

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

Visiteurs et expositions
2013

31 mars 2014

BnF

Sites
enquêtés

François
Mitterrand

Richelieu

BMO
Exposi
tion

Espaces
visités

Haut-de-
Jardin

Rez-de-
jardin

Expositions
& visiteurs

N = 421
(effectif réel)

Lecteurs

Expositions
& visiteurs

N = 78
(effectif réel)

N = 65
(effectif réel)

Résultats présentés

Plusieurs espaces ont pu être fréquentés le jour de la visite, la somme de la fréquentation des espaces est donc supérieure à l'effectif réel

- Période d'enquête : janvier à décembre 2013

Visiteurs espaces publics

janv	fév.	mars	avril	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	dec	total
5%	12%	7%	10%	5%	4%	4%	5%	8%	10%	13%	19%	229

Visiteurs expositions

janv	fév.	mars	avril	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	dec	total
4%	8%	7%	9%	11%	6%	10%	1%	4%	13%	17%	11%	192

Jour d'interrogation

	Visiteurs espaces publics	Expositions
Mitterrand		
Lundi	22%	6%
Mardi	18%	12%
Mercredi	10%	13%
Jeudi	9%	18%
Vendredi	11%	11%
Samedi	15%	23%
Dimanche	16%	18%
Total	229	192

41% des visites d'expositions le week-end

Les **visiteurs d'exposition** sont les personnes qui ont déclaré avoir visité, le jour de l'enquête, au moins un « espace » d'exposition et une exposition (*Quelle(s) exposition(s) avez-vous visitée(s) ou sur lesquelles vous vous êtes attardé ?*)

Les **visiteurs des espaces publics** correspondent aux personnes qui ont déclaré être restées, le jour de l'enquête, dans les espaces publics, à l'exclusion de tous les autres espaces.

*Dans quels espaces vous êtes-vous rendu aujourd'hui ?
(Plusieurs réponses possibles)*

- Salles de lecture en Haut de jardin
- Salles de lecture en Rez-de-jardin
- Salles de lecture (*hors site François Mitterrand*)
- Exposition
- Auditoriums
- Aucun de ceux-là, je suis resté dans les espaces publics
- Autre : précisez

I. Les caractéristiques des visiteurs de François Mitterrand

Les visiteurs des espaces publics se sont féminisés en 2013 et restent toujours relativement jeunes (30 ans)

- Ceux des expositions se sont notablement rajeunis passant de 46 à 40 ans en 2013, sous l'effet probable de l'exposition Astérix.

Sexe

Pouvez-vous me préciser votre âge ?

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
Homme	54%	44%	43%	46%
Femme	46%	56%	57%	54%
Total	281	229	203	192

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
Moins de 18 ans	5%	5%	1%	2%
18 à 24 ans	36%	42%	11%	16%
25 à 34 ans	27%	28%	18%	26%
35 à 44 ans	10%	11%	13%	18%
45 à 54 ans	8%	8%	18%	16%
55 à 64 ans	6%	3%	18%	12%
65 ans ou plus	8%	4%	21%	10%
Refus	0%	0%	0	0%
Total	281	229	204	192

(32 ans)

(30 ans)

(46 ans)

(40 ans)

Les espaces publics sont encore plus occupés par des étudiants en 2013, alors que les expositions sont visitées principalement par les actifs

- La part des retraités dans les expositions s'infléchit notablement en 2013 alors que celle des élèves et étudiants s'accroît, témoignant du rajeunissement constaté.

Actuellement, vous êtes...

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
En activité professionnelle	36%	28%	53%	52%
Élève ou étudiant	45%	52%	15%	20%
Parent au foyer - sans profession	3%	1%	2%	2%
Retraité(e)	6%	5%	27%	13%
A la recherche d'un emploi	10%	11%	3%	12%
Autre	1%	2%	0%	1%
Total	280	229	204	191

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
En activité professionnelle	36%	28%	53%	52%
Élève ou étudiant	45%	52%	15%	20%
Parent au foyer - sans profession	3%	1%	2%	2%
Retraité(e)	6%	5%	27%	13%
A la recherche d'un emploi	10%	11%	3%	12%
Autre	1%	2%	0%	1%
Total	280	229	204	191

Les étudiants sont majoritairement à l'université

- Des lycéens toujours présents mais moins nombreux dans les espaces publics en 2013

Vous êtes actuellement ? (Si élève ou étudiant)

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
Au collège	0%	3%	0%	3%
Au lycée	18%	10%	10%	11%
En classe préparatoire	4%	5%	3%	5%
A l'université (système LMD)	60%	66%	65%	54%
En grande école	6%	0%	6%	8%
En B.T.S., DUT	9%	6%	3%	5%
En école spécialisée	2%	3%	13%	3%
Autre	0%	6%	0%	8%
NSP	1%	2%	0%	3%
Total	126	120	32	38

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
En activité professionnelle	36%	28%	53%	52%
Élève ou étudiant	45%	52%	15%	20%
Parent au foyer - sans profession	3%	1%	2%	2%
Retraité(e)	6%	5%	27%	13%
A la recherche d'un emploi	10%	11%	3%	12%
Autre	1%	2%	0%	1%
Total	280	229	204	191

Un public professionnel toujours varié

- Les cadres et d'ingénieurs restent les plus nombreux parmi les actifs en 2013

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
Enseignants du supérieur	11%	3%	7%	5%
Enseignants du primaire et secondaire	8%	3%	6%	13%
Chercheurs (public)	0%	3%	1%	2%
Journalistes, auteurs et cadres des médias	4%	5%	7%	2%
Cadres et ingénieurs	22%	29%	36%	27%
Agriculteurs, artisans, commerçants, chefs d'entreprise	4%	5%	5%	7%
Professions libérales et de santé	12%	7%	15%	10%
Professions intermédiaires, techniciens	12%	23%	8%	15%
Employés et ouvriers	14%	14%	6%	10%
Autres professions	13%	9%	8%	9%
Total	101	64	108	99

Plus d'élèves et donc moins de diplômés

- 38% des visiteurs des espaces publics n'ont pas de diplôme universitaire et 26% des visiteurs d'exposition non plus. Un tiers au total n'a pas de diplôme universitaire

Quel est le plus haut niveau de diplôme que vous avez obtenu ?

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
Aucun diplôme	6%	4%	1%	4%
Certificat d'étude, BEPC	6%	6%	3%	7%
CAP, BEP	2%	5%	1%	4%
Baccalauréat	19%	23%	12%	11%
1er cycle universitaire (BAC +2), BTS, DUT	17%	20%	14%	17%
2ème ou 3ème cycle universitaire (BAC +3 à BAC +5)	42%	39%	55%	45%
Diplôme d'ingénieur, grande école	2%	2%	4%	7%
Doctorat	4%	3%	8%	5%
Formation continue ou professionnelle	1%	0%	1%	0%
NSP	0%	0%	0%	1%
Total	279	229	204	192

Les Français sont les plus représentés, mais la part des étrangers dans les expositions a significativement progressé

- Des étrangers qui viennent essentiellement d'Espagne, du Portugal et de l'Italie pour les expositions
- Les nationalités du Maghreb et d'Afrique de l'Ouest complètent ces profils dans les espaces publics

Quelle est votre nationalité ?

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
Français	81%	84%	94%	84%
Etranger	19%	16%	6%	16%
Total	280	229	204	191

D'où viennent-ils (origine géographique) ?

Une réelle **logique de proximité** dans la venue à François Mitterrand pour profiter du site ou des expositions

Lieu de résidence

	Visiteurs		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
Paris	60%	55%	58%	52%
Banlieue	25%	32%	25%	28%
Province	8%	8%	13%	14%
Etranger	7%	5%	4%	5%
Total	276	184	194	152

Banlieue					
	Visiteurs espaces publics		Expositions		INSEE
	2012	2013	2012	2013	
77	4%	4%	10%	12%	14%
78	11%	7%	15%	0%	15%
91	8%	12%	4%	18%	13%
92	17%	22%	24%	20%	16%
93	26%	15%	12%	7%	16%
94	30%	39%	17%	39%	14%
95	3%	2%	12%	2%	12%

	Arrondissements				INSEE
	Visiteurs espaces publics		Expositions		
	2012	2013	2012	2013	
1	0%	1%	0%	0%	1%
2	0%	1%	4%	4%	1%
3	4%	1%	3%	5%	2%
4	0%	0%	0%	1%	1%
5	2%	5%	6%	3%	3%
6	3%	0%	3%	0%	2%
7	4%	1%	0%	3%	3%
8	1%	4%	3%	0%	2%
9	4%	5%	2%	1%	3%
10	3%	3%	3%	5%	4%
11	5%	9%	10%	4%	7%
12	16%	14%	9%	16%	6%
13	24%	20%	22%	14%	8%
14	5%	6%	4%	7%	6%
15	8%	8%	6%	10%	11%
16	3%	0%	4%	3%	8%
17	1%	2%	5%	2%	8%
18	5%	4%	4%	8%	9%
19	4%	8%	5%	6%	8%
20	7%	7%	9%	9%	9%

Alors que les visiteurs des espaces publics viennent très souvent seuls ou en groupe, les visiteurs des expositions sont en couple ou en famille, notamment cette année

Êtes-vous venu :	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
Seul	61%	63%	50%	50%
En groupe (d'étudiants, de collègues)	22%	25%	10%	18%
En couple	10%	6%	29%	16%
En famille	6%	6%	10%	16%
<i>NSP</i>	0%	0%	0%	0%
Total	281	229	204	192



II. Motifs de la visite

- Alors que les visiteurs d'expositions sont clairement en visite culturelle...
- ... les autres se partagent entre les activités de visite et le besoin d'échanges
- De nombreux visiteurs sont venus sans pouvoir accéder aux salles de lecture ou d'exposition (fermeture, attentes..)

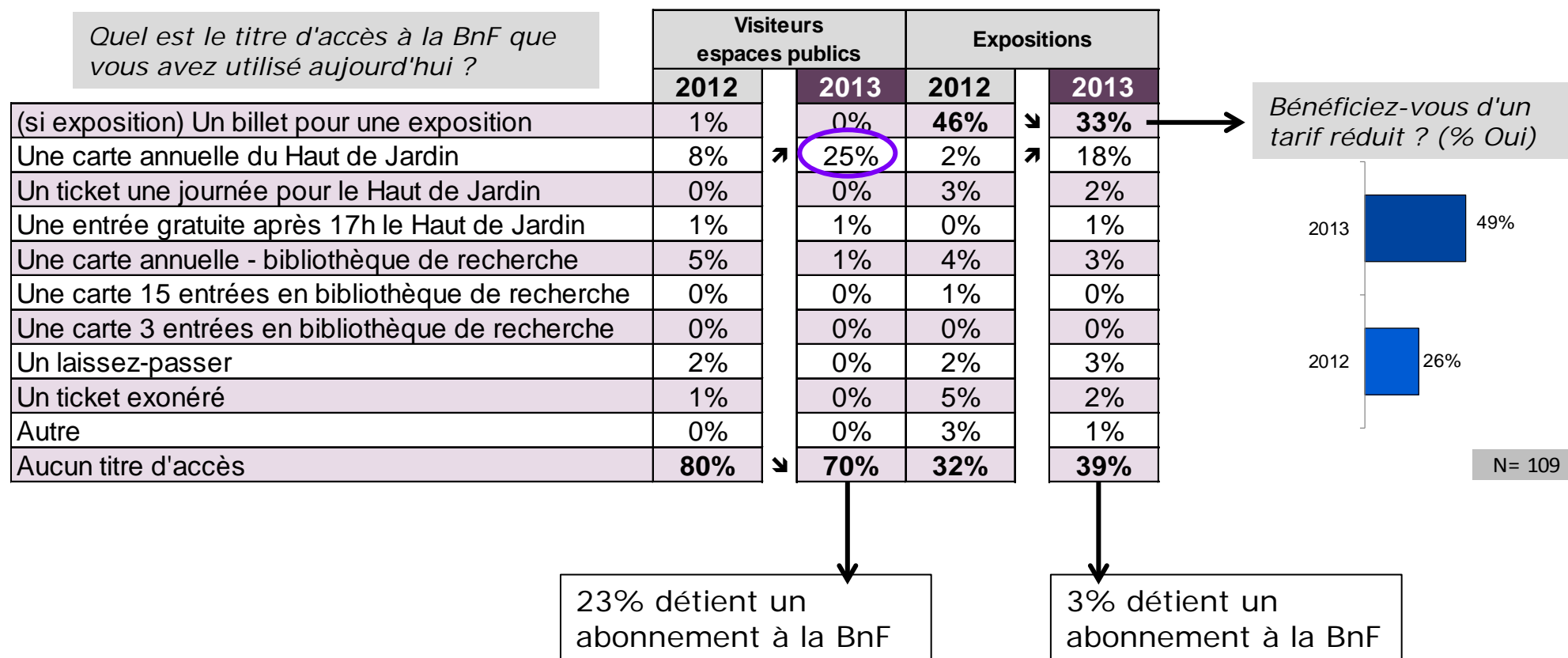
	Visiteurs espaces publics		Expositions		
	2012		2013	2012	2013
Vous avez visité une exposition dans les espaces d'exposition	18%		0%	100%	57%
Vous vous êtes attardé devant une exposition située dans les espaces de circulation de la bibliothèque			7%		63%
Vous avez visité le site ou le bâtiment	33%	↘	22%	26%	28%
Vous avez assisté à une conférence, un colloque, ou à une manifestation culturelle etc.	3%		1%	1%	7%
Vous avez consulté Internet	9%		15%	7%	3%
(si salle de lecture) Vous êtes venu pour travailler en groupe dans les salles de lecture	1%		0	0%	6%
Vous êtes venu pour rencontrer un professionnel de la bibliothèque	7%		8%	0%	↗ 9%
Vous êtes venu pour retrouver des personnes de votre entourage	30%	↘	19%	5%	3%
Vous êtes venu pour travailler en groupe dans les espaces publics (hors salle de lecture)	16%	↗	25%	1%	↗ 14%
Vous êtes venu pour vous inscrire à la bibliothèque	6%		11%	1%	3%
Vous êtes venu pour une autre raison	30%	↗	40%	18%	23%

Comme en 2012, les visiteurs d'expositions fréquentent occasionnellement ou découvrent le Haut-de-jardin alors que les visiteurs des espaces publics y vont plus souvent

<i>Visiteurs des expositions</i>	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	Sur le site de l'Opéra	Sur le site de l' Arsenal	<i>Visiteurs des espaces publics</i>	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	Sur le site de l'Opéra	Sur le site de l' Arsenal
	Souvent	15%	1%	1%	3%		1%	Souvent	31%	1,0%	0%
Parfois	26%	1%	11%	5%	9%	Parfois	28%	0,9%	5%	1%	2%
Vous y êtes allé une seule fois	34%	0%	4%	4%	3%	Vous y êtes allé une seule fois	20%	0,6%	4%	1%	2%
Vous n'y êtes jamais allé	24%	0%	83%	89%	86%	Vous n'y êtes jamais allé	21%	3,2%	91%	98%	95%
NSP	1%	97%	1%	0%	1%	NSP	0%	94,3%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	Total	100%	100%	100%	100%	100%

De nombreux lecteurs n'ont pas accédé aux salles de lecture et sont restés dans les espaces publics

- Un constat en grande partie lié aux travaux sur le site



Le public des expositions reste un peu plus longtemps sur le site

- 2h00 en moyenne pour les expositions contre 1h40 pour les visiteurs restés dans les espaces publics

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

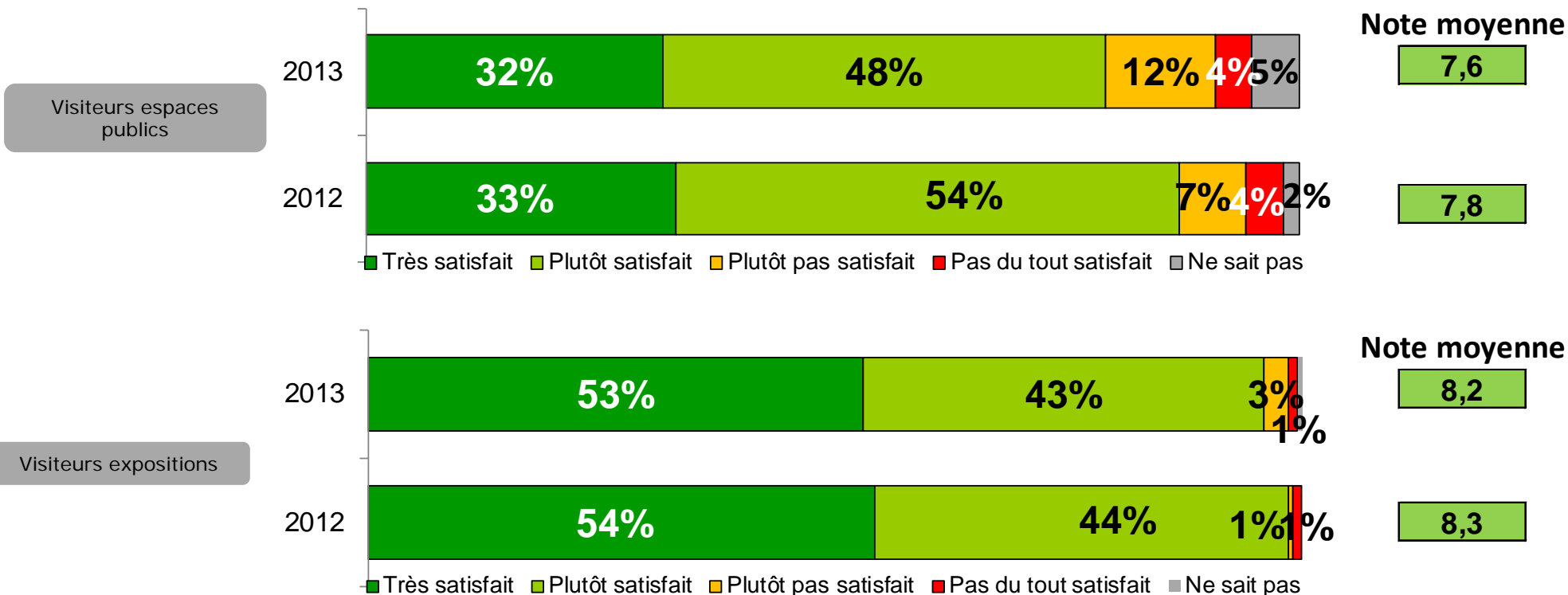
	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
< 1 heure	32%	40%	21%	15%
1 à 2 heures	25%	19%	29%	34%
2 à 3 heures	19%	17%	35%	31%
3 à 4 heures	11%	11%	10%	10%
4 heures et plus	13%	14%	5%	11%
Moyenne	1h45	1h40	1h40	2h
Total	271	229	200	192

III. La satisfaction des visiteurs

Les visiteurs d'expositions sont beaucoup plus satisfaits que ceux qui sont restés dans les espaces publics

- Un sentiment à rapprocher du non accès aux salles pour de nombreux visiteurs des espaces publics

*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 ?*



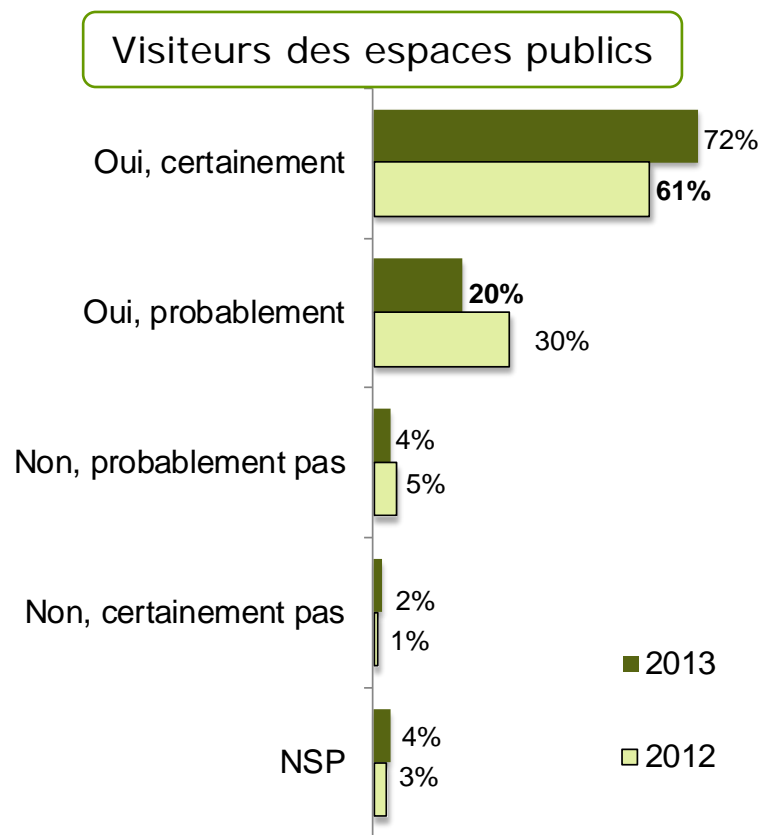
En 2013, l'accueil et le confort sont toujours appréciés, les critiques portant plus sur la facilité à s'orienter et sur les informations fournies par la BnF

Et quelle note globale donneriez-vous concernant ...

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
L'accueil dans le hall	8,3	8,3	8,6	8,5
L'accueil à la caisse ou à la billetterie			8,7	8,4
L'accueil à l'entrée de l'exposition			8,2	8,5
Le prix d'entrée			7,5	7,5
Les jours et horaires d'ouverture	7,7	7,5	8,3	8,3
La facilité à s'orienter au global	7,8	7,5	7,7	7,3
Le confort de votre séjour	8,3	8,0	8,3	8,3
Les services annexes	7,5	7,2	7,8	7,7
La capacité de la BnF à communiquer sur son actualité	7,5	7,6	7,5	7,4
L'information donnée pendant les travaux	NC	6,8	NC	6,0

Des visiteurs qui expriment une volonté de revenir à la BnF plus forte encore en 2013

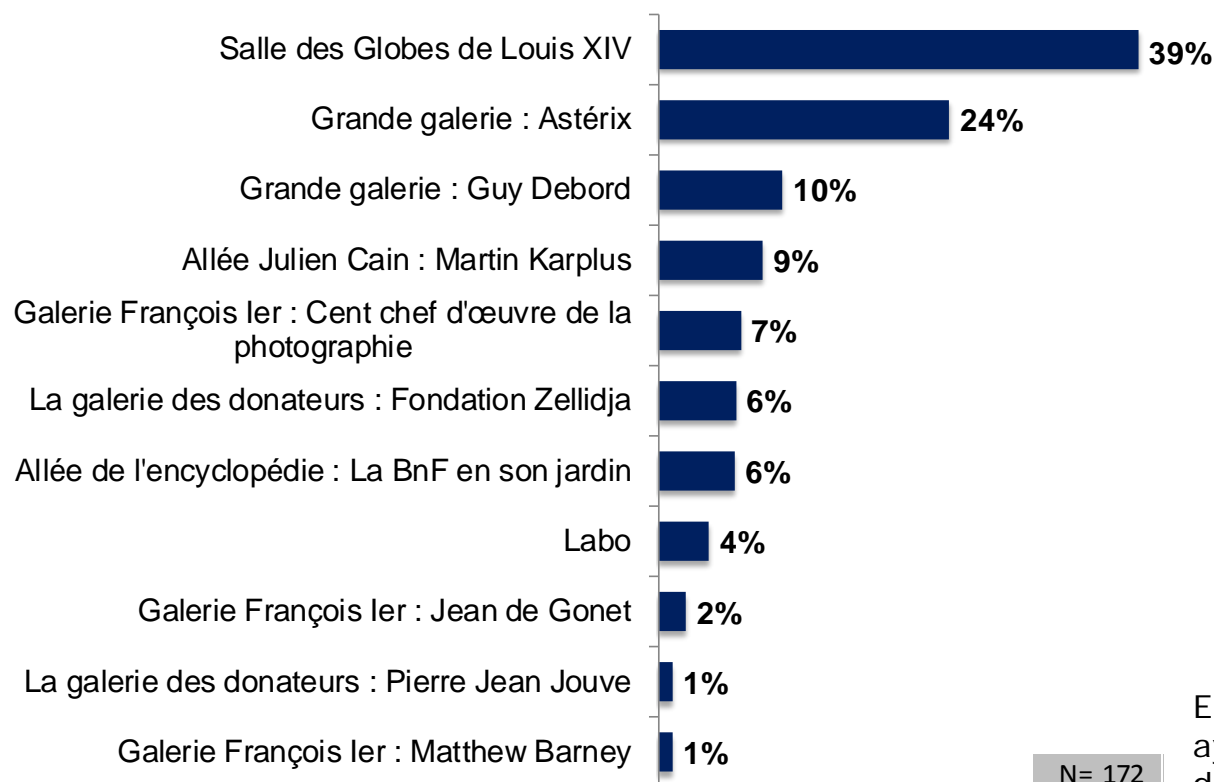
Avez-vous l'intention de revenir à la BnF, quel qu'en soit le motif ?



2 espaces beaucoup plus fréquentés :

- **Le hall des Globes** (+11 pts par rapport à 2012)
- **La Grande Galerie** est beaucoup plus visitée en 2013 (34%, +20 pts) alors que la Galerie François I^{er} est très en retrait cette année (10%, -24pts)

Quelle(s) exposition(s) avez-vous visitée(s) ou sur lesquelles vous vous êtes attardé ?




N= 172

Ensemble visiteurs
ayant retenu le nom
d'une exposition

Comme en 2012, l'appréciation des expositions présente des écarts importants

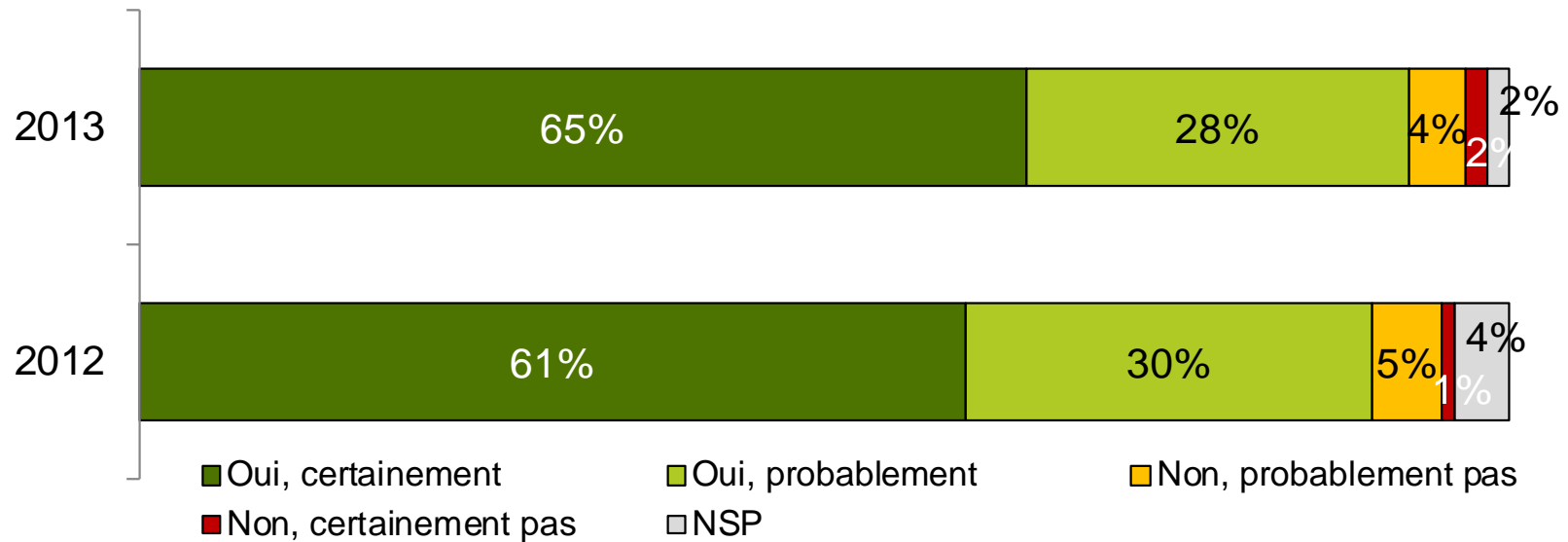
- L'exposition Astérix sort du lot avec une très bonne note, la meilleure atteinte en 2 ans toutes expositions confondues

	note /10
Astérix	8,8
Martin Karplus	8,6
Salle des Globes de Louis XIV	8,3
Guy Debord	8,3
Fondation Zellidja	8,2
Labo	7,9
La BnF en son jardin	7,9
Cent Chef-d'Œuvre de la photographie	7,4

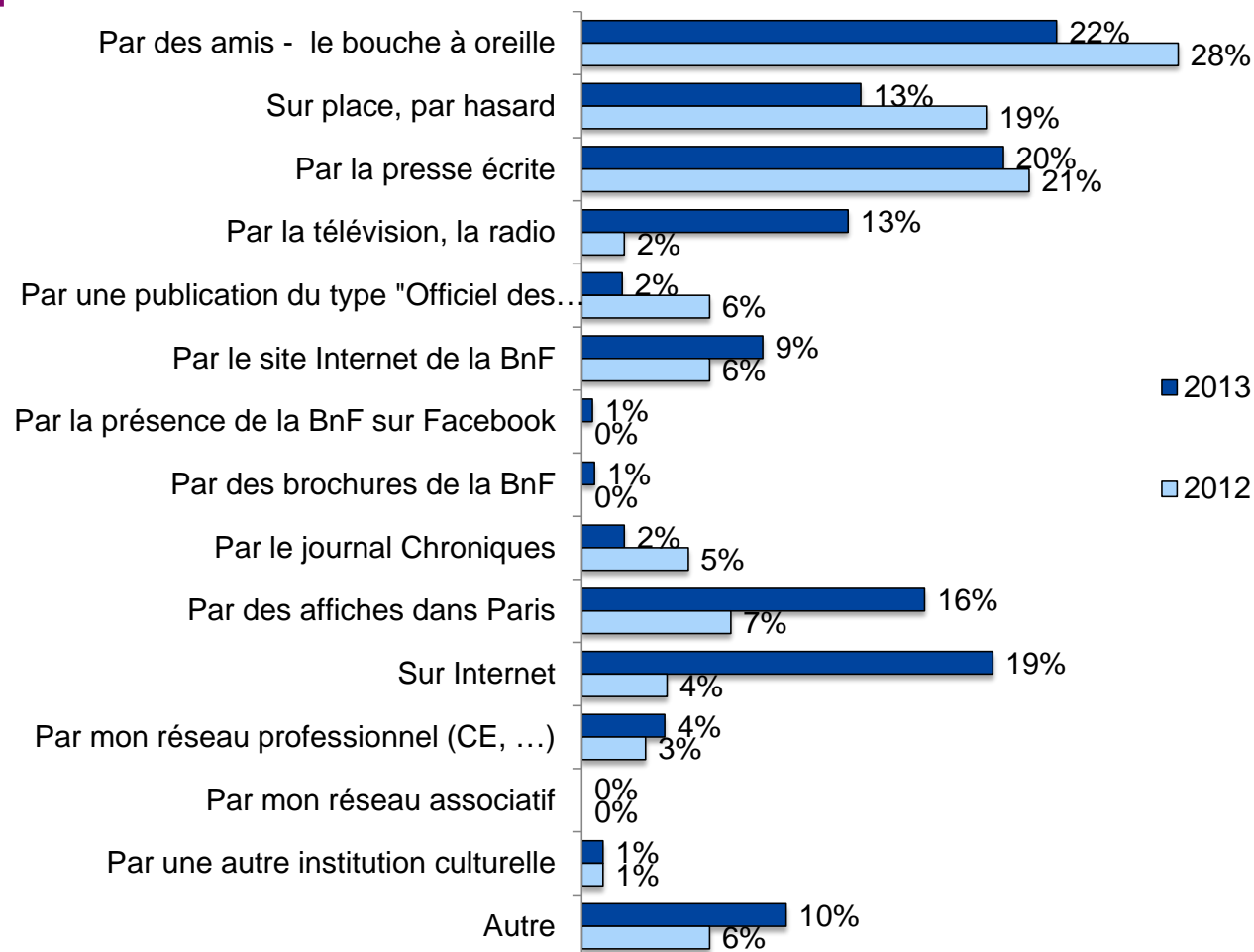
 *Effectifs par exposition faibles (entre 10 et 70)*

Plus encore qu'en 2012, les visiteurs des expositions semblent très satisfaits et comptent recommander la ou les expositions visitées

Recommanderiez-vous l'exposition que vous avez visité à un proche ou à un collègue ?



De nombreux canaux ont permis de faire connaître les différentes expositions de la BnF et notamment les affiches ou Internet



Comment avez-vous entendu parler de ou des expositions que vous avez visitées aujourd'hui ?

La notoriété du journal Chroniques n'évolue pas

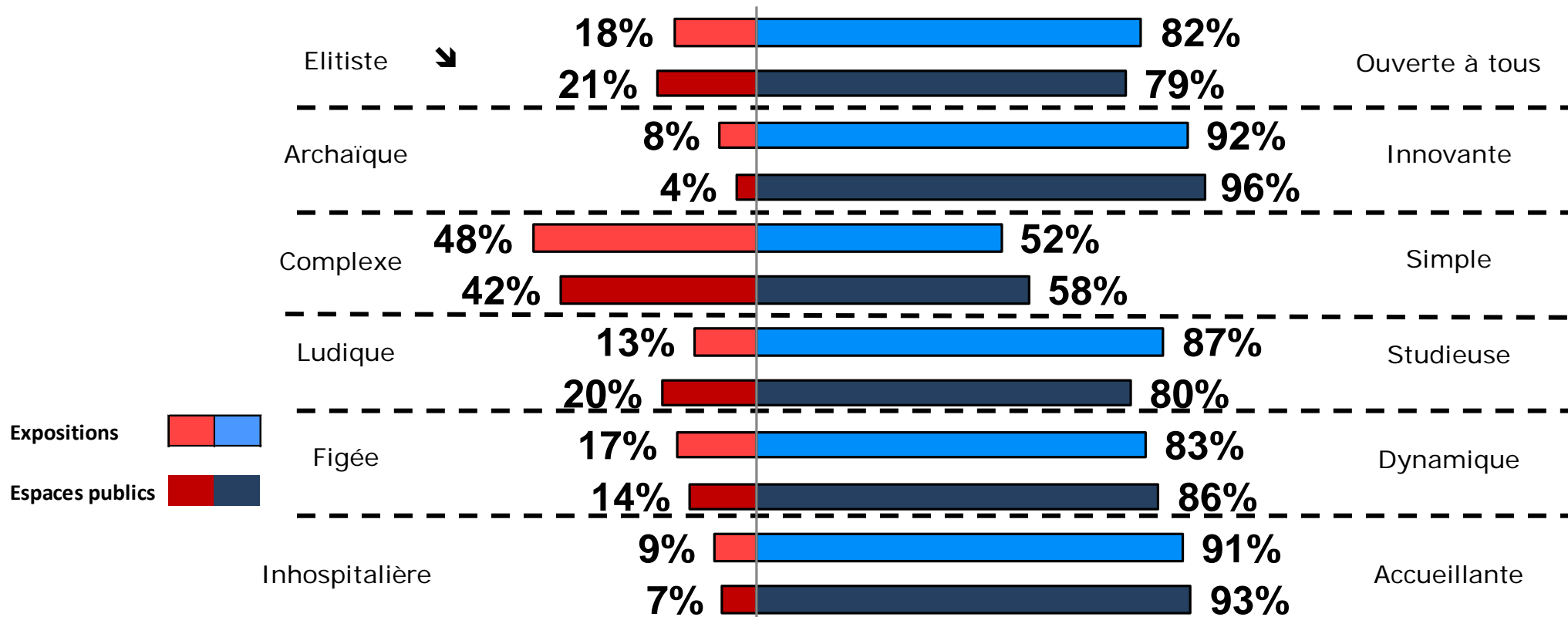
- La consultation reste plus marquée chez les visiteurs d'expositions

<i>Connaissez-vous et avez-vous déjà consulté le journal Chroniques</i>	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
Oui, je l'ai déjà consulté en version magazine papier	18%	14%	27%	20%
Oui, je l'ai déjà consulté en version électronique (site)		1%		3%
Oui, je le connais, mais je ne l'ai jamais consulté	8%	7%	6%	11%
Non, je ne le connais pas	73%	78%	66%	67%
Total	279	229	204	192

L'image de la BnF reste très positive chez les visiteurs

- L'établissement semble toutefois disposer de marges de manœuvre pour apparaître moins complexe.
- Le caractère élitiste s'atténue en 2013 (- 8 pts par rapport à 2012)

Diriez-vous que la BnF est :





Visiteurs et expositions Richelieu

- Période d'enquête : janvier à décembre 2012

Visiteurs espaces publics

janv	fév.	mars	avril	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	dec	total
7%	1%	3%	0%	11%	11%	30%	2%	17%	2%	16%	2%	18

Visiteurs expositions

janv	fév.	mars	avril	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	dec	total
3%	2%	3%	0%	0%	3%	5%	7%	7%	10%	27%	33%	60

Jour d'interrogation

	Visiteurs espaces publics	Expositions
Lundi	1%	7%
Mardi	11%	5%
Mercredi	13%	33%
Jeudi	37%	12%
Vendredi	15%	13%
Samedi	22%	30%
Dimanche	0%	0%
Total	18	60



I. Les caractéristiques des visiteurs de Richelieu

Les visiteurs des espaces publics se sont féminisés en 2013

Sexe

Pouvez-vous me préciser votre âge ?

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
Homme	53%	41%	37%	55%
Femme	47%	59%	63%	45%
Total	38	18	39	60

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
Moins de 18 ans	0%	0%	3%	3%
18 à 24 ans	27%	12%	5%	5%
25 à 34 ans	9%	30%	10%	13%
35 à 44 ans	21%	6%	24%	17%
45 à 54 ans	21%	9%	19%	22%
55 à 64 ans	18%	29%	23%	20%
65 ans ou plus	3%	14%	16%	20%
Refus	0%	0%	0	0%
Total	39	18	38	60

(39 ans)

(44 ans)

(47 ans)

(50 ans)

Effectif faible espaces publics

Les expositions sont visitées principalement par les actifs de CSP+ (cadres et ingénieurs) et de nombreux retraités

Actuellement, vous êtes...

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
En activité professionnelle	54%	57%	54%	52%
Élève ou étudiant	36%	26%	9%	15%
Parent au foyer - sans profession	0%	0%	5%	0%
Retraité(e)	8%	18%	29%	28%
A la recherche d'un emploi	3%	0%	3%	3%
Autre	0%	0%	0%	2%
Total	39	18	39	60

Des étudiants de l'université et classes prépa

Un public professionnel varié de CSP+

Effectif faible
espaces publics

Une fréquentation qui reste dominée en 2013 par les diplômés des 2^e et 3^e cycles universitaires

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
Aucun diplôme	0%	6%	3%	3%
Certificat d'étude, BEPC	0%	6%	0%	0%
CAP, BEP	0%	6%	3%	7%
Baccalauréat	5%	14%	3%	10%
1er cycle universitaire (BAC +2), BTS, DUT	35%	0%	18%	10%
2ème ou 3ème cycle universitaire (BAC +3 à BAC +5)	47%	53%	59%	48%
Diplôme d'ingénieur, grande école	3%	9%	0%	15%
Doctorat	10%	7%	15%	7%
Formation continue ou professionnelle	0%	0%	0%	0%
NSP	0%	0%	0%	0%
Total	39	18	39	60

 Effectif faible espaces publics

Les étrangers sont beaucoup plus nombreux cette année et les étrangers forment une part importante des visiteurs des expositions de Richelieu

Quelle est votre nationalité ?

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
Français	70%	57%	90%	77%
Etranger	30%	43%	10%	23%
Total	39	18	39	60

Lieu de résidence

	Visiteurs		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
Paris	90%	48%	67%	48%
Banlieue	8%	7%	14%	13%
Province	0%	7%	5%	15%
Etranger	3%	37%	14%	24%
Total	39	14	39	54

 Effectif faible espaces publics

A Richelieu, les expositions attirent plus de couples que de familles, contrairement à François-Mitterrand

Êtes-vous venu :

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
Seul	60%	48%	58%	53%
En groupe (d'étudiants, de collègues)	10%	30%	8%	15%
En couple	21%	17%	31%	22%
En famille	8%	6%	3%	10%
<i>NSP</i>	1%	0%	0%	0%
Total	40	18	39	60

 Effectif faible espaces publics



II. Motifs de la visite

- Alors que les visiteurs d'expositions sont clairement en visite culturelle...
- ... les autres se partagent entre les activités de visite du site et le besoin d'échanges

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
Vous avez visité une exposition dans les espaces d'exposition	19%	0%	100%	93%
Vous vous êtes attardé devant une exposition située dans les espaces de circulation de la bibliothèque		5%		65%
Vous avez visité le site ou le bâtiment	46%	45%	26%	28%
Vous avez assisté à une conférence, un colloque, ou à une manifestation culturelle etc.	5%	0%	3%	0%
Vous avez consulté Internet	10%	5%	2%	0%
Vous êtes venu pour rencontrer un professionnel de la bibliothèque	13%	9%	0%	3%
Vous êtes venu pour retrouver des personnes de votre entourage	34%	22%	13%	2%
Vous êtes venu pour travailler en groupe dans les espaces publics (hors salle de lecture)	5%	11%	0%	3%
Vous êtes venu pour vous inscrire à la bibliothèque	18%	25%	0%	2%

 Effectif faible espaces publics

Les visiteurs d'expositions fréquentent occasionnellement le Haut-de-jardin alors que les visiteurs des espaces publics semblent s'y rendre plus régulièrement

Visiteurs des expositions	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	Sur le site de l'Opéra	Sur le site de l'Arsenal	Visiteurs des espaces publics	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	Sur le site de l'Opéra	Sur le site de l'Arsenal
	Souvent	3%	0%	2%	0%		0%	Souvent	13%	0%	0%
Parfois	12%	2%	8%	0%	2%	Parfois	31%	0%	39%	6%	6%
Vous y êtes allé une seule fois	7%	0%	37%	3%	2%	Vous y êtes allé une seule fois	6%	0%	34%	1%	4%
Vous n'y êtes jamais allé	79%	0%	53%	97%	97%	Vous n'y êtes jamais allé	50%	6%	27%	93%	90%
NSP	0%	98%	0%	0%	0%	NSP	0%	94%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	Total	100%	100%	100%	100%	100%

Effectif faible espaces publics

Des visites qui restent de courte durée

- 40 minutes dans les espaces publics, à peine plus d'une heure pour les expositions

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

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
< 1 heure	32%	80%	21%	43%
1 à 2 heures	25%	9%	29%	42%
2 à 3 heures	19%	0%	35%	10%
3 à 4 heures	11%	0%	10%	3%
4 heures et plus	13%	11%	5%	2%
Moyenne	0h40	0h40	0h39	1h10
Total	40	18	38	60

 Effectif faible espaces publics

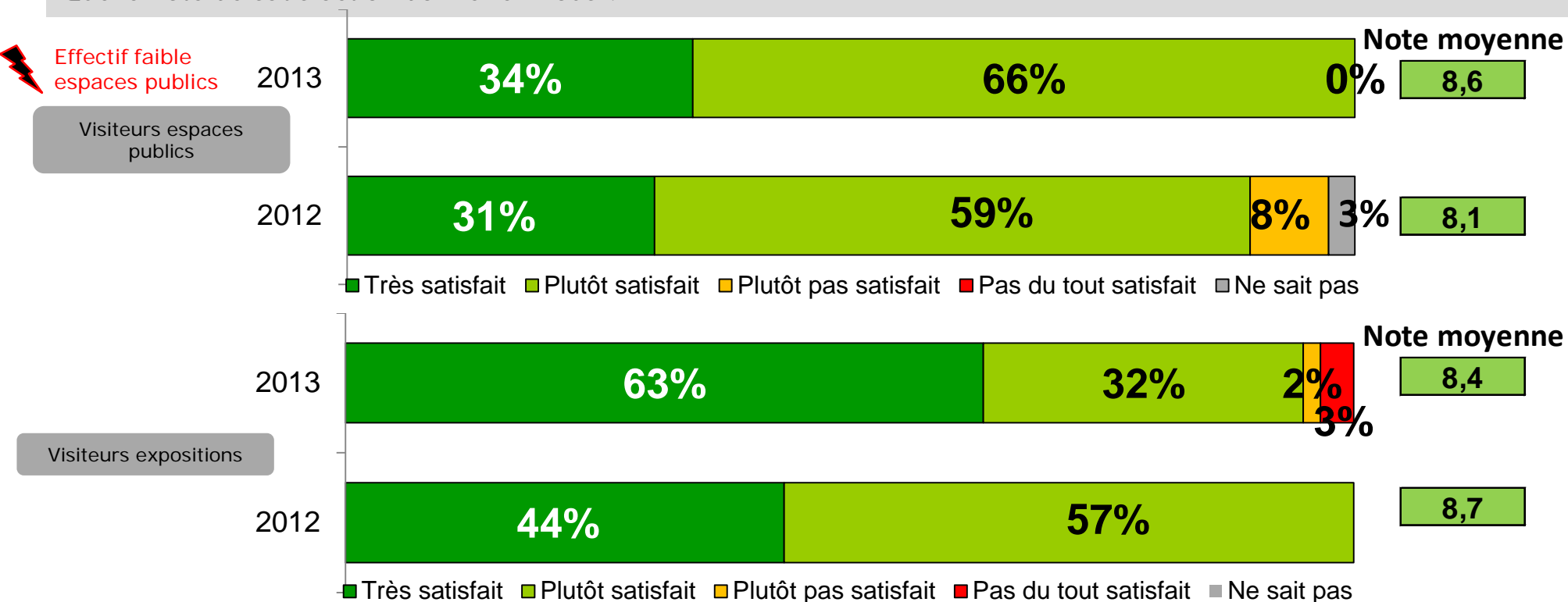


III. La satisfaction des visiteurs

L'ensemble des visiteurs du site Richelieu sont satisfaits de leur venue

- La note des expositions semble pénalisée par une minorité très dure.

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 ?



Si l'accueil et le confort sont très appréciés par l'ensemble des visiteurs, les services annexes et la communication de la BnF sont en retrait


Et quelle note globale donneriez-vous concernant ...

	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
L'accueil dans le hall	7,8	8,1	9,0	8,8
L'accueil à la caisse ou à la billetterie			8,8	8,6
Le prix d'entrée			8,3	7,8
Les jours et horaires d'ouverture	7,4	8,0	8,7	8,9
La facilité à s'orienter au global	7,9	7,9	7,7	7,8
Le confort de votre séjour	7,9	8,6	8,4	8,4
Les services annexes	7,6	6,2	7,2	7,4
La capacité de la BnF à communiquer sur son actualité	8,4	7,6	7,6	7,2

 Effectif faible espaces publics

Les différentes expositions sont particulièrement bien appréciées

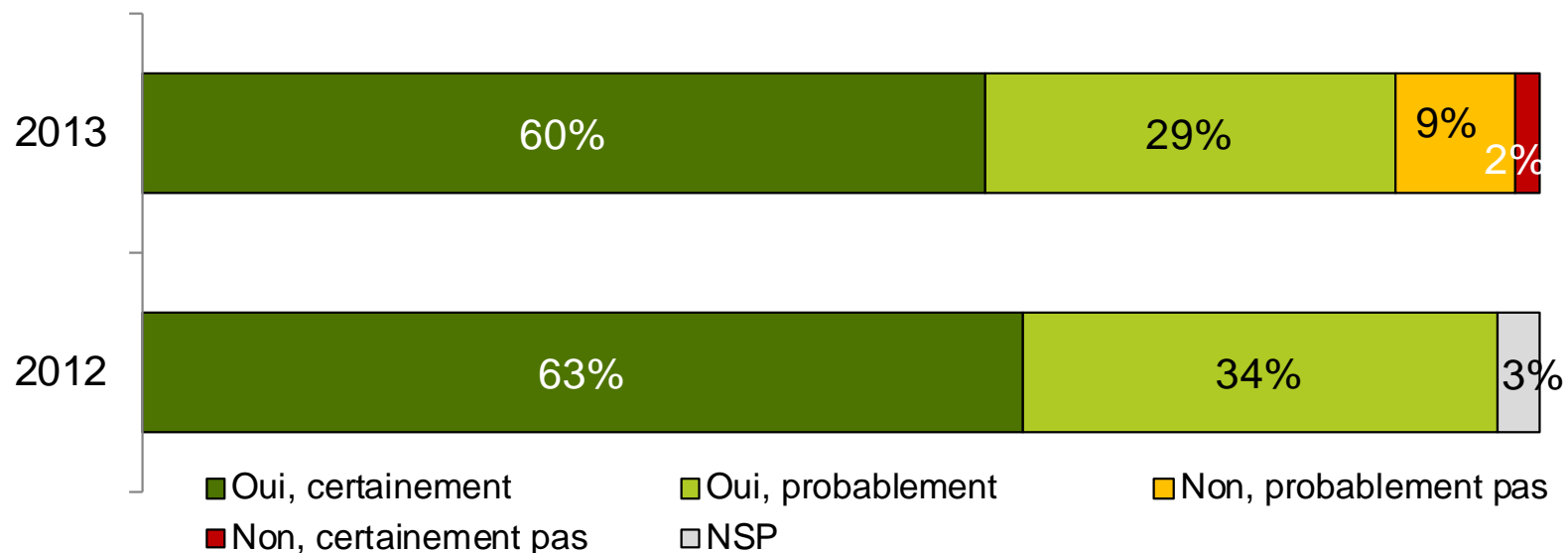
	note /10
Musées des monnaies, médailles et antiques	8,7
Anders Peterson	8,6
Dessins français du XVIIème siècle	8,2

 *Effectifs par exposition faibles (entre 15 et 25)*

Bien que les expositions aient été très bien notées et recommandées certainement par le plus grand nombre, le taux de non recommandation progresse en 2013

- Il est lié à l'exposition Anders Petersen, très appréciée, mais qui ne génère pas le besoin de recommander l'exposition

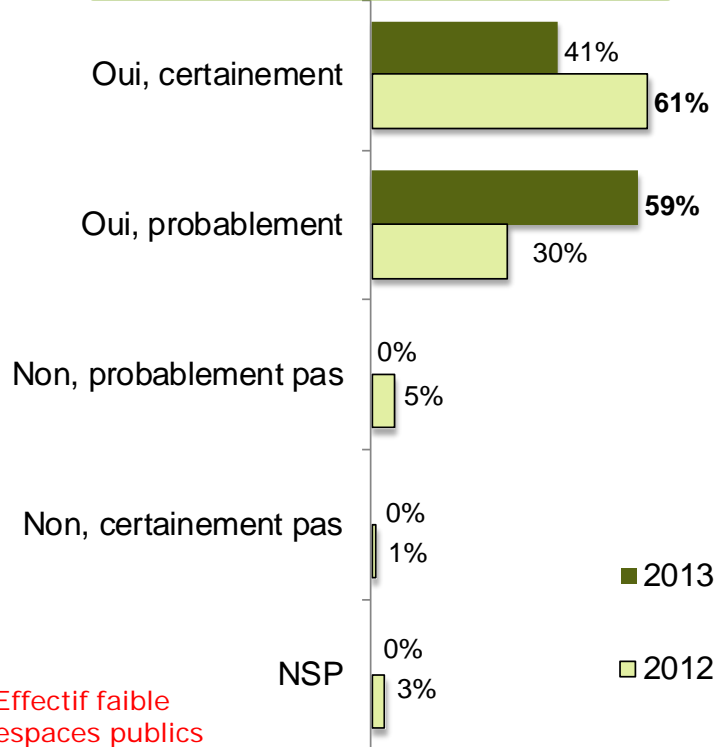
Recommanderiez-vous l'exposition que vous avez visité à un proche ou à un collègue ?



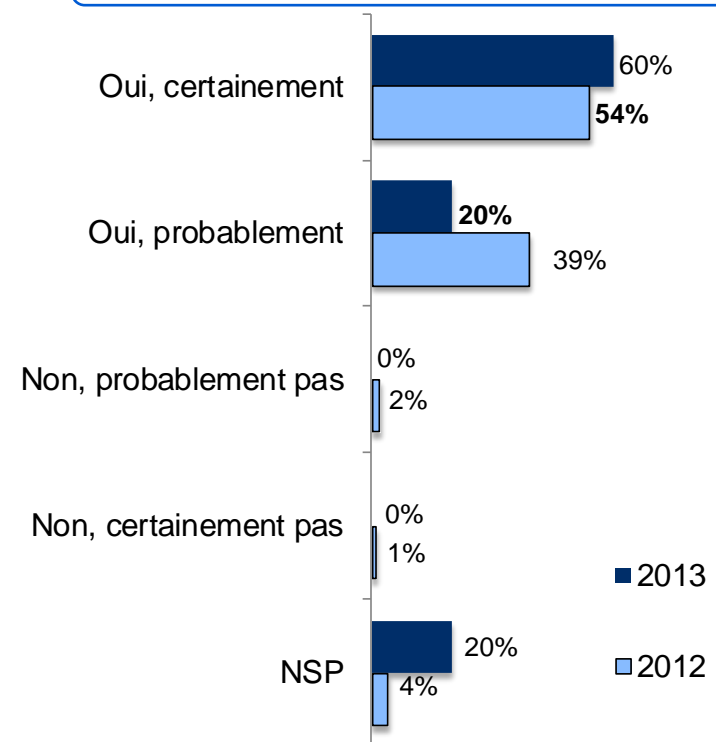
Des visiteurs qui déclarent toujours une forte intention de revenir à la BnF

Avez-vous l'intention de revenir à la BnF, quel qu'en soit le motif ?

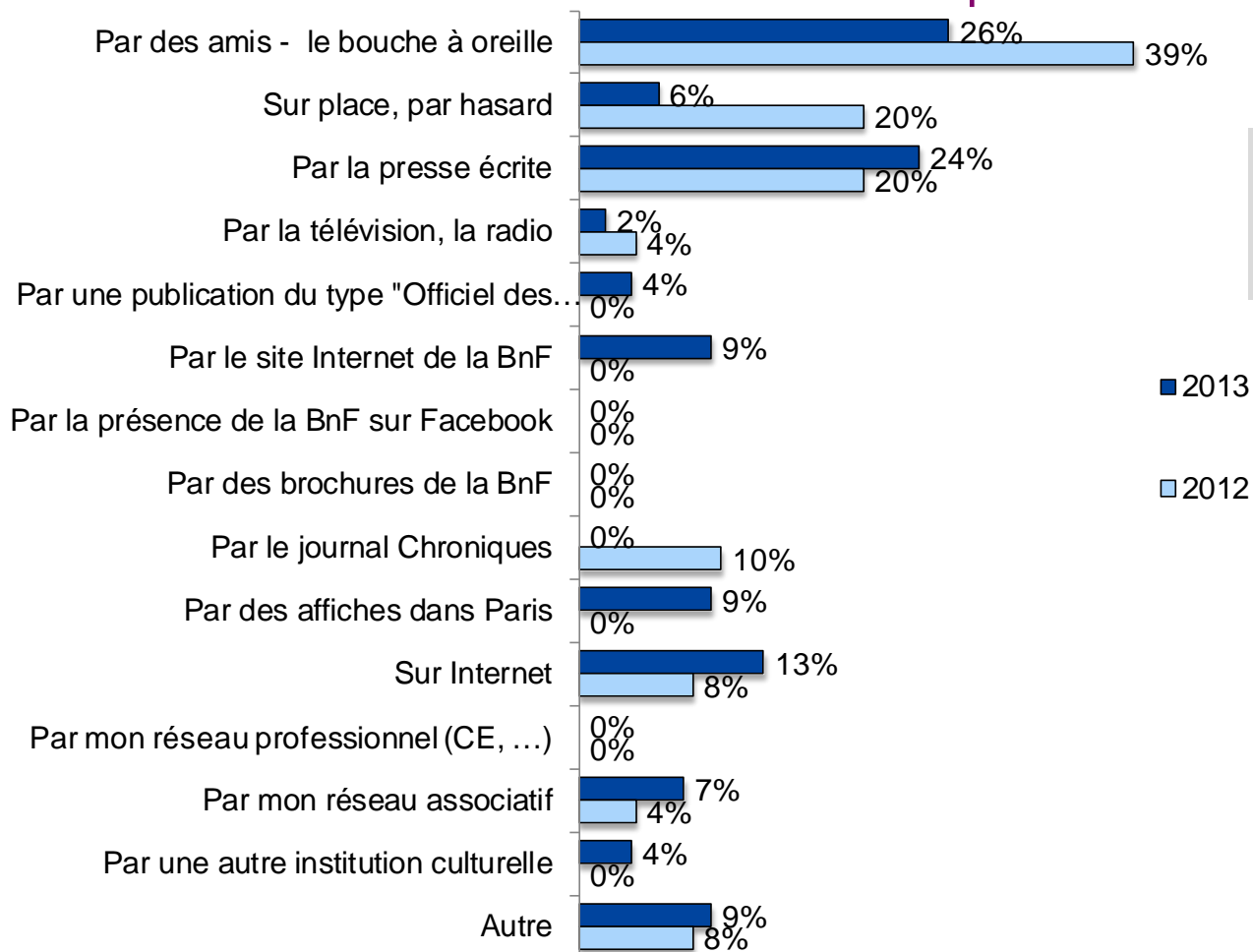
Visiteurs des espaces publics



Visiteurs des espaces d'exposition



Une variété de canaux de communication ont permis de faire connaître les différentes expositions

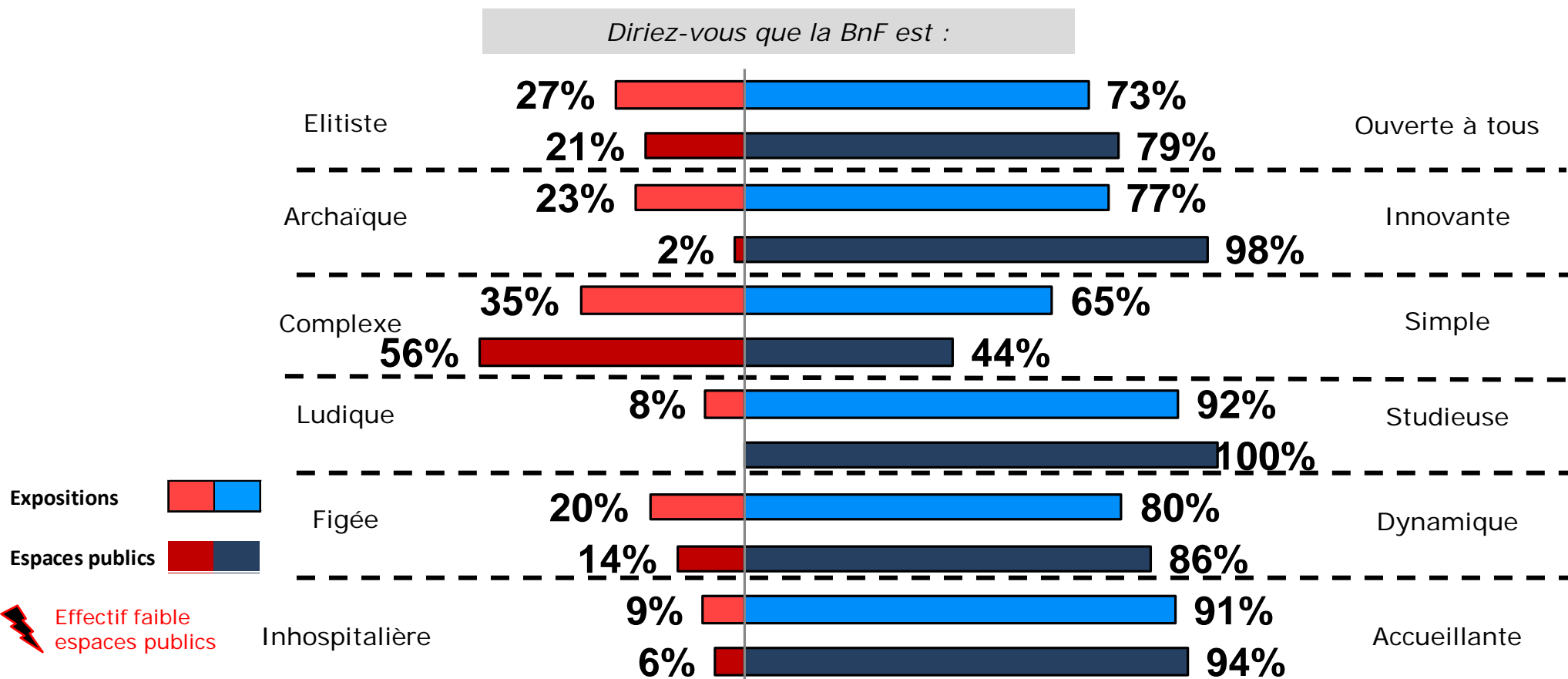


Comment avez-vous entendu parler de ou des expositions que vous avez visitées aujourd'hui ?

La notoriété du journal Chroniques semble se dégrader en 2013 auprès des publics visiteurs de Richelieu

<i>Connaissez-vous et avez-vous déjà consulté le journal Chroniques</i>	Visiteurs espaces publics		Expositions	
	2012	2013	2012	2013
Oui, je l'ai déjà consulté en version magazine papier	50%	8%	36%	13%
Oui, je l'ai déjà consulté en version électronique (site)		3%		3%
Oui, je le connais, mais je ne l'ai jamais consulté	0%	12%	7%	10%
Non, je ne le connais pas	50%	77%	58%	73%
Total	40	18	39	60

Comme en 2012, les caractères élitiste et complexe sont marqués alors que dans l'ensemble l'image de la BnF est très positive





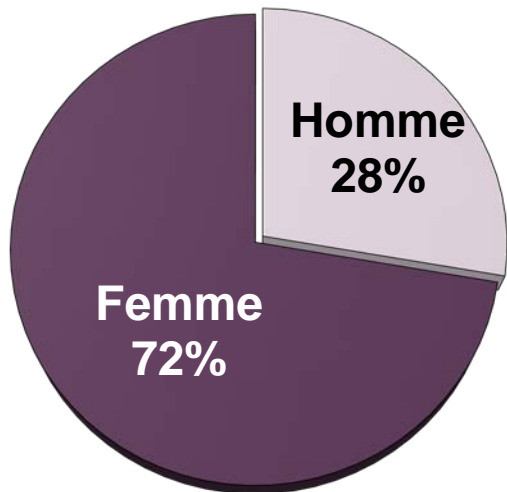
Exposition de l'Opéra

65 enquêtes réalisées en juillet et août 2013

I. Les caractéristiques des visiteurs de l'Opéra

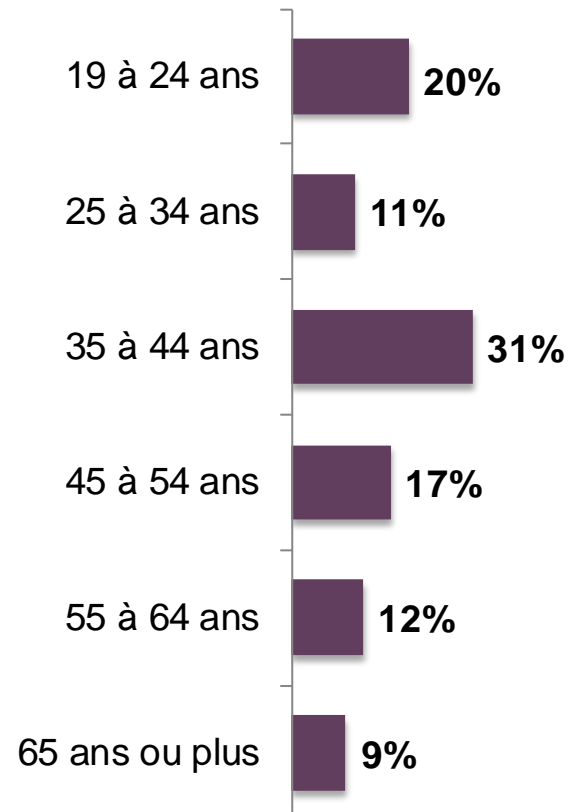
Une très large majorité de femmes de tous les âges

Sexe



N=65

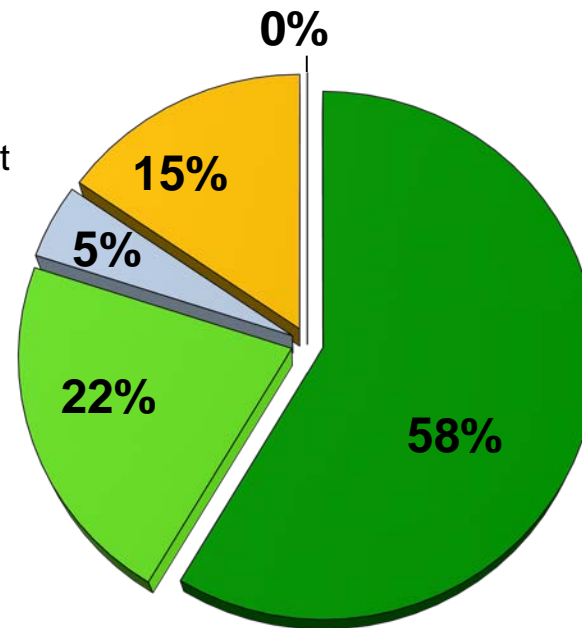
Pouvez-vous me préciser votre âge ?



Une majorité d'actifs et de nombreux étudiants

Actuellement vous êtes ...

- En activité professionnelle
- Élève ou étudiant
- Parent au foyer, sans profession
- Retraité(e)
- A la recherche d'un emploi

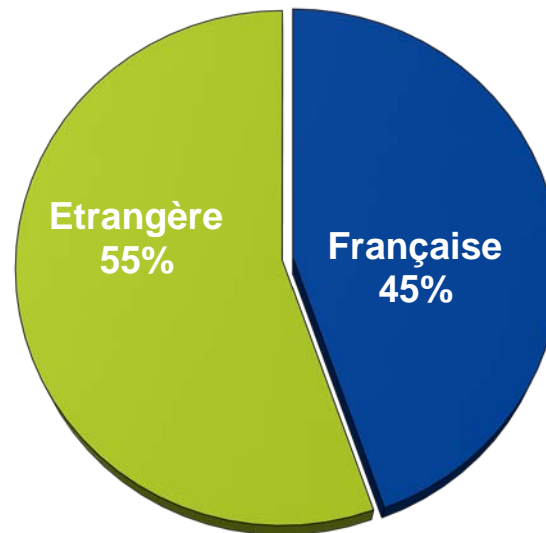


N=65

Contrairement aux autres espaces d'exposition, les visiteurs présents à l'Opéra sont en majorité des étrangers

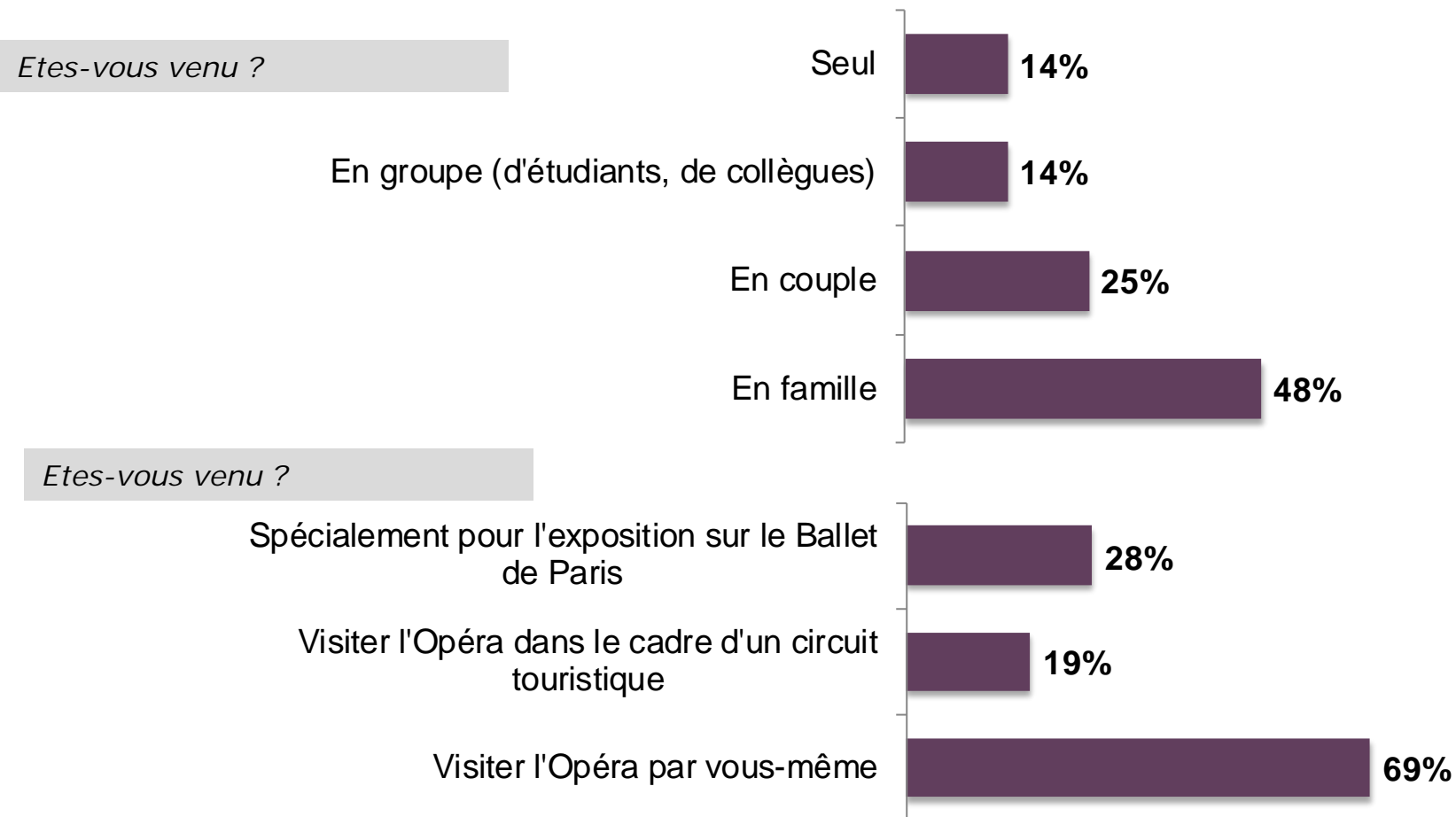
- Parmi ces étrangers, Américains et Espagnols sont les plus représentés

Quelle est votre nationalité



N=65

La visite de l'exposition se fait en famille, le plus souvent dans le cadre d'une visite touristique de l'Opéra

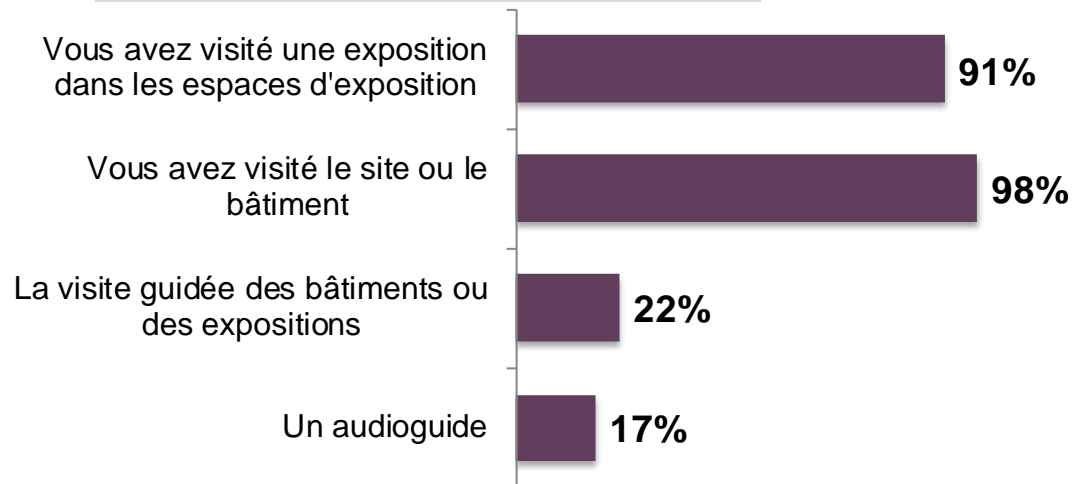


II. Motifs de la visite

La visite de l'exposition concerne 91% des visiteurs Seuls 28% ont identifié la responsabilité de la BnF

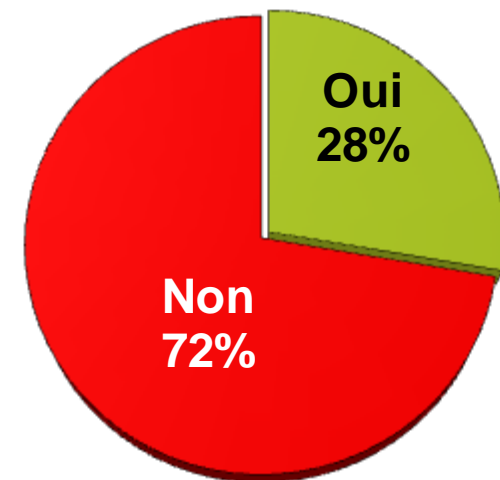
- La visite du bâtiment est le premier motif, le plus souvent par ses propres moyens

Aujourd'hui, vous avez ... (% Oui)



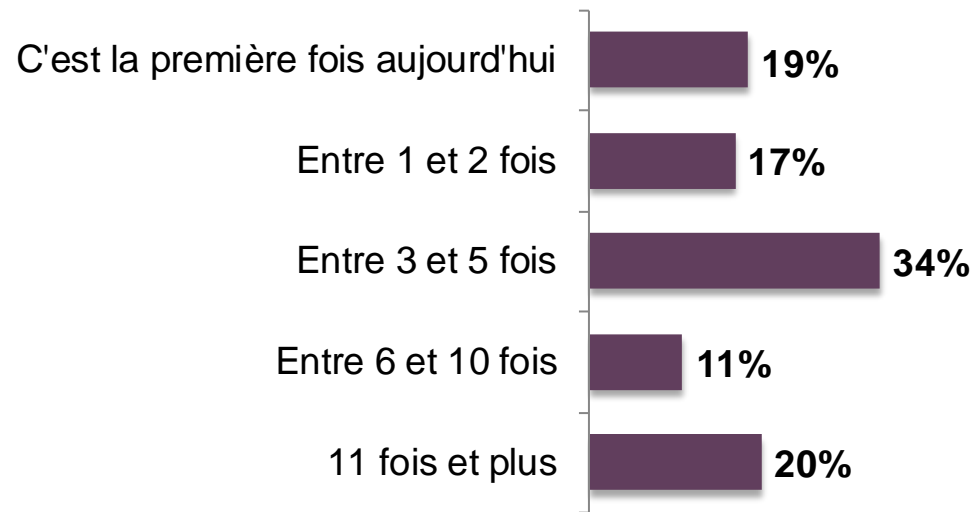
N=65

Aviez-vous identifié que la Bibliothèque nationale de France (BnF) coproduisait l'exposition principale sur le Ballet de l'Opéra de Paris



N=65

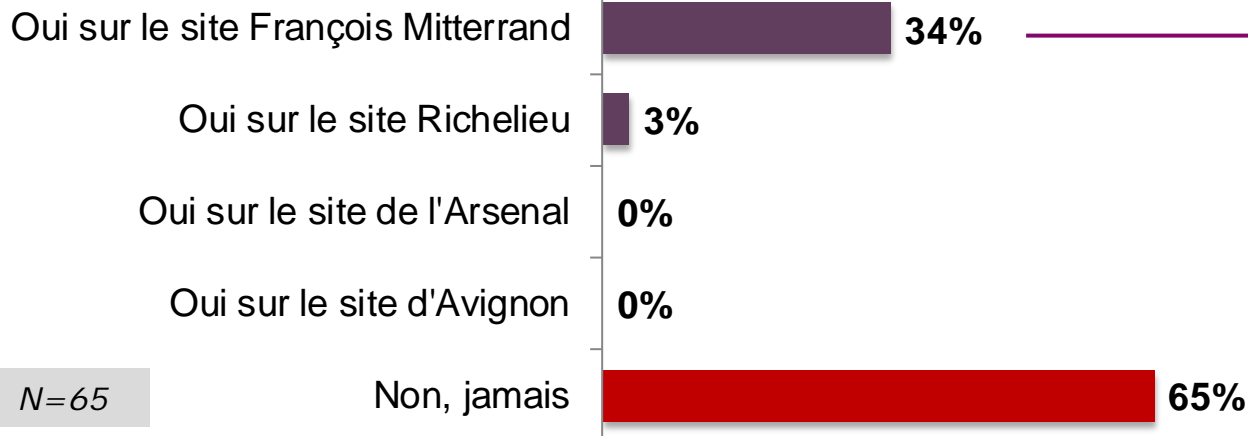
Pour 81% des visiteurs, cette visite n'est pas la première dans l'année



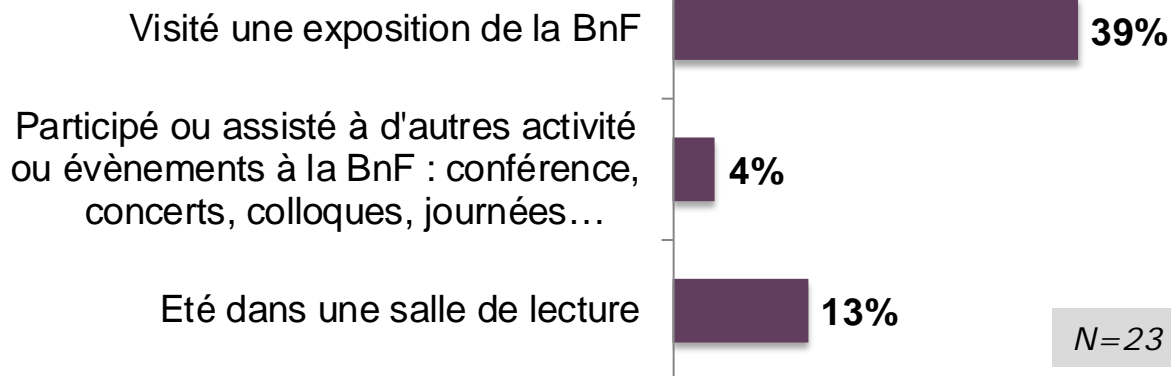
N=65

Un tiers est déjà venu sur le site de François Mitterrand... pour visiter une exposition

Avez-vous déjà été sur des sites de la Bibliothèque nationale de France



Avez-vous déjà ... (%Oui)





III. La satisfaction des visiteurs

La satisfaction concernant l'accueil est excellente

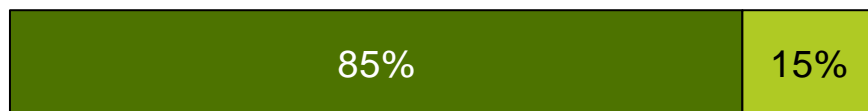
- Seule la visibilité de l'exposition est en retrait

	Opéra
L'accueil au poste de contrôle à l'entrée	8,6
L'accueil à la caisse ou à la billetterie	8,7
L'accueil au global	8,7
La facilité à identifier la présence d'une exposition	7,7

Une exposition très appréciée au global et fortement recommandée

	note /10
Satisfaction Globale	8,4
L'intérêt de l'exposition par rapport à vos attentes	8,4
La scénographie, la mise en scène	8,7
Le parcours de l'exposition	8,5
(si concerné) La visite guidée	8,2
Les textes explicatifs (cartels)	8,2
Les pièces exposées	8,9

Satisfaction à l'égard de votre visite à l'exposition sur le Ballet de l'Opéra de Paris ?



■ Très satisfait

■ Plutôt satisfait

■ Plutôt pas satisfait

■ Pas du tout satisfait

Recommanderiez-vous l'exposition que vous avez visité à un proche ?



■ Oui, certainement

■ Oui, probablement

■ Non, probablement pas

■ Non, certainement pas



GMV Conseil

*25, rue Titon - 75011 Paris
Tél : + 33 1 55 25 50 00*

www.gmv-conseil.fr