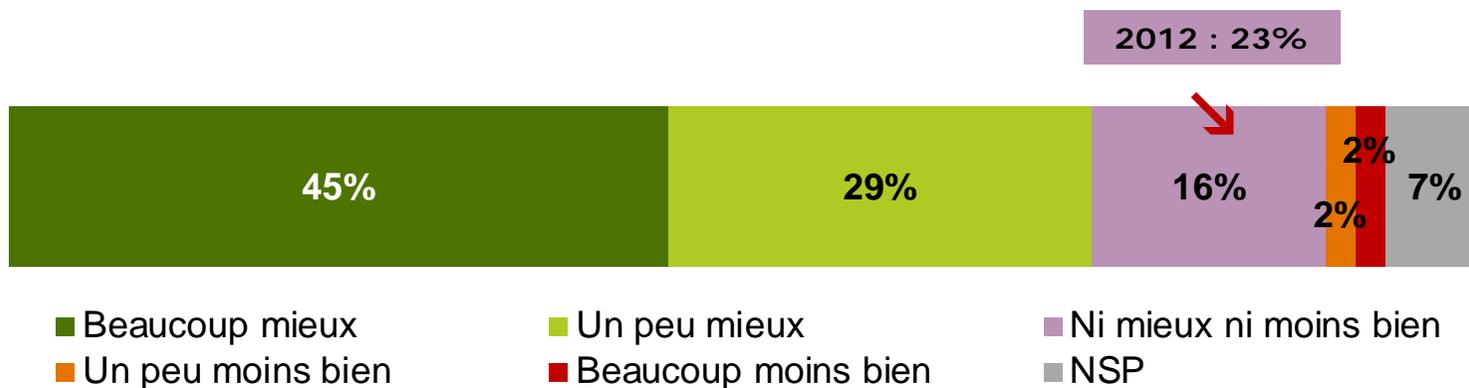
Évolution de la note de satisfaction globale



Ensemble des lecteurs

Une satisfaction élevée qui est largement confortée par une comparaison avec la fréquentation d'autres bibliothèques

Par rapport aux autres bibliothèques que vous fréquentez, vous sentez-vous...



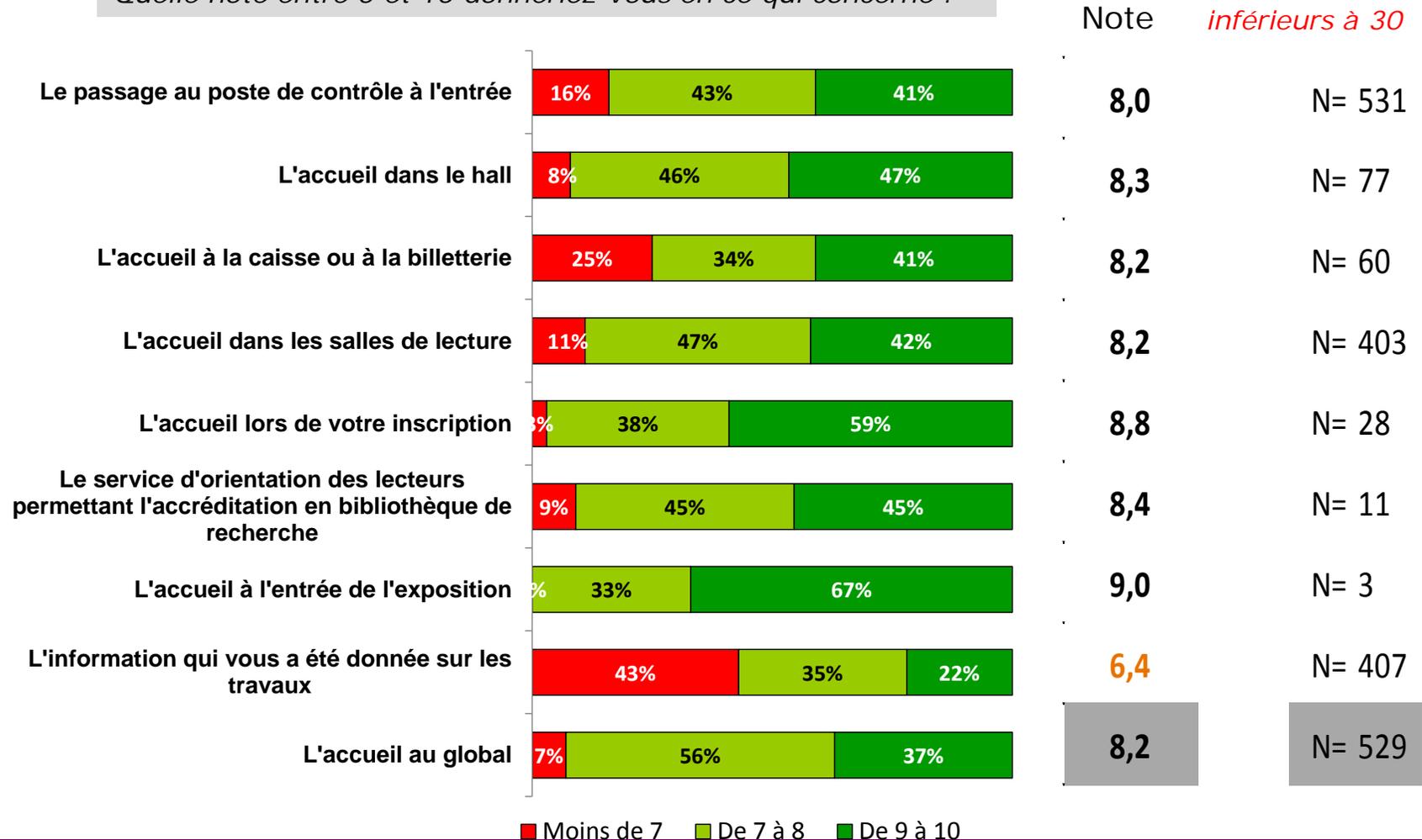
Ensemble des lecteurs fréquentant aussi d'autres bibliothèques

N= 501

Toutes les composantes de l'accueil sont bien notées

Quelle note entre 0 et 10 donneriez-vous en ce qui concerne :

Attention aux échantillons inférieurs à 30



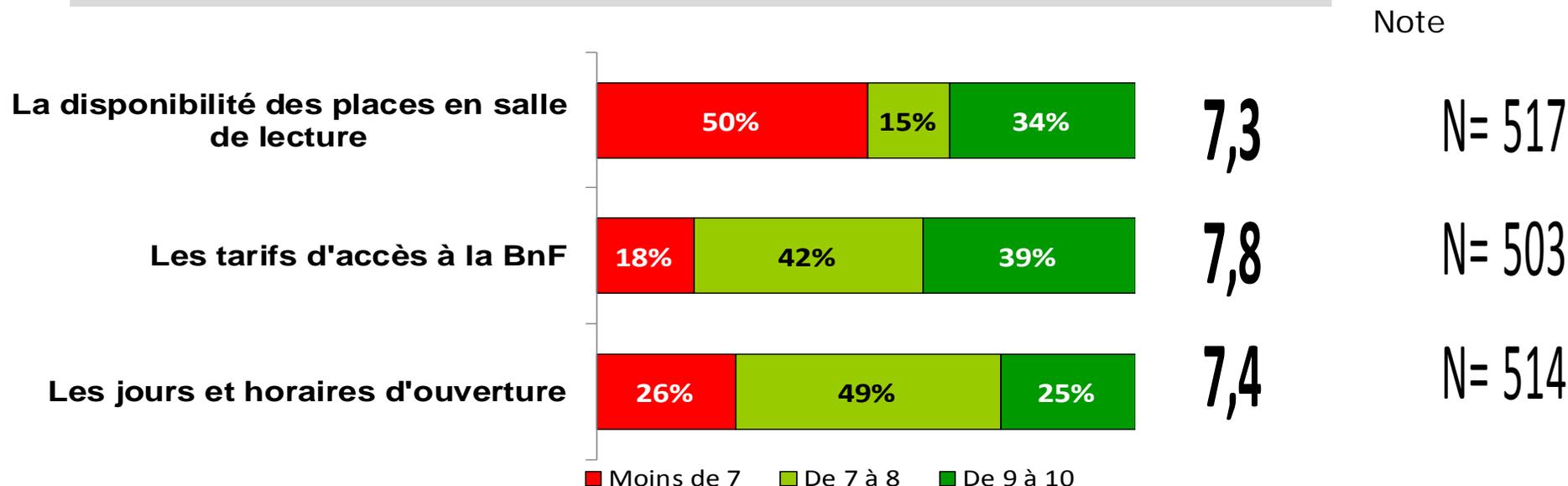
Une détérioration légère mais perceptible de l'accueil au passage du poste de contrôle à l'entrée

Quelle note entre 0 et 10 donneriez-vous en ce qui concerne :

	2012		2013	Notes inférieures à 7
Le passage au poste de contrôle à l'entrée	8,2	↘	8	16%
L'accueil dans le hall	8,5		8,3	8%
L'accueil à la caisse ou à la billetterie	8,3		8,2	25%
L'accueil dans les salles de lecture	8,2		8,2	11%
L'accueil lors de votre inscription	8,5		8,8	3%
Le service d'orientation des lecteurs permettant l'accréditation en bibliothèque de recherche	8,3		8,4	9%
L'accueil à l'entrée de l'exposition	8,3		9	0%
L'information qui vous a été donnée sur les travaux	ND en 2012		6,4	43%
L'accueil au global	8,3		8,2	7%

Un jugement sur la disponibilité des places plus tranché en 2013 qu'en 2012, avec des lecteurs soit plus satisfaits soit plus mécontents, s'expliquant certainement par l'impact des travaux

Parlons des conditions d'accès. Quelle note entre 0 et 10 donneriez-vous concernant :

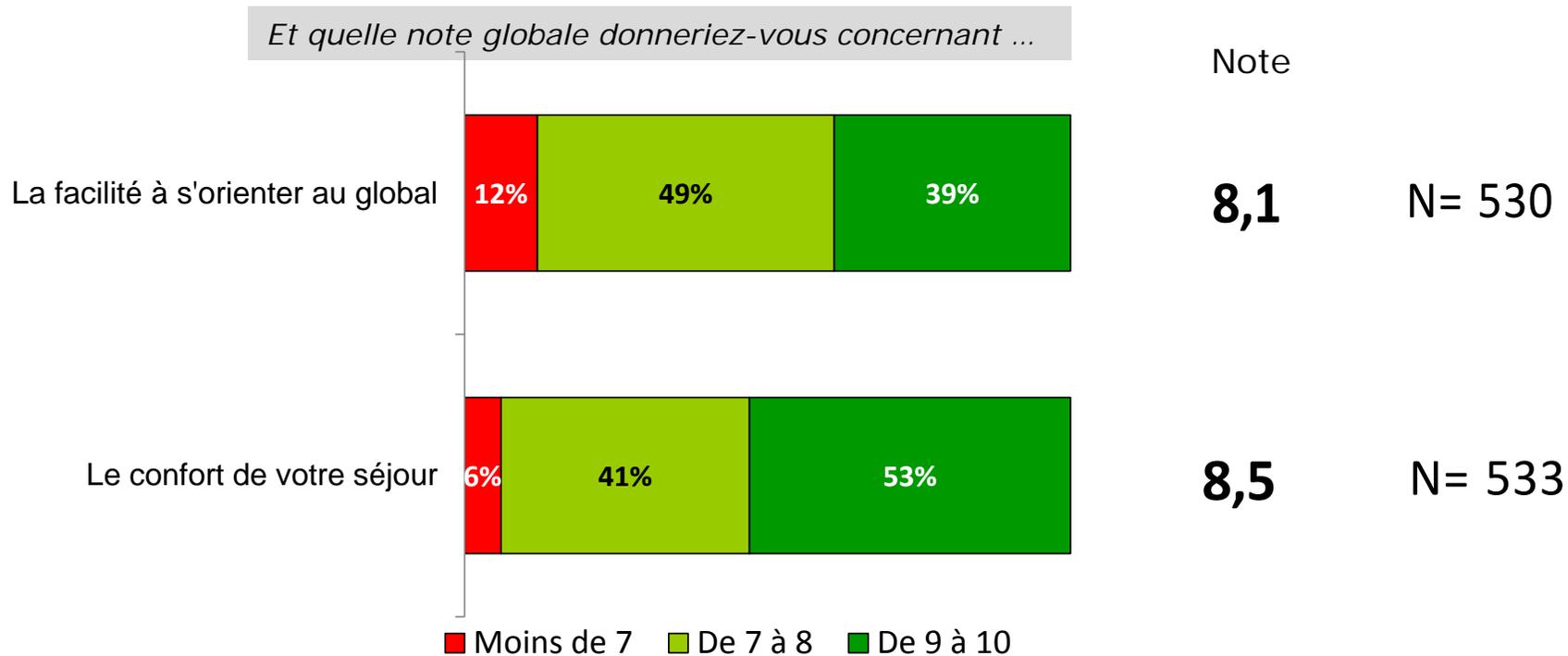


Une satisfaction à l'égard de la disponibilité des places qui s'améliore entre 2012 et 2013 malgré une détérioration sensible pour un lecteur sur deux

Parlons des conditions d'accès. Quelle note entre 0 et 10 donneriez-vous concernant :



Des conditions de travail particulièrement appréciées...



... en dépit de la gêne des travaux ressentie par certains lecteurs

Diriez-vous que les travaux actuels ont un impact sur votre visite du site ?



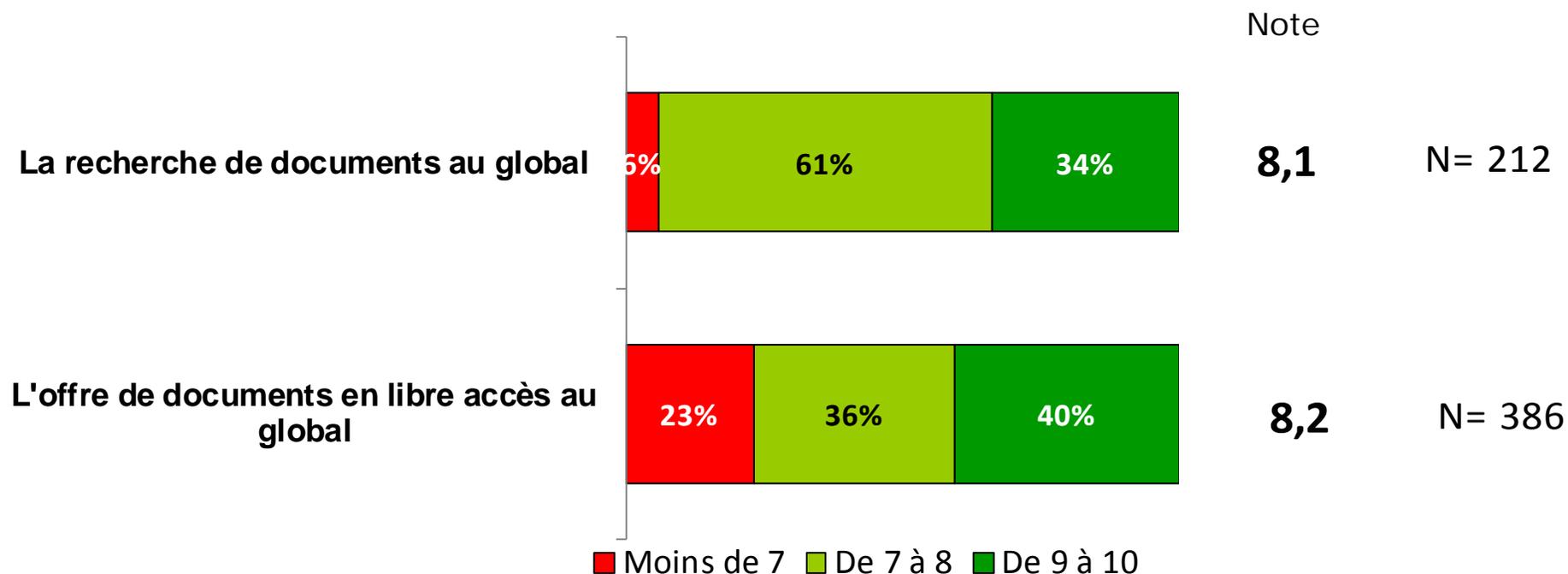
Des conditions de travail en légère progression, qui constituent un indéniable atout pour les lecteurs du Haut-de-Jardin

Et quelle note globale donneriez-vous concernant ...

	2012		2013	Notes inférieures à 7
La facilité à s'orienter au global	7,9	➔	8,1	12%
Le confort de votre séjour	8,4		8,5	6%

Une bonne appréciation de l'offre de documents...

Parlons maintenant des recherches de documents. Quelle note entre 0 et 10 donneriez-vous concernant : (Si recherche ou consultation de documents)



...avec une satisfaction accrue depuis 2012 concernant l'offre en libre accès

Parlons maintenant des recherches de documents. Quelle note entre 0 et 10 donneriez-vous concernant : (Si recherche ou consultation de documents)

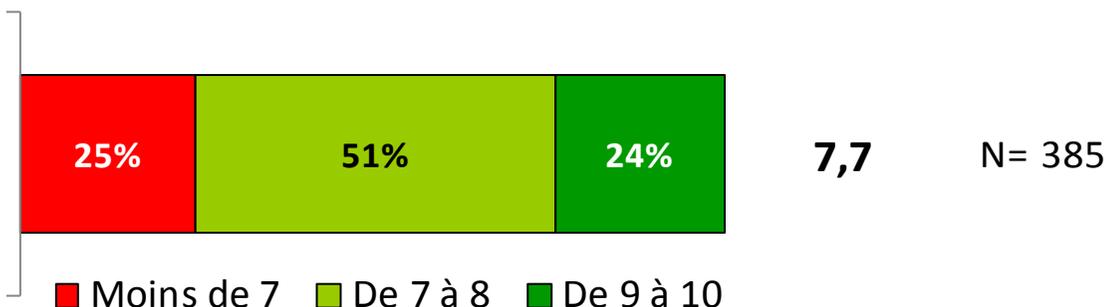
	2012	2013	Notes inférieures à 7
La recherche de documents au global	8,1	8,1	6%
L'offre de documents en libre accès au global	7,9	8,2	23%



Communication : une satisfaction en augmentation peu significative, dans un domaine où les opinions sont peu tranchées

Et quelle note globale donneriez-vous concernant la capacité de la BnF à communiquer sur son actualité ?

La capacité de la BnF à communiquer sur son actualité

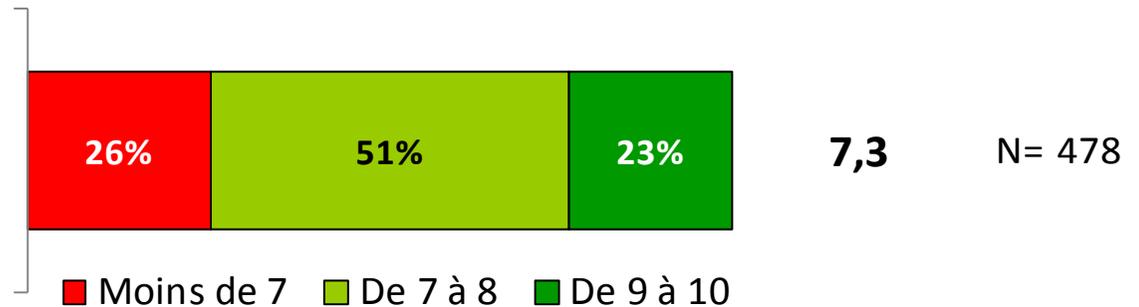


	2012	2013	Notes inférieures à 7
La capacité de la BnF à communiquer sur son actualité	7,2	7,7	25%

Services annexes : stabilité de la satisfaction des lecteurs du Haut-de-Jardin, mais un quart des lecteurs toujours insatisfaits

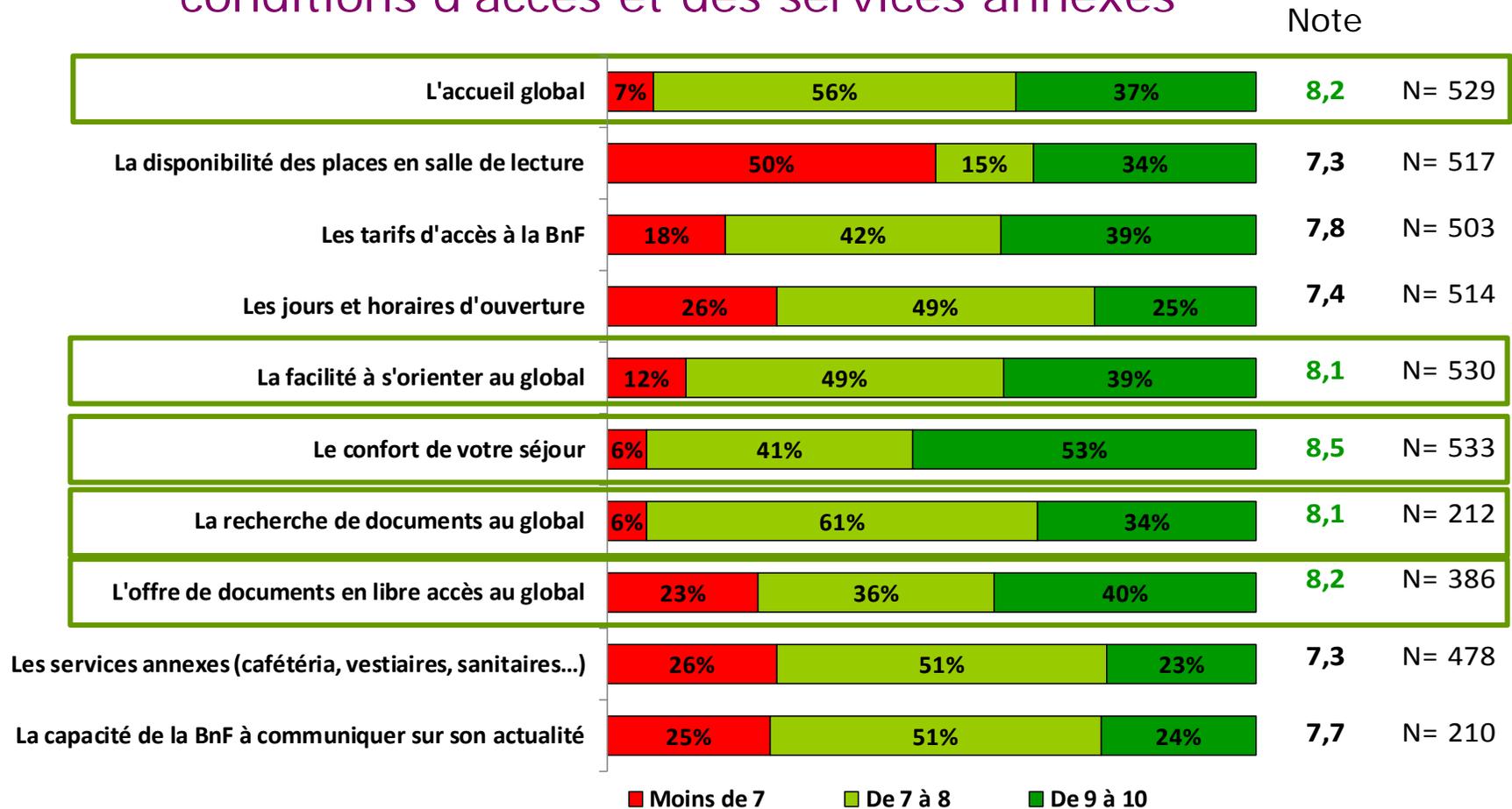
Et quelle note globale donneriez-vous concernant les services annexes (cafétéria, vestiaires, librairie, sanitaire) au global ?

Les services annexes (cafétéria, vestiaires, sanitaires...)



	2012	2013	Notes inférieures à 7
Les services annexes (cafétéria, vestiaires, sanitaires...)	7,2	7,3	26%

En conclusion, un cadre de travail apprécié tant sur le plan de l'offre de documents que de l'espace proposé, qui compense les bémols des conditions d'accès et des services annexes

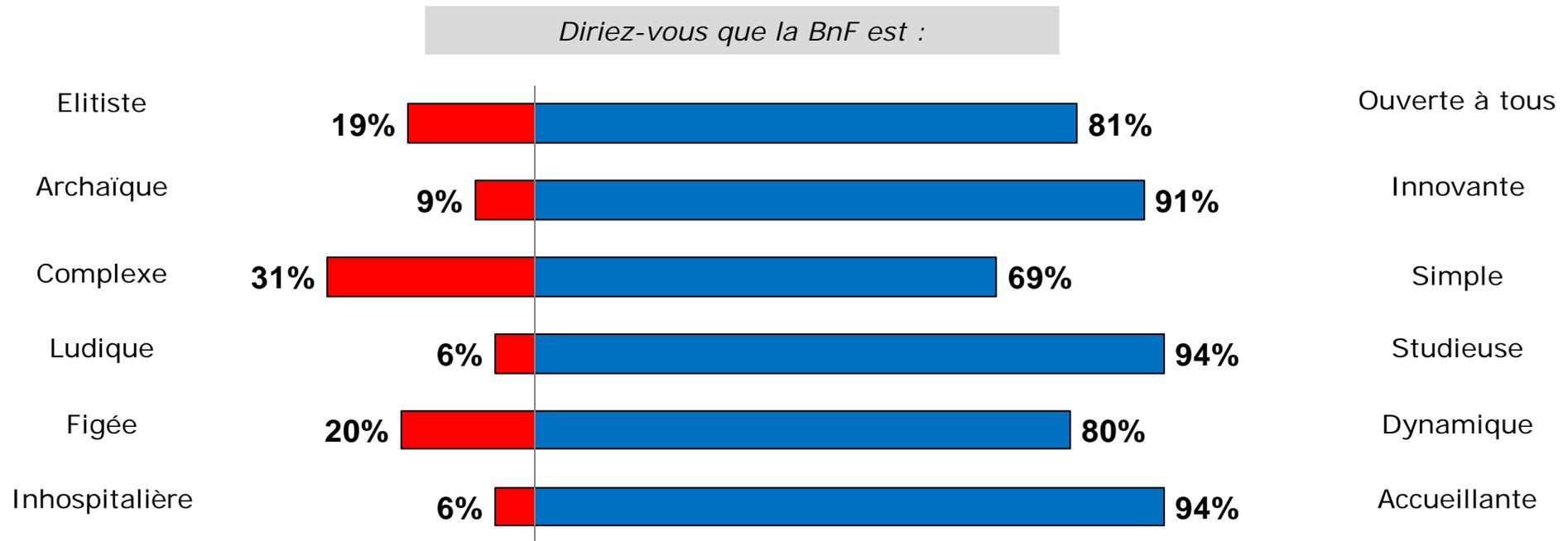


Une évolution qui montre une homogénéisation de l'ensemble des facteurs de satisfaction en l'espace d'un an

	2012		2013	Notes inférieures à 7
L'accueil global	8,3		8,2	7%
La disponibilité des places en salle de lecture	6,9	↗	7,3	50%
Les tarifs d'accès à la BnF	7,5	↗	7,8	18%
Les jours et horaires d'ouverture	7,4		7,4	26%
La facilité à s'orienter au global	7,9	↗	8,1	12%
Le confort de votre séjour	8,4		8,5	6%
La recherche de documents au global	8,1		8,1	6%
L'offre de documents en libre accès au global	7,9	↗	8,2	23%
Les services annexes (cafétéria, vestiaires, sanitaires...)	7,2		7,3	26%
La capacité de la BnF à communiquer sur son actualité	7,2		7,7	25%

Une image stable et positive de BnF auprès des lecteurs du Haut-de-Jardin

- Un lieu studieux et innovant doté d'un bon accueil
- Un sentiment de complexité qui reste cependant notable

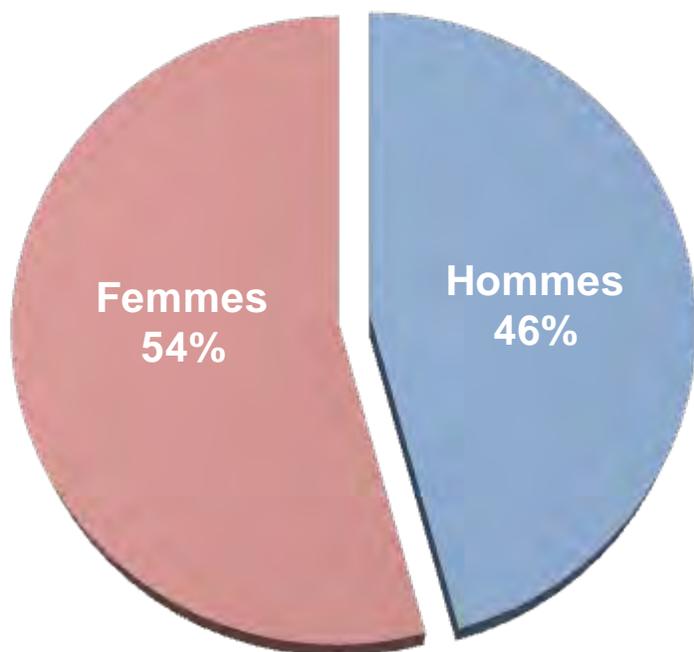




I. Les caractéristiques des lecteurs du Rez-de-Jardin

Une majorité de femmes et des lecteurs plus âgés (une moyenne d'âge de 38 ans, contre 27 en Haut-de-Jardin)

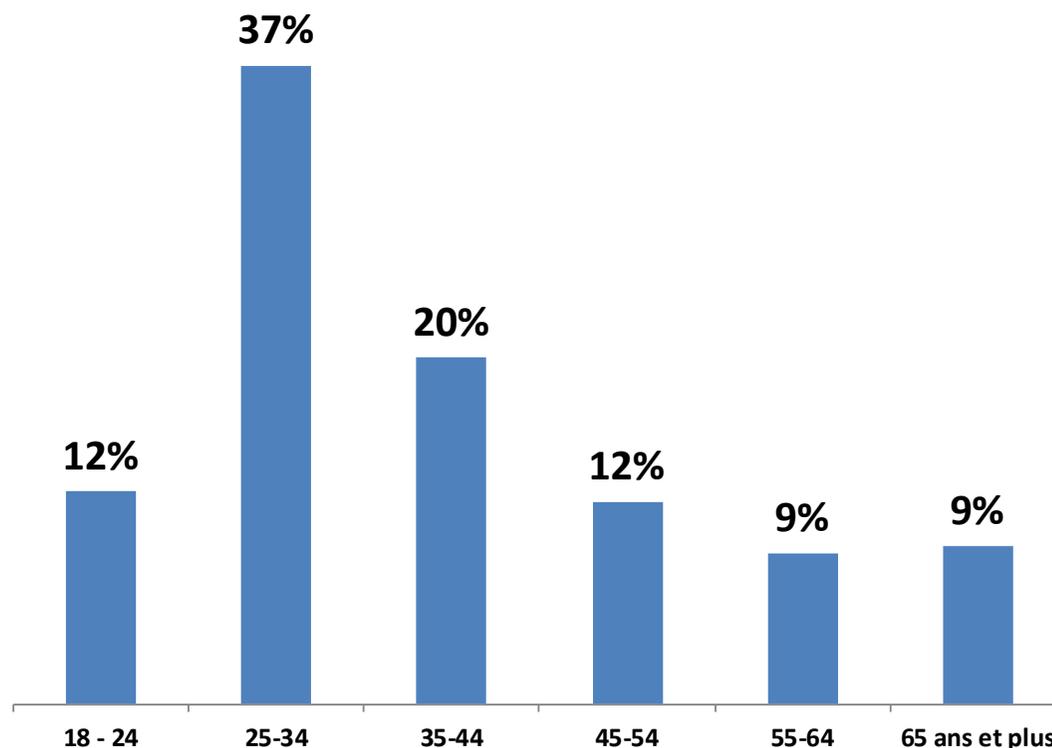
Sexe



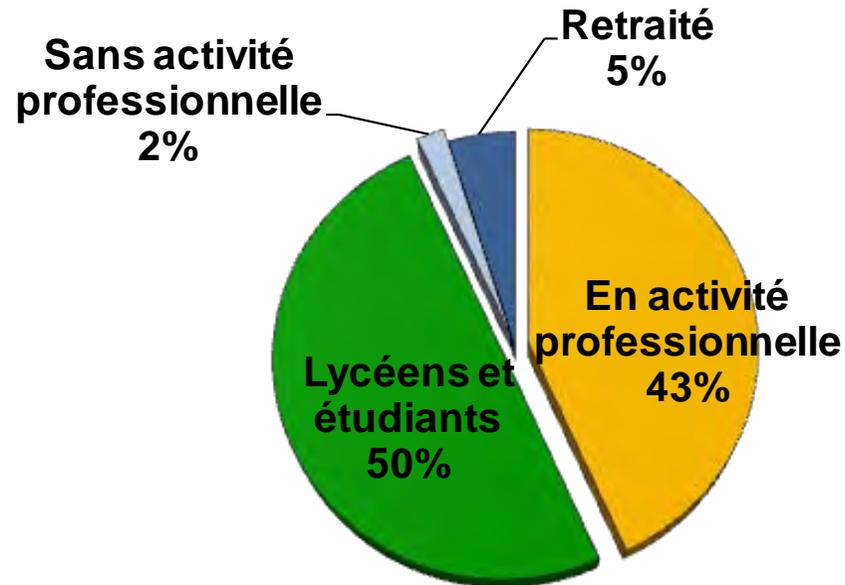
24 725

Ensemble des lecteurs
Source BnF

Age



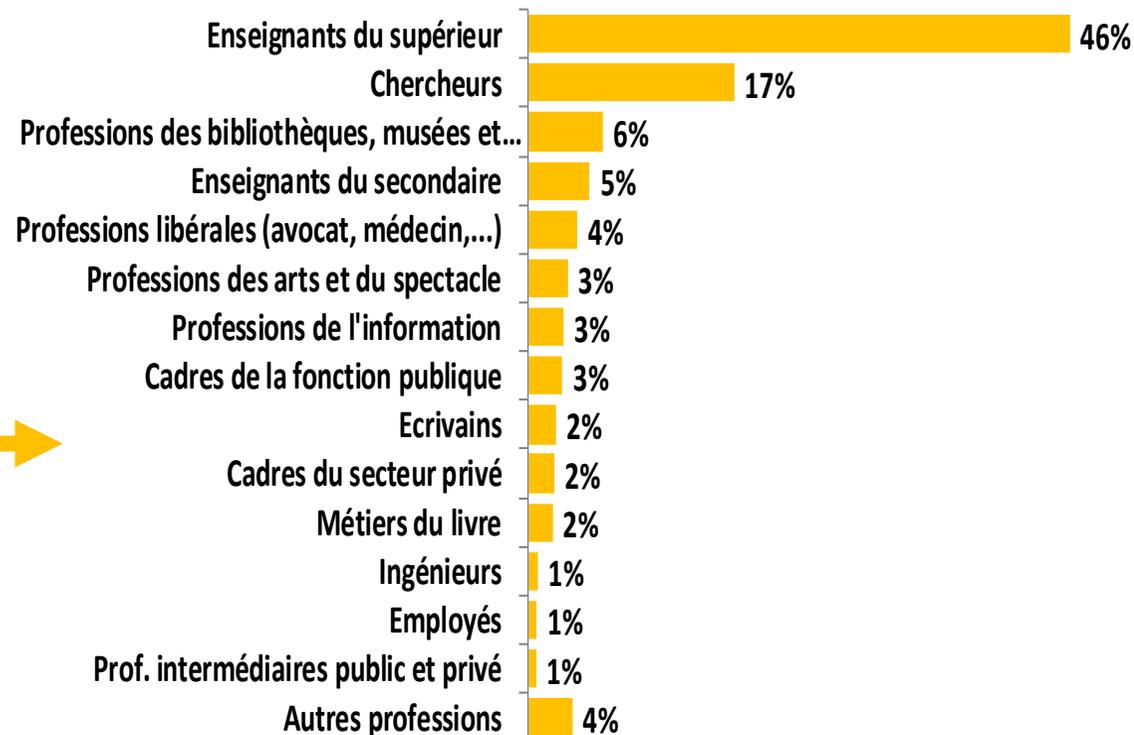
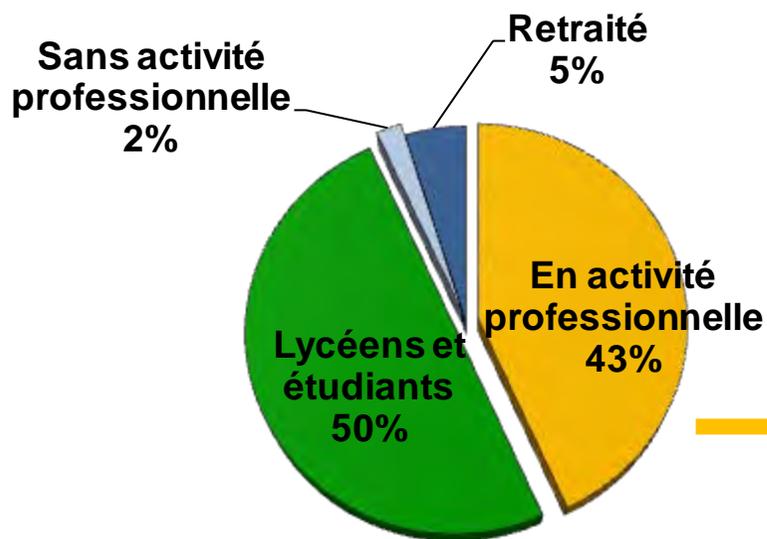
Un espace que se partagent les étudiants et les actifs



Ensemble des lecteurs
Source BnF

24 725

Au sein des actifs, une majorité d'enseignants et de chercheurs

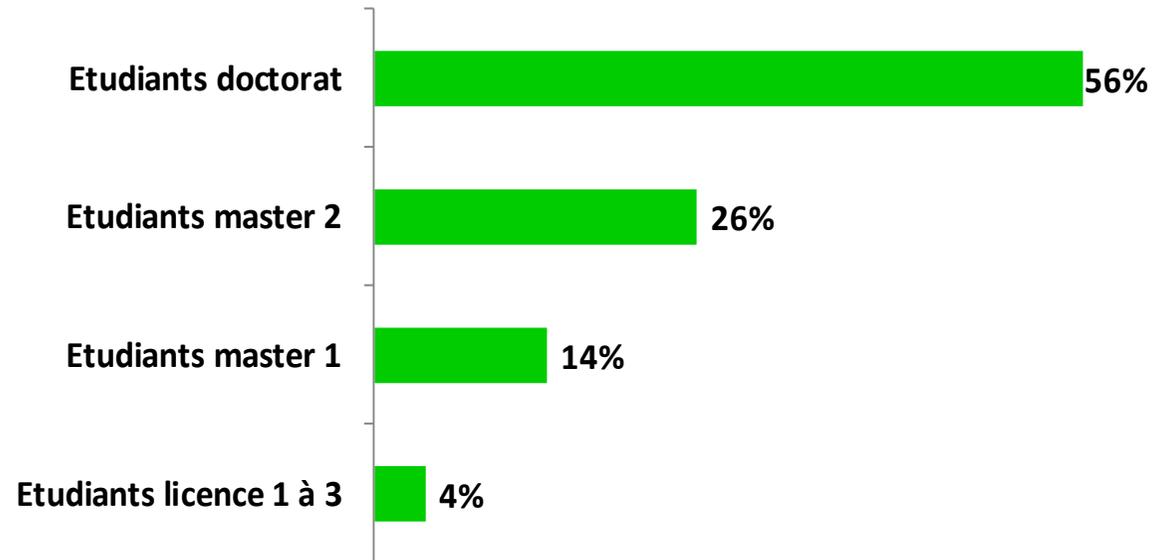
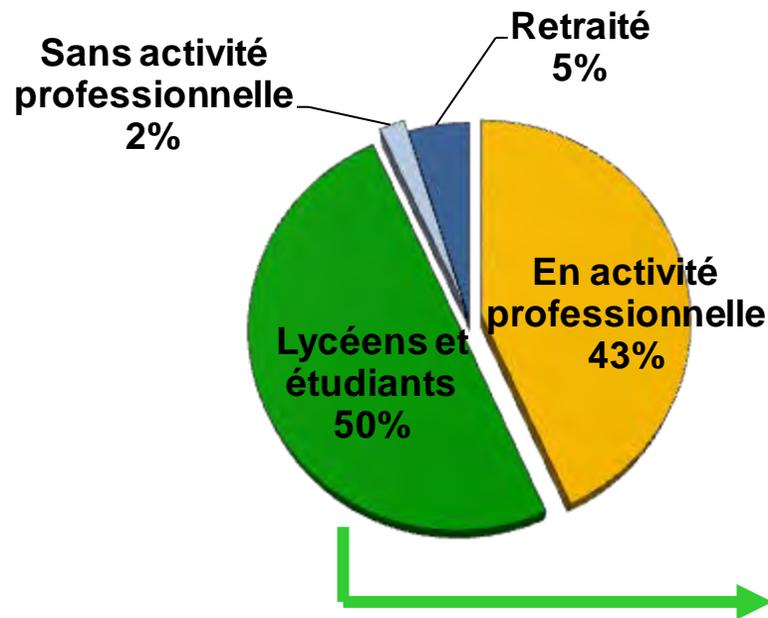


Ensemble des lecteurs
Source BnF

24 725

En activité
professionnelle

Parmi les étudiants, une majorité d'étudiants de 3^e cycle



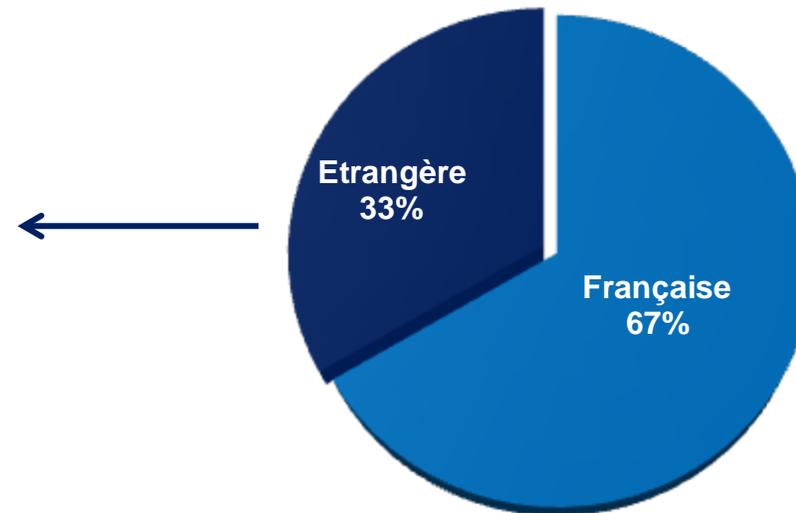
Étudiants

Ensemble des lecteurs
Source BnF

24 725

Les principales nationalités étrangères

italienne	16%
américaine	11%
tunisienne	8%
brésilienne	5%
allemande	5%
anglaise	4%
colombienne	4%
japonaise	4%
canadienne	4%
espagnole	3%
chinoise	3%
jamaïcaine	2%
suédoise	2%
Autres	29%



Ensemble des lecteurs
de nationalité
étrangère
Source enquête 2013

24 725

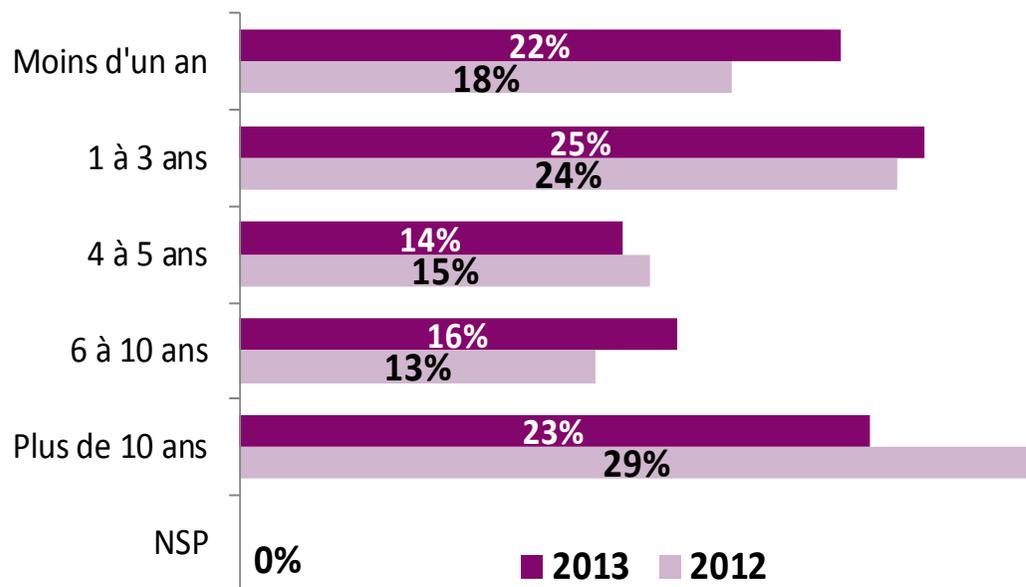
Ensemble des lecteurs
Source BnF



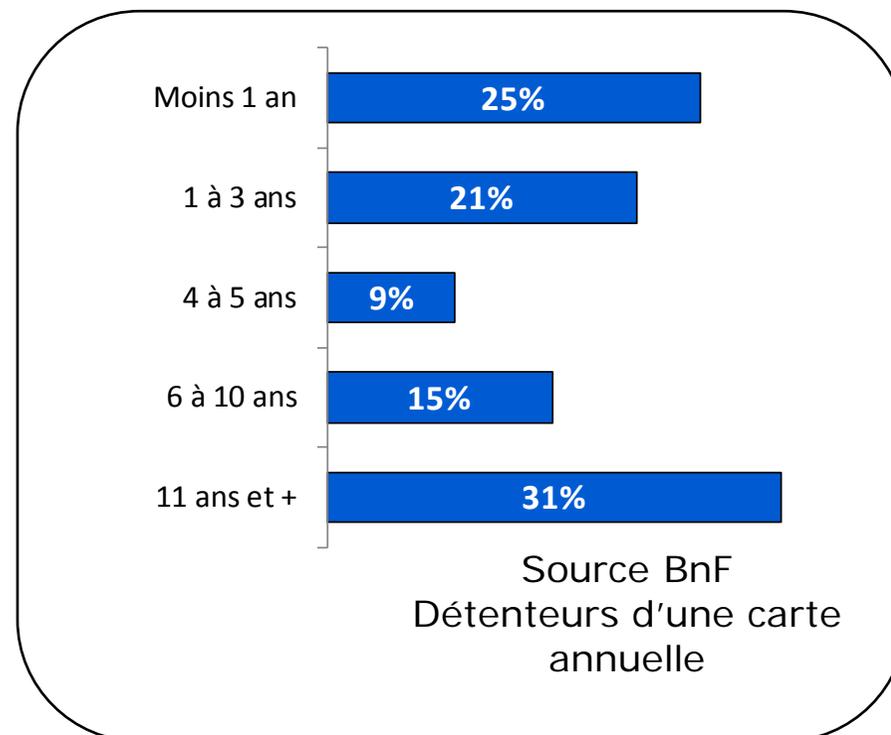
II. LE COMPORTEMENT DES LECTEURS

Un baisse notable de l'ancienneté de la fréquentation du Rez-de-Jardin par rapport à 2012

Depuis combien de temps fréquentez-vous le Rez-de-Jardin ?

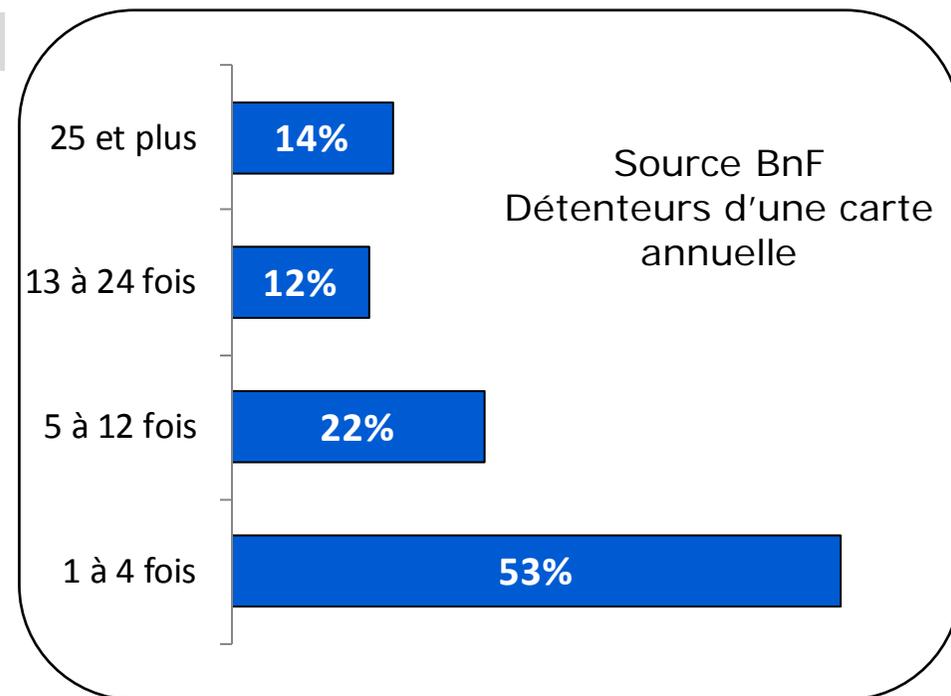
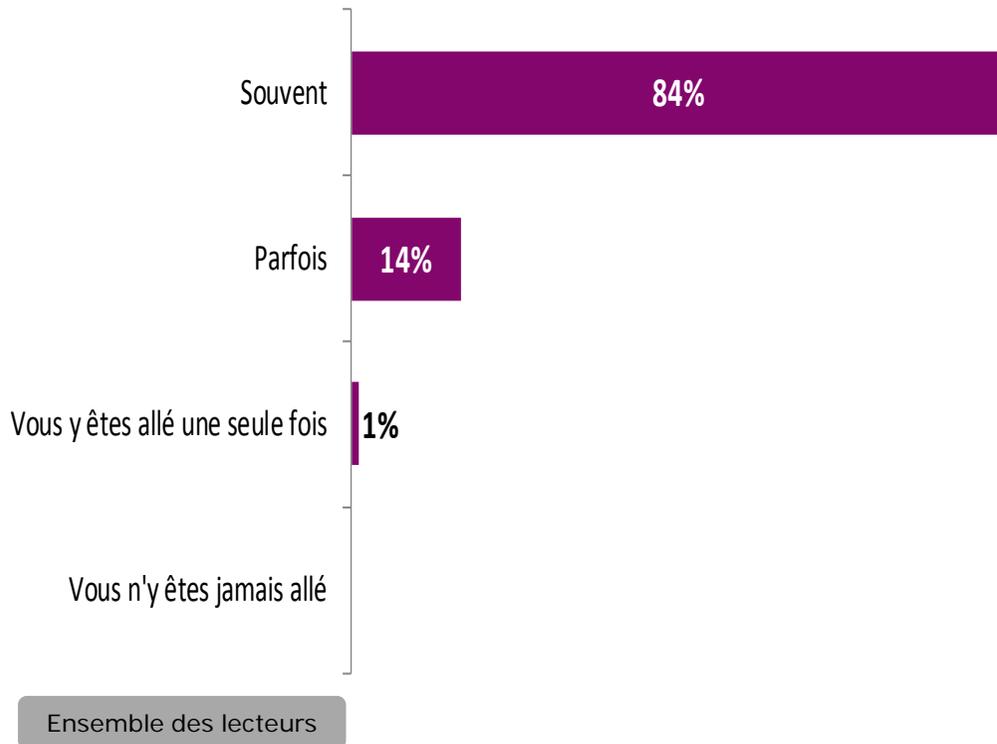


Ensemble des lecteurs



Sans surprise, une assiduité de fréquentation plus grande dans l'esprit des lecteurs que dans les statistiques de la BnF

Diriez-vous qu'au cours des 12 derniers mois vous êtes venu :



Les modalités de réponse ont changé en 2013 par rapport à 2012 ; la correspondance est présentée dans le tableau

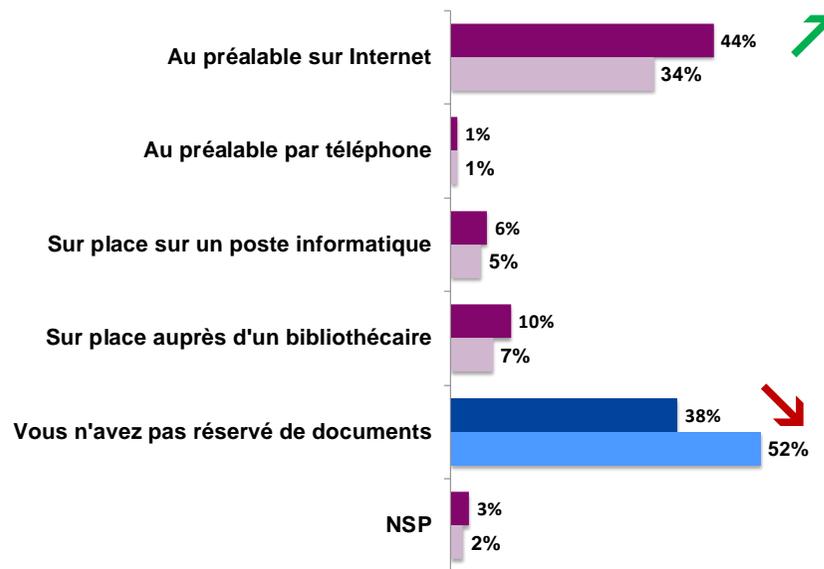
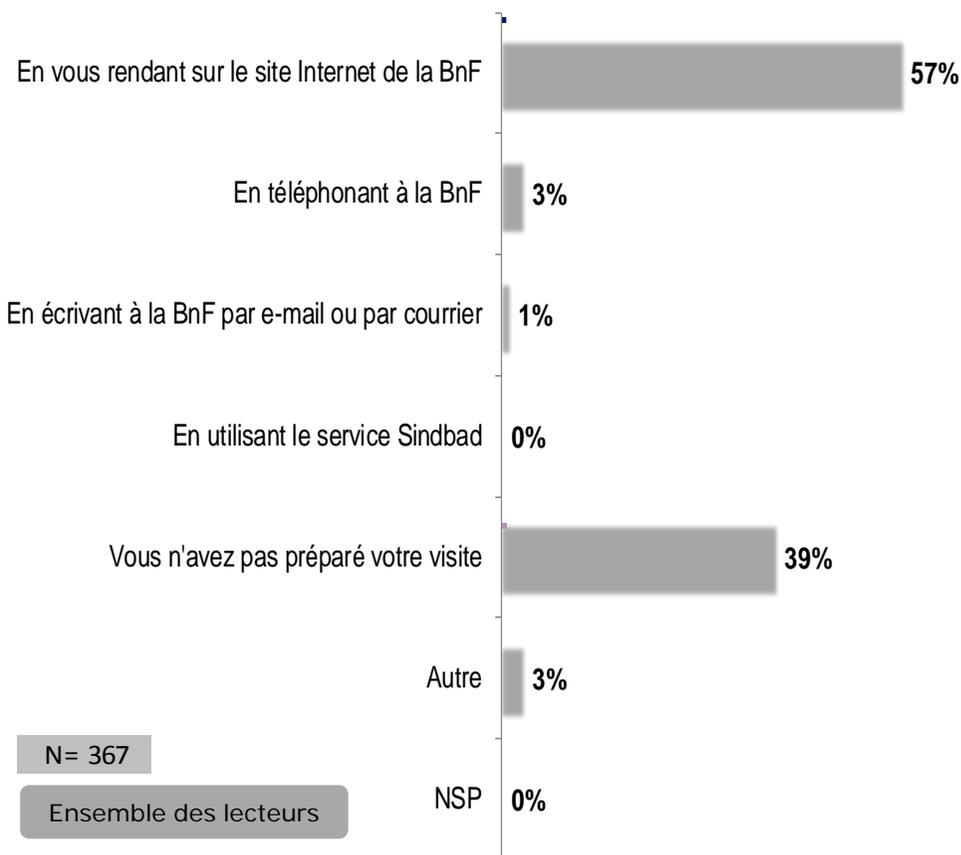


Plus de la moitié des lecteurs du Rez-de-Jardin a consulté le site Internet de la BnF avant de venir...

Avez-vous préparé votre visite : (plusieurs réponses possibles)

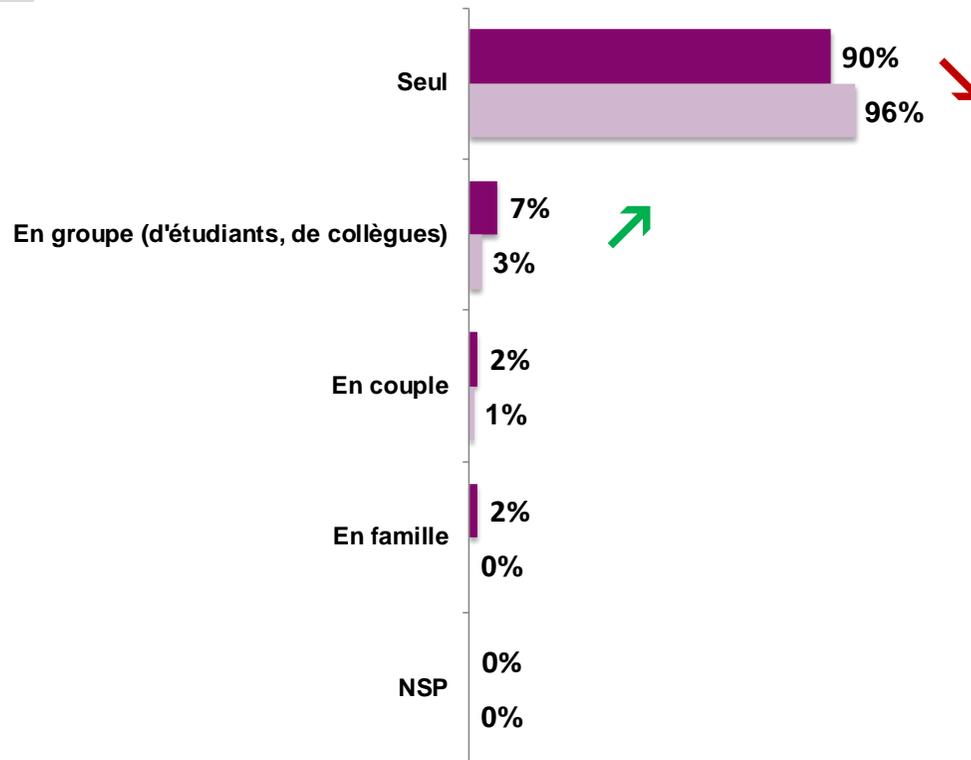
...et une majorité d'entre eux a réservé des documents

Avez-vous réservé des documents avant votre visite ?



Les lecteurs du RdJ viennent toujours très majoritairement seuls mais ils sont de plus en plus nombreux à venir à plusieurs

Êtes-vous venu :



N= 369

Ensemble des lecteurs

Un public du Rez-de-Jardin qui fréquente le Haut-de-Jardin plus que Richelieu

Diriez-vous qu'au cours des 12 derniers mois vous êtes venu :

	Sur le site François Mitterrand en haut de jardin	Sur le site François Mitterrand en rez de jardin (si accrédité)	Sur le site Richelieu - Louvois
	2013	2013	2013
Souvent	16%	84%	4%
Parfois	30%	14%	27%
Vous y êtes allé une seule fois	9%	1%	7%
Vous n'y êtes jamais allé	45%	0%	62%
TOTAL	100%	100%	100%

Les modalités de réponse ont changé en 2013 par rapport à 2012 ; la correspondance est présentée avant

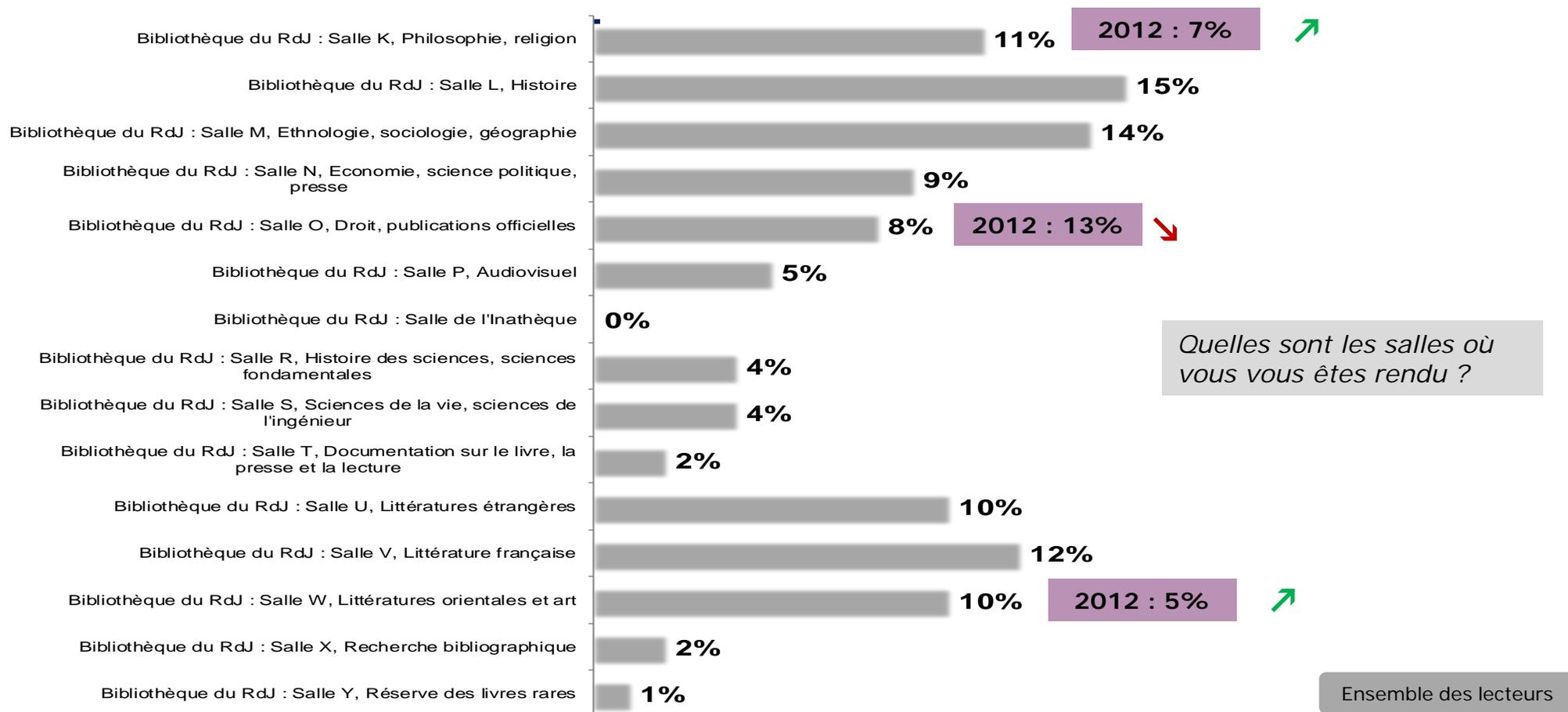
Ensemble des lecteurs

Le 100% concerne les lecteurs venus sur ce site

N= 290

En 2013, une répartition par salle plus équilibrée, avec 6 salles désormais au-dessus des 10 % (contre 3 en 2012)

- 4 salles passent au dessus de 10 % : K, U, V et W et une qui passe en dessous de 10 % : O



Un **recours aux différents services** qui progresse dans l'ensemble et de façon très sensible pour le service des demandes de documents en magasin, l'accueil et la reproduction

Aujourd'hui, avez-vous eu recours à :

Ensemble des lecteurs

Oui (2012)

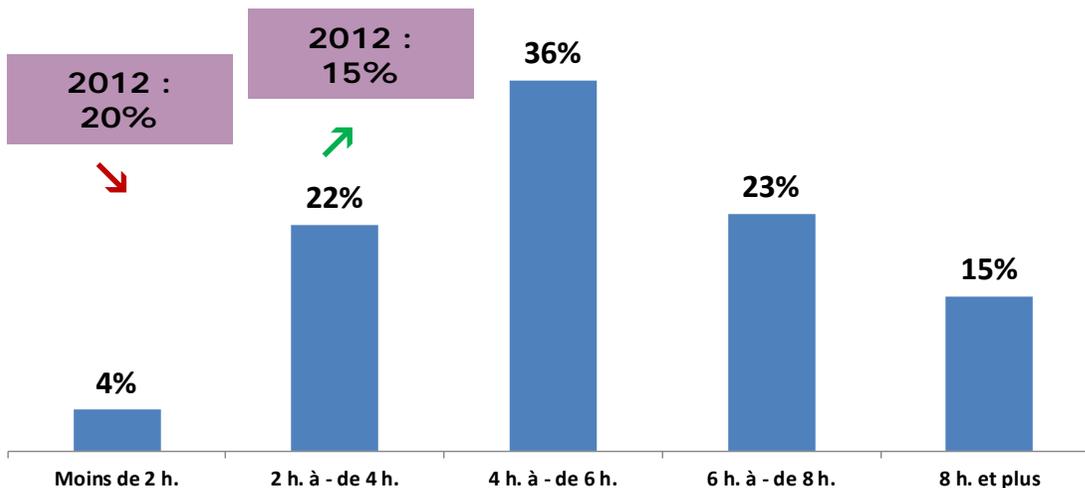
2013			
Oui	Non	Non concerné	Total
18%	82%	0%	100%
7%	93%	0%	100%
0%	2%	98%	100%
5%	79%	16%	100%
20%	80%	1%	100%
0%	7%	93%	100%
0%	3%	97%	100%
11%	0%	89%	100%
64%	7%	29%	100%
1%	99%	0%	100%
0%	100%	0%	100%

L'accueil dans le hall	10%
La caisse ou la billetterie	5%
(Si handicapé) Le service d'accompagnement des personnes handicapées	0%
Le service d'orientation des lecteurs permettant l'accréditation en bibliothèque de recherche	6%
L'information ou le conseil des bibliothécaires	16%
La visite guidée des bâtiments ou des expositions	0%
(Si exposition) Un audioguide	0%
Le service de reproduction de documents	6%
Le service de demandes de documents en magasin	28%
Un atelier de formation	0%
Un parcours d'initiation	0%

Base = 368

Un indéniable allongement de la durée de la visite en 2013, qui atteint une moyenne de 5 heures...

Aujourd'hui, combien de temps a duré votre visite au total ?

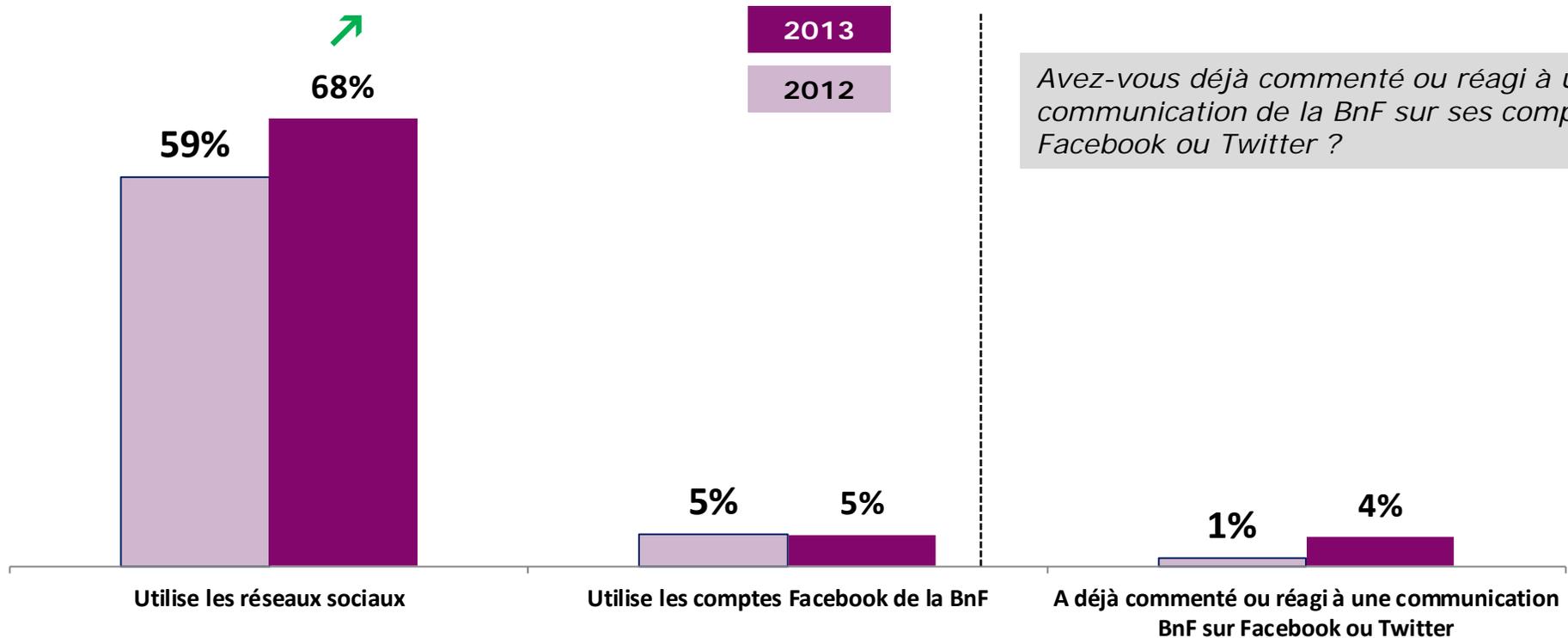


...conduisant les lecteurs à beaucoup recourir aux services annexes

	% Oui
Cafétéria, café	43%
Distributeurs de nourriture ou de boissons	27%
Vestiaire	70%
Librairie	6%
Sanitaires	77%
Aucun de ces services	6%

Ensemble des lecteurs

Une progression de l'usage général des réseaux sociaux qui se répercute encore peu sur la consultation des comptes de la BnF



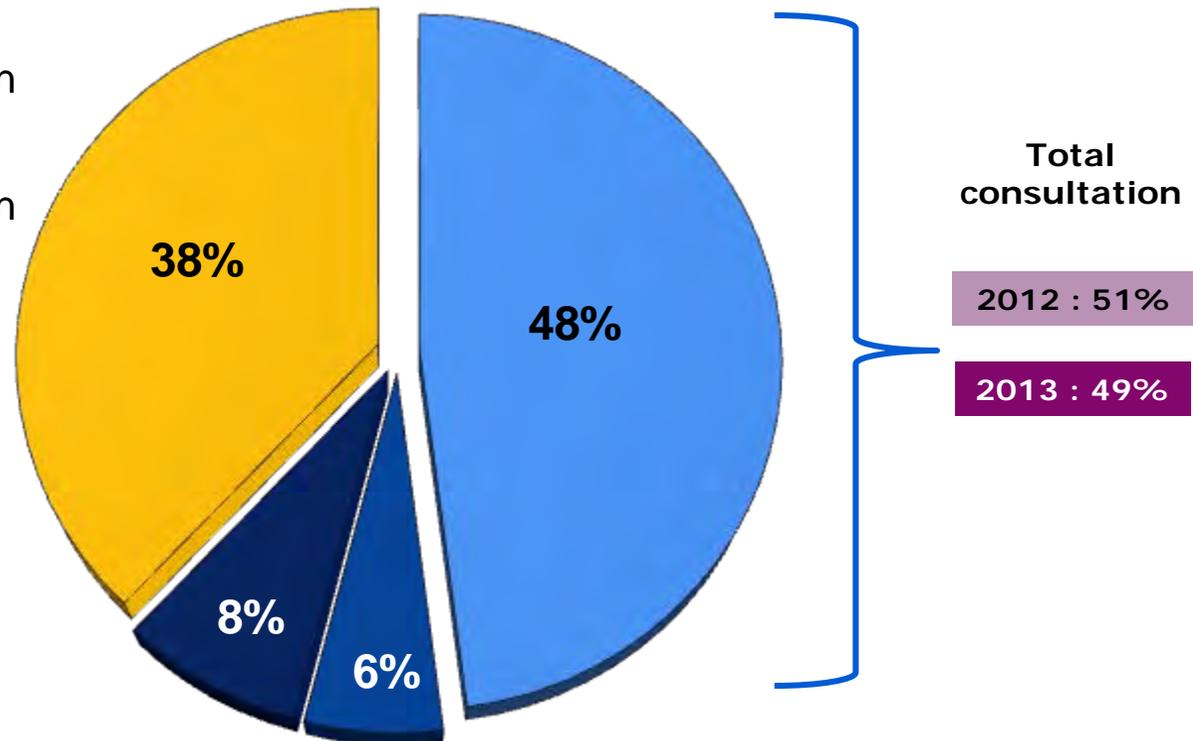
Ensemble des lecteurs

N= 370

Une diffusion du **journal Chroniques** stable chez les lecteurs du Rez-de-Jardin

Connaissez-vous et avez-vous déjà consulté le journal Chroniques ?

- Oui, je l'ai déjà consulté en version magazine papier
- Oui, je l'ai déjà consulté en version électronique (site)
- Oui, je le connais, mais je ne l'ai jamais consulté
- Non, je ne le connais pas

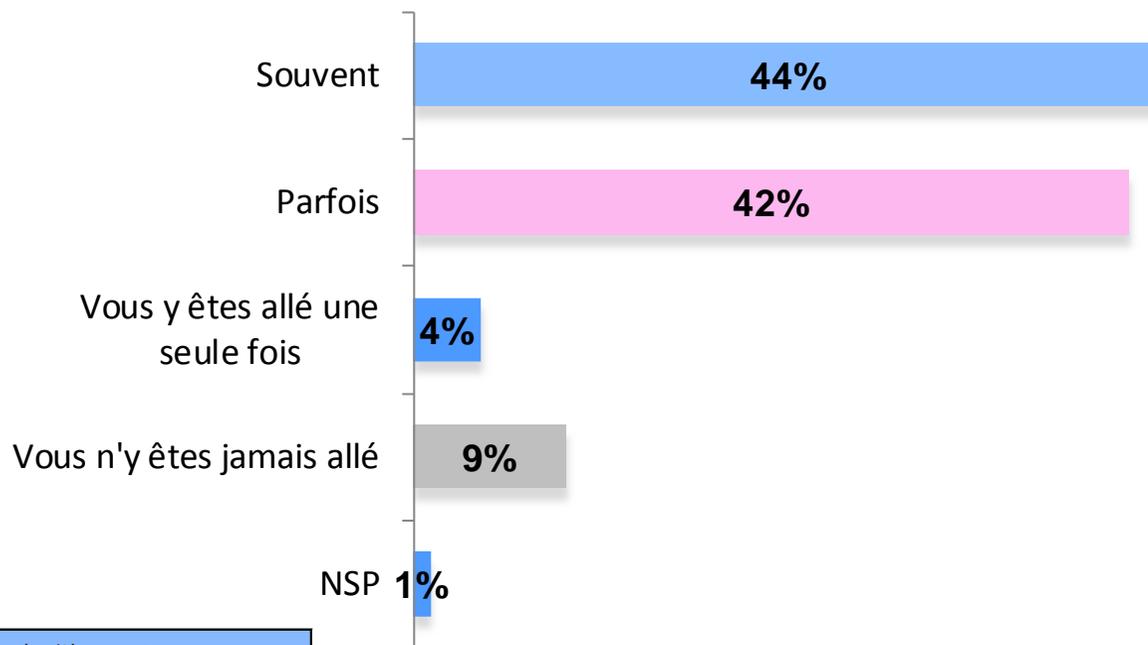


Ensemble des lecteurs

N= 370

Les lecteurs du Rez-de-Jardin fréquentent de façon moins assidue d'autres bibliothèques...

A quelle fréquence fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?



Rappel de la fréquence du Rez-de-Jardin

84%

14%

1%

0%

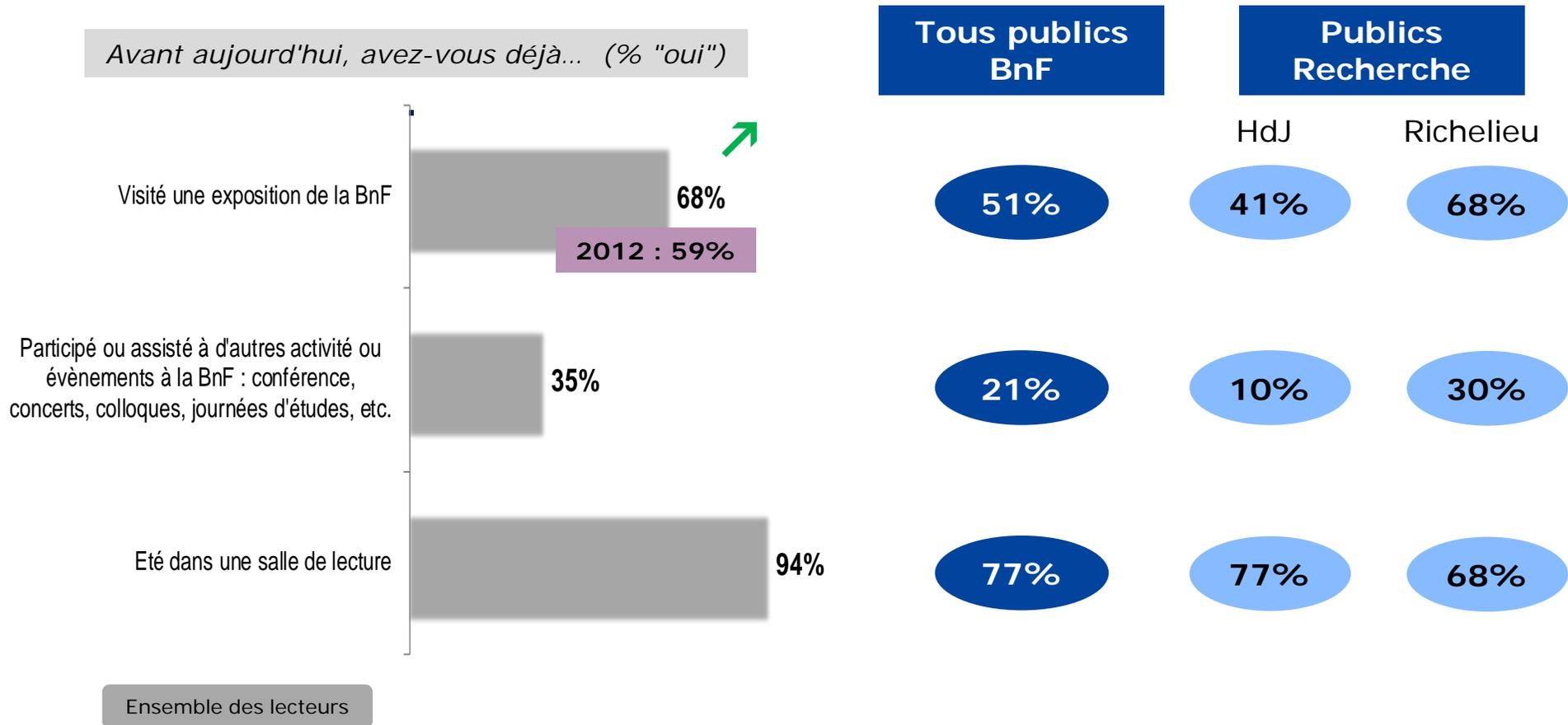
Les modalités de réponse ont changé en 2013 par rapport à 2012 ; la correspondance est présentée ici

Très régulièrement
Régulièrement
Occasionnellement
Rarement
Jamais

Ensemble des lecteurs

N= 326

Les lecteurs du Rez-de-Jardin ont davantage profité des expositions qu'en 2012, comme les lecteurs du Haut-de-Jardin





III. LES MOTIFS DE LA VISITE

Deux motifs en progression : expositions et commande de reproduction
 Un motif en baisse : les recherches bibliographiques...

	2012	2013
Vous avez visité une exposition dans les espaces d'exposition	3%	3%
Vous vous êtes attardé devant une exposition située dans les espaces de circulation de la bibliothèque		7%
Vous avez visité le site ou le bâtiment	4%	6%
Vous avez assisté à une conférence, un colloque, ou à une manifestation culturelle etc.	0%	1%

Se rendre à une exposition ou une manifestation : 11% (2012 : 7%)

Aujourd'hui, lors de votre visite, pouvez-vous nous dire plus précisément ce que vous avez fait (plusieurs réponses possibles)

Consulter des ressources et documents : 87% (2012 : 88%)

	2012	2013
Vous avez fait des recherches bibliographiques	78%	60%
Vous avez consulté des documents ou des ressources physiques (papier ou audio)	79%	82%
Vous avez consulté des documents ou des ressources numériques	32%	36%

	2012	2013
Vous avez travaillé avec vos propres documents	61%	61%

Disposer d'un espace de travail : 61% (2012 : 61%)

Se réunir et échanger : 14% (2012 : 12%)

	2012	2013
Vous êtes venu pour travailler en groupe dans les salles de lecture	1%	4%
Vous êtes venu pour rencontrer un professionnel de la bibliothèque	2%	4%
Vous êtes venu pour retrouver des personnes de votre entourage	11%	10%
Vous êtes venu pour travailler en groupe dans les espaces publics (hors salle de lecture)	1%	3%

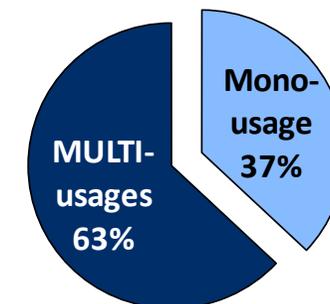
	2012	2013
Vous avez consulté Internet	67%	67%
Vous êtes venu pour vous inscrire à la bibliothèque / vous avez fait votre demande d'accréditation	4%	4%
Vous avez récupéré ou commandé une ou des reproductions (des livres, images...)	13%	28%

Autres objectifs

Ensemble des lecteurs

... qui confirment la prédominance d'usages multiples et, en leur sein, la nette progression du besoin d'espace d'échange et de visite culturelle

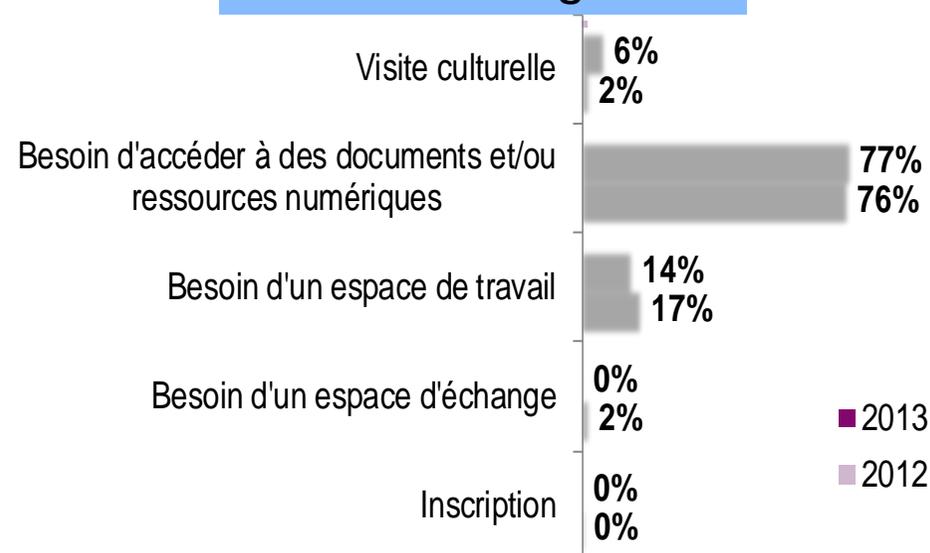
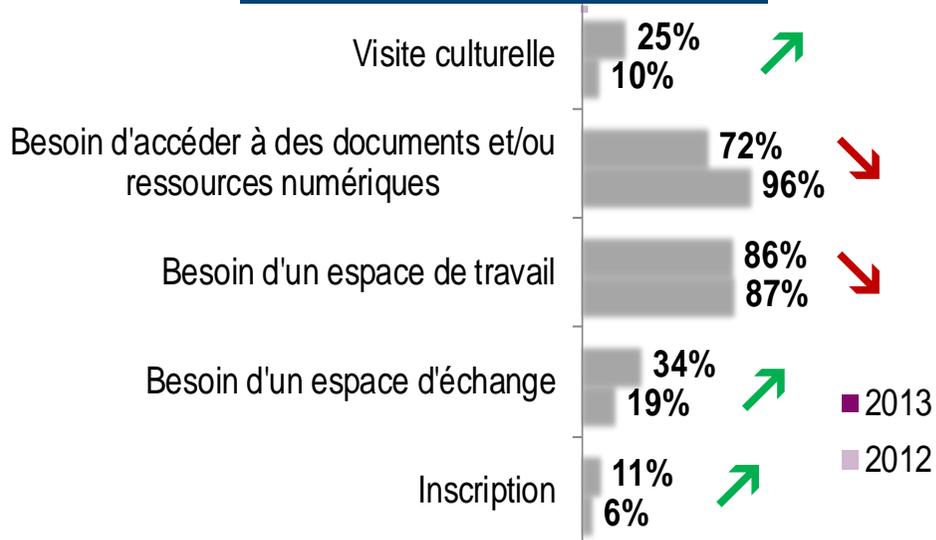
- Baisse majeure du besoin d'accéder à des ressources chez les lecteurs multi-usages



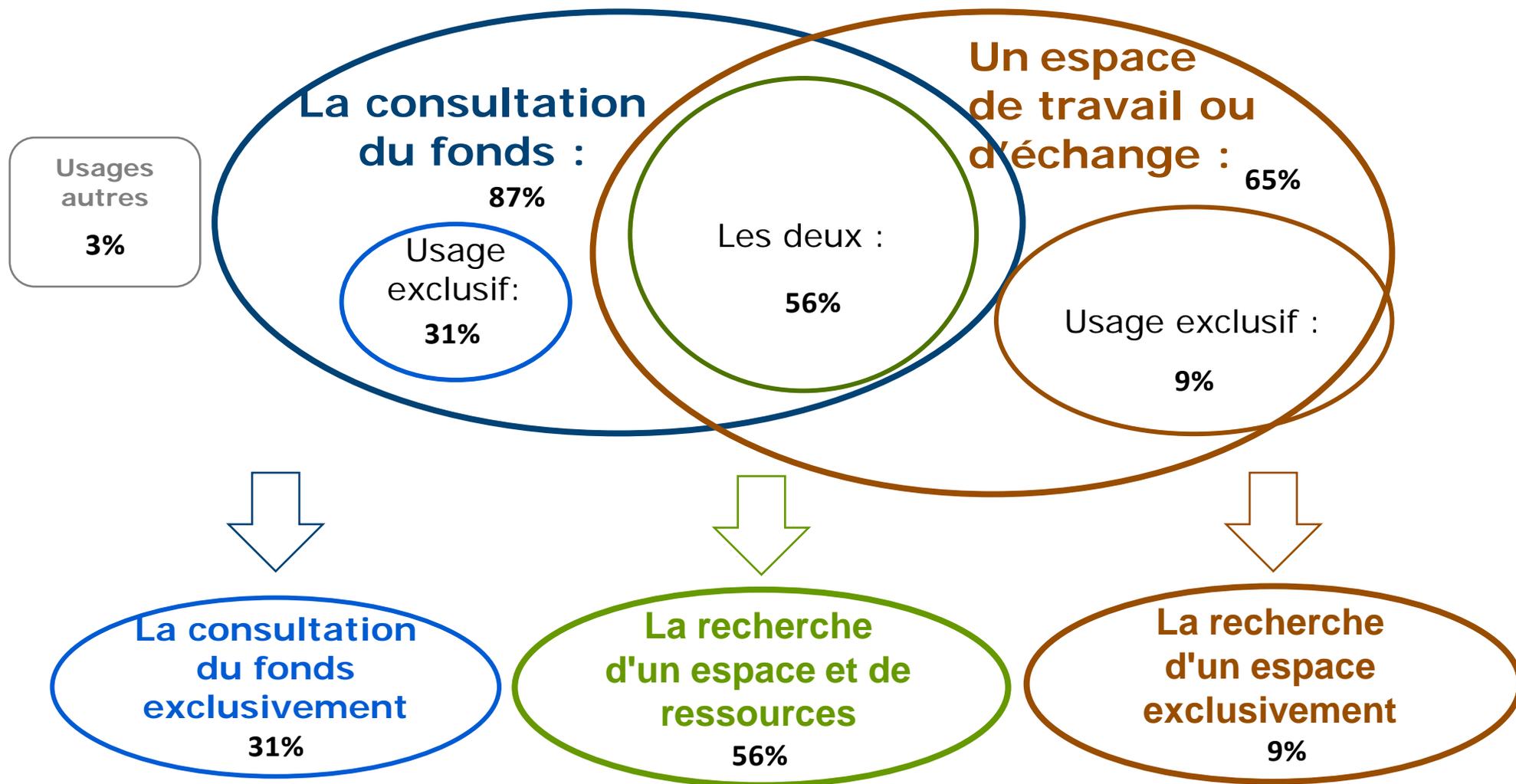
Aujourd'hui, lors de votre visite, pouvez-vous nous dire plus précisément ce que vous avez fait (Regroupement des usages par thèmes - plusieurs réponses possibles)

Multi-usages

Mono-usage



3 logiques d'usage en Rez-de-Jardin...



Les livres sont très nettement les documents les plus consultés

Quels sont les types de documents que vous avez consultés aujourd'hui ?

Des livres	91%
Des périodiques, de la presse	16%
Documents sur microformes (microfilms ou microfiches)	12%
Des manuscrits et fonds d'Archives	2%
Des documents iconographiques (ie estampes, photographies, affiches)	1%
Des documents audiovisuels ou multimédia (films, documents sonores, logiciels, jeux vidéo)	4%
De la musique imprimée et manuscrite	1%
Des documents cartographiques	0%
Des objets (céramique, monnaies, médailles, sceaux, maquettes, etc)	0%
D'autres types de documents	8%

Ensemble des lecteurs
ayant déclaré
consulter des
documents ou des
ressources physiques
(papier ou audio)

→ Rappel : 82% des lecteurs

Parmi les ressources numériques consultées, la prépondérance des livres électroniques (e-book) est moindre

Quels sont les types de documents ou ressources numériques que vous avez consultés aujourd'hui ?

Les livres électroniques ou e-book	30%
Des périodiques ou revues électroniques	27%
Cédéroms et bases de données en ligne	15%
Des banques d'images	6%
Le dépôt légal des sites Internet français (archives de l'Internet)	8%
La Bibliothèque numérique Gallica (documents numérisés accessibles librement à distance)	18%
Gallica intra-muros (documents numérisés accessibles uniquement à la bibliothèque de recherche)	4%
Autres sites ou bases accessibles sur Internet	22%

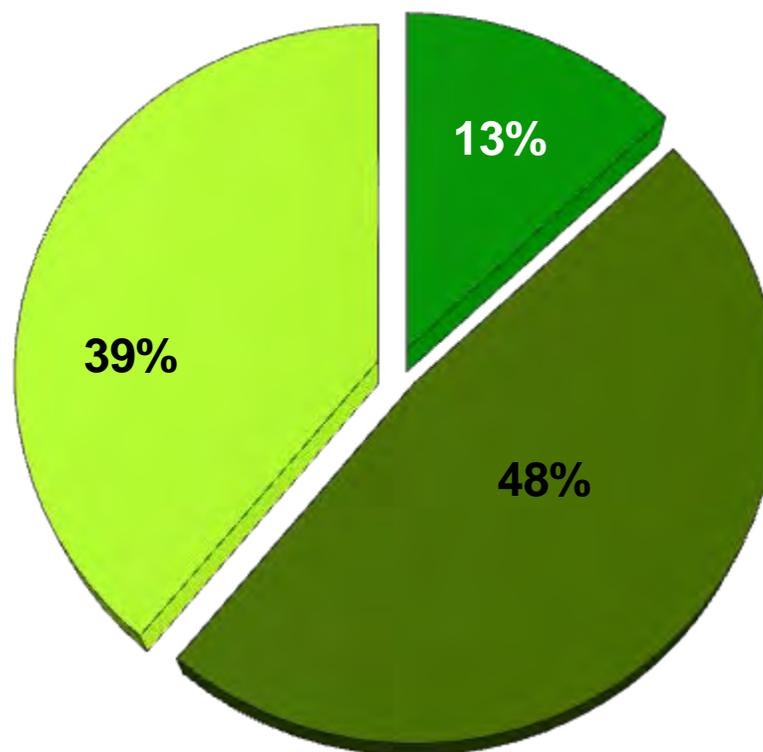
Ensemble des lecteurs ayant déclaré consulter des documents ou des ressources numériques

→ Rappel : 36% des lecteurs

La consultation des documents concerne toujours majoritairement ceux en provenance des magasins

Les documents que vous avez consultés sont-ils :

- En libre-accès
- En magasin
- Les deux



Ensemble
des lecteurs

Les ressources numériques majeures de la BnF (Gallica, bnf.fr) sont beaucoup utilisées par les lecteurs du Rez-de-jardin...

A quelle fréquence utilisez-vous :

Ensemble des lecteurs

	Le site Internet de la BnF www.bnf.fr	Gallica	Les catalogues en ligne de la BnF à distance (depuis chez vous par exemple)	Les ressources électroniques offertes aux chercheurs accrédités en accès distant
Souvent	61%	42%	59%	27%
Parfois	26%	39%	23%	28%
Vous y êtes allé une seule fois	7%	4%	4%	8%
Vous n'y êtes jamais allé	5%	14%	12%	36%
NSP	0%	1%	1%	1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Les modalités de réponse ont changé en 2013 par rapport à 2012 ; la correspondance est présentée

2012	2012
Très fréquemment	Souvent
Régulièrement	
Occasionnellement	Parfois
Rarement	
Vous y êtes allé une seule fois / c'est la première fois	Vous y êtes allé une seule fois
Vous n'y êtes jamais allé	Vous n'y êtes jamais allé

Les ressources numériques spécialisées sont très peu utilisées

A quelle fréquence utilisez-vous :

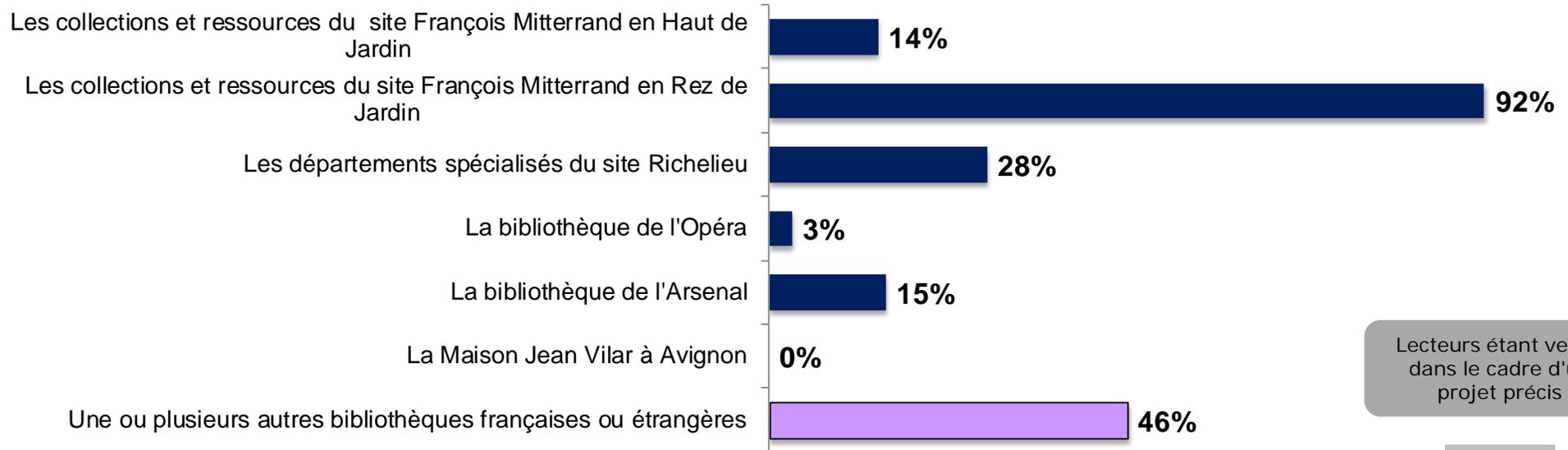
	le service Sindbad	Les expositions virtuelles de la BnF	Les conférences en ligne de la BnF	La bibliothèque numérique des enfants	Les comptes Facebook de la BnF	Les fils twitter de la BnF	Les lettres d'information de la BnF (Newsletter)
--	--------------------	--------------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------------	--

Souvent	1%	2%	0%	0%	0%	1%	3%
Parfois	6%	16%	14%	0%	7%	1%	9%
Vous y êtes allé une seule fois	2%	4%	2%	0%	1%	3%	6%
Vous n'y êtes jamais allé	89%	78%	81%	98%	90%	95%	100%
NSP	2%	1%	3%	2%	1%	1%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ensemble des lecteurs

Si les ressources du Rez-de-Jardin occupent toujours une place essentielle dans le parcours des chercheurs interrogés, celles des autres sites et bibliothèques ne sont pas négligeables

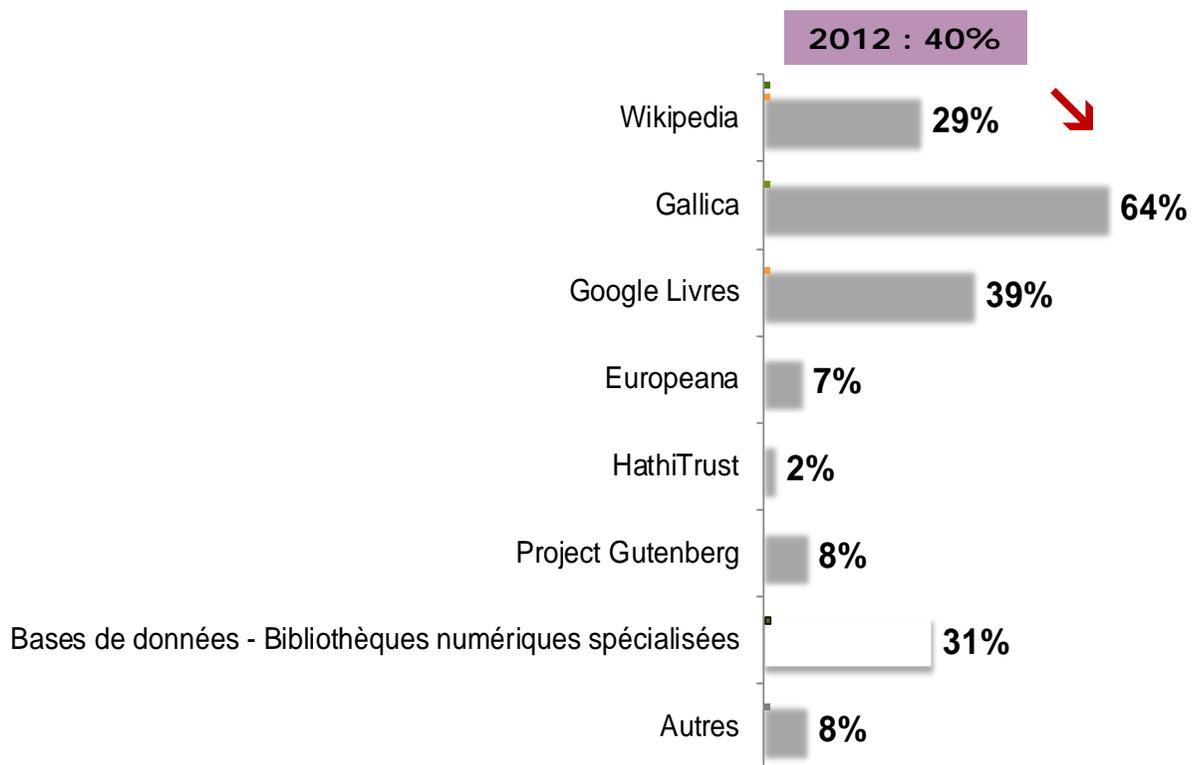
Au final, quelles sont les ressources ou sites internet que vous utilisez ou que vous projetez d'utiliser dans le cadre de ce projet ou de cette recherche ? (si recherche ou projet précis) multi réponses



Lecteurs étant venus dans le cadre d'un projet précis

N= 335

Gallica occupe une place centrale qui tend à se renforcer chez ces lecteurs



Au final, quelles sont les ressources ou sites internet que vous utilisez ou que vous projetez d'utiliser dans le cadre de ce projet ou de cette recherche ? (si recherche ou projet précis) multi réponses

Lecteurs étant venus dans le cadre d'un projet précis

N= 335



IV. L'IMPACT DE L'OFFRE NUMÉRIQUE SUR LES VISITES

Une progression de la consultation en ligne des documents avant de venir sur place

La consultation
du fonds
exclusivement

31%

Autres
3%

La recherche
d'un espace et de
ressources

56%

La recherche
d'un espace
exclusivement

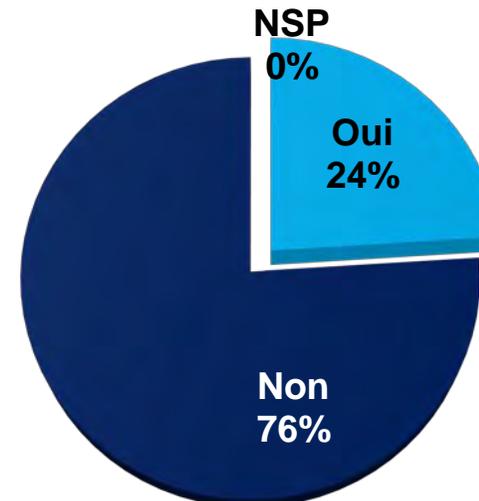
9%

- 24% des lecteurs ayant consulté des documents ont également consulté tout ou partie de ces ressources en ligne avant de venir

Avant de venir, avez-vous consulté en ligne sur une bibliothèque numérique tout ou partie des documents que vous avez consultés sur place aujourd'hui ?

Lecteurs ayant consulté des documents physiques ou des ressources numériques

N= 309



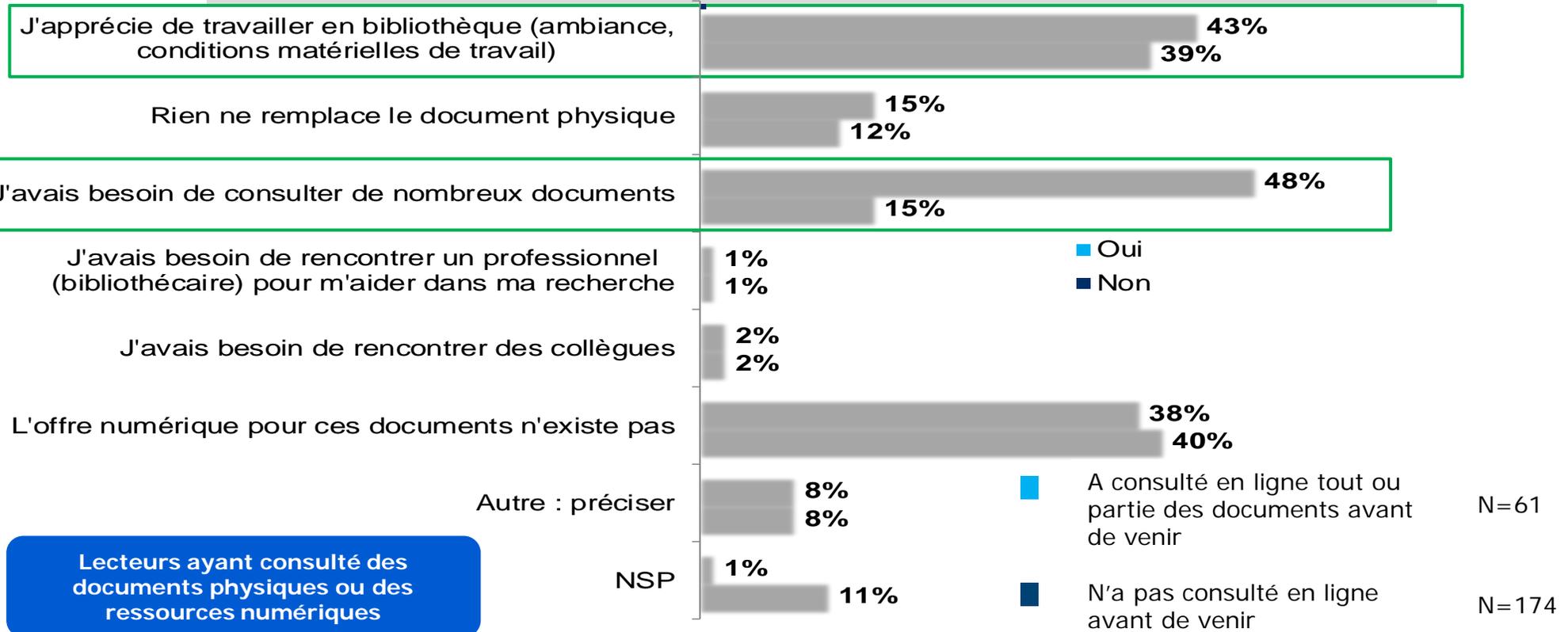
2012 : 16 %



Une consultation en ligne préalable qui sert à identifier les ouvrages qui seront consultés lors de la visite et ce d'autant plus qu'ils sont nombreux

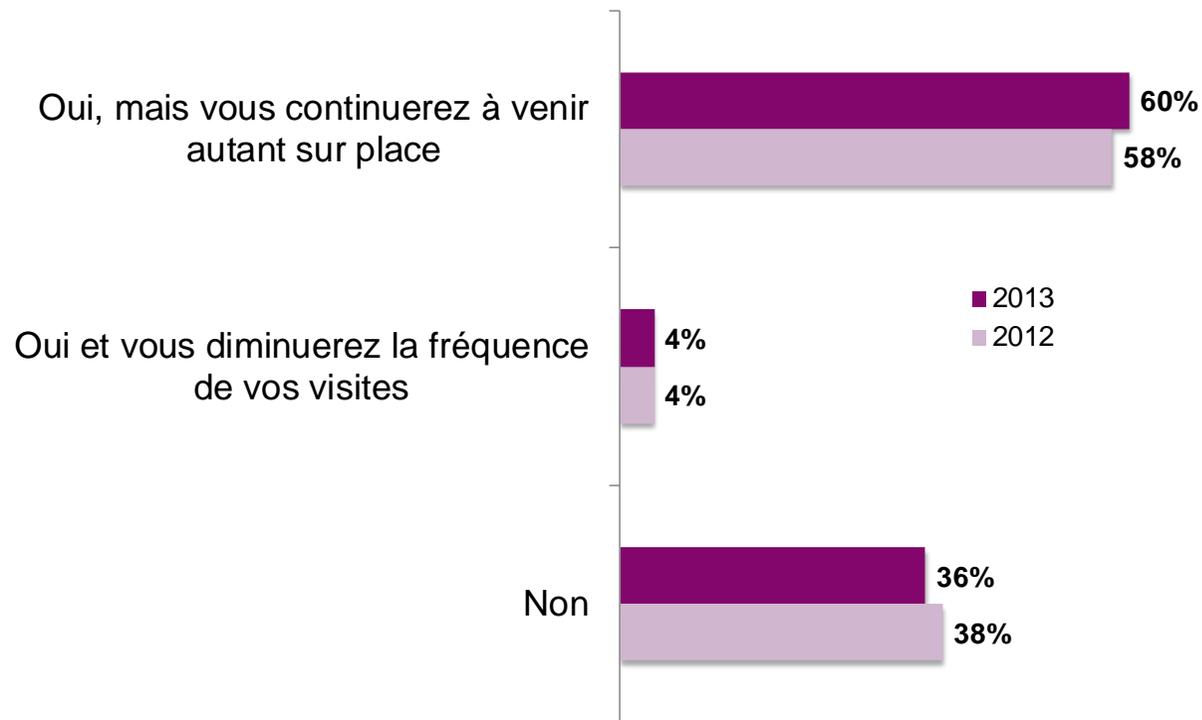
- Et qui permet de bénéficier de conditions de travail favorables

Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous déplacé à la BnF alors que vous pouviez consulter éventuellement tout ou partie des documents en ligne à distance ?



L'impact des utilisations en ligne sur la fréquentation du site a trouvé un point temporaire d'équilibre

A l'avenir, pensez-vous utiliser davantage les outils en ligne proposés par la BnF, comme Gallica, les catalogues en ligne, les expositions ou conférences en ligne, etc. ?



Ensemble des lecteurs

N= 370

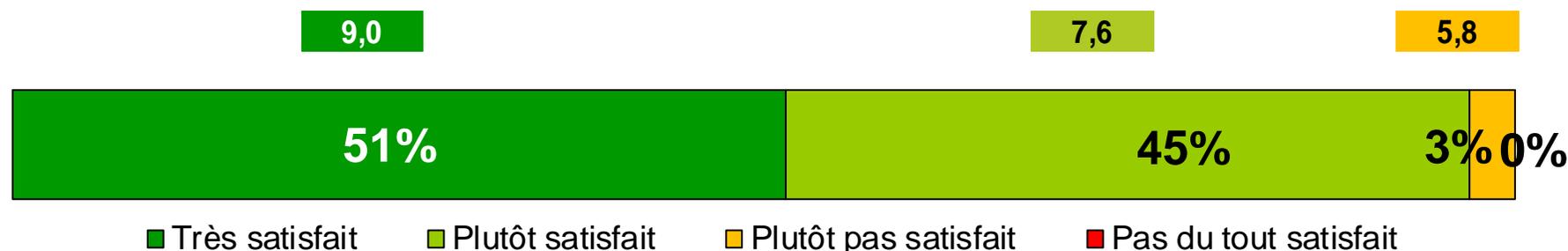


V. LA SATISFACTION DES VISITEURS

Une baisse de la satisfaction globale des lecteurs du Rez-de-Jardin entre 2012 et 2013

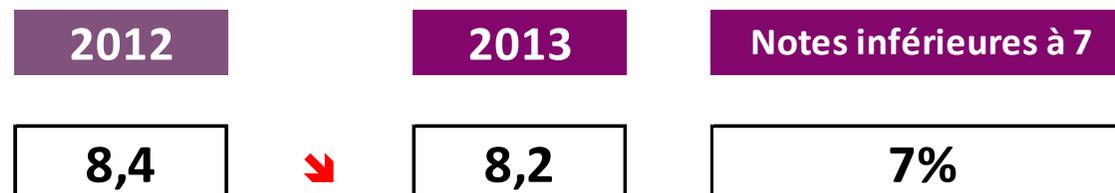
- Avec une note de 8,2/10 et une proportion d'insatisfaits de 3%, les lecteurs sont néanmoins satisfaits de leur venue à la BnF

Diriez-vous que vous êtes très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait de votre visite de CE JOUR à la BnF ? Quelle note de satisfaction donneriez-vous ?



■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait

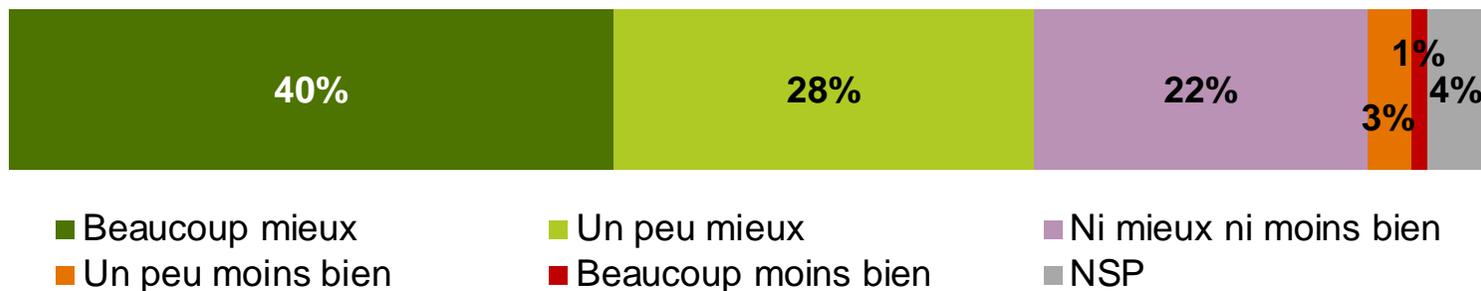
Évolution de la note de satisfaction globale



Ensemble des lecteurs

Une comparaison de la BnF avec d'autres bibliothèques qui confirme un bon niveau de satisfaction

Par rapport aux autres bibliothèques que vous fréquentez, vous sentez-vous...

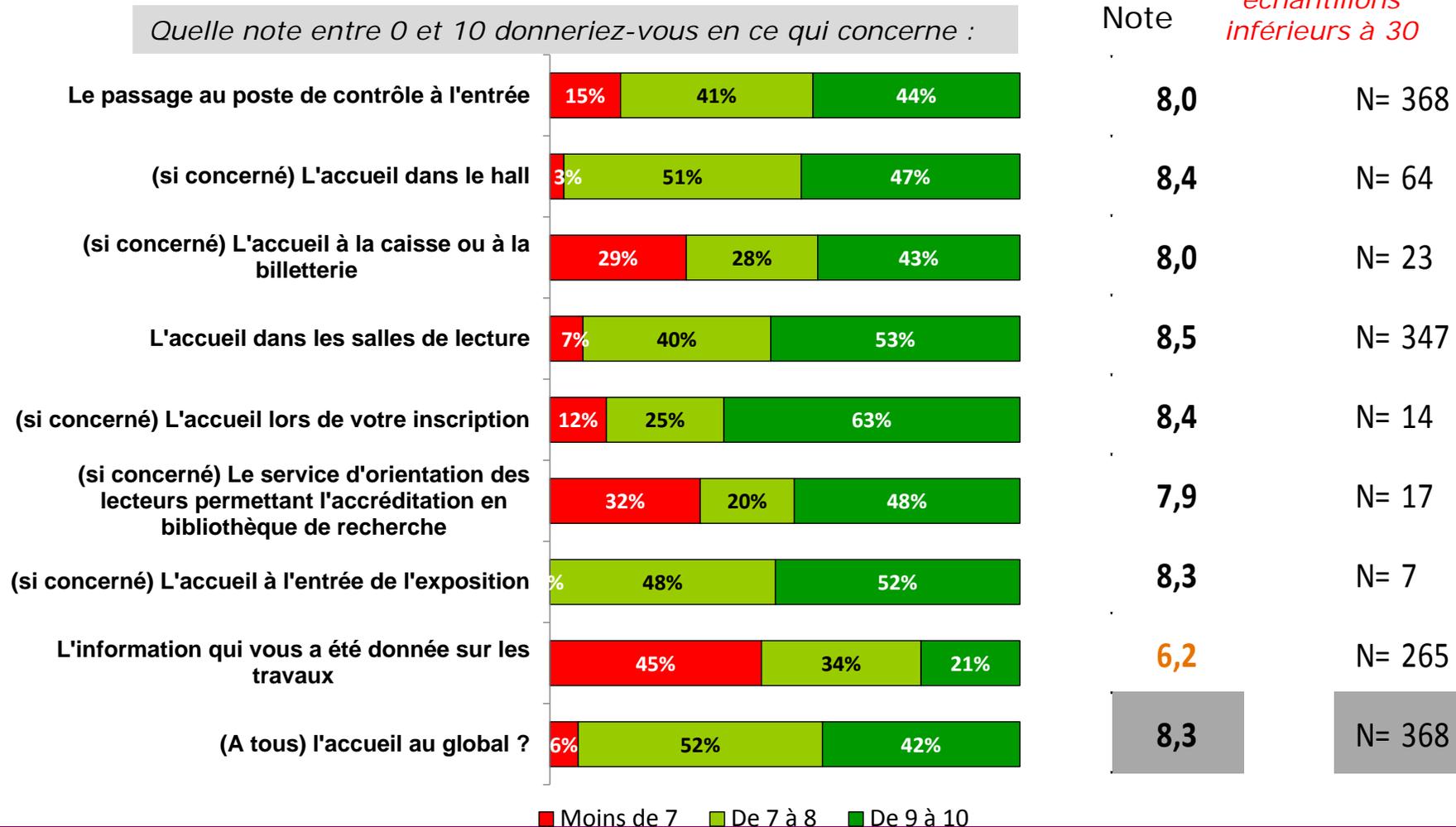


Ensemble des lecteurs fréquentant aussi d'autres bibliothèques

N= 358

Toutes les composantes de l'accueil sont bien notées hormis celle concernant l'information sur les travaux

Attention aux échantillons inférieurs à 30



Évolution par rapport à 2012 : une appréciation de l'accueil stable dans son ensemble

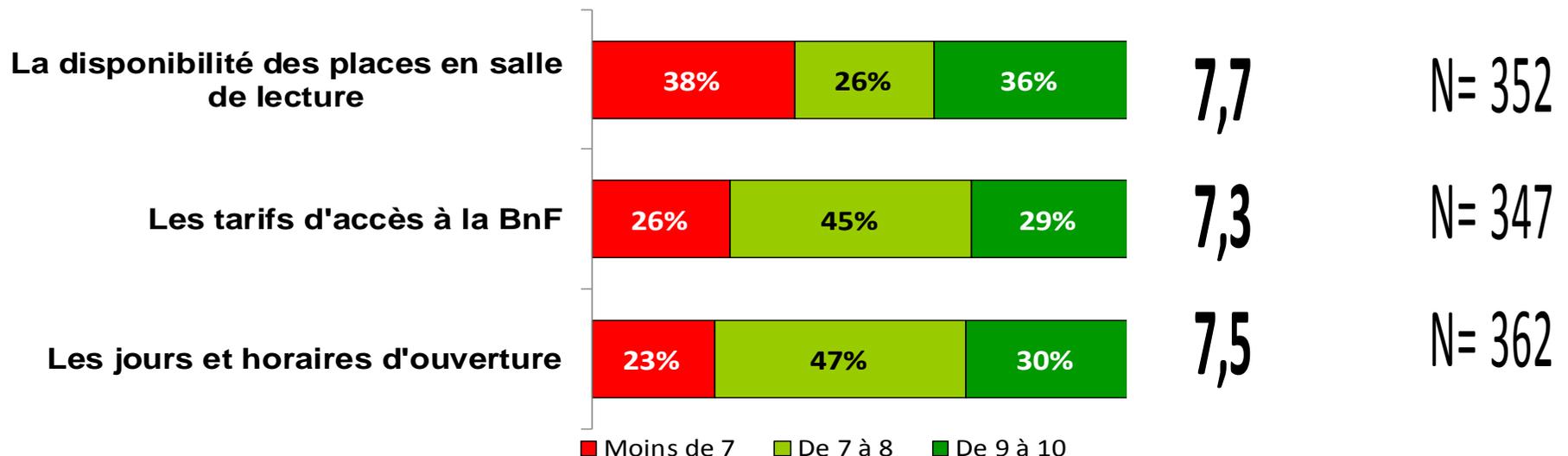
Quelle note entre 0 et 10 donneriez-vous en ce qui concerne :

	2012	2013	Notes inférieures à 7
Le passage au poste de contrôle à l'entrée	8	8	15%
L'accueil dans le hall	8,2	8,4	3%
L'accueil à la caisse ou à la billetterie	8,5	8	29%
L'accueil dans les salles de lecture	8,5	8,5	7%
L'accueil lors de votre inscription	8,6	8,4	12%
Le service d'orientation des lecteurs permettant l'accréditation en bibliothèque de recherche	8,5	7,9	32%
L'accueil à l'entrée de l'exposition	8,4	8,3	0%
L'information qui vous a été donnée sur les travaux	ND en 2012	6,2	45%
L'accueil au global	8,4	8,3	6%

La disponibilité des places en salle de lecture révèle des niveaux de satisfaction très contrastés, à la différence des tarifs et des horaires où l'avis intermédiaire prédomine

Parlons des conditions d'accès. Quelle note entre 0 et 10 donneriez-vous concernant :

Note

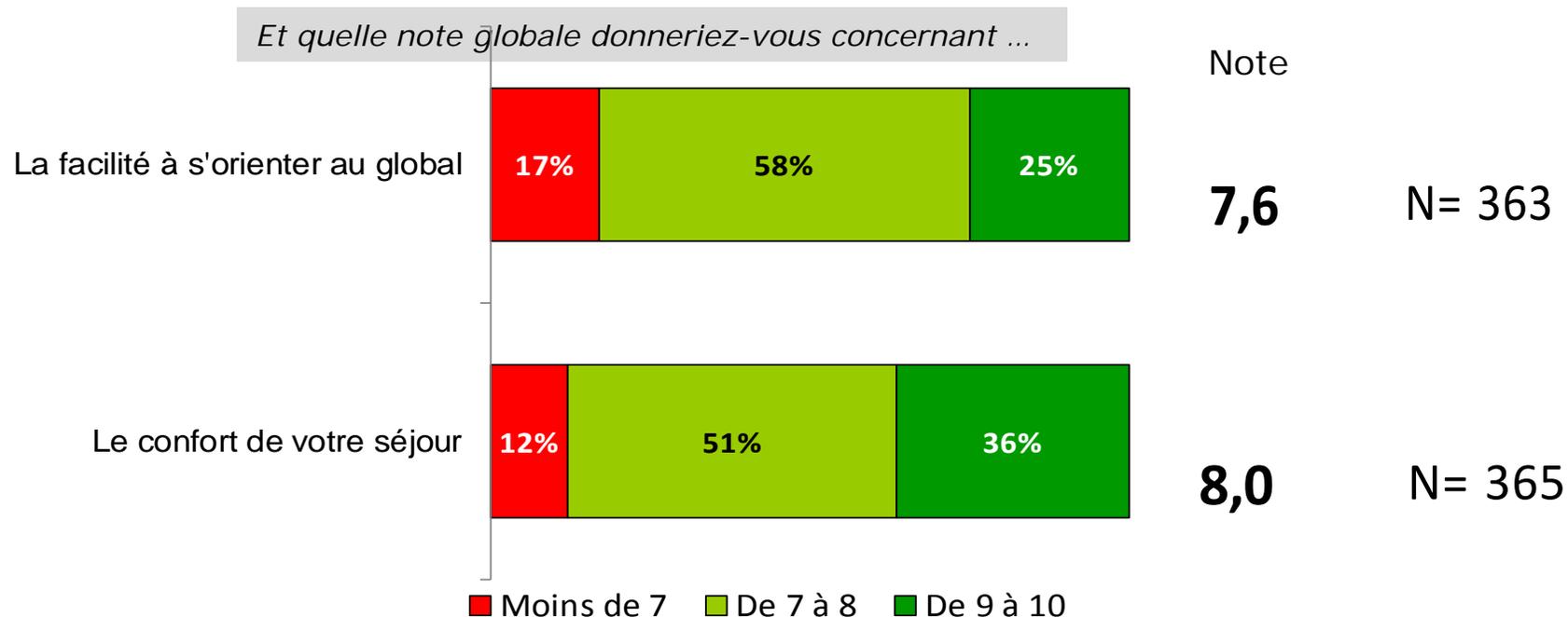


Évolution par rapport à 2012 : une satisfaction stable concernant les conditions d'accès

Parlons des conditions d'accès. Quelle note entre 0 et 10 donneriez-vous concernant :



Des conditions de travail particulièrement appréciées...



... en dépit de la gêne des travaux ressentie par certains

Diriez-vous que les travaux actuels ont un impact sur votre visite du site ?



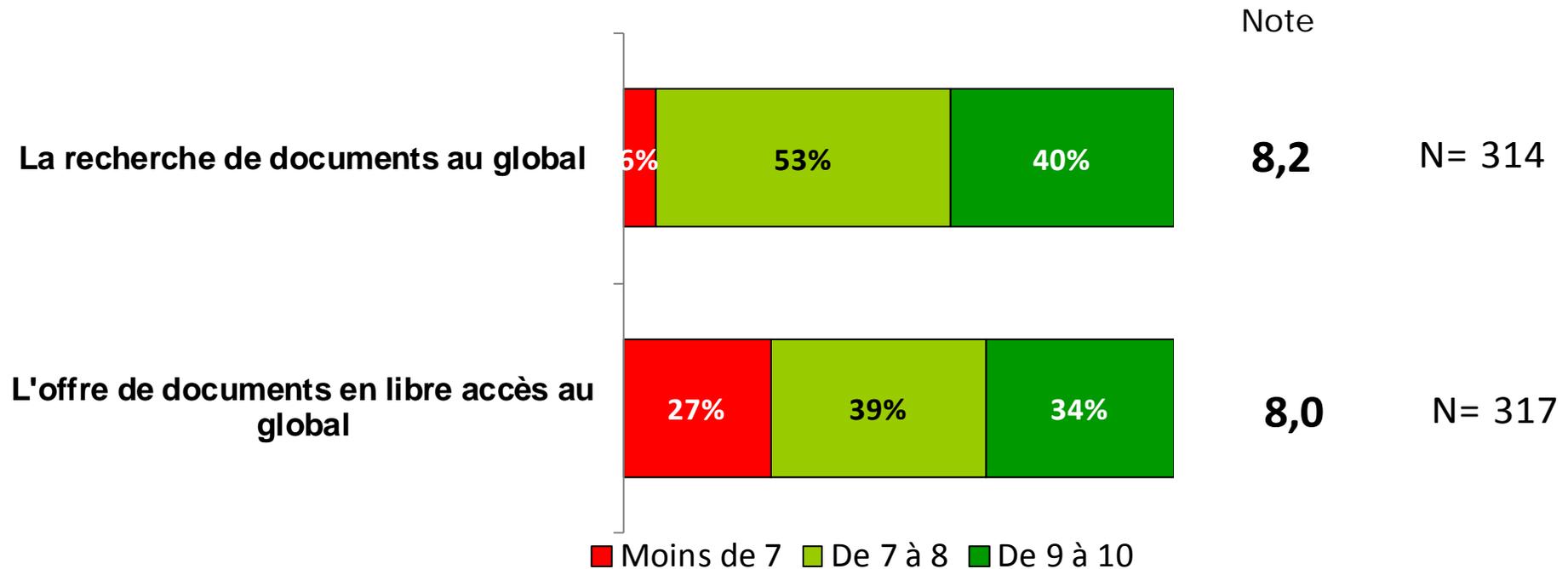
Évolution par rapport à 2012 : l'appréciation des conditions de travail reste stable pour les lecteurs du Rez-de-Jardin

Et quelle note globale donneriez-vous concernant ...

	2012	2013	Notes inférieures à 7
La facilité à s'orienter au global	7,7	7,6	17%
Le confort de votre séjour	8,1	8	12%

Une bonne appréciation de l'offre globale de documents, mais une satisfaction à l'égard de l'offre en libre accès qui divise les lecteurs

Parlons maintenant des recherches de documents. Quelle note entre 0 et 10 donneriez-vous concernant : (Si recherche ou consultation de documents)



Évolution par rapport à 2012 : pas d'évolution concernant la recherche de documents et le libre accès

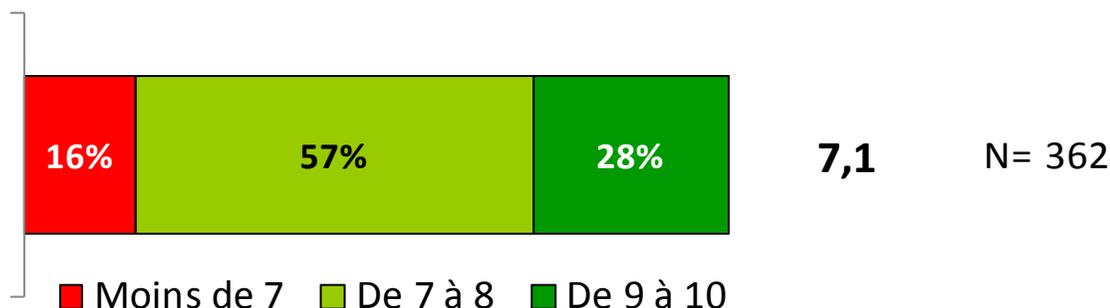
Parlons maintenant des recherches de documents. Quelle note entre 0 et 10 donneriez-vous concernant : (Si recherche ou consultation de documents)

	2012	2013	Notes inférieures à 7
La recherche de documents au global	8,2	8,2	6%
L'offre de documents en libre accès au global	7,9	8	27%

Communication : une satisfaction qui a nettement baissé en l'espace d'une année

Et quelle note globale donneriez-vous concernant la capacité de la BnF à communiquer sur son actualité ?

La capacité de la BnF à communiquer sur son actualité



2012

2013

Notes inférieures à 7

La capacité de la BnF à communiquer sur son actualité

7,9



7,1

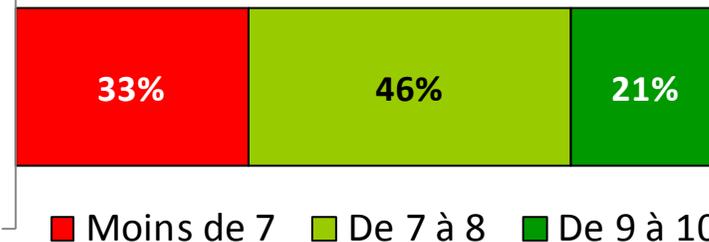
16%

Services annexes : une satisfaction stable

- Un tiers des lecteurs ne sont pas satisfaits

Et quelle note globale donneriez-vous concernant les services annexes (cafétéria, vestiaires, librairie, sanitaire) au global ?

Les services annexes (cafétéria, vestiaires, sanitaires...)

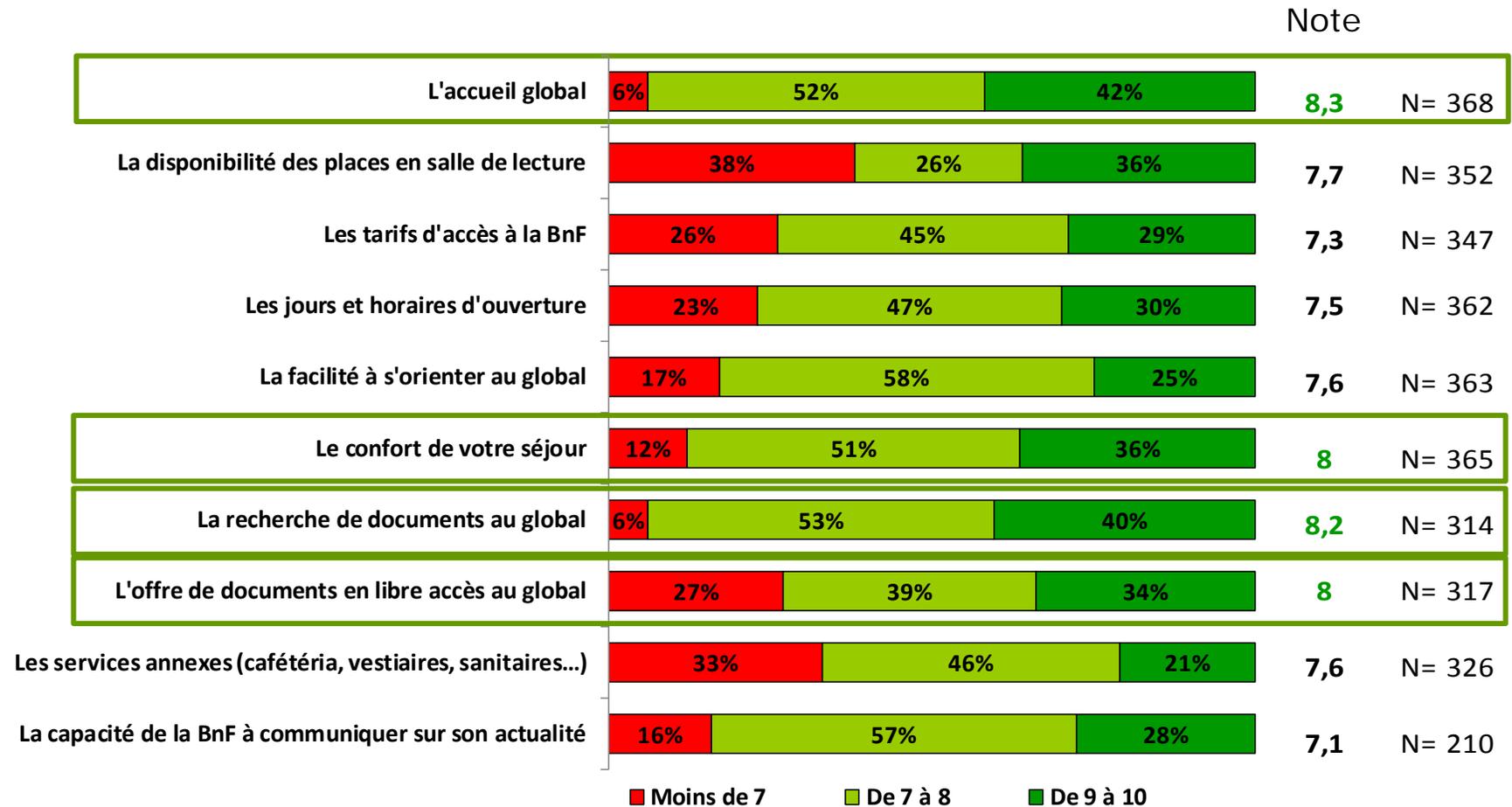


7,6

N= 326

	2012	2013	Notes inférieures à 7
Les services annexes (cafétéria, vestiaires, sanitaires...)	7,4	7,6	33%

En conclusion, une satisfaction d'ensemble qui repose sur l'offre de documents proposés, l'accueil et l'agrément des salles



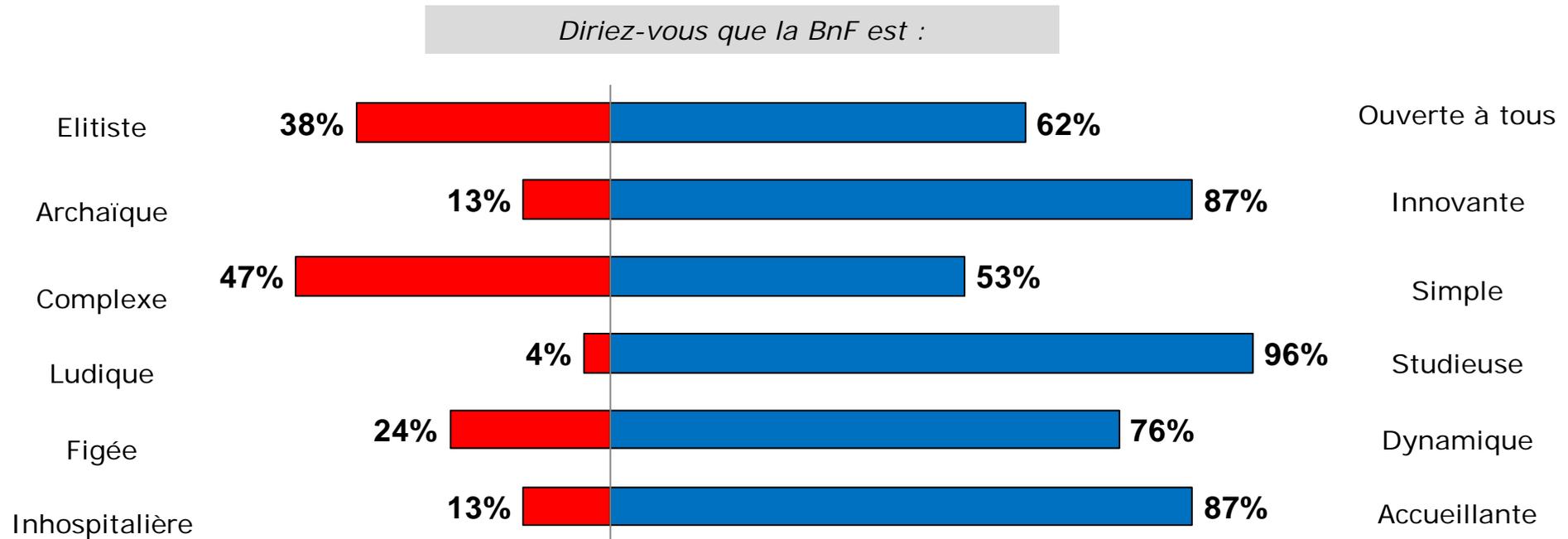
Évolution par rapport à 2012 : une stabilité de l'ensemble des composantes de l'offre hormis la communication de la BnF en direction de ses lecteurs

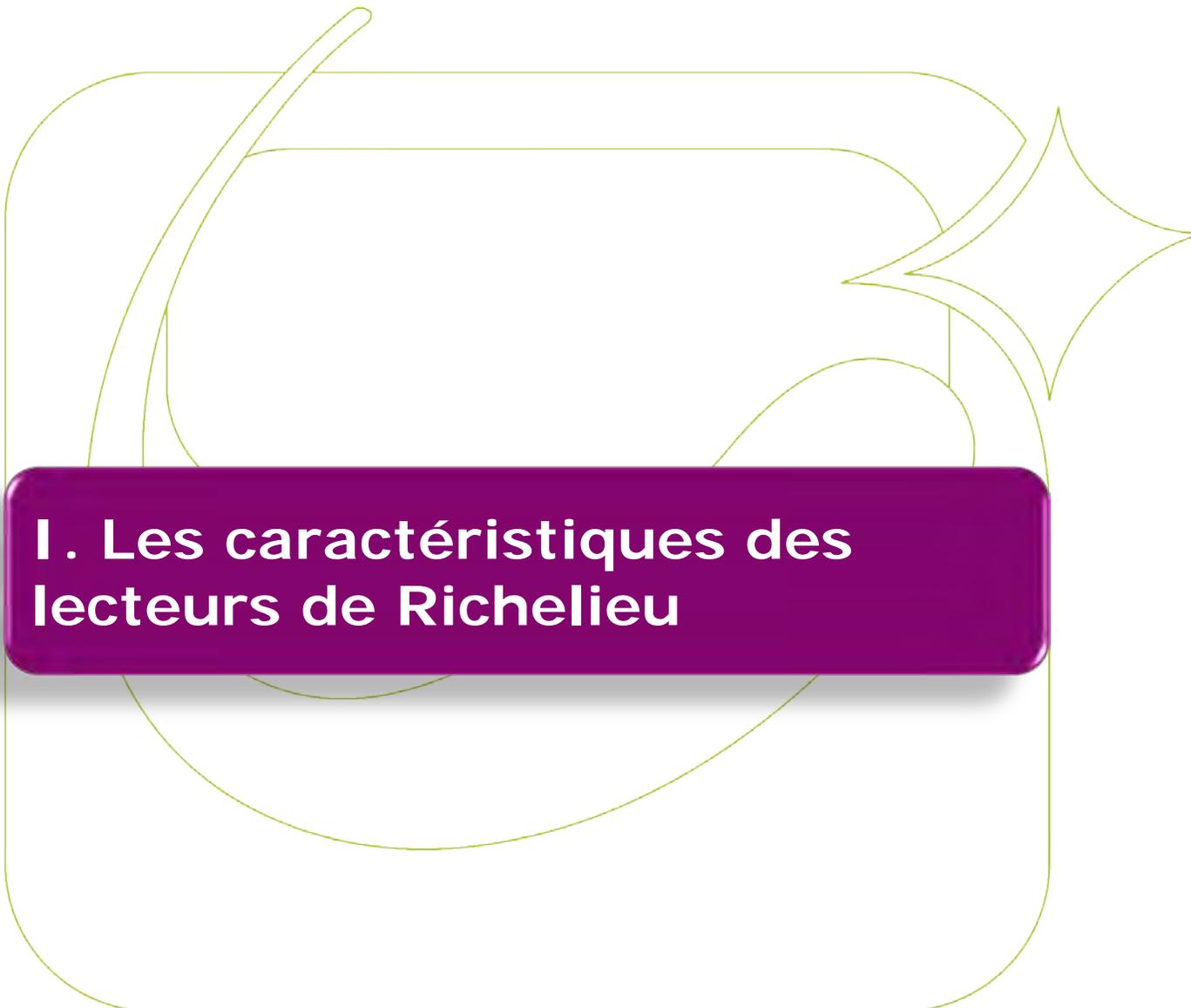
	2012	2013	Notes inférieures à 7
L'accueil global	8,4	8,3	6%
La disponibilité des places en salle de lecture	7,6	7,7	38%
Les tarifs d'accès à la BnF	7,2	7,3	26%
Les jours et horaires d'ouverture	7,4	7,5	23%
La facilité à s'orienter au global	7,7	7,6	17%
Le confort de votre séjour	8,1	8	12%
La recherche de documents au global	8,2	8,2	6%
L'offre de documents en libre accès au global	7,9	8	27%
Les services annexes (cafétéria, vestiaires, sanitaires...)	7,4	7,6	33%
La capacité de la BnF à communiquer sur son actualité	7,9	7,1	16%



Une image de la BnF auprès des lecteurs du Rez-de-Jardin positive, mais à un niveau en dessous de celui des lecteurs du Haut-de-Jardin

- Un lieu studieux, innovant et accueillant
- Une impression de complexité encore plus forte qu'en Haut-de-Jardin (47% vs 31 %)

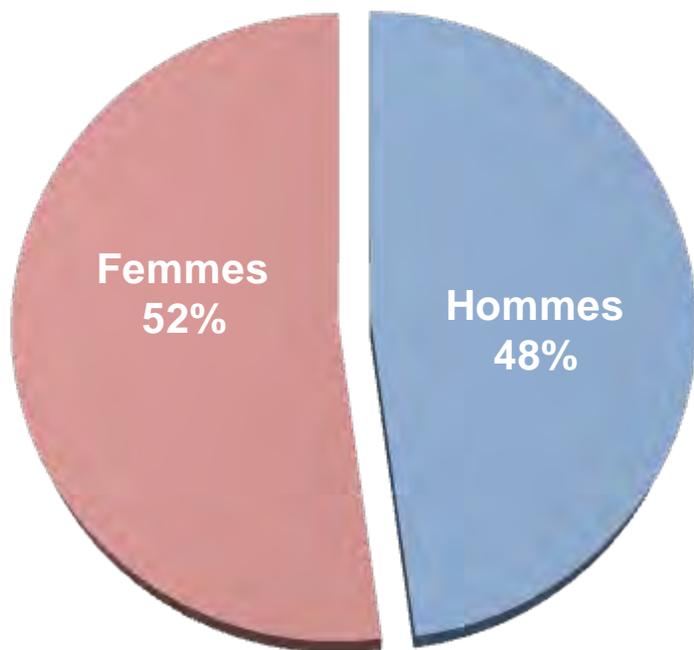




I. Les caractéristiques des lecteurs de Richelieu

Une petite majorité de femmes et le lectorat le plus âgé des trois principaux sites de BnF avec un âge moyen de 42 ans

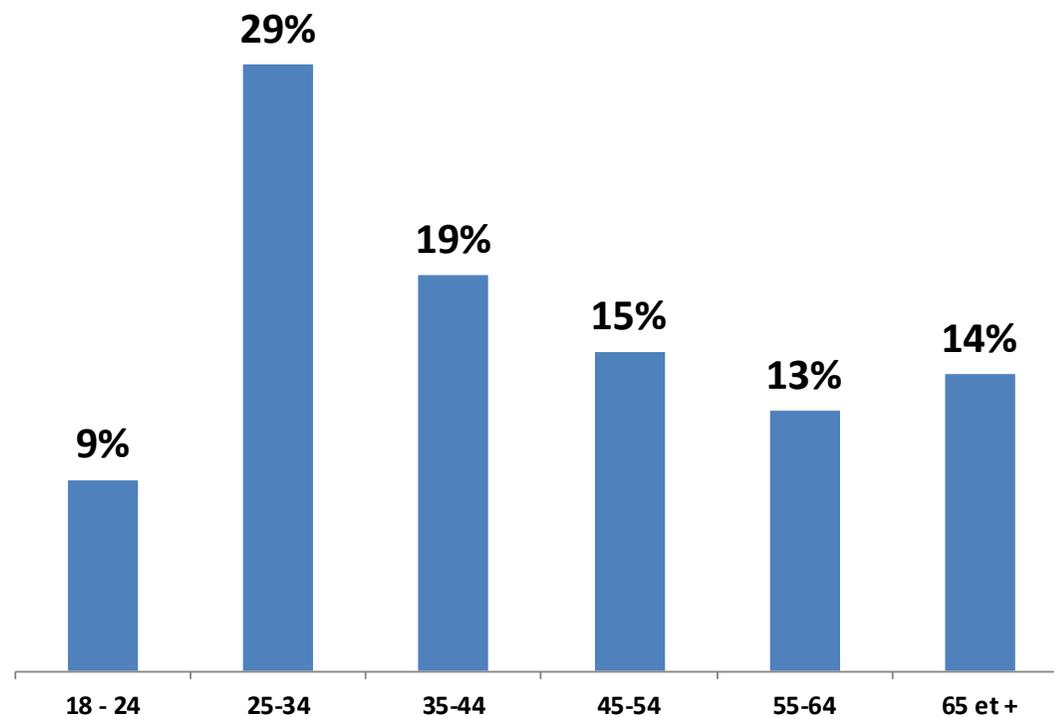
Sexe



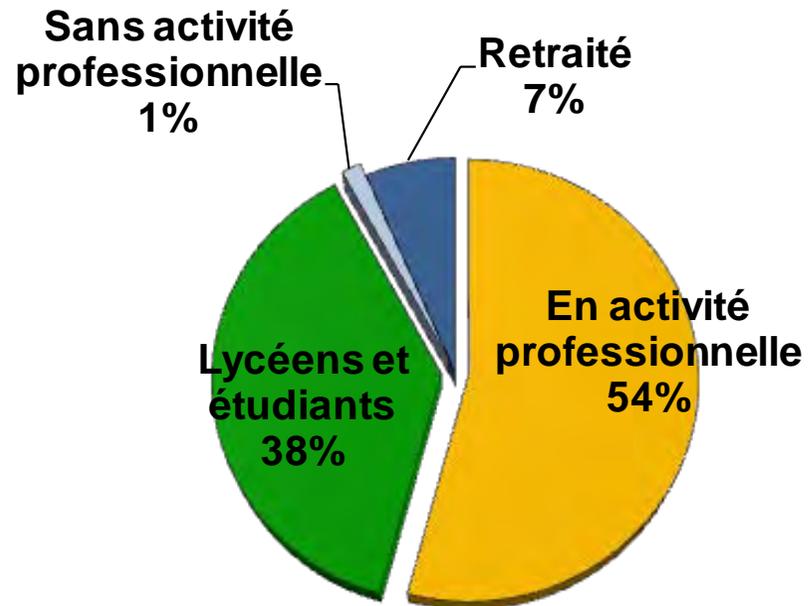
8 190

Ensemble des lecteurs
Source BnF

Age



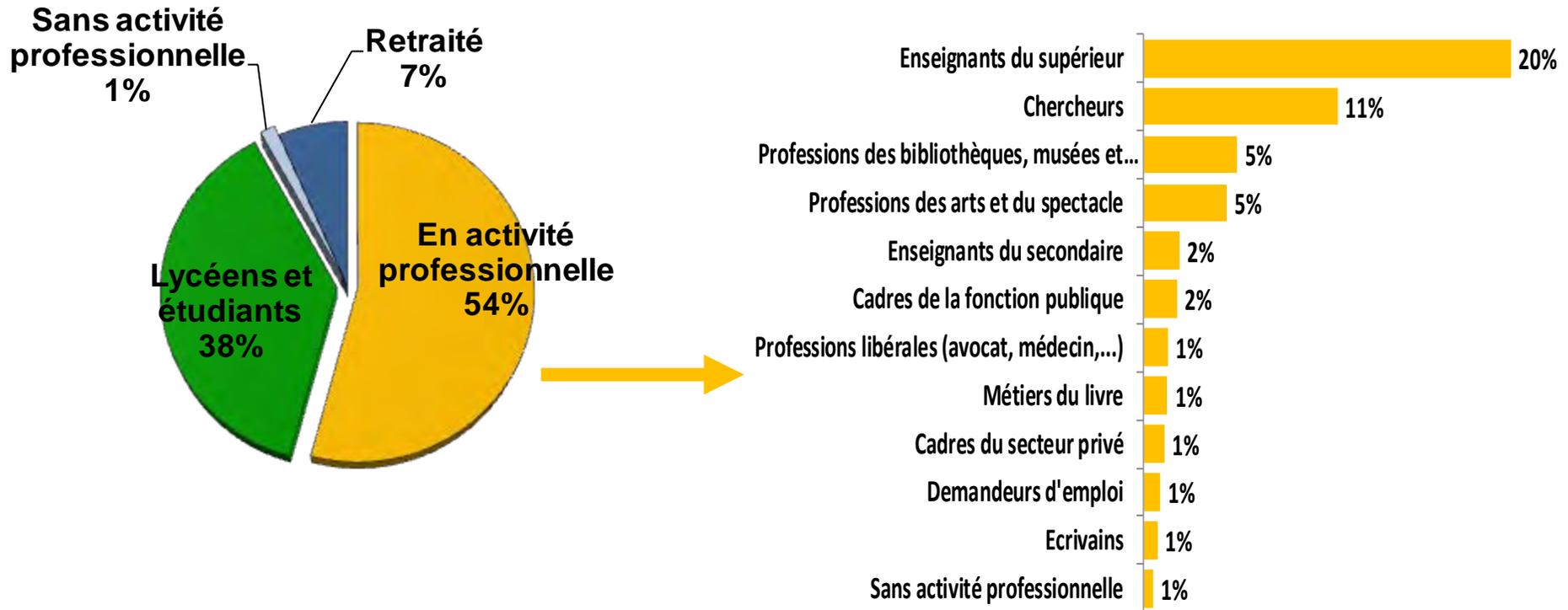
Un espace davantage dédié aux actifs



Ensemble des lecteurs
Source BnF

8 190

Des enseignants et des chercheurs majoritaires chez les actifs

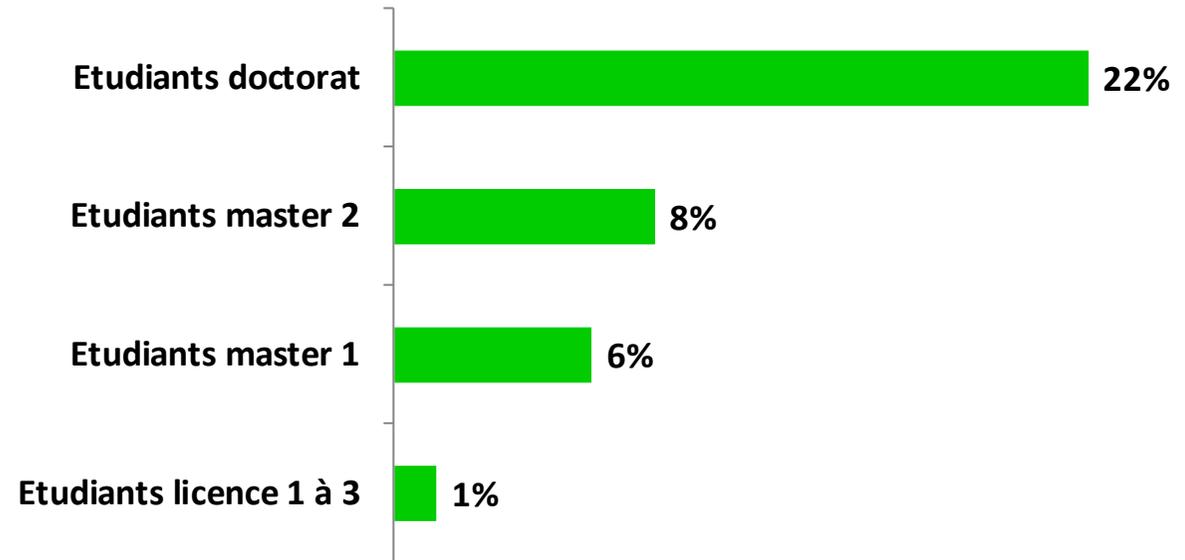
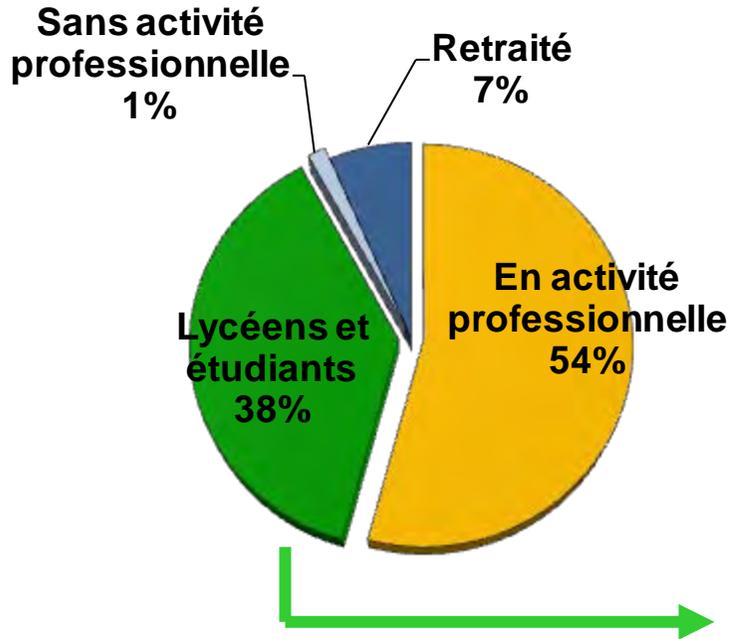


Ensemble des lecteurs
Source BnF

8 190

Détail de l'activité professionnelle
Base (%) : total du lectorat

Une majorité d'étudiants de 3^e cycle



Étudiants
Base (%) : total du lectorat

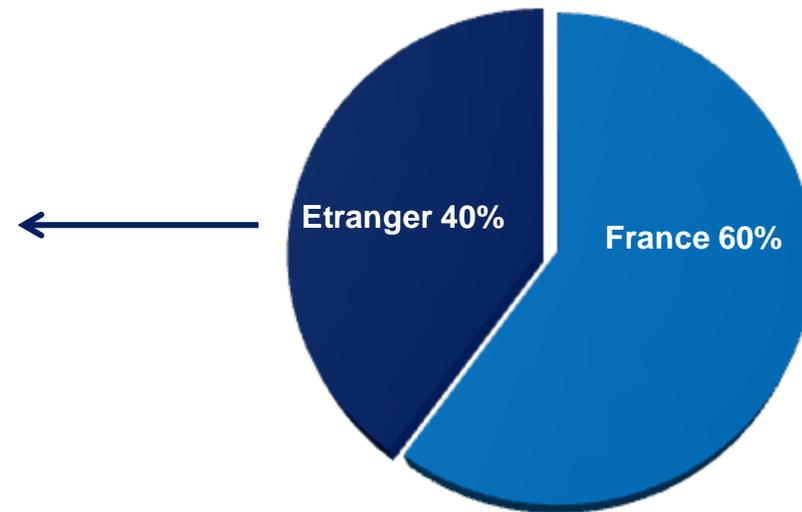
Ensemble des lecteurs
Source BnF

8 190

Un site qui intéresse les étrangers et particulièrement les anglo-saxons

Les principales nationalités étrangères

italienne	31%
américaine	18%
anglaise	10%
canadienne	6%
allemande	5%
émiratis	4%
portugaise	4%
équatorienne	3%
israélienne	3%
hongroise	3%
chinoise	2%
sud-africaine	2%
grecque	2%
suisse	2%
libanaise	2%
colombienne	2%
russe	2%



Ensemble des lecteurs
de nationalité
étrangère
Source enquête 2013

8 190

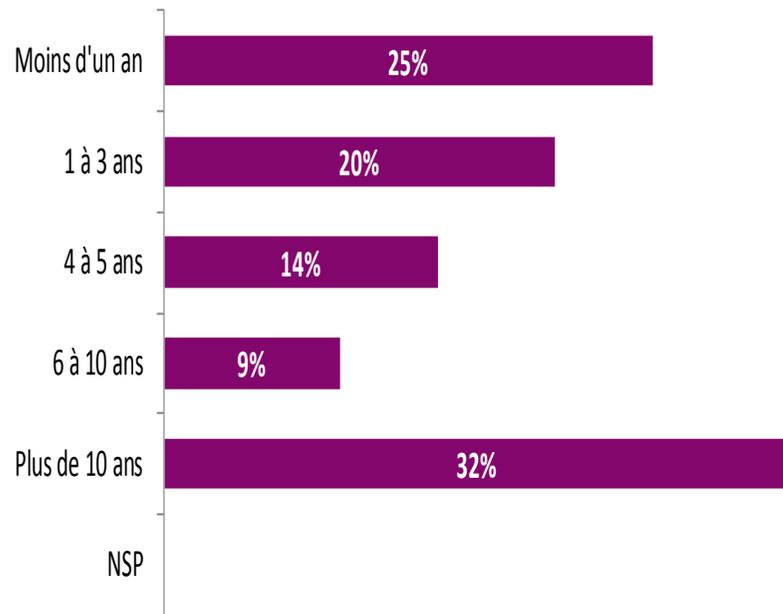
Ensemble des lecteurs
Source BnF



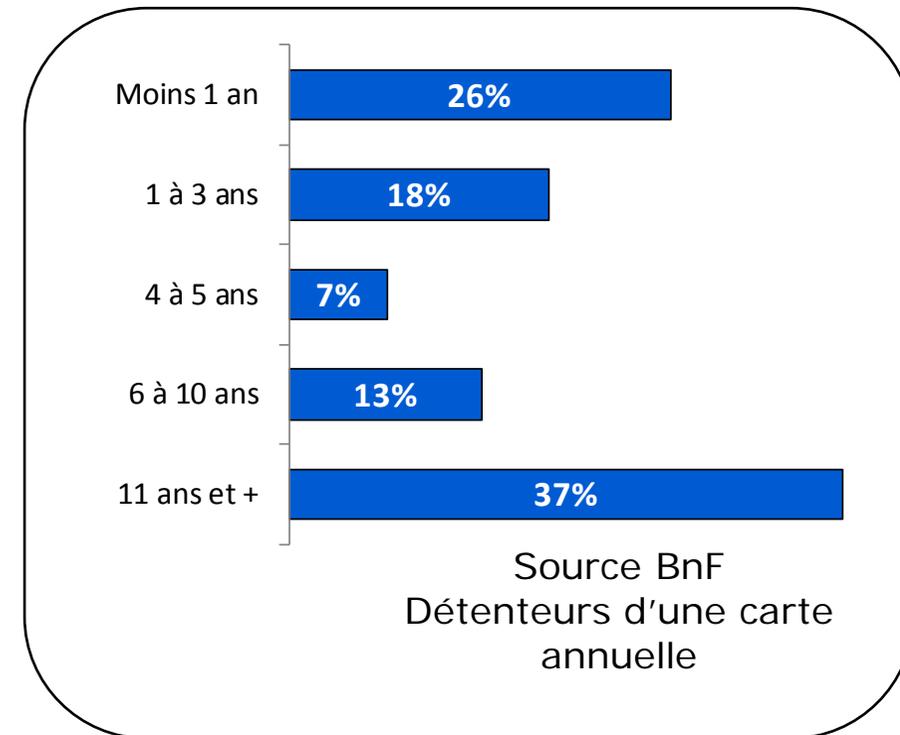
II. LE COMPORTEMENT DES LECTEURS

Les lecteurs de Richelieu ont une perception relativement exacte de l'ancienneté de leur fréquentation

Depuis combien de temps fréquentez-vous le site de Richelieu ?

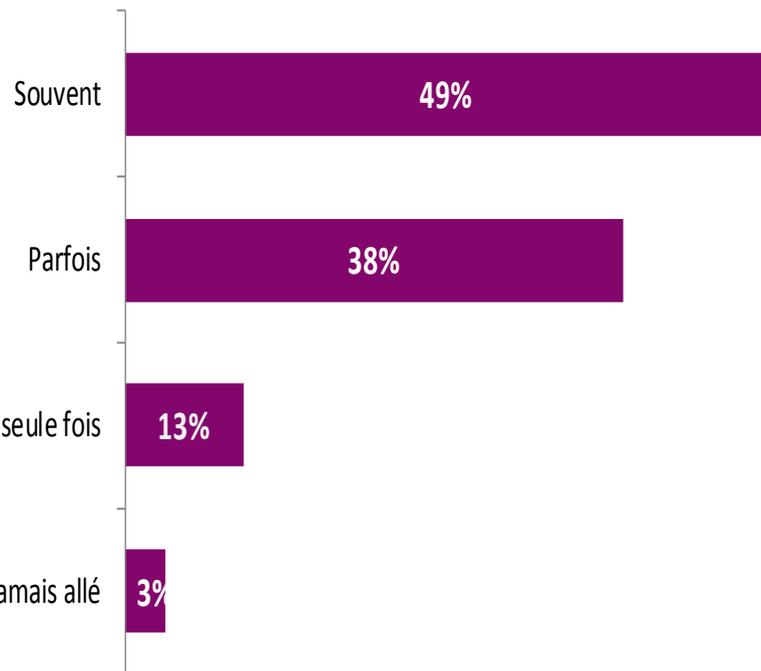


Ensemble des lecteurs



Des lecteurs qui surestiment fortement leur fréquence de visite

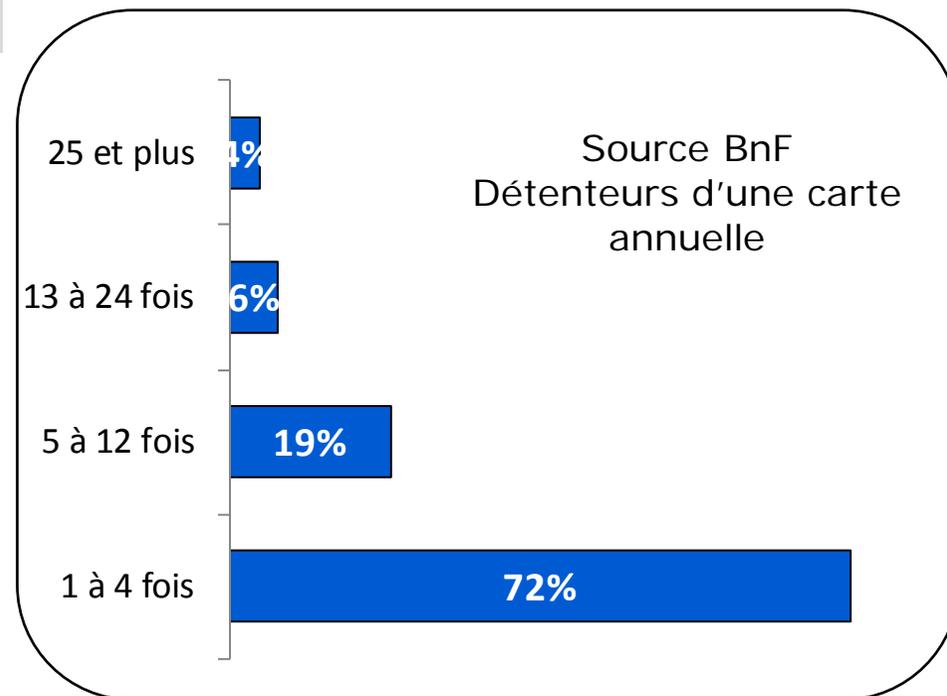
Diriez-vous qu'au cours des 12 derniers mois vous êtes venu :



Ensemble des lecteurs

N= 117

Les modalités de réponse ont changé en 2013 par rapport à 2012 ; la correspondance est présentée dans le tableau

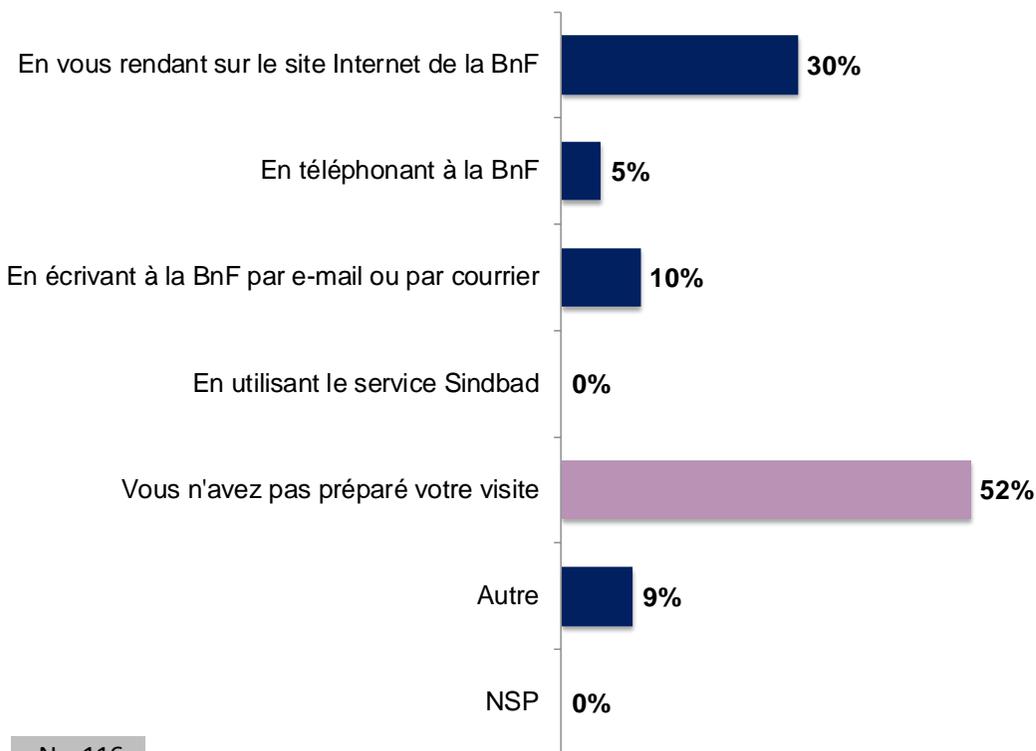


Source BnF
Déteneurs d'une carte
annuelle

2012	2012
Très fréquemment	Souvent
Régulièrement	Souvent
Occasionnellement	Parfois
Rarement	Parfois
Vous y êtes allé une seule fois / c'est la première fois	Vous y êtes allé une seule fois
Vous n'y êtes jamais allé	Vous n'y êtes jamais allé

Un peu moins de la moitié des lecteurs de Richelieu a préparé sa venue, principalement en consultant le site de la BnF

Avez-vous préparé votre visite : (plusieurs réponses possibles)

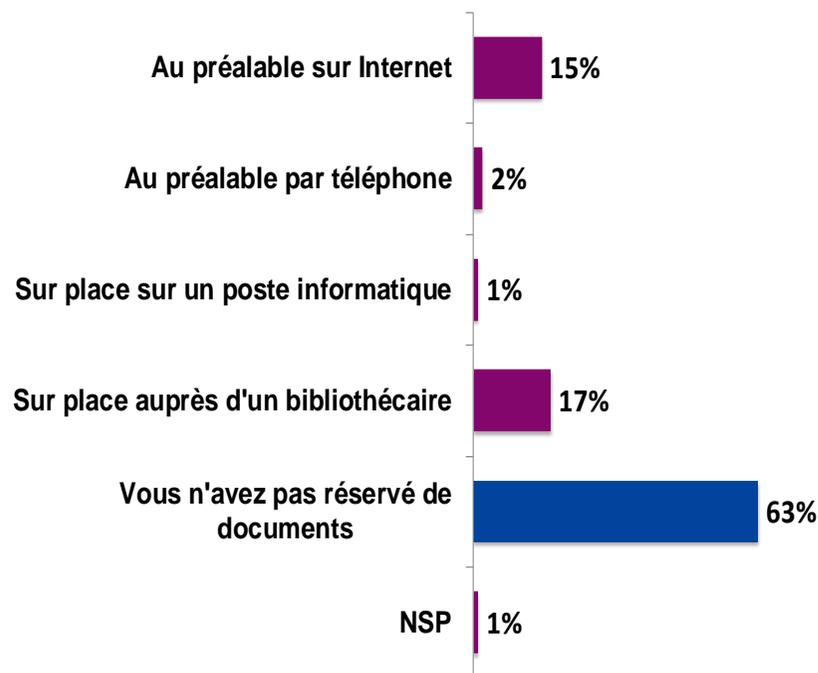


N= 116

Ensemble des lecteurs

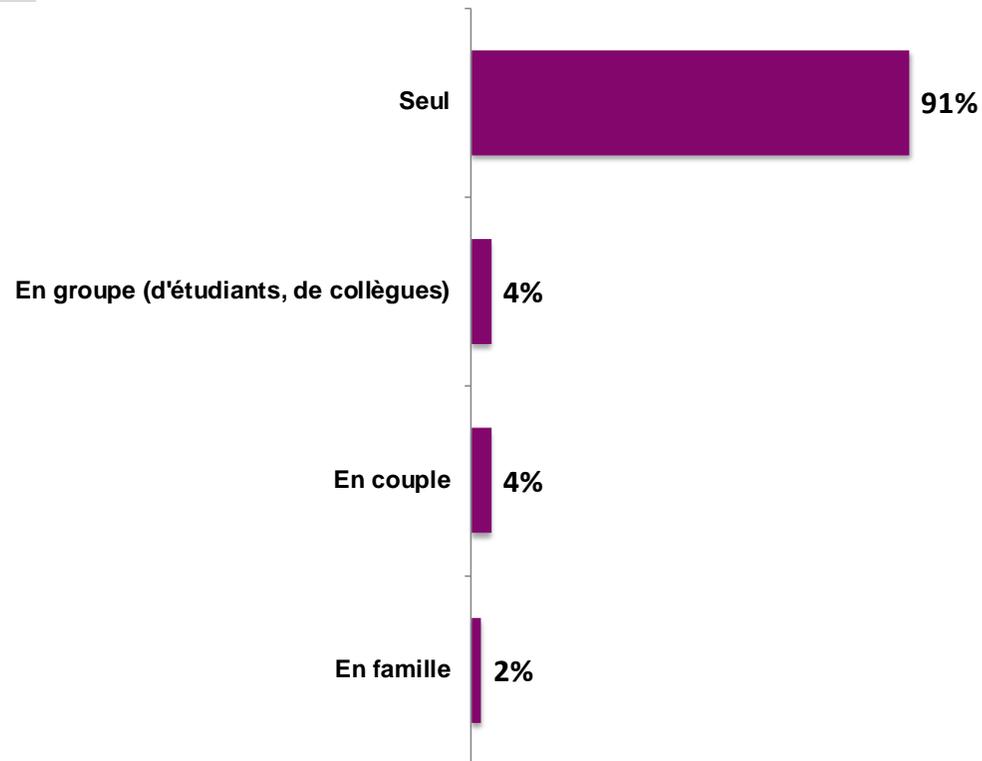
...et une faible partie d'entre eux a réservé des documents (NB: possibilité encore limitée sur le site de Richelieu)

Avez-vous réservé des documents avant votre visite ?



Les lecteurs de Richelieu viennent quasi-unaniment seuls

Êtes-vous venu :



N= 117

Ensemble des lecteurs

Un public de Richelieu qui est également familier du Rez-de-Jardin

Diriez-vous qu'au cours des 12 derniers mois vous êtes venu :

	Sur le site François Mitterrand en haut de jardin	Sur le site François Mitterrand en rez de jardin (si accrédité)	Sur le site Richelieu - Louvois
	2013	2013	2013
Souvent	7%	31%	49%
Parfois	0%	21%	38%
Vous y êtes allé une seule fois	30%	3%	9%
Vous n'y êtes jamais allé	0%	17%	3%
NSP	8%	0%	0%
Non concerné (non accrédité)		9%	
TOTAL	45%	100%	100%

Les modalités de réponse ont changé en 2013 par rapport à 2012 ; la correspondance est présentée avant

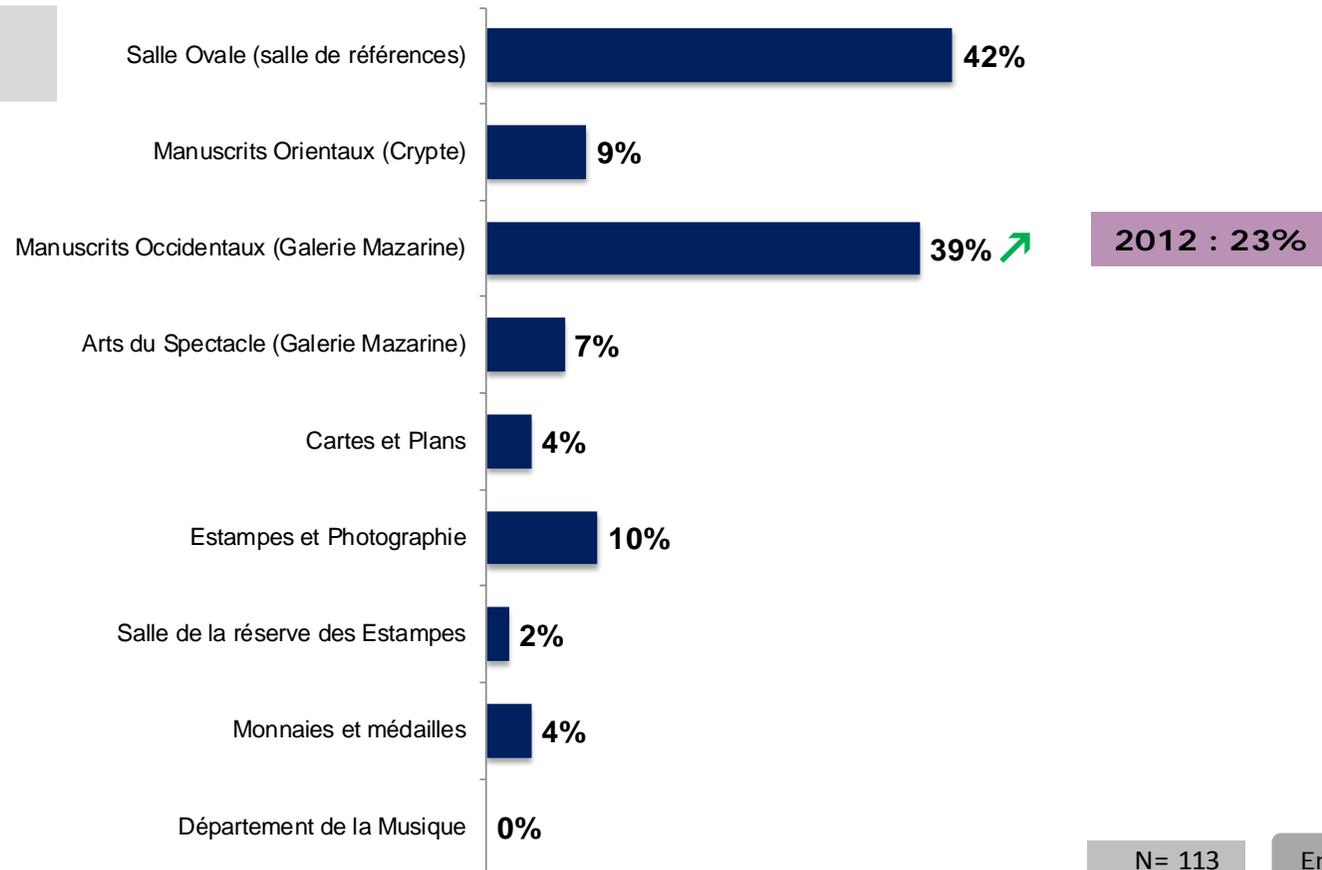
Ensemble des lecteurs

Le 100% concerne les lecteurs venus sur ce site

N= 100

Une progression nette de la fréquentation de la Galerie Mazarine, du fait la fusion en 2013 des deux salles de consultation des manuscrits

Quelles sont les salles où vous vous êtes rendu ?



N= 113

Ensemble des lecteurs

Une progression très importante du recours au service de demandes de documents en magasin

Aujourd'hui, avez-vous eu recours à :

Ensemble des lecteurs

Oui (2012)

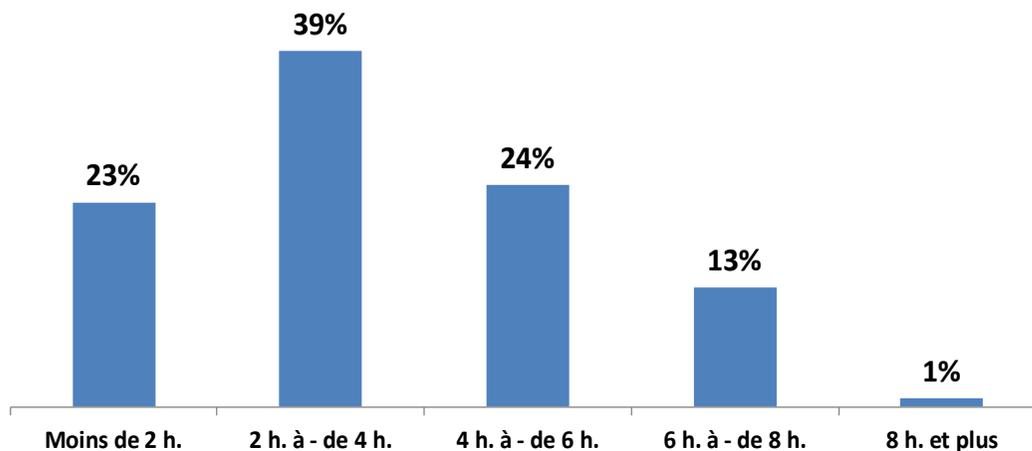
2013			
Oui	Non	Non concerné	Total
19%	81%	0%	100%
11%	89%	0%	100%
0%	0%	100%	100%
8%	74%	18%	100%
32%	68%	0%	100%
1%	9%	90%	100%
0%	2%	98%	100%
6%	0%	94%	100%
50%	9%	41%	100%
0%	100%	0%	100%
0%	100%	0%	100%

L'accueil dans le hall	18%
La caisse ou la billetterie	9%
(Si handicapé) Le service d'accompagnement des personnes handicapées	0%
Le service d'orientation des lecteurs permettant l'accréditation en bibliothèque de recherche	10%
L'information ou le conseil des bibliothécaires	41%
La visite guidée des bâtiments ou des expositions	0%
Un audioguide	0%
Le service de reproduction de documents	13%
Le service de demandes de documents en magasin	24%
Un atelier de formation	0%
Un parcours d'initiation	0%

Base = 116

Une visite moyenne en 2013 qui s'est allongée, passant à 3h12mn (au lieu de 2h40mn en 2012)

Aujourd'hui, combien de temps a duré votre visite au total ?

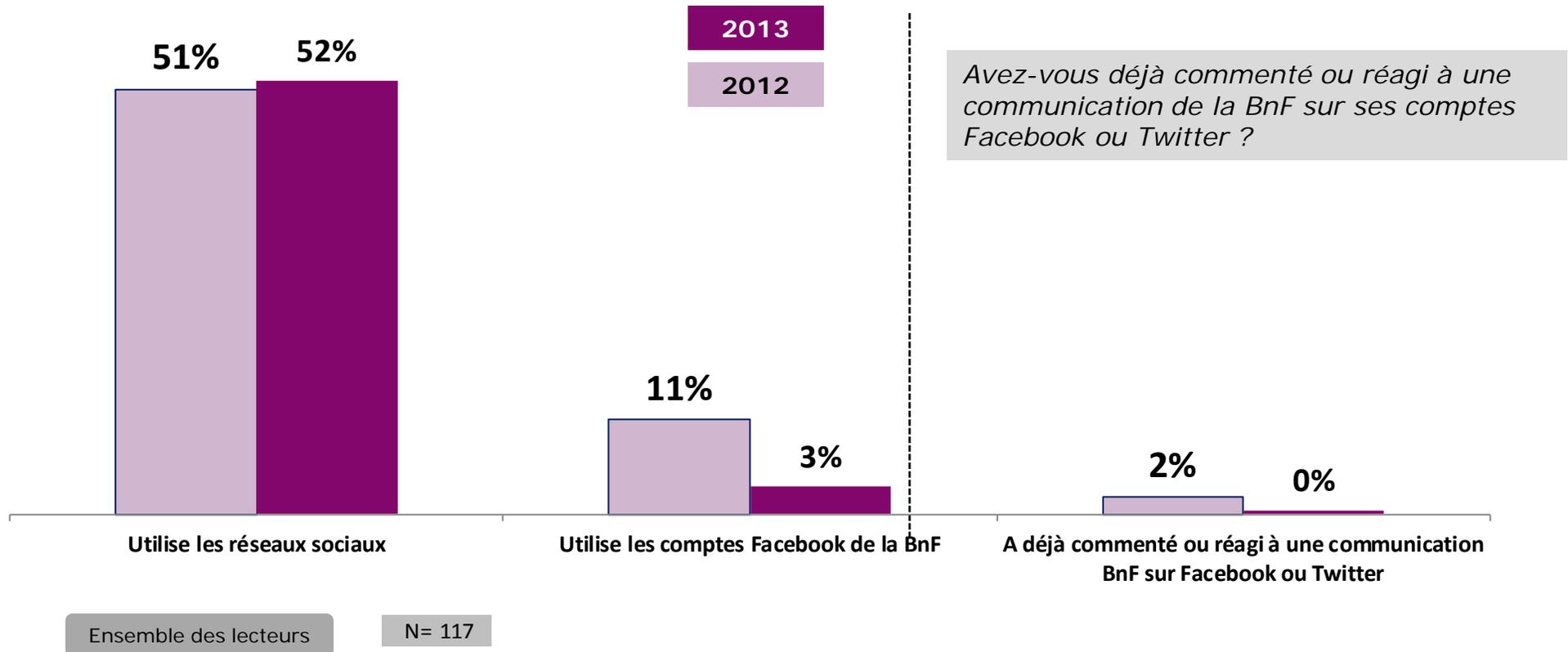


...conduisant les lecteurs à recourir modérément aux services annexes

	% Oui
Distributeurs de nourriture ou de boissons	35%
Vestiaire	35%
Sanitaires	52%
Aucun de ces services	21%

Ensemble des lecteurs

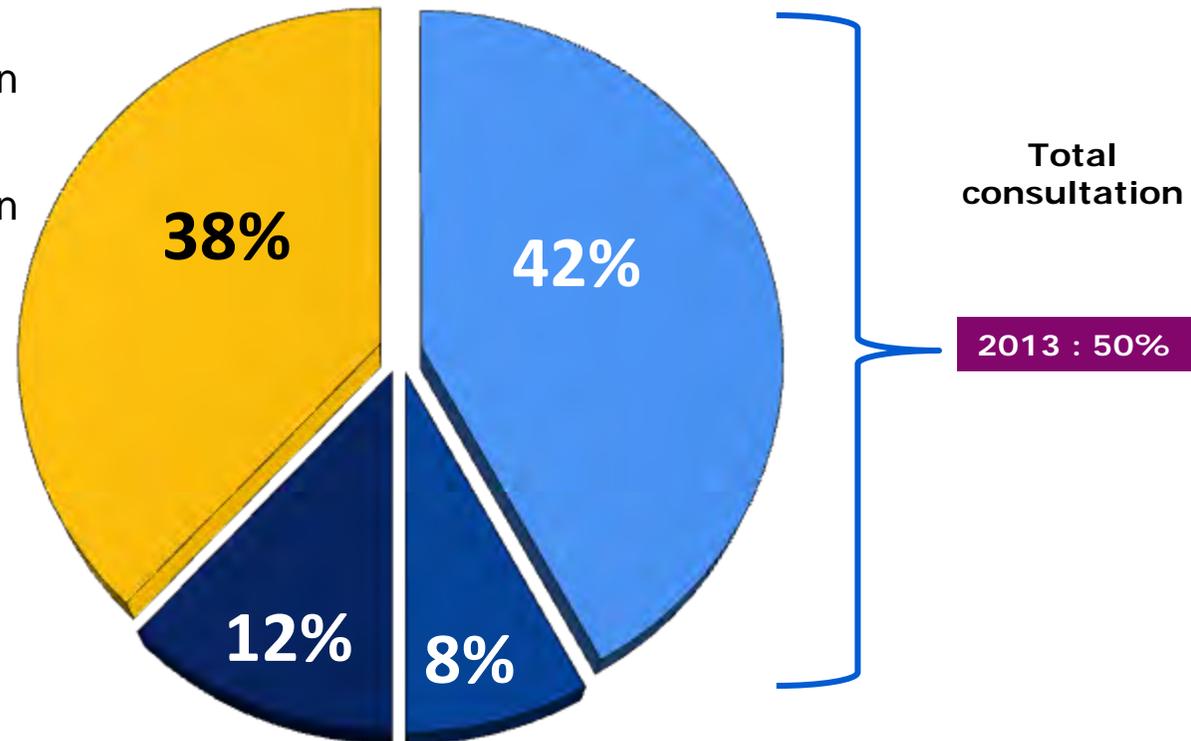
Un usage général des réseaux sociaux stable qui ne se répercute pas sur la consultation des comptes de la BnF



Une diffusion du **journal Chroniques** qui s'effectue d'abord via la version papier

Connaissez-vous et avez-vous déjà consulté le journal Chroniques ?

- Oui, je l'ai déjà consulté en version magazine papier
- Oui, je l'ai déjà consulté en version électronique (site)
- Oui, je le connais, mais je ne l'ai jamais consulté
- Non, je ne le connais pas

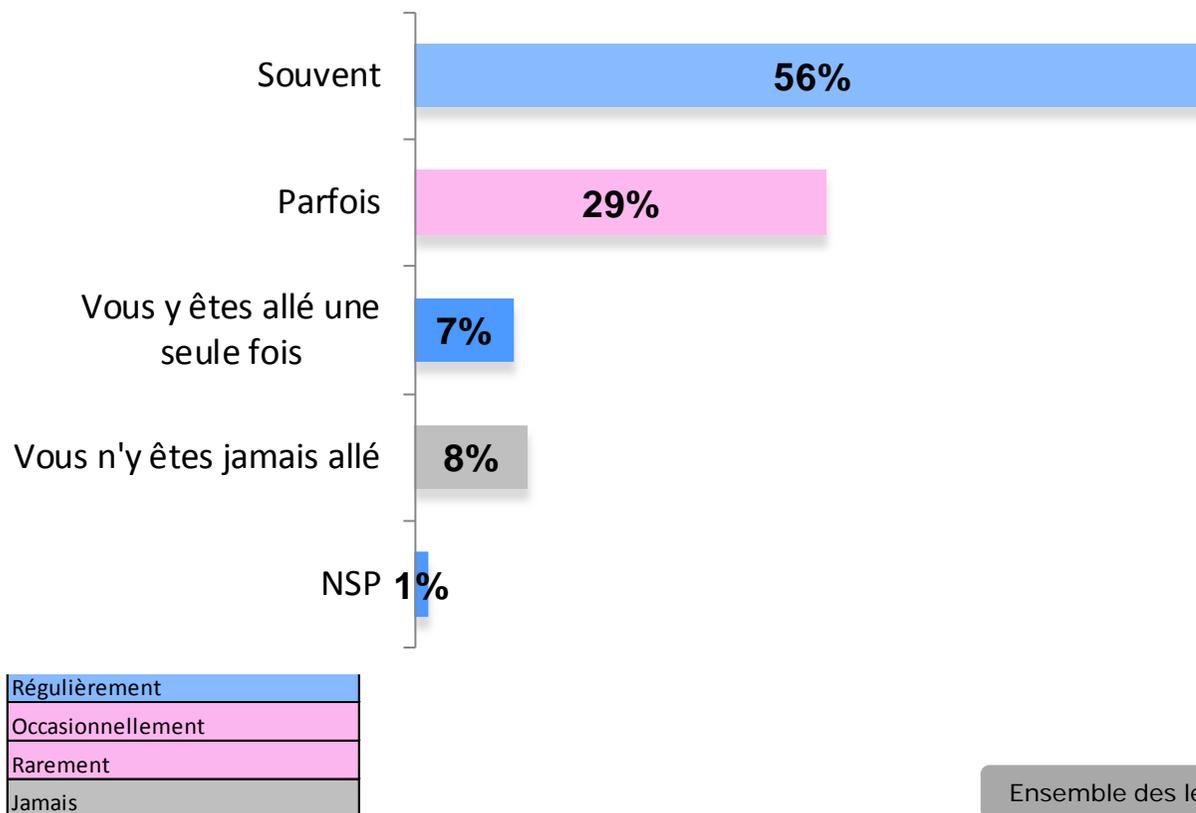


Ensemble des lecteurs

N= 117

Les lecteurs du site de Richelieu fréquentent beaucoup d'autres bibliothèques

A quelle fréquence fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?



Rappel de la fréquence du Richelieu

49%

38%

7%

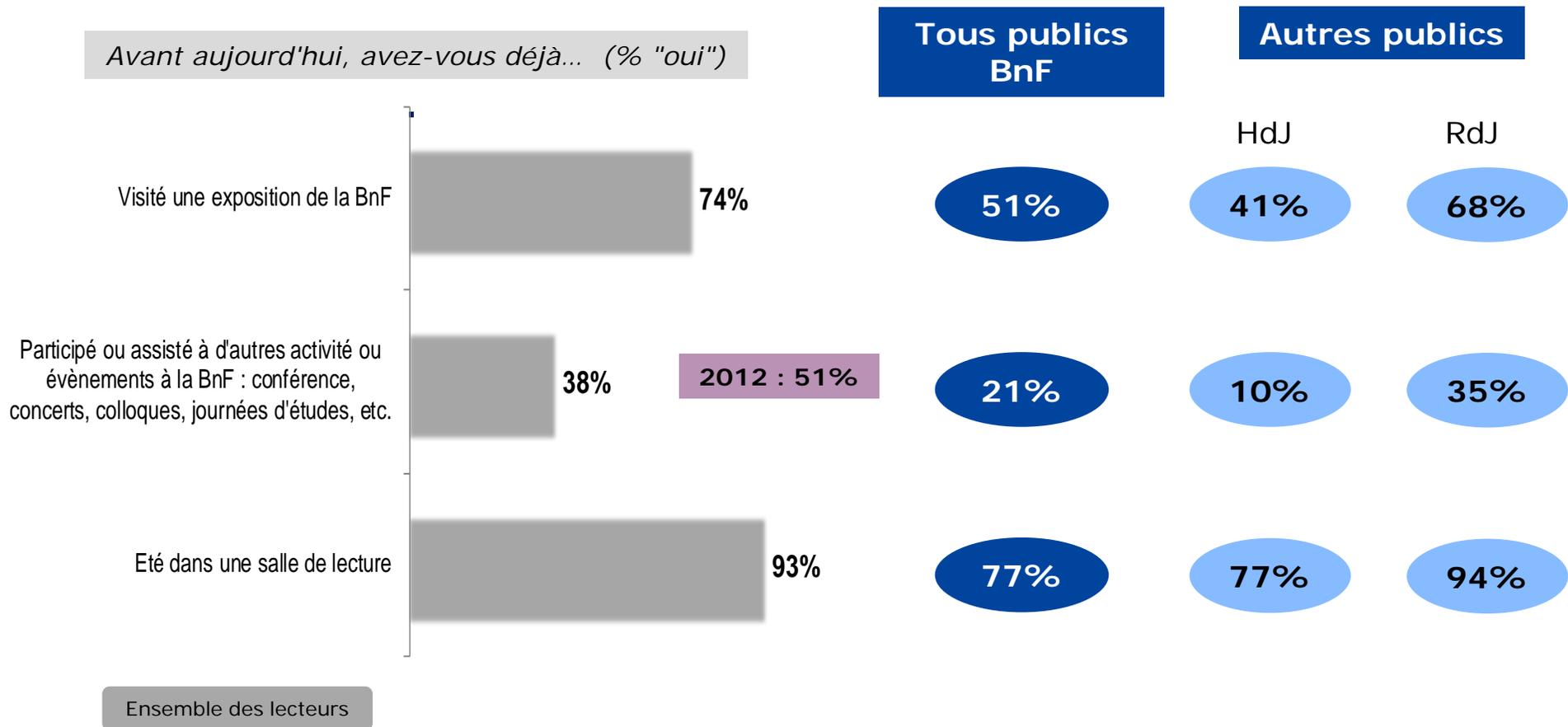
3%

Les modalités de réponse ont changé en 2013 par rapport à 2012 ; la correspondance est présentée ici

Ensemble des lecteurs

N= 103

Les lecteurs du site de Richelieu ont un comportement proche des lecteurs du Rez-de-jardin en termes de pratiques culturelles





III. LES MOTIFS DE LA VISITE

En progression : la rencontre d'un professionnel de la BnF, Internet
 En baisse : les recherches bibliographiques

	2012	2013
Vous avez visité une exposition dans les espaces d'exposition	1%	2%
Vous vous êtes attardé devant une exposition située dans les espaces de circulation de la bibliothèque		3%
Vous avez visité le site ou le bâtiment	4%	10%
Vous avez assisté à une conférence, un colloque, ou à une manifestation culturelle etc.	0%	0%

Se rendre à une exposition ou une manifestation : 11% (2012 : 4%)

Aujourd'hui, lors de votre visite, pouvez-vous nous dire plus précisément ce que vous avez fait (plusieurs réponses possibles)

Consulter des ressources et documents : 87% (2012 : 88%)

	2012	2013
Vous avez fait des recherches bibliographiques	81%	52%
Vous avez consulté des documents ou des ressources physiques (papier ou audio)	80%	79%
Vous avez consulté des documents ou des ressources numériques	32%	28%

	2012	2013
Vous avez travaillé avec vos propres documents	43%	48%

Disposer d'un espace de travail : 48% (2012 : 39%)

Se réunir et échanger : 18% (2012 : 7%)

	2012	2013
Vous êtes venu pour travailler en groupe dans les salles de lecture	2%	3%
Vous êtes venu pour rencontrer un professionnel de la bibliothèque	3%	14%
Vous êtes venu pour retrouver des personnes de votre entourage	3%	7%
Vous êtes venu pour travailler en groupe dans les espaces publics (hors salle de lecture)	1%	1%

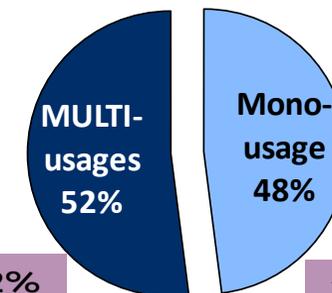
	2012	2013
Vous avez consulté Internet	26%	45%
Vous êtes venu pour vous inscrire à la bibliothèque / vous avez fait votre demande d'accréditation	3%	8%
Vous avez récupéré ou commandé une ou des reproductions (des livres, images...)	16%	16%

Autres objectifs

Ensemble des lecteurs

Ensemble des lecteurs

Une forte augmentation du mono-usage du site et une nette progression du besoin d'espace d'échange chez les lecteurs ayant un usage multiple du site



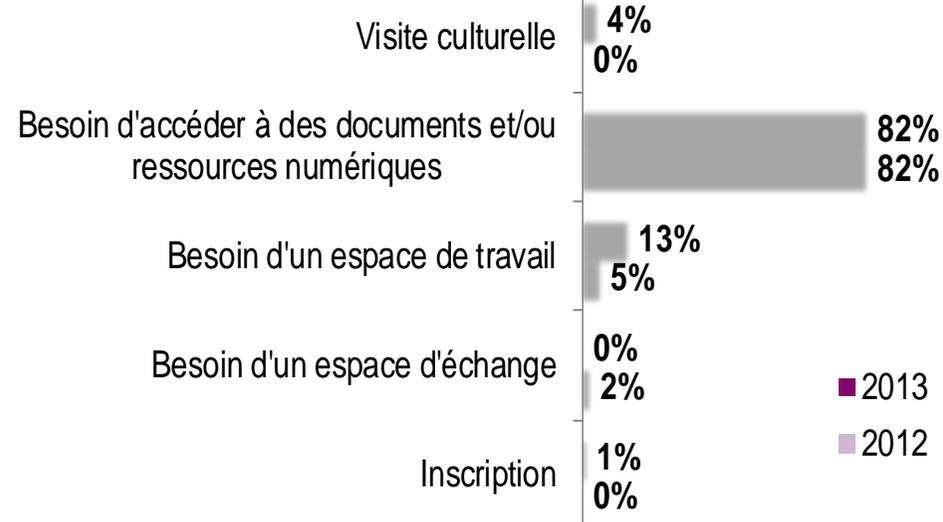
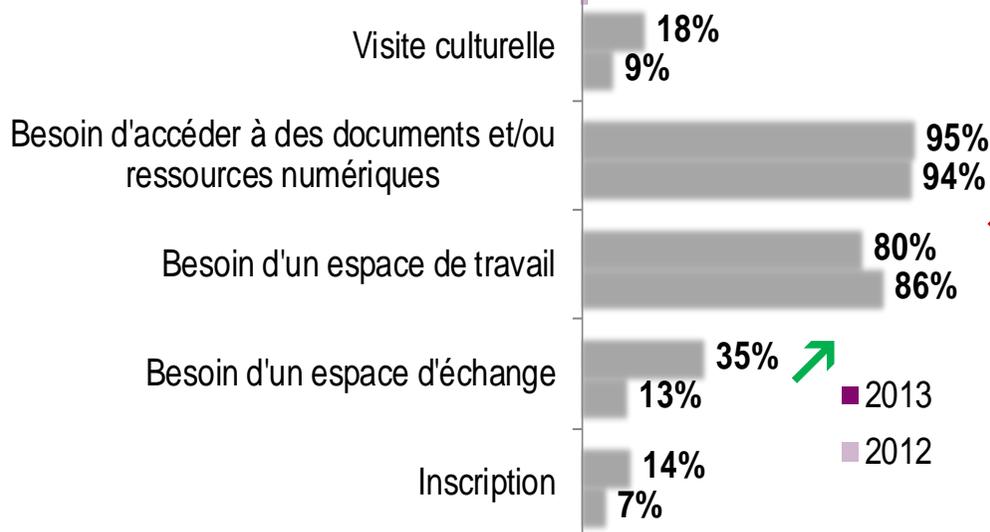
2012 : 42%

2013 : 58%

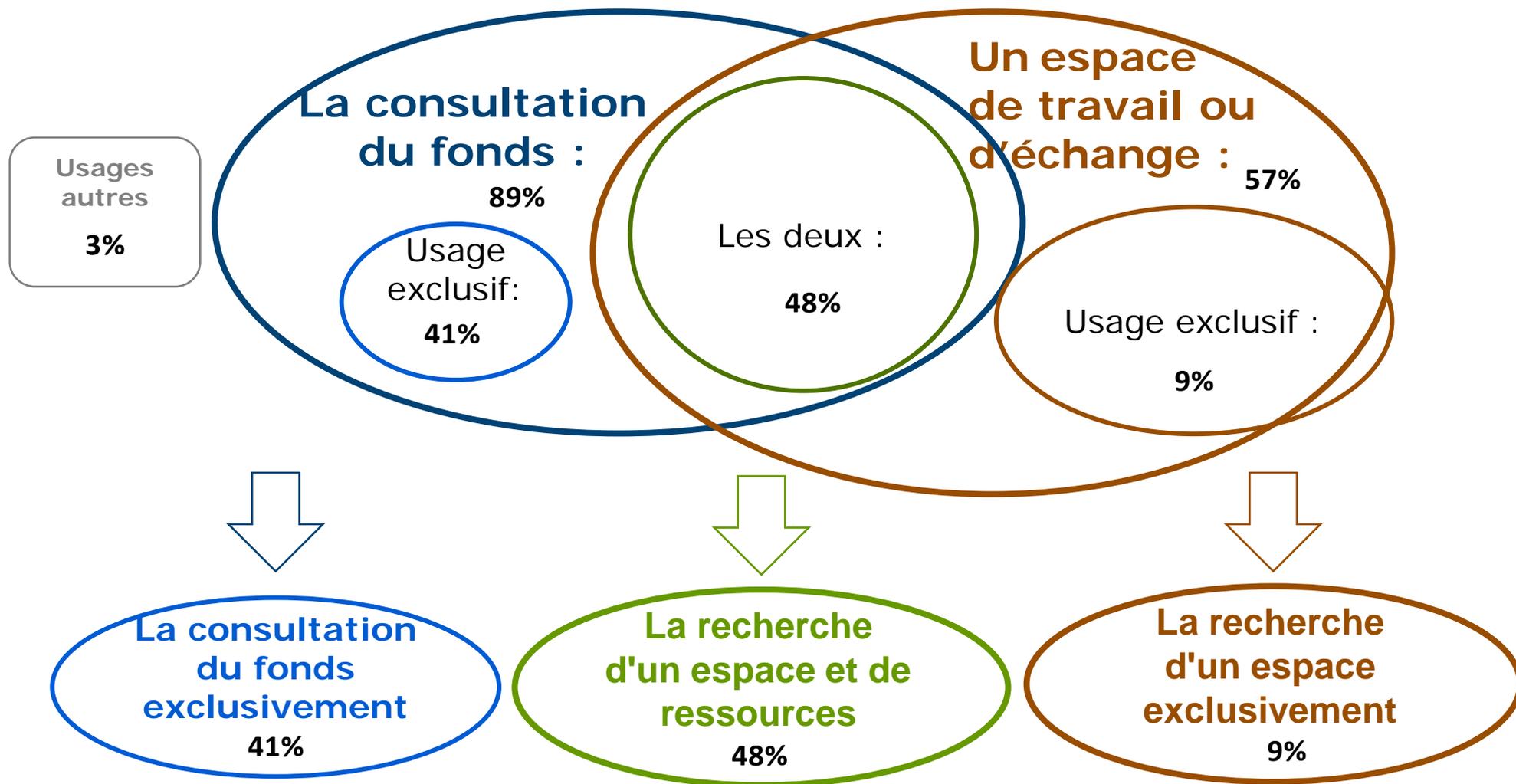
Aujourd'hui, lors de votre visite, pouvez-vous nous dire plus précisément ce que vous avez fait (Regroupement des usages par thèmes - plusieurs réponses possibles)

Multi-usages

Mono-usage



3 logiques d'usage sur le site de Richelieu



Les livres sont les documents les plus consultés

Quels sont les types de documents que vous avez consultés aujourd'hui ?

Des livres	47%
Des périodiques, de la presse	11%
Documents sur microformes (microfilms ou microfiches)	11%
Des manuscrits et fonds d'Archives	27%
Des documents iconographiques (ie estampes, photographies, affiches)	8%
Des documents audiovisuels ou multimédia (films, documents sonores, logiciels, jeux vidéo)	1%
De la musique imprimée et manuscrite	19%
Des documents cartographiques	0%
Des objets (céramique, monnaies, médailles, sceaux, maquettes, etc)	1%
D'autres types de documents	7%

Ensemble des lecteurs
ayant déclaré
consulter des
documents ou des
ressources physiques
(papier ou audio)

→ Rappel : 79% des lecteurs

Parmi les ressources numériques consultées, la prépondérance des livres est moindre

Quels sont les types de documents ou ressources numériques que vous avez consultés aujourd'hui ?

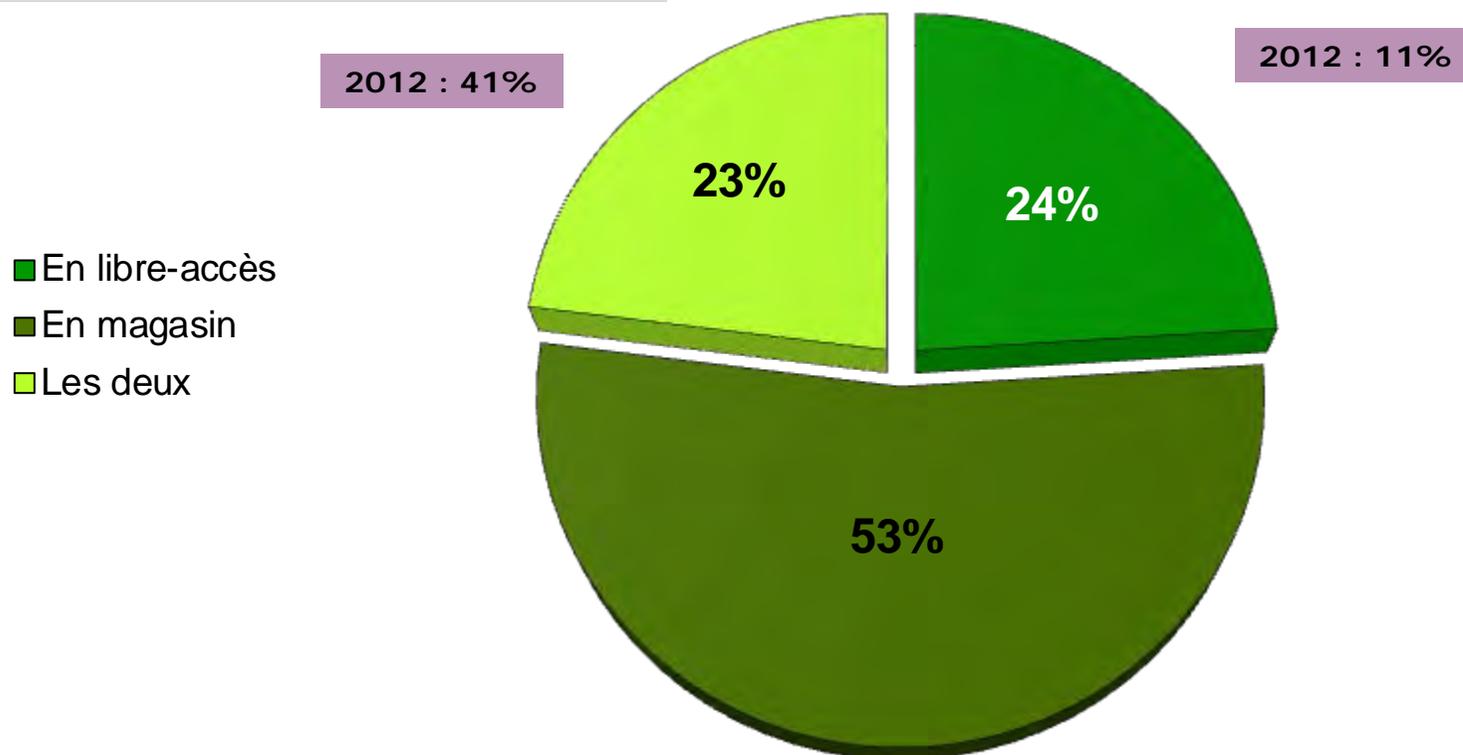
Les livres électroniques ou e-book	31%
Des périodiques ou revues électroniques	17%
Cédéroms et bases de données en ligne	5%
Des banques d'images	4%
Le dépôt légal des sites Internet français (archives de l'Internet)	17%
La Bibliothèque numérique Gallica (documents numérisés accessibles librement à distance)	18%
Gallica intra-muros (documents numérisés accessibles uniquement à la bibliothèque de recherche)	19%
Autres sites ou bases accessibles sur Internet	18%

Ensemble des lecteurs ayant déclaré consulter des documents ou des ressources numériques

→ Rappel : 28% des lecteurs

La consultation concerne toujours majoritairement les documents en provenance des magasins, mais celle du libre-accès progresse nettement

Les documents que vous avez consultés sont-ils :



Les ressources numériques majeures de la BnF (Gallica, bnf.fr) sont largement utilisées par les lecteurs du site de Richelieu...

A quelle fréquence utilisez-vous :

Ensemble des lecteurs

	Le site Internet de la BnF www.bnf.fr	Gallica	Les catalogues en ligne de la BnF à distance (depuis chez vous par exemple)	Les ressources électroniques offertes aux chercheurs accrédités en accès distant
Souvent	50%	52%	45%	28%
Parfois	35%	37%	31%	28%
Vous y êtes allé une seule fois	7%	3%	5%	5%
Vous n'y êtes jamais allé	9%	8%	19%	37%
NSP	0%	0%	0%	3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Les modalités de réponse ont changé en 2013 par rapport à 2012 ; la correspondance est présentée

Alors que les ressources numériques spécialisées sont peu utilisées

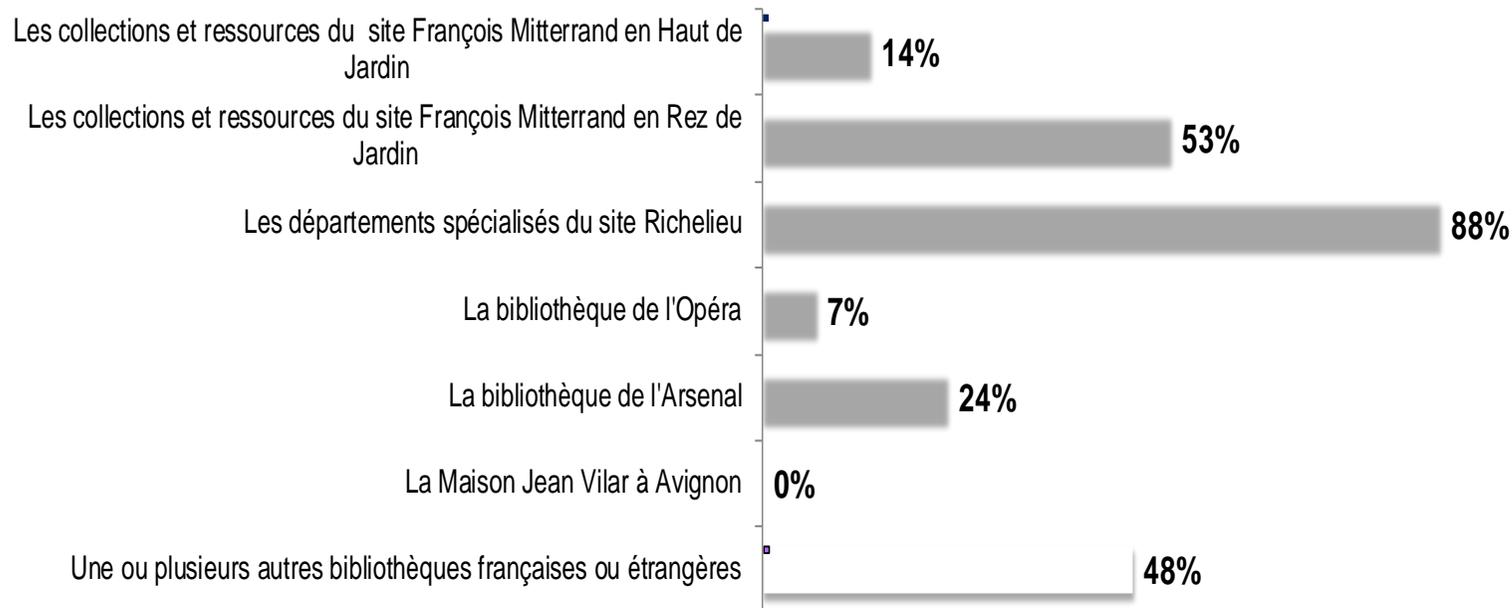
A quelle fréquence utilisez-vous :

	le service Sindbad	Les expositions virtuelles de la BnF	Les conférences en ligne de la BnF	La bibliothèque numérique des enfants	Les comptes Facebook de la BnF	Les fils twitter de la BnF	Les lettres d'information de la BnF (Newsletter)
Souvent	1%	3%	0%	0%	1%	1%	1%
Parfois	7%	14%	11%	2%	4%	1%	1%
Vous y êtes allé une seule fois	3%	11%	10%	0%	2%	4%	4%
Vous n'y êtes jamais allé	85%	71%	79%	97%	90%	91%	91%
NSP	3%	1%	0%	2%	3%	4%	4%
TOTAL	100%	166%	170%	100%	100%	100%	100%

Ensemble des lecteurs

Les ressources offertes par le site de Richelieu occupent une place centrale chez ses lecteurs, mais d'autres bibliothèques jouent un rôle également important

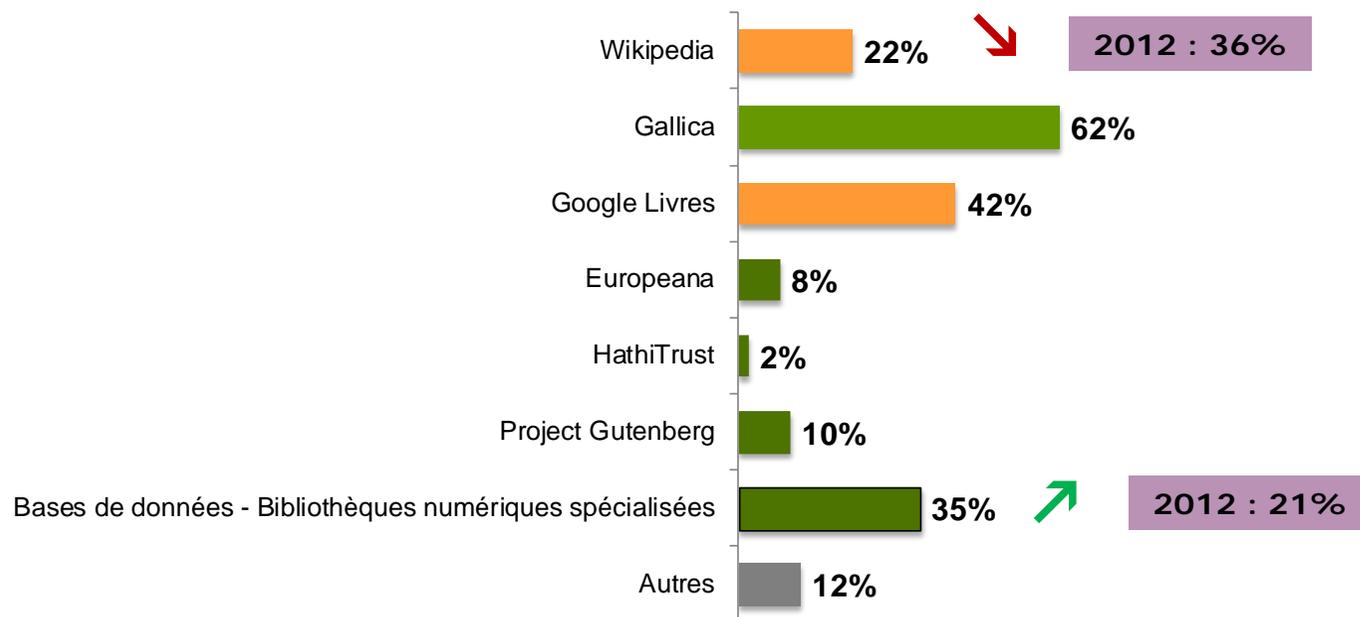
Au final, quelles sont les ressources ou sites internet que vous utilisez ou que vous projetez d'utiliser dans le cadre de ce projet ou de cette recherche ? (si recherche ou projet précis) multi réponses



Lecteurs étant venus dans le cadre d'un projet précis

N= 106

Gallica occupe toujours une place majeure et clairement distinguée des autres offres sur le web. Le rôle croissant des bases de données spécialisés et la baisse de Wikipédia sont à noter.



Au final, quelles sont les ressources ou sites internet que vous utilisez ou que vous projetez d'utiliser dans le cadre de ce projet ou de cette recherche ? (si recherche ou projet précis) multi réponses

Lecteurs étant venus dans le cadre d'un projet précis

N= 106



IV. L'IMPACT DE L'OFFRE NUMÉRIQUE SUR LES VISITES

Une consultation en ligne préalable des documents stable avant de venir sur place chez les lecteurs de Richelieu

La consultation
du fonds
exclusivement

41%

La recherche
d'un espace et de
ressources

48%

La recherche
d'un espace
exclusivement

9%

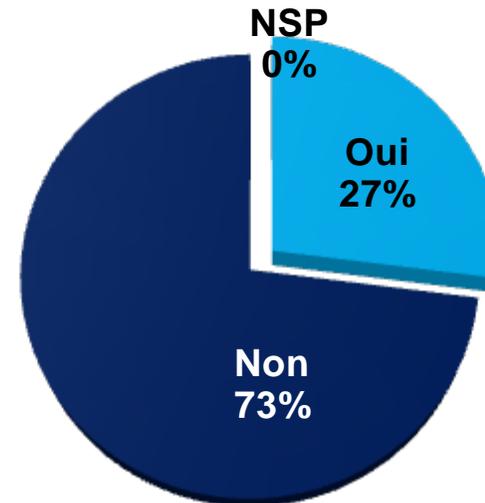
Autres
3%

- 27% des lecteurs ayant consulté des documents ont également consulté tout ou partie de ces ressources en ligne avant de venir

Avant de venir, avez-vous consulté en ligne sur une bibliothèque numérique tout ou partie des documents que vous avez consultés sur place aujourd'hui ?

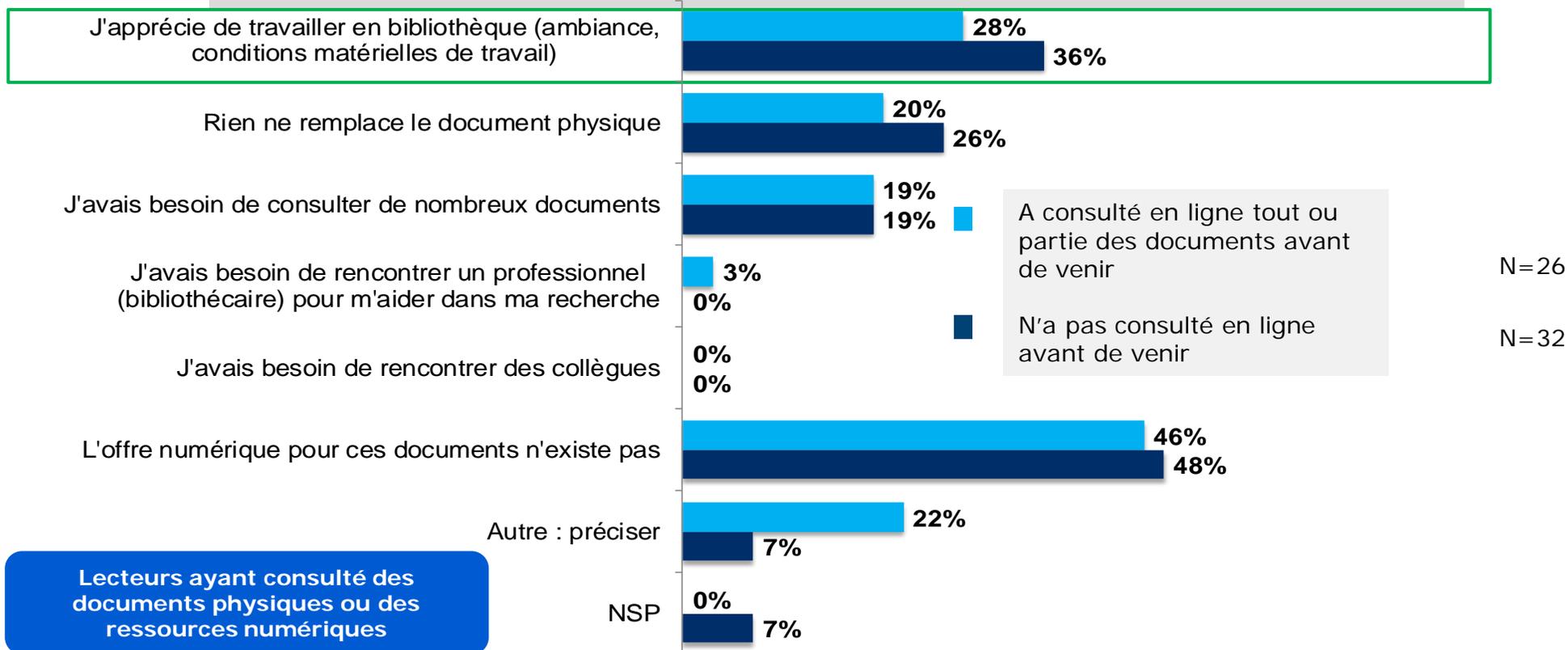
Lecteurs ayant consulté des documents physiques ou des ressources numériques

N= 99



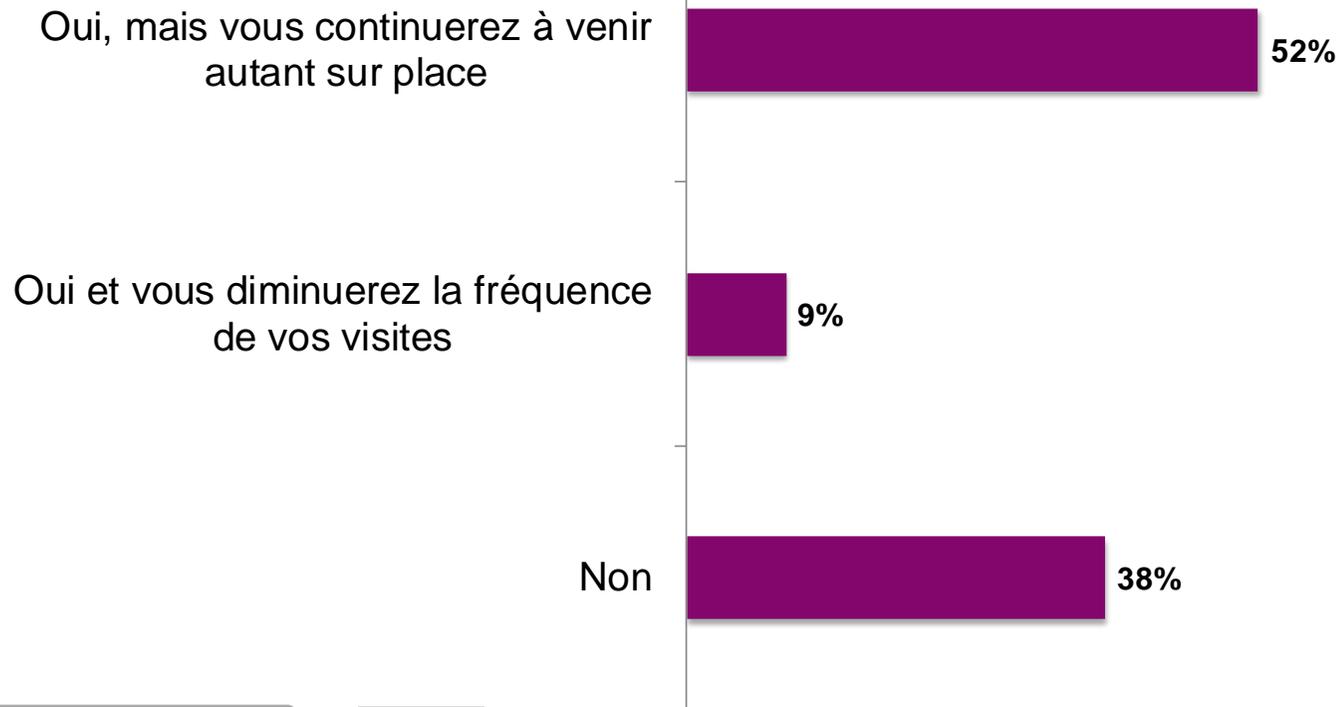
Un attachement indéniable au cadre de travail et au contact avec les documents

Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous déplacé à la BnF alors que vous pouviez consulter éventuellement tout ou partie des documents en ligne à distance ?



Une situation stable en matière d'impact des utilisations en ligne sur la fréquentation du site

A l'avenir, pensez-vous utiliser davantage les outils en ligne proposés par la BnF, comme Gallica, les catalogues en ligne, les expositions ou conférences en ligne, etc. ?



Ensemble des lecteurs

N= 117

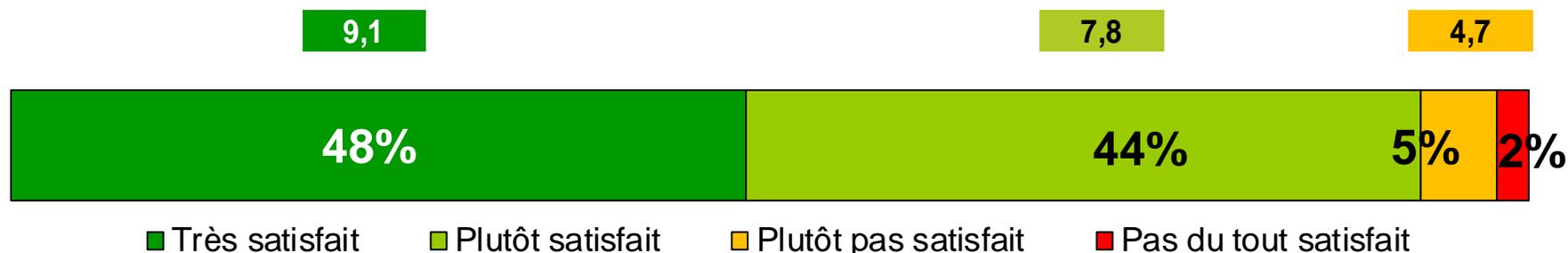


V. LA SATISFACTION DES VISITEURS

Une stabilité de la satisfaction globale des lecteurs de Richelieu entre 2012 et 2013

- Avec une note de 8,2/10 et une proportion d'insatisfaits de 7%, les lecteurs sont néanmoins satisfaits de leur venue à la BnF

*Diriez-vous que vous êtes très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait de votre visite de CE JOUR à la BnF ?
Quelle note de satisfaction donneriez-vous ?*



■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait

Évolution de la note de satisfaction globale

2012

8,2

2013

8,2

Notes inférieures à 7

6%

Ensemble des lecteurs

La comparaison avec d'autres bibliothèques fait apparaître un léger avantage pour Richelieu

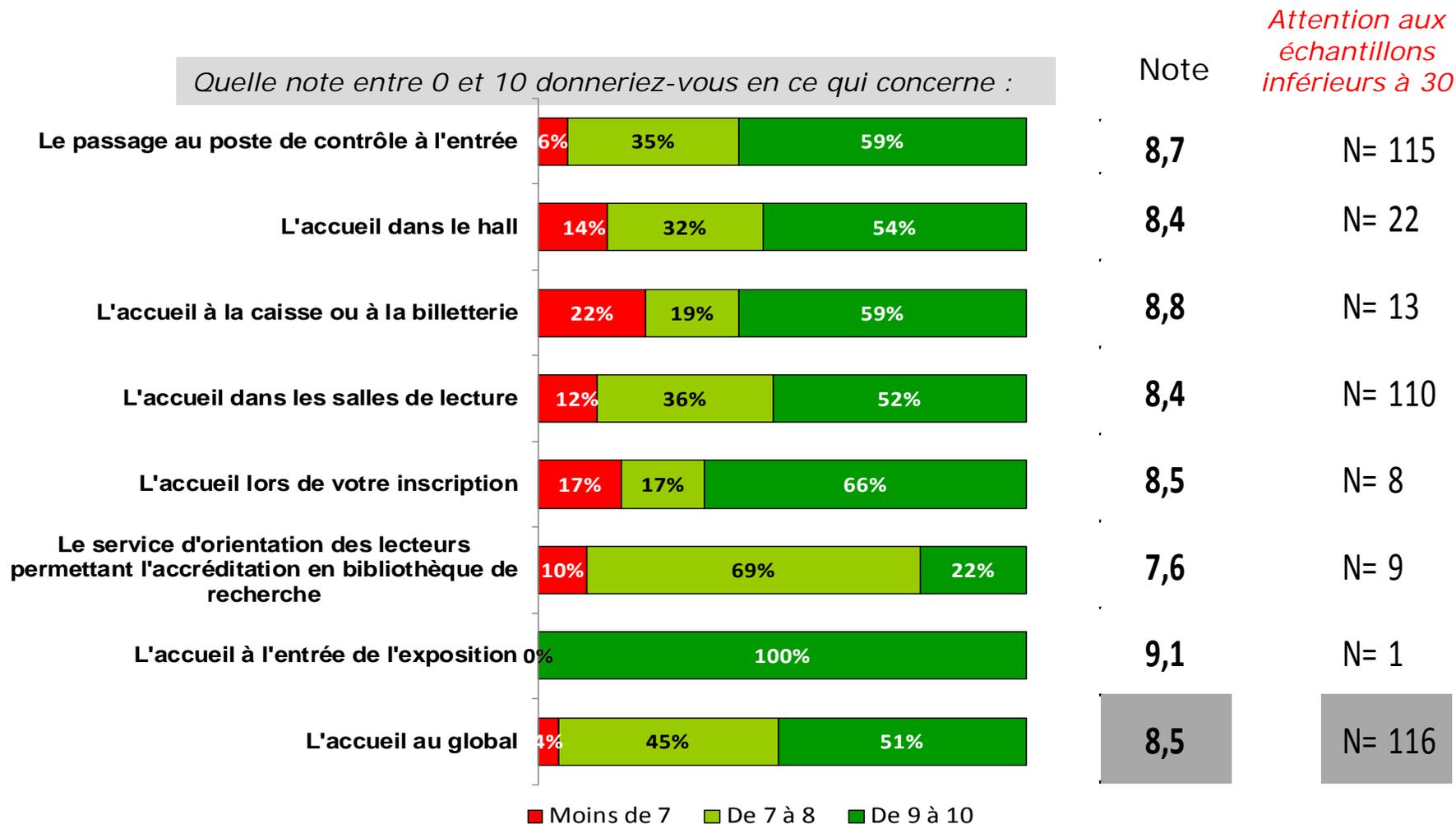
Par rapport aux autres bibliothèques que vous fréquentez, vous sentez-vous...



Ensemble des lecteurs fréquentant aussi d'autres bibliothèques

N= 111

Toutes les composantes de l'accueil sont bien notées



Une stabilité de la perception de l'accueil dans son ensemble, mais une baisse dans les salles de lecture

Quelle note entre 0 et 10 donneriez-vous en ce qui concerne :

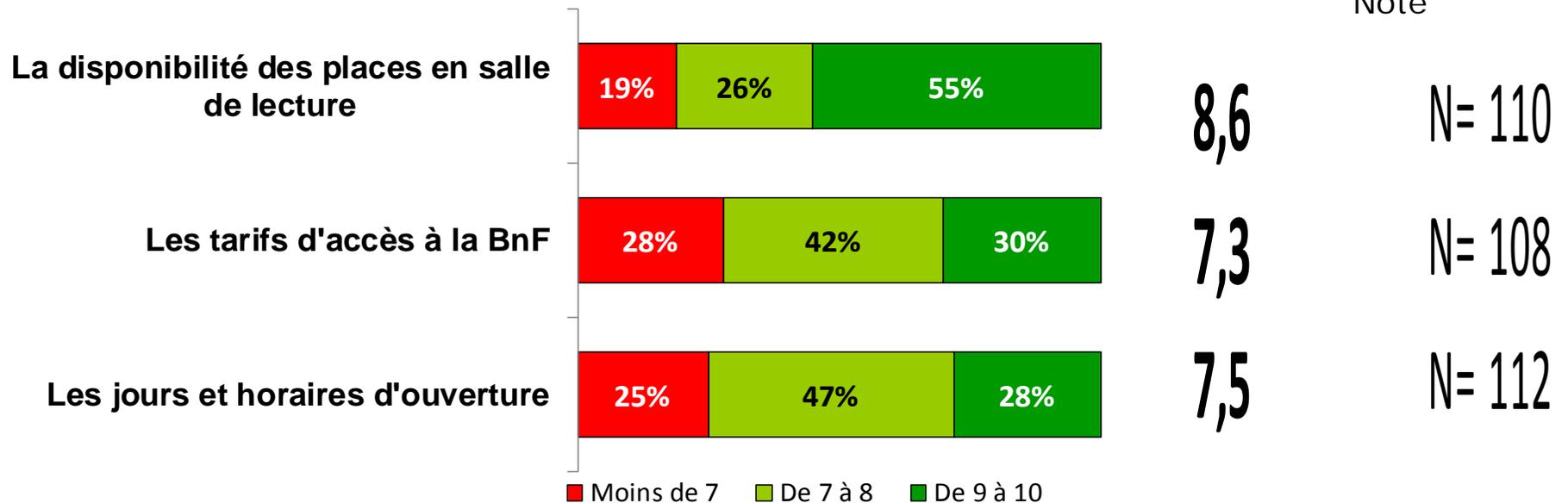
	2012	2013	Notes inférieures à 7
Le passage au poste de contrôle à l'entrée	8,6	8,7	6%
L'accueil dans le hall	8,9	8,4	14%
L'accueil à la caisse ou à la billetterie	9,2	8,8	22%
L'accueil dans les salles de lecture	8,8	8,4	12%
L'accueil lors de votre inscription	9	8,5	17%
Le service d'orientation des lecteurs permettant l'accréditation en bibliothèque de recherche	8,5	7,6	10%
L'accueil à l'entrée de l'exposition	8,6	9,1	0%
L'accueil au global	8,6	8,5	4%



Conditions d'accès : un bon niveau de satisfaction, mais un lecteur sur quatre reste critique

Parlons des conditions d'accès. Quelle note entre 0 et 10 donneriez-vous concernant :

Note

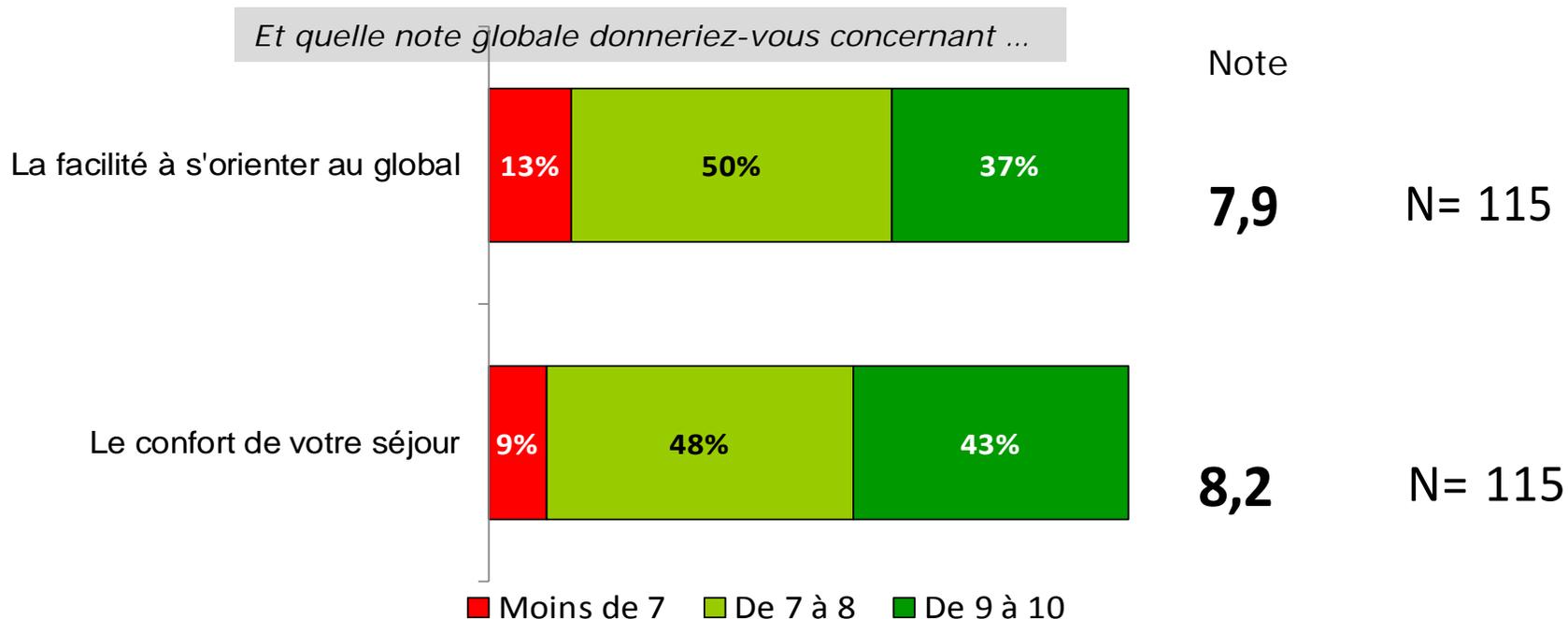


Évolution par rapport à 2012 : une satisfaction stable sur les conditions d'accès

Parlons des conditions d'accès. Quelle note entre 0 et 10 donneriez-vous concernant :

	2012	2013	Notes inférieures à 7
La disponibilité des places en salle de lecture	8,7	8,6	19%
Les tarifs d'accès à la BnF	7,5	7,3	28%
Les jours et horaires d'ouverture	7,8	7,5	25%

Des conditions de travail plutôt bien appréciées...

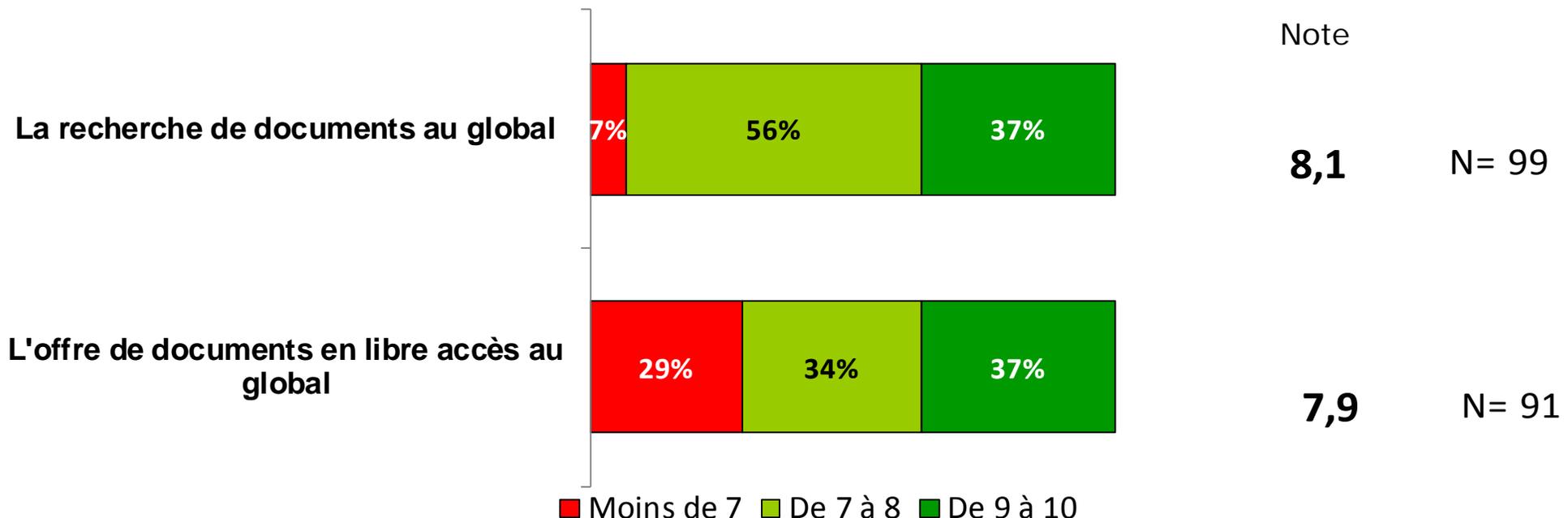


...et stables par rapport à 2012

	2012	2013	Notes inférieures à 7
La facilité à s'orienter au global	8	7,9	13%
Le confort de votre séjour	8,1	8,2	9%

Une bonne appréciation de l'offre globale de documents, mais une marge de progression possible sur l'offre en libre accès

Parlons maintenant des recherches de documents. Quelle note entre 0 et 10 donneriez-vous concernant : (Si recherche ou consultation de documents)



Évolution par rapport à 2012 : une satisfaction stable pour l'offre documentaire

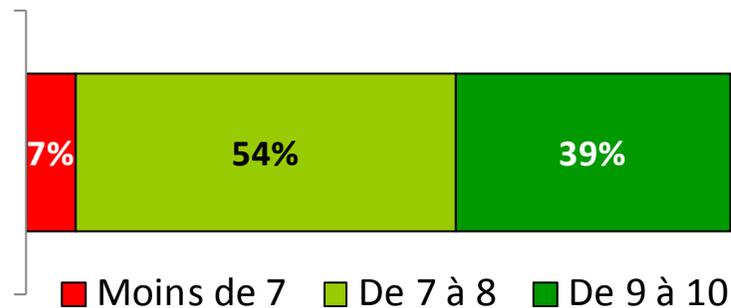
Parlons maintenant des recherches de documents. Quelle note entre 0 et 10 donneriez-vous concernant : (Si recherche ou consultation de documents)

	2012	2013	Notes inférieures à 7
La recherche de documents au global	7,9	8,1	7%
L'offre de documents en libre accès au global	8	7,9	29%

Communication : une satisfaction stable

Et quelle note globale donneriez-vous concernant la capacité de la BnF à communiquer sur son actualité ?

La capacité de la BnF à communiquer sur son actualité

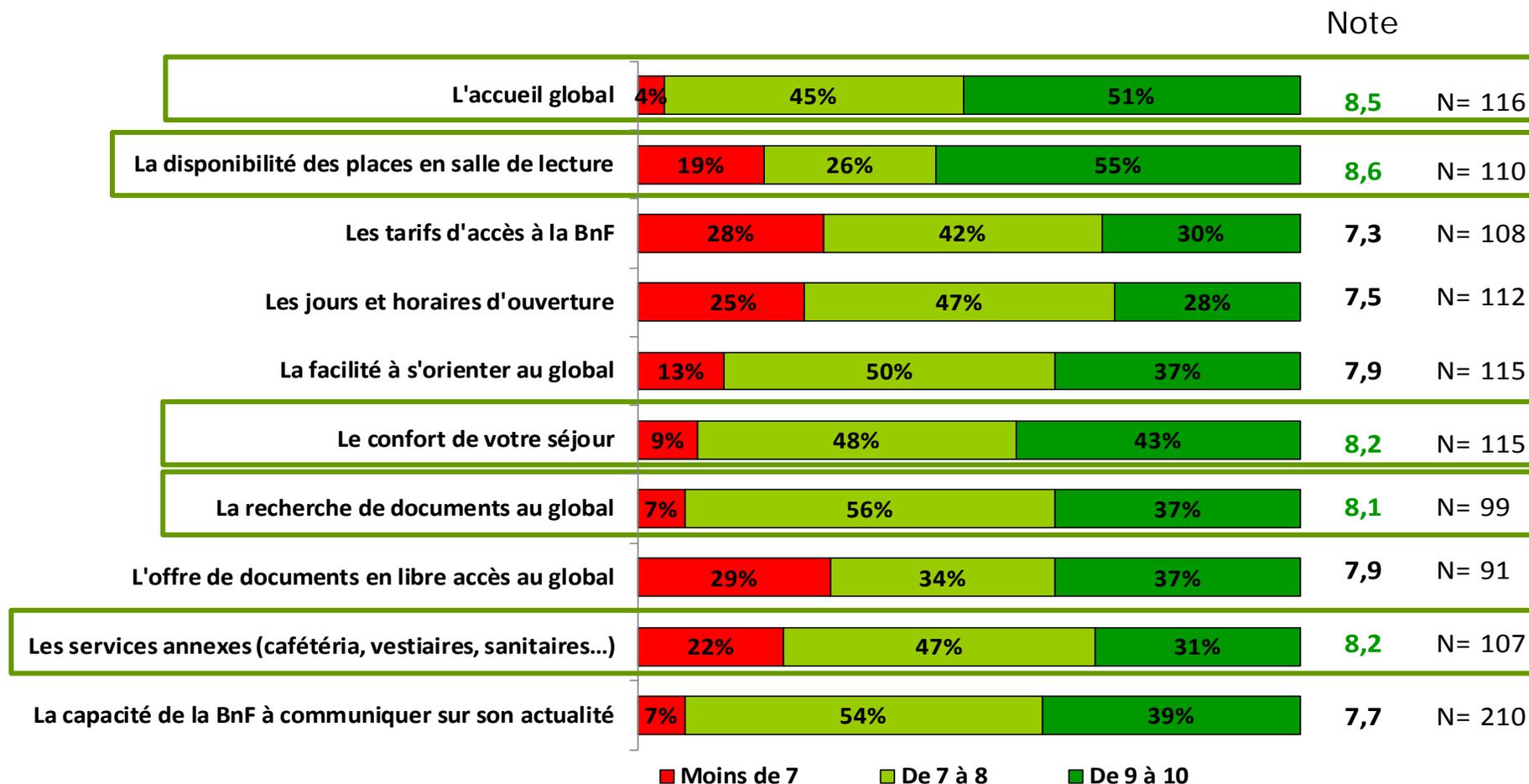


7,7

N= 93

	2012	2013	Notes inférieures à 7
La capacité de la BnF à communiquer sur son actualité	7,9	7,7	7%

En conclusion, une bonne satisfaction d'ensemble et équilibré sur toutes les composantes de satisfaction



Une stabilité de l'ensemble des composantes de l'offre, avec une légère progression concernant les services annexes

	2012	2013	Notes inférieures à 7
L'accueil global	8,6	8,5	4%
La disponibilité des places en salle de lecture	8,7	8,6	19%
Les tarifs d'accès à la BnF	7,5	7,3	28%
Les jours et horaires d'ouverture	7,8	7,5	25%
La facilité à s'orienter au global	8	7,9	13%
Le confort de votre séjour	8,1	8,2	9%
La recherche de documents au global	7,9	8,1	7%
L'offre de documents en libre accès au global	8	7,9	29%
Les services annexes (cafétéria, vestiaires, sanitaires...)	7	8,2	22%
La capacité de la BnF à communiquer sur son actualité	7,9	7,7	7%



Une image de Richelieu positive et stable, mais un léger recul sur l'accueil

- L'impression de complexité domine les aspects négatifs dans une mesure beaucoup plus importante qu'en Haut-de-Jardin et Rez-de-Jardin

