



{BnF

Junior  ESSEC
— CONSEIL —

Synthèse d'étude

Étude des publics de la Bibliothèque nationale de France
à l'occasion des Journées Européennes du Patrimoine,
les 21 et 22 septembre 2019

Commanditaire :
Floriane ZASLAVSKY

Chefs de Projet :
Priscille WALLNER et Pierre LEZER

1. *Executive Summary*

➤ Page 2

2. Analyse des résultats – Tris simples

➤ Page 16

3. Analyse des résultats – Tris par site

➤ Page 44

4. Analyse des résultats – Autres tris

➤ Page 143



1. *Executive Summary*

Rappel du contexte de l'étude

 **Page 3**

Conclusions de l'enquête

 **Page 6**



1. *Executive Summary*

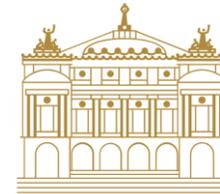
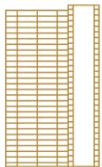
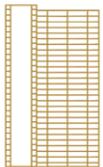
Rappel du contexte de l'étude

Conclusions de l'enquête



Contexte et objectifs de l'étude (1/2)

- Fondée en 1461 et située à Paris, la **Bibliothèque nationale de France (BnF)** est une **bibliothèque patrimoniale d'étude et de recherche ouverte au public**. La mission de cet établissement public, sous tutelle du **ministère de la Culture**, consiste à « *collecter, cataloguer, conserver, enrichir et communiquer le patrimoine documentaire national. La BnF assure l'accès du plus grand nombre aux collections sur place, à distance et développe la coopération nationale et internationale* ». De nombreux visiteurs parcourent en effet les collections, à des fins professionnelles (*notamment de recherche ou d'étude*) ou personnelles, et assistent aux activités culturelles proposées (*expositions, conférences, ateliers et visites*).
- La **Bibliothèque nationale de France** est présente sur plusieurs sites :



François-Mitterrand

Richelieu-Louvois

Arsenal

Opéra

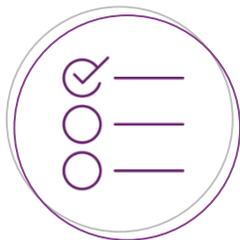
Jean-Vilar

- Les **Journées Européennes du Patrimoine (JEP)** sont des manifestations nationales annuelles, créées en 1984 par le **ministère de la Culture français** et organisées depuis 1991 par le Conseil de l'Europe et la Commission européenne. Elles se déroulent actuellement dans une cinquantaine de pays, entre fin août et début novembre, dans l'objectif d'ouvrir les portes des monuments historiques nationaux au grand public.
- En particulier, la **36^{ème} édition des Journées Européennes du Patrimoine** a eu lieu en France les **21 et 22 septembre 2019** sur le thème « **Arts et divertissements** ». De nombreux monuments, dont la **Bibliothèque nationale de France**, ont profité de cette occasion pour présenter leurs collections au grand public.

Contexte et objectifs de l'étude (2/2)

- Dans ce contexte, la **commanditaire** a fait appel à **Junior ESSEC** afin de mener une **étude des publics** qui ont visité les 3 sites de la **BnF** ouverts à l'occasion des Journées Européennes du Patrimoine. Ces journées ont en effet rassemblé des publics différents de ceux qui se rendent à la **BnF** le reste de l'année.
- Les **sites ciblés** par cette étude ont été les suivants :
 - Le site **François-Mitterrand** – *dimanche 22 septembre 2019,*
 - Le quadrilatère **Richelieu-Louvois** – *samedi 21 et dimanche 22 septembre 2019,*
 - **L'Arsenal** – *samedi 21 et dimanche 22 septembre 2019.*

Phase préliminaire de validation des objectifs



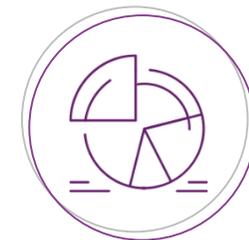
Cette phase a eu pour objectif de préparer le questionnaire et la logistique de l'enquête.

Phase d'enquête



La phase d'enquête a été la phase clé de l'étude et a consisté en l'administration des questionnaires auprès des publics ciblés.

Phase de synthèse



*Cette phase a eu pour objectif de synthétiser les retours des visiteurs et d'élaborer des conclusions et des recommandations pour la **BnF**.*

1. *Executive Summary*

Rappel du contexte de l'étude

Conclusions de l'enquête

Profil général des visiteurs

Raisons de la visite de la BnF

Satisfaction des visiteurs

Perspectives de retour à la BnF

Profil du public par site



L'enquête menée auprès de 510 visiteurs de la BnF lors des JEP 2019 a mis en évidence une grande satisfaction et un intéressant potentiel de retour

8,8/10

Les 510 répondants sont globalement **très satisfaits** de leur visite, en particulier à l'Arsenal.

40%

Près de la moitié des répondants jugent la qualité de leur visite **supérieure à leurs attentes**, en particulier à l'Arsenal (56%).

55,3%

Les visiteurs évoquent pour plus de la moitié le désir de « **découvrir la BnF** ».

59,0%

Les **personnes seules** représentent une large part des visiteurs, à Richelieu en particulier (*les familles sont plus nombreuses à François-Mitterrand*).

58,8%

Les visiteurs viennent surtout de **Paris**, peu d'étrangers ont été interrogés (3,1%).

89,4%

Une large majorité des visiteurs est prête à **revenir à la BnF**, en particulier pour des **activités culturelles et expositions** (64,5%).

59,0%

La majorité des visiteurs des JEP à la BnF n'y était **jamais venu** pour d'autres raisons (67% à Richelieu).

51,4%

Plus de la moitié des visiteurs se rendent également dans d'**autres lieux que la BnF à l'occasion des JEP**.



42 ans

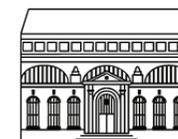
Tous les âges sont représentés au sein du public des JEP, mais la répartition diffère selon les sites.



Arsenal réunit un public de connaisseurs, plutôt âgé et féminin, très satisfait de sa visite et même agréablement surpris.



François-Mitterrand est visité par un public davantage familial souhaitant découvrir la BnF en guise de sortie et fortement susceptible de revenir.



Richelieu accueille un public de curieux novices de la BnF, informés par les médias et les réseaux sociaux.

Le public visitant la BnF à l'occasion des JEP est en majorité constitué de femmes, de Parisiens, s'y rendant seuls ou en couple et amateurs de livres et de lecture

- À l'échelle de l'ensemble des sites, le public de la BnF est **plus féminin** que masculin, avec **57,5%** de visiteuses (*interrogées*). Ce caractère est d'autant **plus vrai à l'Arsenal et à Richelieu** (où la part se rapproche de 60% de femmes) qu'à **François-Mitterrand**. Ce dernier est peut-être **davantage grand public** là où l'Arsenal et Richelieu sont fréquentés par un **public plus connaisseur**.
- Le public interrogé affiche une moyenne d'âge de **42 ans**, ce qui cache cependant une **disparité importante selon les sites**. L'**Arsenal** attire ainsi des **personnes plus âgées** que la moyenne (50,5 ans en moyenne, avec un tiers de retraités), à l'inverse de François-Mitterrand (37,7 ans).
- Paris** reste **bien représenté** dans la population visitant la BnF à l'occasion des JEP, avec **58%** de personnes domiciliées dans l'un des 20 arrondissements, bien souvent, par ailleurs, les plus proches de chacun des sites. Ce constat est **d'autant plus vrai pour les répondants de l'Arsenal** (66% de Parisiens). La présence dans l'échantillon de **quelques personnes originaires de l'étranger** (3,1%) est à noter.
- Le public des JEP atteste d'un **niveau académique plutôt élevé** avec **près de 50%** de répondants affichant un **niveau au moins supérieur à Bac+5**, ce qui se traduit par une prépondérance des « *autres activités professionnelles* » (recouvrant notamment les professions les plus qualifiées). Cela va de paire également avec une **appétence forte pour les livres et la lecture**, **43,5%** des répondants évaluant leur intérêt à ce sujet par la note la plus haute (5). Là aussi, le profil littéraire du public de la BnF **diffère selon les sites** : **56,4%** des répondants sont concernés par la note la plus haute du côté de l'**Arsenal** (qui, de manière générale, attire donc un public très connaisseur), contre **un peu moins d'un tiers** à **François-Mitterrand**. L'origine géographique des répondants semble aussi jouer : ainsi, la fréquence des pratiques culturelles proposées aux répondants (*cinéma, spectacles, musées et expositions, monuments et sites historiques*) est un peu plus faible parmi les visiteurs n'habitant pas à Paris intramuros.
- Enfin, les personnes **seules ou en couples** sont majoritaires parmi les visiteurs de la BnF à l'occasion des JEP (*respectivement 30% et 29%*), les **familles** étant les plus nombreuses uniquement sur le site de François-Mitterrand (23,3%). Les **visiteurs les plus âgés** sont plus **souvent seuls**, quand les **plus jeunes** effectuent davantage la visite **entre amis**.

Chiffres clés



57,5%

Part de femmes parmi le public des JEP



42 ans

Âge moyen des visiteurs de la BnF à l'occasion des JEP



58,8%

Part de Parisiens parmi le public des JEP



59,0%

Part des personnes seules ou des couples sans enfants parmi le public des JEP

Les JEP sont l'occasion de « découvrir la BnF », pour la première fois dans près de 60% des cas et même 70% sur le site de Richelieu

- La visite de la BnF s'inscrit, pour une **moitié des répondants**, dans une **démarche plus globale de découverte de monuments et sites à l'occasion des JEP** – **44%** des répondants ont cependant, à l'inverse, uniquement l'intention de visiter la BnF.
- Comme en 2018, **près de 60%** des visiteurs de l'édition 2019 des JEP à la BnF **n'avaient jamais visité l'institution** (mais 52% du public parisien). Cette proportion est de **50%** à l'**Arsenal**, mais de **68%** à **Richelieu**. La majorité des répondants mettent ainsi en avant le **souhait de découvrir la BnF** (55% en 2019, 52% en 2018), en particulier du côté de **Richelieu** (plus de 60%).
- Les jeunes et les plus âgés sont **plus enclins à la découverte**, de même que **plus sensibles à l'architecture et à l'histoire** des sites, ainsi qu'aux collections.
- Près de 10%** des répondants indiquent visiter la BnF à l'occasion des JEP « **par hasard** », mais seulement **4%** des visiteurs de François-Mitterrand – ce qui suppose que ces derniers aient **d'avantage planifié la visite**. Le public de François-Mitterrand cite toutefois davantage les motivations liées à la **localisation du site** et la perspective de **sortir** et de **se promener** par rapport aux deux autres publics (35,3% contre 28,2% et 22,7% à l'**Arsenal** et à **Richelieu** respectivement), ce qui met en évidence le **caractère plus « badaud »** des visiteurs de François-Mitterrand.
- Les **profils les plus littéraires** parmi l'ensemble des répondants sont **plus nombreux à avoir déjà visité la BnF** (47% contre 40% pour l'ensemble des 510 répondants), en particulier pour des expositions – ils recherchent en majorité à découvrir l'architecture et l'histoire ainsi que les collections. Les **profils les moins littéraires** voient surtout leur visite **comme une distraction**, un moyen de **sortir** et de **se promener** (ces motivations concernent 43% du public le moins intéressé par les livres et la lecture).
- À signaler ici le cas atypique de **24,7%** des répondants qui ont **déjà visité la BnF** lors d'éditions précédentes **sans pour autant y être revenus dans d'autres contextes**. À l'inverse, **17,6%** des répondants indiquent fréquenter la BnF en temps normal mais **ne se rendaient aux JEP** que pour la première fois en 2019.

Chiffres clés



59,0%

Part des visiteurs n'étant jamais venus auparavant à la BnF



55,3%

Part des visiteurs indiquant vouloir « découvrir la BnF »



4,0%

Part des visiteurs de François-Mitterrand indiquant venir par hasard



24,7%

Part des répondants ayant déjà visité la BnF pour les JEP sans y être revenus pour un autre motif

La communication passe en majorité par le bouche-à-oreille et le site officiel des JEP, mais des nuances sont à observer selon les sites, l'âge ou l'appétence pour les livres

- En termes de communication, le **bouche-à-oreille** et le **site officiel des JEP** se dégagent comme les deux sources principales d'information au sujet de l'ouverture de la BnF, **ce qui correspond peu ou prou au constat déjà fait en 2018**.
- Le **bouche-à-oreille** fonctionne en particulier pour le public de **François-Mitterrand** (26% d'audience), quand le **site officiel des JEP** s'avère plus efficace auprès du public de **l'Arsenal** (*plus d'un visiteur sur cinq*). De manière remarquable, les répondants de **Richelieu** indiquent à **20%** s'être informés grâce aux **réseaux sociaux**.
- Les **réseaux sociaux** ont plus d'emprise sur le **public jeune**, alors que le **site officiel des JEP** a plus d'audience auprès du **public d'âge intermédiaire**. Le **public de plus de 56 ans** est quant à lui plus sensible aux **supports papiers**, tels que le supplément du Figaro ou les guides et brochures.
- Les **visiteurs les plus portés sur la lecture et les livres** sont informés relativement davantage par le **site officiel des JEP** ainsi que les **réseaux sociaux** (*respectivement 22% et 16%*), alors que les moins sensibles comptent avant tout sur le **bouche-à-oreille** (*39% des répondants concernés, en particulier du côté de François-Mitterrand*).
- En comparaison avec les résultats obtenus lors de l'enquête de 2018, le **site officiel de la BnF, peut-être en raison de sa récente refonte**, fait un **bond de près de 4 points** pour gagner une audience de **11%** (*contre 7% en 2018*). Dans le même temps, les **réseaux sociaux** connaissent également une **progression notable**, étant cités à **14%** en 2019 contre **4%** en 2018 (*dopés par la part constatée du côté de Richelieu*).
- Concernant le **site Internet de la BnF**, l'enquête révèle que **quatre visiteurs sur dix** l'ont consulté, en particulier parmi le public de **François-Mitterrand** (*moitié des répondants*). Dans l'ensemble, les personnes l'ayant consulté jugent y **avoir trouvé ce qu'ils recherchaient** (*95% des répondants ont un avis favorable, dont 25% un avis franchement favorable*).

Chiffres clés



26,0%

Part de répondants indiquant avoir été informés par bouche-à-oreille à François-Mitterrand

{ BnF

+ 4 points

Progression de l'audience du site officiel de la BnF comme source d'information sur les JEP



40,0%

Part des répondants ayant consulté le site officiel de la BnF de manière générale



+ 10 points

Progression de l'audience des réseaux sociaux

À l'issue d'une heure de visite en moyenne, les répondants sont globalement très satisfaits de ce qu'ils ont vu de la BnF

- Dans l'ensemble, les visites ont duré majoritairement **entre 30 minutes et 2 heures** (82% des visites sont concernées). **François-Mitterrand** connaît une **durée moyenne de visite un peu plus longue**, avec un quart de répondants indiquant y avoir passé **plus de 2 heures** (là où cela concerne seulement 8% et 6% respectivement des répondants de l'Arsenal et de Richelieu). Du reste, le **temps de visite semble corrélé à l'âge**, les plus jeunes restant moins longtemps que les visiteurs les plus âgés.
- À l'échelle de la BnF toute entière, une **note moyenne de satisfaction de 8,8** est mesurée et s'échelonne de **8,4 à François-Mitterrand à 9,1 à l'Arsenal**. Cela correspond à un indice NPS (différence entre la part de répondants indiquant 9 et 10 de celle des répondants indiquant 6 et moins) de **61,6** au global (44,7 à François-Mitterrand et 69,1 à l'Arsenal). Bien que **disparate selon les sites**, la satisfaction mesurée reste **très positive pour la BnF**. La visite est même « **bien meilleure que les attentes** » dans **40% des cas**.
- Si l'**accueil réservé par le personnel** ou encore le **confort** et la **propreté** des sites ont été salués par les visiteurs (plus de 75% d'avis « très satisfait »), les répondants sont plus critiques quant au **fléchage du parcours** (7,5% d'avis négatif, le taux d'insatisfaction le plus bas) et à la **clarté du dépliant** mis à disposition pour la visite.
- Concernant les activités et visites proposées aux visiteurs, **celles demandant un minimum d'engagement et d'attention** (visites guidées, ateliers, échanges avec le personnel) ont rencontré **moins de succès** auprès des **jeunes**, ces derniers leur préférant les visites libres. Cela dénote une différence d'intérêt et finalement de satisfaction, avec une **note moyenne d'appréciation croissante avec l'âge** (8,7 pour les moins de 35 ans, 9 pour les plus de 55 ans). Le potentiel de recommandation est aussi **plus fort parmi les visiteurs plus âgés**, même si ces derniers sont un peu moins susceptibles de revenir à titre personnel.
- À noter enfin que les répondants n'ayant **jamais visité la BnF avant ces JEP** expriment une **satisfaction un peu moins importante** (une note moyenne de 8,7 contre 9,0 pour les autres) et se disent **un peu plus déçus de la visite** (4% indiquent trouver la visite « un peu » en-dessous de leurs attentes, contre 1,9% pour les habitués de la BnF).

Chiffres clés



70,2%

Part de notes de satisfaction supérieures ou égales à 8 (promoteurs)



2,9%

Part de notes de satisfaction inférieures ou égales à 6 (détracteurs)



40,0%

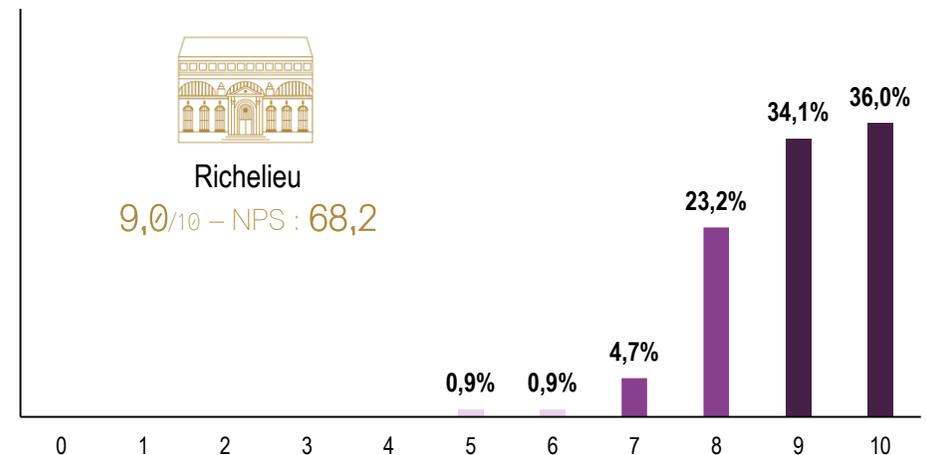
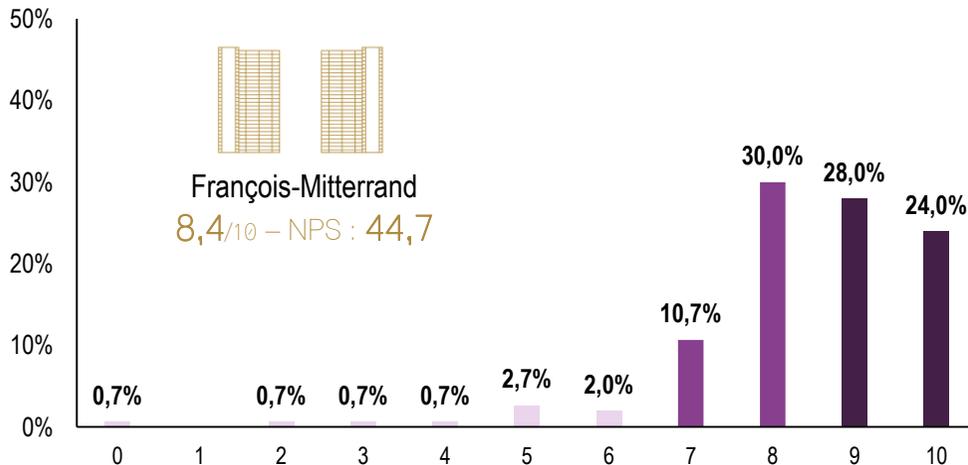
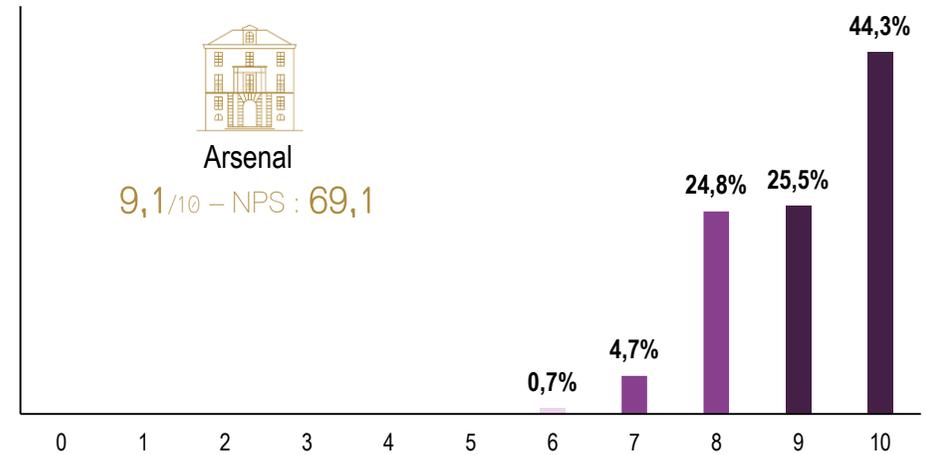
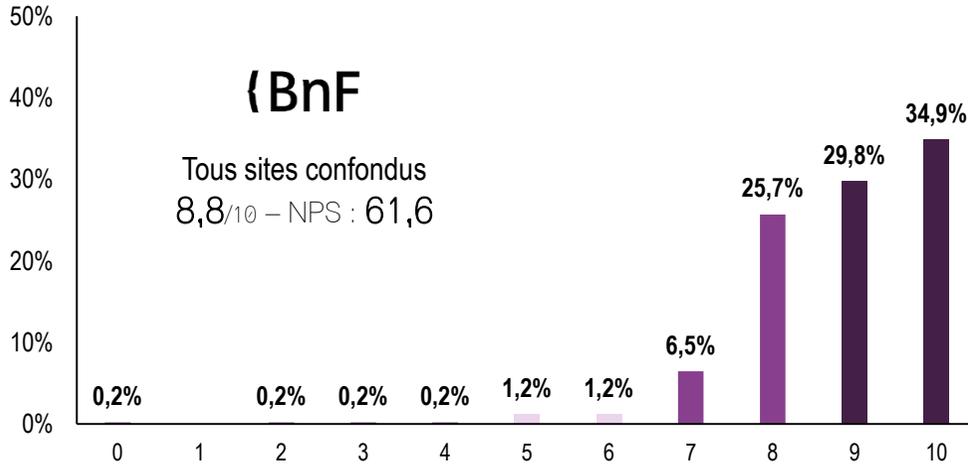
Part de répondants jugeant la visite de la BnF meilleure que leurs attentes



56,0%

Part de répondants jugeant la visite de la BnF meilleure que leurs attentes à l'Arsenal

François-Mitterrand se distingue clairement par un nombre plus important de notes inférieures ou égales à 8, traduisant une moindre satisfaction



90% des visiteurs reviendraient à la BnF pour des activités culturelles ou des expositions, y compris 85% des nouveaux visiteurs

- Seuls **11%** des visiteurs interrogés expriment clairement leur **souhait de ne pas revenir à la BnF**. Parmi les répondants indiquant à l'inverse être susceptibles de revenir à la BnF, la plupart mettent en avant une **activité culturelle** ou une **exposition** comme potentiels motifs de visite (64,5%).
- **Le potentiel de retour ne suit pas nécessairement la satisfaction** : ainsi, les plus nombreux à souhaiter revenir sont les visiteurs de **François-Mitterrand** (92,7%), suivis de ceux de **Richelieu** (88,2%) et enfin des visiteurs les plus satisfaits de l'enquête, ceux de **l'Arsenal** (87,9% de potentiel taux de retour).
- Les **nouveaux visiteurs de la BnF** à l'occasion des JEP 2019 sont **15%** environ à indiquer ne pas souhaiter y revenir, contre **4,8%** pour les habitués. Cela ne doit pas occulter le fait que, en miroir, **85% des néo-visiteurs** pensent pouvoir **revenir à la BnF à une autre occasion** alors qu'ils n'y étaient jamais venus. Ces répondants reviendraient toutefois **moins pour les activités culturelles et manifestations** ou encore les **infrastructures de lecture et d'étude**, que **pour le lieu en lui-même et ses espaces libres et accessibles**.
- Si l'on met en rapport le souhait de revenir à la BnF aux **motifs initiaux de visite**, nous nous apercevons que les répondants ayant en tête les activités et ateliers ainsi que les collections sont **les plus susceptibles de revenir** – cela correspond également à un public plus habitué de la BnF à l'origine. À l'inverse, les répondants indiquant le **hasard** ou la **localisation** et le **quartier** se révèlent les **moins convaincus par leur visite de la BnF**, avec entre 82% et 83% de ces personnes indiquant ne pas vouloir revenir à la BnF.
- En parallèle, il est à constater que les visiteurs susceptibles de **revenir pour les salles de lecture et d'étude** sont ceux qui disent venir aux JEP pour la **renommée des espaces ouverts et les collections** en particulier. Les visiteurs les plus susceptibles de revenir pour les **conférences** sont les **plus connaisseurs de la BnF** à l'origine (indiquant venir pour les collections et ateliers activités ainsi que la tenue d'autres événements).

Chiffres clés



89,4%

Part de répondants indiquant souhaiter revenir à la BnF



85,4%

Part de répondants indiquant souhaiter revenir à la BnF parmi les nouveaux visiteurs de la BnF



64,5%

Part de répondants souhaitant revenir à la BnF pour une activité culturelle ou une exposition

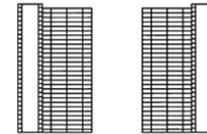


25,7%

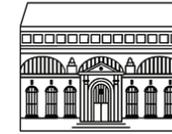
Part de répondants venant pour les collections susceptibles de revenir pour une conférence



Arsenal



François-Mitterrand



Richelieu

Profil

- Davantage de **personnes seules** que sur les autres sites,
- Un public **plus âgé, plus parisien et plus porté sur les livres**.

- **Davantage de familles** (23%) que sur les autres sites (*moins de 17%*), de jeunes, venant **de plus loin**, avec un **intérêt plus faible pour les livres**.

- Un public **très peu familial** (14% *contre 18% sur l'ensemble des sites*), **plus féminin** que la moyenne, **plus éduqué** et d'**origine plus diversifiée**.

Motivations

- **Découvrir le site** (46%), **l'architecture et l'histoire** des lieux (40%),
- **15%** visitent également la **Garde républicaine**.

- **Découvrir le site** (62%),
- Visite quasiment toujours **planifiée** (4% *de visites par hasard contre 11% sur les autres sites*).

- Un public **curieux** (60% *visitent d'autres lieux lors des JEP, 50% pour les autres sites*) et **davantage de primo-visiteurs** de la BnF (68%).

Communication

- Information sur **le site des JEP** plus que sur le site de la BnF,
- **14%** sont informés par **Télérama**.

- **Bouche-à-oreille** (26% *contre 18% pour les autres sites*), **site de la BnF** (16% *contre 9% sinon*).

- Impact plus important des **réseaux sociaux** (20%, *double des autres sites*) et du **communiqué du Figaro** (10%, 5% *sur les autres sites*).

Satisfaction

- Les visiteurs les **plus satisfaits, agréablement surpris** dans une proportion plus importante que sur les autres sites (56%).

- Visites en moyenne **plus longues**,
- Une **satisfaction moindre** que sur les autres sites (*NPS de 44,7 contre plus de 65 pour les autres sites*).

- Une **satisfaction dans la moyenne** des autres sites.

Potentiel de retour à la BnF

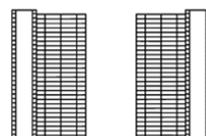
- Le **potentiel de recommandation le plus fort**, mais une proportion **plus faible** de visiteurs susceptibles de revenir (88%).

- Un **potentiel de recommandation un peu moins fort**, mais davantage de visiteurs **souhaitant revenir** (93%).

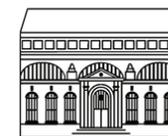
- Un **potentiel de recommandation similaire à celui de l'Arsenal**.



Arsenal



François-Mitterrand



Richelieu

Âge moyen

◆ 50,5 ans

◆ 37,7 ans

◆ 39,3 ans

Arsenal

François-Mitterrand

Richelieu

Intérêt pour la lecture
(sur 5)

● 4,4

● 3,8

● 4,0

Arsenal

François-Mitterrand

Richelieu

NPS - satisfaction

■ 69,1

■ 44,7

■ 68,1

Arsenal

François-Mitterrand

Richelieu

Potentiel de retour à la BnF

▲ 87,9%

▲ 92,7%

▲ 88,2%

Arsenal

François-Mitterrand

Richelieu

2. Analyse des résultats – Tris simples

Motivations pour la visite

 **Page 18**

Caractéristiques de la visite lors des JEP

 **Page 24**

Potentiel renouvellement de la visite

 **Page 34**

Profil des répondants

 **Page 37**



Répartition des répondants

- **510** visiteurs de la **Bibliothèque nationale de France** ont été interrogés lors de la **36^{ème} édition des Journées Européennes du Patrimoine**, les 21 et 22 septembre 2019.
- La **répartition** du nombre de questionnaires collectés sur le week-end est la suivante :

100 questionnaires

Richelieu – samedi 21 septembre 2019

100 questionnaires

Richelieu – dimanche 22 septembre 2019

150 questionnaires

François-Mitterrand – dimanche 22 septembre 2019

150 questionnaires

Arsenal – dimanche 22 septembre 2019

2. Analyse des résultats – Tris simples

Motivations pour la visite

Caractéristiques de la visite lors des JEP

Potentiel renouvellement de la visite

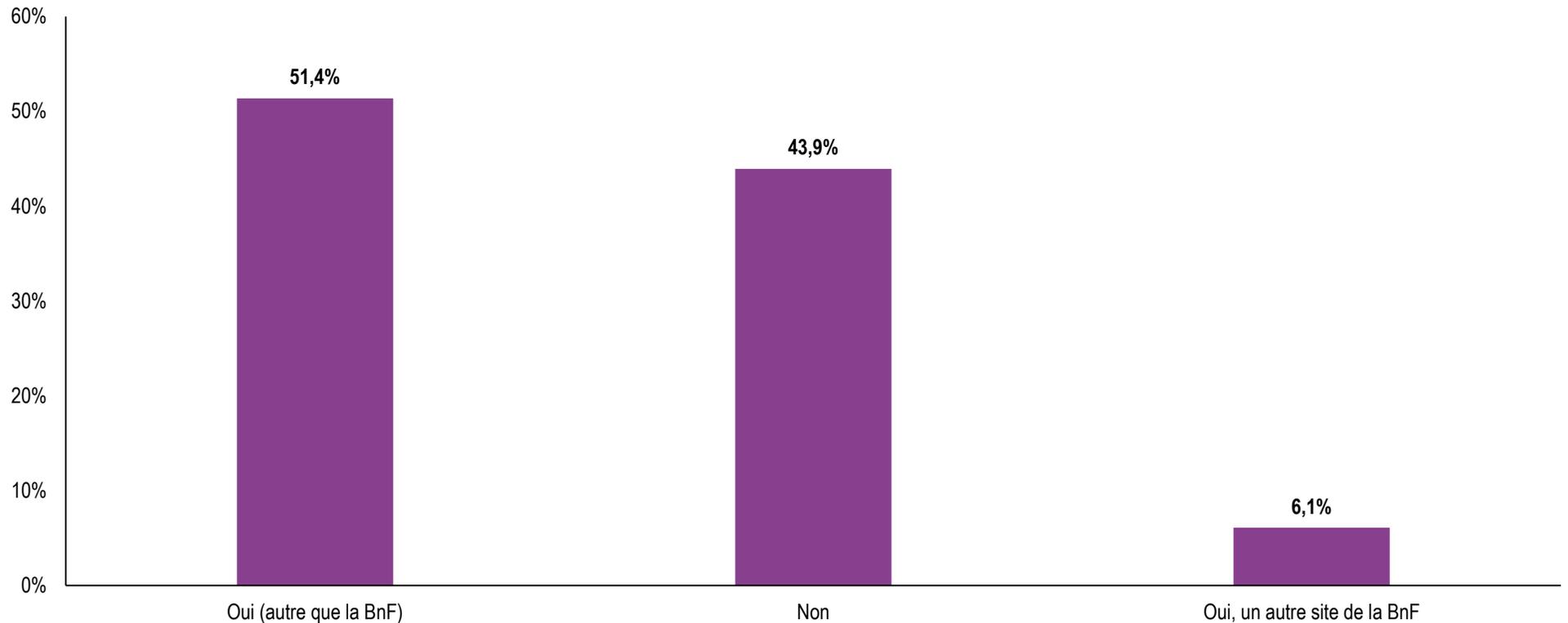
Profil des répondants



Motivations pour la visite (1/5)

510 répondants

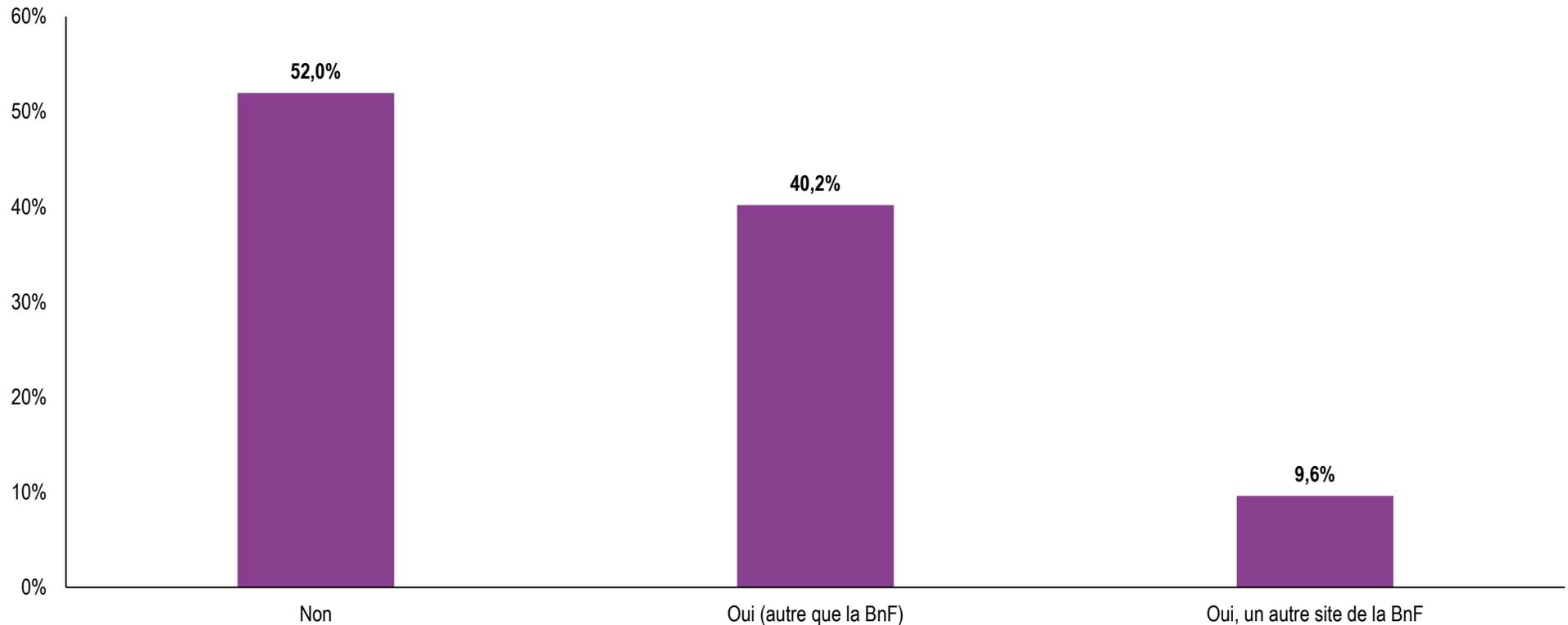
Avez-vous visité ou allez-vous visiter d'autres monuments ou musées lors de l'édition 2019 des JEP ?



- **Plus de la moitié des visiteurs** ayant répondu à l'enquête ont déclaré qu'ils ont réalisé ou réaliseront d'autres visites de monuments ou musées lors de l'édition 2019 des JEP (57,5%). En particulier, **6,1%** d'entre eux ont visité ou visiteront un autre site de la **BnF**.

Motivations pour la visite (2/5)

510 répondants

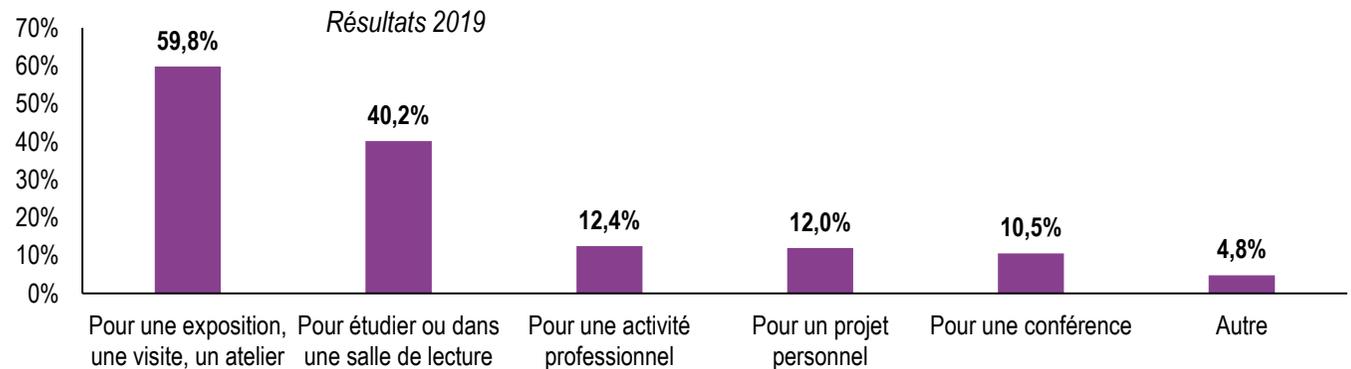
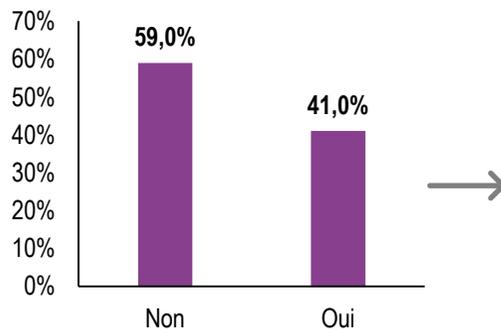
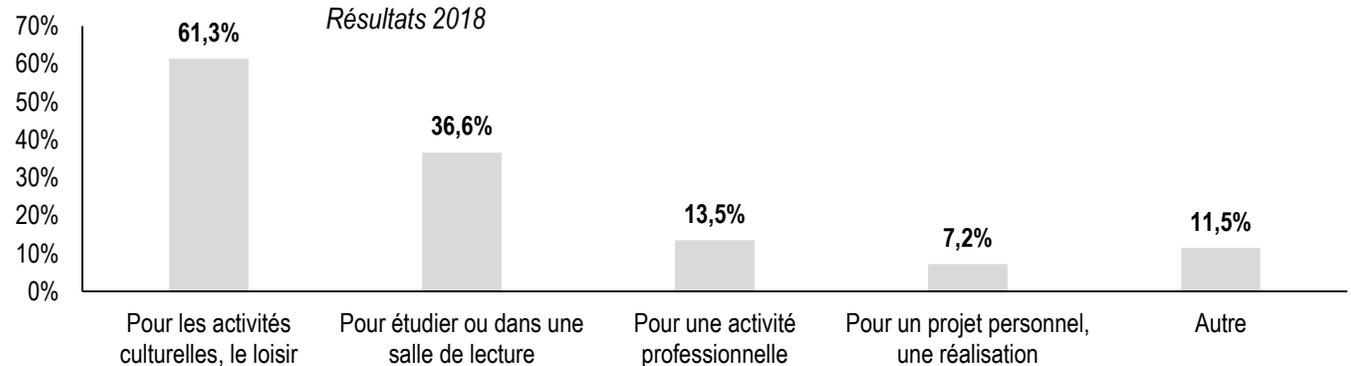
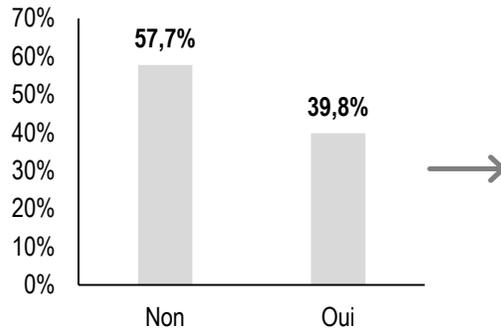
Lors de précédentes éditions des JEP, avez-vous visité d'autres monuments ou musées ?

- **52,0%** des répondants sont des **primo-participants** aux Journées Européennes du Patrimoine. En particulier, moins d'une personne sur 10 affirme s'être déjà rendue dans un site de la **BnF** à l'occasion d'une précédente édition de ces journées.

Motivations pour la visite (3/5)

510 répondants

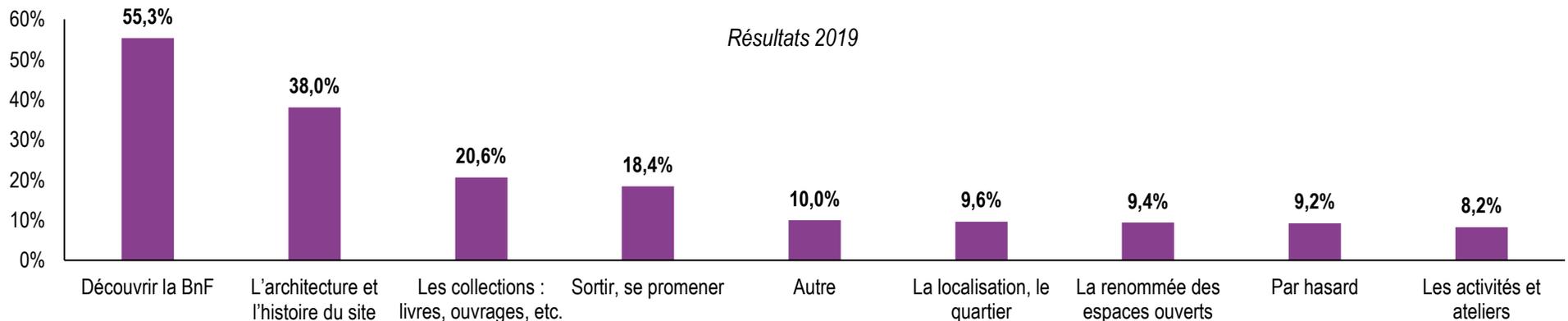
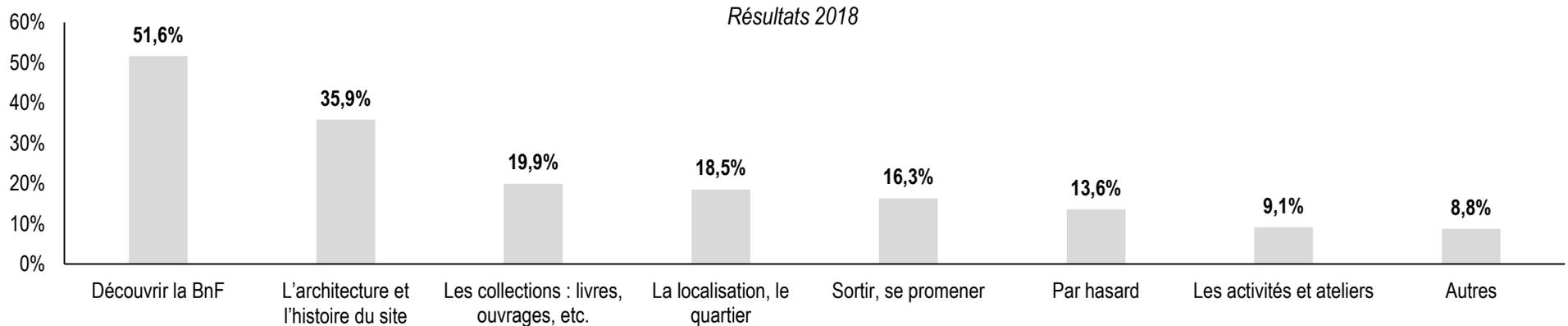
Avez-vous déjà visité la BnF à d'autres occasions ?



- 59,0% des personnes interrogées indiquent n'avoir **jamais visité la BnF** à d'autres occasions. Parmi celles qui s'y étaient déjà rendues, les principaux motifs de visite sont une **exposition**, une **visite** ou un **atelier** (59,8%) ou pour **étudier** ou **se rendre dans une salle de lecture** (40,2%).

Motivations pour la visite (4/5)

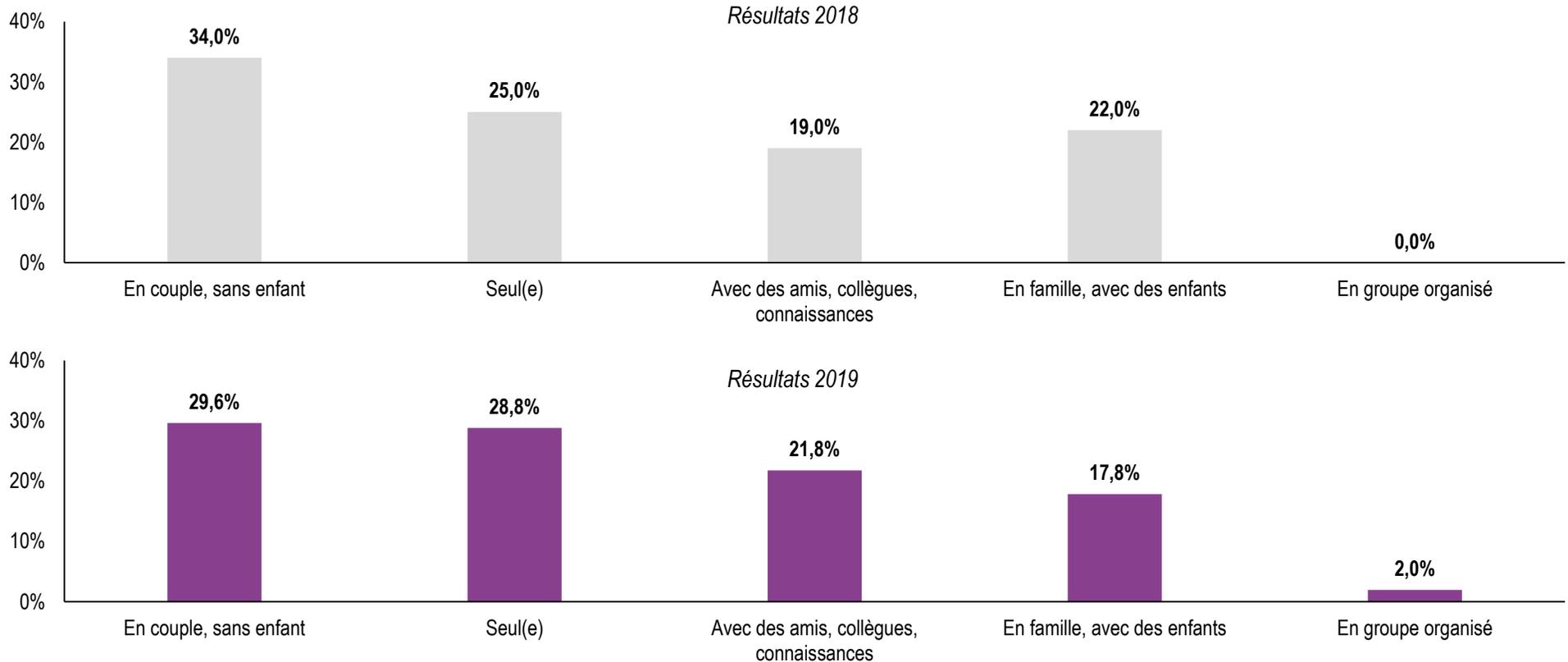
510 répondants

Quelle(s) raison(s) particulière(s) vous a décidé à venir à la BnF ?

- Les principales raisons qui ont motivé les répondants à visiter un site de la BnF sont la **découverte du site** dans son ensemble (55,3%), l'**architecture et l'histoire du site** (38%) et les **collections** (20,6%).

Motivations pour la visite (5/5)

510 répondants

Vous avez effectué votre visite :

- Les visiteurs des sites sont essentiellement des **couples**, sans enfant, ou des **personnes seules**. Les **groupes d'amis, de collègues ou de connaissances** comptent en moyenne **2,7 personnes** et les **familles avec enfants 3,2 personnes** (*l'âge moyen des enfants étant de 11,7 ans*).

2. Analyse des résultats – Tris simples

Motivations pour la visite

Caractéristiques de la visite lors des JEP

Potentiel renouvellement de la visite

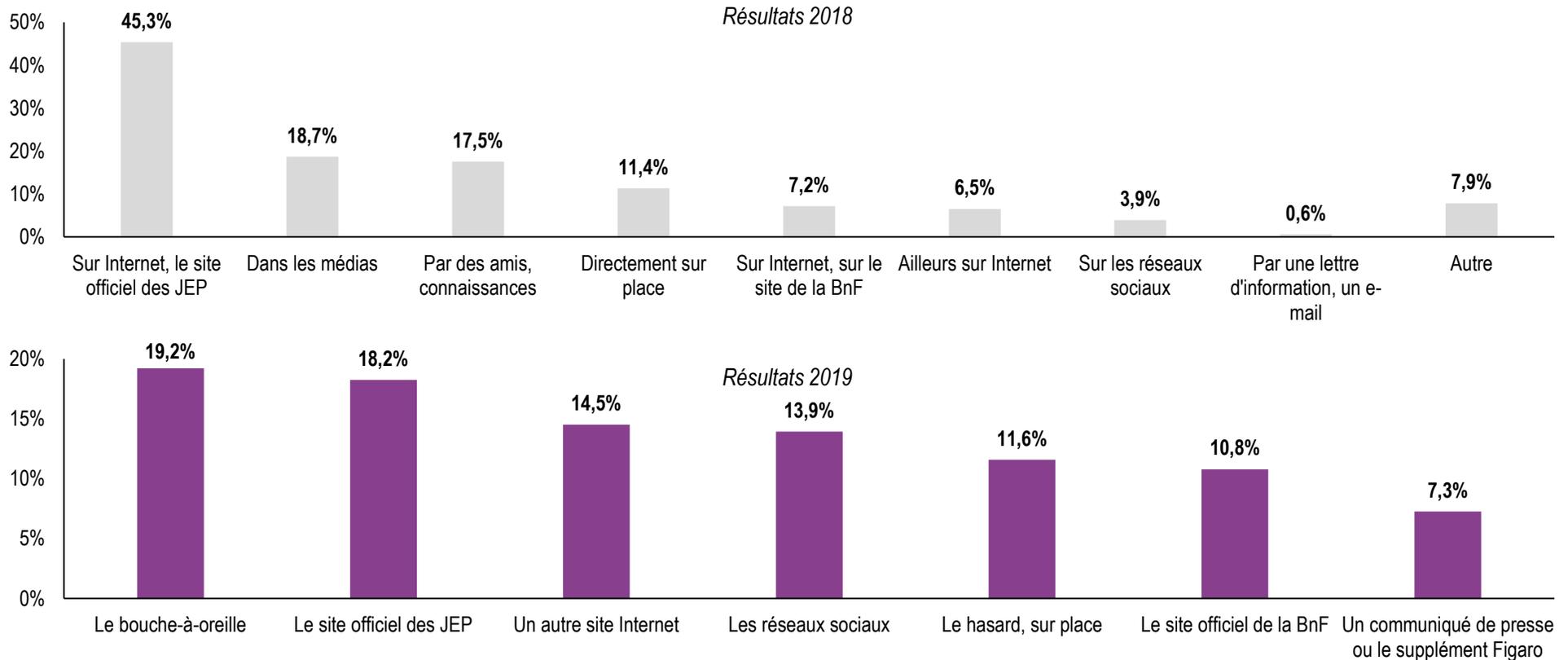
Profil des répondants



Caractéristiques de la visite - Communication en amont (1/3)

510 répondants

Comment avez-vous entendu parler de l'ouverture de la BnF à l'occasion des JEP ? (1/2)

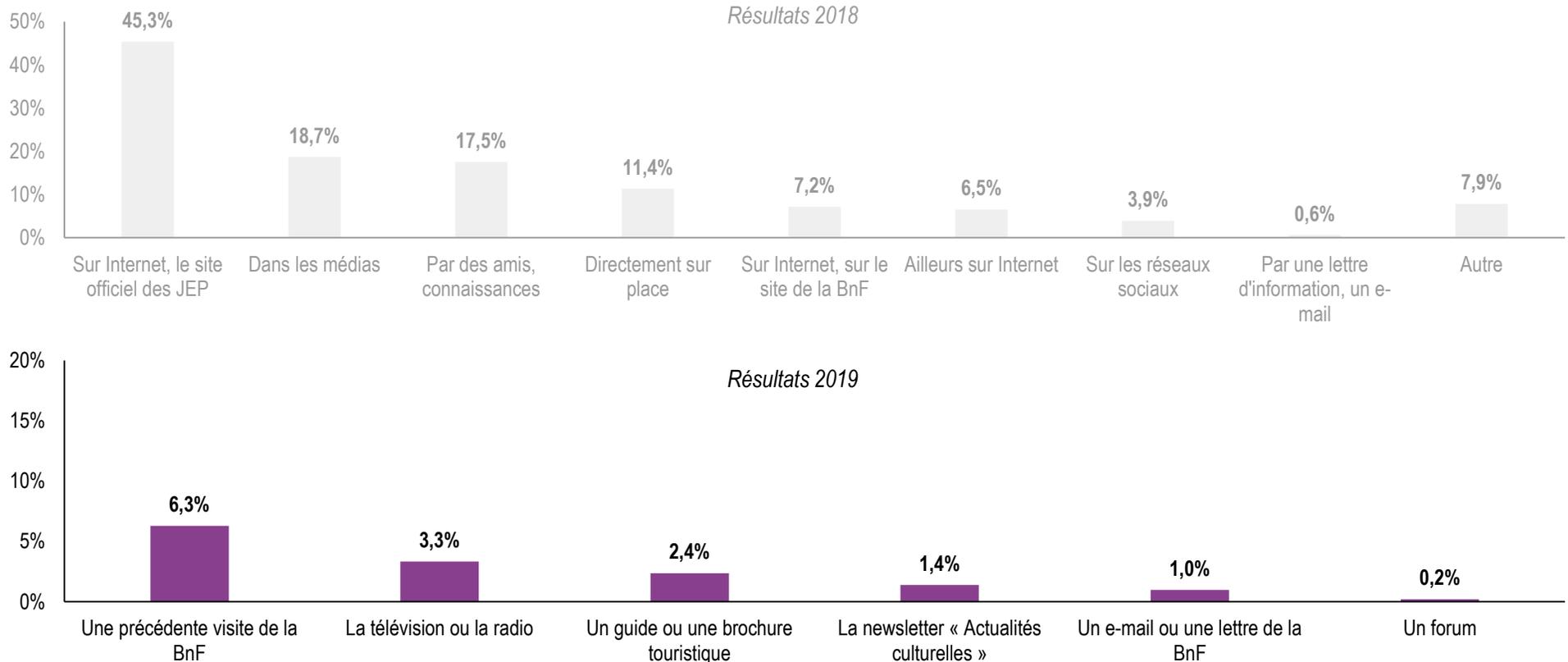


- Les principaux canaux par lesquels les personnes interrogées ont entendu parler de l'ouverture de la **BnF** à l'occasion des JEP sont le **bouche-à-oreille** (19,2%), le **site officiel des JEP** (18,2%) et un **autre site Internet** (14,5%).

Caractéristiques de la visite - Communication en amont (2/3)

510 répondants

Comment avez-vous entendu parler de l'ouverture de la BnF à l'occasion des JEP ? (2/2)

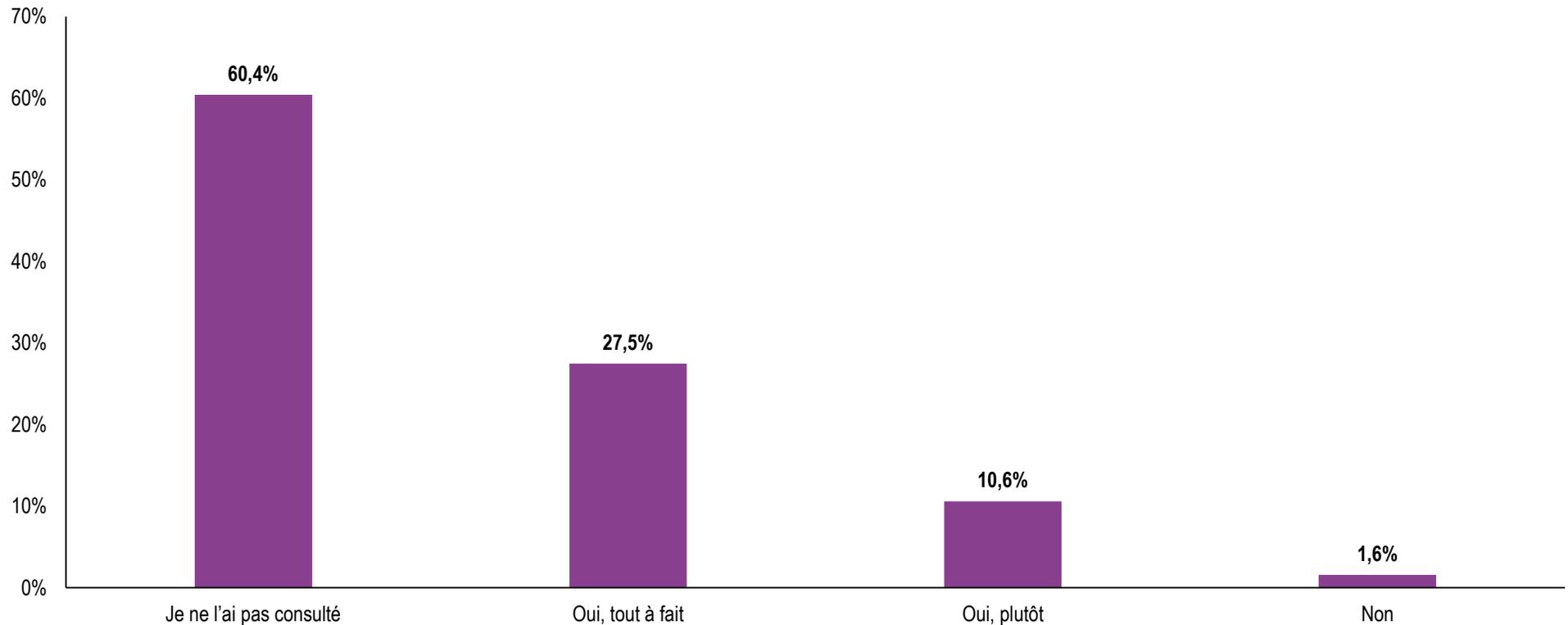


- À l'inverse, les modes de communication qui semblent avoir moins véhiculé cette information ou avoir moins été consultés par les répondants sont la **newsletter « Actualités culturelles »**, les **e-mails ou lettres envoyés par la BnF** et les **forums**.

Caractéristiques de la visite - Communication en amont (3/3)

510 répondants

Si vous avez consulté le site Internet de la BnF, a-t-il répondu à vos besoins ?

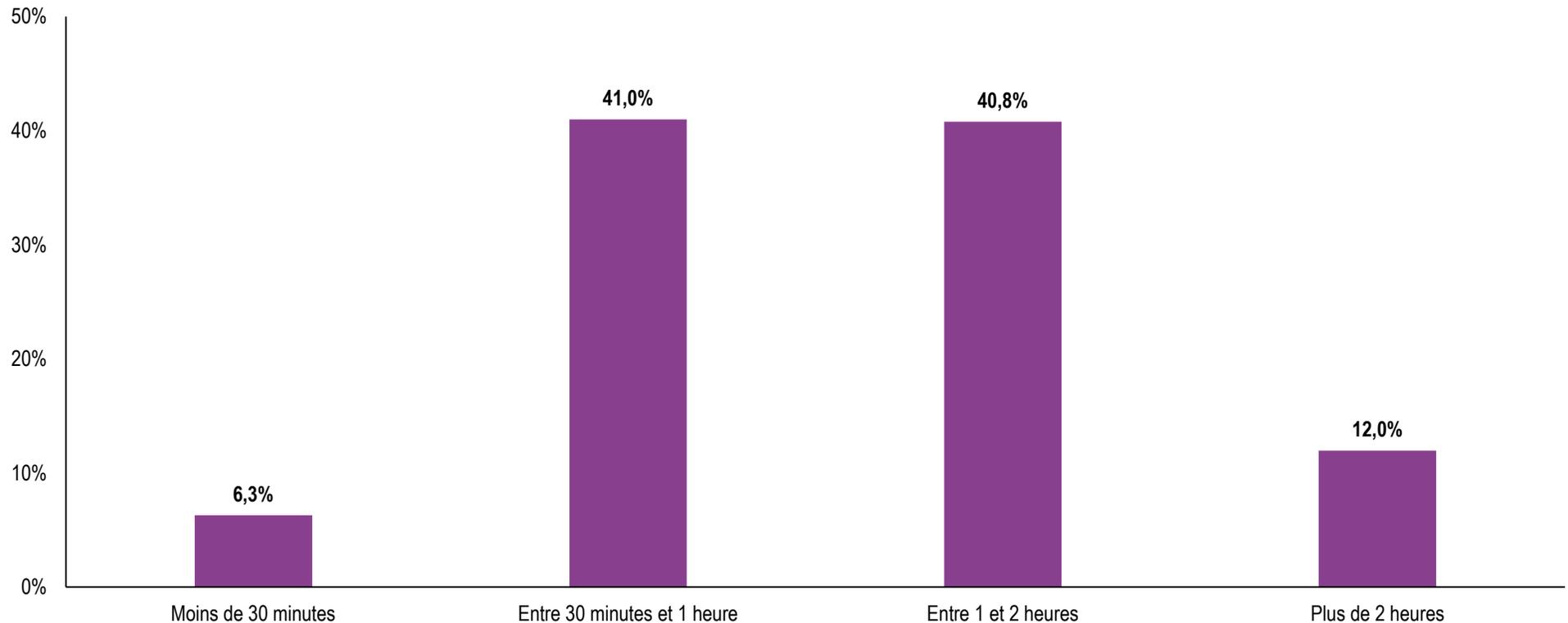


- Si le **site officiel de la BnF** est cité par **10,8%** des répondants au titre des sources d'information sur l'ouverture de la BnF lors des JEP, **39,6%** sont amenés à le consulter (*pour partie une fois l'information de l'ouverture apprise*). Parmi ces répondants, **38,1%** en sont satisfaits.

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite

510 répondants

Quelle a été la durée de votre visite ?

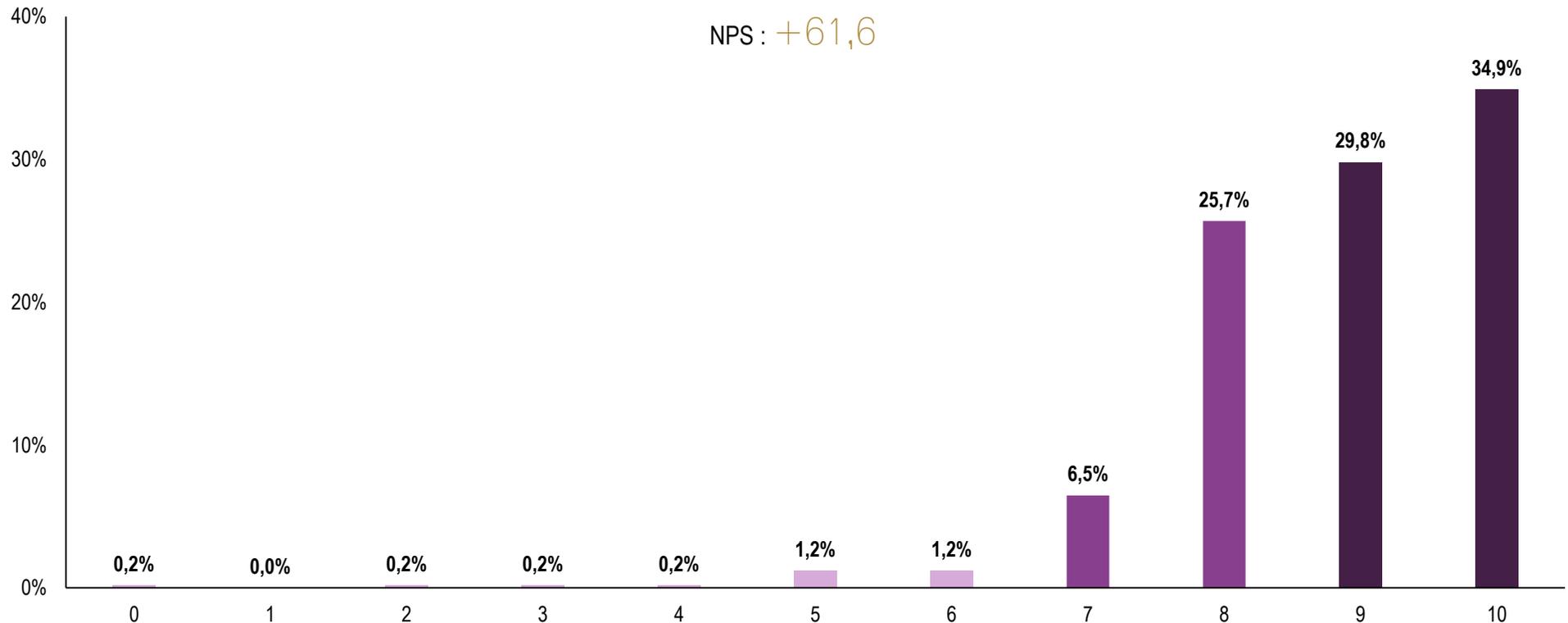


- La plupart des visiteurs ont indiqué avoir mis **entre 30 minutes et 2 heures** pour visiter les différents sites de la BnF (81,8%).

Caractéristiques de la visite - Satisfaction (1/5)

510 répondants

Sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note), êtes-vous satisfait de la visite que vous venez de réaliser ?

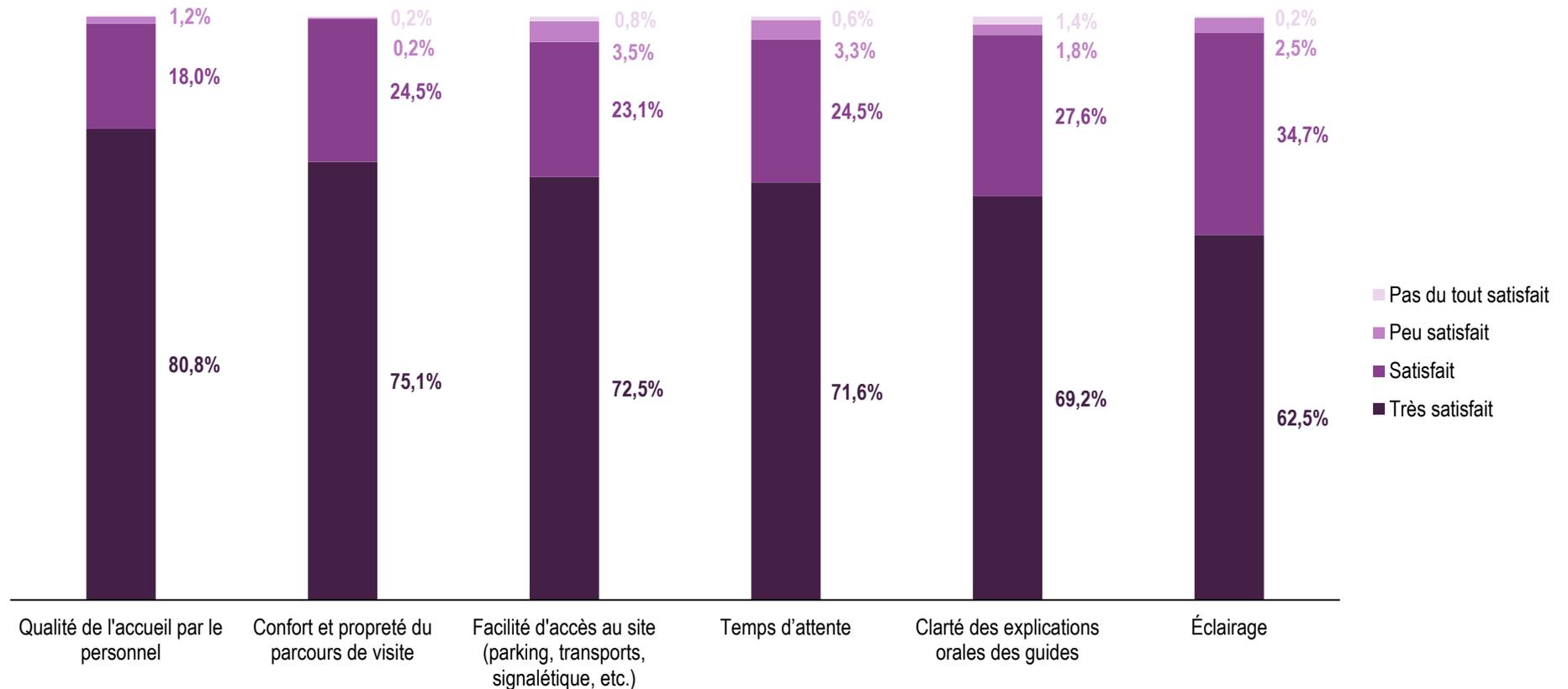


- **64,7%** des répondants peuvent être considérés comme des **promoteurs** (note égale à 9 ou 10), **32,2%** sont **neutres** (note égale à 7 ou 8) et **3,1%** comme des **détracteurs** (note inférieure à 6).
- La moyenne des notes accordées est estimée à **8,8/10**, soulignant la **grande satisfaction générale des visiteurs**.

Caractéristiques de la visite - Satisfaction (2/5)

510 répondants

En particulier, qu'avez-vous pensé des éléments suivants ? (1/2)

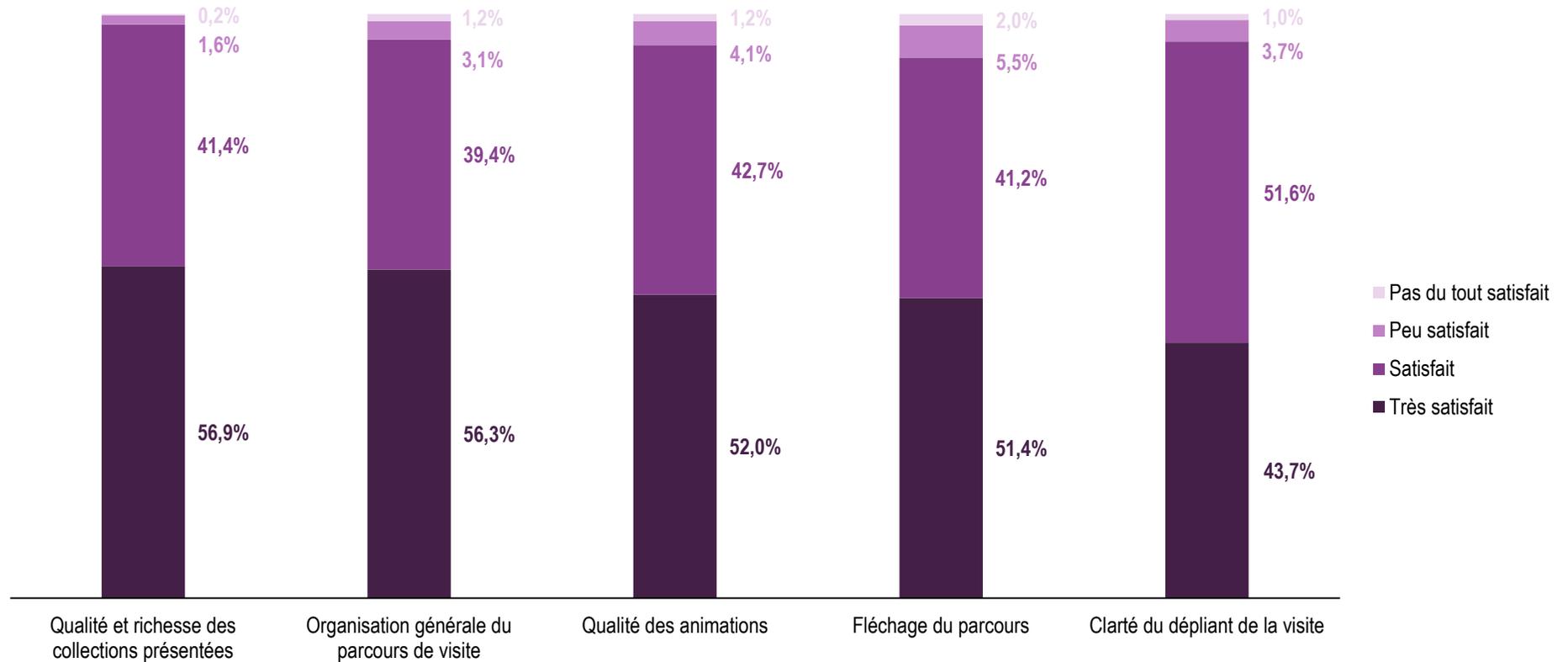


- **99,6%** des répondants indiquent être satisfaits ou très satisfaits par le **confort** et la **propreté** du parcours de visite et **98,8%** par la **qualité de l'accueil** par le personnel des différents sites.

Caractéristiques de la visite - Satisfaction (3/5)

510 répondants

En particulier, qu'avez-vous pensé des éléments suivants ? (2/2)

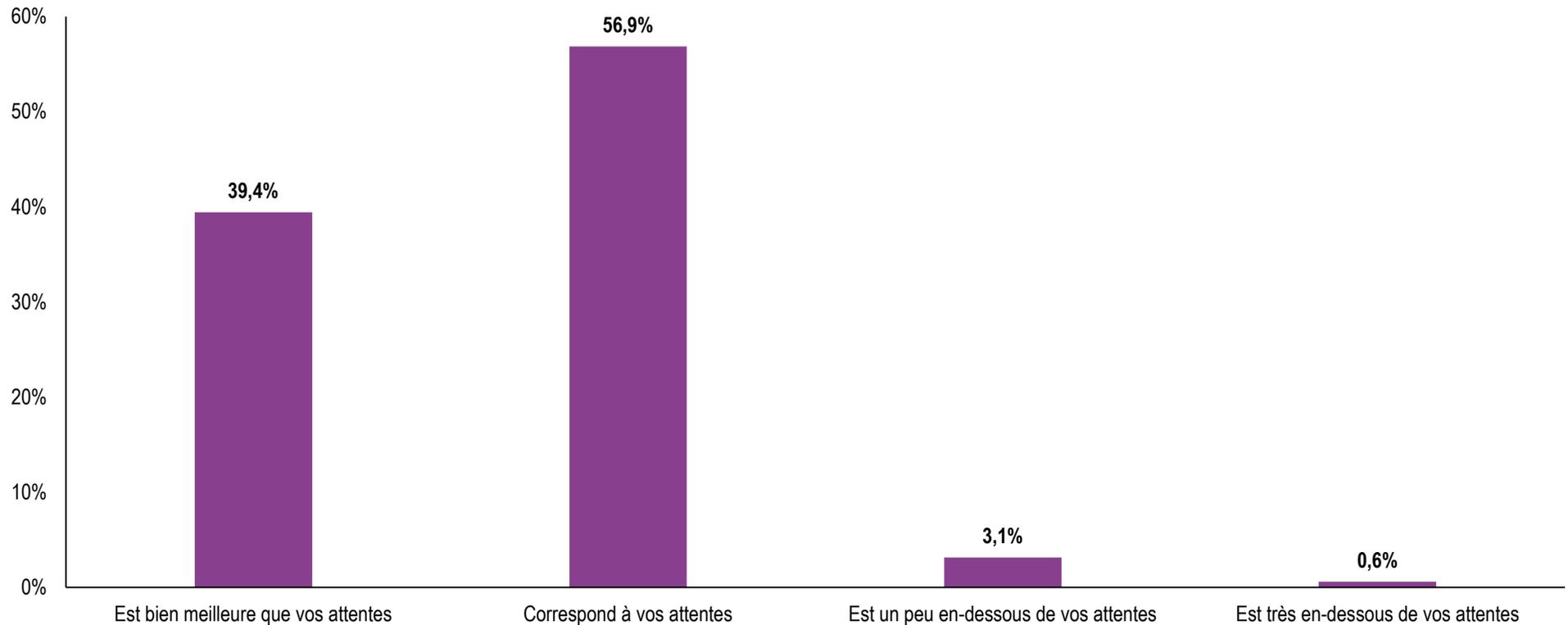


- À l'inverse, 7,5% des répondants indiquent être peu ou pas du tout satisfaits par le **fléchage du parcours** et 5,3% par la **qualité des animations**.

Caractéristiques de la visite - Satisfaction (4/5)

510 répondants

Par rapport à l'idée que vous vous faisiez de cette visite avant de venir, diriez-vous que celle-ci ...

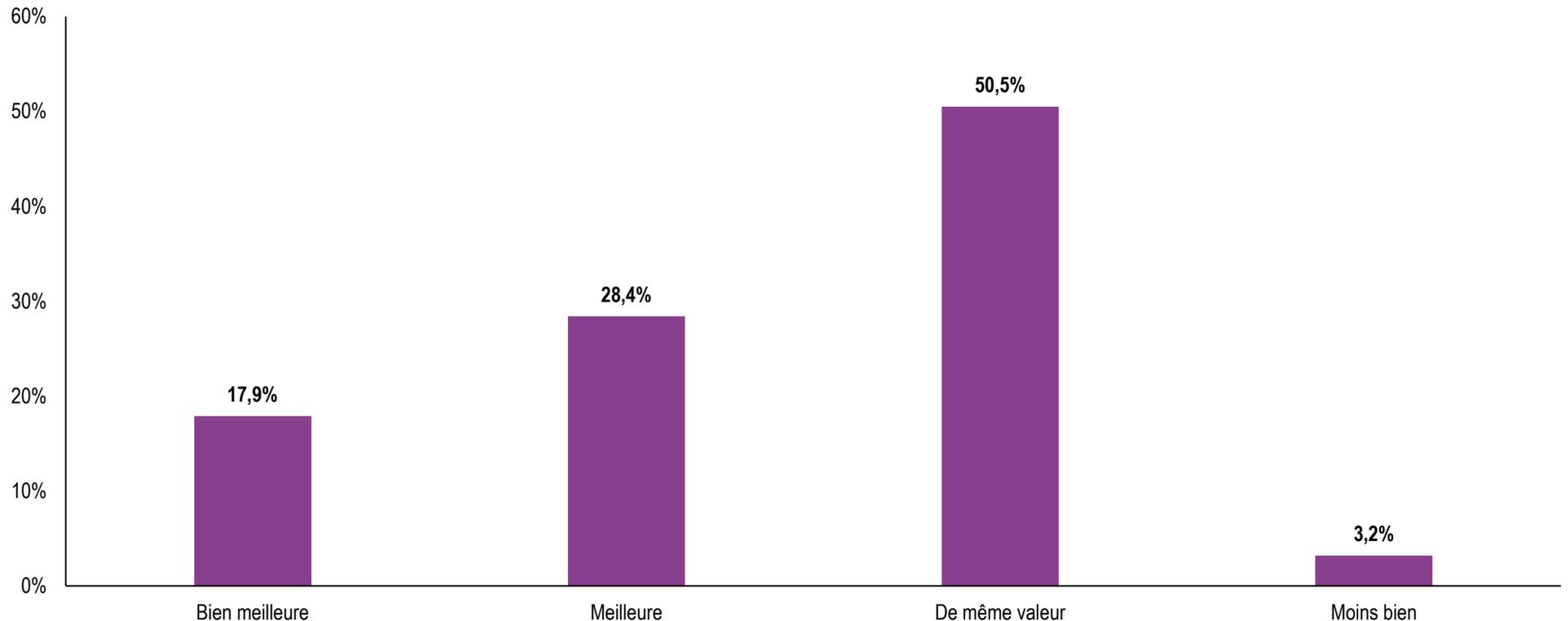


- **96,3%** des visiteurs interrogés indiquent que la visite est **bien meilleure** que leurs attentes ou qu'elle **correspond** à celles-ci. Seuls **0,6%** des répondants estiment qu'elle est très en-dessous de leurs attentes.

Caractéristiques de la visite - Satisfaction (5/5)

510 répondants

Comment trouvez-vous votre visite de la BnF lors de l'édition 2019 des JEP par rapport aux éditions précédentes ?



- Cette question a été complétée par 95 répondants (18,6%). Les visiteurs s'étant déjà rendus dans un site de la BnF lors d'une précédente édition des JEP indiquent que leur visite lors de l'édition 2019 est **au moins de même valeur** que les précédentes (18,0%).

2. Analyse des résultats – Tris simples

Motivations pour la visite

Caractéristiques de la visite lors des JEP

Potentiel renouvellement de la visite

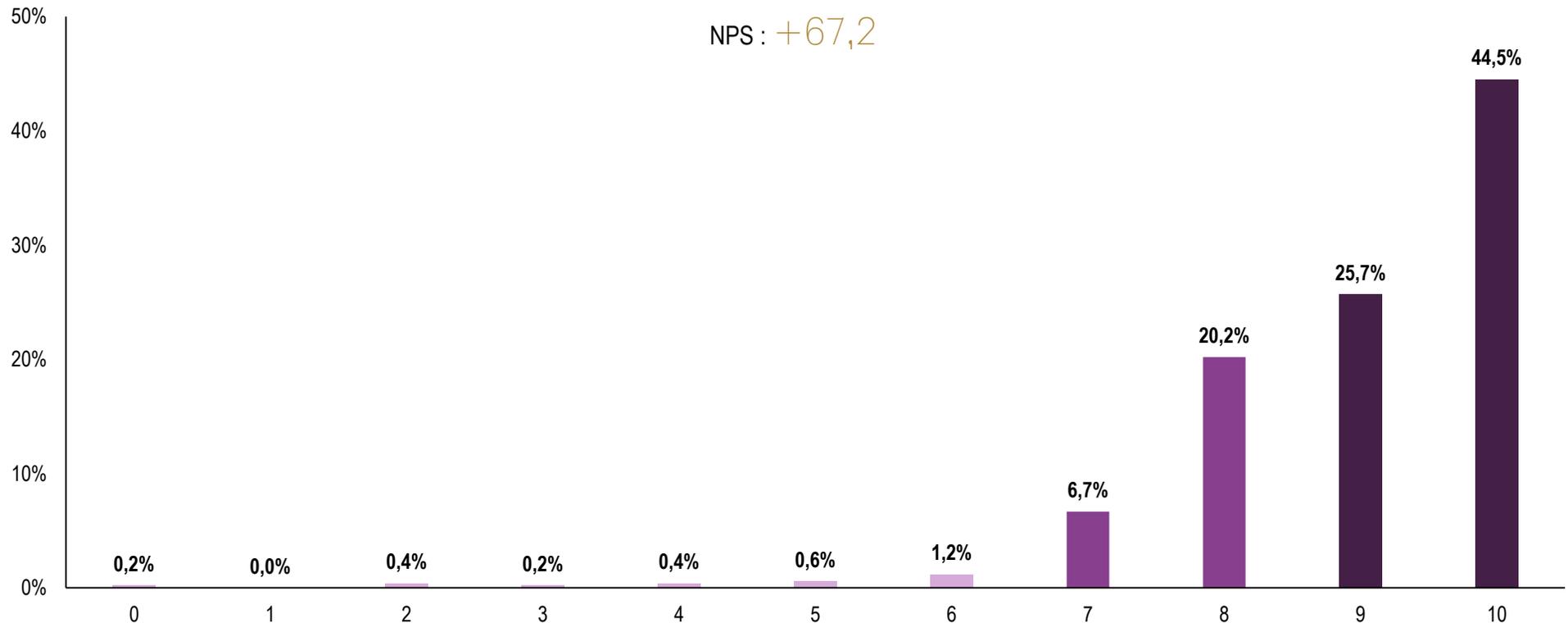
Profil des répondants



Potentiel retour à la BnF (1/2)

510 répondants

Sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note), recommanderiez-vous la visite de la BnF ?

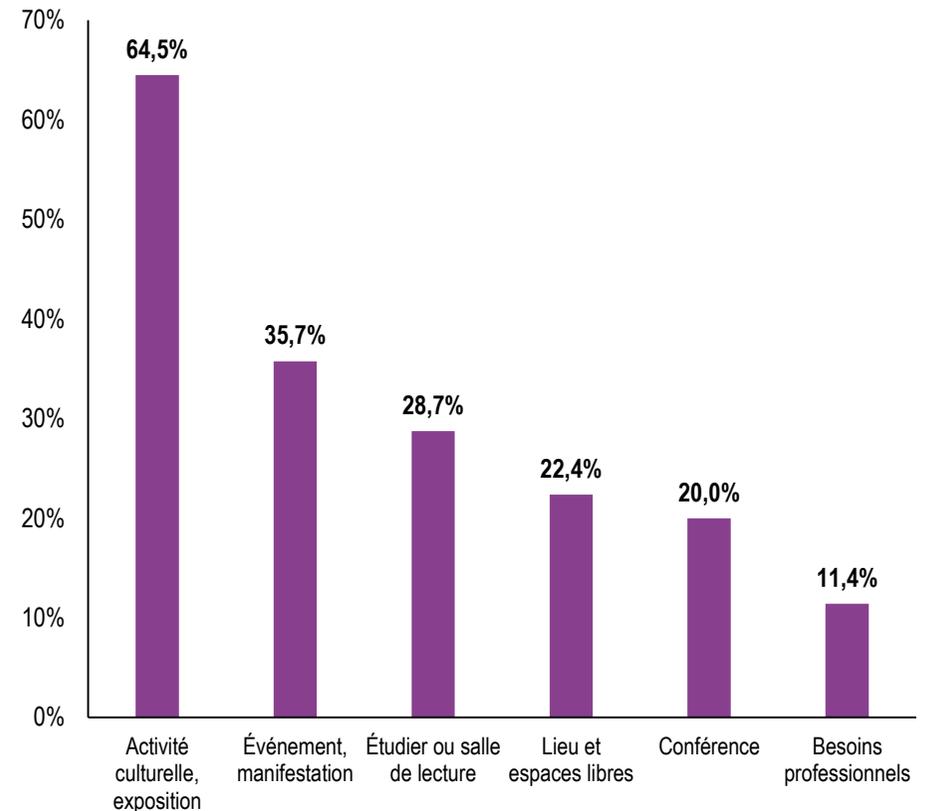
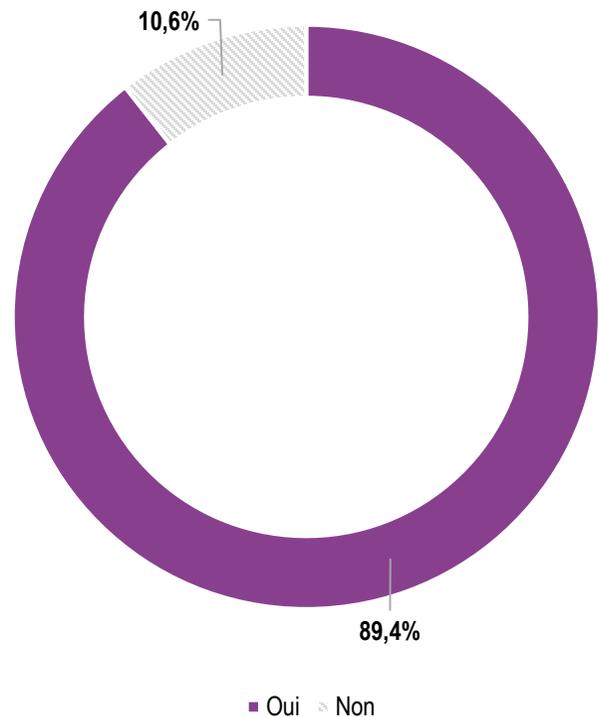


- **70,2%** des répondants peuvent être considérés comme des **promoteurs** (note égale à 9 ou 10), **26,9%** sont **neutres** (note égale à 7 ou 8) et **2,9%** comme des **détracteurs** (note inférieure à 6).
- La moyenne des notes accordées est estimée à **9,0/10**, soulignant la **grande propension des visiteurs à recommander la visite de la BnF**.

Potentiel retour à la BnF (2/2)

510 répondants

Pensez-vous revenir à la BnF ? Si oui, à quelle occasion ?



- **89,4%** des visiteurs estiment qu'ils seront amenés à **revenir à la BnF**, pour une **activité culturelle** ou une **exposition** pour **64,5%** d'entre eux ou pour un **événement** ou une **manifestation** pour **35,7%**.

2. Analyse des résultats – Tris simples

Motivations pour la visite

Caractéristiques de la visite lors des JEP

Potentiel renouvellement de la visite

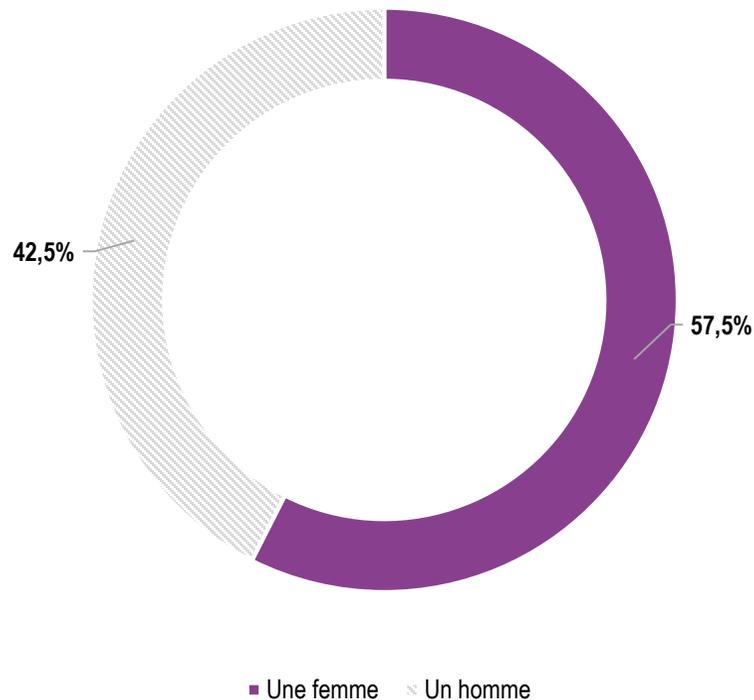
Profil des répondants



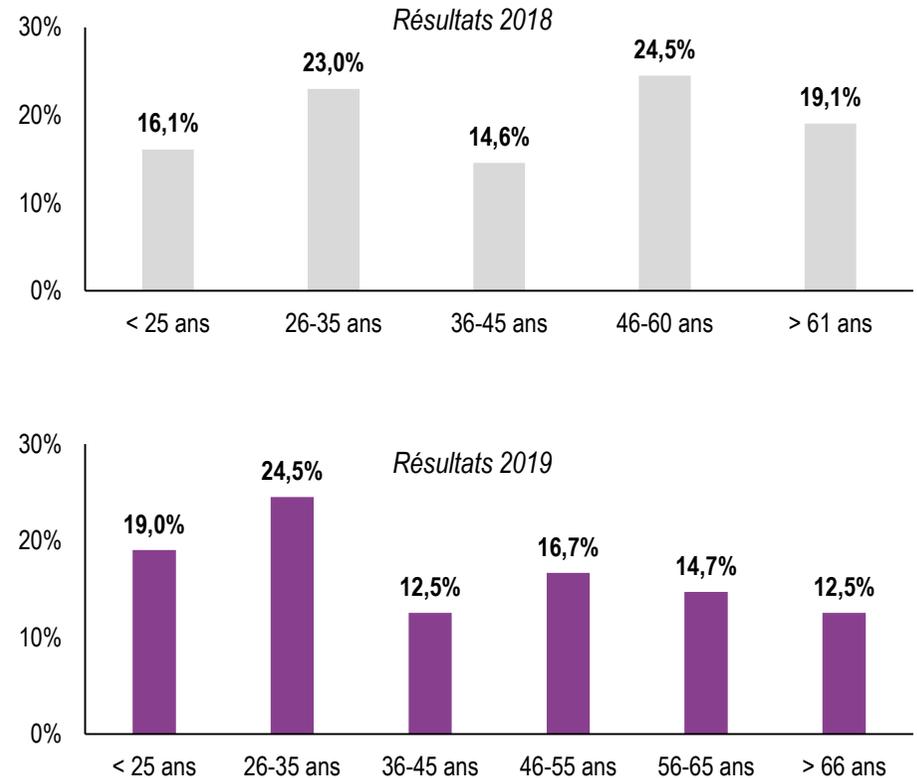
Profil des répondants (1/6)

510 répondants

Vous êtes :



Quel est votre âge ?

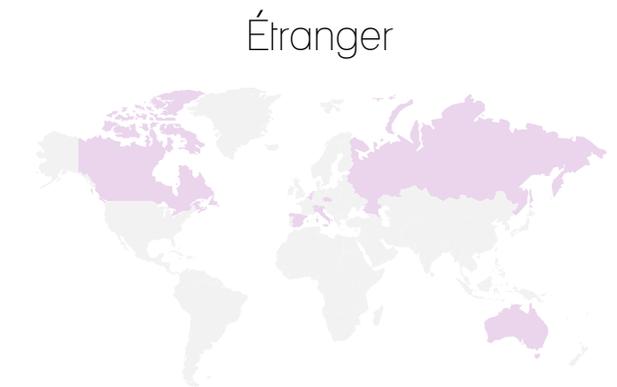
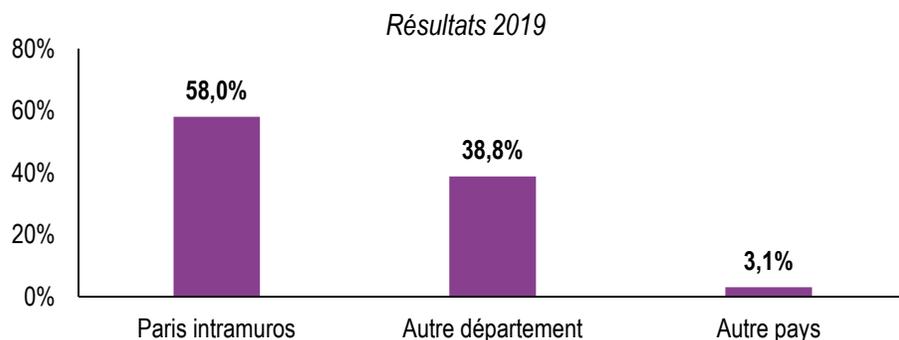
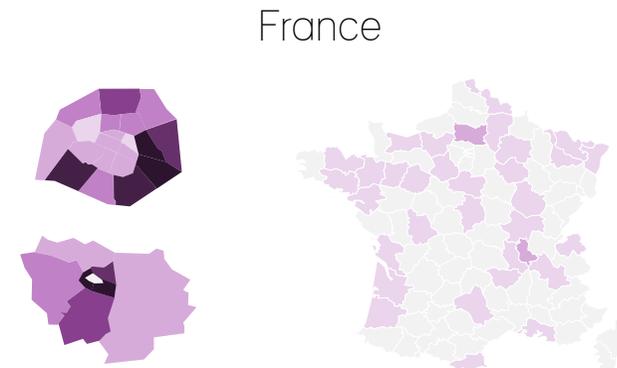
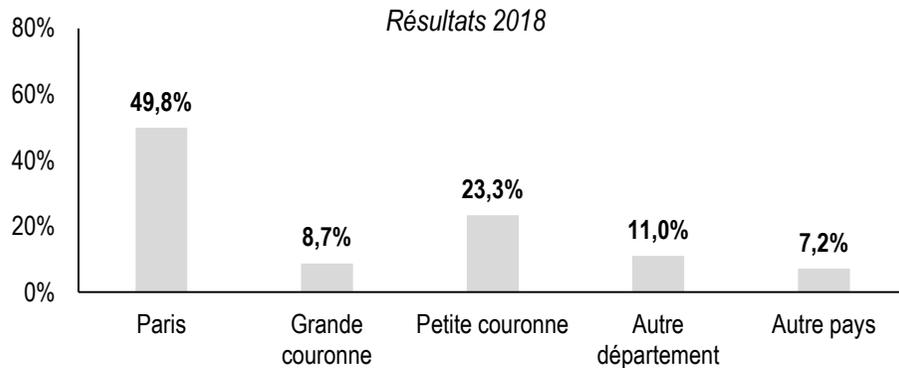


- La proportion de **femmes** dans l'échantillon de visiteurs interrogés atteint **57,5%**. La répartition en termes d'**âges** est relativement **homogène**, même si la plus grande part des répondants a entre **26 et 35 ans**.

Profil des répondants (2/6)

510 répondants

Quel est votre lieu de résidence ?



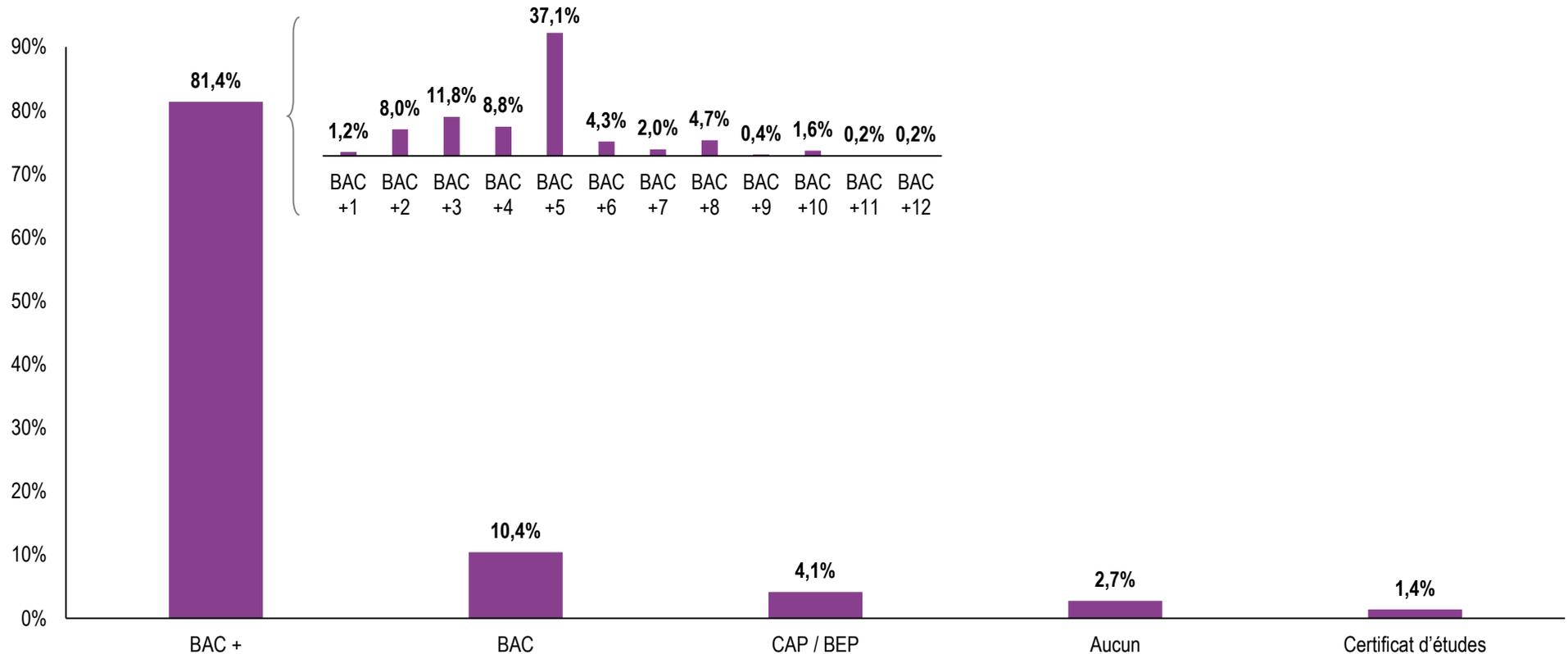
■ < 5
 ■ 6-10
 ■ 11-15
 ■ 16-20
 ■ 21-25
 ■ 26-30
 ■ > 31

- Plus de la moitié des répondants habitent à **Paris intramuros**, essentiellement dans les **11^{ème} et 12^{ème} arrondissements**. Les départements les plus représentés sont situés en **région parisienne** (*Hauts-de-Seine, Val-de-Marne et Seine-Saint-Denis*).
- Les autres pays représentés sont le **Canada**, la **Russie**, l'**Australie**, l'**Espagne**, l'**Italie**, la **République Tchèque**, la **Belgique**, les **Pays-Bas** et la **Suisse**.

Profil des répondants (3/6)

510 répondants

Quel est votre diplôme le plus élevé ?

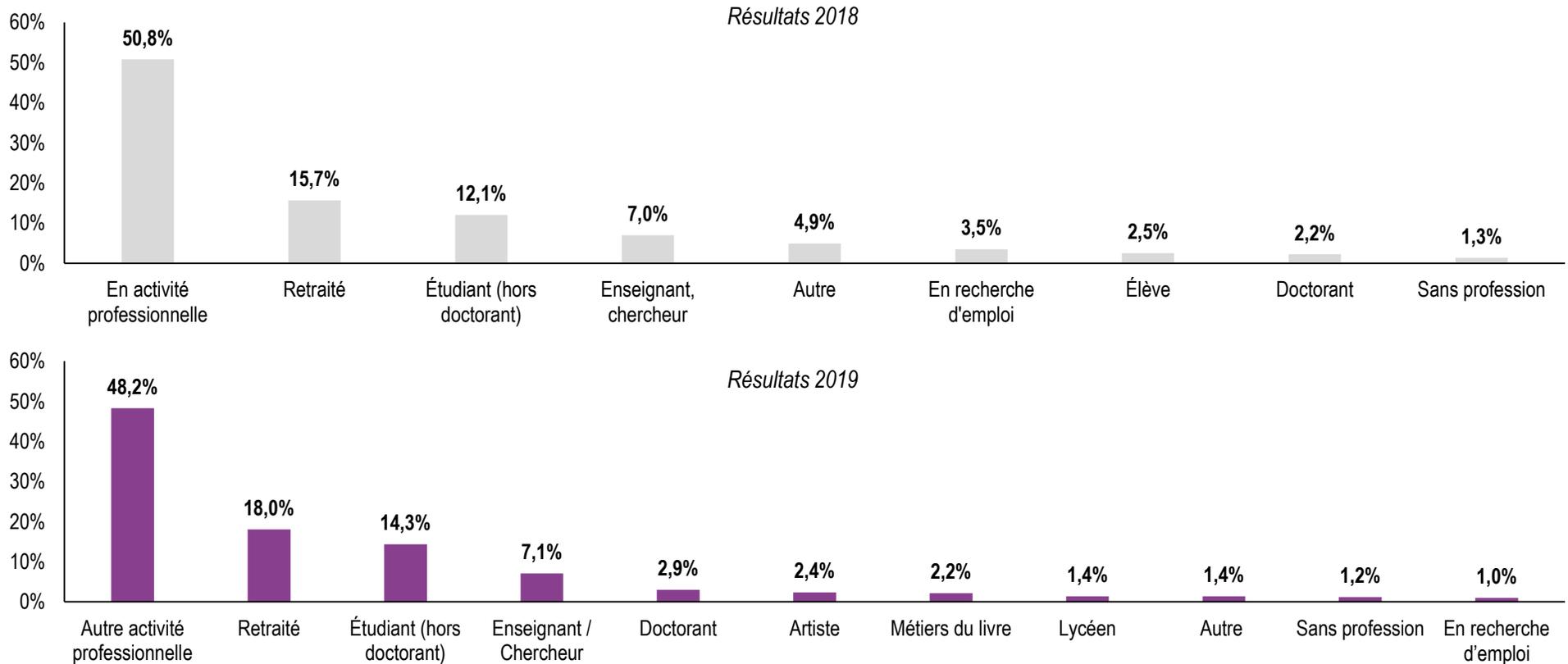


- Les répondants sont majoritairement **titulaires du BAC** (91,8%). En particulier, parmi les **81,4%** ayant poursuivi des **études supérieures**, **37,1%** ont effectué **5 années d'études** supplémentaires après l'obtention de ce diplôme.

Profil des répondants (4/6)

510 répondants

Actuellement, quelle est votre activité ?

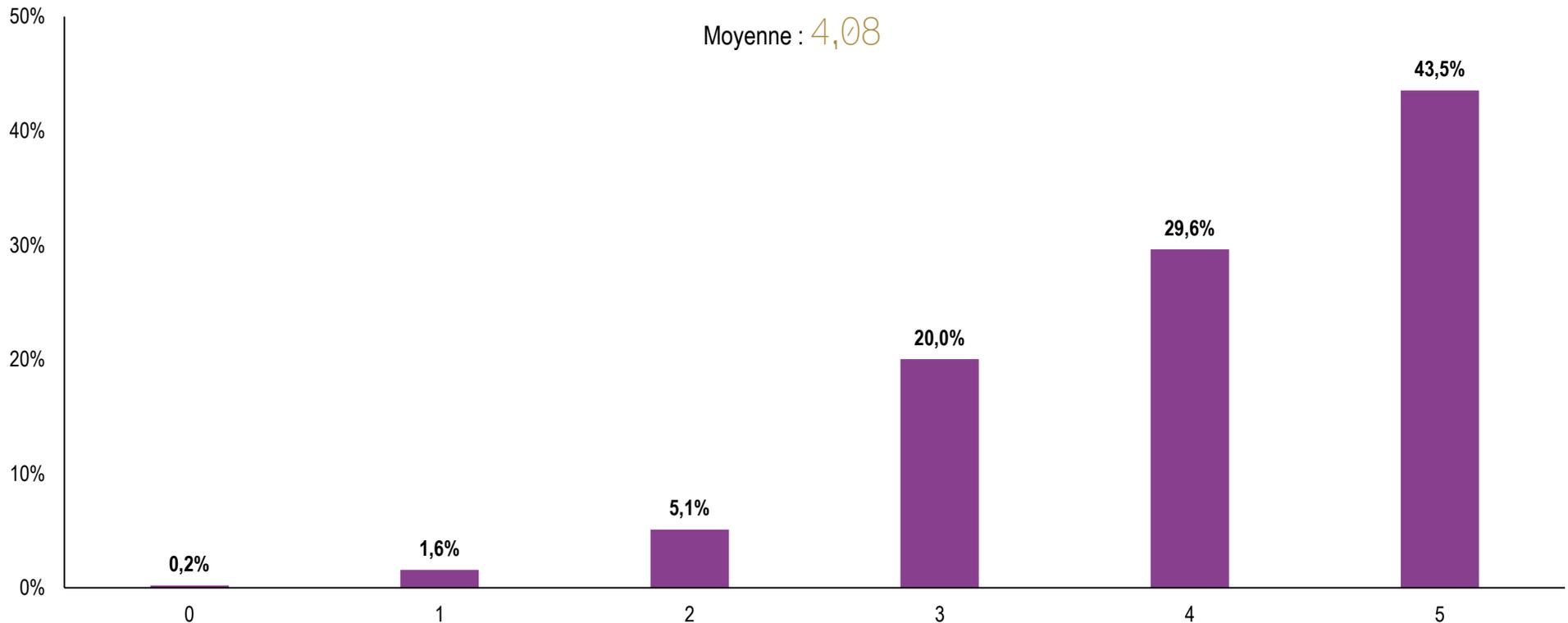


- **59,9%** des répondants ont déclaré **exercer une activité professionnelle** (*enseignant / chercheur, artiste, métiers du livre ou autre activité professionnelle*), **21,6%** ne **pas en exercer actuellement** (*retraite, sans profession, en recherche d'emploi, etc.*) et **18,6%** poursuivre des **études** (*étudiant, doctorant ou lycéen*).

Profil des répondants (5/6)

510 répondants

Sur une échelle de 1 à 5 (5 manifestant un très fort intérêt), à quel point vous estimez-vous intéressé par la lecture et les livres en général ?

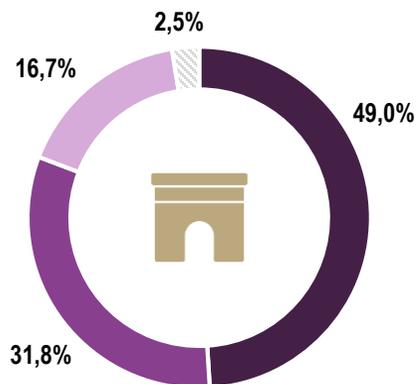


- Dans l'ensemble, les répondants montrent un **grand intérêt pour la lecture et les livres** en général. **73,1%** de ceux-ci ont, en particulier, répondu à cette question avec une **note supérieure ou égale à 4**.

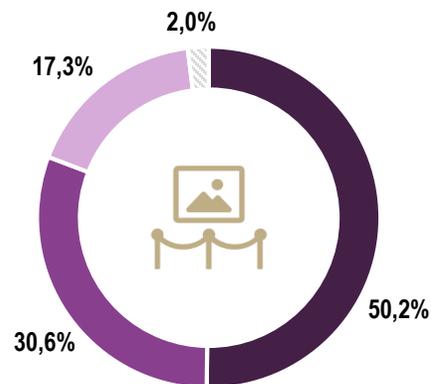
Profil des répondants (6/6)

510 répondants

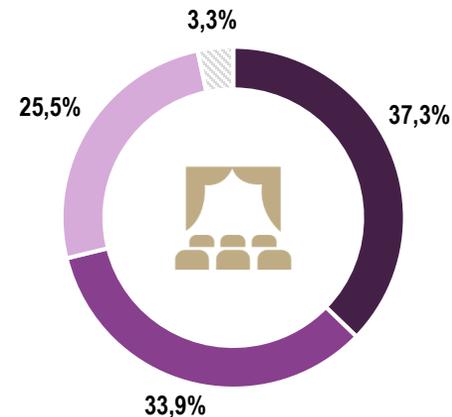
En règle générale, à quelle fréquence pratiquez-vous les activités culturelles suivantes ?



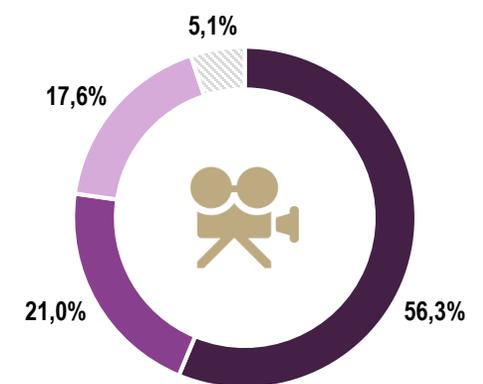
Monuments et sites historiques



Musées et expositions



Spectacles
(théâtre, danse, concert, etc.)



Cinéma

■ Plus de 6 fois par an ■ Entre 3 et 6 fois par an ■ Moins de 3 fois par an ▨ Jamais

- 80,8% des répondants indiquent visiter **plus de 3 fois par an** des **musées** ou **expositions** et des **monuments** ou **sites historiques**. Cette part s'élève à **71,2%** pour les **spectacles** et **77,3%** pour le **cinéma**.

3. Analyse des résultats – Tris par site

Arsenal

 **Page 45**

François-Mitterrand

 **Page 77**

Richelieu

 **Page 110**



3. Analyse des résultats – Tris par site

Arsenal

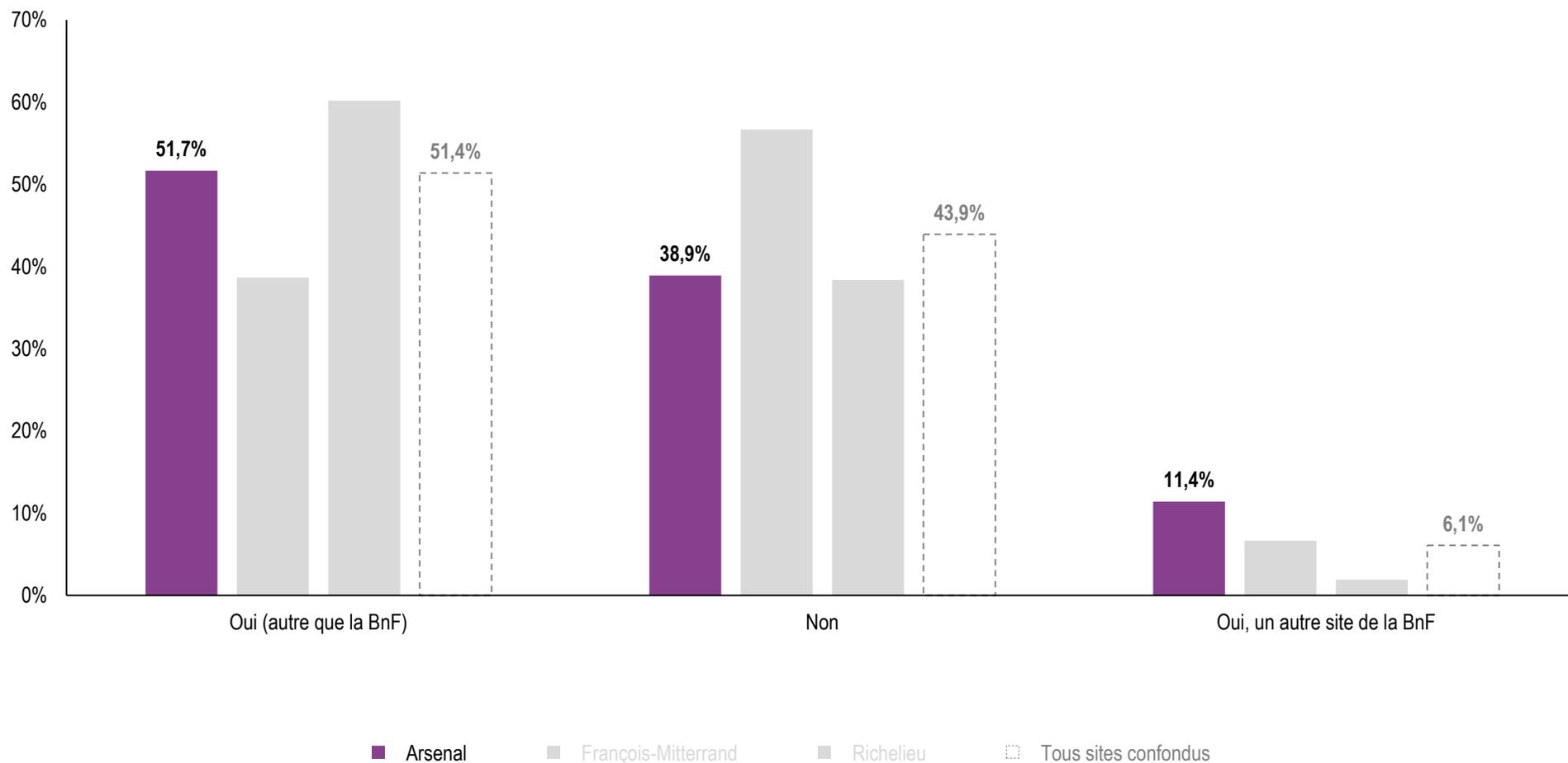
François-Mitterrand

Richelieu



Motivations pour la visite (1/7)

149 répondants

Avez-vous visité ou allez-vous visiter d'autres monuments ou musées lors de l'édition 2019 des JEP ?

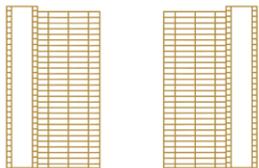
Motivations pour la visite (2/7)

149 répondants

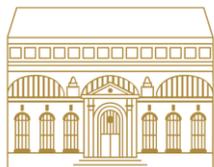
Quels autres monuments ou musées avez-vous visité lors de l'édition 2019 des JEP ?



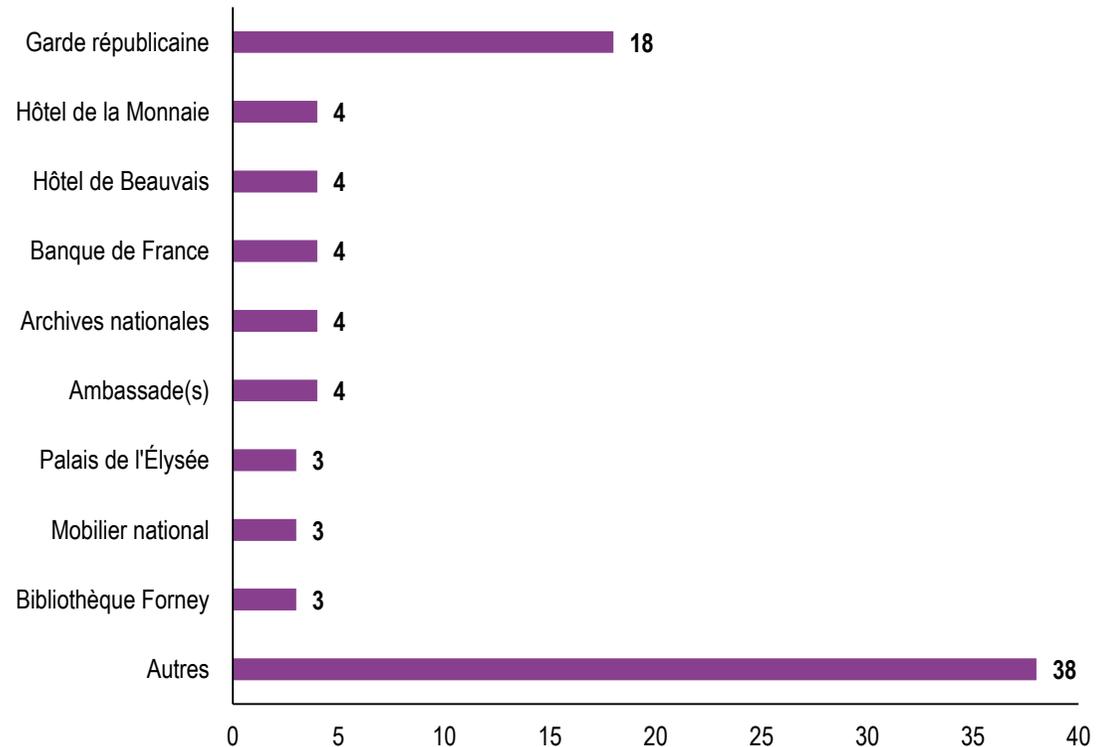
1 Arsenal



3 François-Mitterrand

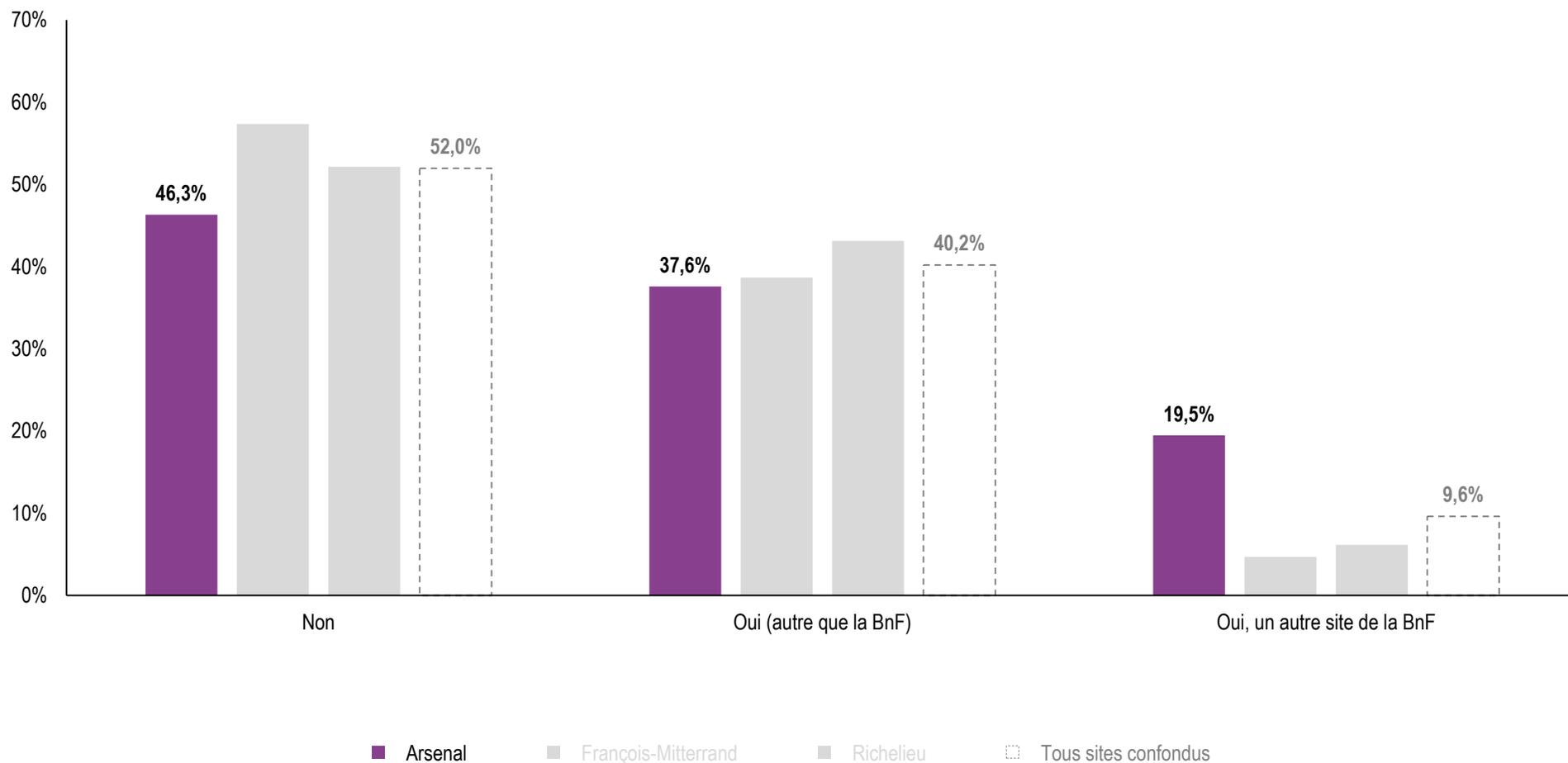


12 Richelieu



Motivations pour la visite (3/7)

149 répondants

Lors de précédentes éditions des JEP, avez-vous visité d'autres monuments ou musées ?

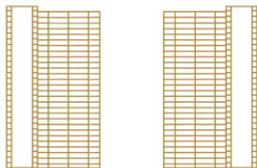
Motivations pour la visite (4/7)

149 répondants

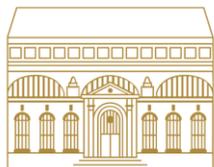
Quels autres monuments ou musées avez-vous visité lors de précédentes éditions des JEP ?



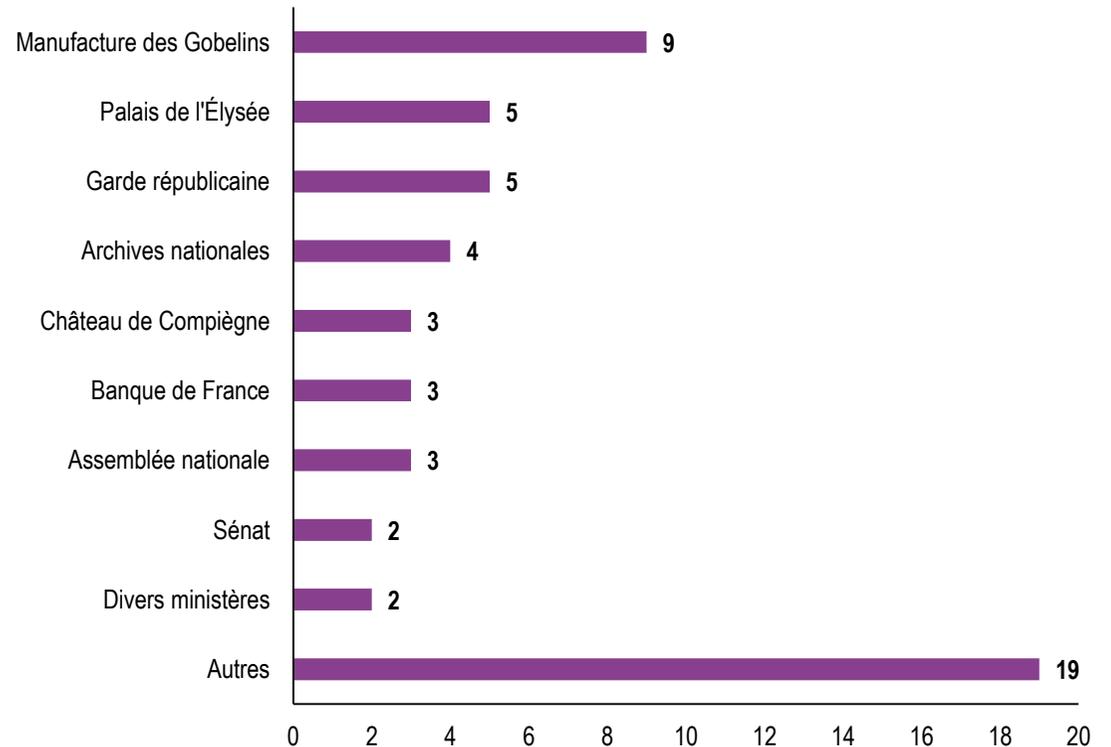
2 Arsenal



9 François-Mitterrand

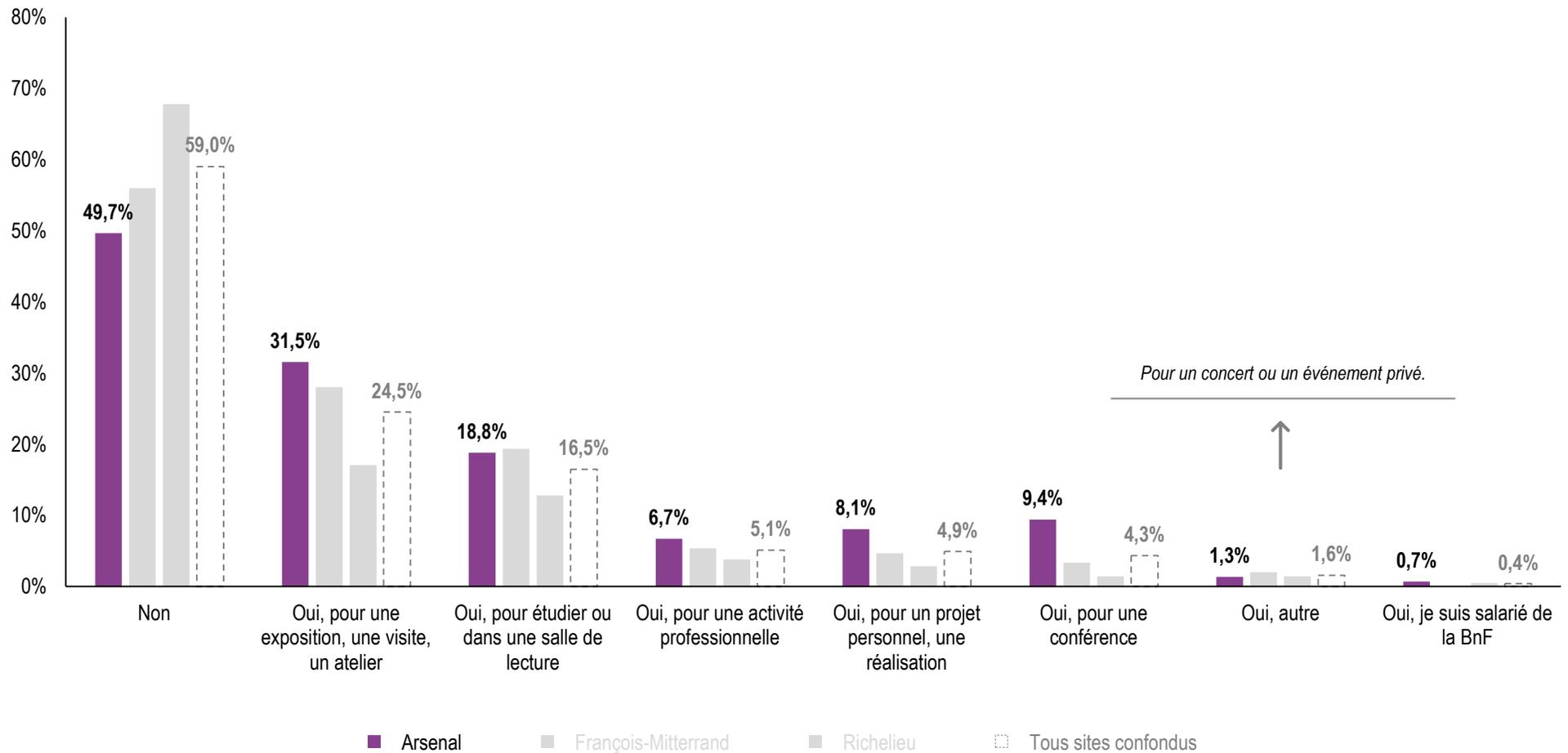


19 Richelieu



Motivations pour la visite (5/7)

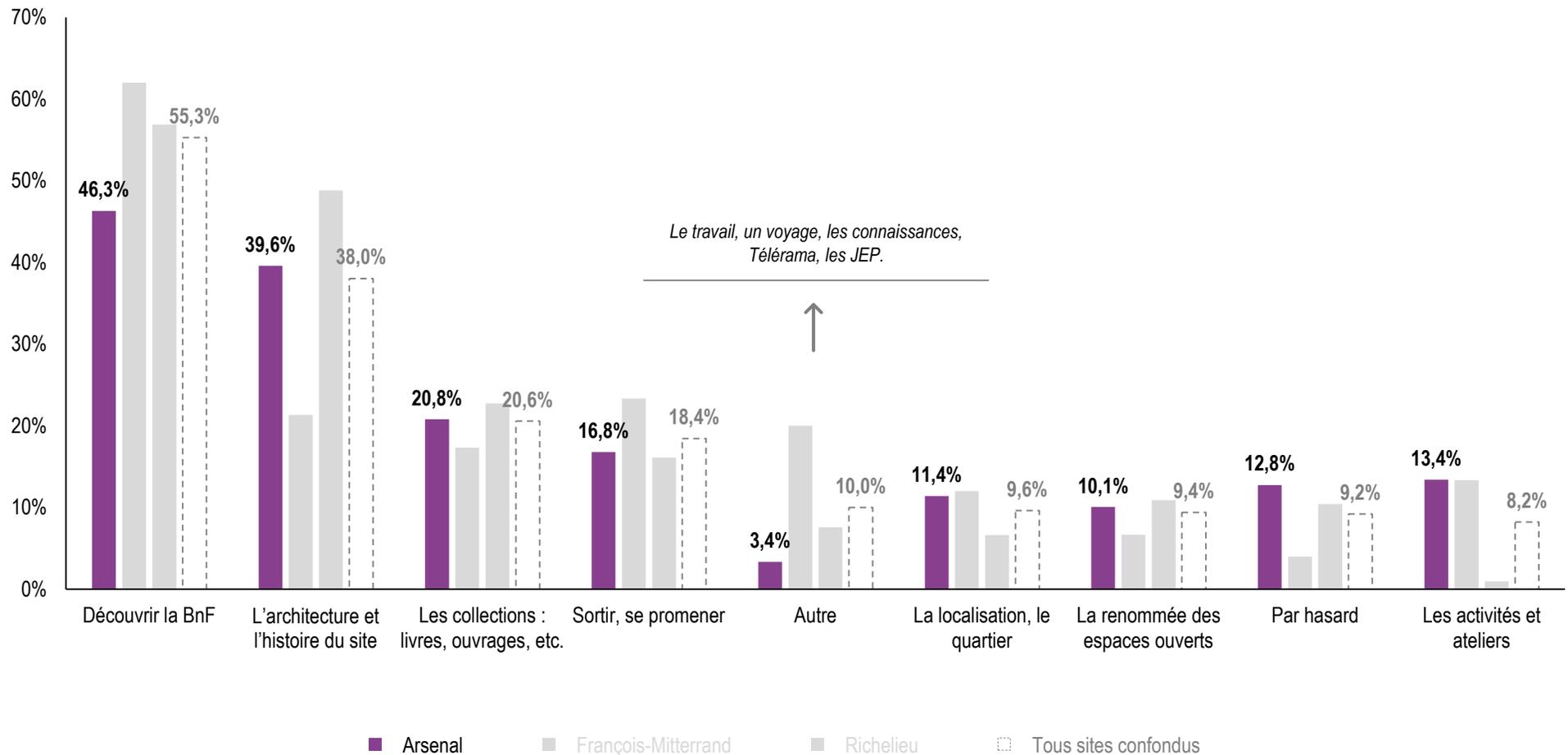
149 répondants

Avez-vous déjà visité la BnF à d'autres occasions ?

Motivations pour la visite (6/7)

149 répondants

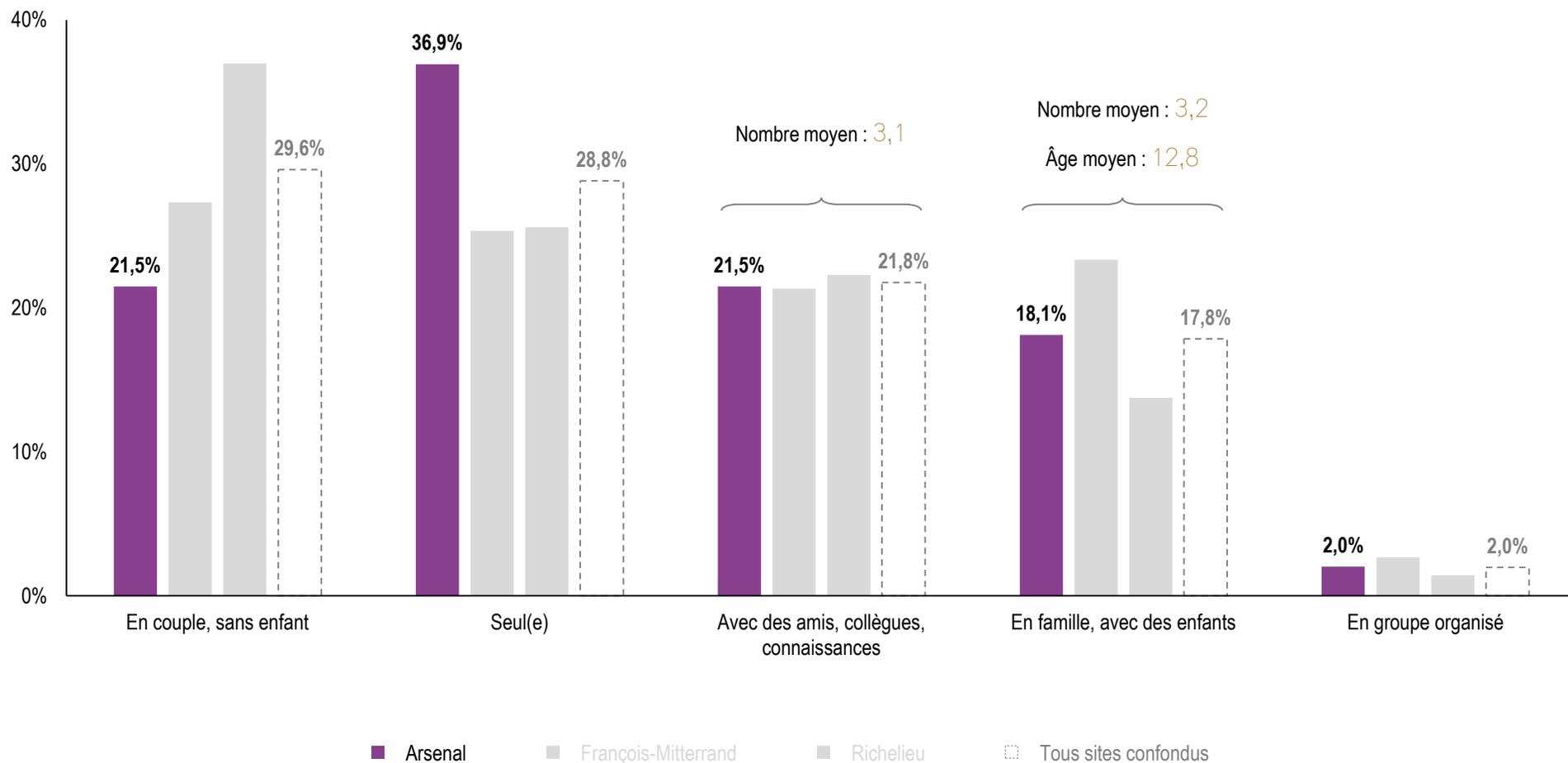
Quelle(s) raison(s) particulière(s) vous a décidé à venir à la BnF ?



Motivations pour la visite (7/7)

149 répondants

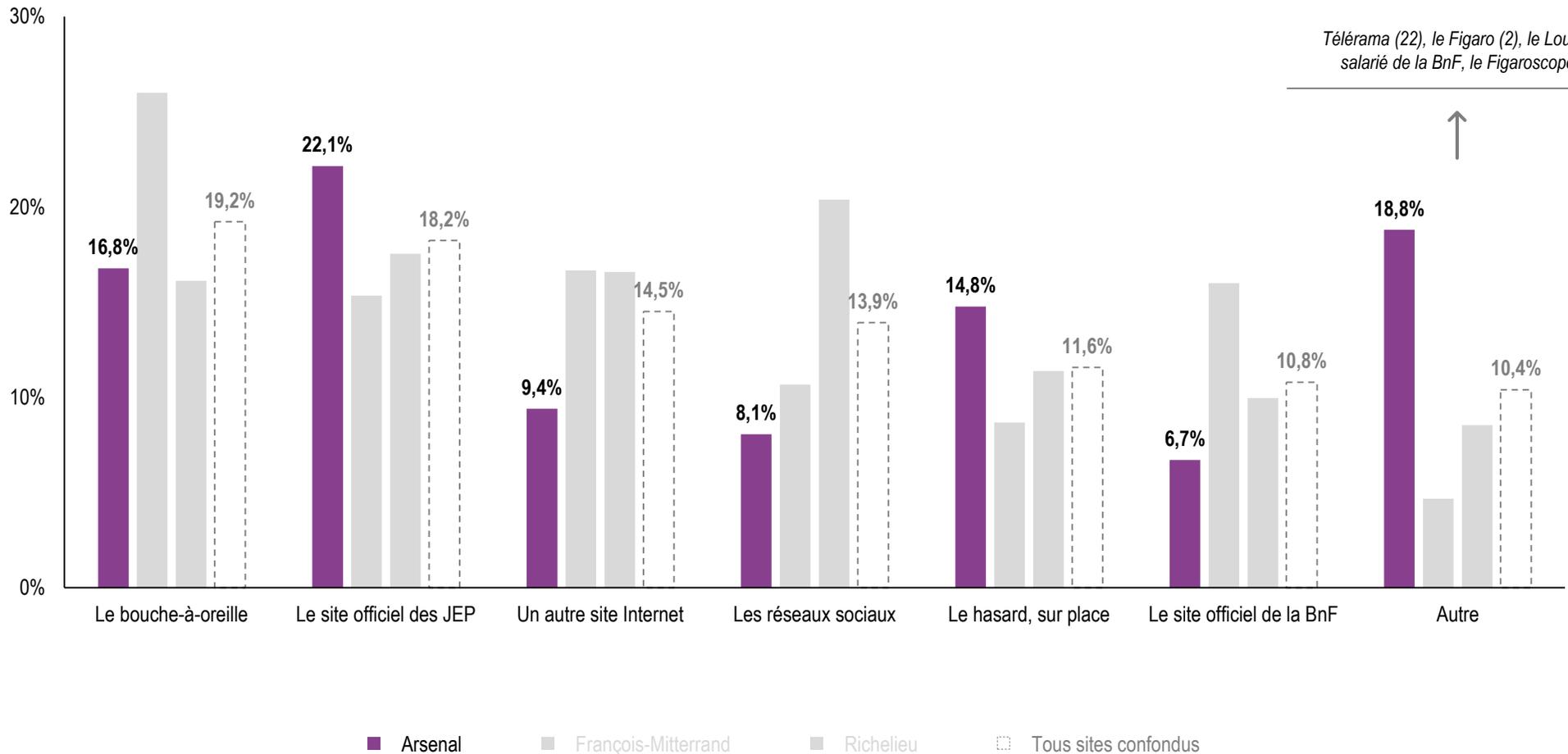
Vous avez effectué votre visite :



Caractéristiques de la visite - Communication en amont (1/3)

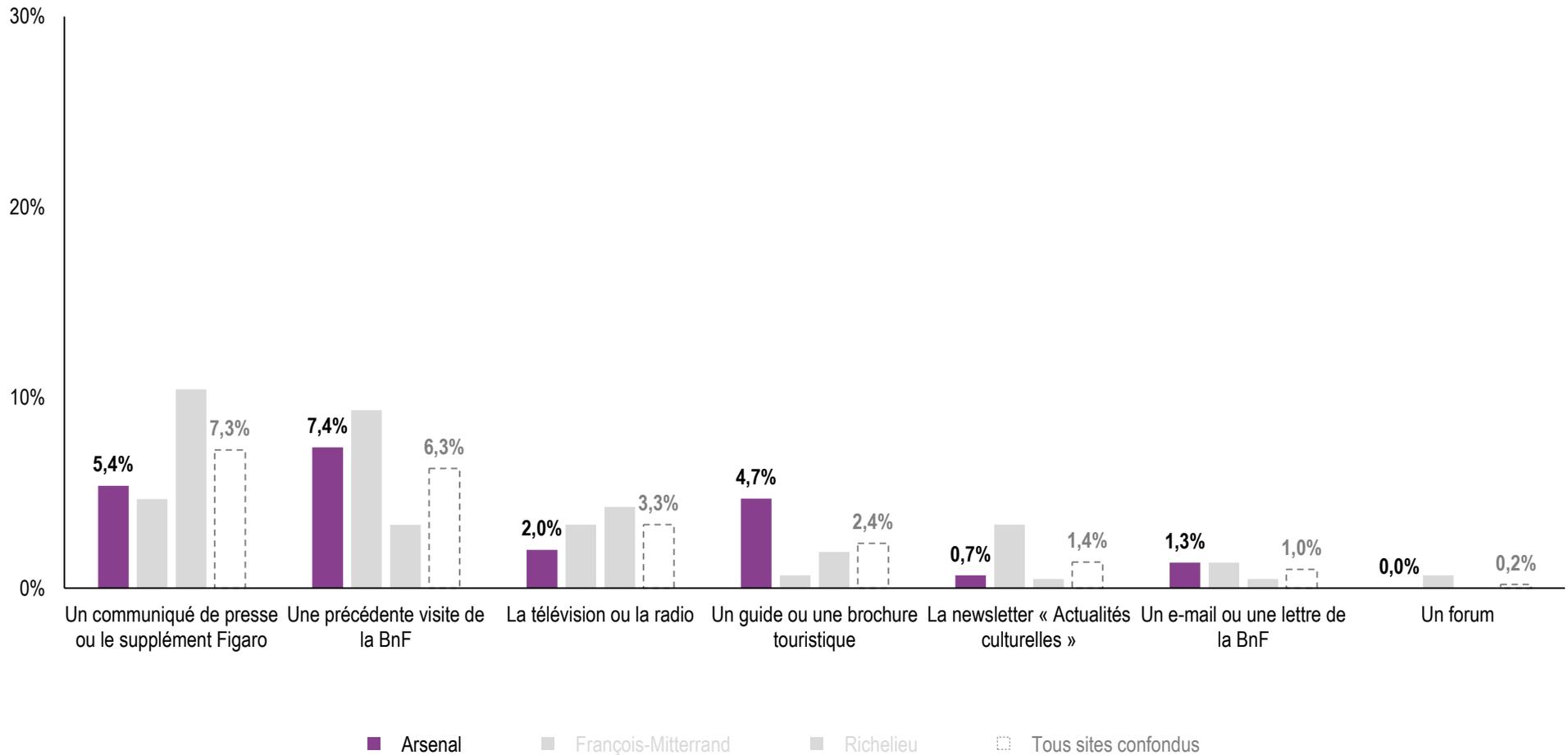
149 répondants

Comment avez-vous entendu parler de l'ouverture de la BnF à l'occasion des JEP ? (1/2)



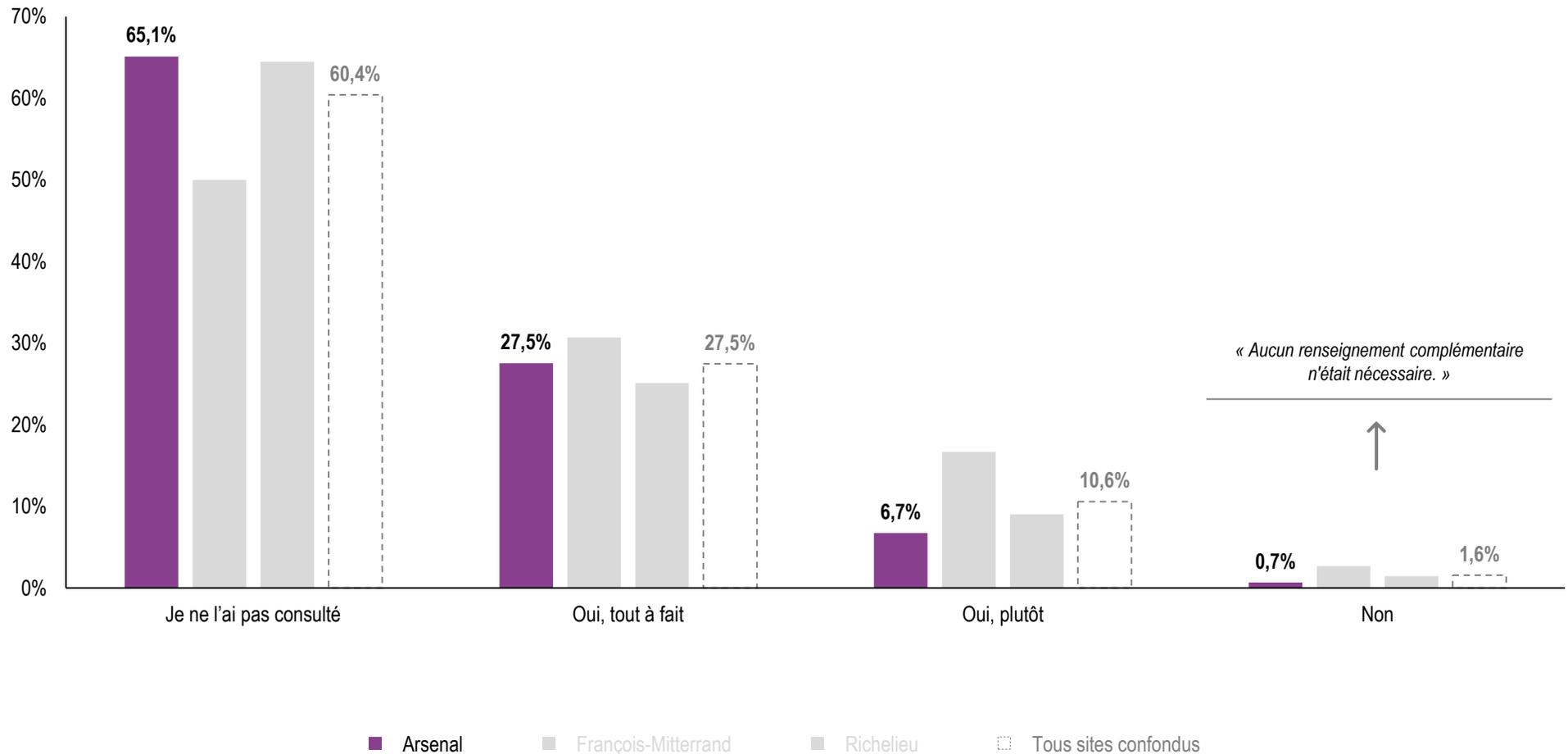
Caractéristiques de la visite - Communication en amont (2/3)

149 répondants

Comment avez-vous entendu parler de l'ouverture de la BnF à l'occasion des JEP ? (2/2)

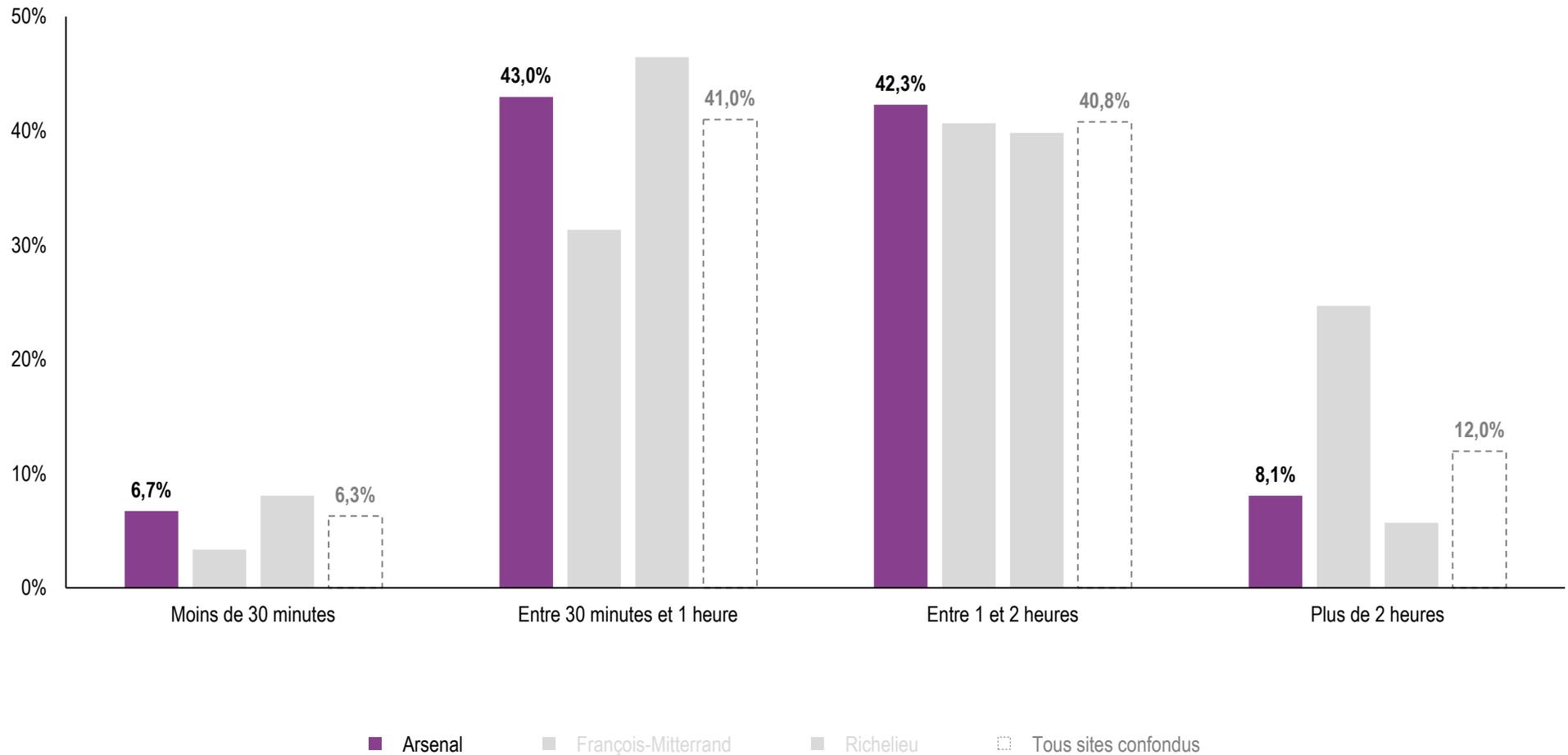
Caractéristiques de la visite - Communication en amont (3/3)

149 répondants

Si vous avez consulté le site Internet de la BnF, a-t-il répondu à vos besoins ?

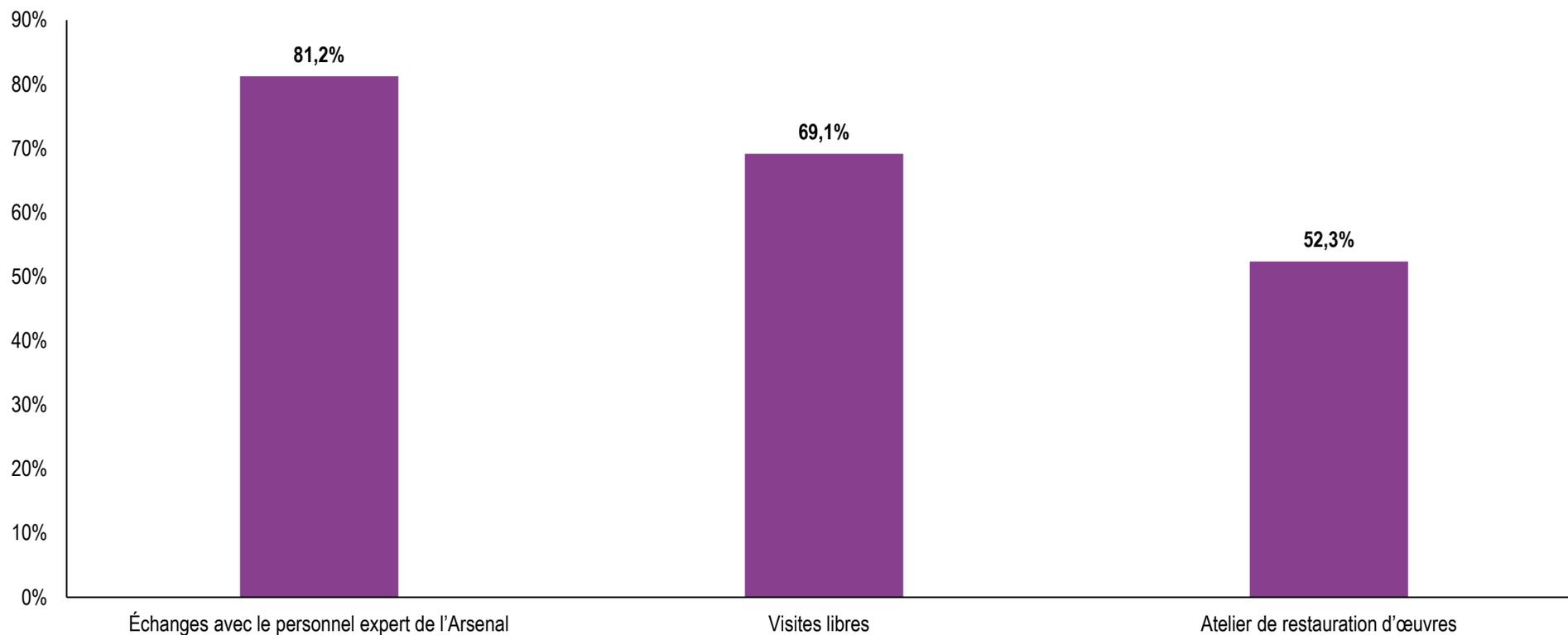
Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (1/4)

149 répondants

Quelle a été la durée de votre visite ?

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (2/4)

149 répondants

Quelles ont été les étapes de votre parcours ?

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (3/4)

149 répondants

Qu'est-ce qui vous a le plus plu durant votre visite ? (1/3)

« L'atelier de restauration de documents. » (29 occurrences)	« Les salons. » (3 occurrences)	« L'atelier de reliure. »
« La médiation du personnel. » (15 occurrences)	« L'atelier sur les reliures. » (2 occurrences)	« L'atelier papier, l'atelier du livre. »
« Les ateliers. » (14 occurrences)	« Le Salon de musique. » (2 occurrences)	« L'échange avec le personnel et les restaurateurs. »
« Les salles. » (10 occurrences)	« Le travail des restaurateurs. » (2 occurrences)	« L'exposition Astérix. »
« Les œuvres. » (9 occurrences)	« Les salles du XVIIème. » (2 occurrences)	« L'architecture du bâtiment. »
« La bibliothèque dans son ensemble. » (8 occurrences)	« Les salles historiques. » (2 occurrences)	« L'atelier de reliure et les appartements. »
« Les explications du personnel, des experts. » (6 occurrences)	« L'accueil des membres du personnel. »	« L'histoire des lieux et de Paris. »
« L'architecture. » (3 occurrences)	« L'Appartement de la maréchale de la Meilleraye. »	« La connaissance et les explications des animateurs. »
« Les échanges avec les conservateurs. » (3 occurrences)	« J'ai beaucoup apprécié la découverte du site et les activités particulières de la BnF grâce aux explications des personnes. »	« La découverte de chaque salle très intéressante. »
« Les interactions avec le personnel de la BnF. » (3 occurrences)	« L'architecture des salles, le style des bibliothèques. »	« La découverte de lieux historiques dont je ne soupçonnais pas la richesse, ainsi que la disponibilité du personnel. »

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (3/4)

149 répondants

Qu'est-ce qui vous a le plus plu durant votre visite ? (2/3)

- « La découverte des salles du XVIIème et XVIIIème. »
- « La découverte des salles et des appartements. »
- « La découverte du monument, des salles, de l'architecture. »
- « La démonstration de reliure. »
- « La discussion avec le personnel et l'atelier de restauration des documents. »
- « La discussion avec le personnel. »
- « La disponibilité du personnel et la qualité de leurs connaissances. »
- « La disponibilité du personnel. »
- « La disponibilité et les compétences du personnel. »
- « La diversité proposée. »
- « La gentillesse et le professionnalisme du personnel. »
- « La magnificence du lieu, la sympathie et la compétence du personnel, les ateliers pour les enfants. »
- « La Meilleraye et le cabinet des femmes fortes. »
- « La partie sur la restauration du patrimoine. »
- « La présentation des œuvres. »
- « La présentation par le personnel du salon, des différents propriétaires ou résidents. »
- « La qualité des ateliers. »
- « La qualité des informations données par le personnel. »
- « La relation avec les conservateurs. »
- « La restauration des boiseries, le bâtiment. »
- « La roue à livres. »
- « La salle des femmes fortes, les livres exposés. »
- « La salle des femmes fortes. »
- « La variété des éléments présentés dans les collections. »
- « Le bâtiment, l'atelier reliure et "l'ambiance bibliothèque". »
- « Le Cabinet des curiosités. »
- « Le cabinet des femmes fortes, l'atelier de restauration. »
- « Le décor des salles, les collections, les activités proposées. »
- « Le décor des salles. »
- « Le mobilier, la qualité des livres et l'accueil du personnel. »

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (3/4)

149 répondants

Qu'est-ce qui vous a le plus plu durant votre visite ? (3/3)

« Le personnel est compétent et disponible pour les échanges. L'atelier est simple et concret. »

« Les échanges. »

« Les informations sur l'histoire du bâtiment et la collection. »

« Le personnel est très accueillant et aime manifestement beaucoup son métier. De plus, c'est toujours un plaisir de se promener au milieu des livres. »

« Les explications sur la restauration de documents, les échanges avec le personnel sur l'histoire des lieux. »

« Les salles Louis XIII, les manuscrits, les estampes. »

« Les grenouilles. »

« Les salons décorés de l'entrée. »

« Le personnel intéressant et avenant. »

« Les médiateurs, excellents. »

« Les informations du personnel. »

« Les appartements du XVIIème. »

« Les salles de lecture. »

« Le personnel professionnel, les salles, les plafonds. »

« Les boiseries du XVIIème et XVIIIème, les démonstrations du personnel. »

« Les ouvrages et les illustrations présentés. »

« Les livres présentés dans les vitrines. »

« Les commentaires du personnel de l'Arsenal, les appartements. »

« Les pièces, les livres : tout en fait. »

« Le plan du quartier (*dans l'avant-dernière salle*). »

« Les deux premières pièces sont exceptionnelles, un ensemble. »

« Les premières salles. »

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (4/4)

149 répondants

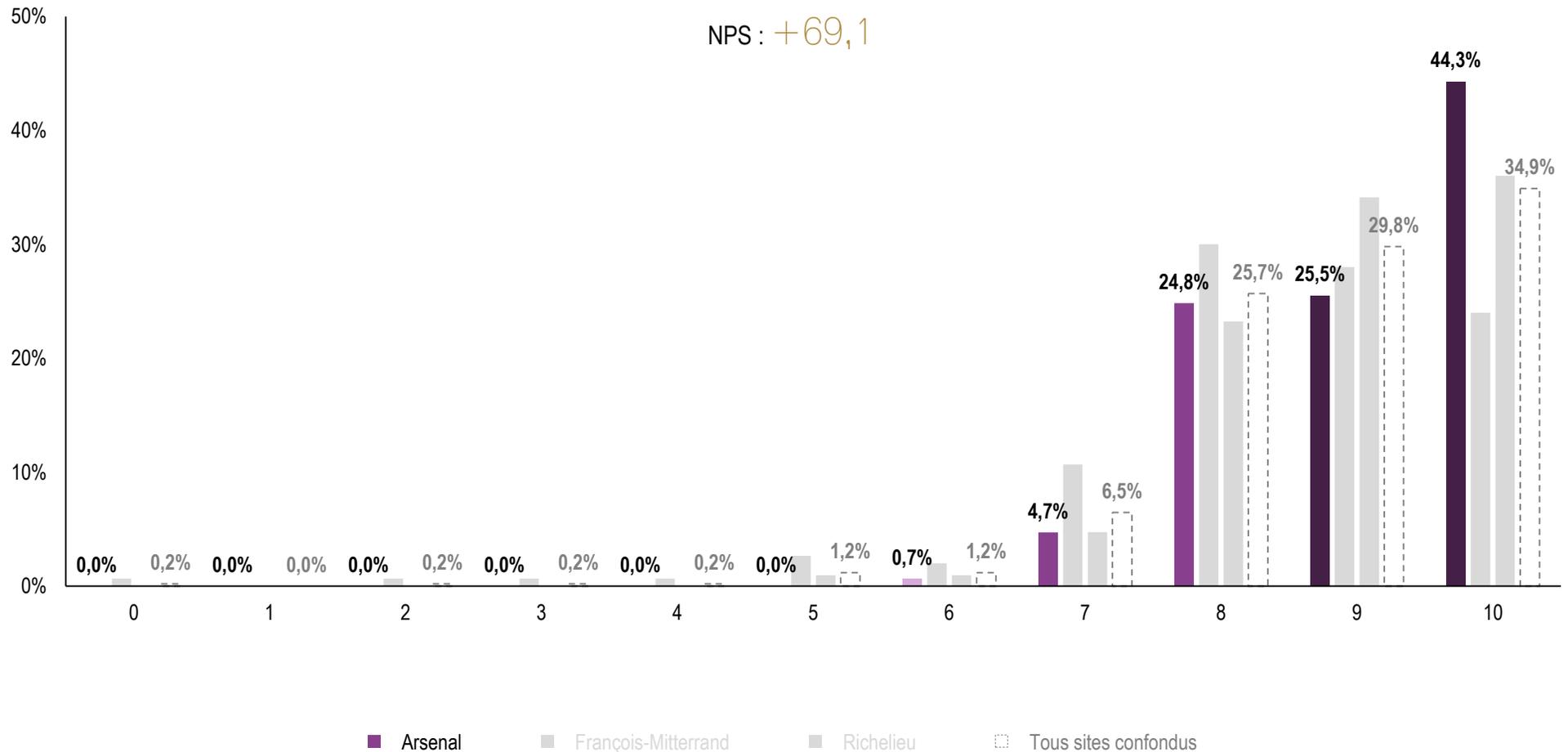
Avez-vous des remarques ou suggestions d'amélioration à nous partager ?

- | | | |
|---|---|--|
| « Ce serait bien de pouvoir découvrir les magasins. » | « Il faudrait permettre à plus de gens de connaître le lieu. » | « Les ateliers de restauration des livres et l'accueil du personnel étaient super. » |
| « Excellent accueil. » | « Il faudrait plus d'ouvertures du site le reste de l'année. » | « Les explications étaient bonnes. » |
| « Il faudrait améliorer la communication. » | « Il faudrait prévoir un espace pour les parapluies mouillés. » | « Les explications sont intéressantes. » |
| « Il faudrait améliorer le parcours au début. » | « Il reste des salles à ouvrir. » | « Non, c'est très bien ! Mais ce n'était pas référencé sur les sites dédiés aux JEP de la ville de Paris. » |
| « Il faudrait faire davantage de promotion. » | « Il serait intéressant d'élargir l'ouverture au public des salles autres que celles de lecture ou de restauration. » | « Nous étions trop nombreux à l'atelier de restauration de documents. » |
| « Il faudrait ouvrir la BnF plus tôt. » | « J'ai hâte de pouvoir visiter le Cabinet du Roi sur le site Richelieu. » | « Pourquoi ne pas ouvrir la salle saint-simonienne ? » |
| « Il faudrait ouvrir les appartements et améliorer l'éclairage du Salon de musique. » | « J'aimerais pouvoir préparer ma visite à l'avance grâce à une mise en ligne de l'histoire du lieu. » | « Serait-il possible d'assister à des visites, avec une démonstration des restaurateurs, tout au long de l'année ? » |
| « Il faudrait ouvrir plus de salles, même les réserves. » | « L'ouverture de certaines salles (<i>Grand Salon</i>). » | « Très bonne organisation. » |
| « Il faudrait partager les salons non-accessibles. » | « Le fléchage de la porte principale pour la porte de la visite n'est pas clair. » | |

Caractéristiques de la visite - Satisfaction (1/4)

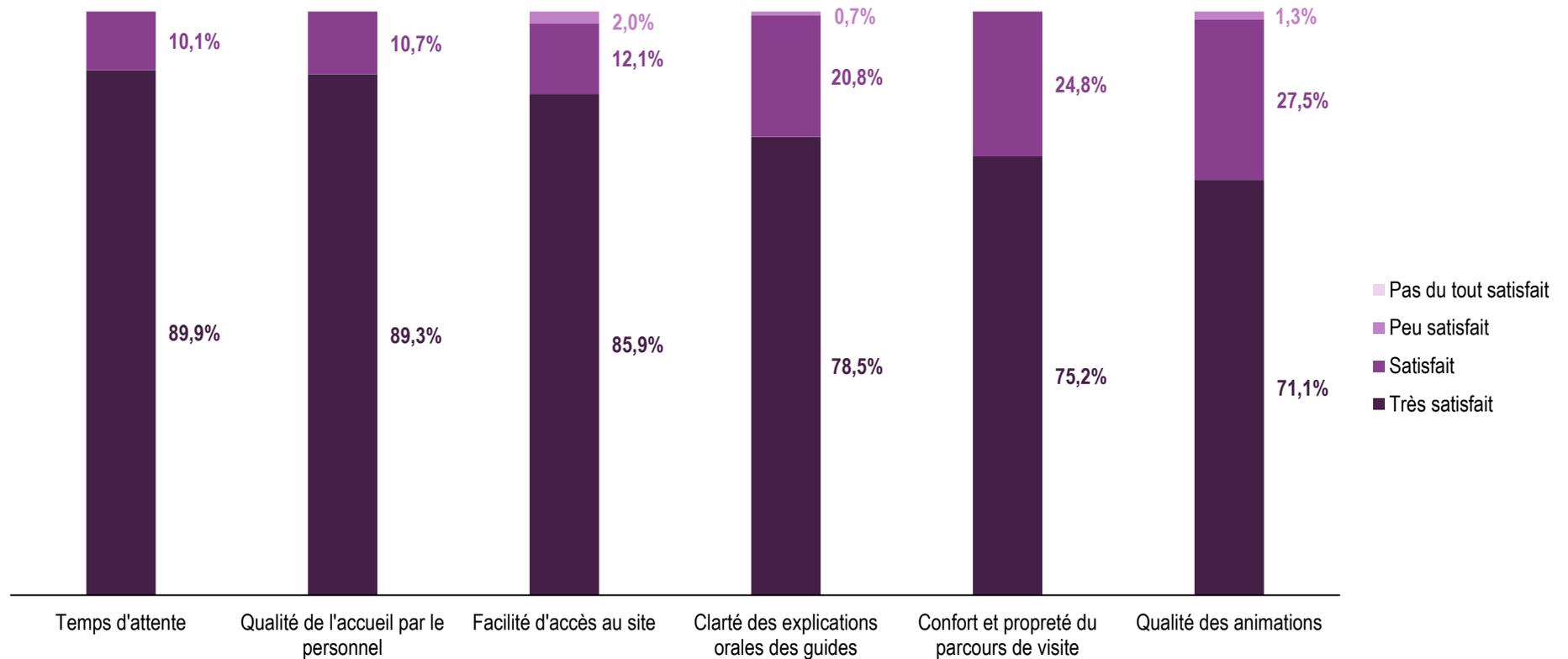
149 répondants

Sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note), êtes-vous satisfait de la visite que vous venez de réaliser ?



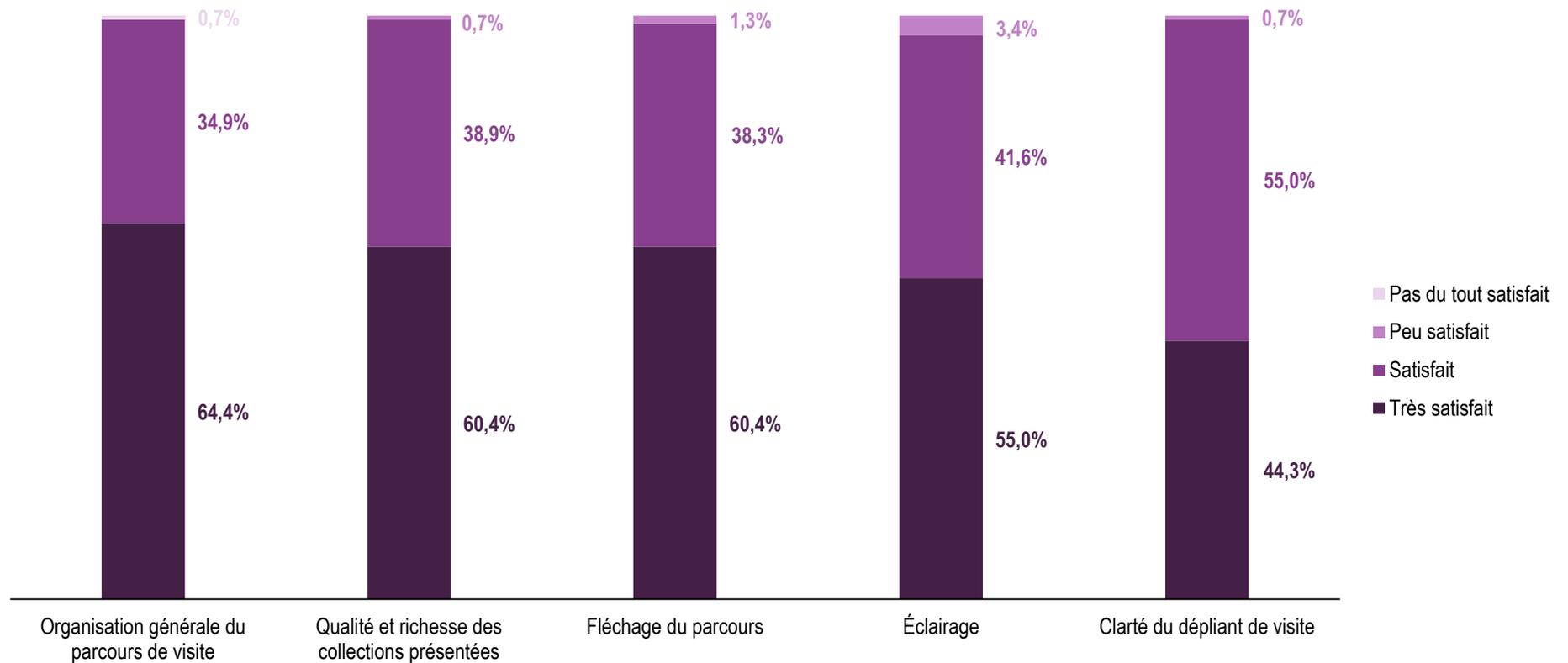
Caractéristiques de la visite - Satisfaction (2/4)

149 répondants

En particulier, qu'avez-vous pensé des éléments suivants ? (1/2)

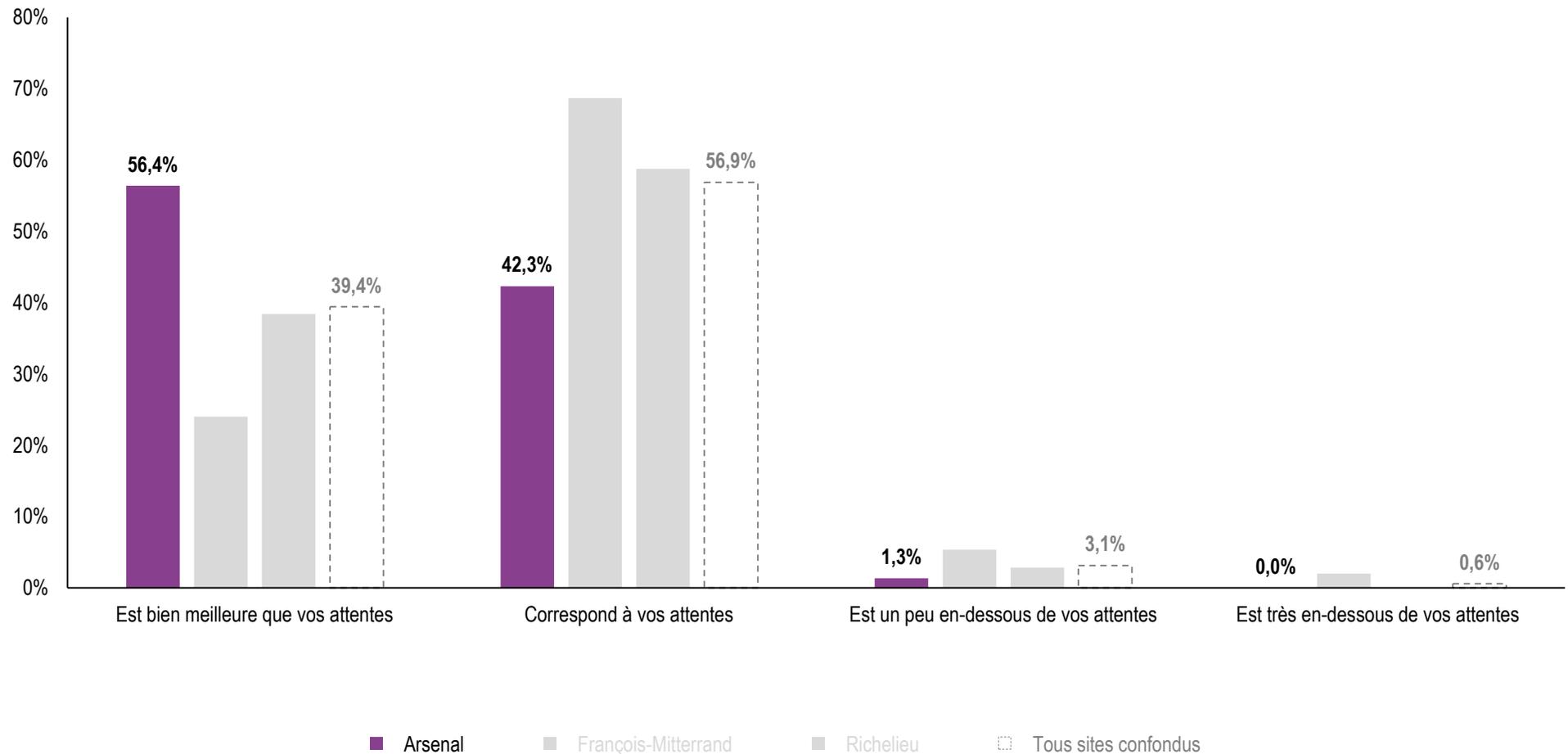
Caractéristiques de la visite - Satisfaction (3/4)

149 répondants

En particulier, qu'avez-vous pensé des éléments suivants ? (2/2)

Caractéristiques de la visite - Satisfaction (4/4)

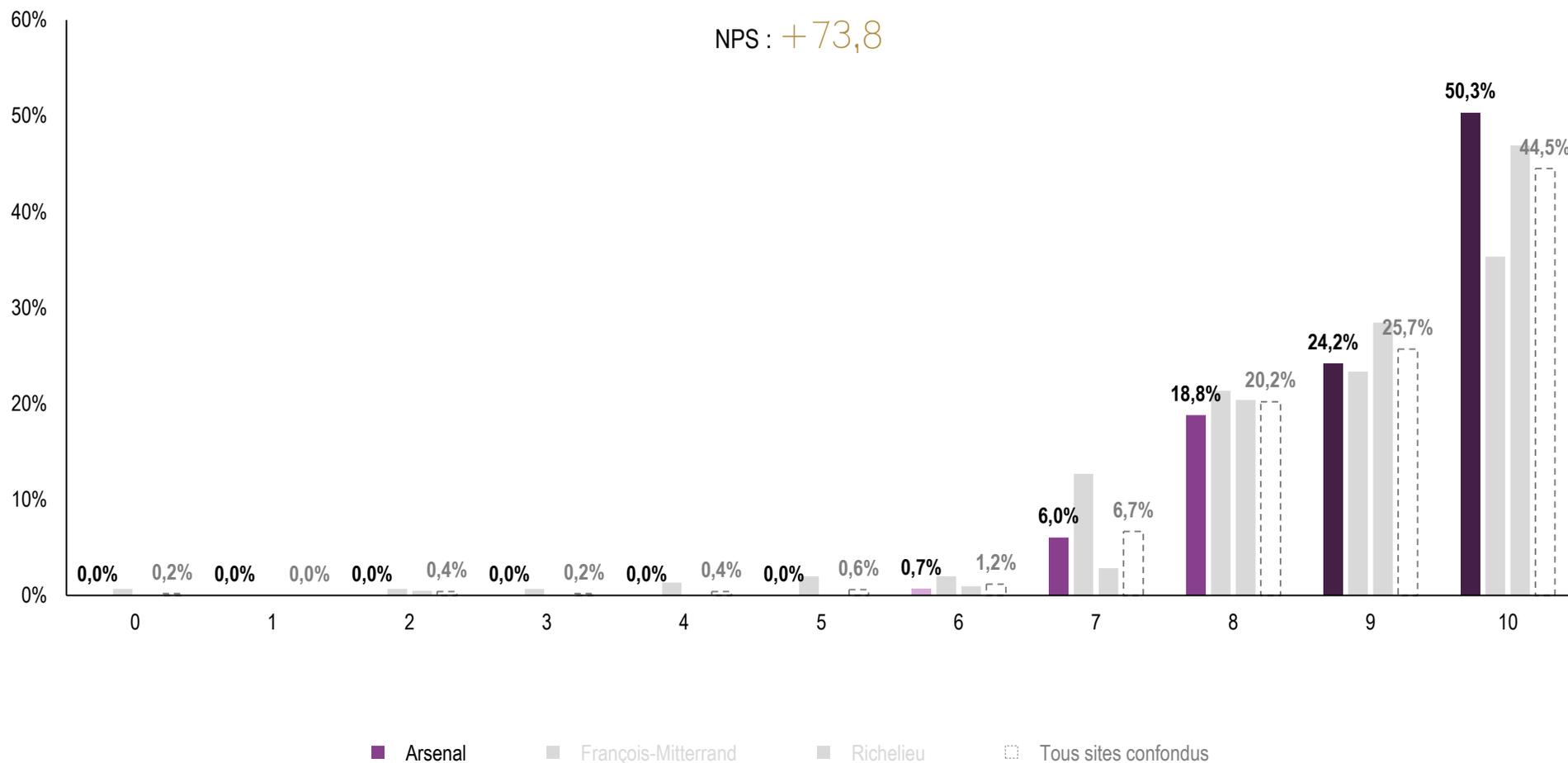
149 répondants

Par rapport à l'idée que vous vous faisiez de cette visite avant de venir, diriez-vous que celle-ci ...

Potentiel retour à la BnF (1/4)

149 répondants

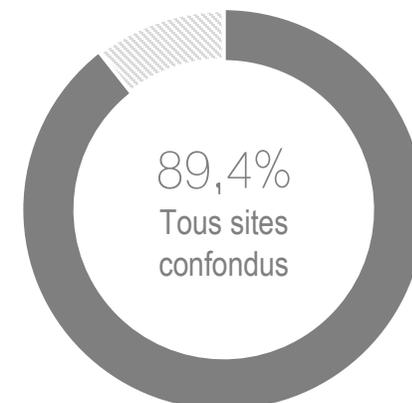
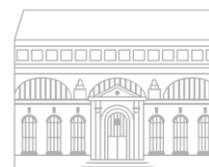
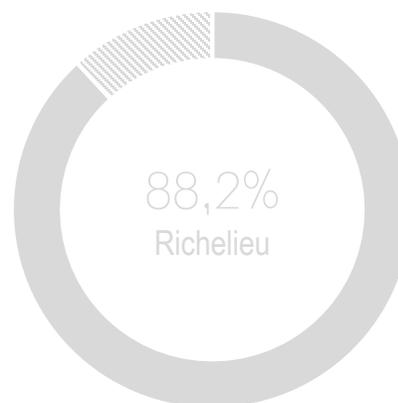
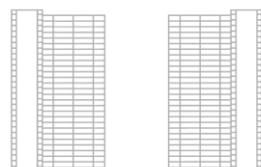
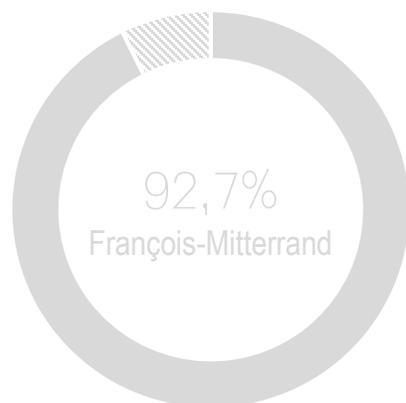
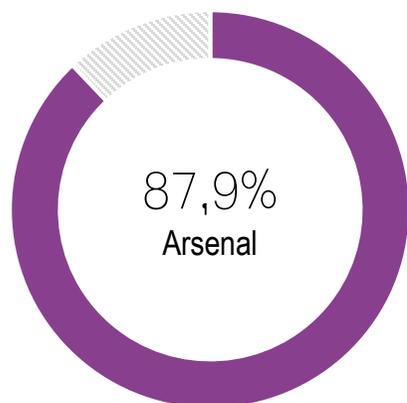
Sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note), recommanderiez-vous la visite de la BnF ?



Potentiel retour à la BnF (2/4)

149 répondants

Pensez-vous revenir à la BnF ?



{BnF

■ Oui

■ Oui

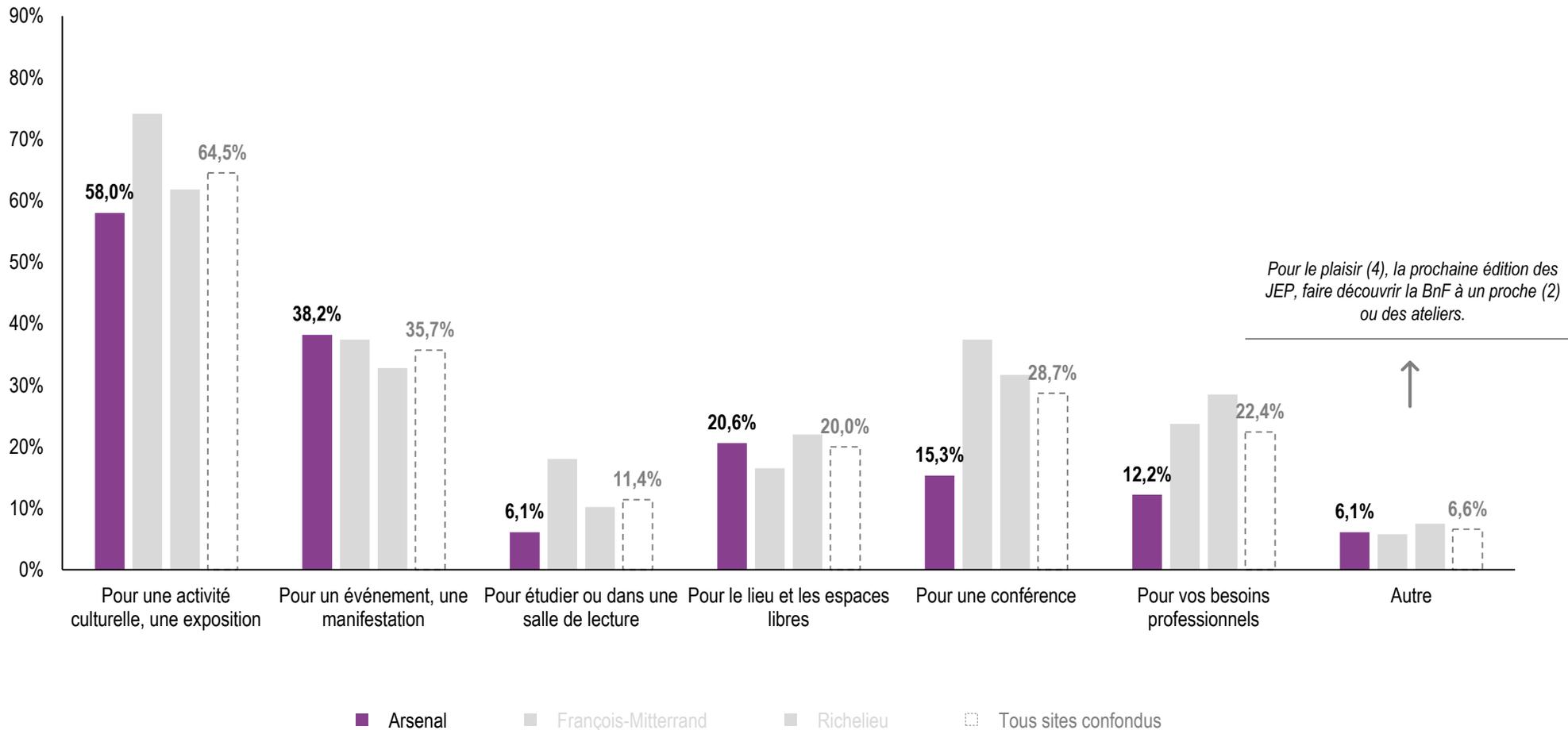
■ Oui

■ Oui

Potentiel retour à la BnF (3/4)

149 répondants

Si oui, à quelle occasion ?



Potentiel retour à la BnF (4/4)

149 répondants

Avez-vous des remarques ou suggestions complémentaires ?

« C'est très bien, bravo. »

« Il faudrait un meilleur parcours au début. »

« Ce serait bien qu'il y ait plus d'expositions. »

« La partie des salons littéraires était fermée, c'est dommage. »

« Faut-il s'inscrire le jeudi pour la visite complète ? »

« La salle ovale était fermée pour des travaux, c'est dommage. »

« Il faudrait communiquer davantage sur la visite qui dure 1h30. »

« Le temps d'attente est trop long. »

« Il faudrait des visites par groupe. »

« Merci pour les commentaires sur chaque vitrine, c'est très bien et nécessaire. »

« Il faudrait plus de panneaux, de détails. »

« Peut-on faire une visite sans avoir de travail précis ? »

« Il faudrait plus de personnel ou de fléchages. »

« Il faudrait communiquer davantage. »

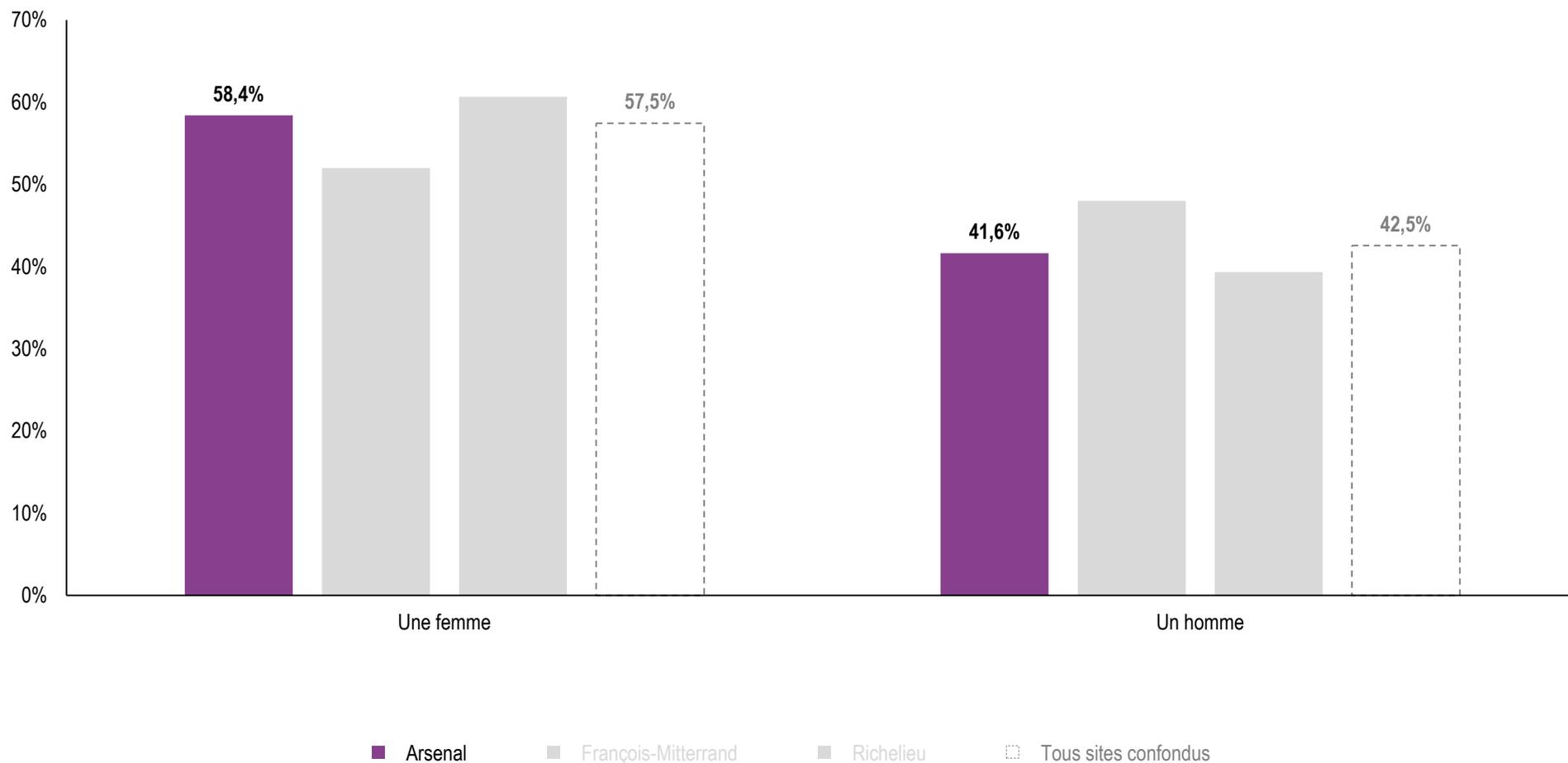
« Il faudrait plus de précision sur les durées. »

« Il faudrait éclairer les appartements de la Meilleraye. »

Profil des répondants (1/7)

149 répondants

Vous êtes :



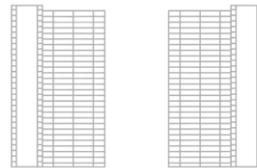
Profil des répondants (2/7)

149 répondants

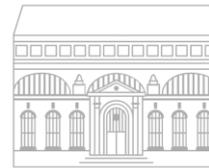
Quel est votre âge ?



Arsenal
50,5 ans



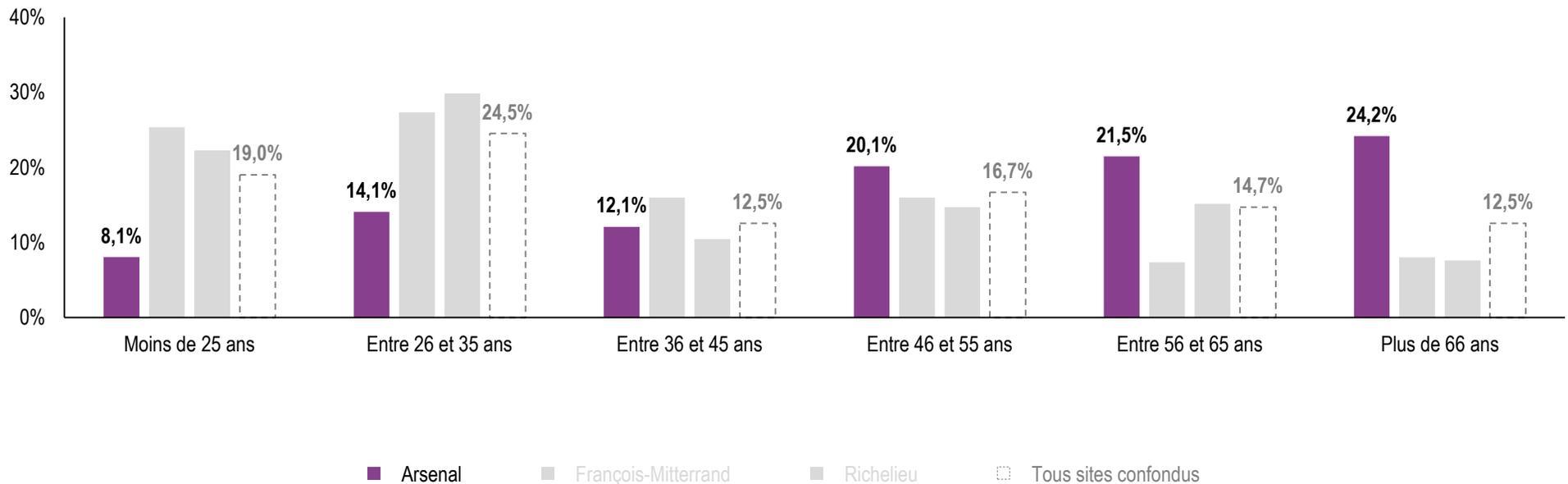
François-Mitterrand
37,7 ans



Richelieu
39,3 ans

{ BnF

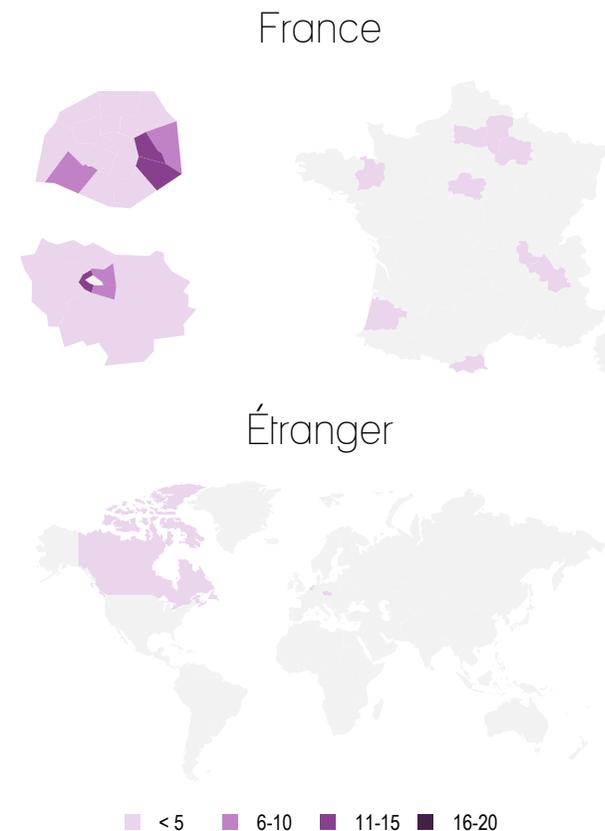
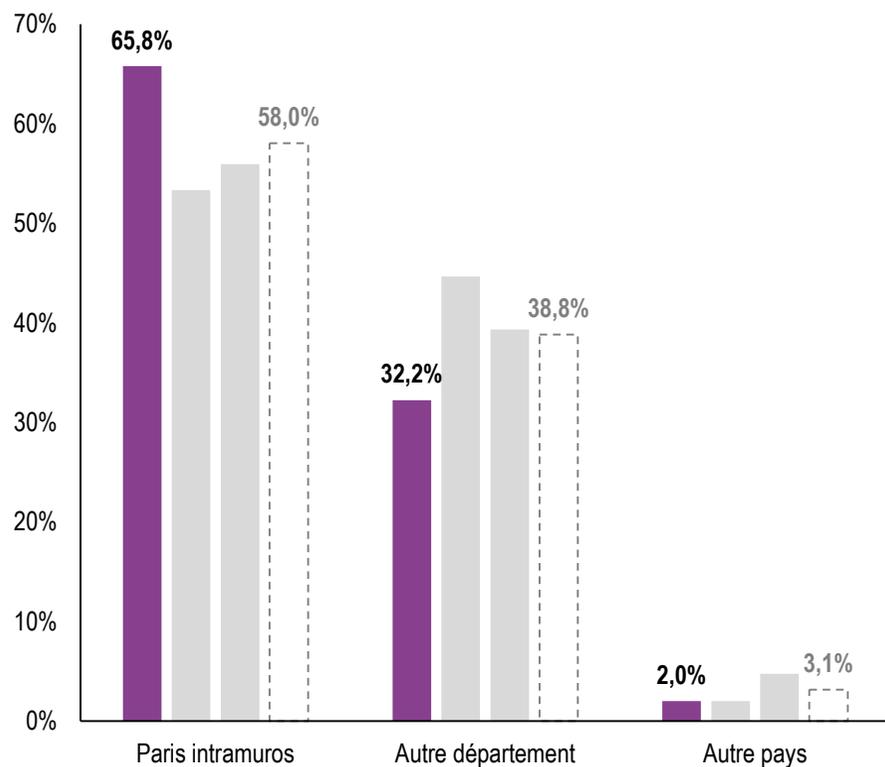
Tous sites confondus
42,1 ans



Profil des répondants (3/7)

149 répondants

Quel est votre lieu de résidence ?

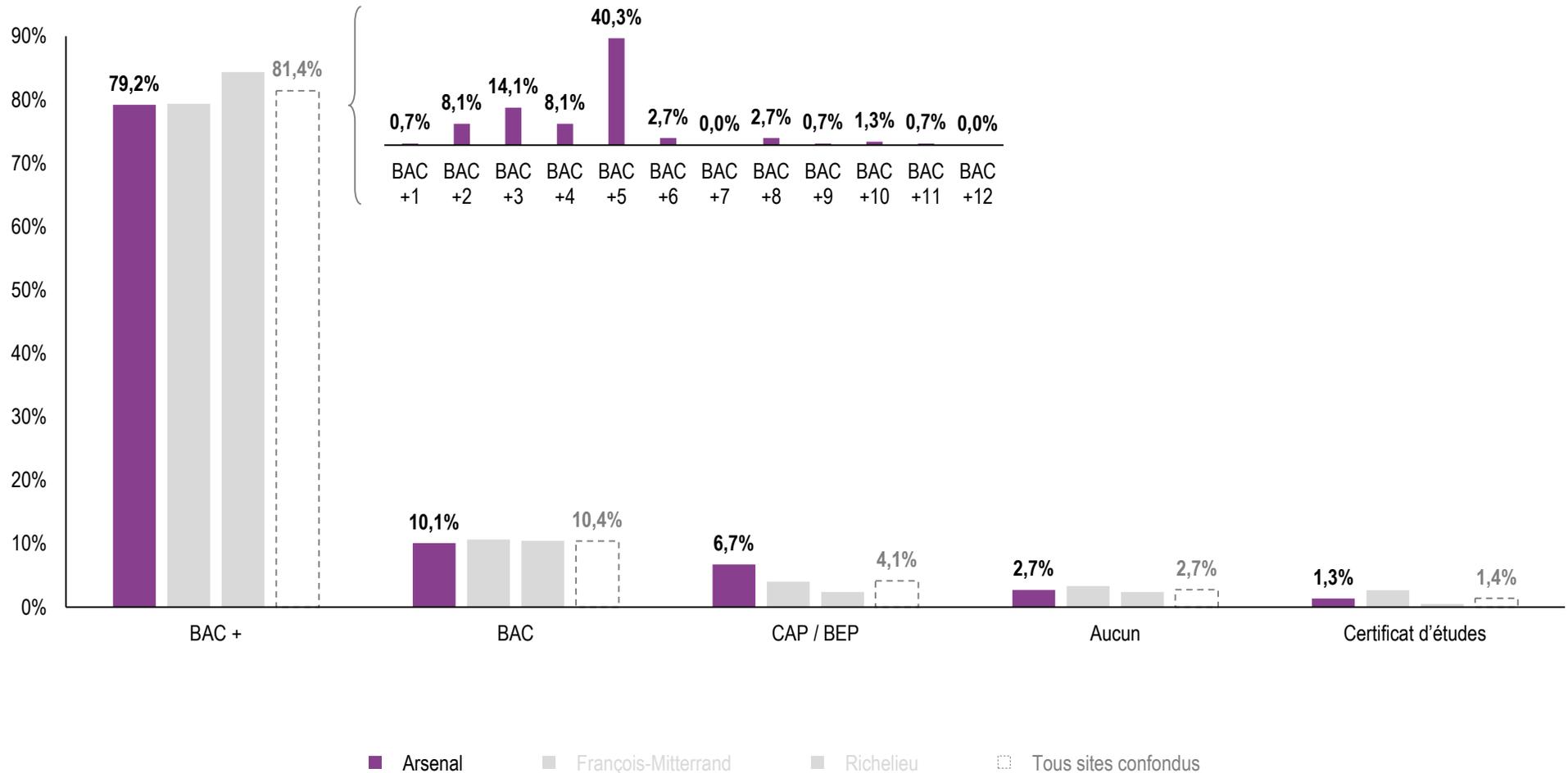


■ Arsenal ■ François-Mitterrand ■ Richelieu □ Tous sites confondus

Profil des répondants (4/7)

149 répondants

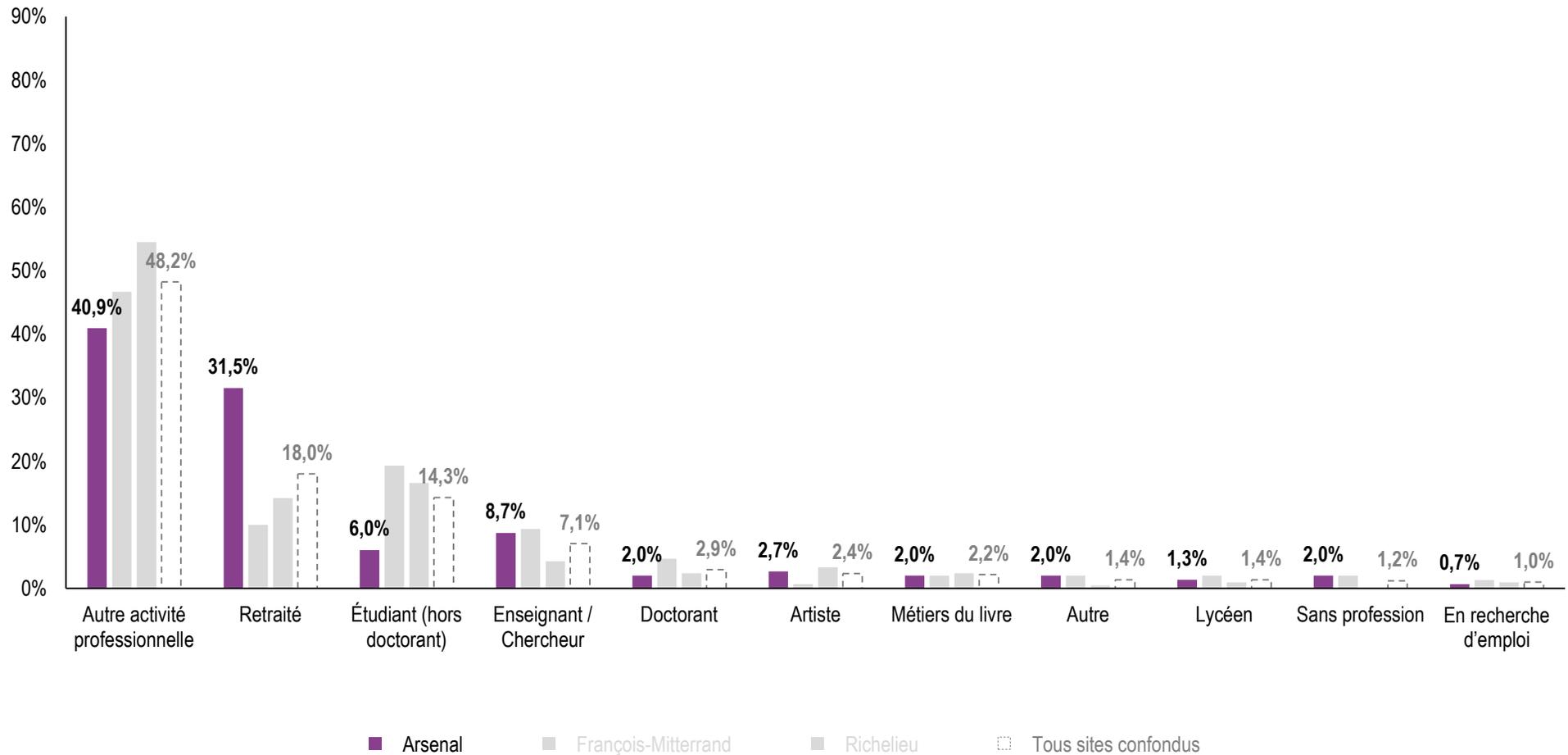
Quel est votre diplôme le plus élevé ?



Profil des répondants (5/7)

149 répondants

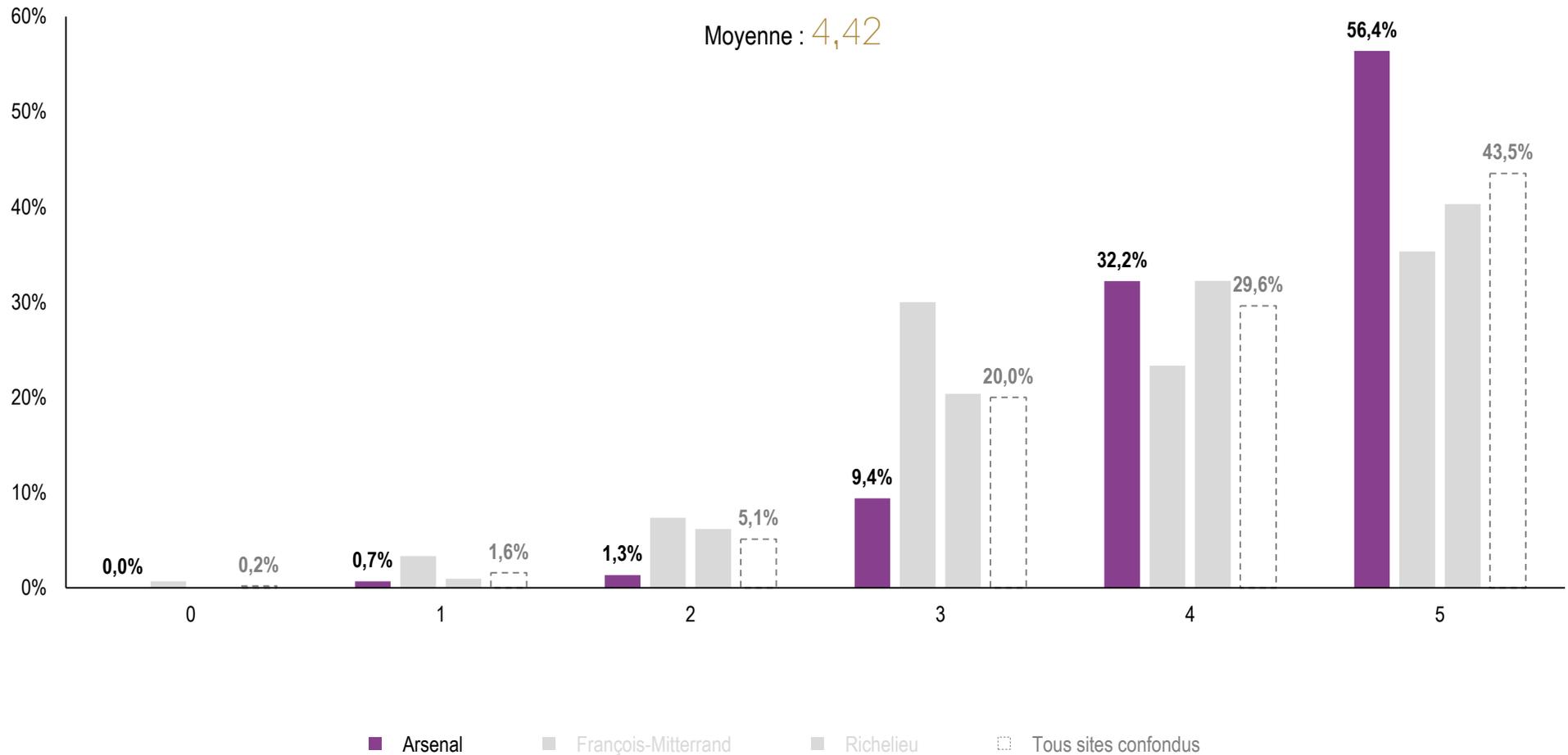
Actuellement, quelle est votre activité ?



Profil des répondants (6/7)

149 répondants

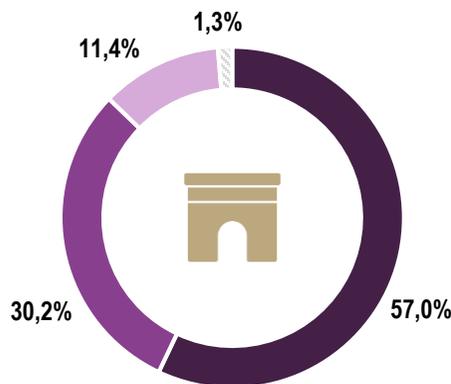
Sur une échelle de 1 à 5 (5 manifestant un très fort intérêt), à quel point vous estimez-vous intéressé par la lecture et les livres en général ?



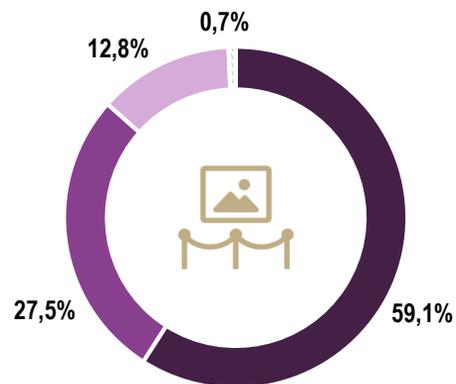
Profil des répondants (7/7)

149 répondants

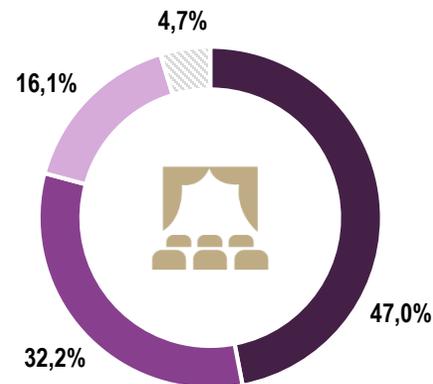
En règle générale, à quelle fréquence pratiquez-vous les activités culturelles suivantes ?



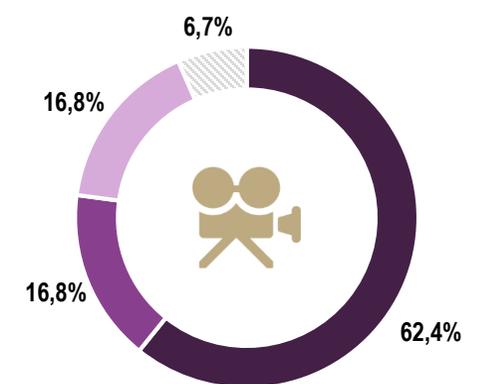
Monuments et sites historiques



Musées et expositions



Spectacles
(théâtre, danse, concert, etc.)



Cinéma

■ Plus de 6 fois par an ■ Entre 3 et 6 fois par an ■ Moins de 3 fois par an ▨ Jamais

3. Analyse des résultats – Tris par site

Arsenal

François-Mitterrand

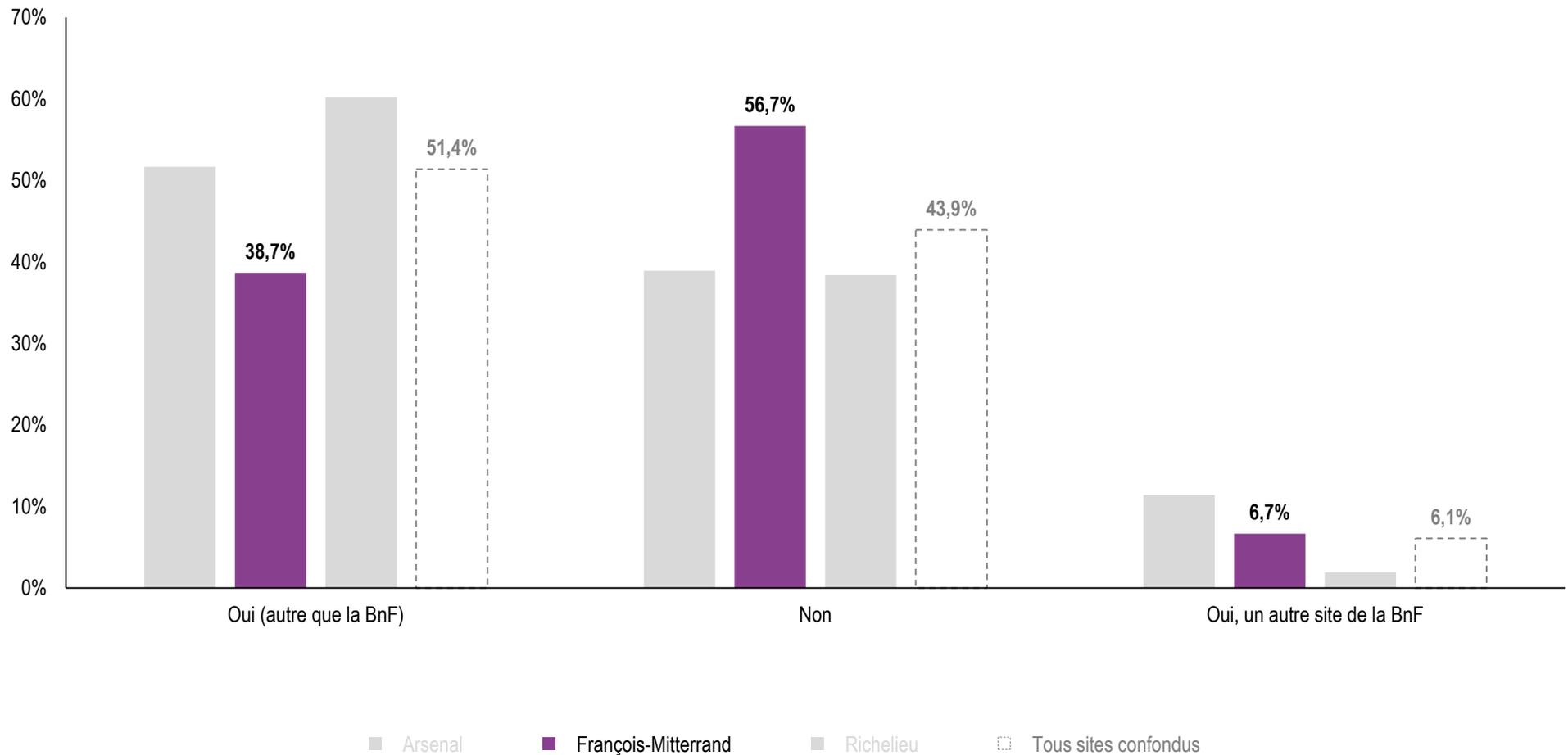
Richelieu



Motivations pour la visite (1/7)

150 répondants

Avez-vous visité ou allez-vous visiter d'autres monuments ou musées lors de l'édition 2019 des JEP ?



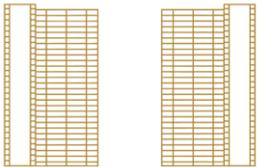
Motivations pour la visite (2/7)

150 répondants

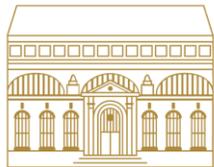
Quels autres monuments ou musées avez-vous visité lors de l'édition 2019 des JEP ?



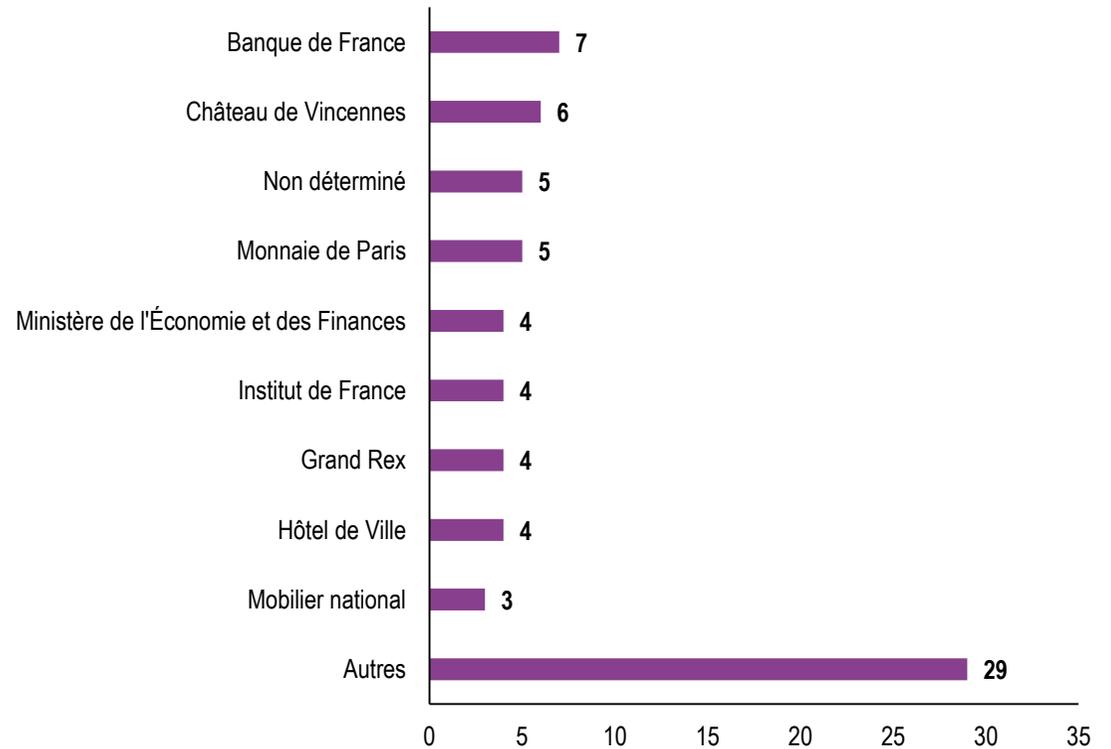
4 Arsenal



1 François-Mitterrand

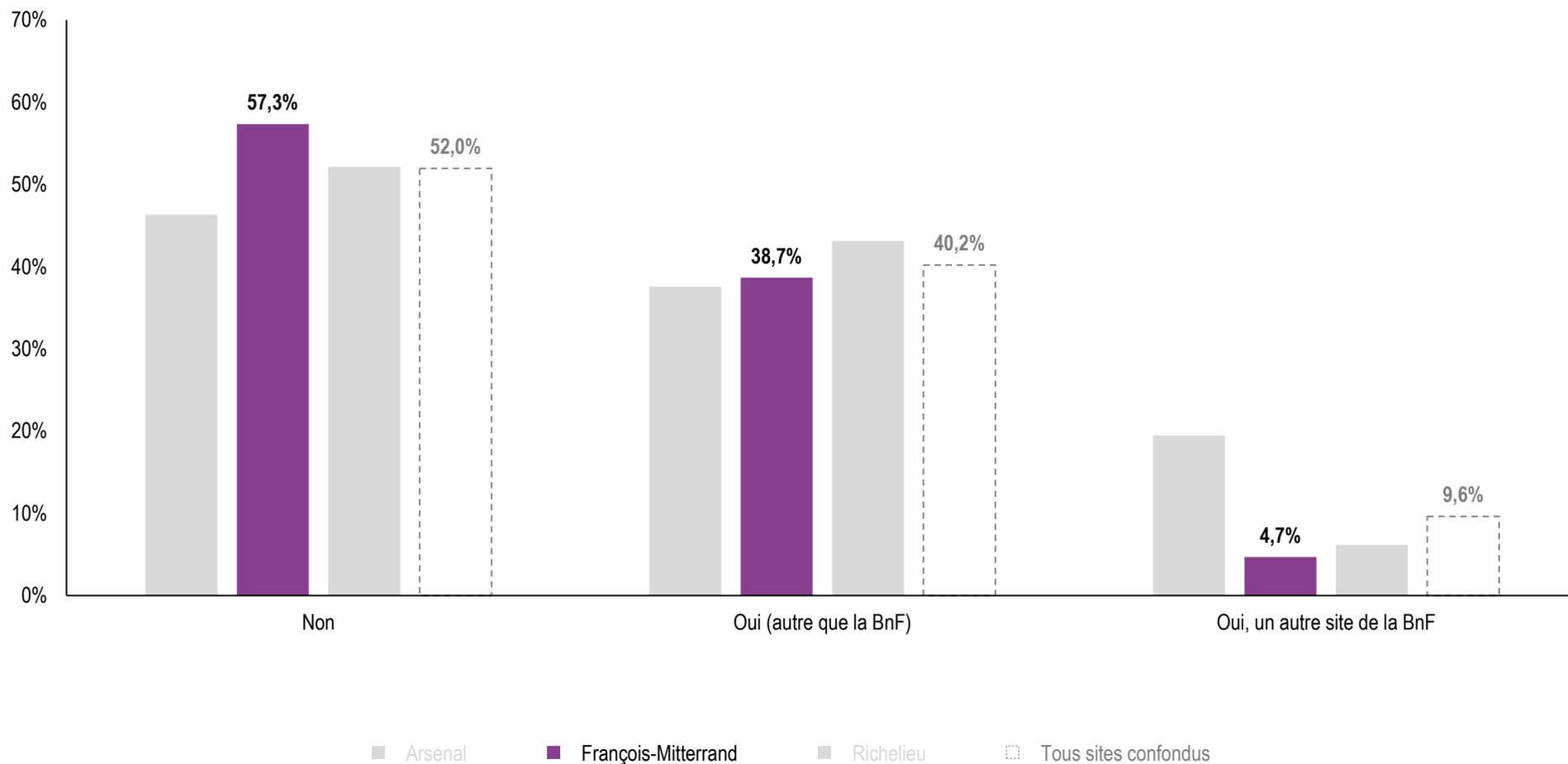


5 Richelieu



Motivations pour la visite (3/7)

150 répondants

Lors de précédentes éditions des JEP, avez-vous visité d'autres monuments ou musées ?

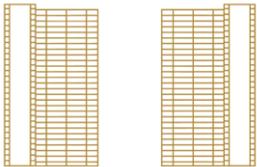
Motivations pour la visite (4/7)

150 répondants

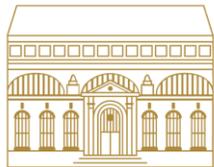
Quels autres monuments ou musées avez-vous visité lors de précédentes éditions des JEP ?



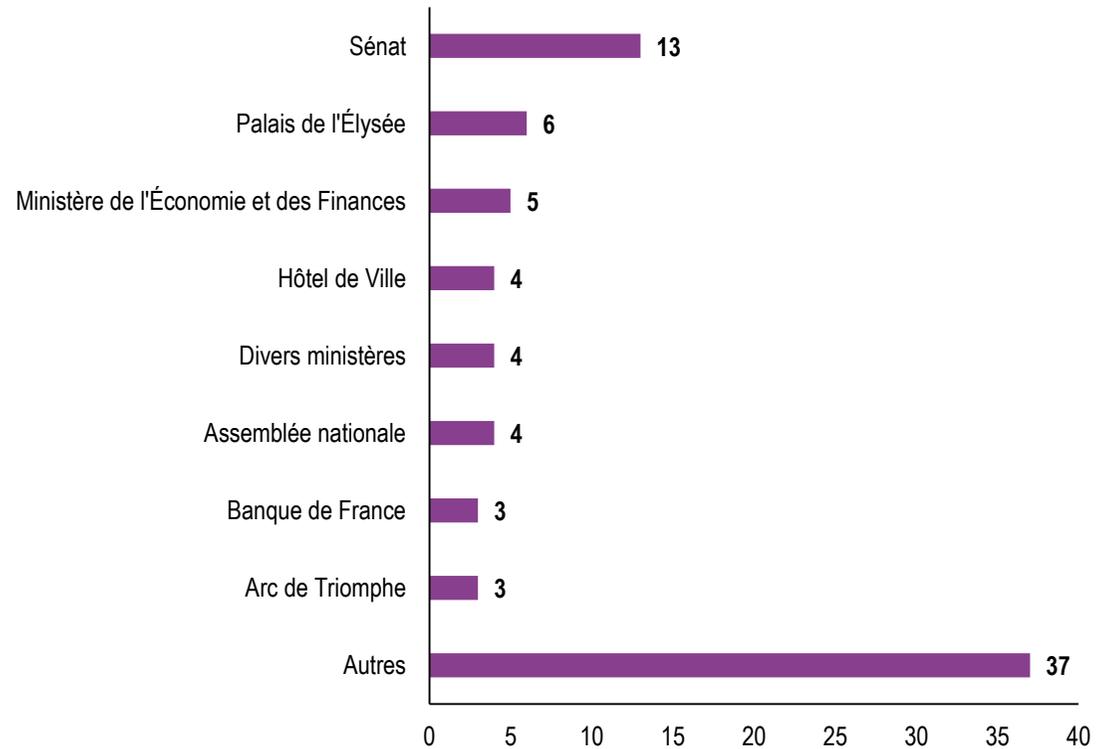
3 Arsenal



1 François-Mitterrand



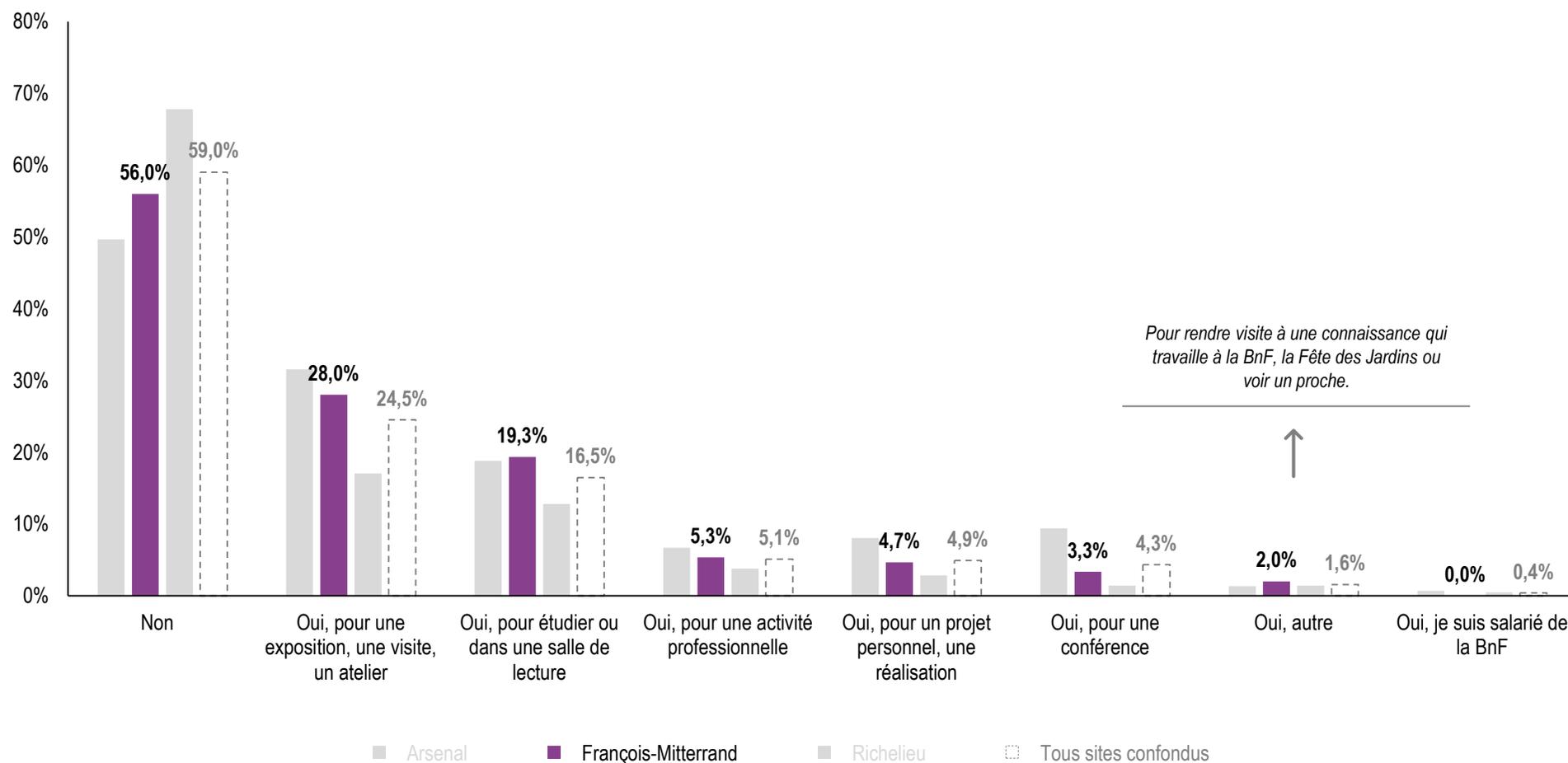
2 Richelieu



Motivations pour la visite (5/7)

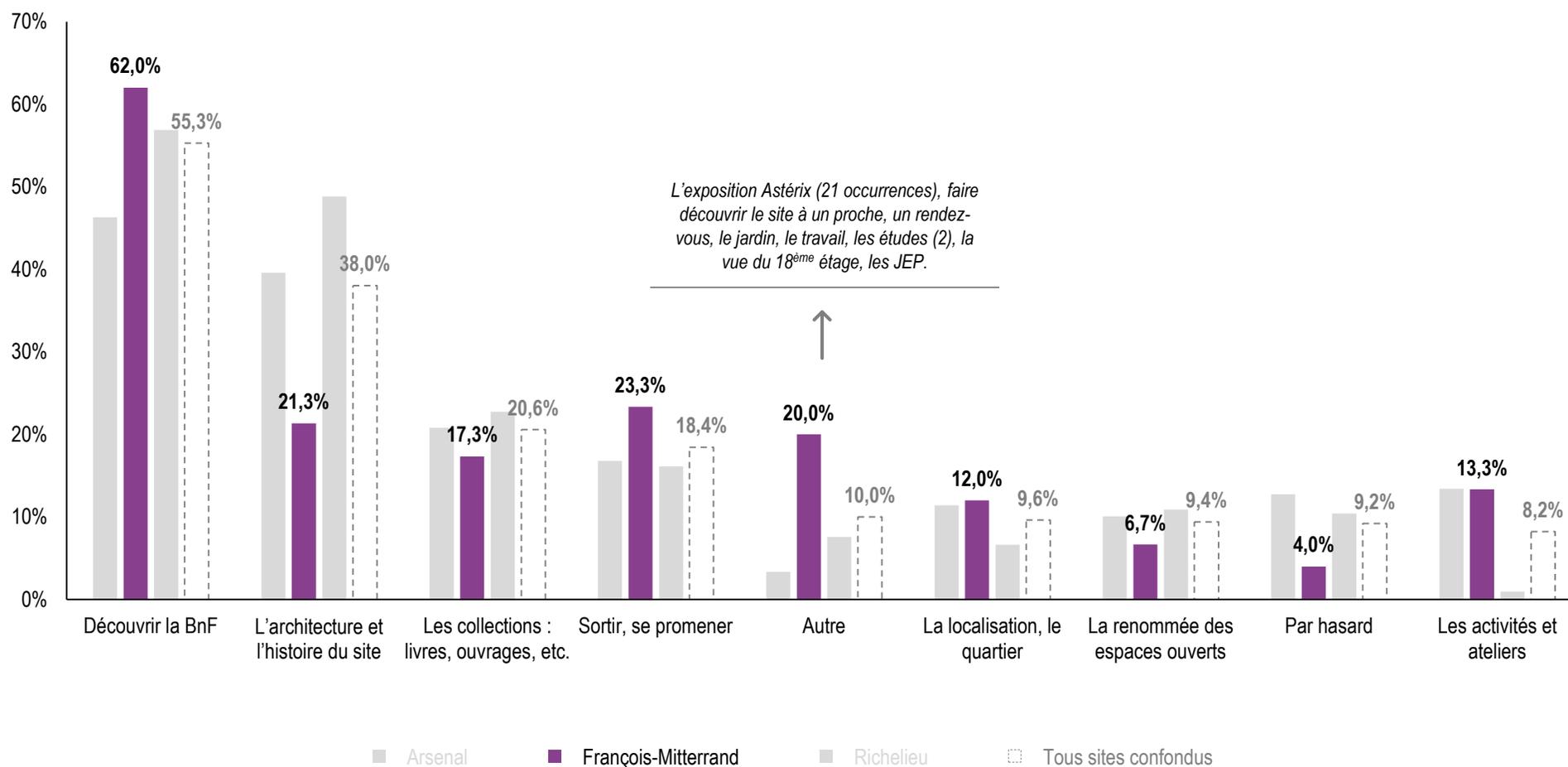
150 répondants

Avez-vous déjà visité la BnF à d'autres occasions ?



Motivations pour la visite (6/7)

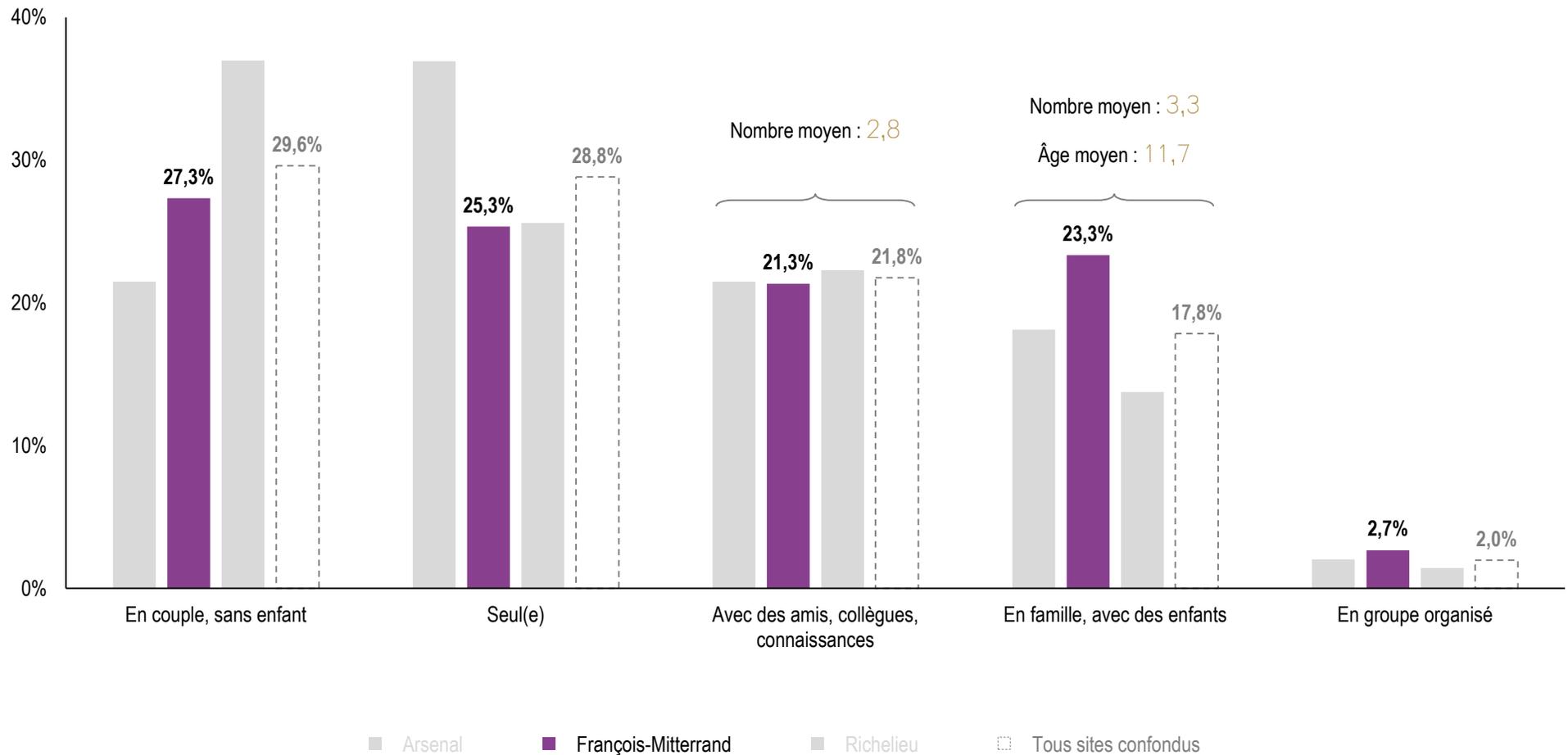
150 répondants

Quelle(s) raison(s) particulière(s) vous a décidé à venir à la BnF ?

Motivations pour la visite (7/7)

150 répondants

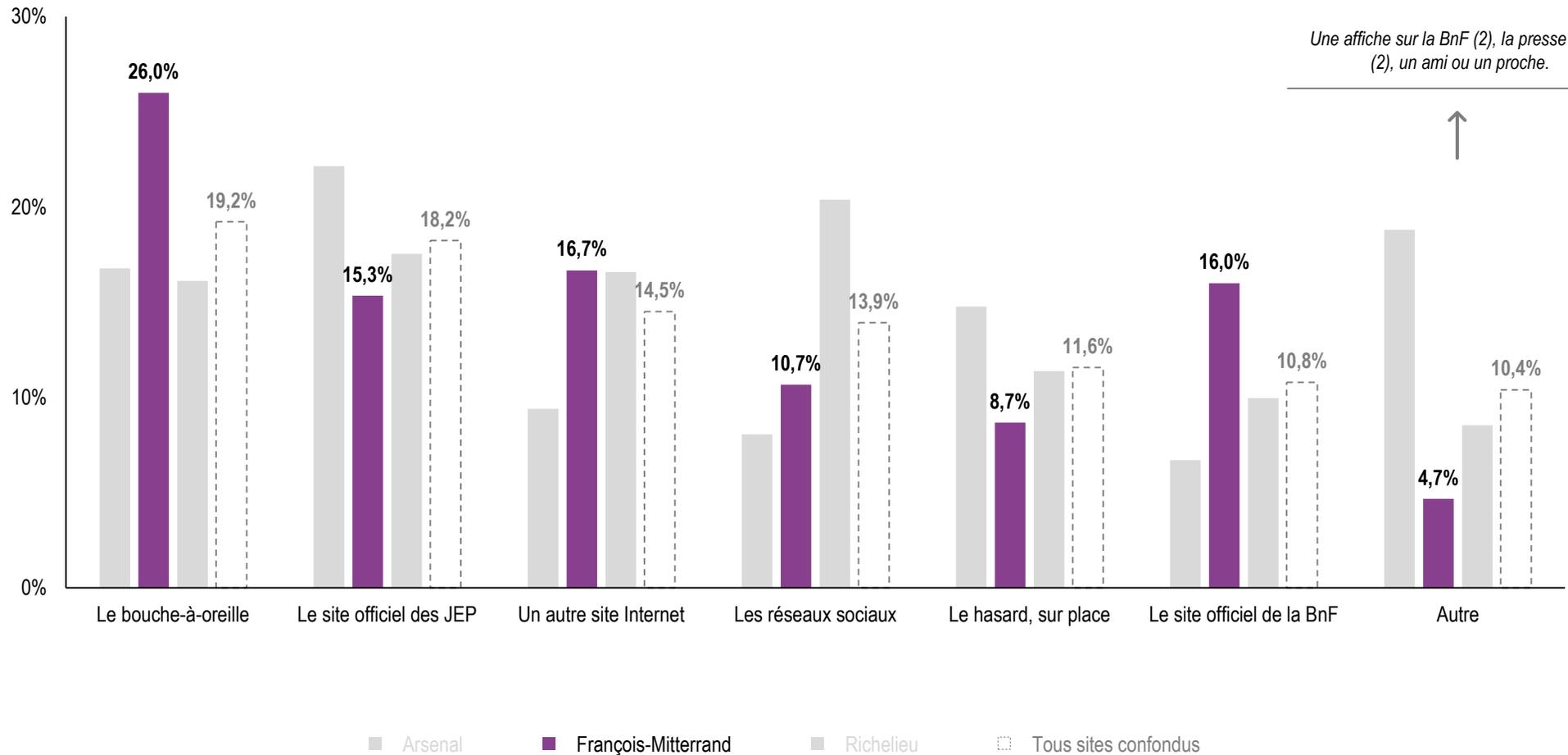
Vous avez effectué votre visite :



Caractéristiques de la visite - Communication en amont (1/3)

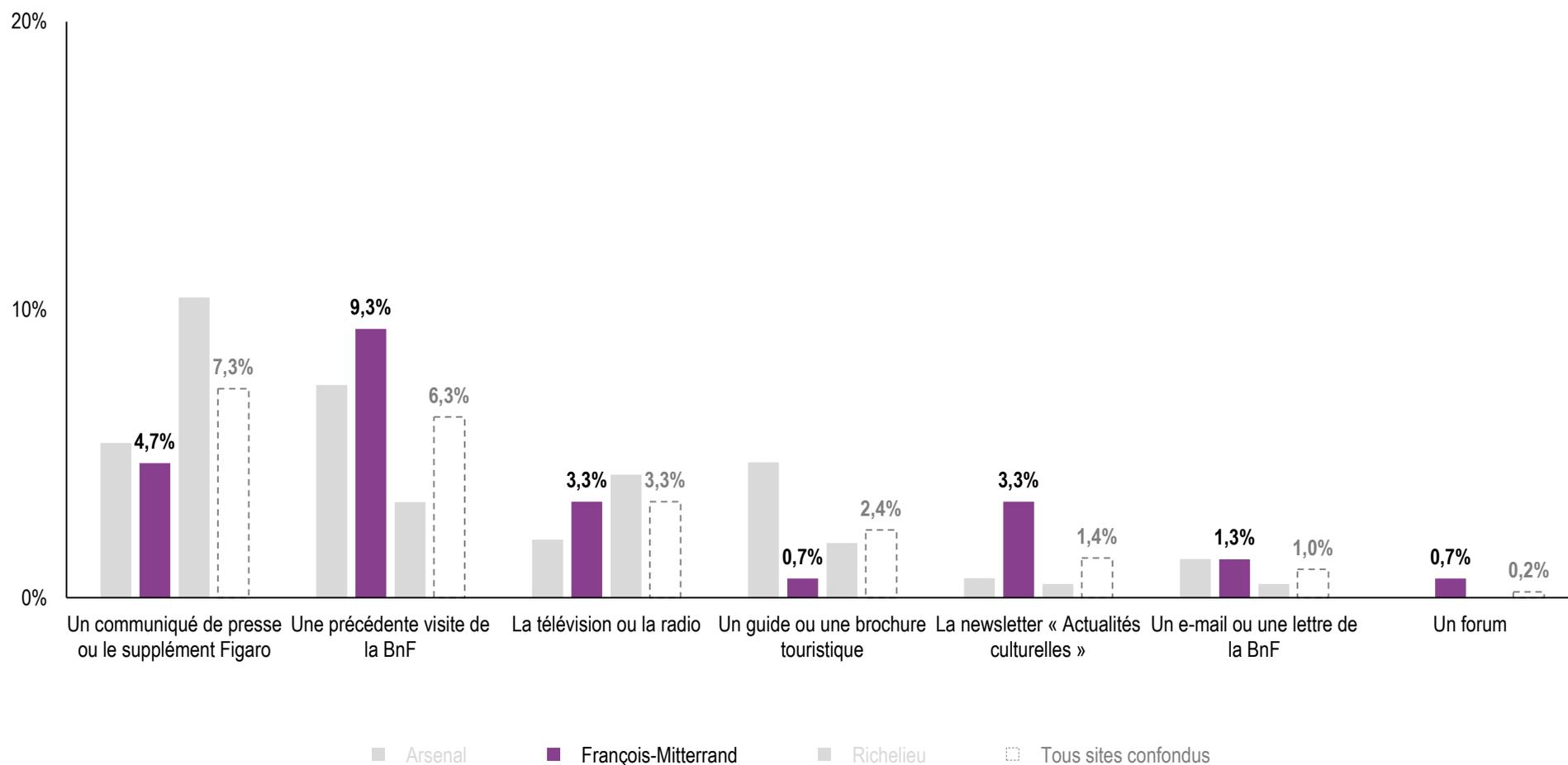
150 répondants

Comment avez-vous entendu parler de l'ouverture de la BnF à l'occasion des JEP ? (1/2)



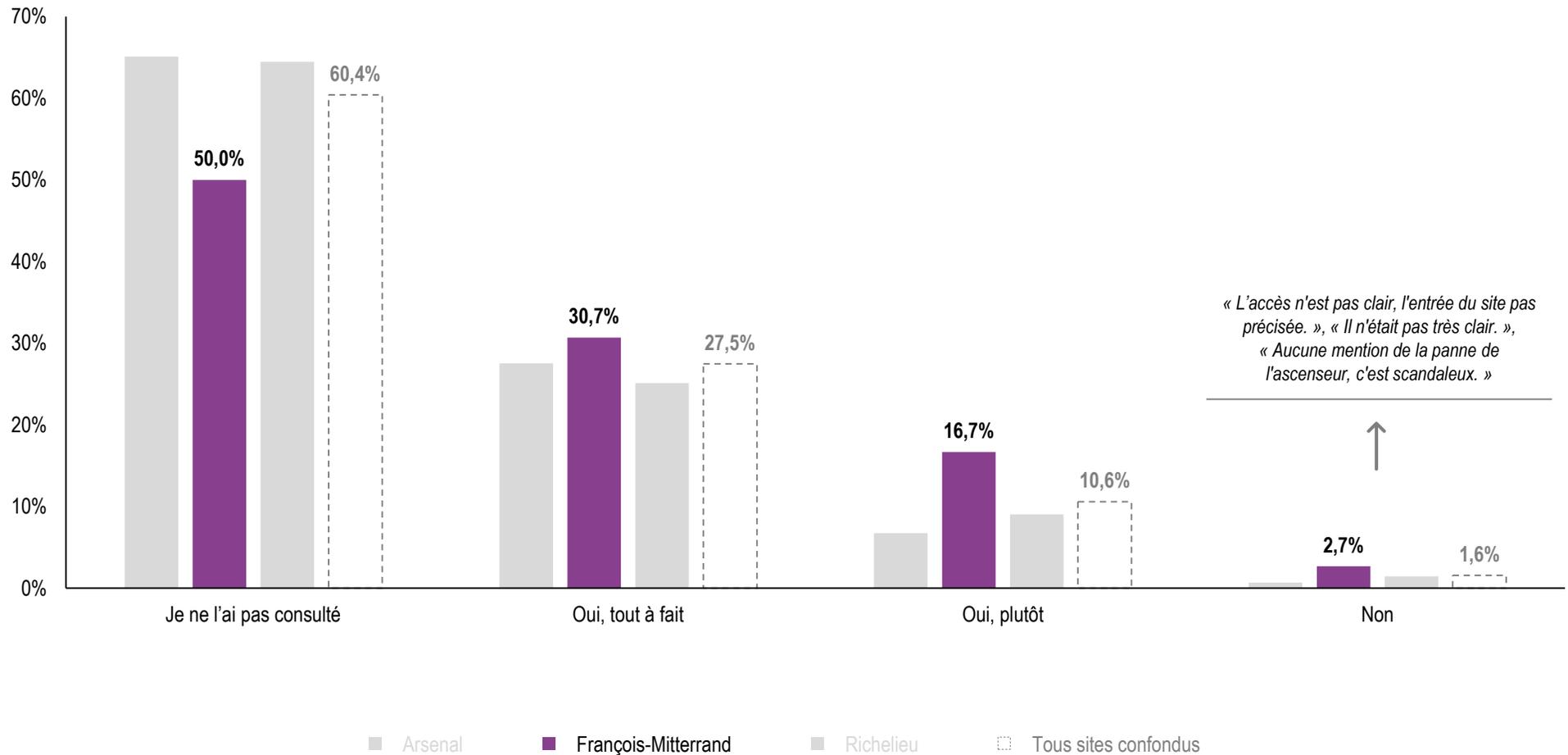
Caractéristiques de la visite - Communication en amont (2/3)

150 répondants

Comment avez-vous entendu parler de l'ouverture de la BnF à l'occasion des JEP ? (2/2)

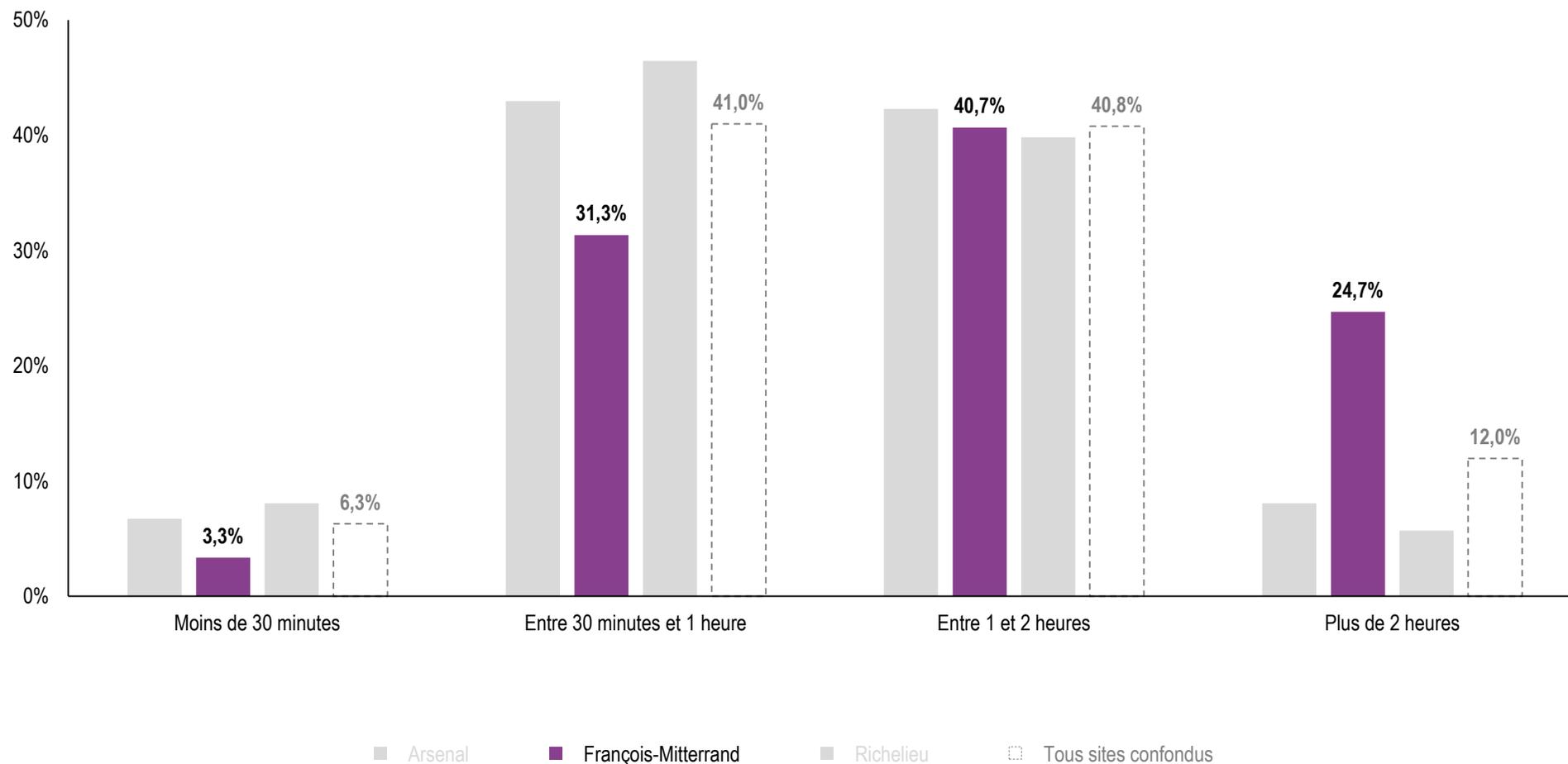
Caractéristiques de la visite - Communication en amont (3/3)

150 répondants

Si vous avez consulté le site Internet de la BnF, a-t-il répondu à vos besoins ?

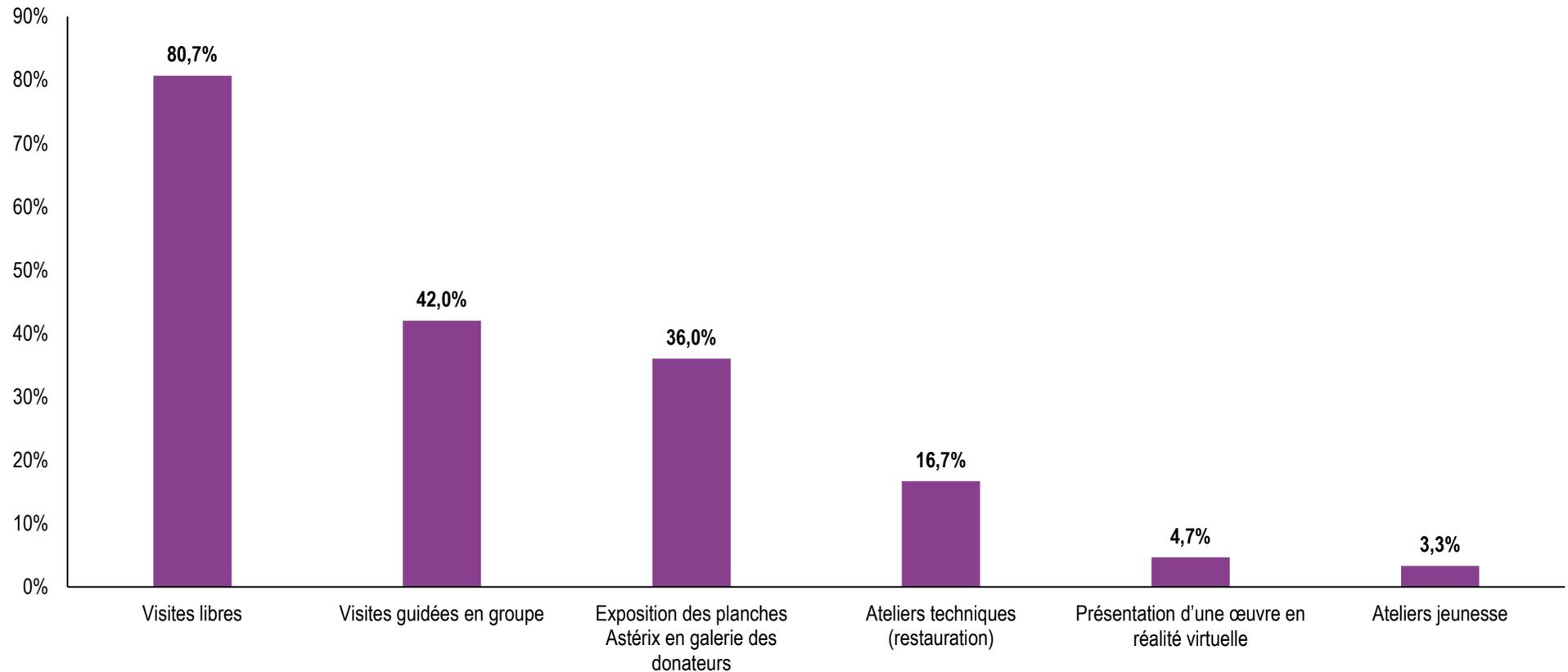
Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (1/4)

150 répondants

Quelle a été la durée de votre visite ?

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (2/4)

150 répondants

Quelles ont été les étapes de votre parcours ?

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (3/4)

150 répondants

Qu'est-ce qui vous a le plus plu durant votre visite ? (1/3)

« L'exposition Astérix. » (18 occurrences)	« La vue du paysage au 18 ^{ème} étage. » (5 occurrences)	« L'architecture du site, la Tour des Lois. »
« La bibliothèque dans son ensemble. » (9 occurrences)	« La médiation du personnel. » (4 occurrences)	« L'atelier origami. »
« L'accueil. » (8 occurrences)	« Les expositions. » (4 occurrences)	« L'atmosphère. »
« Les visites guidées. » (8 occurrences)	« La disponibilité du personnel, très serviable. » (3 occurrences)	« L'exposition des documents de la forêt, l'explication sur la reliure. »
« Les salles. » (8 occurrences)	« La découverte du lieu. » (2 occurrences)	« L'exposition en salle 7, le magasin salle 4. »
« L'atelier de restauration des documents et de reliure. » (7 occurrences)	« Le cadre. » (2 occurrences)	« L'exposition, excellente. »
« Les Globes de Louis XIV. » (7 occurrences)	« Les ateliers techniques. » (2 occurrences)	« L'investissement des agents présents. »
« L'architecture et la structure de la BnF. » (6 occurrences)	« C'était très agréable. Cela fait plaisir de rencontrer des interlocuteurs en personne. »	« La découverte d'œuvres qui ne sont pas en libre accès d'habitude. »
« Les ateliers. » (6 occurrences)	« Connaître enfin le nom des chèvres ! Le personnel en salle très agréable. »	« La découverte des métiers et activités de la BnF. »
« Les œuvres. » (6 occurrences)	« L'accueil et la disponibilité du personnel. »	« La découverte du bâtiment et des livres rares. »

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (3/4)

150 répondants

Qu'est-ce qui vous a le plus plu durant votre visite ? (2/3)

- | | | |
|--|--|---|
| « La découverte du circuit de transport. » | « La réalité virtuelle. » | « La visite du Belvédère, la bibliothèque de recherche. » |
| « La facilité d'accès, la circulation fluide. » | « La renommée des espaces. » | « La visite guidée des sous-sols et des derniers étages, avec la vue sur Paris, les présentations des collections. » |
| « La faible affluence dans les galeries. » | « La section "recherche" au sous-sol. » | « La visite itinérante sur la censure en jeunesse était très complète. C'était agréable de la lire dans le couloir et évite un embouteillage dans une petite salle. » |
| « La gentillesse des bénévoles, les ateliers en petits groupes, la présentation des métiers. » | « La sécurité, les tables et chaises ouverts à tous. » | « La vue panoramique, les coulisses. » |
| « La librairie, la salle A. » | « La sérénité du lieu, la culture. » | « Le bâtiment. » |
| « La machinerie. » | « La signalisation claire, les nombreux espaces accessibles. » | « Le Belvédère. » |
| « La possibilité de visiter le département "Conservation" en petits groupes. Cela permet de discuter avec les conservateurs et de voir plus dans les détails les livres anciens. » | « La sobriété de la présentation. » | « Le calme, la propreté. » |
| « La qualité de l'exposition. » | « La très bonne ambiance. » | « Le circuit découverte de la BnF. » |
| « La qualité de la scénographie. » | « La visite de la BnF, la restauration audiovisuelle. » | |
| | « La visite découverte de la BnF. » | |

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (3/4)

150 répondants

Qu'est-ce qui vous a le plus plu durant votre visite ? (3/3)

- | | | |
|---|--|---|
| « Le fait de pouvoir visiter des lieux réservés. » | « Le tableau en réalité virtuelle. » | « Les expositions et affichages dans les couloirs, la présentation des métiers de la restauration. » |
| « Le fait de pouvoir voir les endroits inaccessibles au public, l'amabilité et la disponibilité du personnel. » | « Les ateliers et le travail des professionnels. » | « Les œuvres : surtout l'exposition Astérix. » |
| « Le film en réalité virtuelle. » | « Les ateliers pour les enfants. » | « Les planches originelles. » |
| « Le laboratoire scientifique. » | « Les ateliers sur la reliure. » | « Les salles de lecture. » |
| « Le lieu unique, la faible attente. » | « Les bonnes explications par des personnes motivées. » | « Les salles du rez-de-jardin. » |
| « Le partage de l'expérience et de connaissances des intervenants. » | « Les documents audiovisuels. » | « Les vieux manuscrits. » |
| « Le personnel, les explications sur les techniques de restauration. » | « Les explications du personnel, des experts. Bravo et merci ! » | « Les visites guidées et libres, le café des Globes. » |
| « Le personnel, très aimable et professionnel. » | « Les explications orales. » | « Les visites libres. » |
| « Le silence. » | « Les explications sur l'histoire du site. » | « Rien. Astérix m'aurait plu mais sans pliant pour s'asseoir, avec des cartouches écrites en tout petit, c'est illisible. » |

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (4/4)

150 répondants

Avez-vous des remarques ou suggestions d'amélioration à nous partager ? (1/2)

« À l'extérieur, il serait bien d'indiquer l'entrée lors des JEP. »

« C'était très bien. »

« Ce serait bien de faire connaître le lieu via les réseaux sociaux pour donner l'envie de (re)venir. »

« Ce serait bien de pouvoir faire une visite complète de la BnF, de voir plus de livres. »

« Ce serait bien de pouvoir se promener dans les rayons, avoir plus accès aux livres. »

« Ce serait bien de voir les livres dans les magasins. »

« Ce serait bien qu'il y ait plus d'exposition sur la bande dessinée. »

« Ce serait intéressant de pouvoir visiter le stock. »

« Il devrait y avoir des visites guidées pour toutes les expositions. »

« Il faudrait afficher les heures d'ouvertures "des sessions nuits" pour les salles de lecture. »

« Il faudrait communiquer davantage sur les activités. »

« Il faudrait davantage d'indications à l'extérieur du site. »

« Il faudrait faire en sorte que les JEP reviennent plus souvent, faire des visites plus longues et améliorer la visibilité de l'entrée. »

« Il faudrait mieux respecter les horaires annoncés sur le site Internet. »

« Il faudrait plus d'informations pour organiser la visite. »

« Il faudrait plus de précisions sur l'organisation des créneaux et la durée des visites. »

« Il faudrait prévoir plus de personnes pour la partie visite guidée. »

« Il faudrait proposer la visite du rez-de-chaussée (jardin) en circuit libre. »

« Il faudrait proposer plus d'animations. »

« Il faudrait rendre plus vivant le lieu, très riche. »

« Il faudrait un plan pour la visite guidée. »

« Il manque des indications pour pouvoir se déplacer. »

« Il n'y a pas assez d'indications pour le retour au rez-de-chaussée. »

« Il n'y avait aucune indication sur le parvis. »

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (4/4)

150 répondants

Avez-vous des remarques ou suggestions d'amélioration à nous partager ? (2/2)

« Il serait bien de prévoir des trottinettes ou rollers pour arpenter les galeries. »

« L'hygiène des toilettes laisse à désirer. »

« L'heure d'ouverture n'était pas indiquée. »

« La BnF est vraiment très grande. J'y suis venue il y a quelques temps, puis j'ai renoncé car je ne savais pas comment organiser ma visite. Une explication serait la bienvenue pour les nouveaux. »

« La durée de 1 heure pour l'atelier de restauration était un peu courte. Il aurait fallu qu'il dure 1 heure 30, voire 2 heures. »

« La signalisation pourrait être améliorée. »

« Les gardiens des salles sont bruyants et mal polis. »

« Les jardins sont peu mis en valeur. »

« Les salles de travail pourraient être plus lumineuses. La boutique n'a pas assez de livres "jeunesse" (bandes dessinées). »

« Les signalisation est inexistante pour l'entrée lors des JEP, ni même sur le parvis de la BnF. »

« Lorsqu'on vient pour la première fois, l'emplacement de la queue pour la visite est mal indiqué. »

« Mieux flécher le parcours : nous avons des difficultés à comprendre ce qu'il fallait faire et où il fallait aller. »

« On aurait aimé avoir plus d'informations sur l'exposition Astérix. »

« Tout était parfait. »

« Plus d'expositions sur la bande dessinée. En temps normal, c'est trop cher pour les étudiants. »

« Pourvoir une documentation adaptée qui explique les différentes étapes de la restauration des documents. »

« Réparez les ascenseurs avant les JEP ou prévenez que les personnes en situation de handicap qu'elles auront des difficultés. »

« Revoir une réservation pour les visites. »

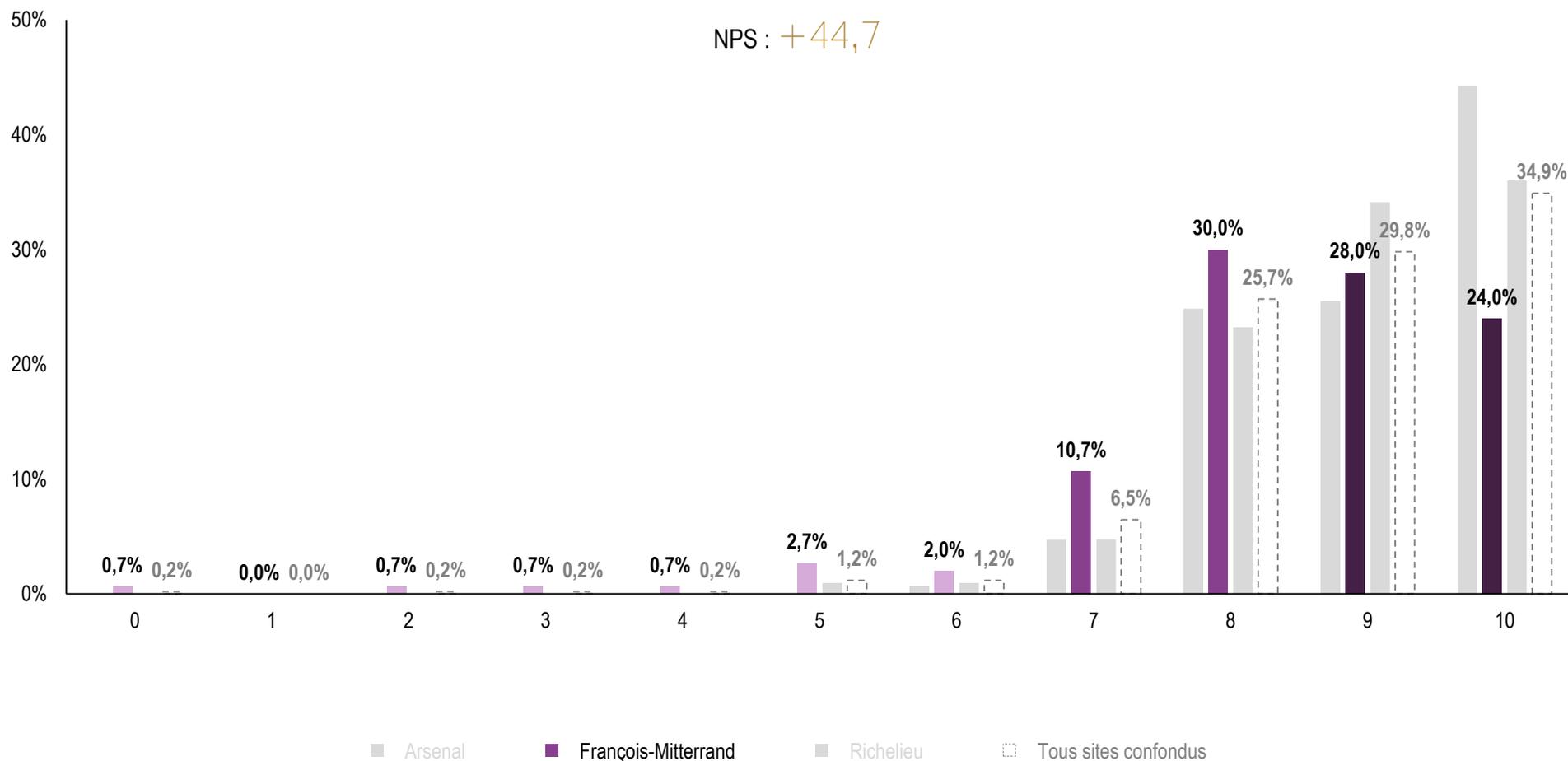
« Une meilleure information sur les timings : les visites de la salle de recherche devaient durer 30 minutes et ont duré 1 heure ! »

« Il n'y a pas de café aux machines (*le prestataire est incompetent*) et l'ascenseur est en panne depuis 5 ans. »

Caractéristiques de la visite - Satisfaction (1/4)

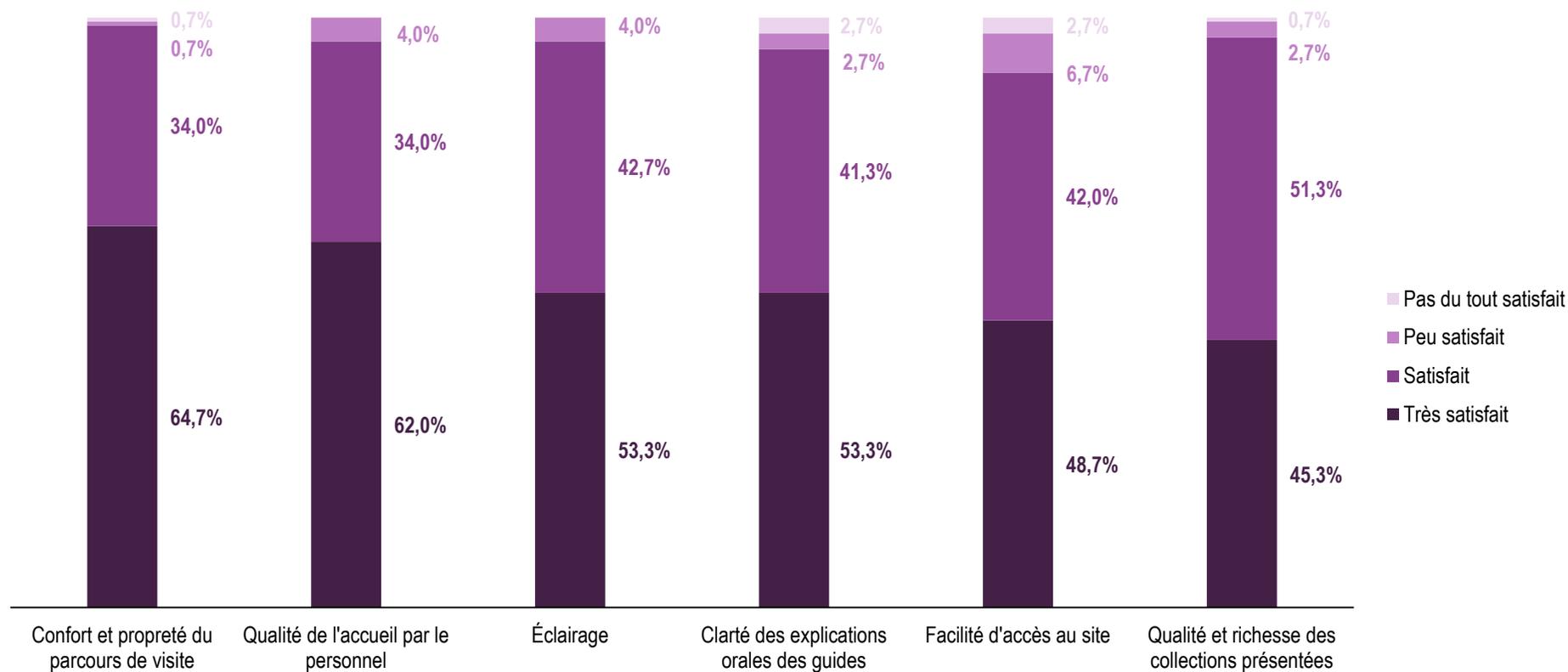
150 répondants

Sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note), êtes-vous satisfait de la visite que vous venez de réaliser ?



Caractéristiques de la visite - Satisfaction (2/4)

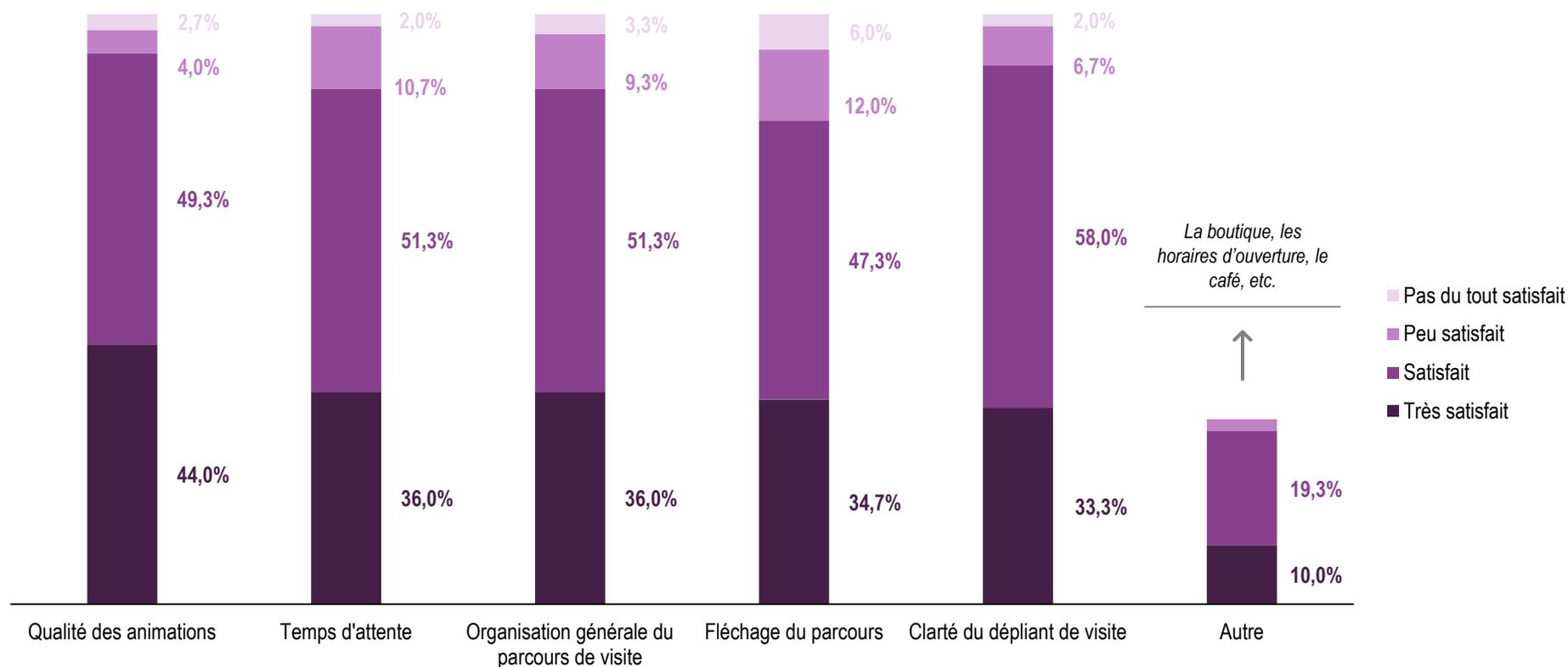
150 répondants

En particulier, qu'avez-vous pensé des éléments suivants ? (1/2)

Caractéristiques de la visite - Satisfaction (3/4)

150 répondants

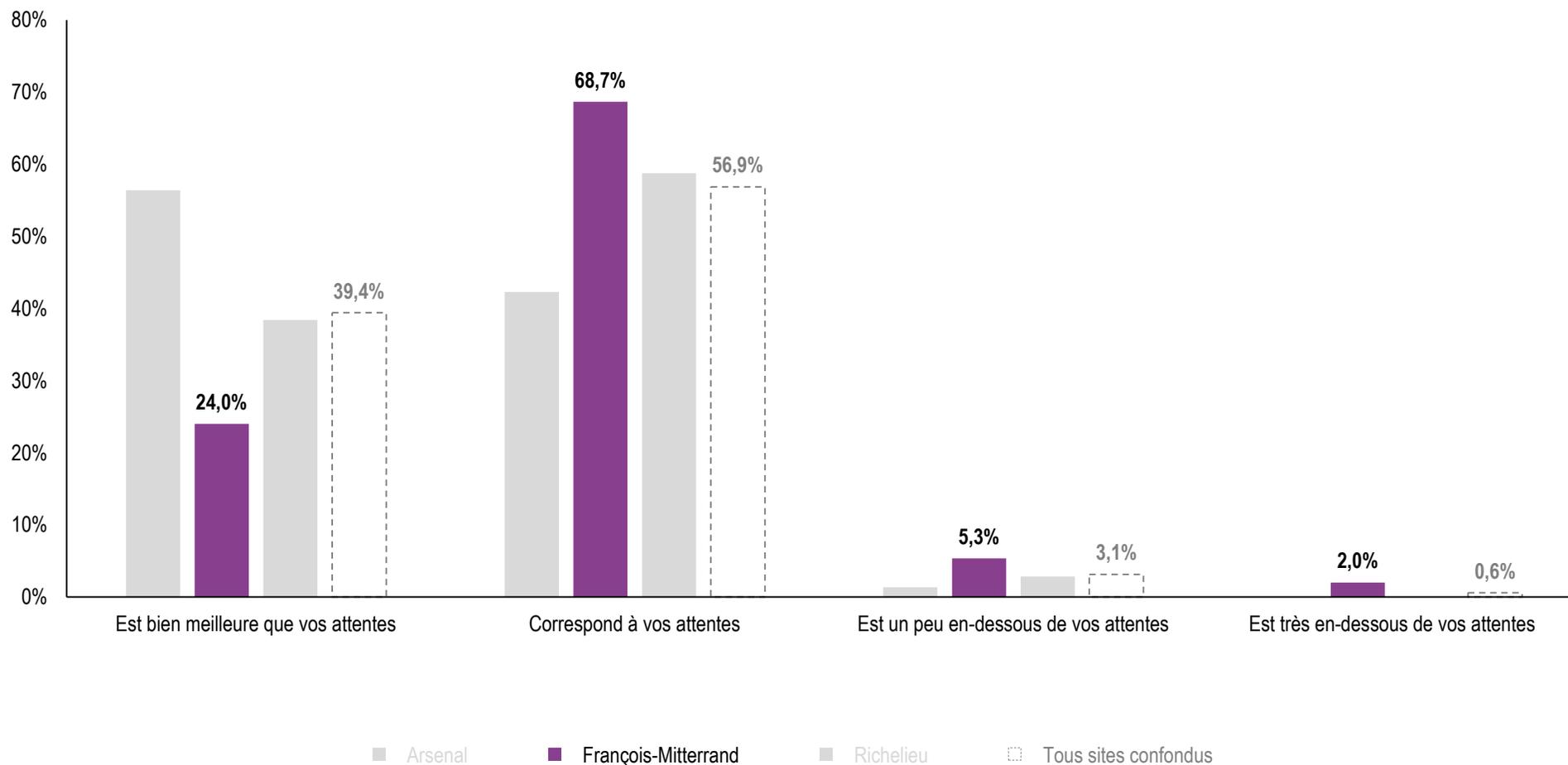
En particulier, qu'avez-vous pensé des éléments suivants ? (2/2)



Caractéristiques de la visite - Satisfaction (4/4)

150 répondants

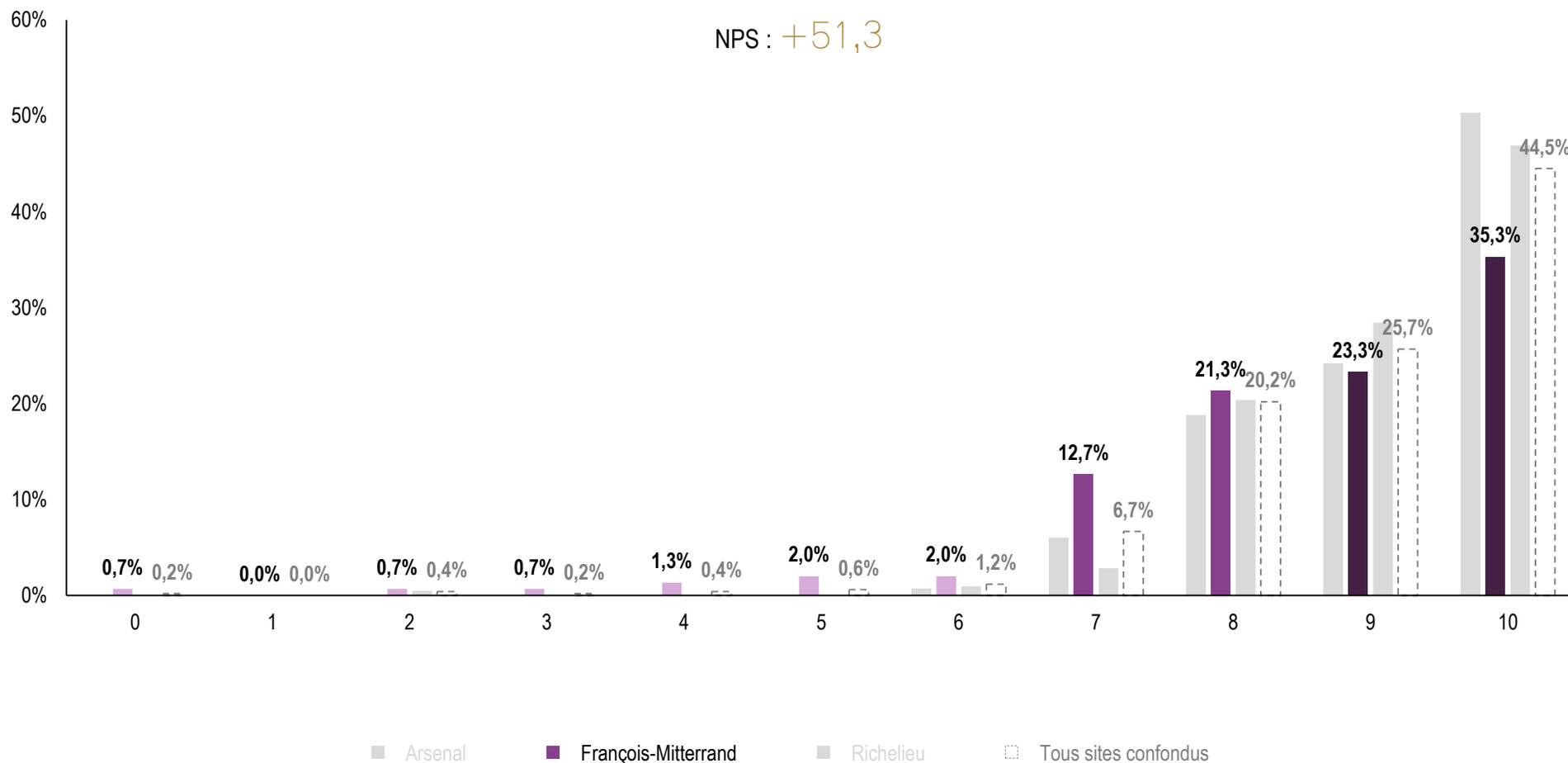
Par rapport à l'idée que vous vous faisiez de cette visite avant de venir, diriez-vous que celle-ci ...



Potentiel retour à la BnF (1/4)

150 répondants

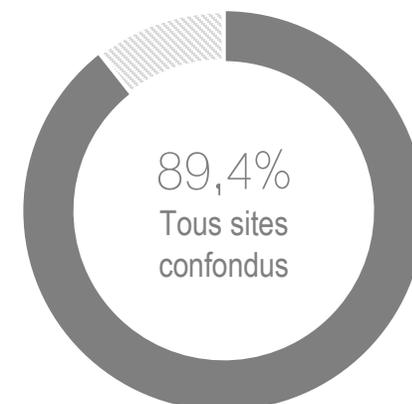
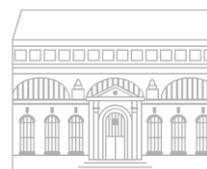
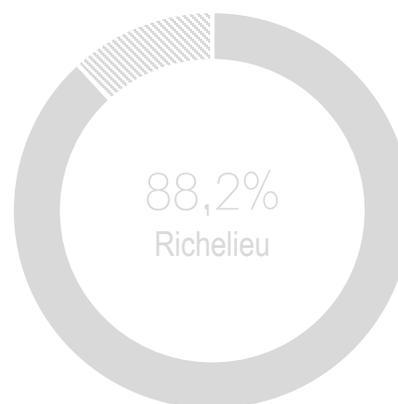
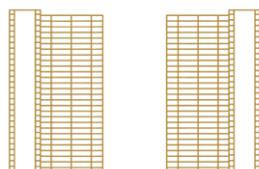
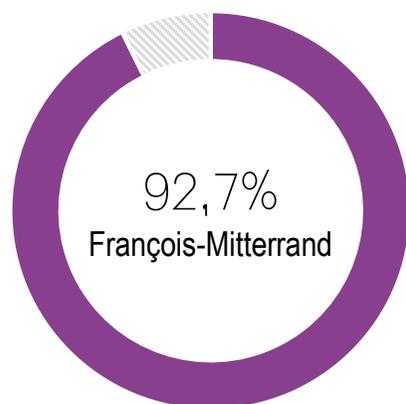
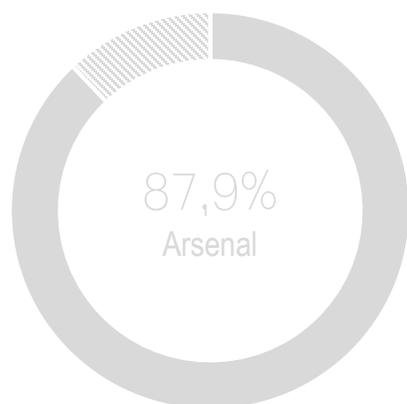
Sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note), recommanderiez-vous la visite de la BnF ?



Potentiel retour à la BnF (2/4)

150 répondants

Pensez-vous revenir à la BnF ?



{ BnF

■ Oui

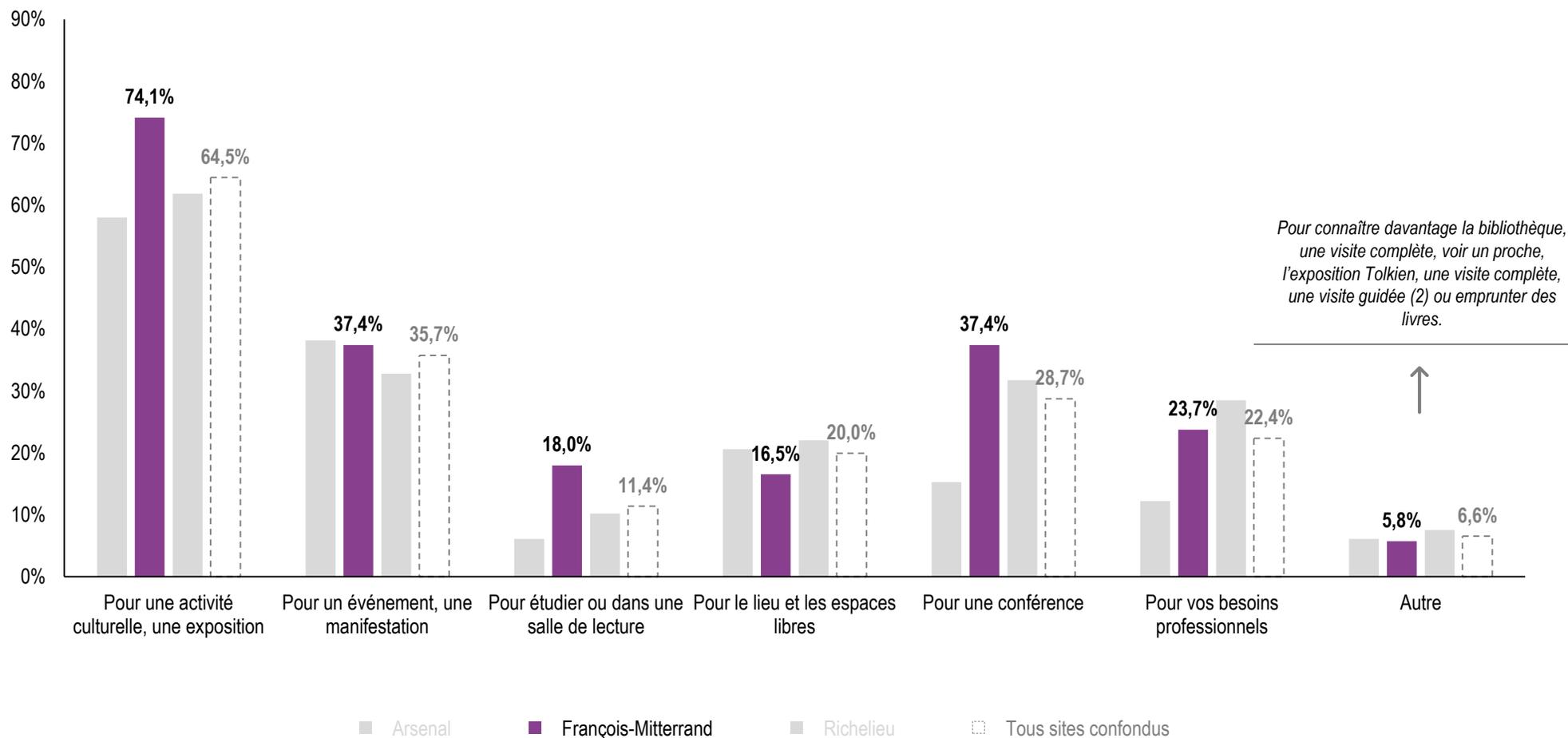
■ Oui

■ Oui

■ Oui

Potentiel retour à la BnF (3/4)

150 répondants

Si oui, à quelle occasion ?

Potentiel retour à la BnF (4/4)

150 répondants

Avez-vous des remarques ou suggestions complémentaires ?

« Ce serait bien qu'il y ait plus d'expositions. »

« Il faudrait améliorer la signalisation. »

« La signalétique peut être améliorée. »
(2 occurrences)« Il faudrait communiquer davantage sur la visite
qui dure 1h30. »

« Il faudrait communiquer davantage sur le lieu. »

« Le fléchage du parcours peut être amélioré. »

« Il faudrait plus de personnel ou de fléchages. »

« Il faudrait communiquer davantage sur les JEP. »

« Le fléchage extérieur peut être amélioré. »

« Il faudrait plus de précision sur les durées. »

« Il y a peu d'informations sur le site Internet. »
(2 occurrences)

« Elle est trop chère. »

« Le temps d'attente est trop long. »

« La communication devrait être plus simple. »

« Il faudrait un nouveau prestataire pour le café. »

« Elles sont très bien organisées. »

« Les horaires de visite du site ne sont pas
optimaux. »« Il faudrait changer le tarif étudiant en temps
normal. »« Il faudrait proposer plus d'animations pour les
adultes. »« Il faudrait davantage de chaises et des
ascenseurs. »« Il faudrait prendre en charge les nouveaux
arrivants car la BnF est très impressionnante. »

« Il faudrait proposer plus d'animations. »

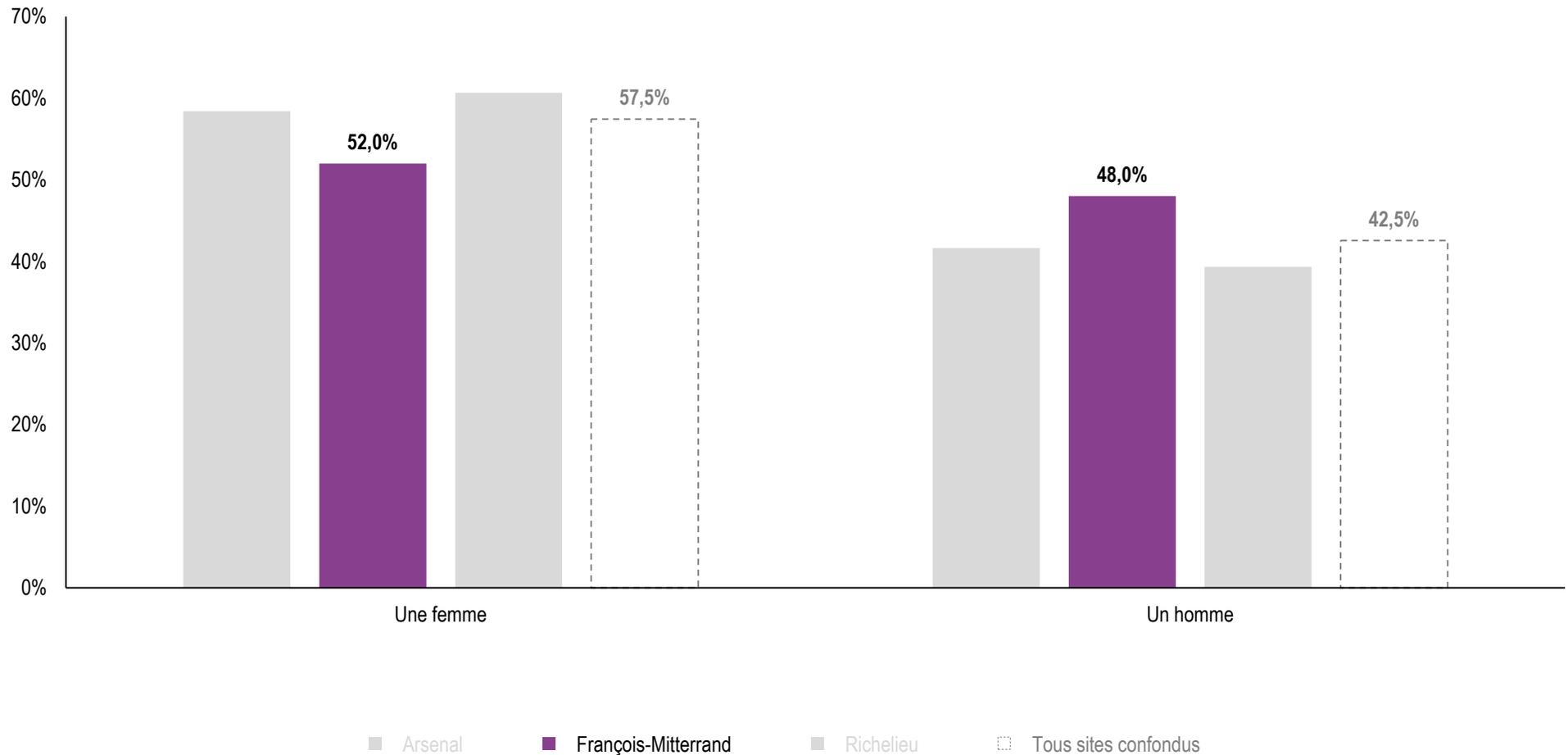
« Il faudrait prévoir des temps de visite complète. »

« Les ateliers sont très beaux, bravo ! »

Profil des répondants (1/7)

150 répondants

Vous êtes :



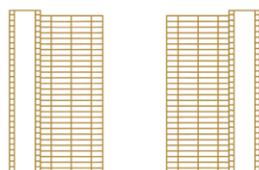
Profil des répondants (2/7)

150 répondants

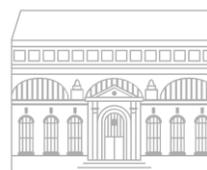
Quel est votre âge ?



Arsenal
50,5 ans



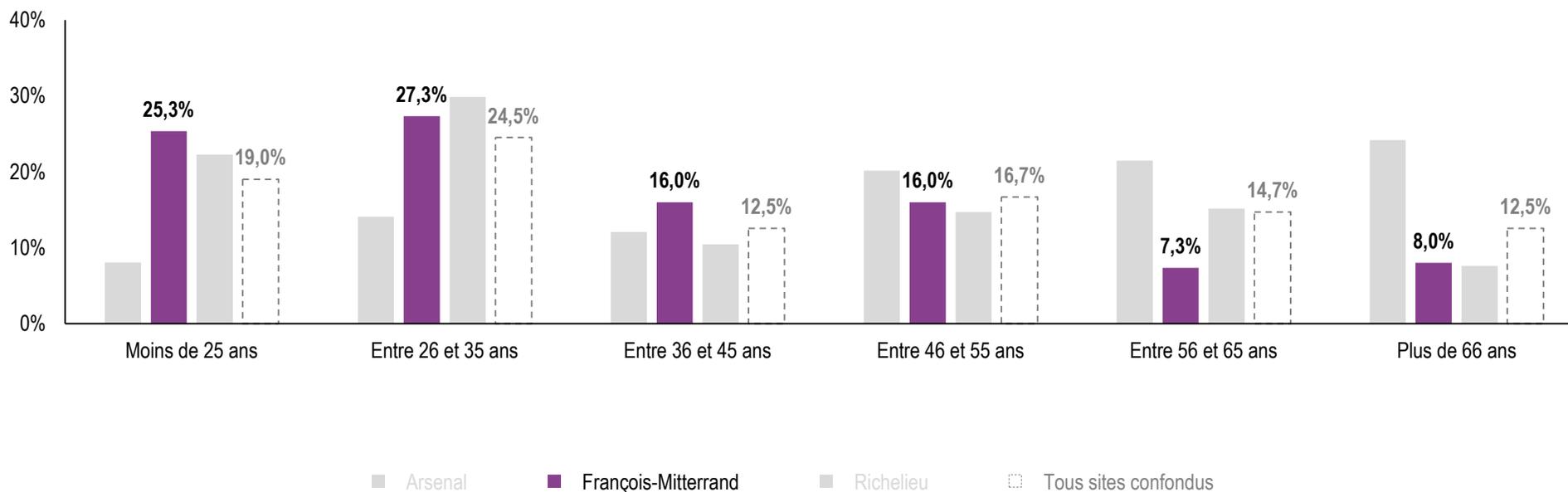
François-Mitterrand
37,7 ans



Richelieu
39,3 ans

{ BnF

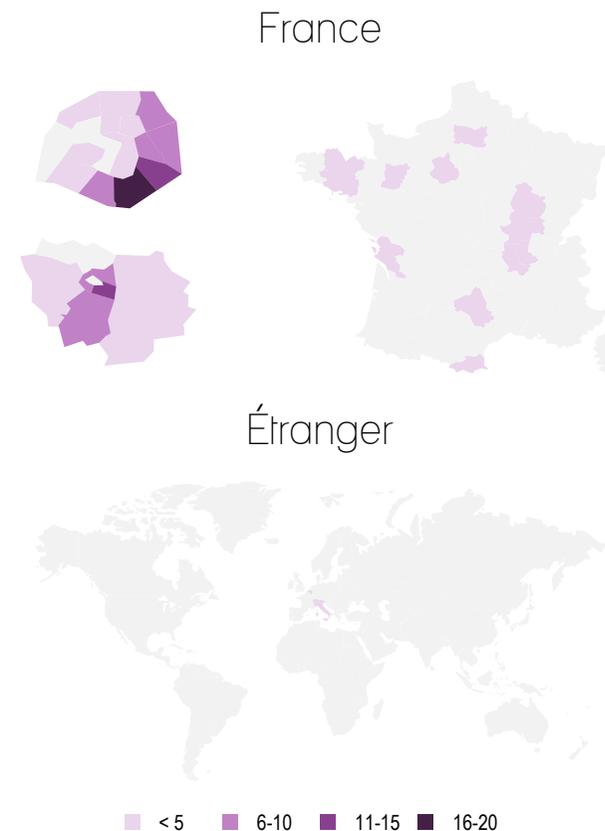
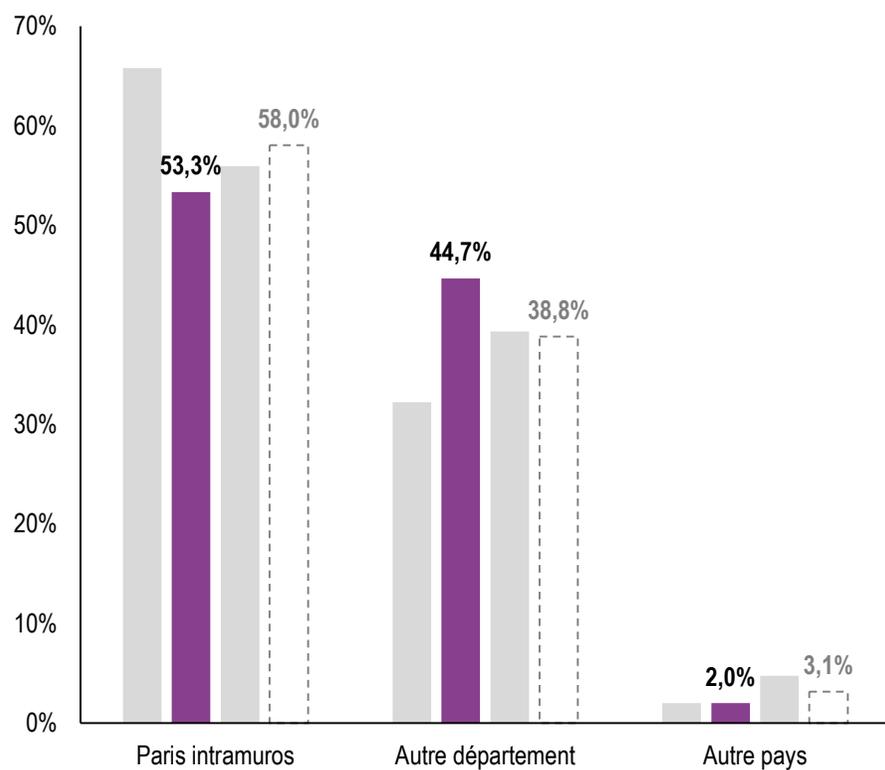
Tous sites confondus
42,1 ans



Profil des répondants (3/7)

150 répondants

Quel est votre lieu de résidence ?

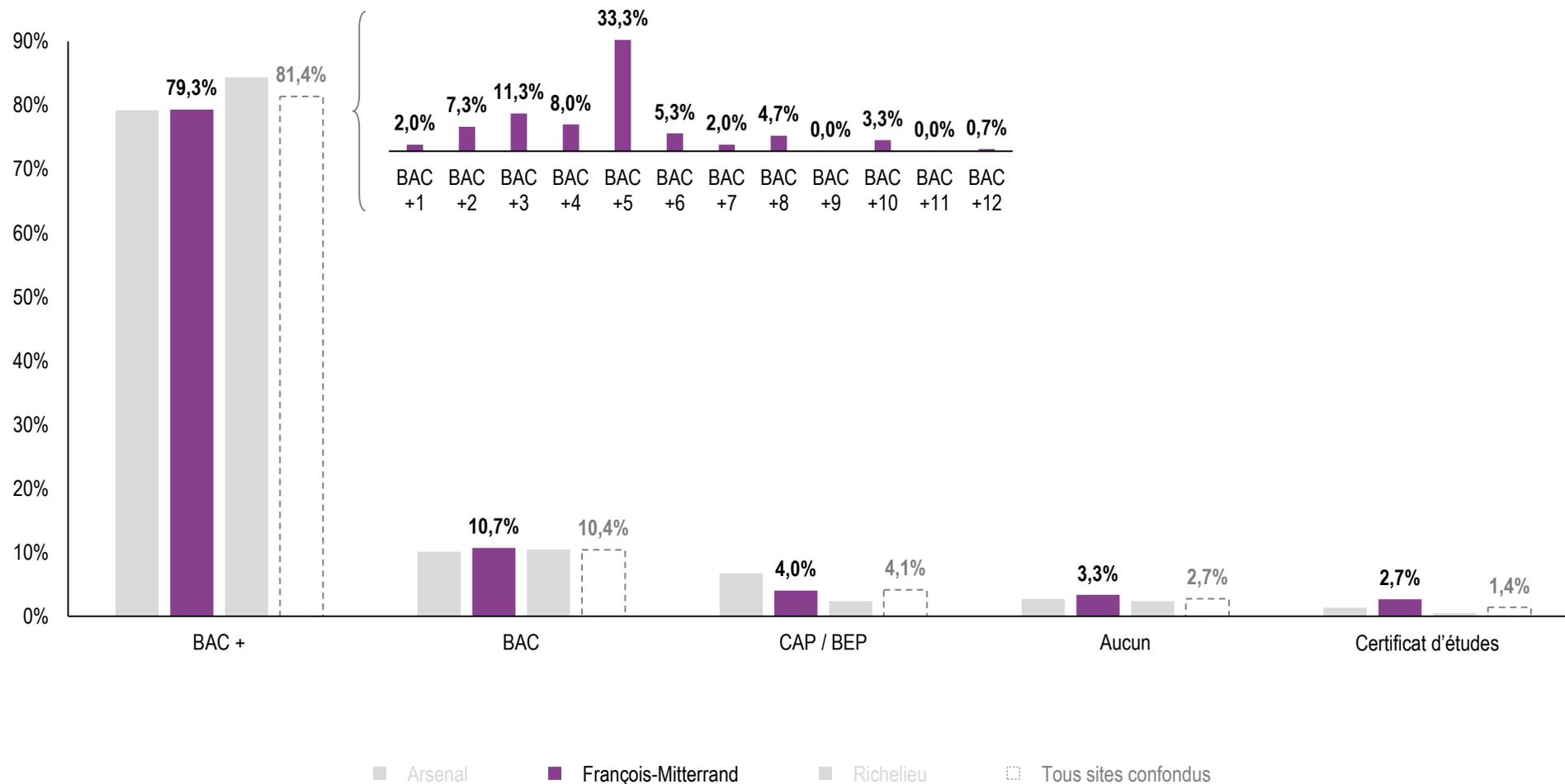


■ Arsenal ■ François-Mitterrand ■ Richelieu □ Tous sites confondus

Profil des répondants (4/7)

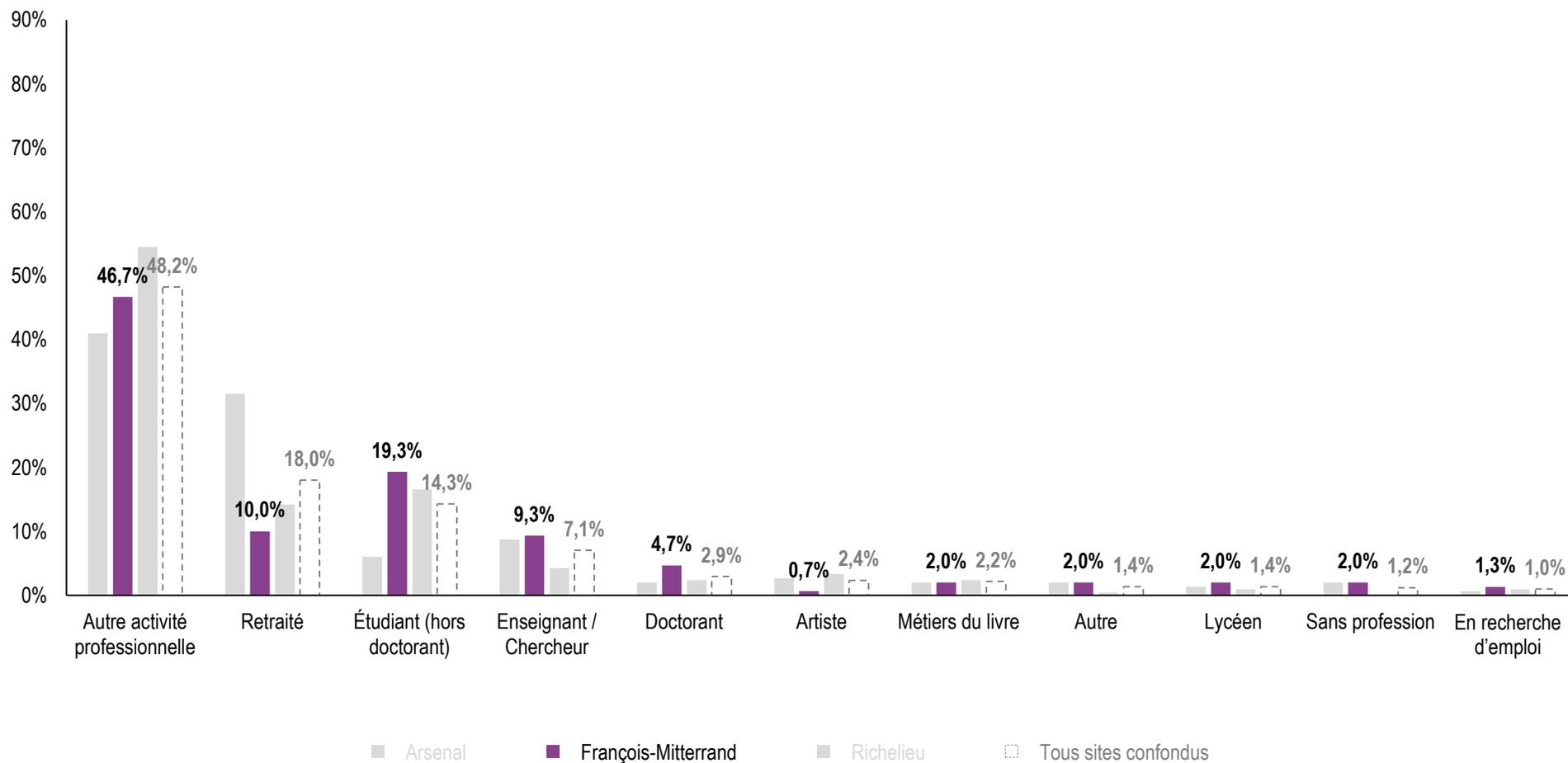
150 répondants

Quel est votre diplôme le plus élevé ?



Profil des répondants (5/7)

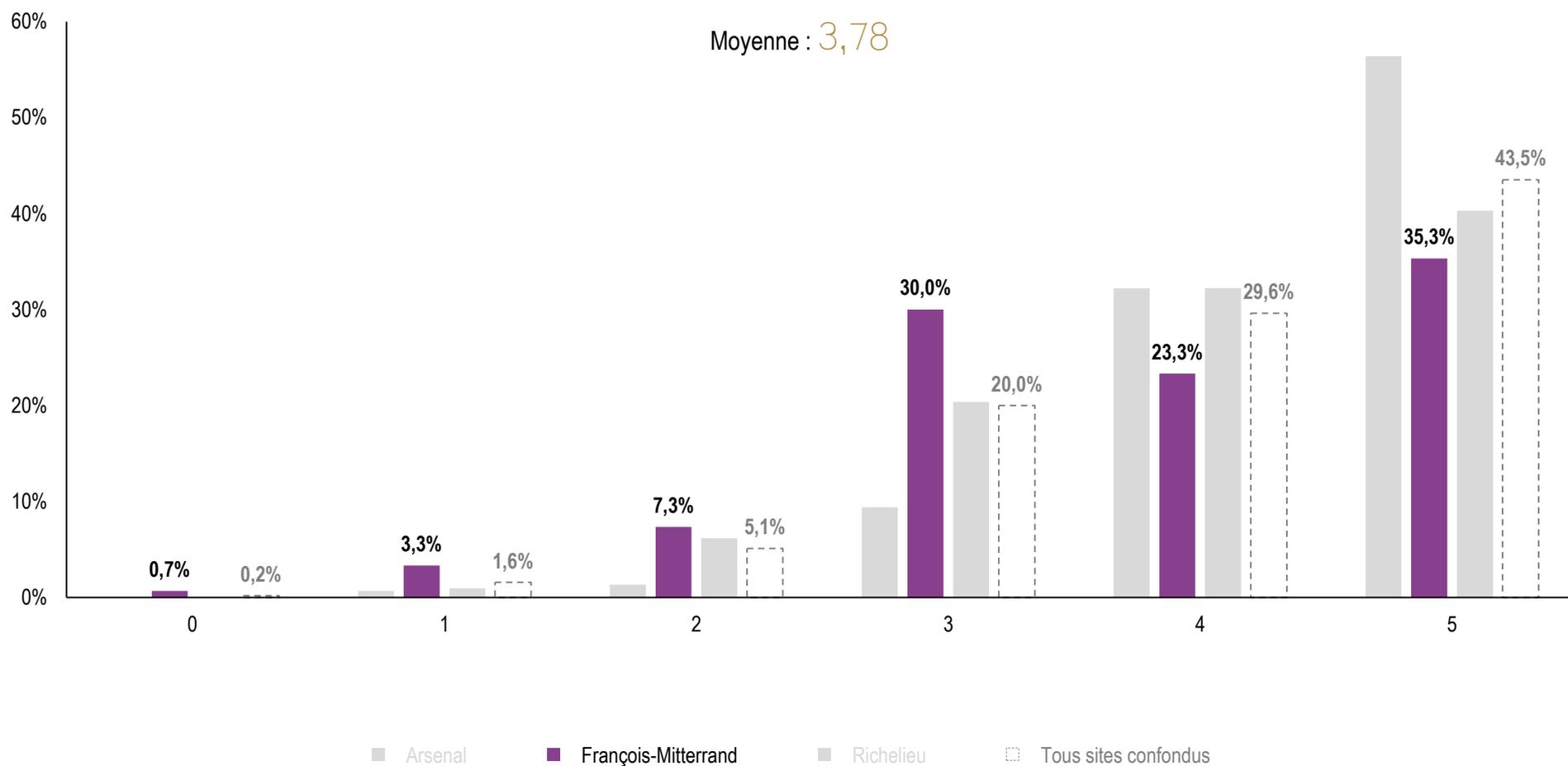
150 répondants

Actuellement, quelle est votre activité ?

Profil des répondants (6/7)

150 répondants

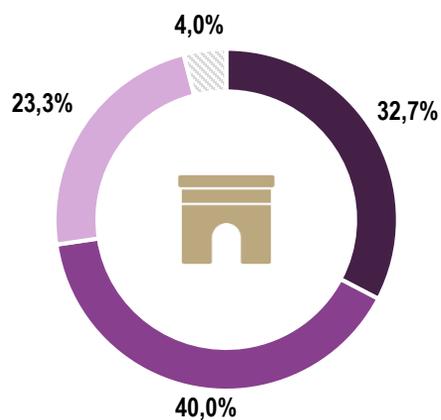
Sur une échelle de 1 à 5 (5 manifestant un très fort intérêt), à quel point vous estimez-vous intéressé par la lecture et les livres en général ?



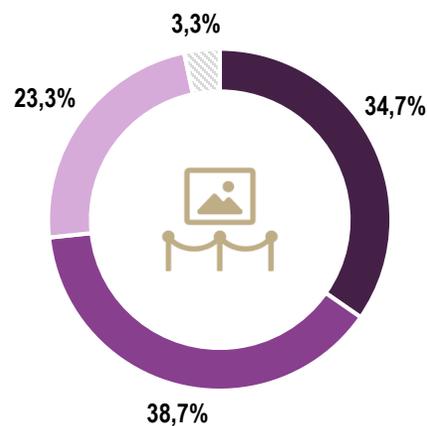
Profil des répondants (7/7)

150 répondants

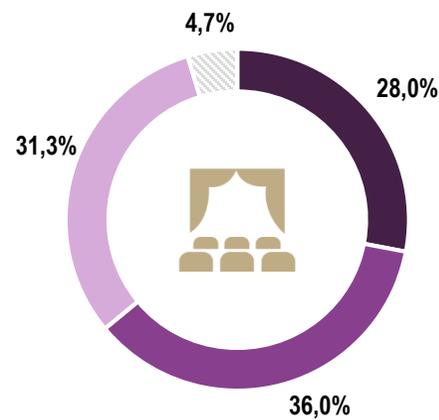
En règle générale, à quelle fréquence pratiquez-vous les activités culturelles suivantes ?



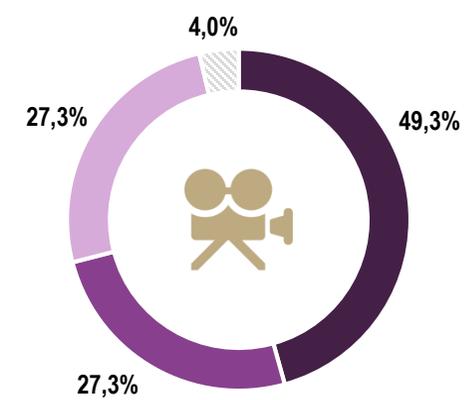
Monuments et sites historiques



Musées et expositions



Spectacles
(théâtre, danse, concert, etc.)



Cinéma

■ Plus de 6 fois par an ■ Entre 3 et 6 fois par an ■ Moins de 3 fois par an ▨ Jamais

3. Analyse des résultats – Tris par site

Arsenal

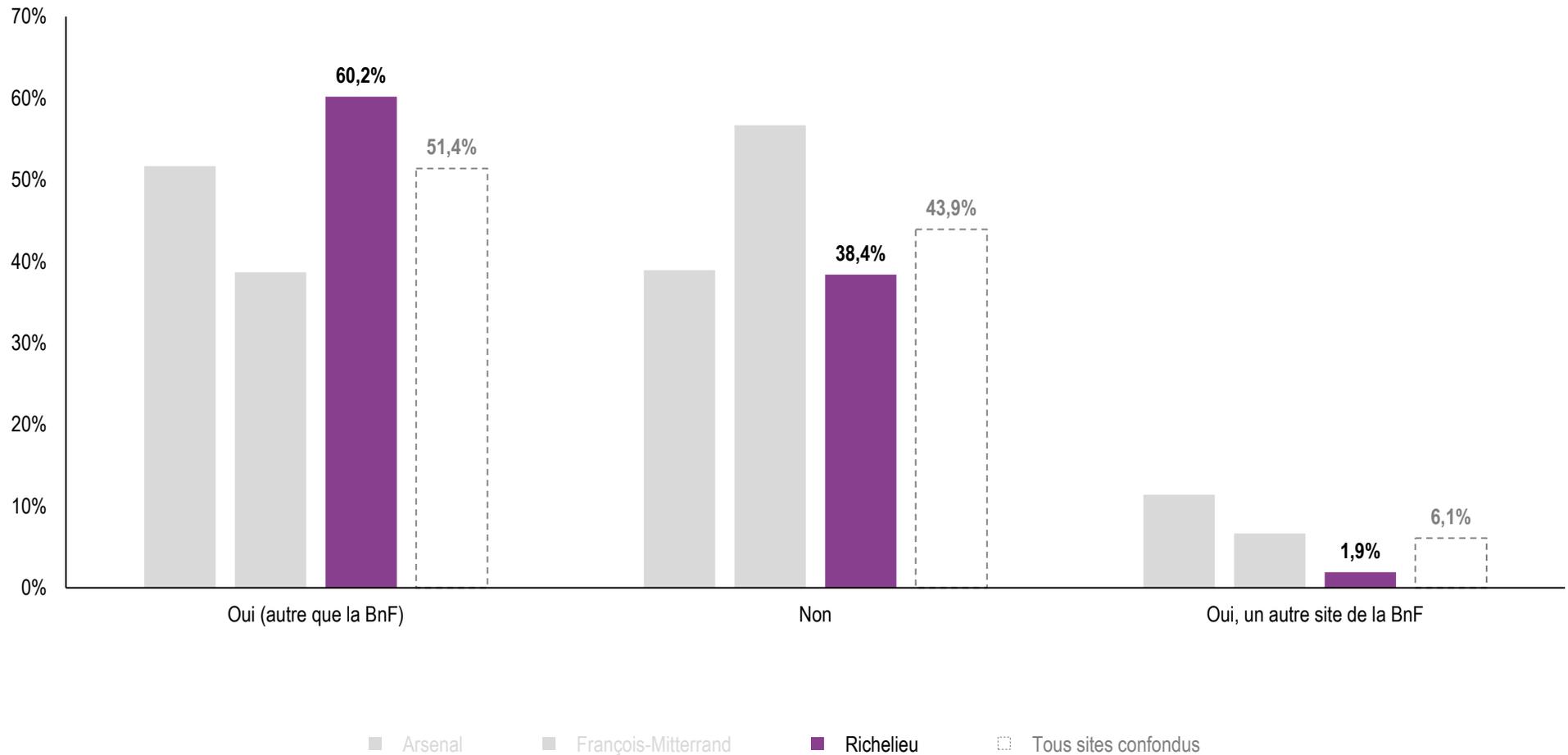
François-Mitterrand

Richelieu



Motivations pour la visite (1/7)

211 répondants

Avez-vous visité ou allez-vous visiter d'autres monuments ou musées lors de l'édition 2019 des JEP ?

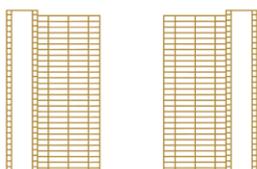
Motivations pour la visite (2/7)

211 répondants

Quels autres monuments ou musées avez-vous visité lors de l'édition 2019 des JEP ?



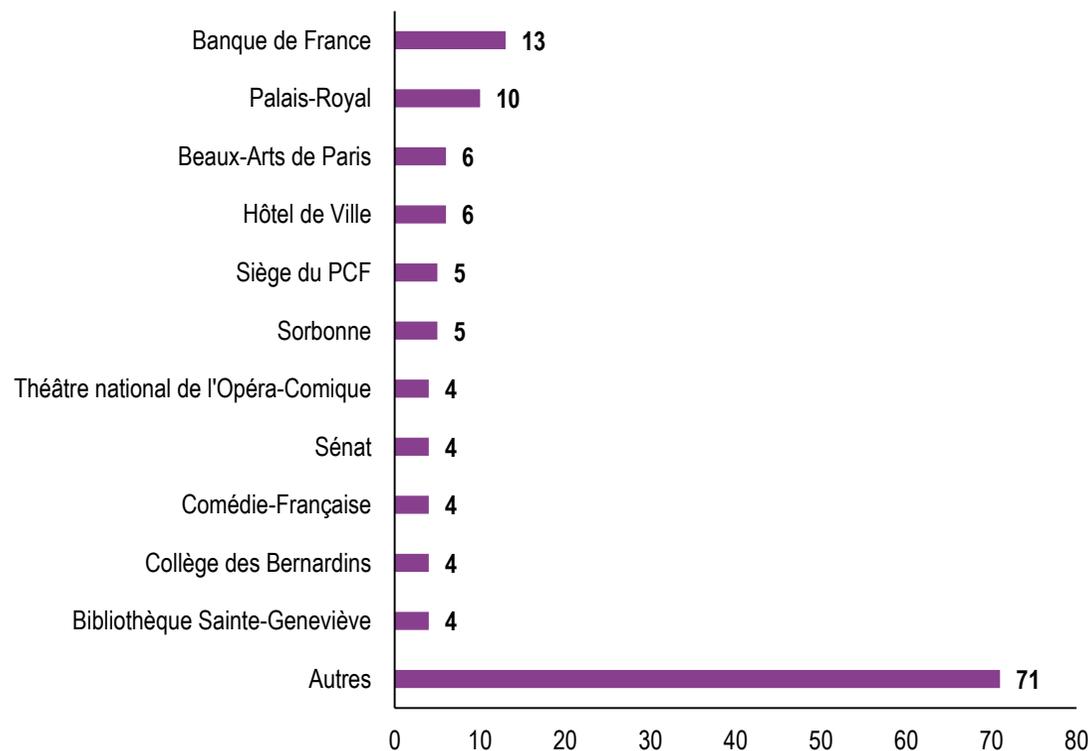
1 Arsenal



4 François-Mitterrand

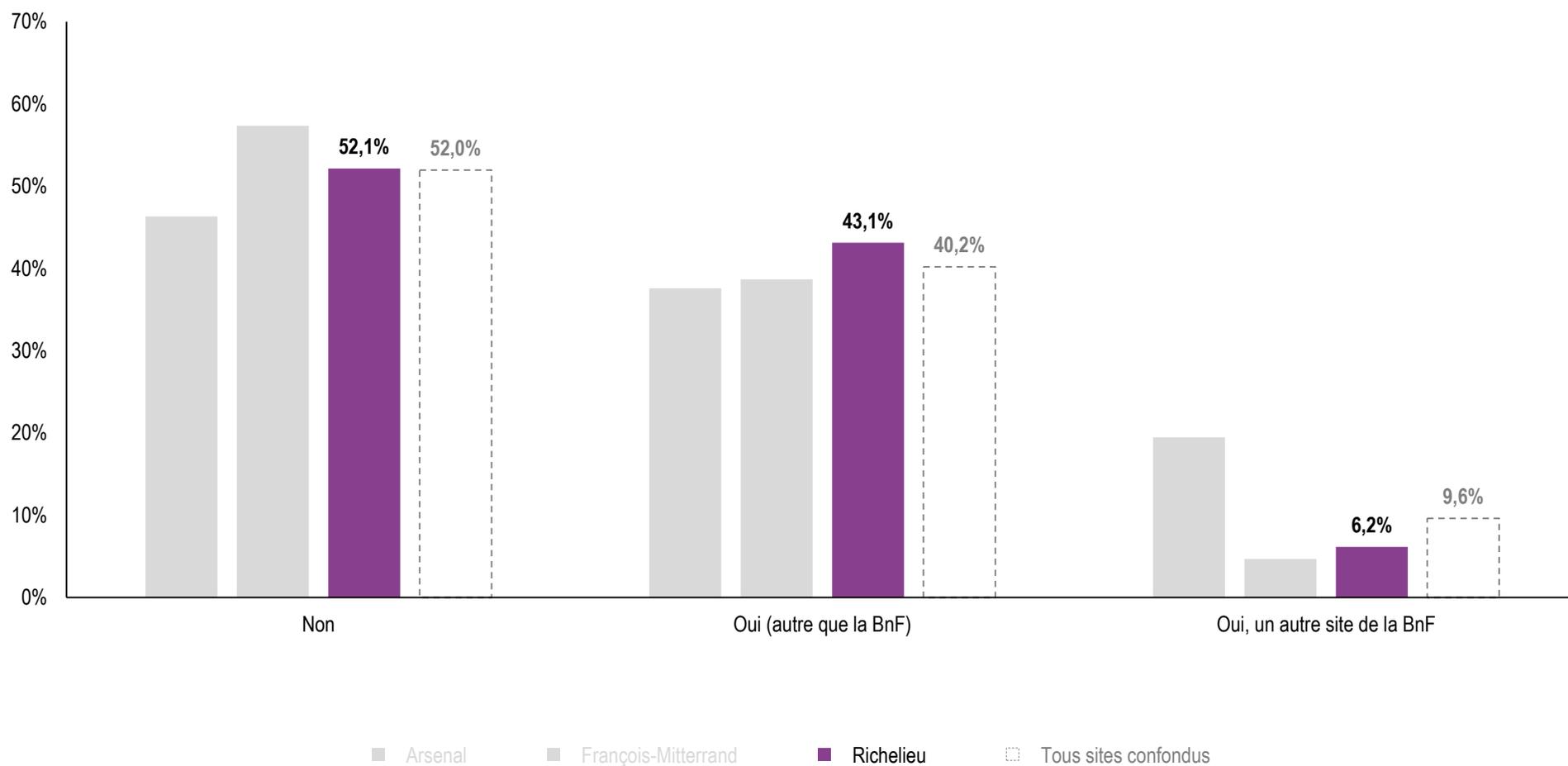


0 Richelieu



Motivations pour la visite (3/7)

211 répondants

Lors de précédentes éditions des JEP, avez-vous visité d'autres monuments ou musées ?

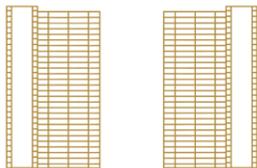
Motivations pour la visite (4/7)

211 répondants

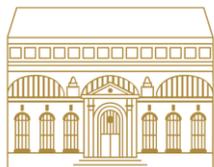
Quels autres monuments ou musées avez-vous visité lors de précédentes éditions des JEP ?



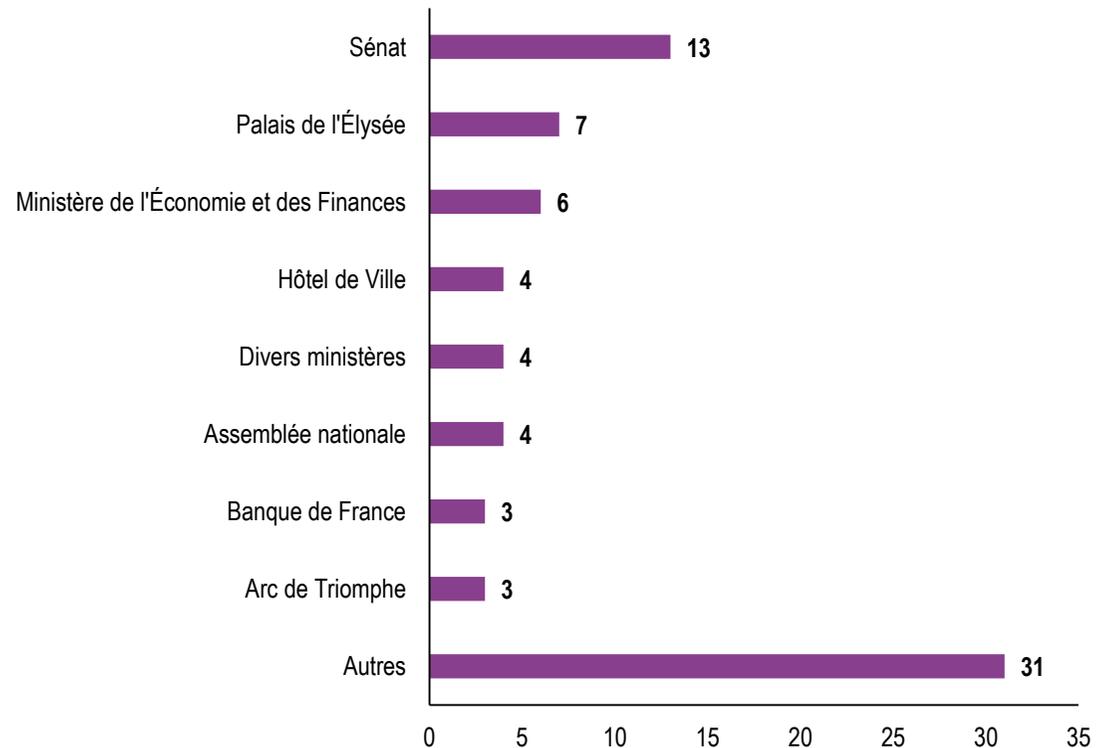
1 Arsenal



8 François-Mitterrand



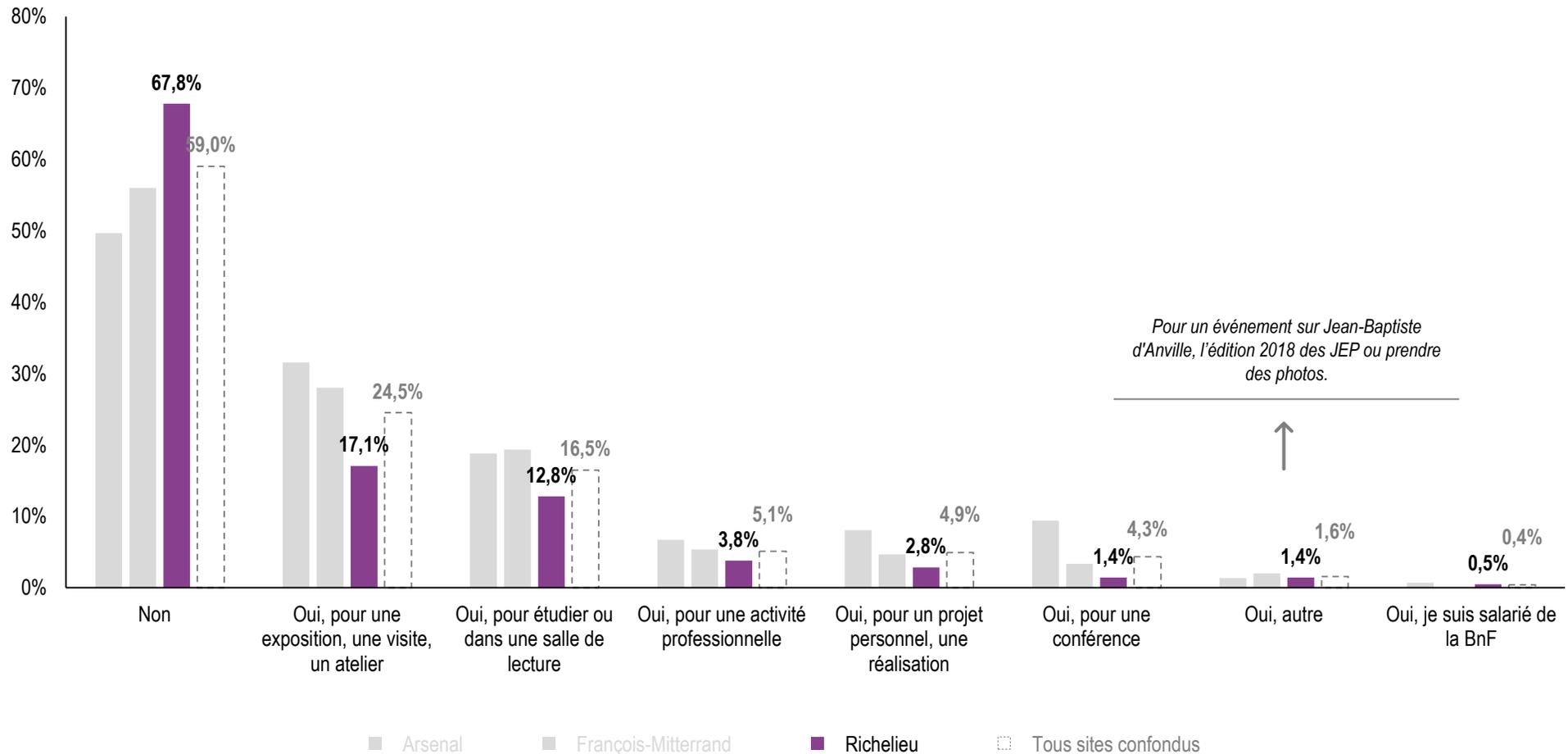
3 Richelieu



Motivations pour la visite (5/7)

211 répondants

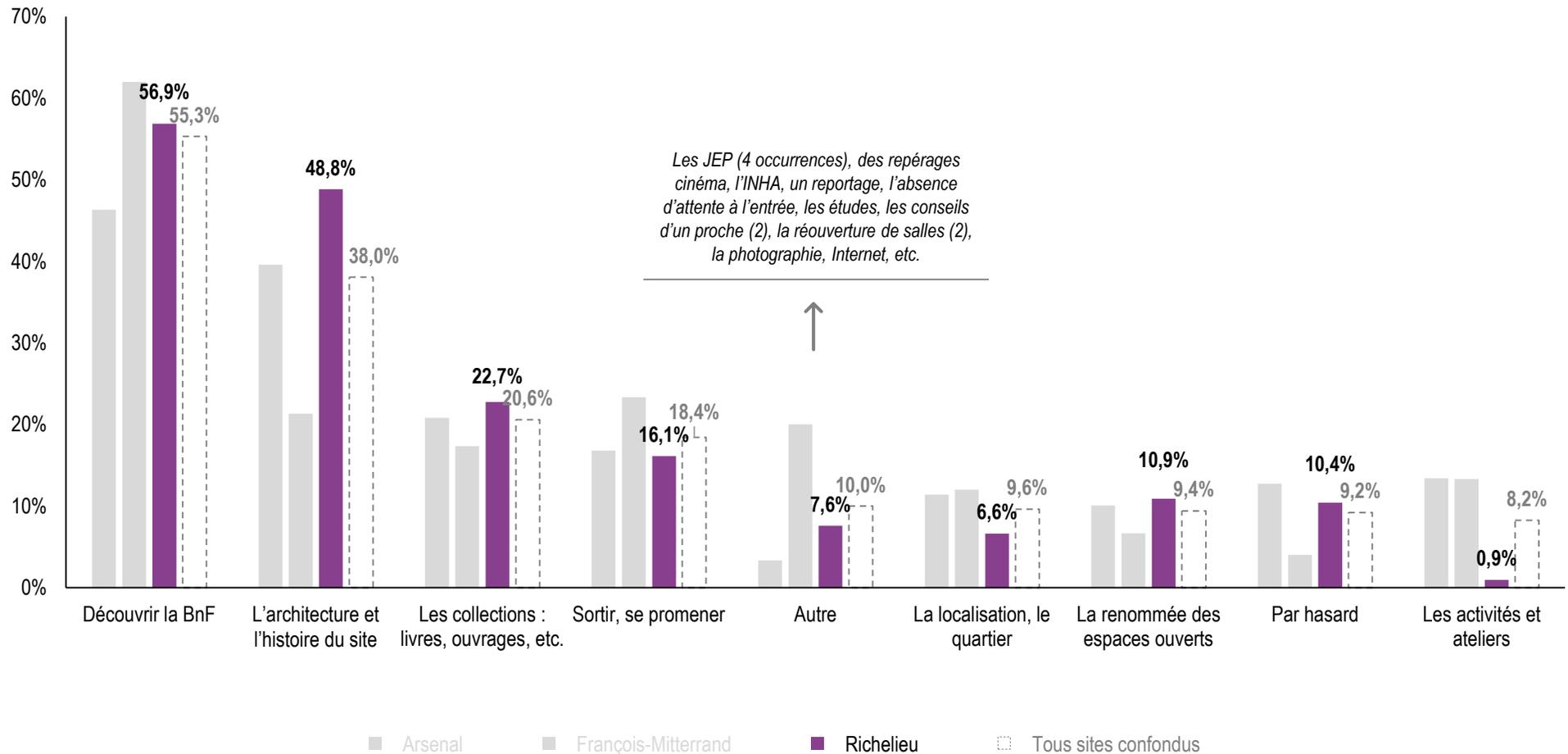
Avez-vous déjà visité la BnF à d'autres occasions ?



Motivations pour la visite (6/7)

211 répondants

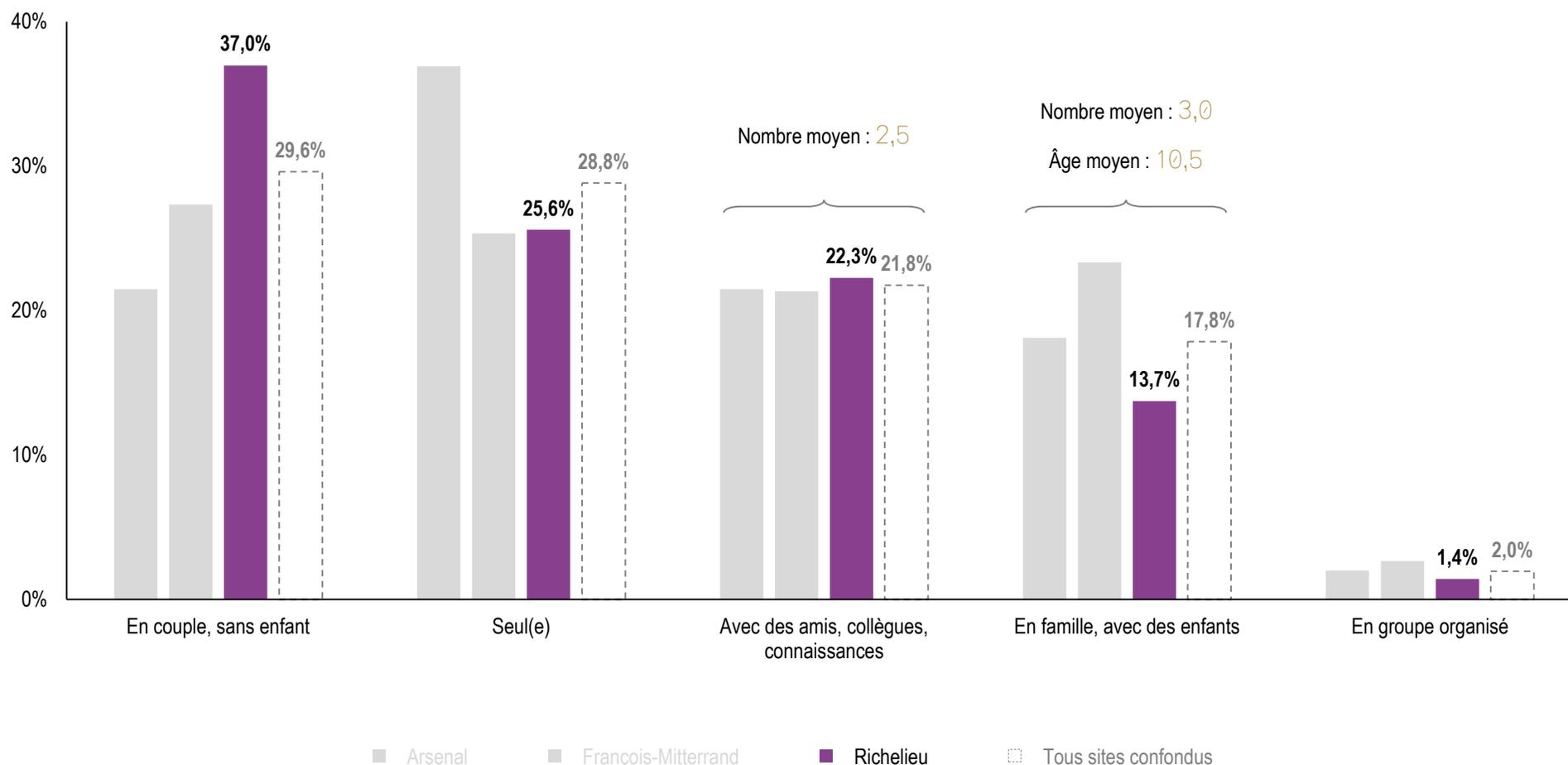
Quelle(s) raison(s) particulière(s) vous a décidé à venir à la BnF ?



Motivations pour la visite (7/7)

211 répondants

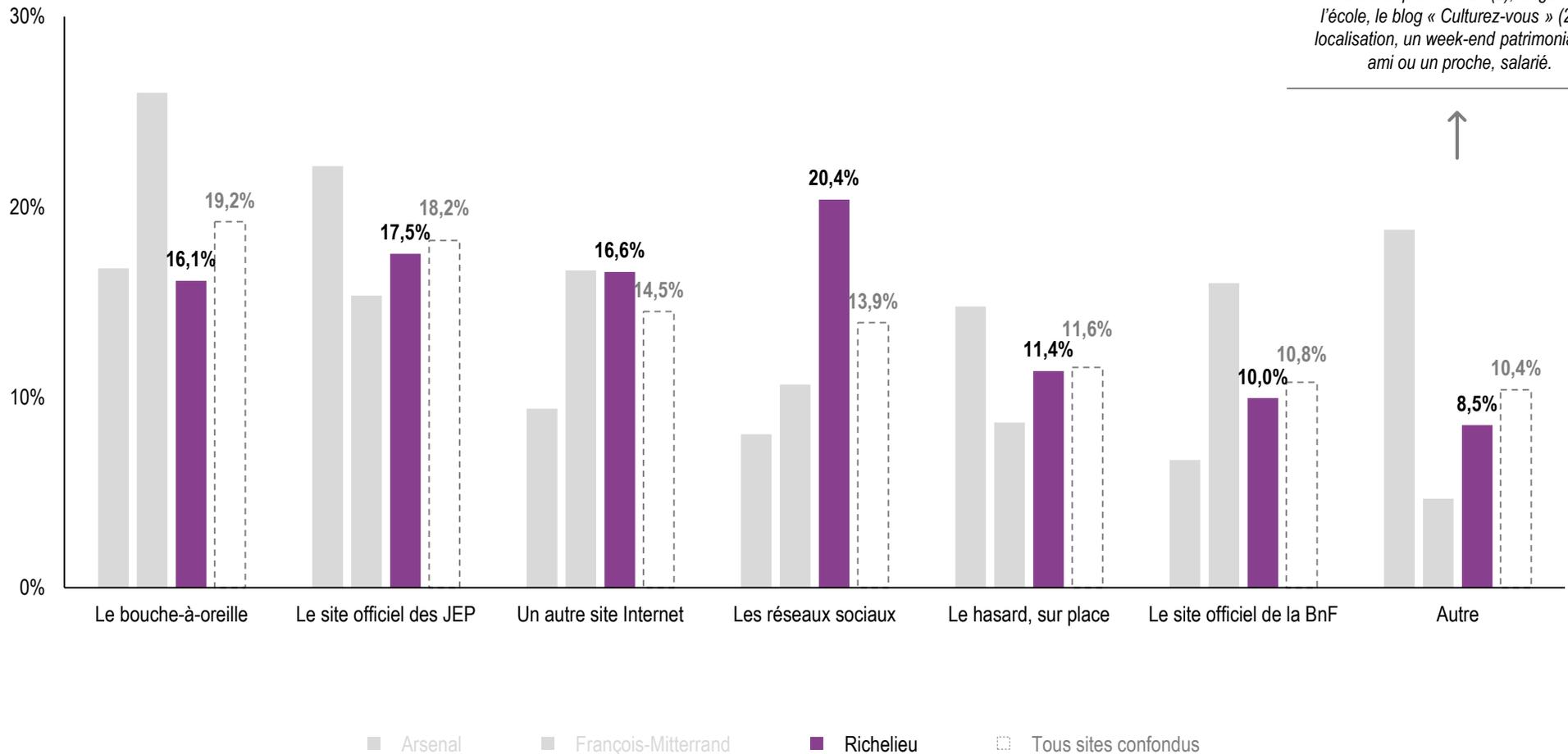
Vous avez effectué votre visite :



Caractéristiques de la visite - Communication en amont (1/3)

211 répondants

Comment avez-vous entendu parler de l'ouverture de la BnF à l'occasion des JEP ? (1/2)



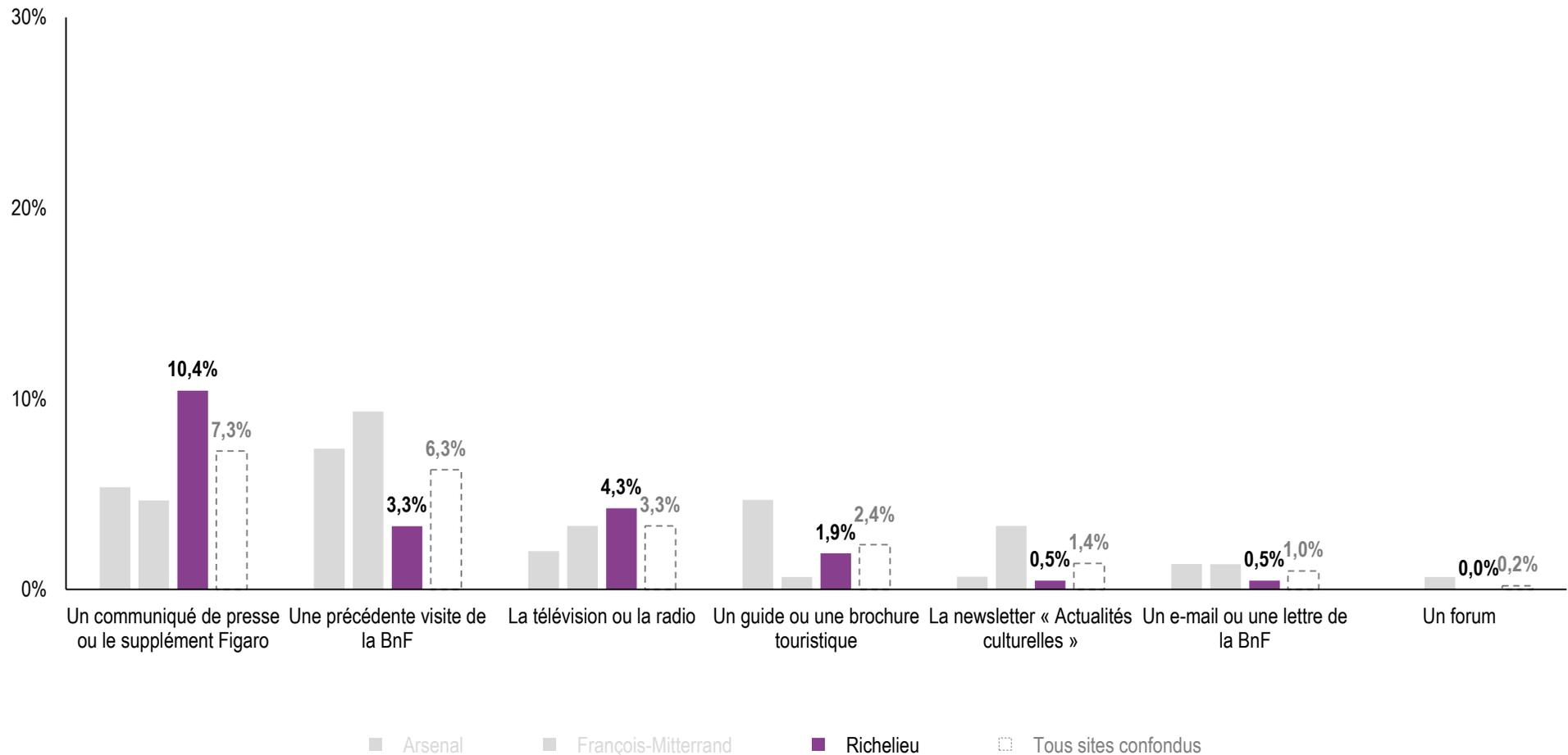
Une photo, la presse écrite (2), une recherche personnelle (2), Vogue (3), l'école, le blog « Culturez-vous » (2), la localisation, un week-end patrimonial, un ami ou un proche, salarié.



Caractéristiques de la visite - Communication en amont (2/3)

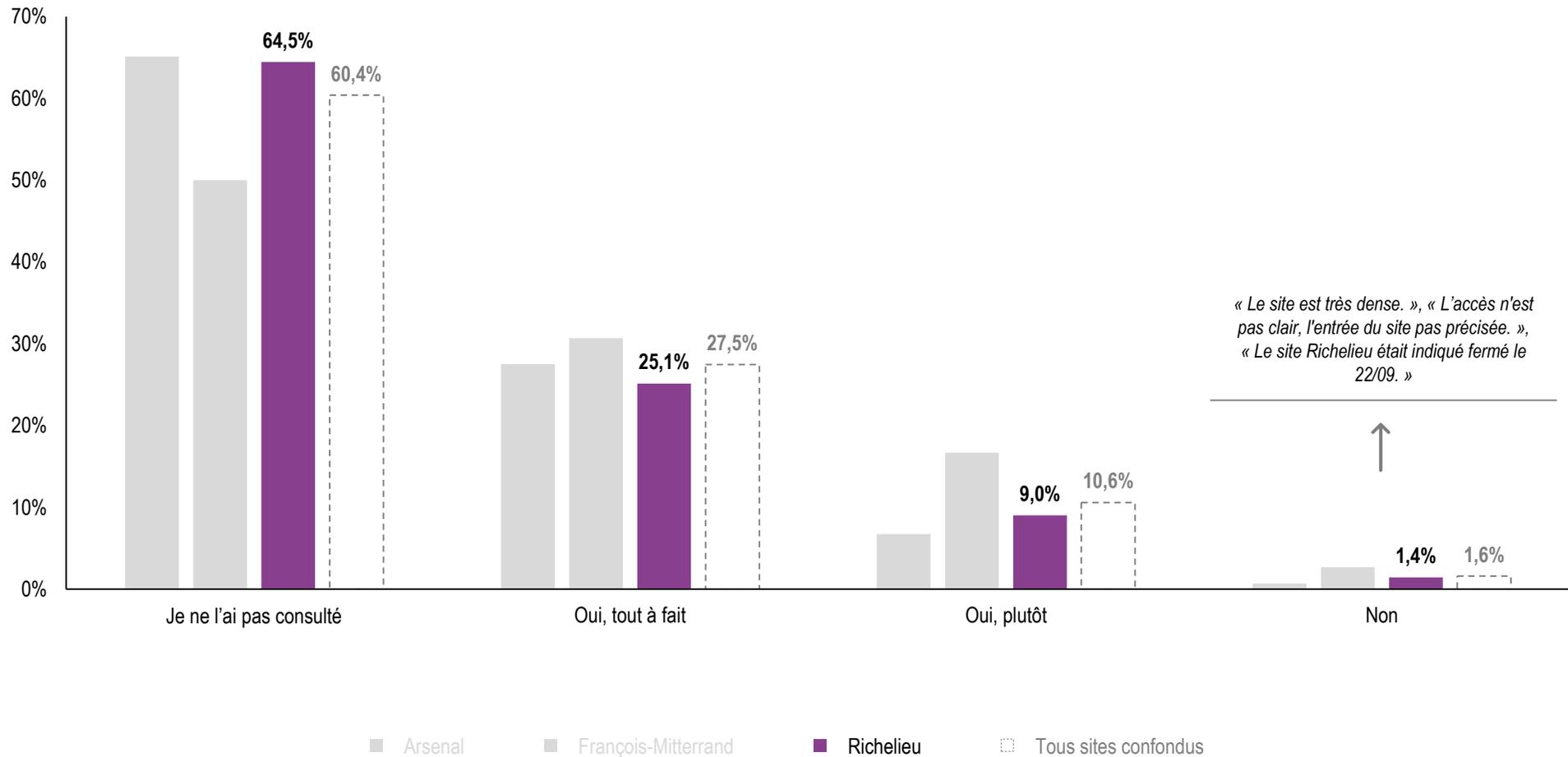
211 répondants

Comment avez-vous entendu parler de l'ouverture de la BnF à l'occasion des JEP ? (2/2)



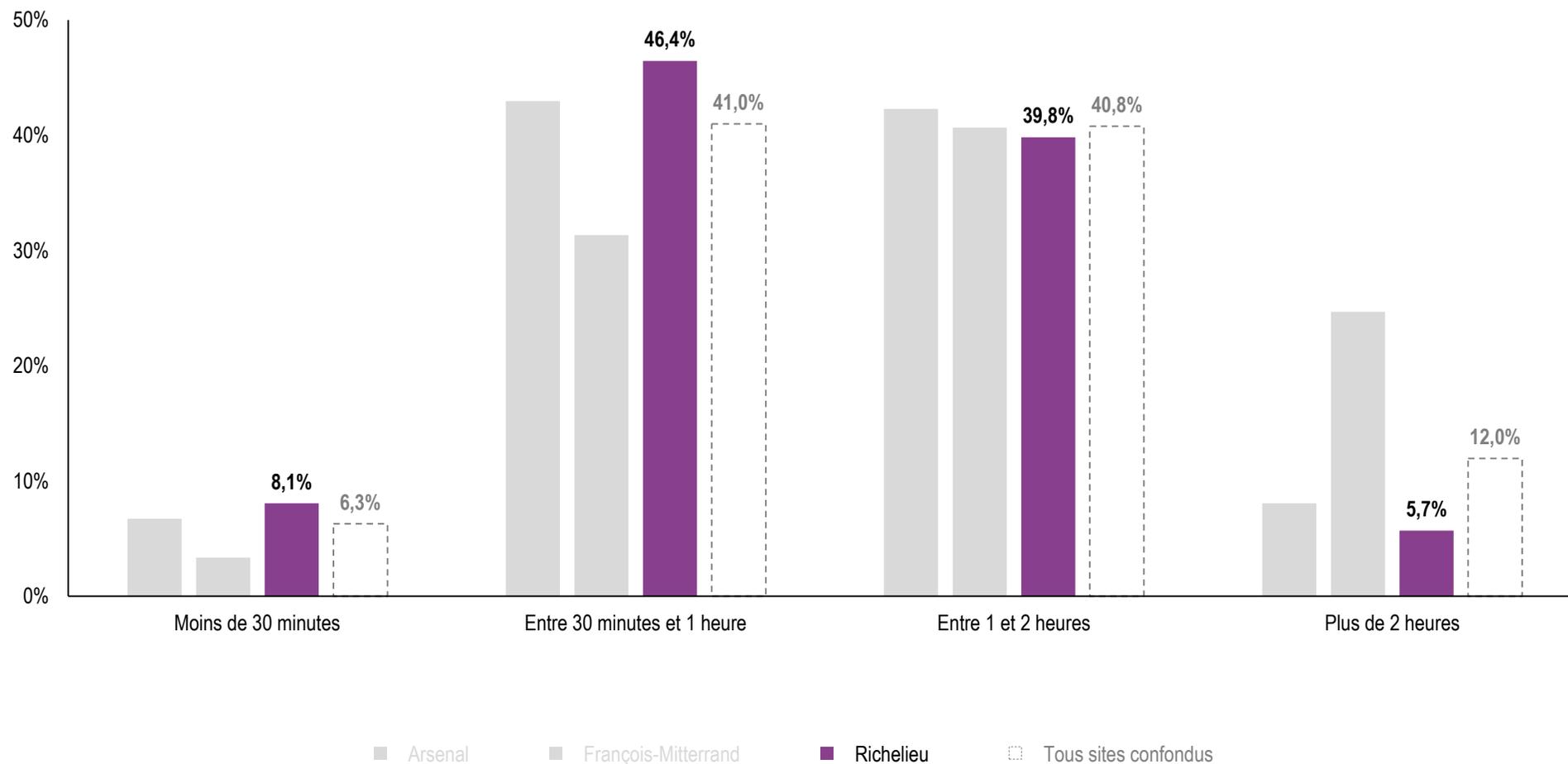
Caractéristiques de la visite - Communication en amont (3/3)

211 répondants

Si vous avez consulté le site Internet de la BnF, a-t-il répondu à vos besoins ?

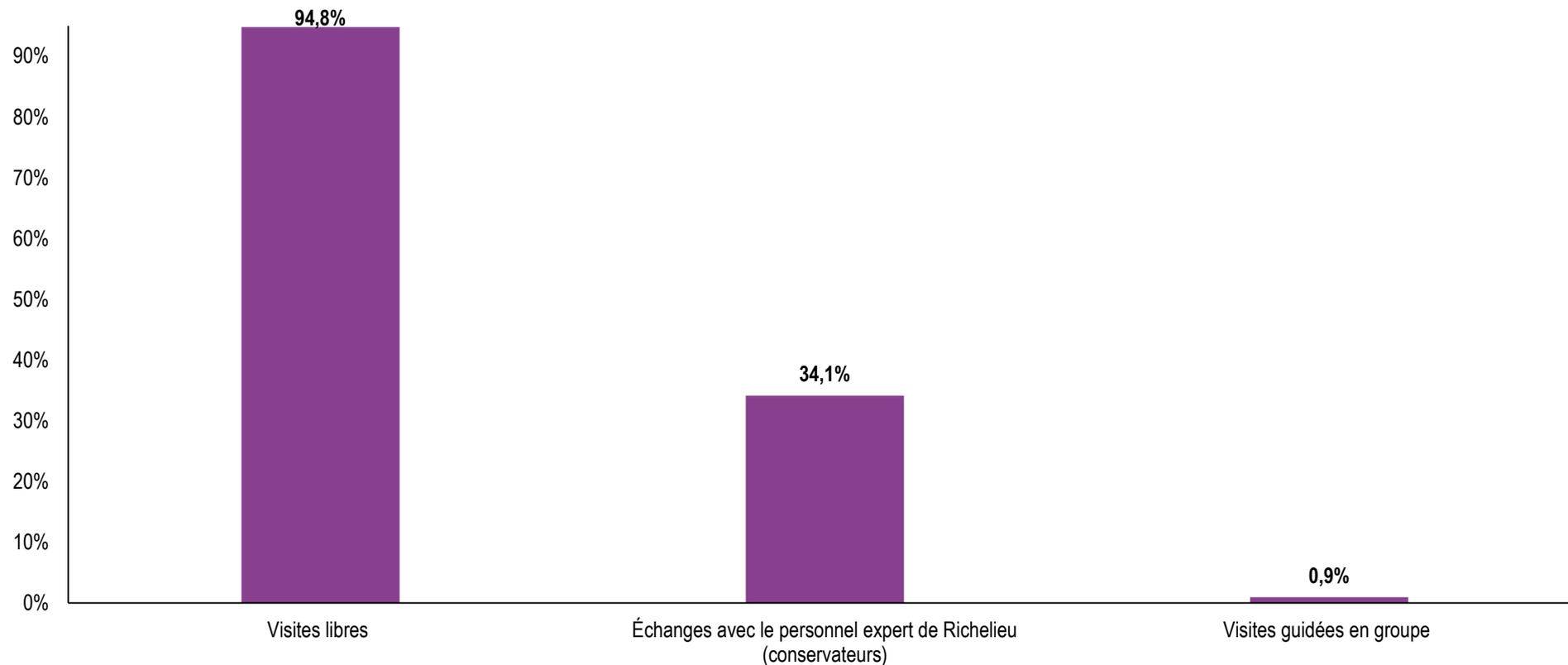
Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (1/4)

211 répondants

Quelle a été la durée de votre visite ?

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (2/4)

211 répondants

Quelles ont été les étapes de votre parcours ?

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (3/4)

211 répondants

Qu'est-ce qui vous a le plus plu durant votre visite ? (1/3)

« La salle Labrouste. » (50 occurrences)	« La beauté du lieu. » (5 occurrences)	« Les boiseries de la bibliothèque. » (2 occurrences)
« La médiation du personnel. » (19 occurrences)	« La Rotonde des arts du spectacle. » (4 occurrences)	« L'accès à de nombreuses salles, la présence de nombreuses personnes pour nous renseigner. »
« Les salles. » (19 occurrences)	« L'accueil du personnel. » (3 occurrences)	« L'accompagnement du personnel. »
« L'architecture du site. » (18 occurrences)	« La richesse des collections dont les deux manuscrits exposés et explicités. » (3 occurrences)	« L'architecture de la bibliothèque, le parcours sur les fêtes nocturnes. »
« Les explications du personnel, des experts. Bravo et merci ! » (16 occurrences)	« Les lieux. » (3 occurrences)	« L'architecture et la décoration du lieu. »
« Les œuvres. » (16 occurrences)	« Les salles de lecture. » (3 occurrences)	« L'attention du personnel pour les explications demandées sur la bibliothèque et ses livres. »
« La salle des manuscrits. » (15 occurrences)	« L'architecture de la salle Labrouste. » (2 occurrences)	« L'harmonie entre les espaces, la lumière, la décoration. »
« La bibliothèque dans son ensemble. » (13 occurrences)	« La bibliothèque INHA. » (2 occurrences)	« L'histoire du lieu. »
« La disponibilité du personnel. » (6 occurrences)	« La première salle. » (2 occurrences)	« L'histoire et l'architecture du site. »
« Les échanges avec les conservateurs. » (6 occurrences)	« Le magasin central. » (2 occurrences)	« L'histoire et la beauté du site. »

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (3/4)

211 répondants

Qu'est-ce qui vous a le plus plu durant votre visite ? (2/3)

« L'interaction avec les salariés de la BnF. »

« L'intérieur. »

« La beauté architecturale des salles et des bâtiments, les collections d'ouvrages. »

« La bibliothèque des arts. »

« La bibliothèque du Président. »

« La bonne conservation des espaces. »

« La bonne organisation, le personnel aidant. »

« La circulation libre. »

« La collection de livres. »

« La connaissance et le partage de gens passionnés, la beauté du lieu. »

« La conservation de l'architecture. »

« La convivialité du personnel et leurs explications. »

« La coupole. »

« La découverte de la Rotonde des arts du spectacle. »

« La découverte de lieux habituellement fermés au public. »

« La découverte des salles et la beauté de l'architecture et des œuvres. »

« La faible affluence dans les galeries. »

« La galerie Auguste RONDEL. »

« La gentillesse du personnel, l'organisation des visites. »

« La grande bibliothèque, la partition de Mozart. »

« La médiation de l'École du Louvre, les discussions avec les conservateurs. »

« La partition de Mozart, les manuscrits. »

« La passion des accueillants (*très pédagogues*). »

« La possibilité de faire une visite libre en suivant un parcours descriptif. »

« La possibilité de se balader librement dans les couloirs. »

« Les dômes. »

« La présence des conservateurs, l'exposition des œuvres. »

« Les commentaires apportés par les jeunes présentant les œuvres. »

« La salle avec les deux manuscrits de plus de 500 ans. »

« La salle de lecture du département des manuscrits, les dépliants descriptifs des JEP. »

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (3/4)

211 répondants

Qu'est-ce qui vous a le plus plu durant votre visite ? (3/3)

- | | | |
|---|---|--|
| « La salle de lecture. » | « Les décorations, les livres anciens. » | « Les livres. » |
| « Le bâtiment et les ouvrages. » | « Les documents présentés (<i>surtout la partition de Mozart</i>). » | « Les magasins, la salle des imprimés. » |
| « Le bâtiment et son architecture. » | « La découverte des documents exceptionnellement sortis des réserves. » | « Les manuscrits dans la salle de lecture du département des manuscrits. » |
| « Le charme de la salle de lecture. » | « Les échanges avec les experts partageant leur passion avec enthousiasme, la découverte de la grande salle. » | « Les médailles et monnaies. » |
| « Le décor, l'histoire du lieu. » | | « Les références. » |
| « Le lieu est très impressionnant, notamment la salle avec les pièces anciennes. L'interface organisée avec le personnel était très agréable. » | « Les explications et la disponibilité du personnel. » | « Les stands de livres. » |
| | « Les explications personnalisées. » | |
| « Le médiateur (<i>très intéressant</i>). » | « Les explications sur le monument dans la salle des manuscrits. » | « Les statues d'acteurs. » |
| | « Les expositions. » | « Tout : les intervenants sont très cultivés et aimables. » |
| « Le parcours de la visite. » | | |
| « Les archives. » | « Les guides qui sont passionnants, les interactions qui sont intéressantes (les jeunes filles de la bibliothèque étaient très bien), les pièces anciennes, les statuettes : bravo et merci ! » | « Tout : les œuvres, le décor surtout. » |
| « Les cartes de jeux et les robes de théâtre. » | | « Tout a été incroyable. » |

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (4/4)

211 répondants

Avez-vous des remarques ou suggestions d'amélioration à nous partager ? (1/2)

« Bon accueil. »

« Cela manquait d'explications écrites dans les salles (*histoire, architecture, faits marquants*). »

« Il faudrait mieux indiquer l'emplacement du cœur de Voltaire. »

« Bravo ! Continuez comme cela. Je reviendrai dans la salle ovale. »

« Est-il possible de réaliser des visites thématiques ? »

« Il faudrait ouvrir davantage la BnF aux étrangers. »

« Bravo, continuez comme cela. »

« Il faudrait améliorer l'accessibilité pour le grand public. »

« Il faudrait ouvrir plus d'espaces. »

« C'est dommage qu'il y ait des travaux. »

« Il faudrait enlever le préfabriqué dans la cour. »

« Il faudrait permettre à plus de lauréats d'entrer à l'École nationale des Chartes, accélérer la numérisation des documents et faciliter l'entrée (*carte*). »

« C'était super, vous avez mis des paillettes dans ma vie ! Cela donne envie de se cultiver, d'apprendre, de découvrir. »

« Il faudrait équiper les gens de micro ! À plus de 5/6 personnes dans un groupe, on n'entend pas bien les explications. Il faudrait également proposer sur le site de Richelieu des ateliers de restauration de livres. »

« Il faudrait plus d'ouvertures du site pour le public. »

« Ce serait bien d'avoir accès à plus de documents. »

« Ce serait bien qu'on ait la possibilité de lire des livres. »

« Il faudrait fournir aux visiteurs un plan d'accès aux livres. »

« Il faudrait plus de diversité à la direction de la BnF. La galerie ne fait figurer que des hommes blancs. »

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (4/4)

211 répondants

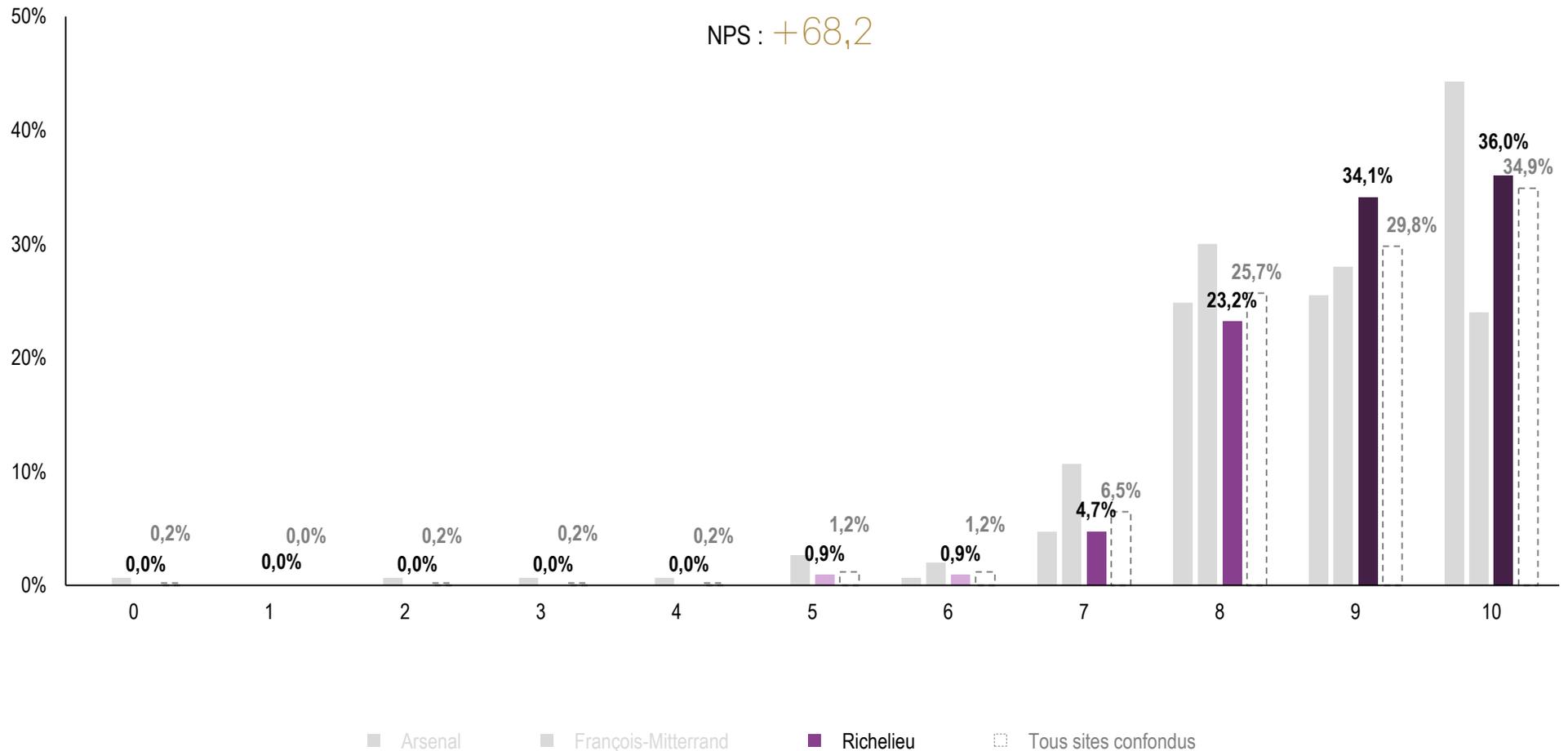
Avez-vous des remarques ou suggestions d'amélioration à nous partager ? (2/2)

- « Il faudrait préparer des visites guidées. »
- « Il faudrait présenter plus de pièces. »
- « Il faudrait proposer plusieurs ouvertures au public : le site Richelieu est fermé au public d'habitude, il faut avoir un certain diplôme dans la recherche pour y accéder. »
- « Il faudrait un peu plus d'explications pour les enfants. »
- « Il serait mieux de commencer le parcours par sa fin actuelle, avec tous les panneaux explicatifs qui permettent de mieux comprendre l'histoire du bâtiment. »
- « J'ai été déçue de ne pas pouvoir voir les cartes anciennes. »
- « Je suis impressionnée et ravie ! »
- « Je suis un bibliothécaire australien et je suis très heureux de découvrir la BnF. Elle est magnifique ! »
- « L'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite est à améliorer. »
- « L'accessibilité pour les personnes handicapées devrait être améliorée. »
- « La présentation devrait être plus interactive. »
- « La rénovation des salles est parfaite mais c'est embêtant qu'il y ait des travaux. »
- « Les salles sont trop climatisées. »
- « Nous sommes déçus de ne pas avoir pu visiter la salle ovale, mais nous savons que c'est pour la bonne cause : sa restauration. »
- « Ouvrir la salle ovale. »
- « Poursuivez votre œuvre patrimoniale. »
- « Terminer la rénovation du site :) »
- « Tout était très bien fléché et les conférenciers très disponibles et érudits. »
- « Très bon accueil. »

Caractéristiques de la visite - Satisfaction (1/4)

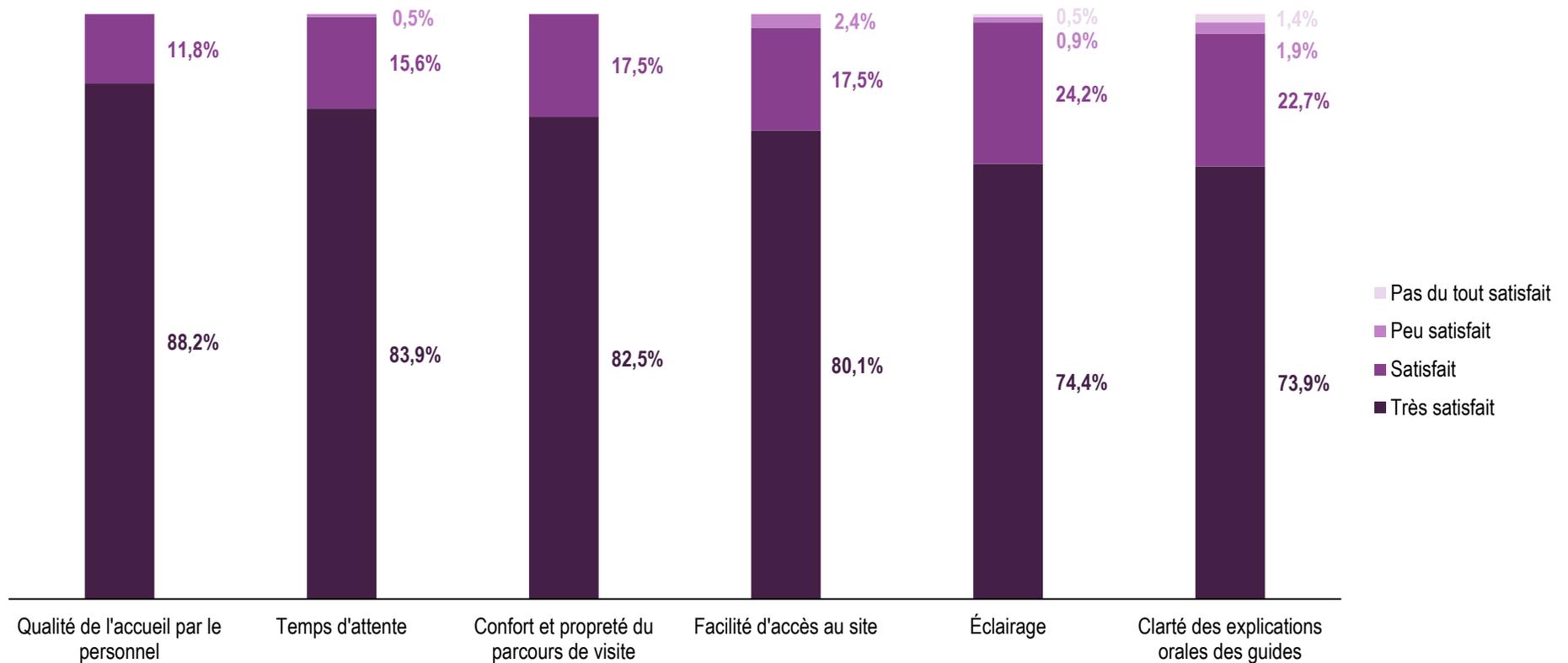
211 répondants

Sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note), êtes-vous satisfait de la visite que vous venez de réaliser ?



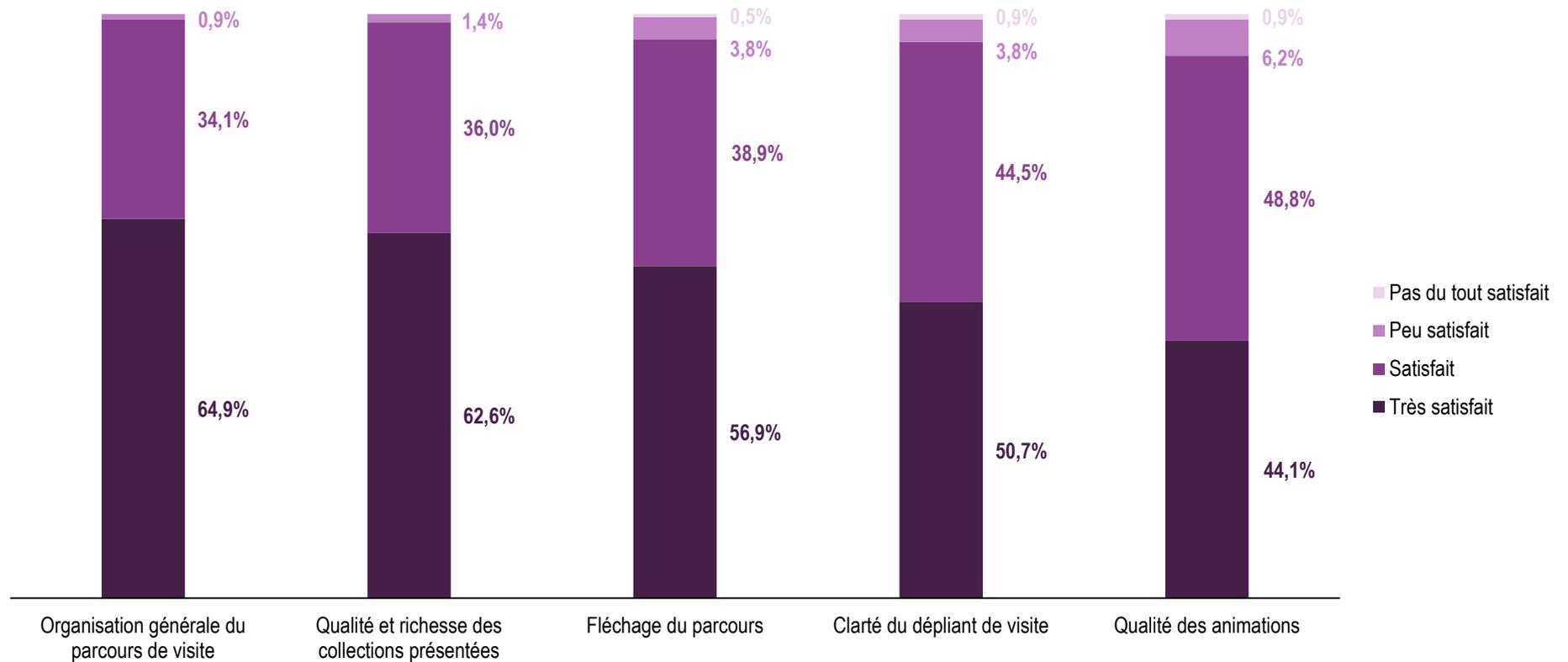
Caractéristiques de la visite - Satisfaction (2/4)

211 répondants

En particulier, qu'avez-vous pensé des éléments suivants ? (1/2)

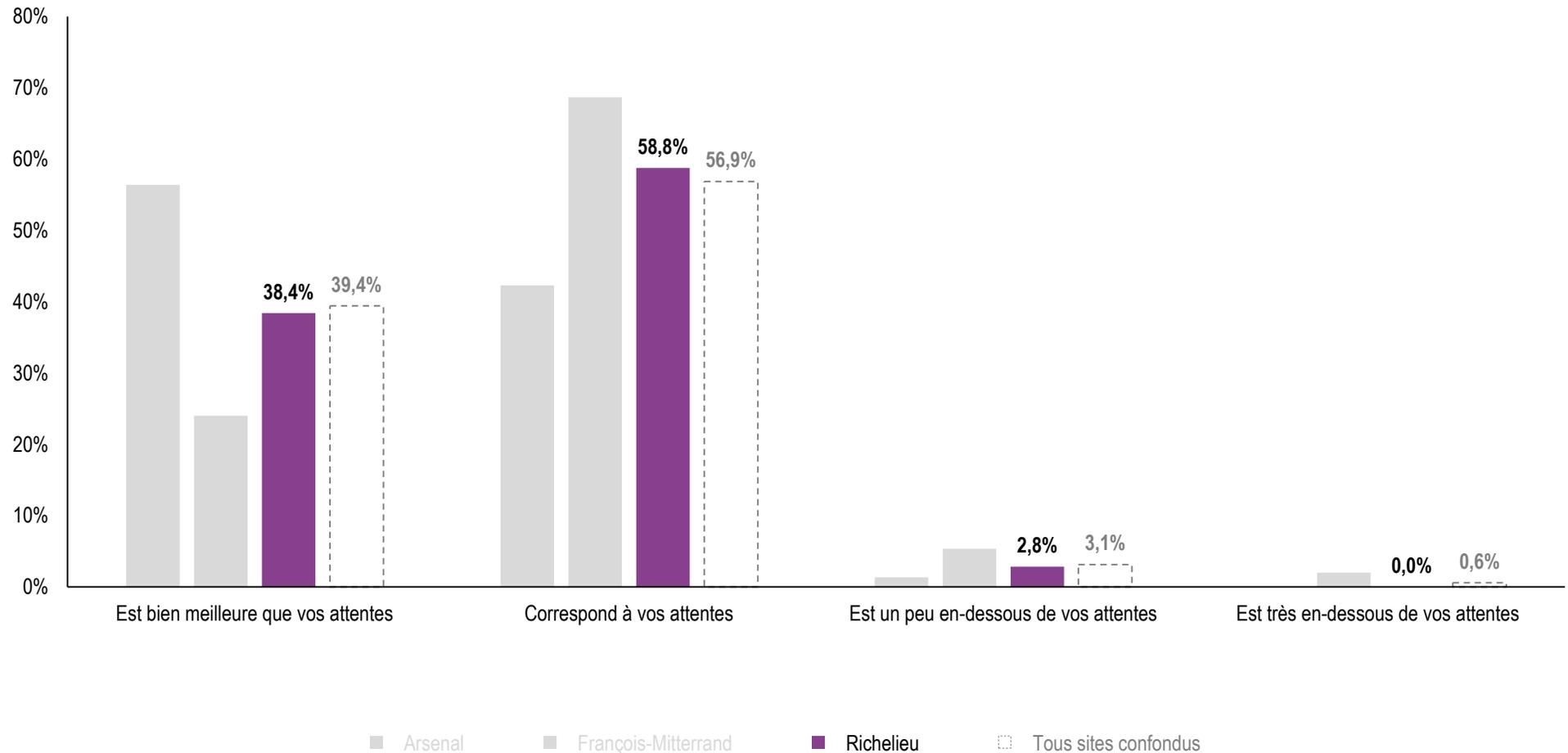
Caractéristiques de la visite - Satisfaction (3/4)

211 répondants

En particulier, qu'avez-vous pensé des éléments suivants ? (2/2)

Caractéristiques de la visite - Satisfaction (4/4)

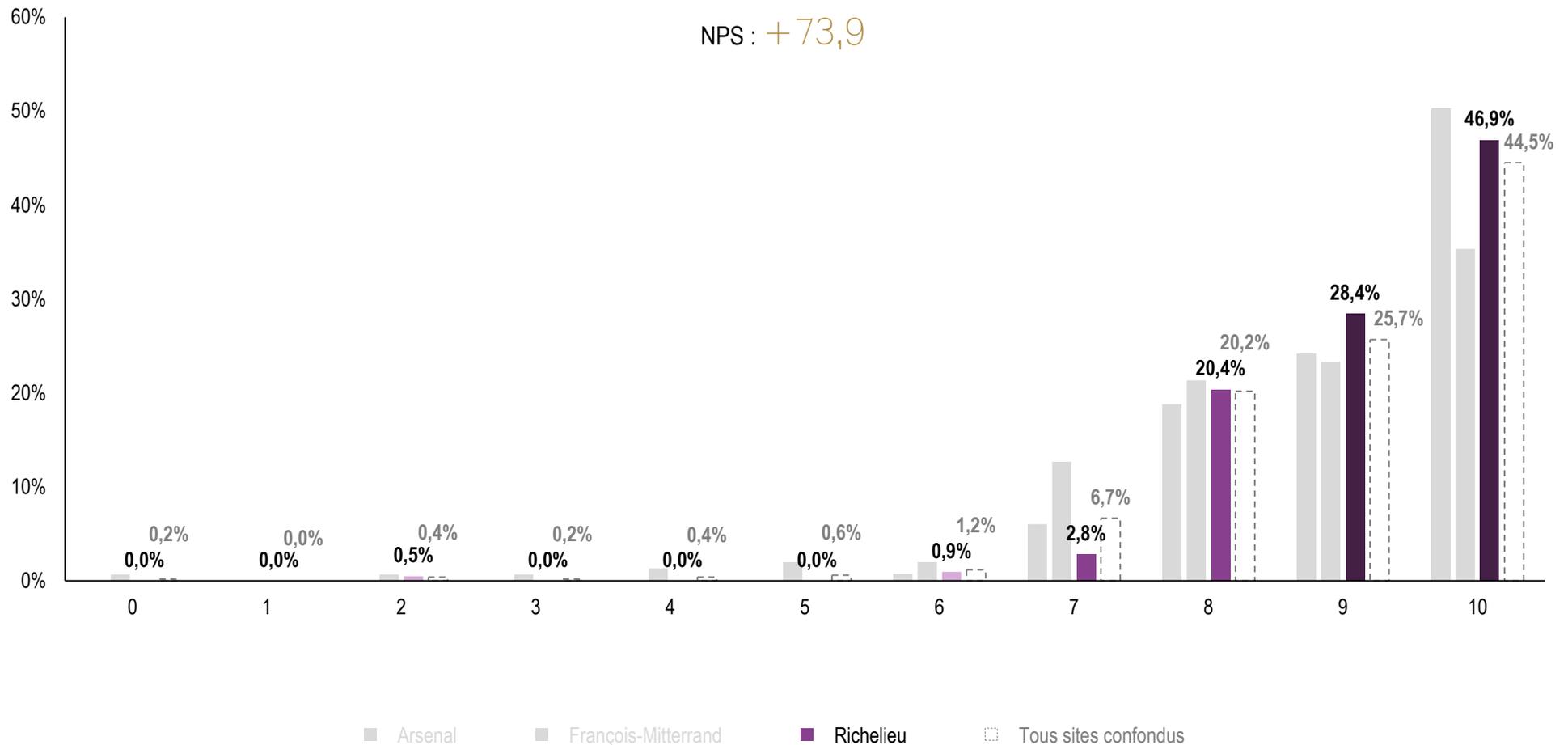
211 répondants

Par rapport à l'idée que vous vous faisiez de cette visite avant de venir, diriez-vous que celle-ci ...

Potentiel retour à la BnF (1/5)

211 répondants

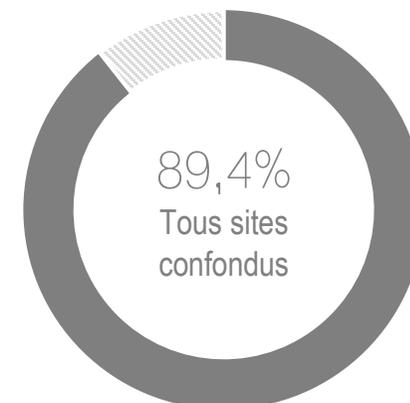
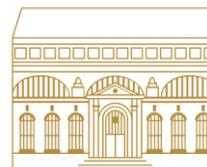
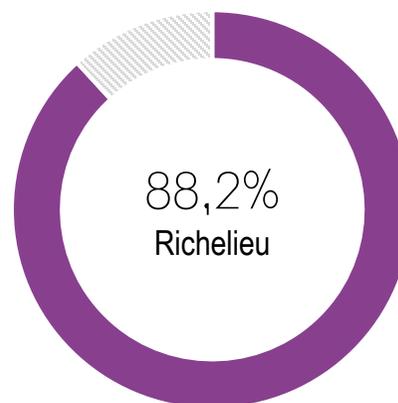
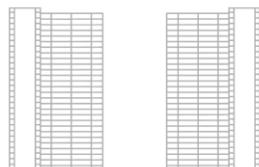
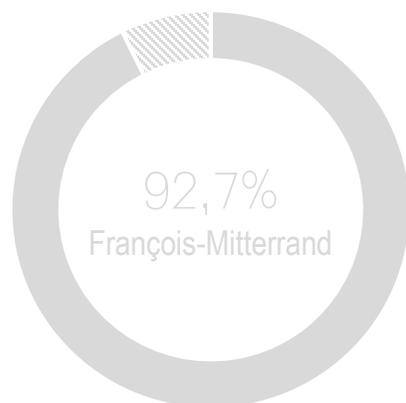
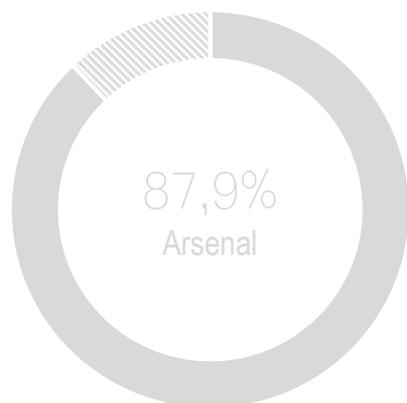
Sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note), recommanderiez-vous la visite de la BnF ?



Potentiel retour à la BnF (2/4)

211 répondants

Pensez-vous revenir à la BnF ?



{BnF

■ Oui

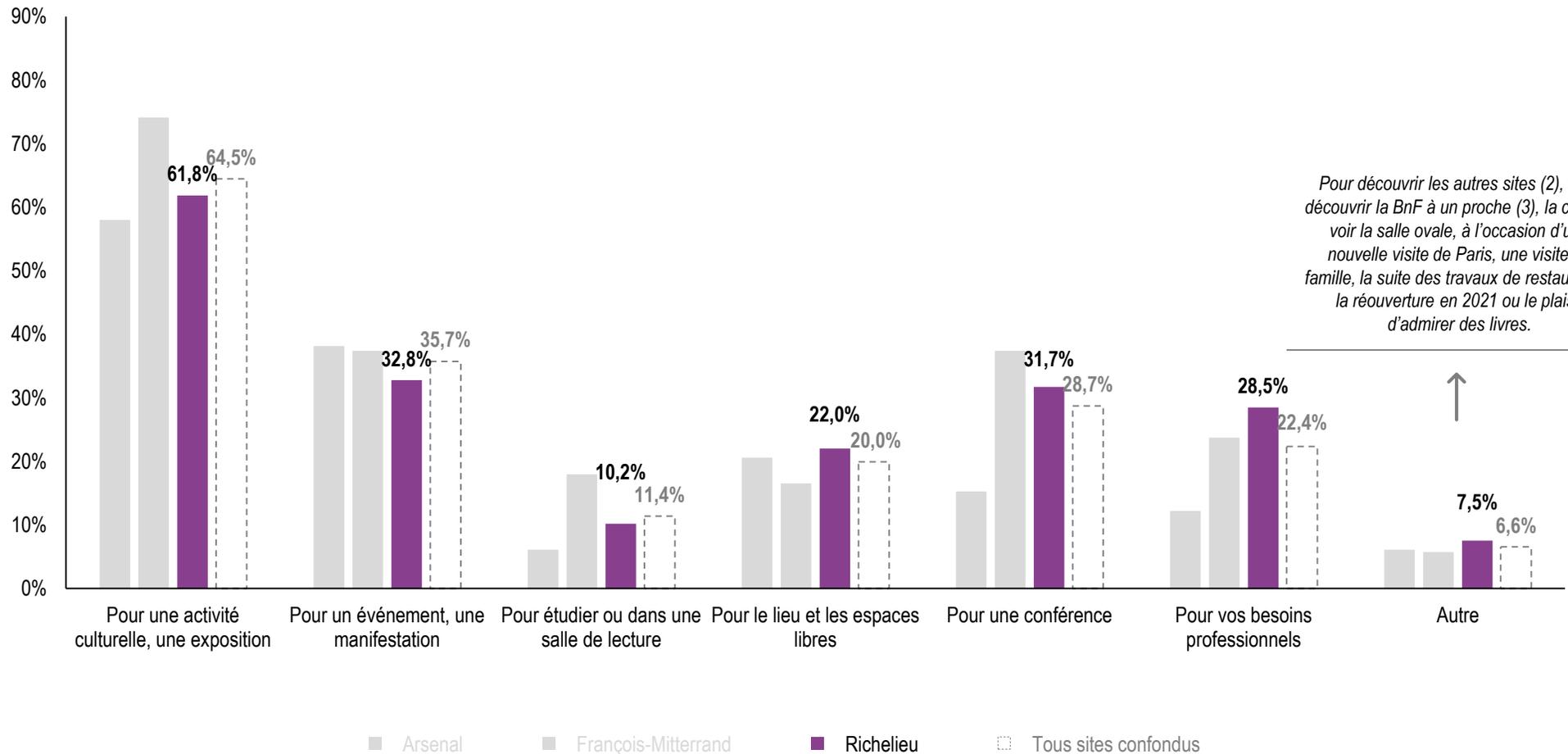
■ Oui

■ Oui

■ Oui

Potentiel retour à la BnF (3/4)

211 répondants

Si oui, à quelle occasion ?

Potentiel retour à la BnF (4/4)

211 répondants

Avez-vous des remarques ou suggestions complémentaires ?

« C'est très bien, bravo. »

« Il faudrait proposer plus d'animations. » (2 occurrences)

« Faut-il s'inscrire le jeudi pour la visite complète ? »

« Il faudrait communiquer davantage. »

« La salle ovale était fermée pour des travaux, c'est dommage. »

« Il faudrait un lieu pour laisser les parapluies mouillés. »

« Merci pour les commentaires sur chaque vitrine, c'est très bien et nécessaire. »

« L'escalier extérieur n'est pas accessible pour les personnes handicapées. »

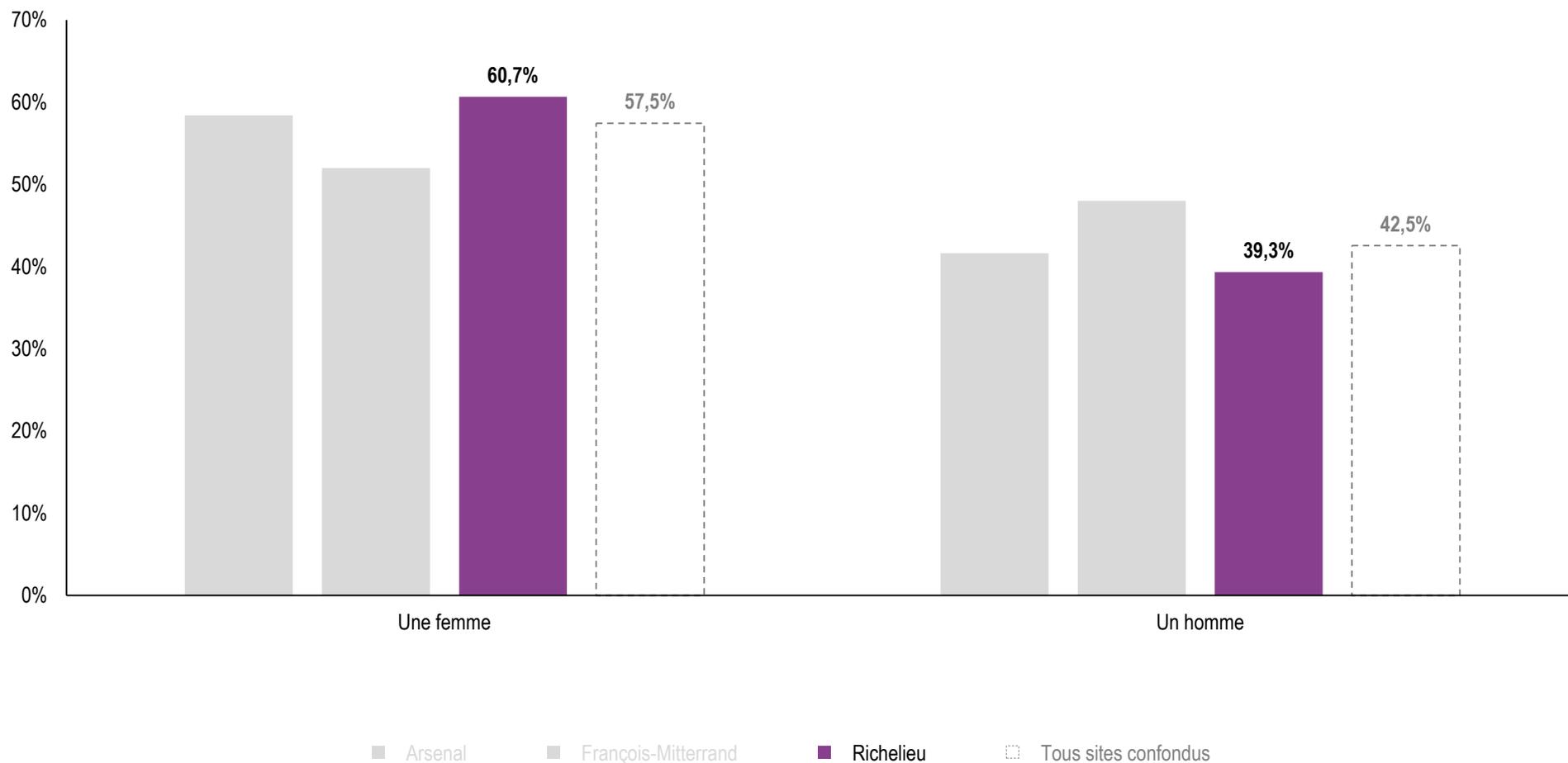
« Il faudrait les promouvoir un peu plus. »

« Une petite collation ne ferait pas de mal. »

Profil des répondants (1/7)

211 répondants

Vous êtes :



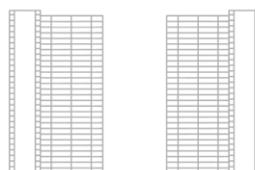
Profil des répondants (2/7)

211 répondants

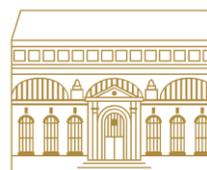
Quel est votre âge ?



Arsenal
50,5 ans



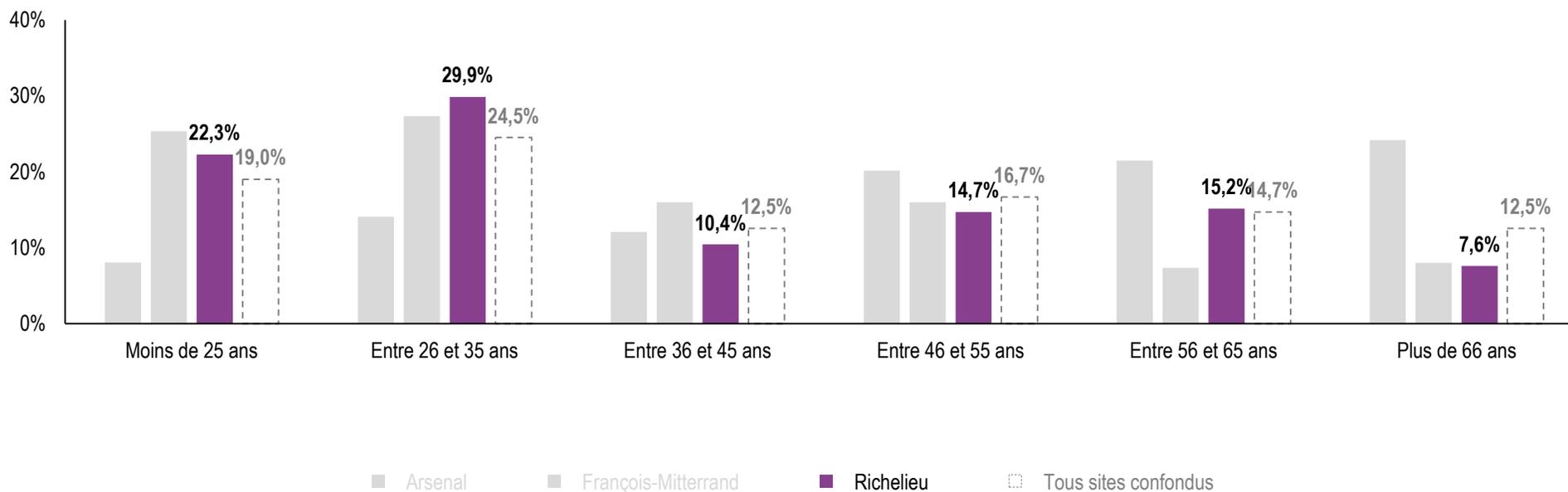
François-Mitterrand
37,7 ans



Richelieu
39,3 ans

{BnF

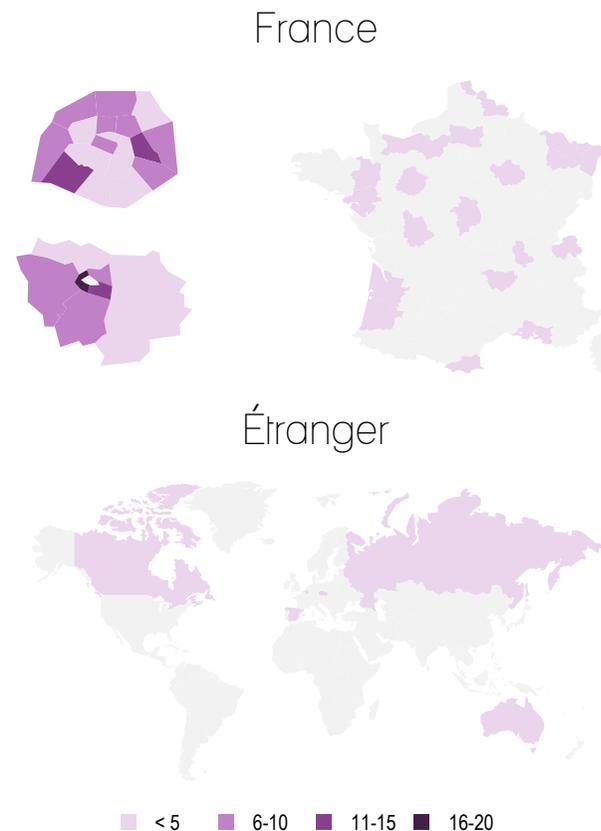
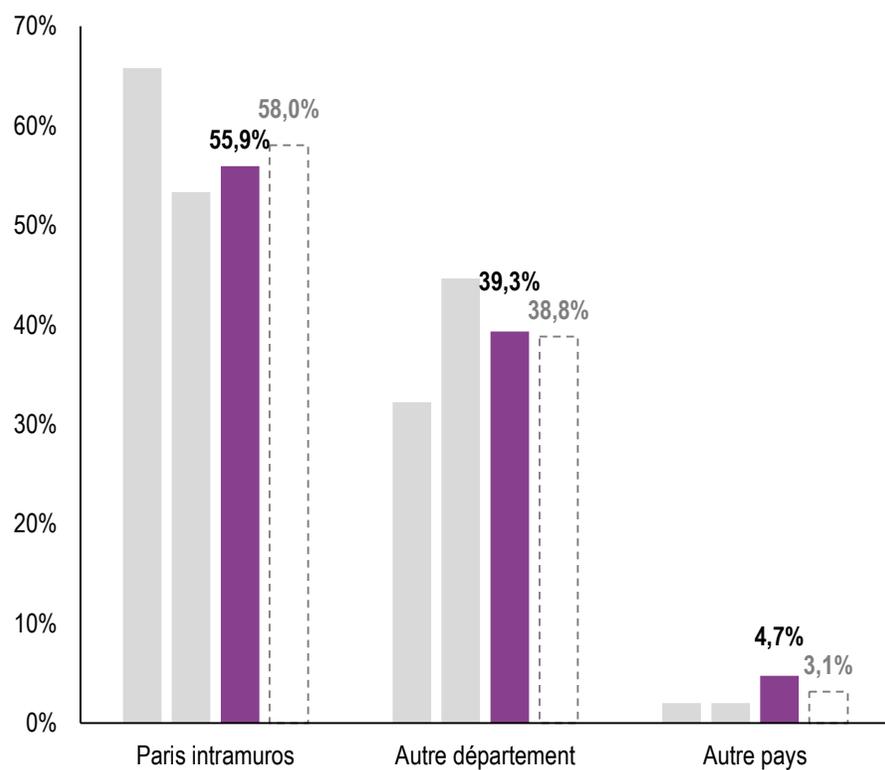
Tous sites confondus
42,1 ans



Profil des répondants (3/7)

211 répondants

Quel est votre lieu de résidence ?

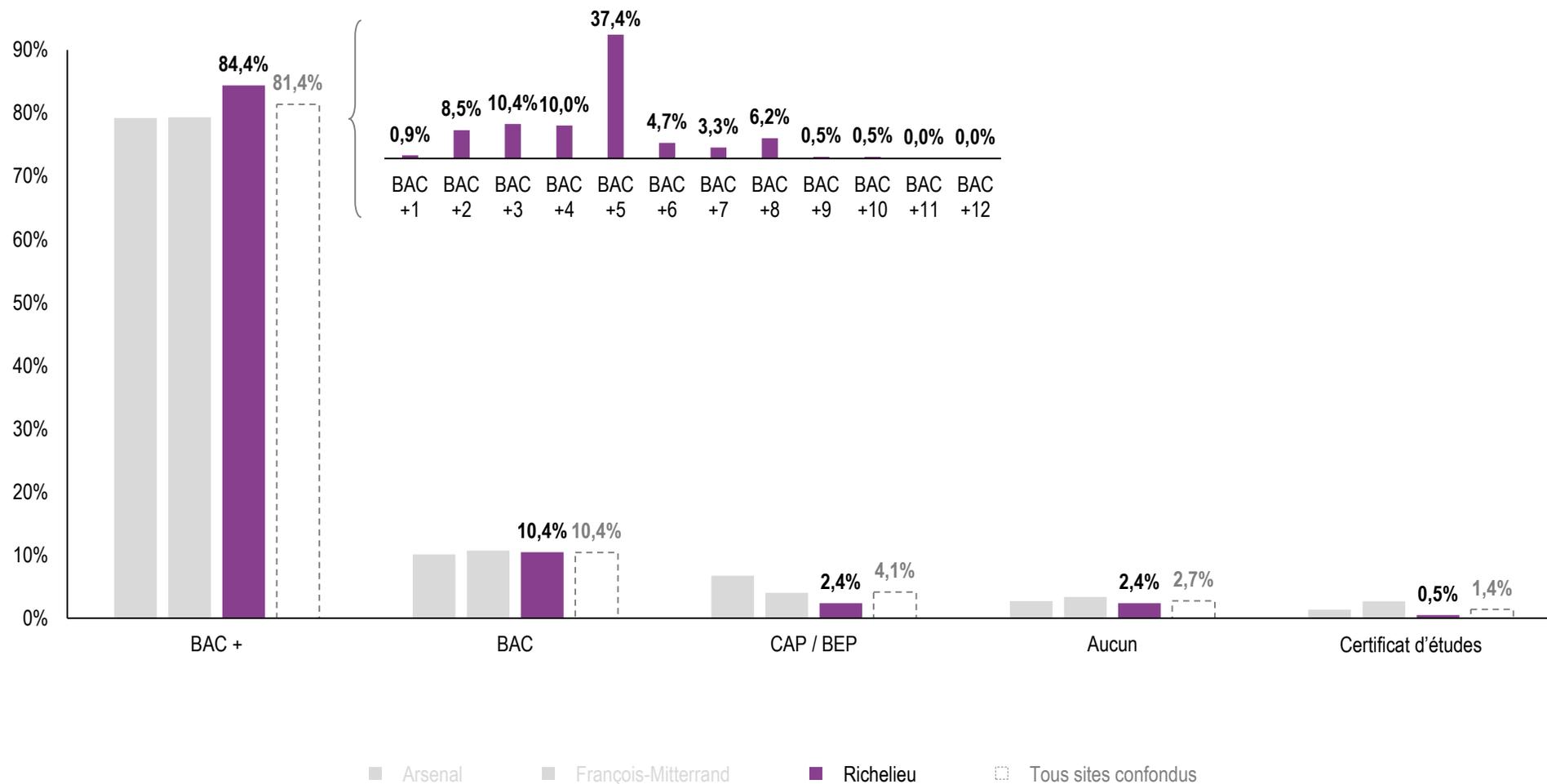


■ Arsenal ■ François-Mitterrand ■ Richelieu □ Tous sites confondus

Profil des répondants (4/7)

211 répondants

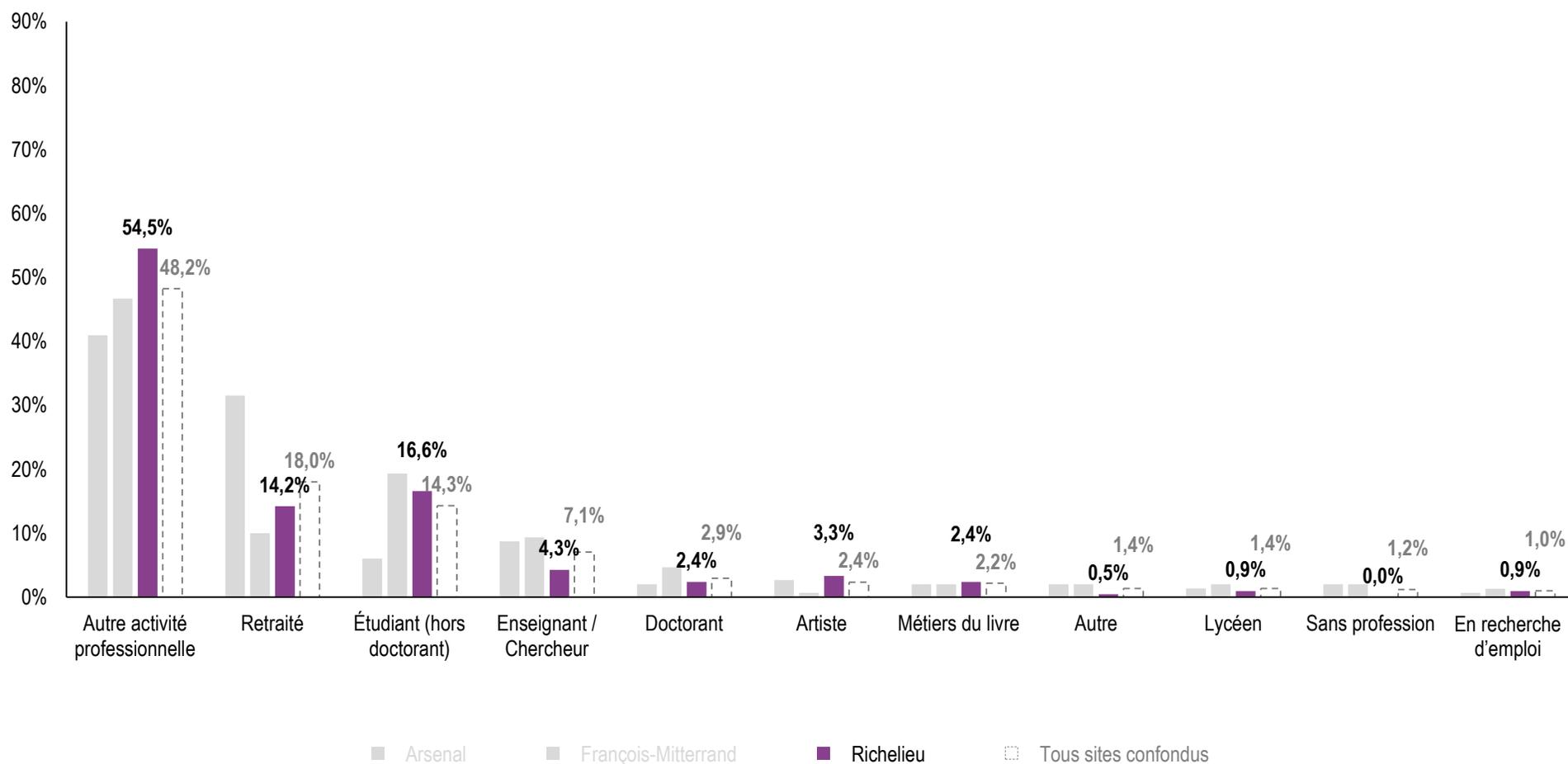
Quel est votre diplôme le plus élevé ?



Profil des répondants (5/7)

211 répondants

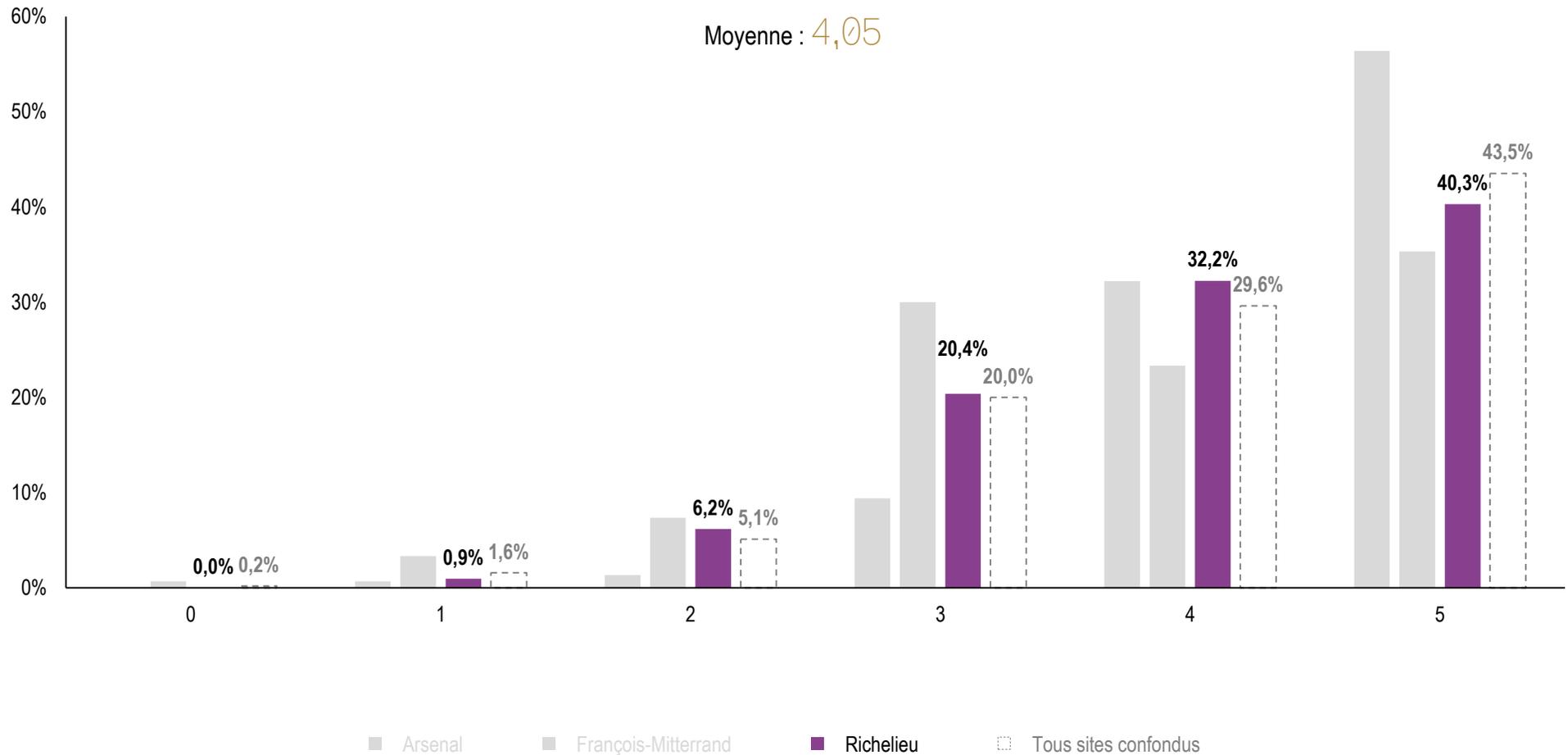
Actuellement, quelle est votre activité ?



Profil des répondants (6/7)

211 répondants

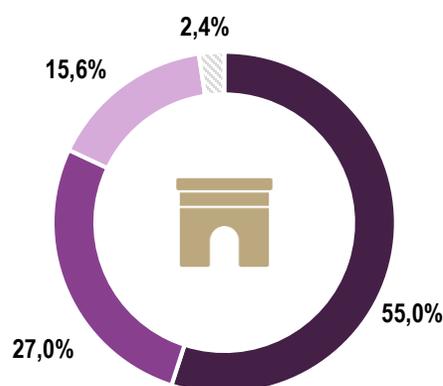
Sur une échelle de 1 à 5 (5 manifestant un très fort intérêt), à quel point vous estimez-vous intéressé par la lecture et les livres en général ?



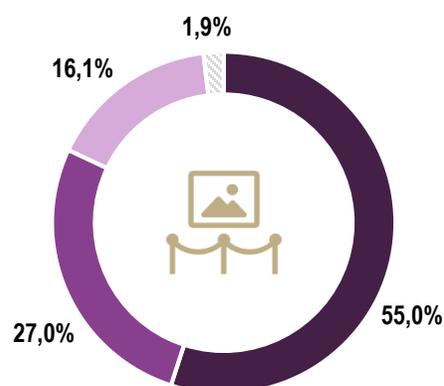
Profil des répondants (7/7)

211 répondants

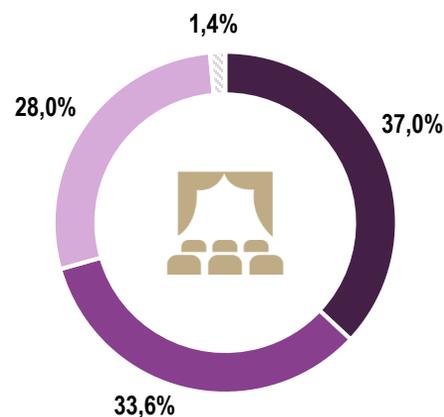
En règle générale, à quelle fréquence pratiquez-vous les activités culturelles suivantes ?



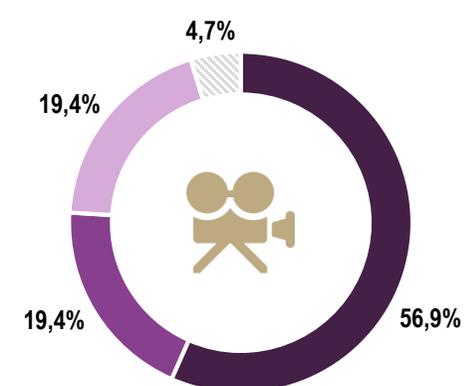
Monuments et sites historiques



Musées et expositions



Spectacles
(théâtre, danse, concert, etc.)



Cinéma

■ Plus de 6 fois par an ■ Entre 3 et 6 fois par an ■ Moins de 3 fois par an ▨ Jamais

4. Analyse des résultats – Autres tris

Tris selon l'âge

 **Page 144**

Tris selon le lieu de résidence

 **Page 162**

Tris selon la pratique d'activités culturelles

 **Page 180**

Tris selon l'expérience de la BnF

 **Page 199**

Tris selon le potentiel de retour

 **Page 211**

Tris selon le potentiel de recommandation

 **Page 215**



4. Analyse des résultats – Autres tris

Tris selon l'âge

Tris selon le lieu de résidence

Tris selon la pratique d'activités culturelles

Tris selon l'expérience de la BnF

Tris selon le potentiel de retour

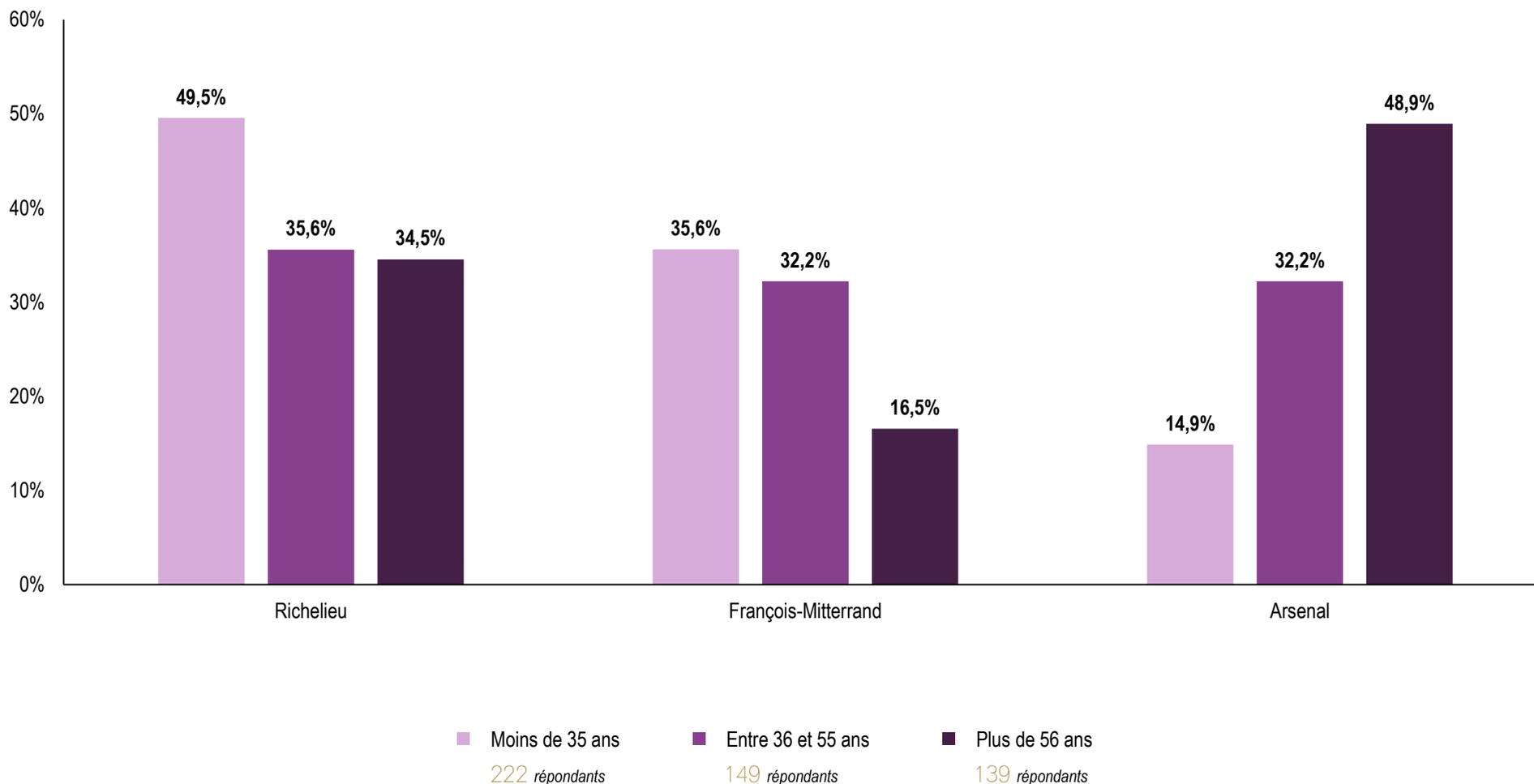
Tris selon le potentiel de recommandation



Répartition des répondants

510 répondants

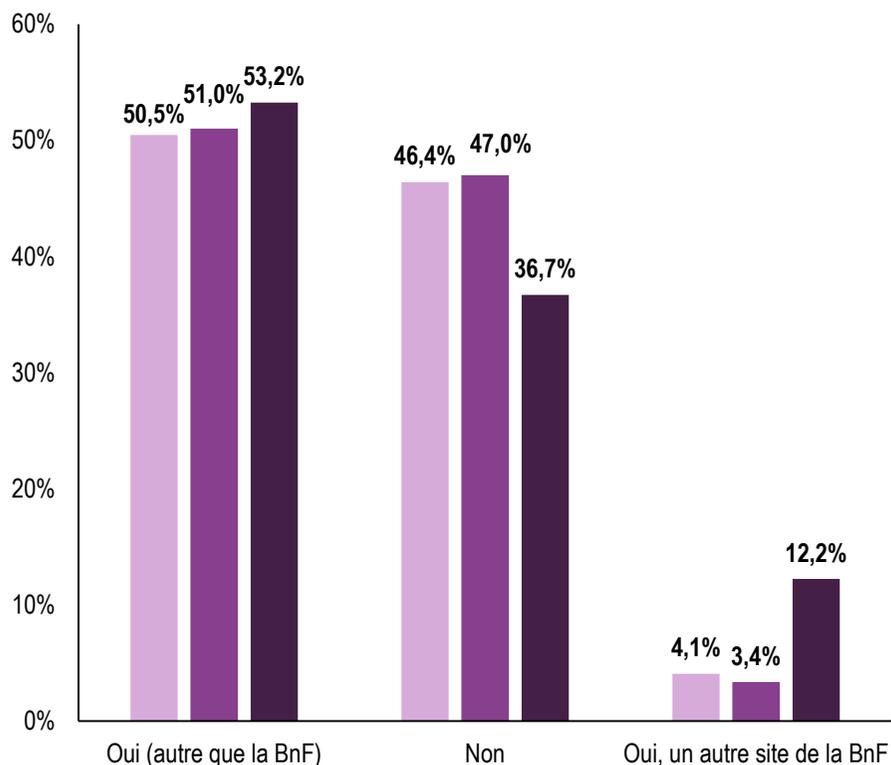
*La bibliothèque de l'Arsenal a attiré les publics plus âgés, contrairement au site Richelieu
(48,9% des plus de 56 ans se sont rendus dans cette première, contre 49,5% des moins de 35 ans dans la seconde)*



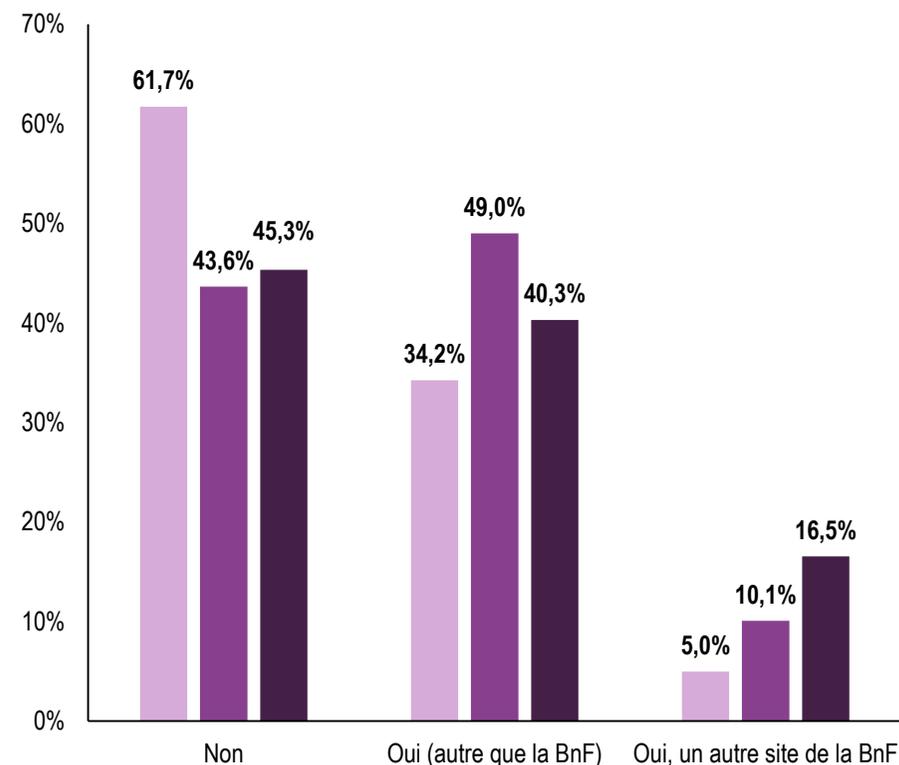
Motivations pour la visite (1/4)

510 répondants

Avez-vous visité ou allez-vous visiter d'autres monuments ou musées lors de l'édition 2019 des JEP ?



Lors de précédentes éditions des JEP, avez-vous visité d'autres monuments ou musées ?

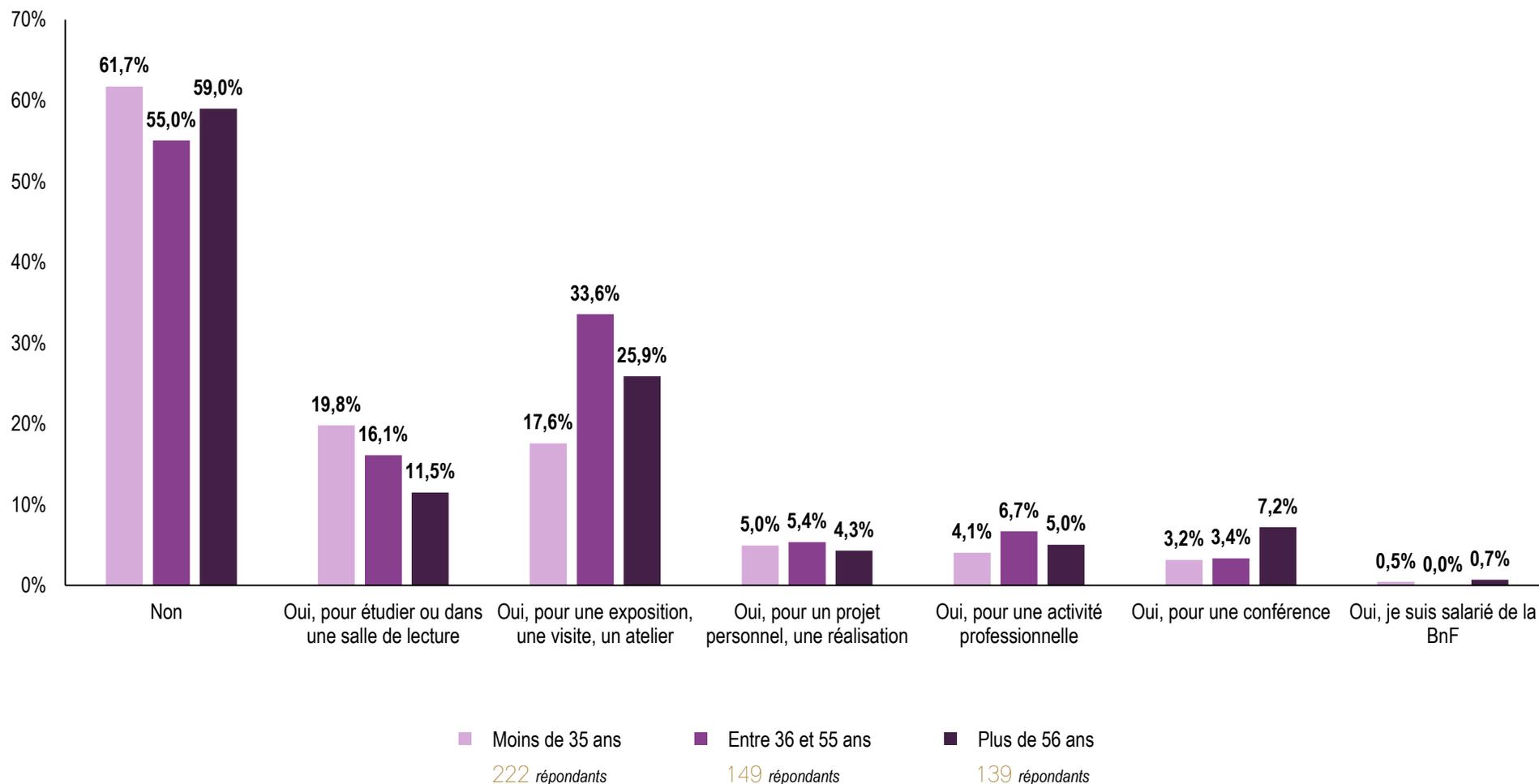


■ Moins de 35 ans ■ Entre 36 et 55 ans ■ Plus de 56 ans
222 répondants 149 répondants 139 répondants

Motivations pour la visite (2/4)

510 répondants

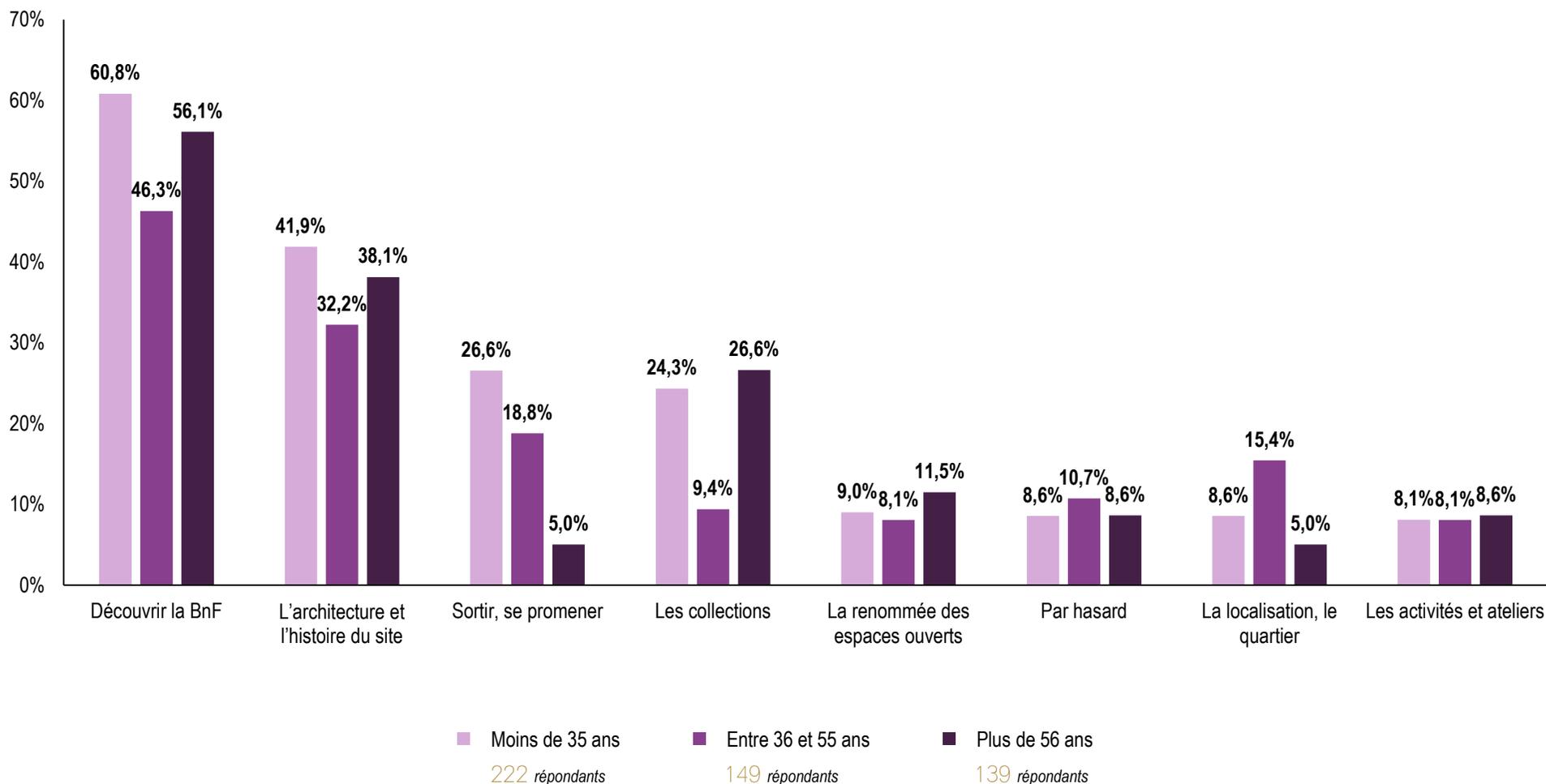
Avez-vous déjà visité la BnF à d'autres occasions ?



Motivations pour la visite (3/4)

510 répondants

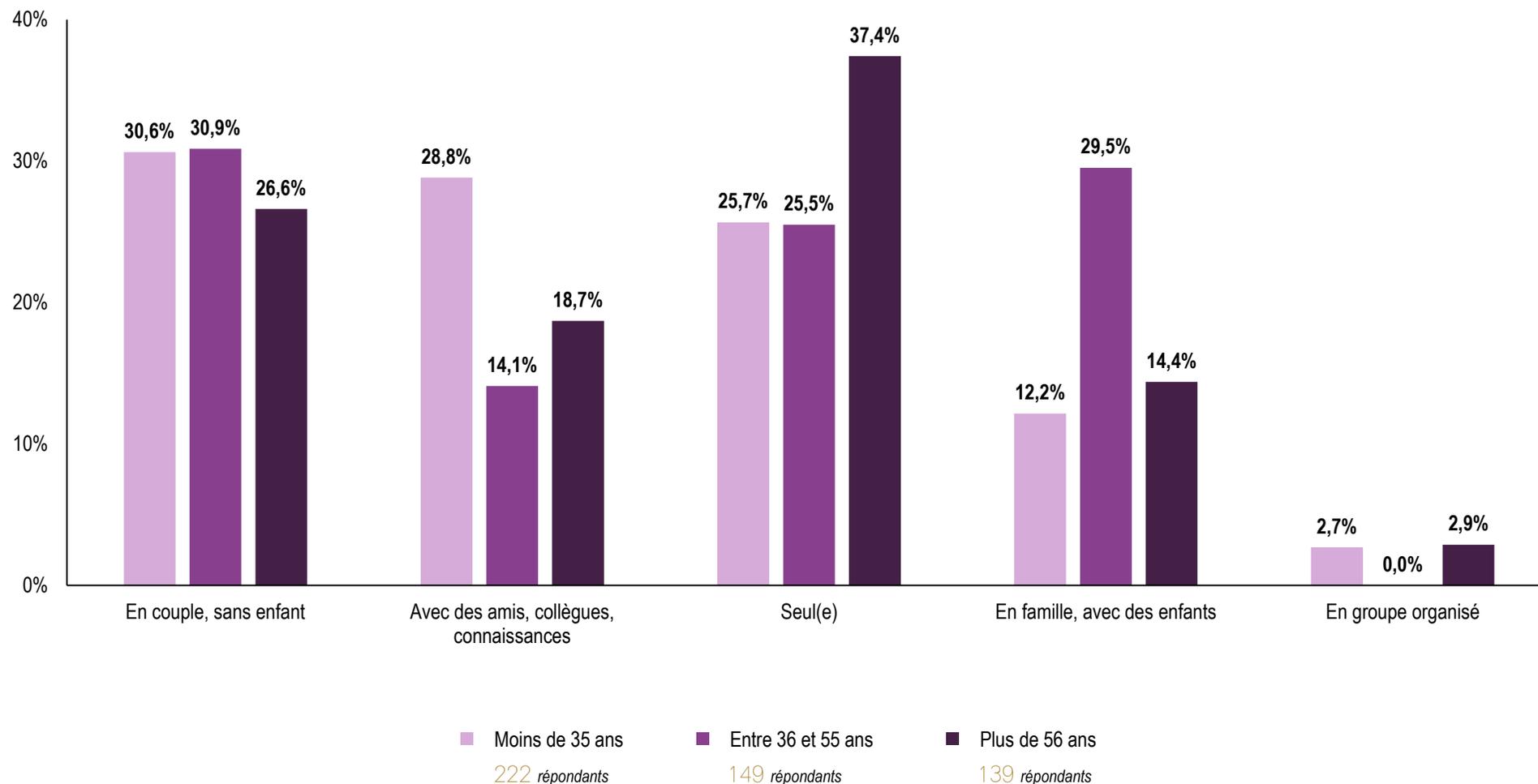
Quelle(s) raison(s) particulière(s) vous a décidé à venir à la BnF ?



Motivations pour la visite (4/4)

510 répondants

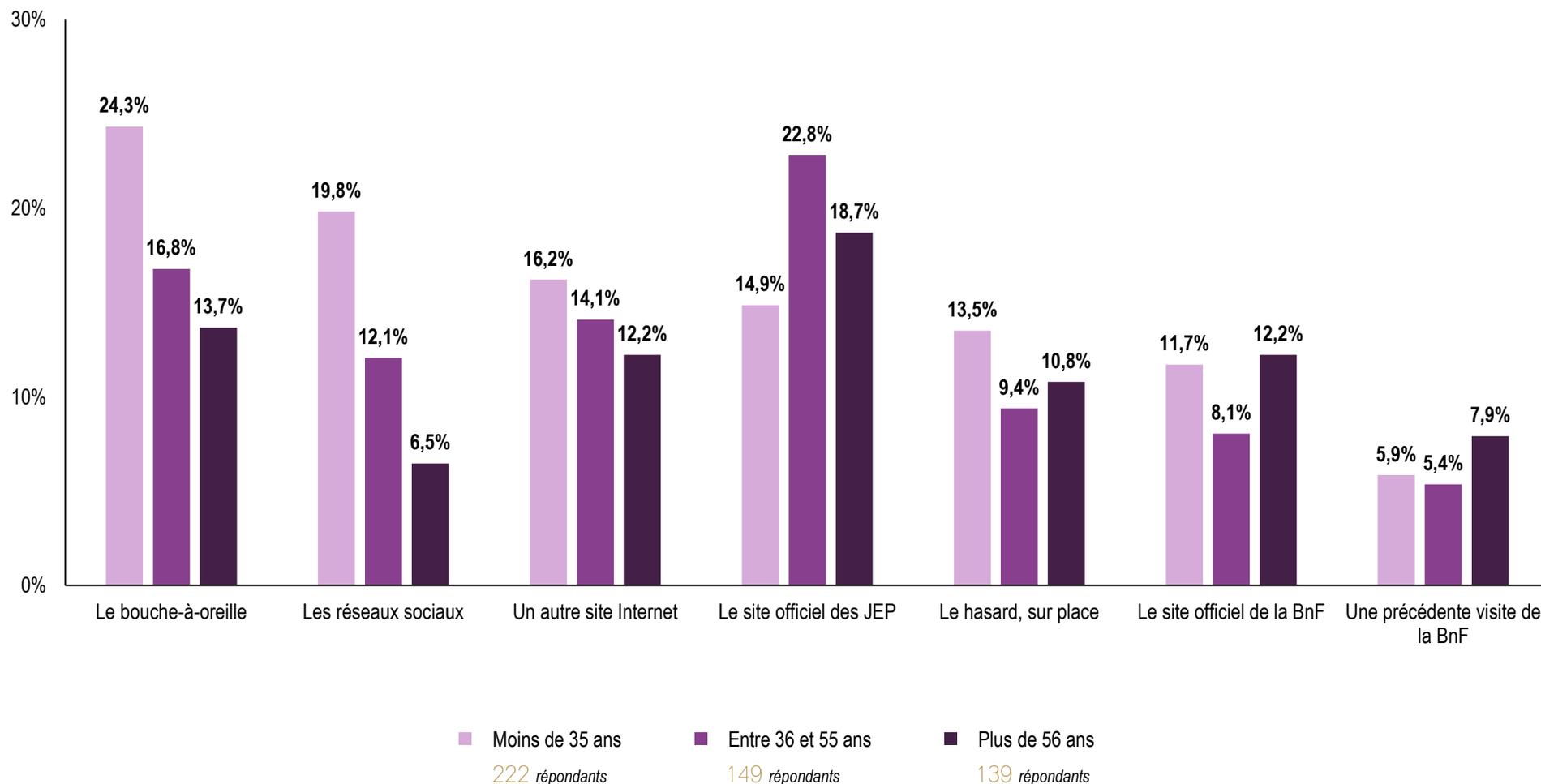
Vous avez effectué votre visite :



Caractéristiques de la visite - Communication en amont

510 répondants

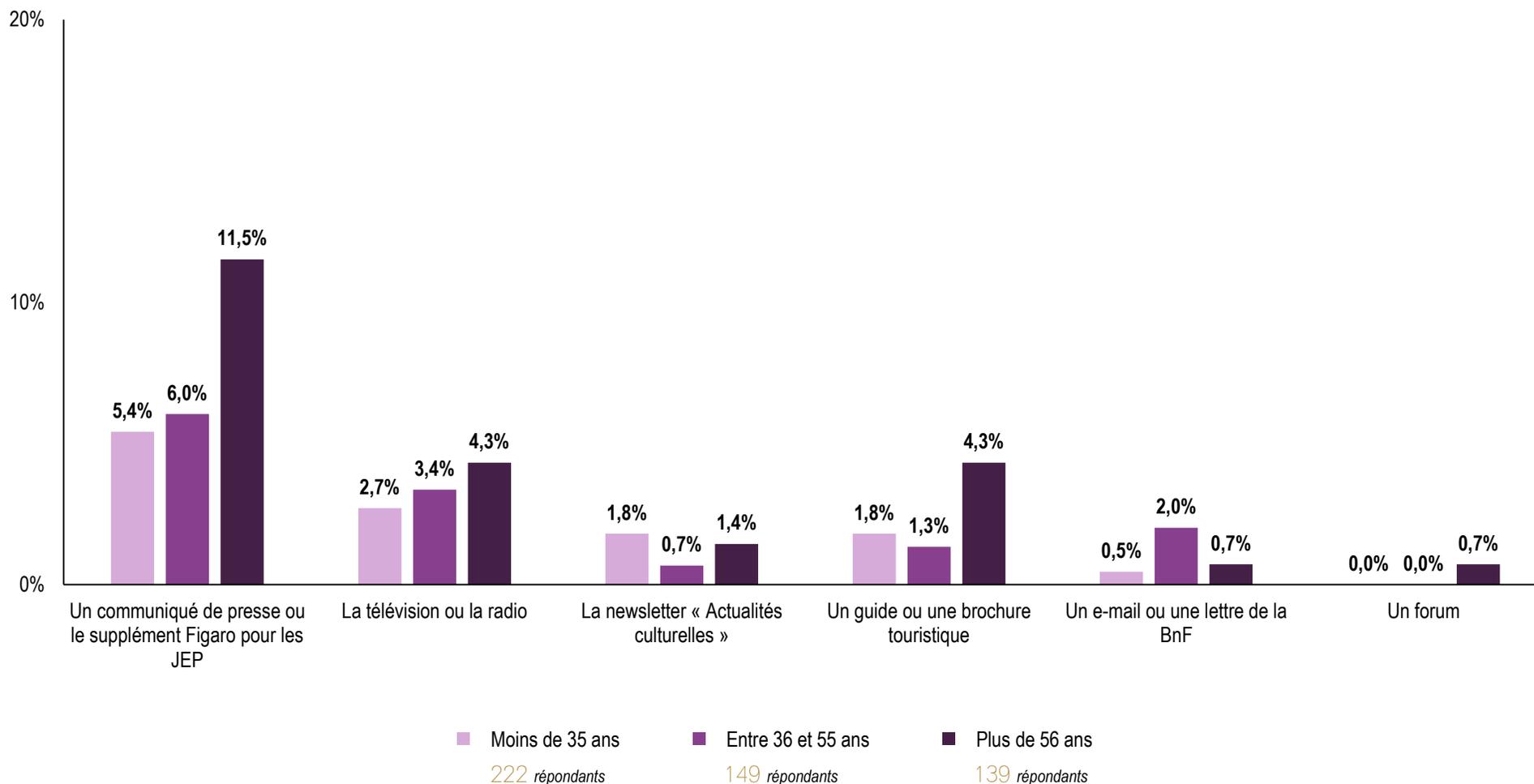
Comment avez-vous entendu parler de l'ouverture de la BnF à l'occasion des JEP ? (1/2)



Caractéristiques de la visite - Communication en amont

510 répondants

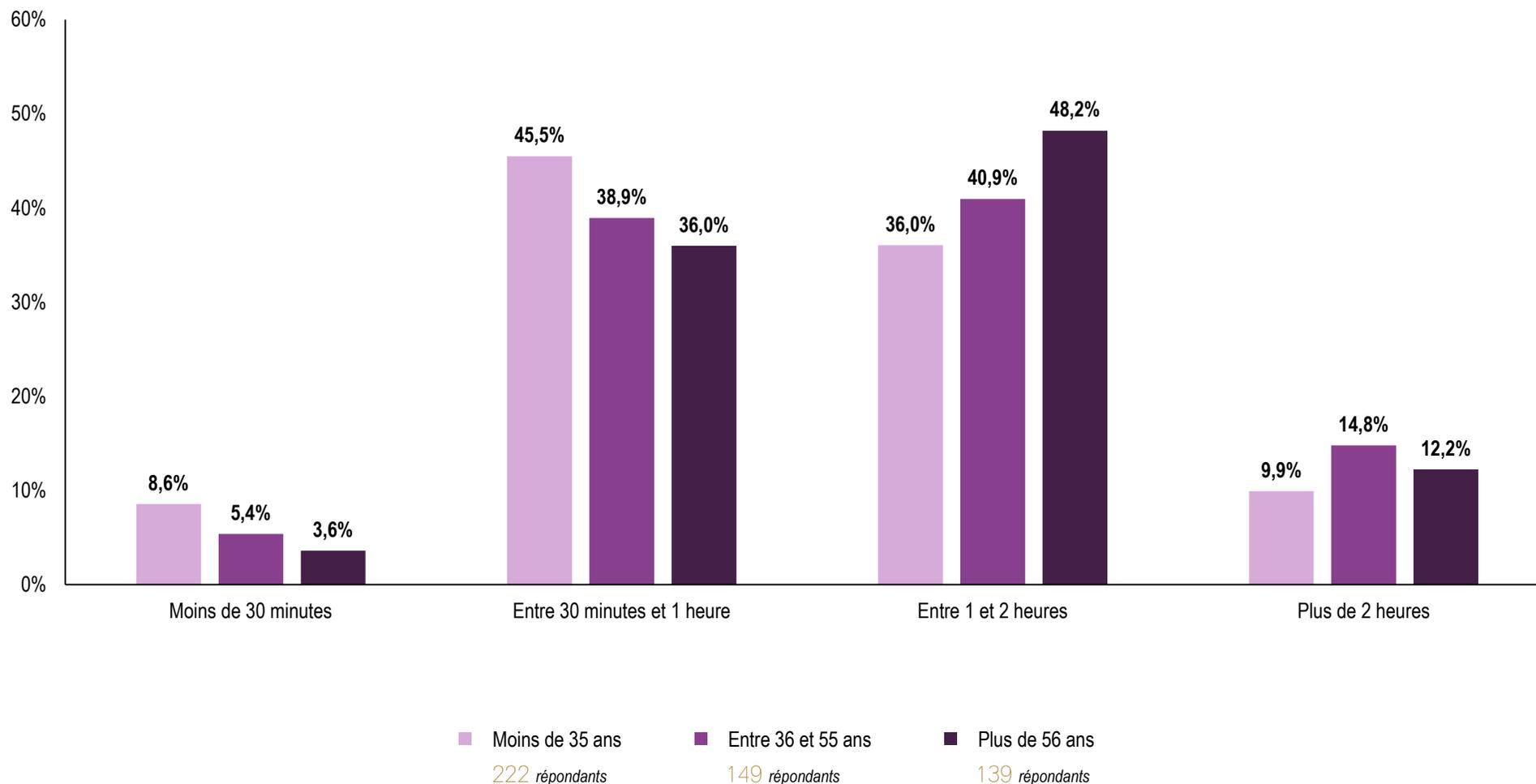
Comment avez-vous entendu parler de l'ouverture de la BnF à l'occasion des JEP ? (2/2)



Caractéristiques de la visite - Parcours de visite

510 répondants

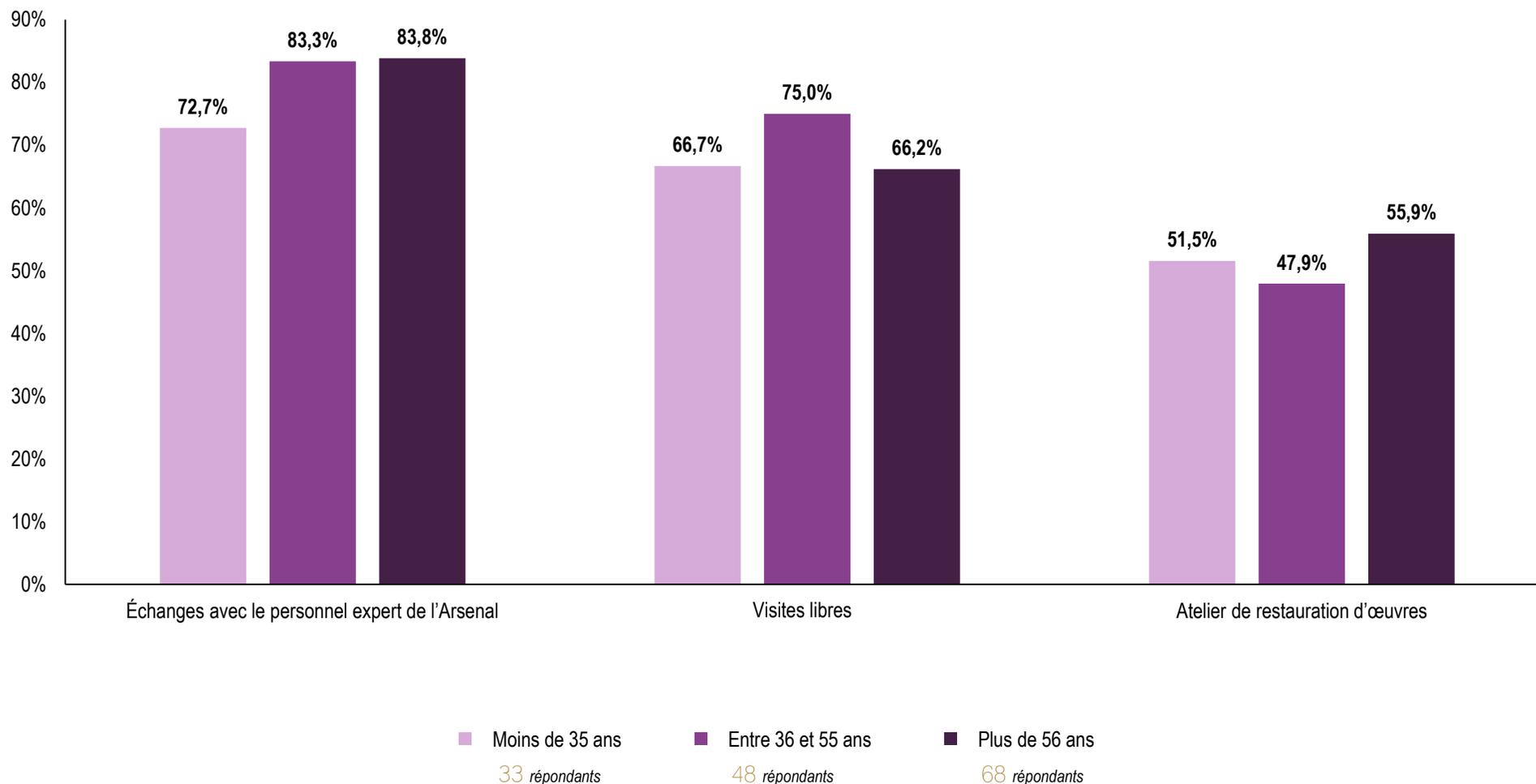
Quelle a été la durée de votre visite ?



Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (Arsenal)

149 répondants

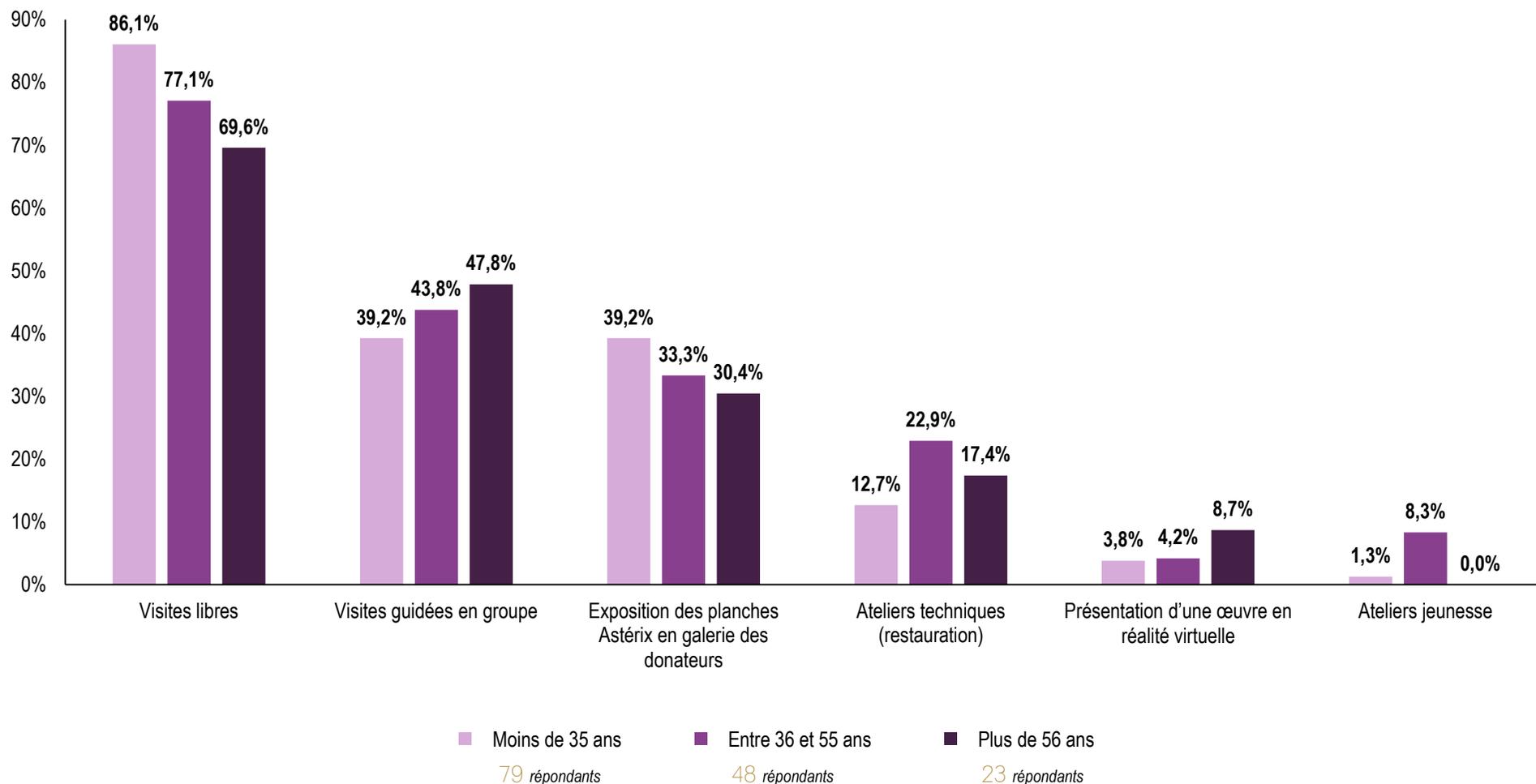
Quelles ont été les étapes de votre parcours ?



Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (François-Mitterrand)

150 répondants

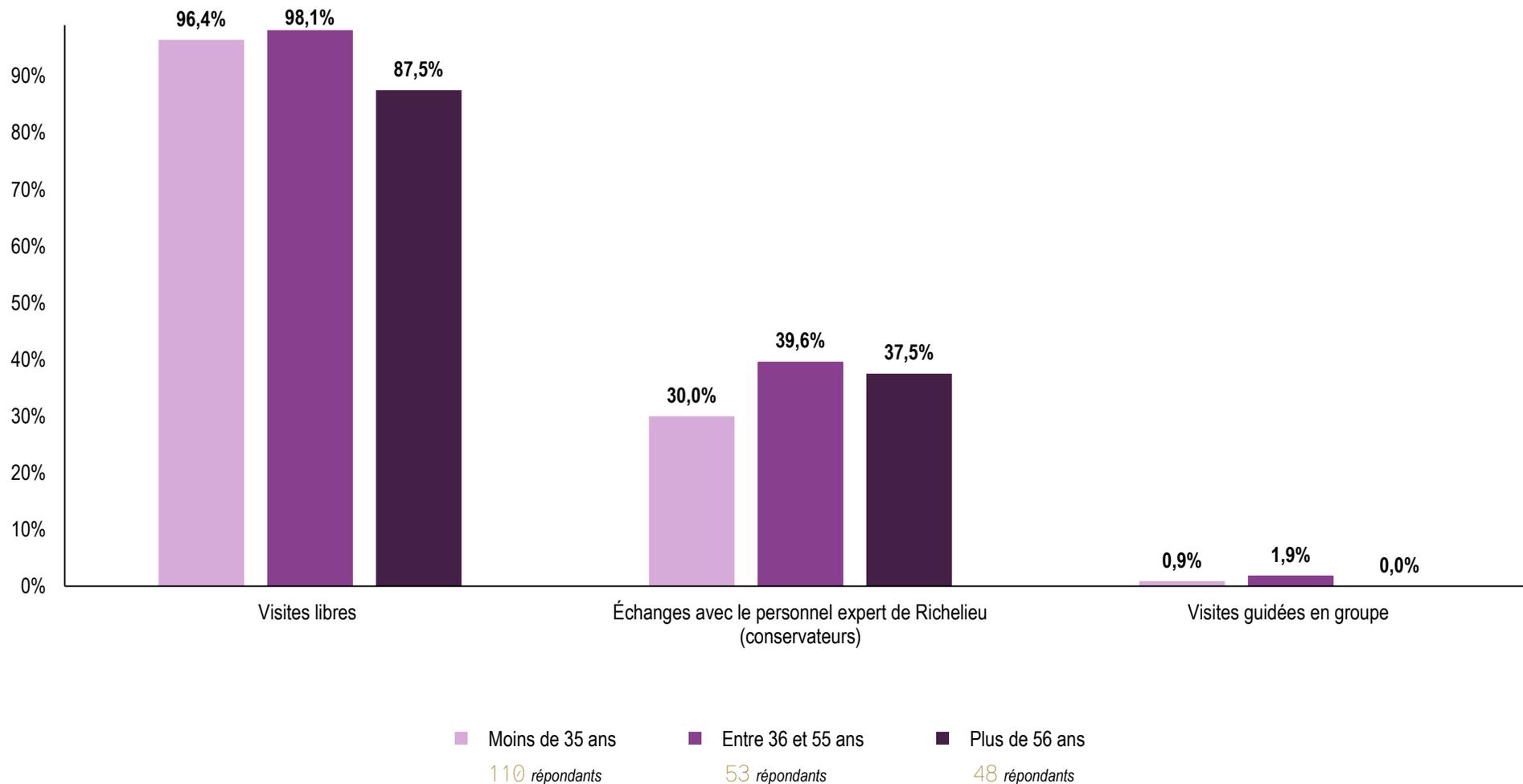
Quelles ont été les étapes de votre parcours ?



Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (Richelieu)

211 répondants

Quelles ont été les étapes de votre parcours ?



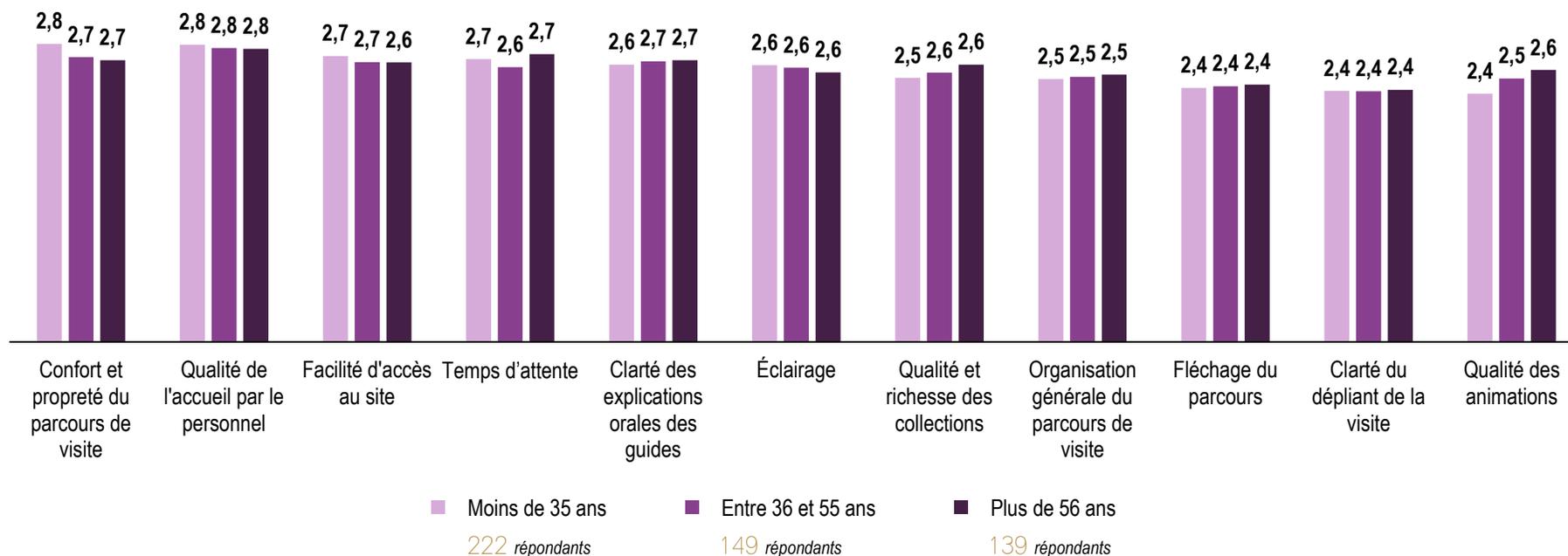
Caractéristiques de la visite - Satisfaction (1/2)

510 répondants

Sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note), êtes-vous satisfait de la visite que vous venez de réaliser ?



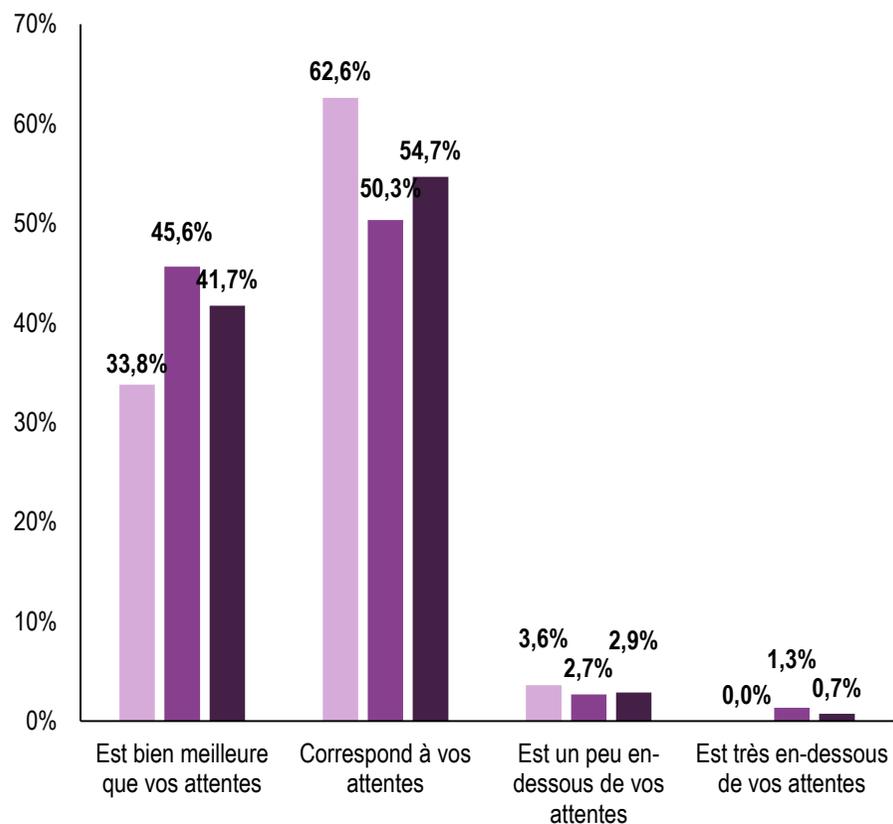
En particulier, qu'avez-vous pensé des éléments suivants ?
(0 = pas du tout satisfait, 3 = très satisfait)



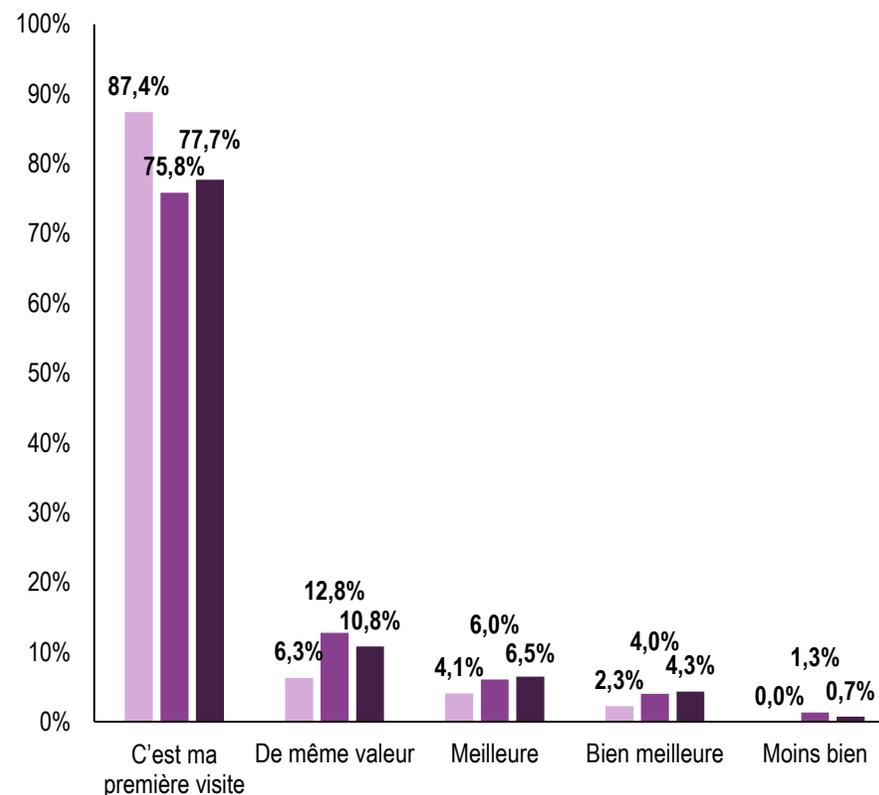
Caractéristiques de la visite - Satisfaction (2/2)

510 répondants

Par rapport à l'idée que vous vous faisiez de cette visite avant de venir, diriez-vous que celle-ci ...



Comment trouvez-vous votre visite de la BnF lors de l'édition 2019 des JEP par rapport aux éditions précédentes ?

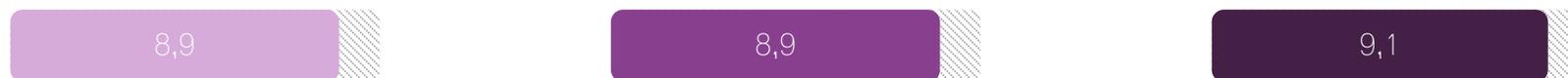


■ Moins de 35 ans
 ■ Entre 36 et 55 ans
 ■ Plus de 56 ans
 222 répondants 149 répondants 139 répondants

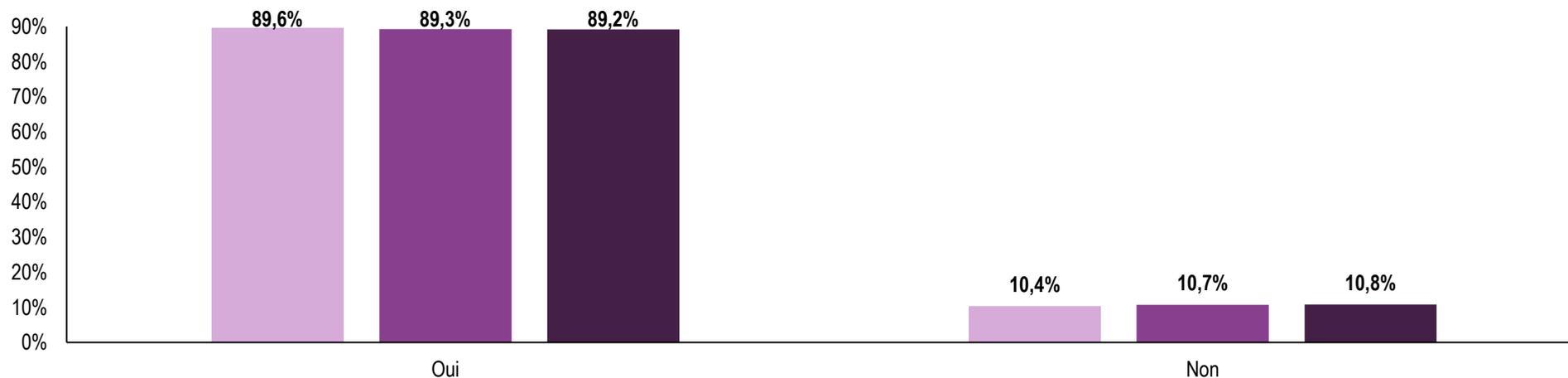
Potentiel retour à la BnF (1/2)

510 répondants

Sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note), recommanderiez-vous la visite de la BnF ?



Pensez-vous revenir à la BnF ?



■ Moins de 35 ans
■ Entre 36 et 55 ans
■ Plus de 56 ans

222 répondants

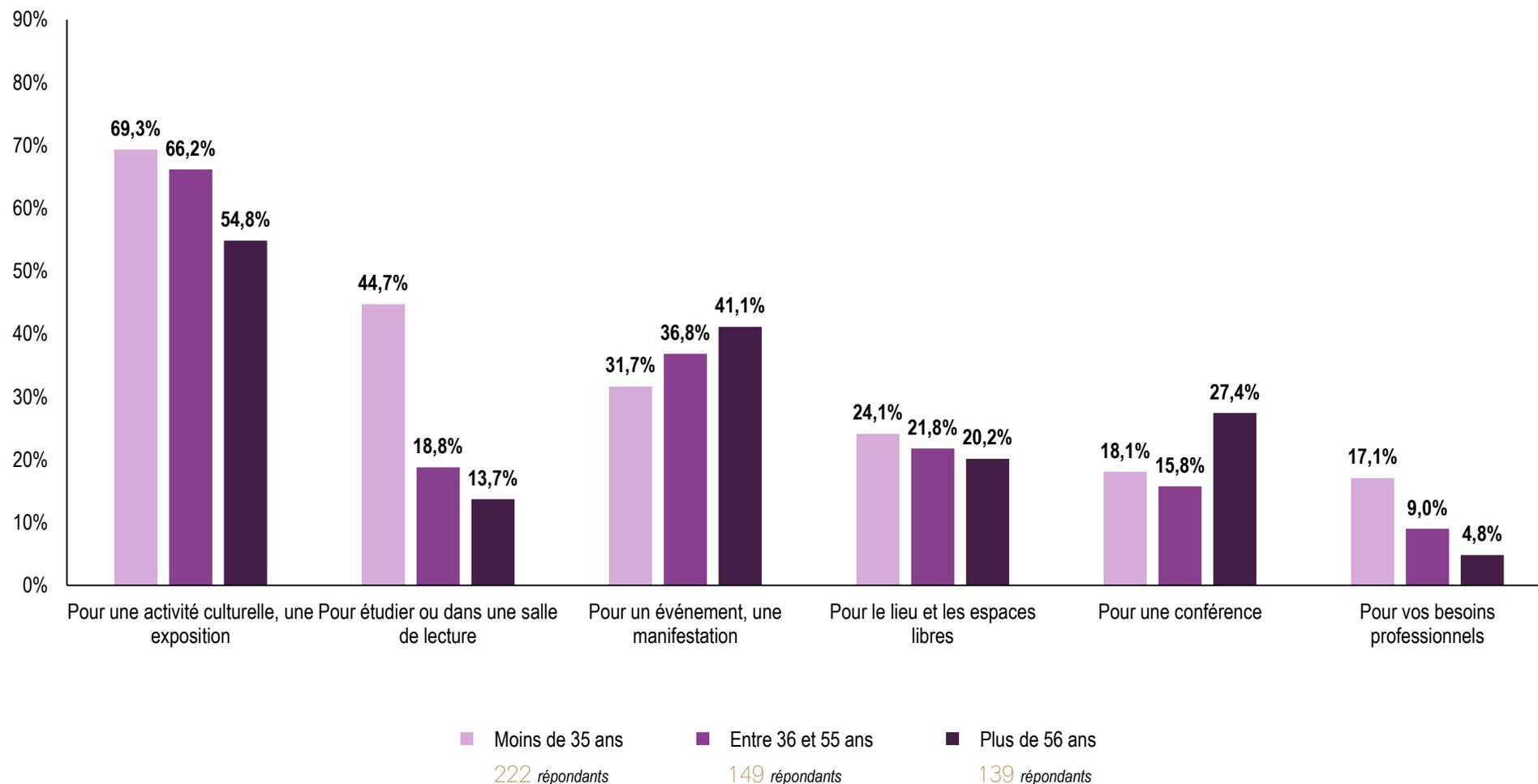
149 répondants

139 répondants

Potentiel retour à la BnF (2/2)

510 répondants

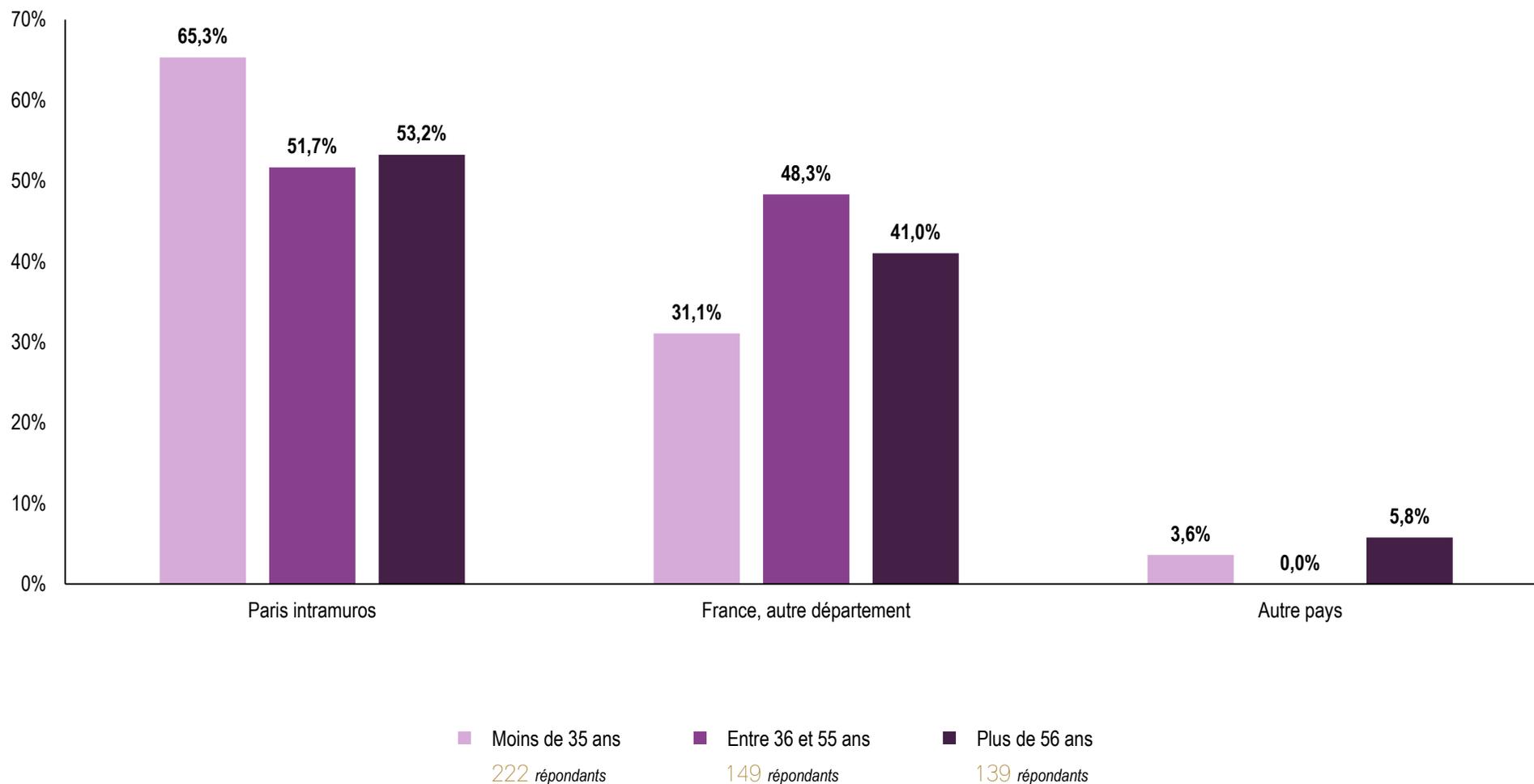
Si oui, à quelle occasion ?



Profil des répondants (1/2)

510 répondants

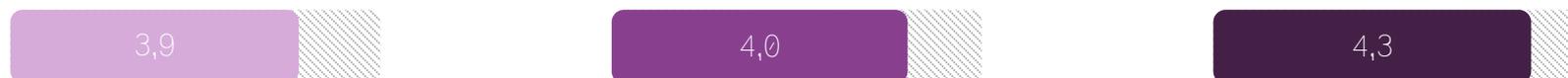
Quel est votre lieu de résidence ?



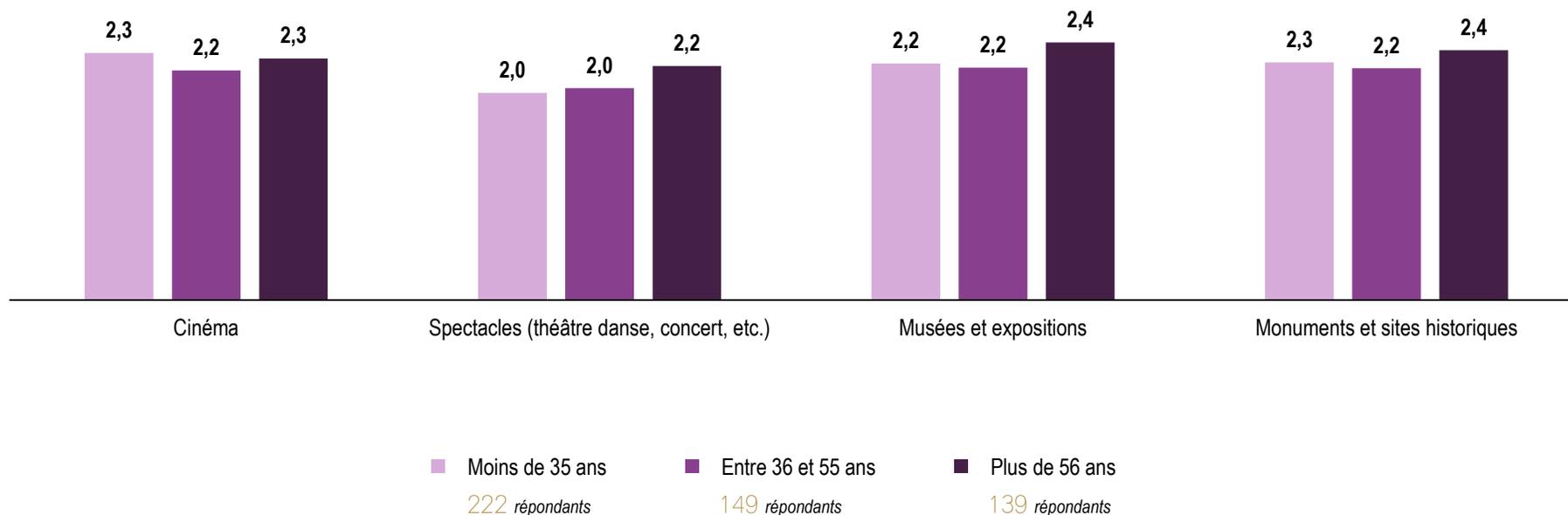
Profil des répondants (2/2)

510 répondants

Sur une échelle de 1 à 5 (5 manifestant un très fort intérêt), à quel point vous estimez-vous intéressé par la lecture et les livres en général ?



En règle générale, à quelle fréquence pratiquez-vous les activités culturelles suivantes ?
(0 = jamais, 3 = plus de 6 fois par an)



4. Analyse des résultats – Autres tris

Tris selon l'âge

Tris selon le lieu de résidence

Tris selon la pratique d'activités culturelles

Tris selon l'expérience de la BnF

Tris selon le potentiel de retour

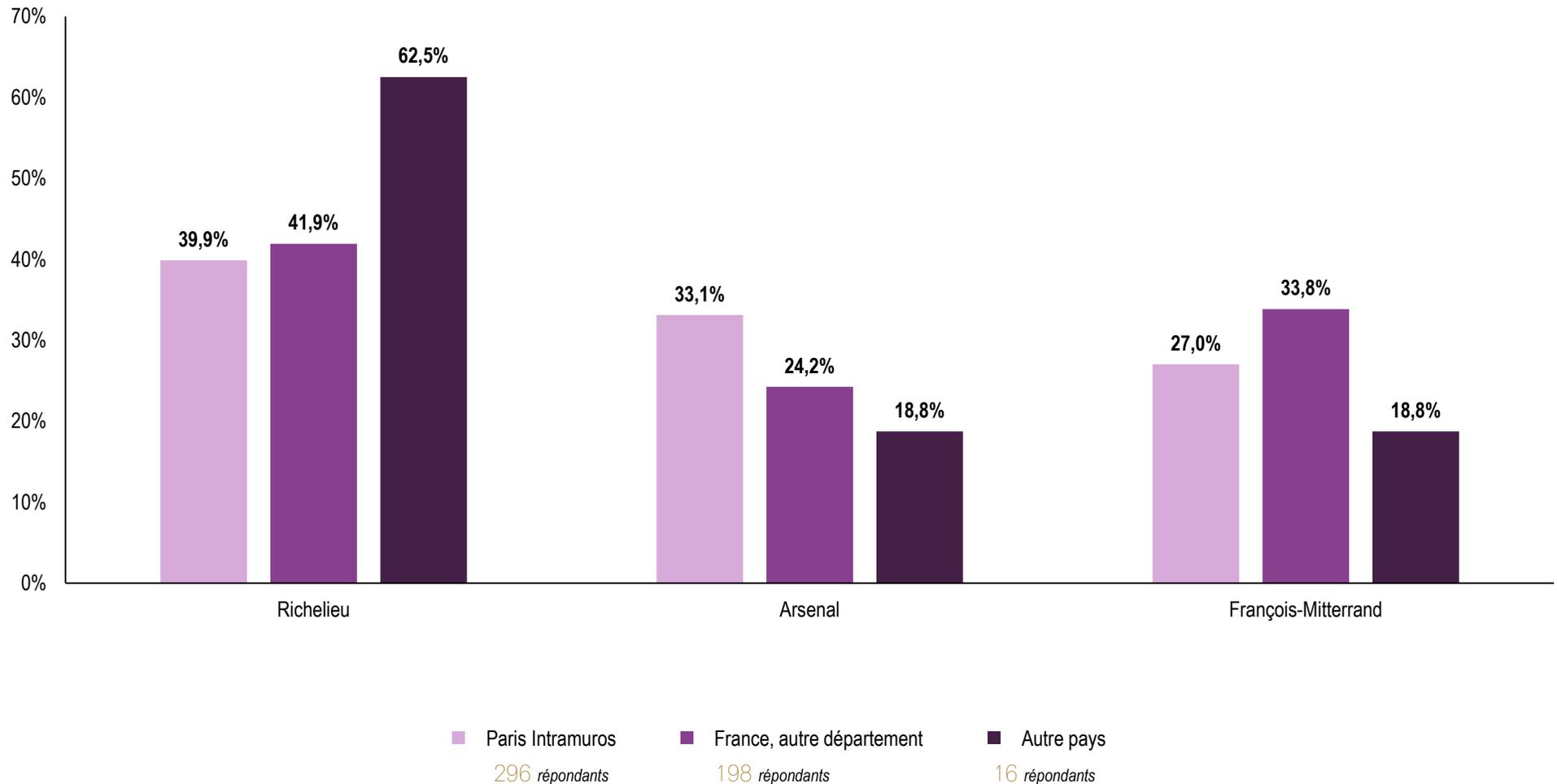
Tris selon le potentiel de recommandation



Répartition des répondants

510 répondants

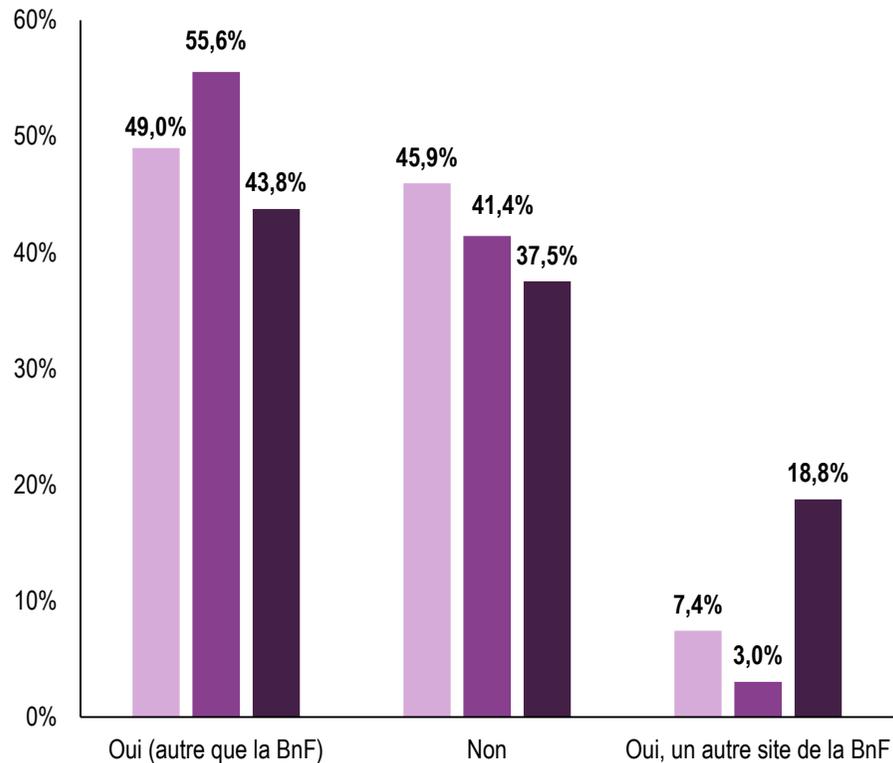
*Le site Richelieu est le site qui a attiré la plus grande part des visiteurs étrangers
(62,5% des visiteurs dont le lieu de résidence est situé dans un autre pays s'y sont rendus)*



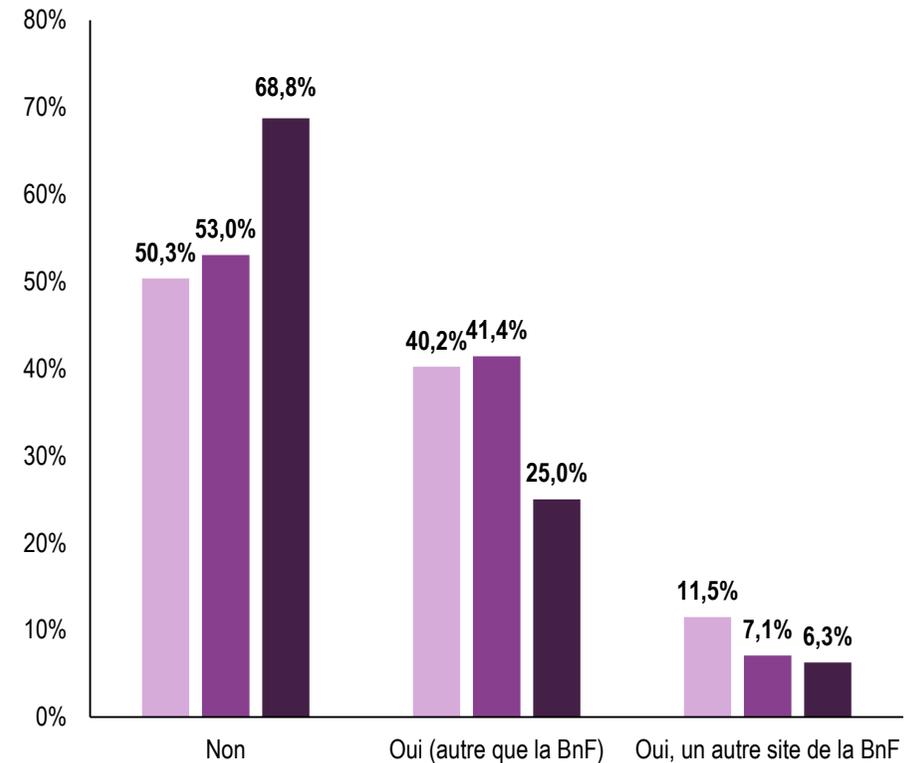
Motivations pour la visite (1/4)

510 répondants

Avez-vous visité ou allez-vous visiter d'autres monuments ou musées lors de l'édition 2019 des JEP ?



Lors de précédentes éditions des JEP, avez-vous visité d'autres monuments ou musées ?

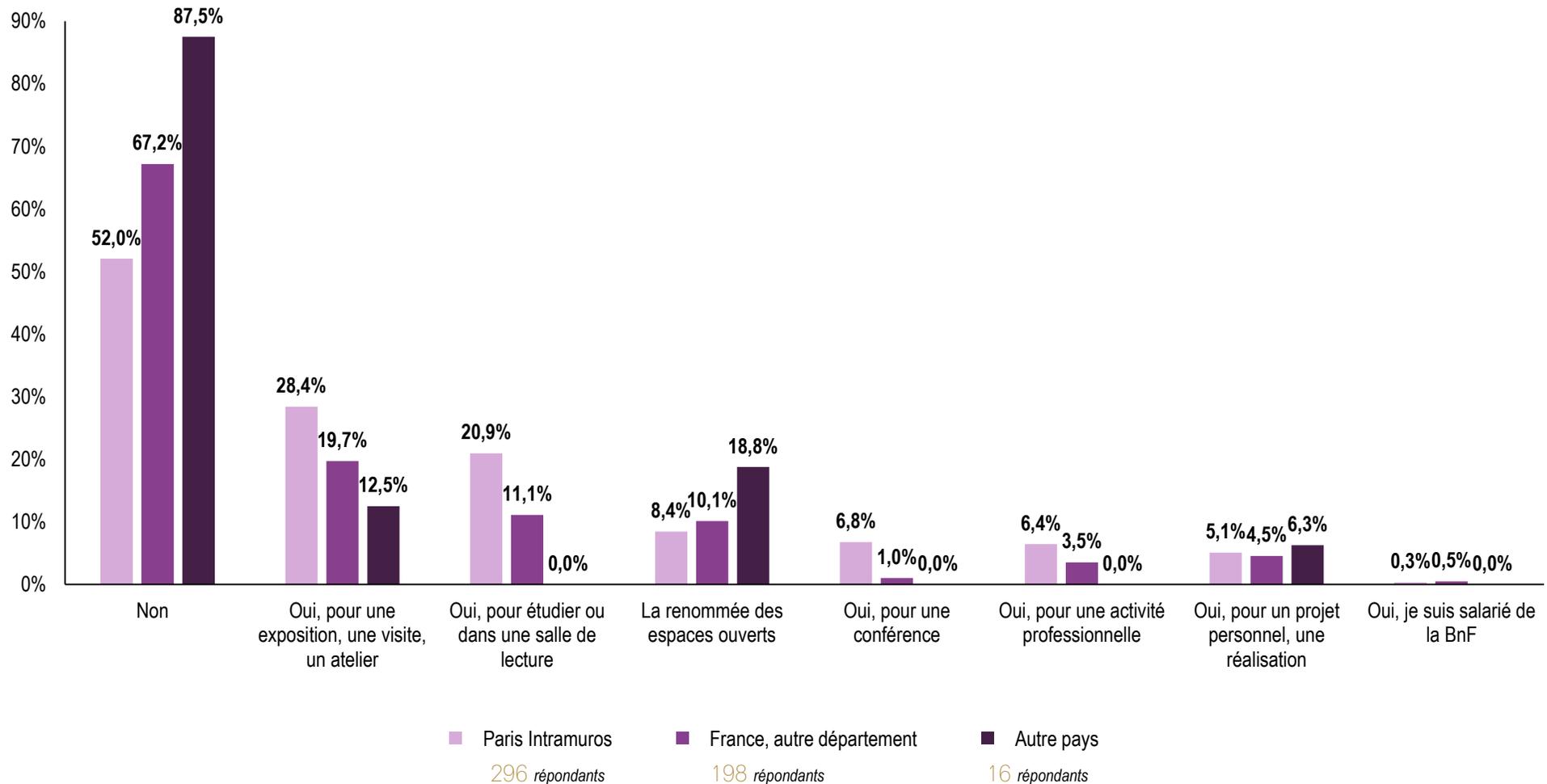


■ Paris Intramuros
 ■ France, autre département
 ■ Autre pays
296 répondants
 198 répondants
 16 répondants

Motivations pour la visite (2/4)

510 répondants

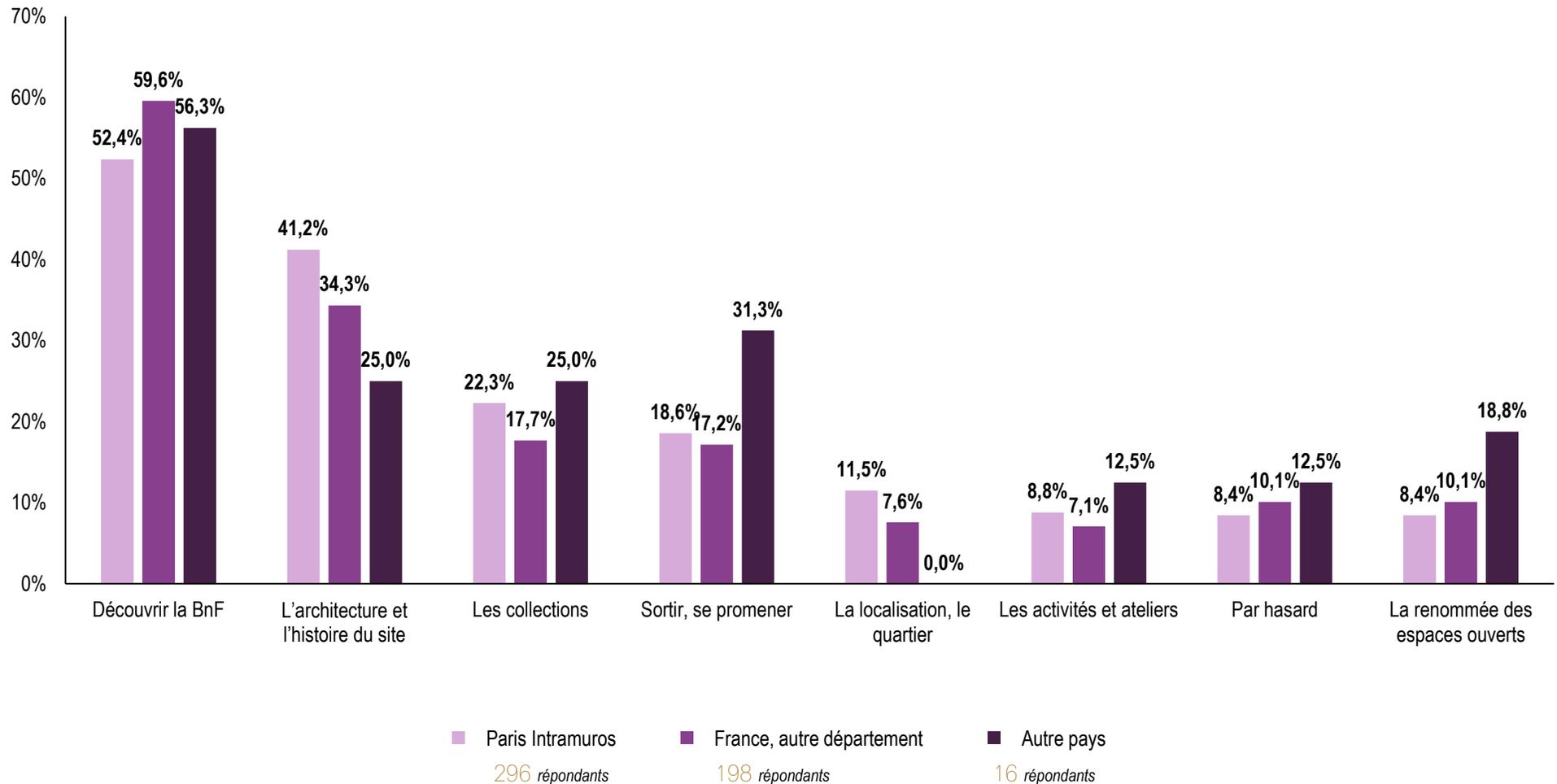
Avez-vous déjà visité la BnF à d'autres occasions ?



Motivations pour la visite (3/4)

510 répondants

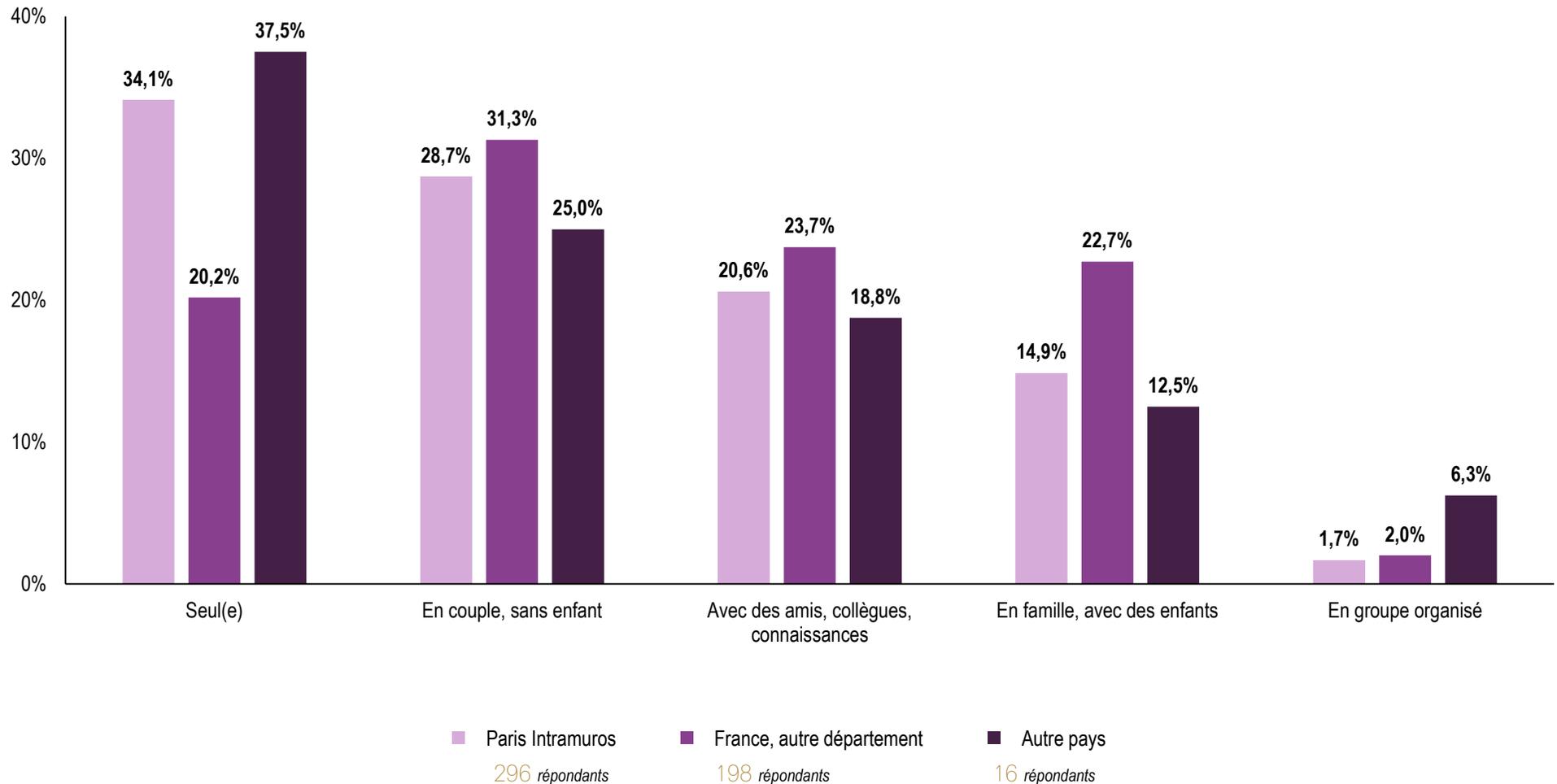
Quelle(s) raison(s) particulière(s) vous a décidé à venir à la BnF ?



Motivations pour la visite (4/4)

510 répondants

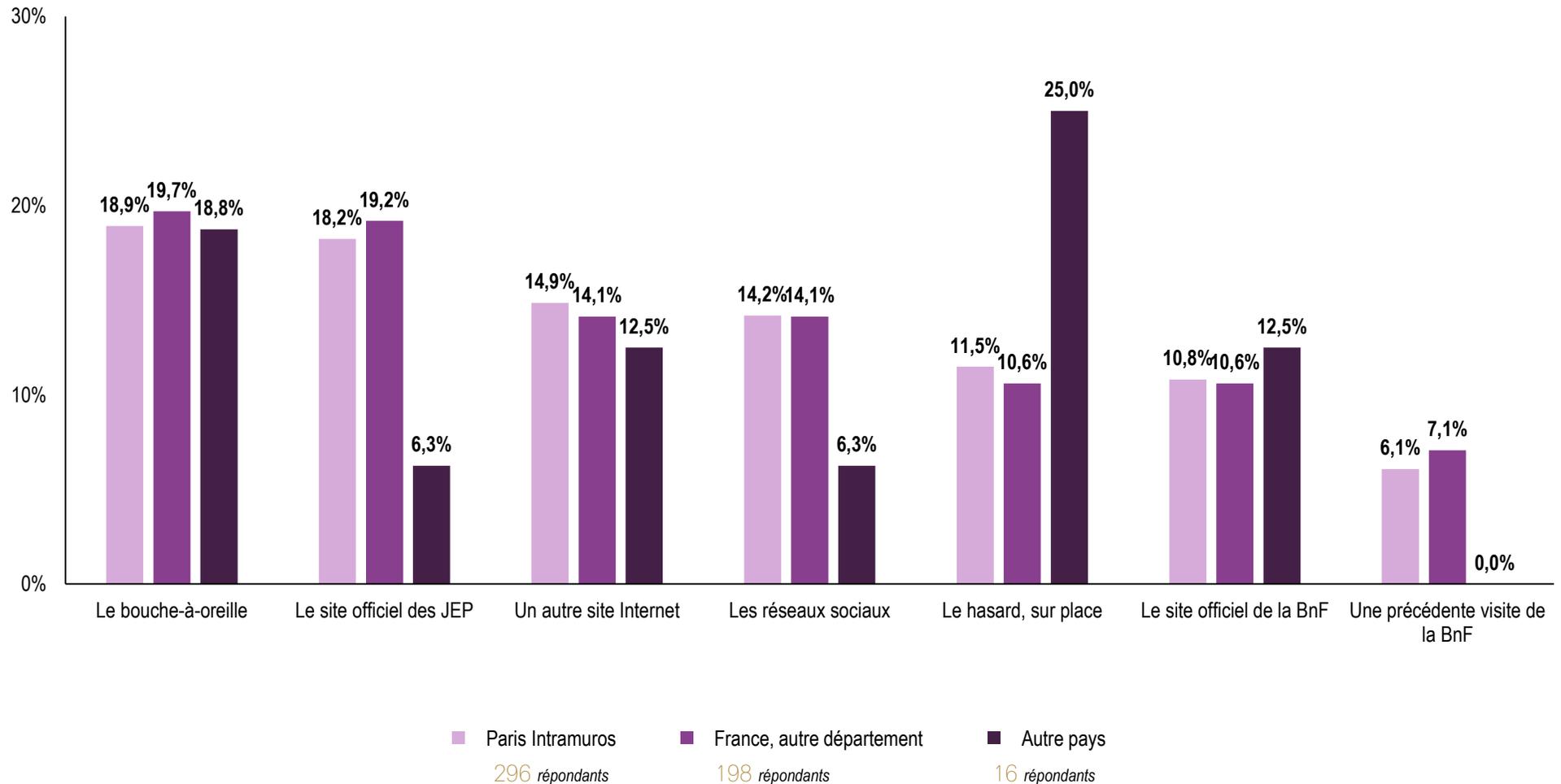
Vous avez effectué votre visite :



Caractéristiques de la visite - Communication en amont

510 répondants

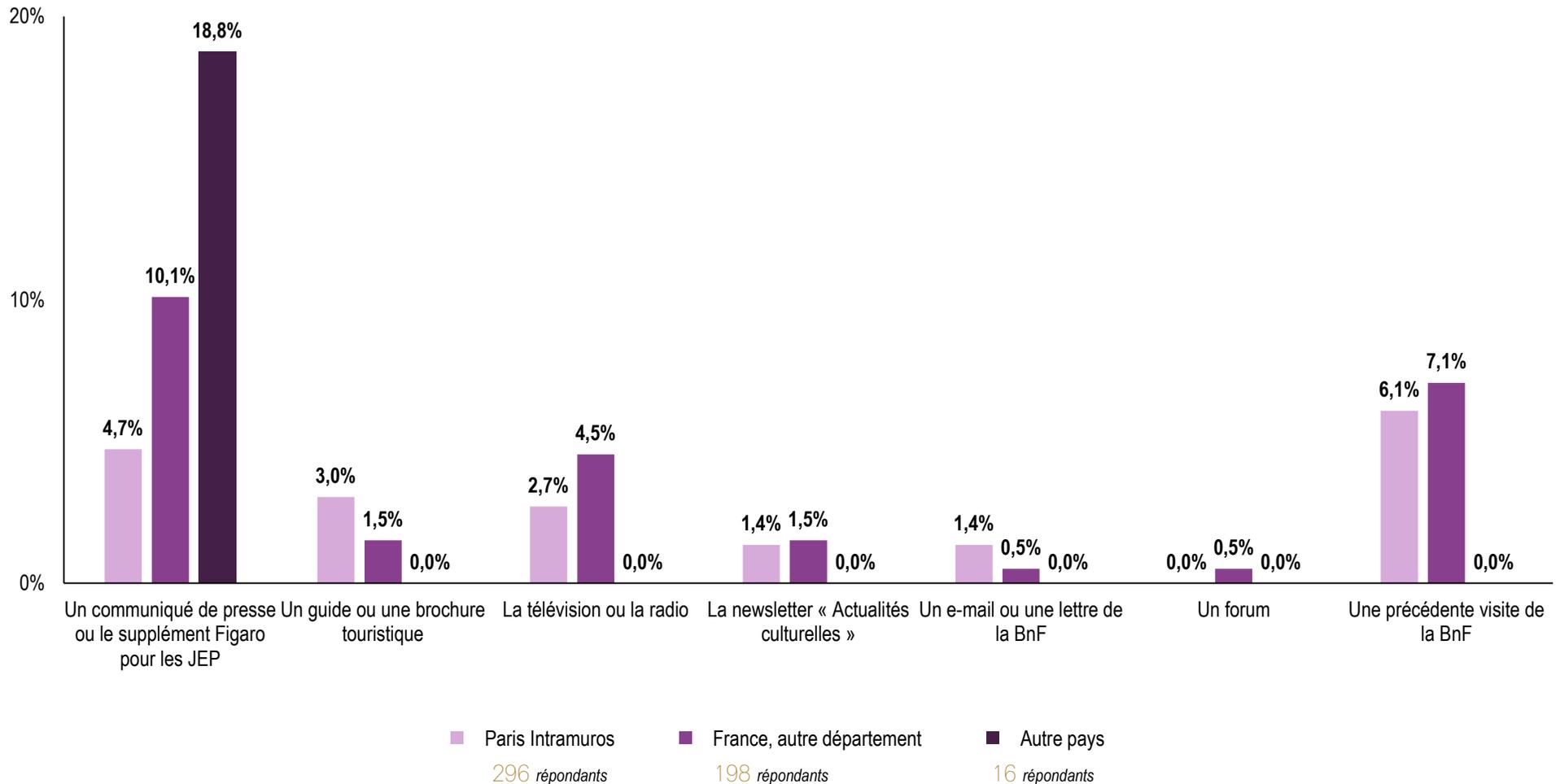
Comment avez-vous entendu parler de l'ouverture de la BnF à l'occasion des JEP ? (1/2)



Caractéristiques de la visite - Communication en amont

510 répondants

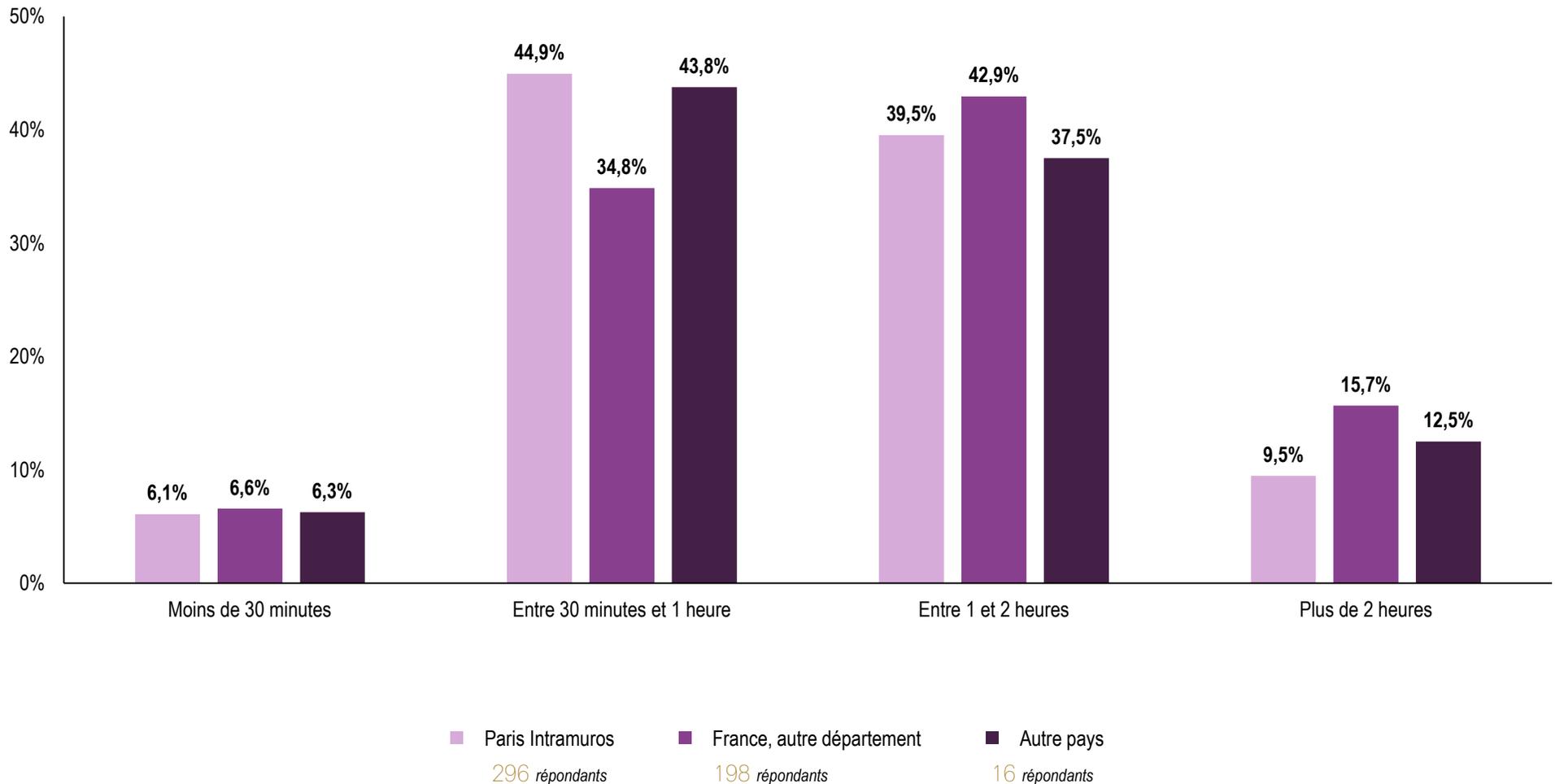
Comment avez-vous entendu parler de l'ouverture de la BnF à l'occasion des JEP ? (2/2)



Caractéristiques de la visite - Parcours de visite

510 répondants

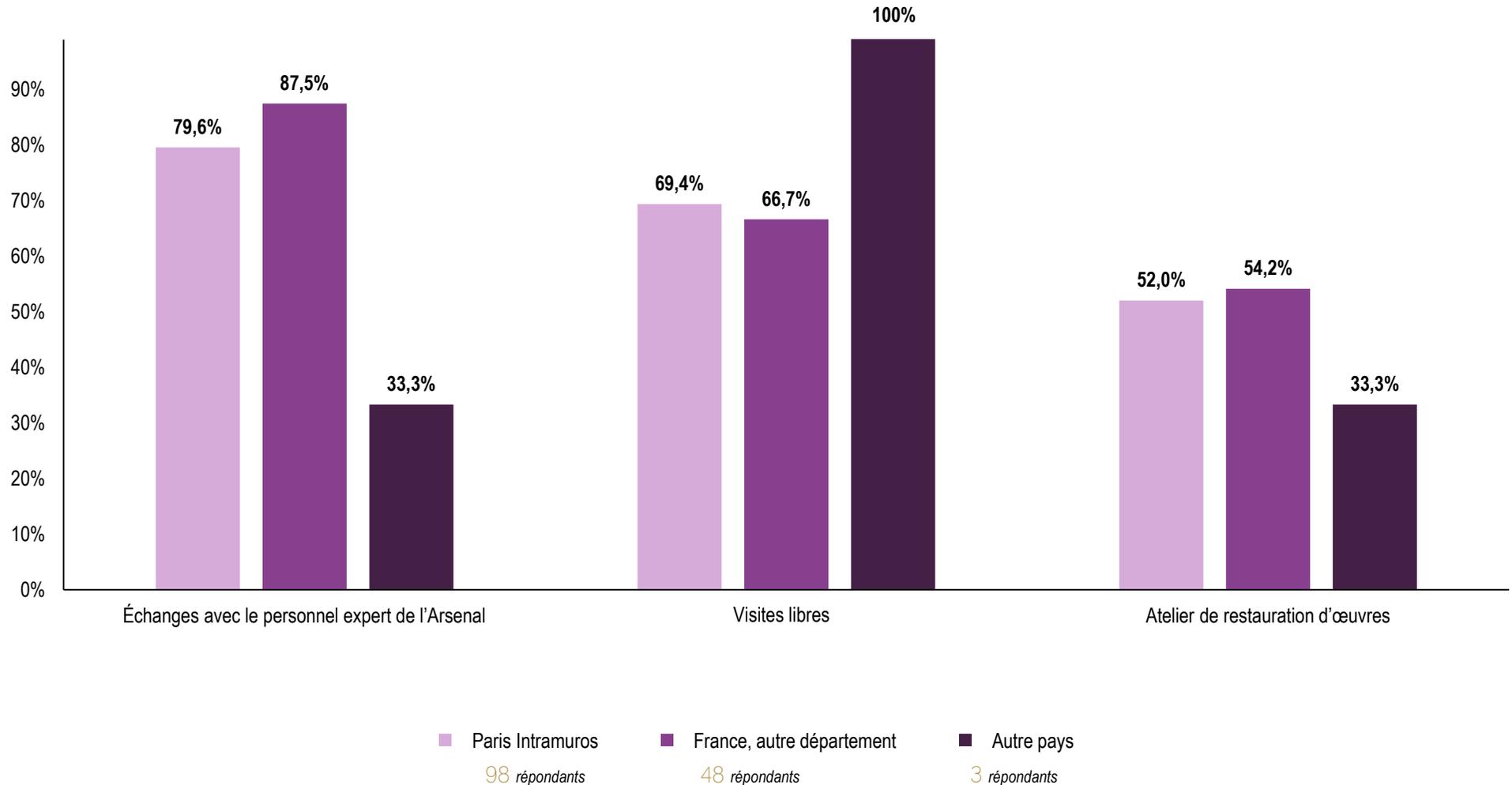
Quelle a été la durée de votre visite ?



Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (Arsenal)

149 répondants

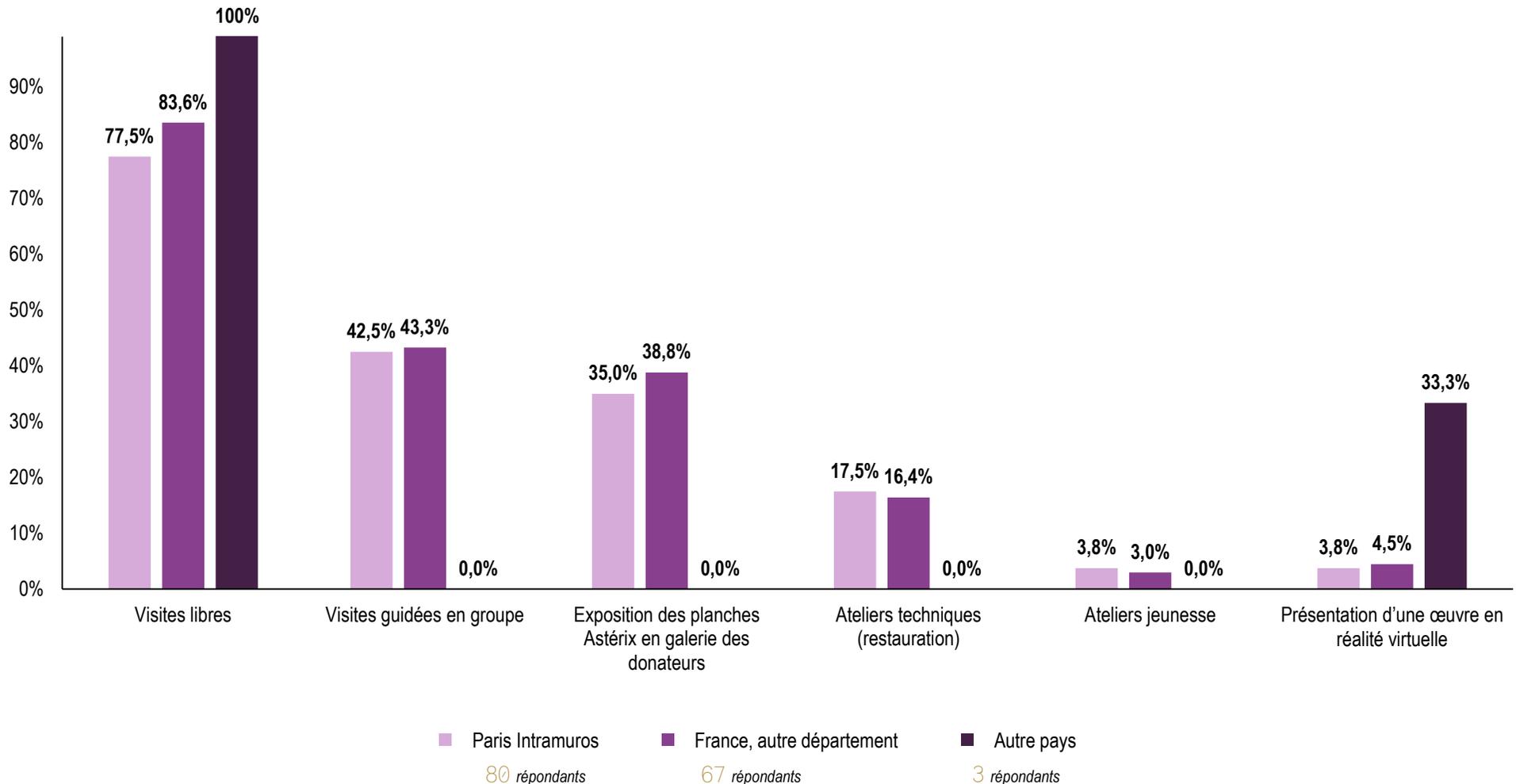
Quelles ont été les étapes de votre parcours ?



Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (François-Mitterrand)

150 répondants

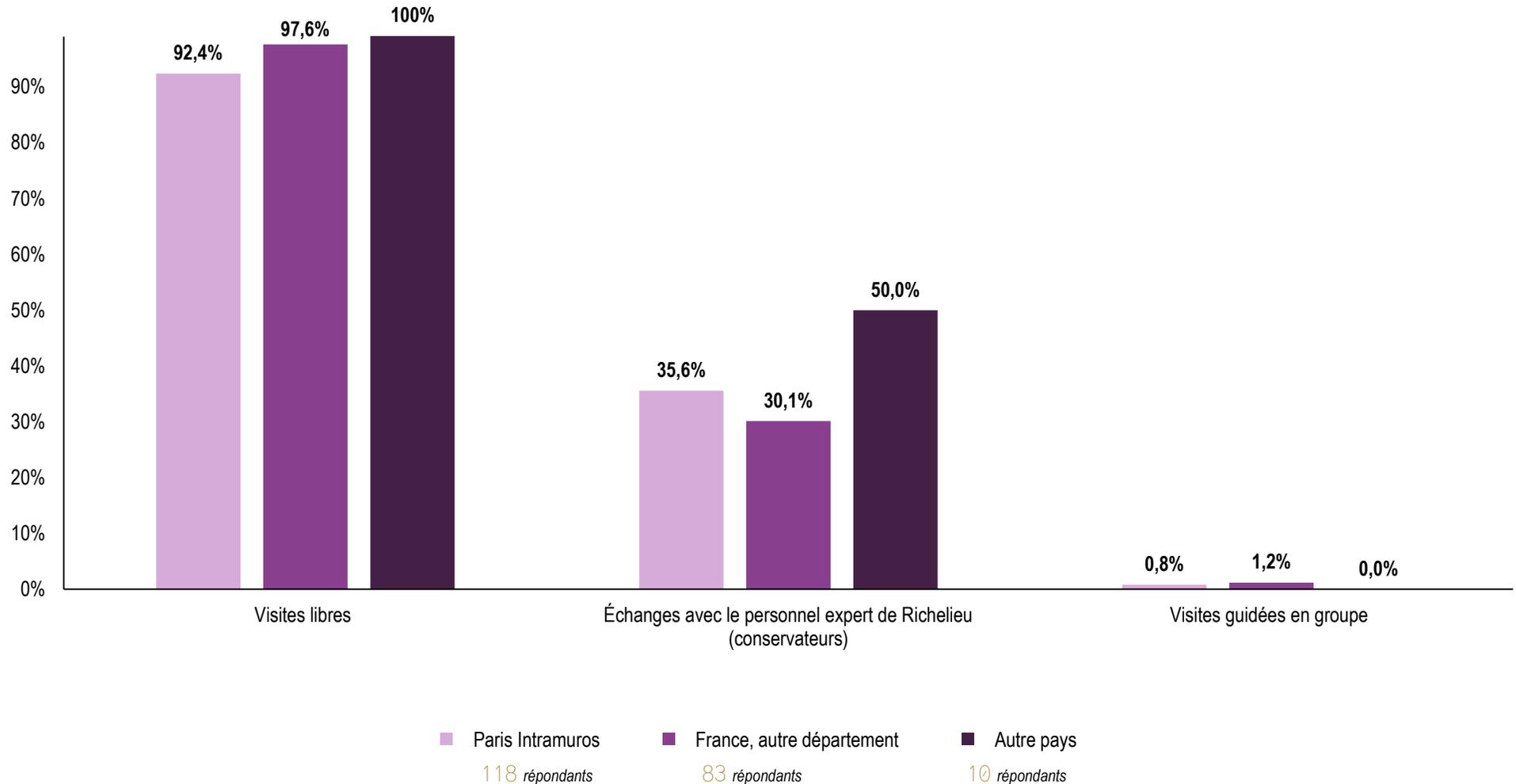
Quelles ont été les étapes de votre parcours ?



Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (Richelieu)

211 répondants

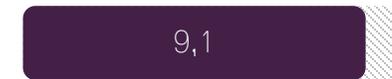
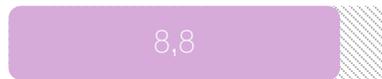
Quelles ont été les étapes de votre parcours ?



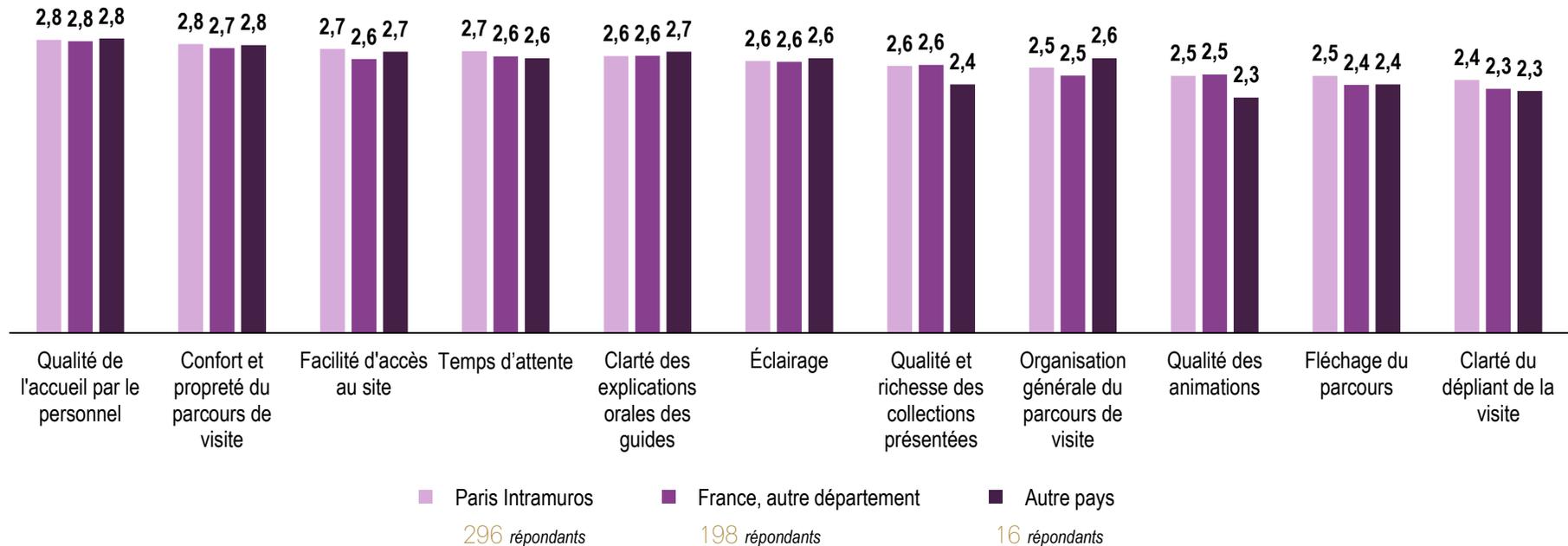
Caractéristiques de la visite - Satisfaction (1/2)

510 répondants

Sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note), êtes-vous satisfait de la visite que vous venez de réaliser ?



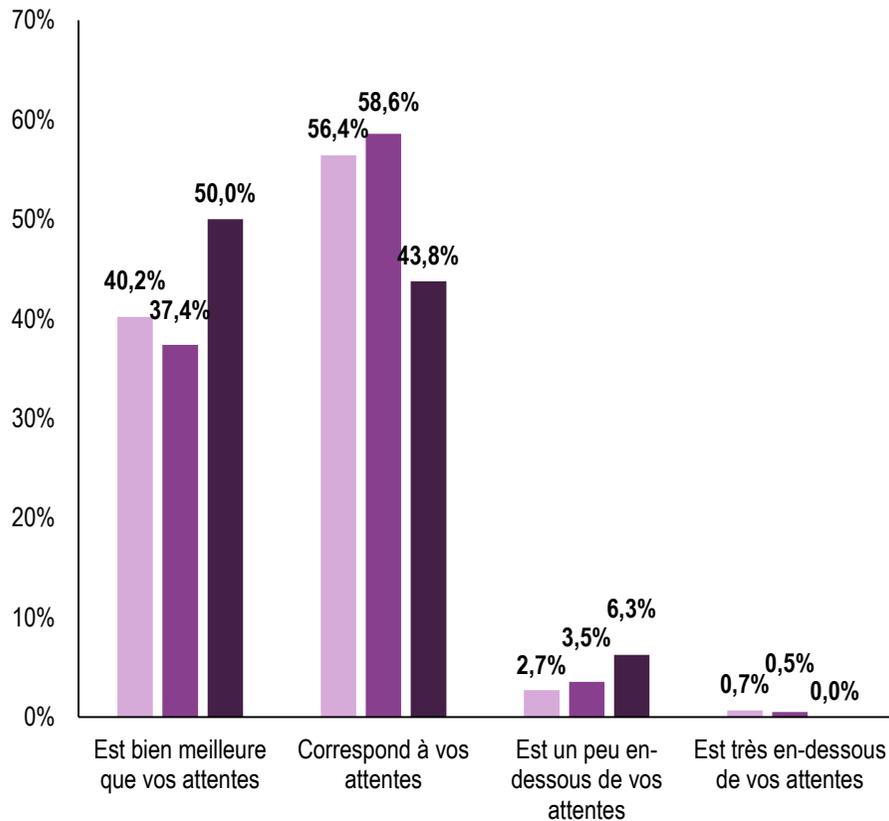
En particulier, qu'avez-vous pensé des éléments suivants ?
(0 = pas du tout satisfait, 3 = très satisfait)



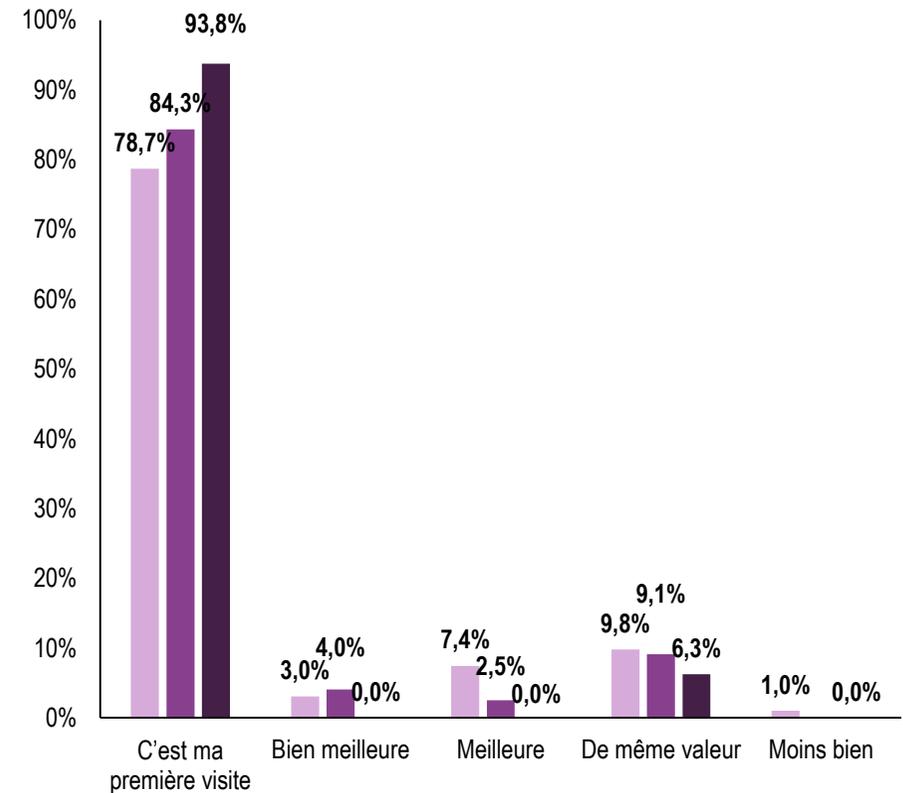
Caractéristiques de la visite - Satisfaction (2/2)

510 répondants

Par rapport à l'idée que vous vous faisiez de cette visite avant de venir, diriez-vous que celle-ci ...



Comment trouvez-vous votre visite de la BnF lors de l'édition 2019 des JEP par rapport aux éditions précédentes ?

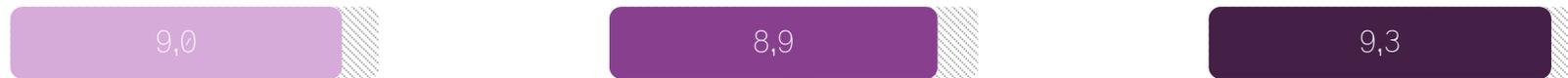


■ Paris Intramuros 296 répondants
■ France, autre département 198 répondants
■ Autre pays 16 répondants

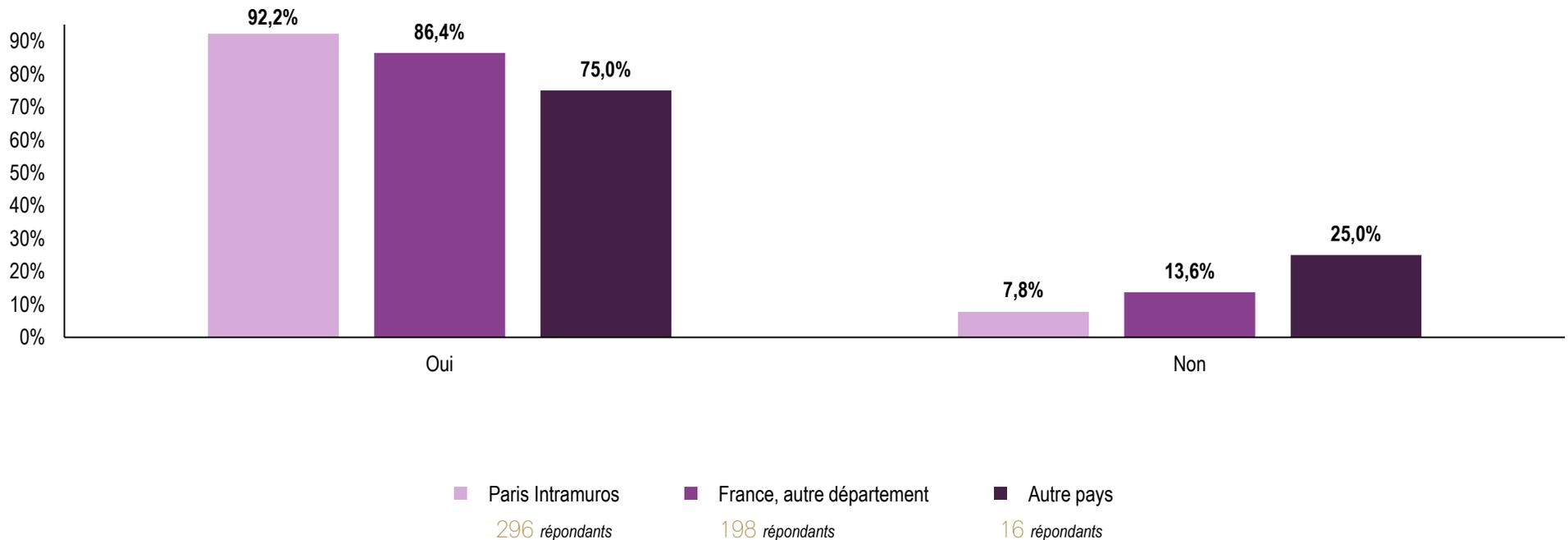
Potentiel retour à la BnF (1/2)

510 répondants

Sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note), recommanderiez-vous la visite de la BnF ?



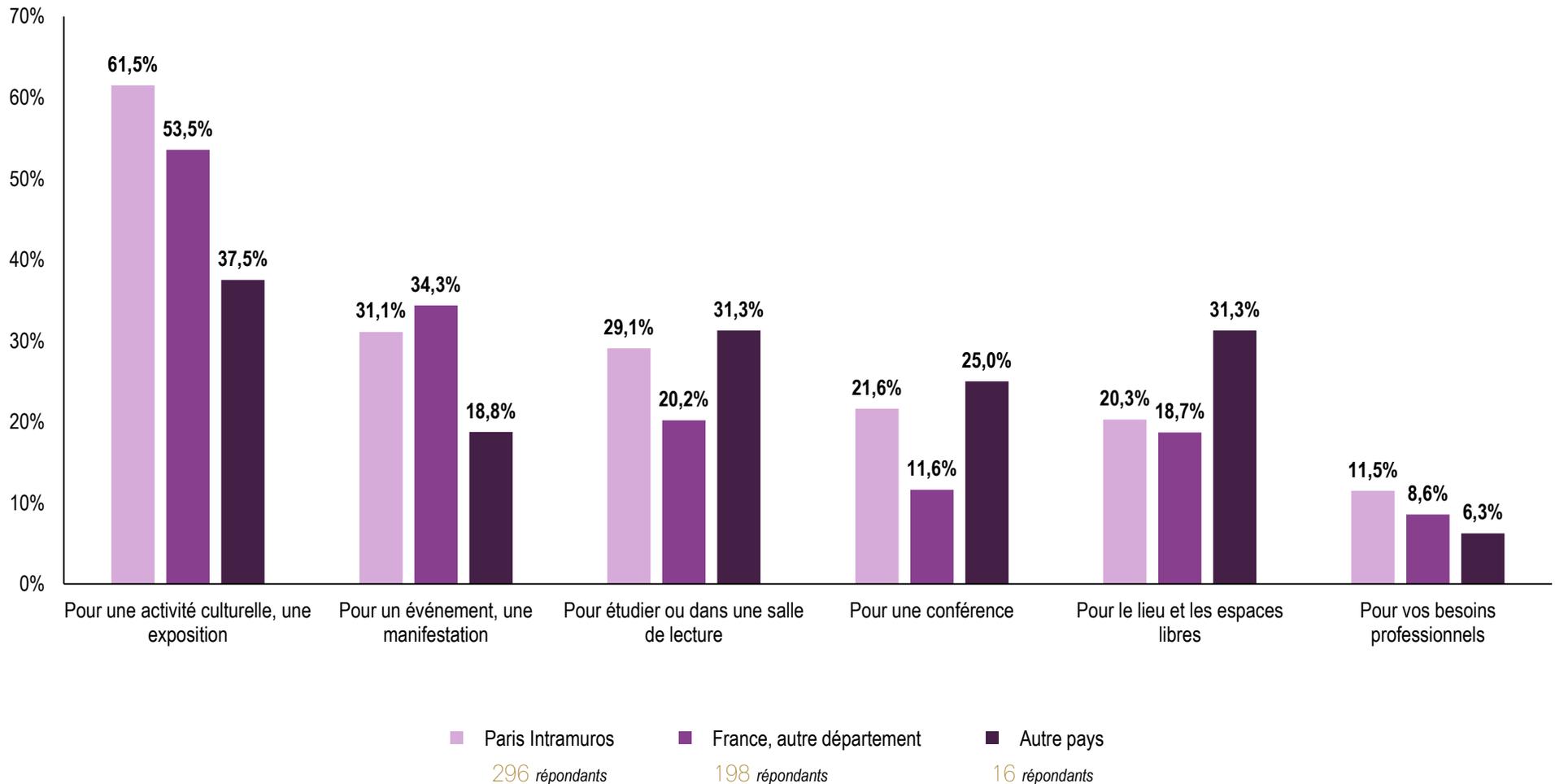
Pensez-vous revenir à la BnF ?



Potentiel retour à la BnF (2/2)

510 répondants

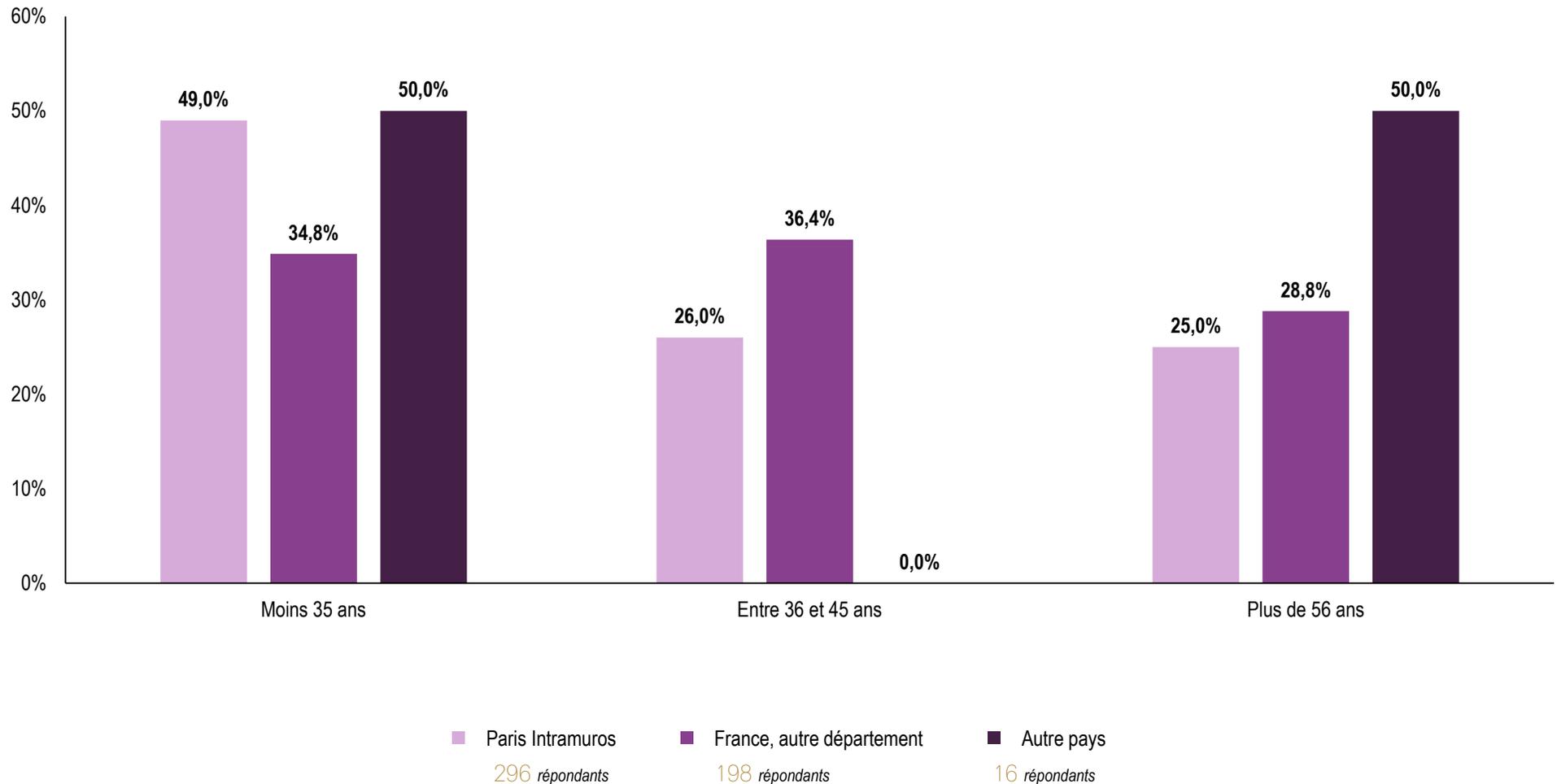
Si oui, à quelle occasion ?



Profil des répondants (1/2)

510 répondants

Quel est votre âge ?



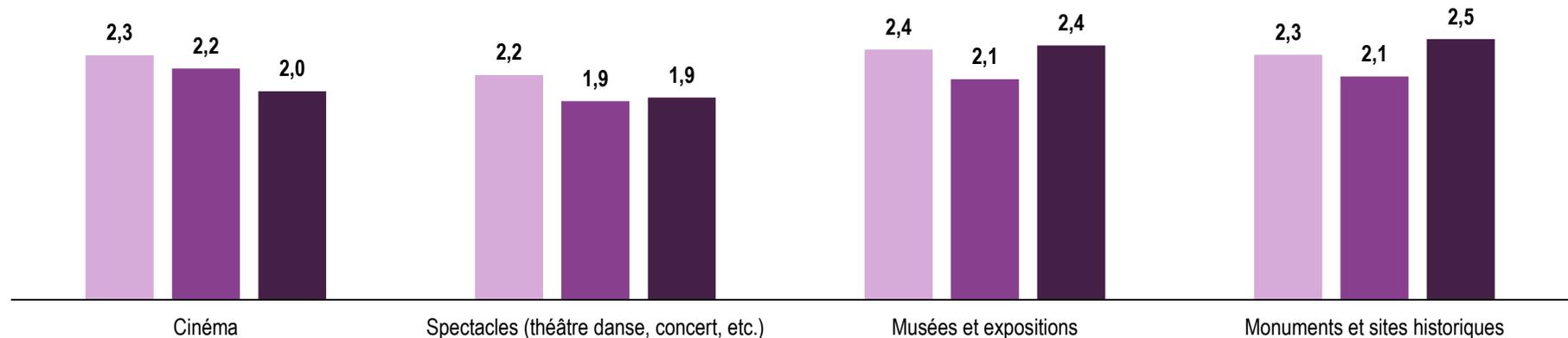
Profil des répondants (2/2)

510 répondants

Sur une échelle de 1 à 5 (5 manifestant un très fort intérêt), à quel point vous estimez-vous intéressé par la lecture et les livres en général ?



En règle générale, à quelle fréquence pratiquez-vous les activités culturelles suivantes ?
(0 = jamais, 3 = plus de 6 fois par an)



■ Paris Intramuros
296 répondants
 ■ France, autre département
198 répondants
 ■ Autre pays
16 répondants

4. Analyse des résultats – Autres tris

Tris selon l'âge

Tris selon le lieu de résidence

Tris selon la pratique d'activités culturelles

Tris selon l'expérience de la BnF

Tris selon le potentiel de retour

Tris selon le potentiel de recommandation



Méthodologie

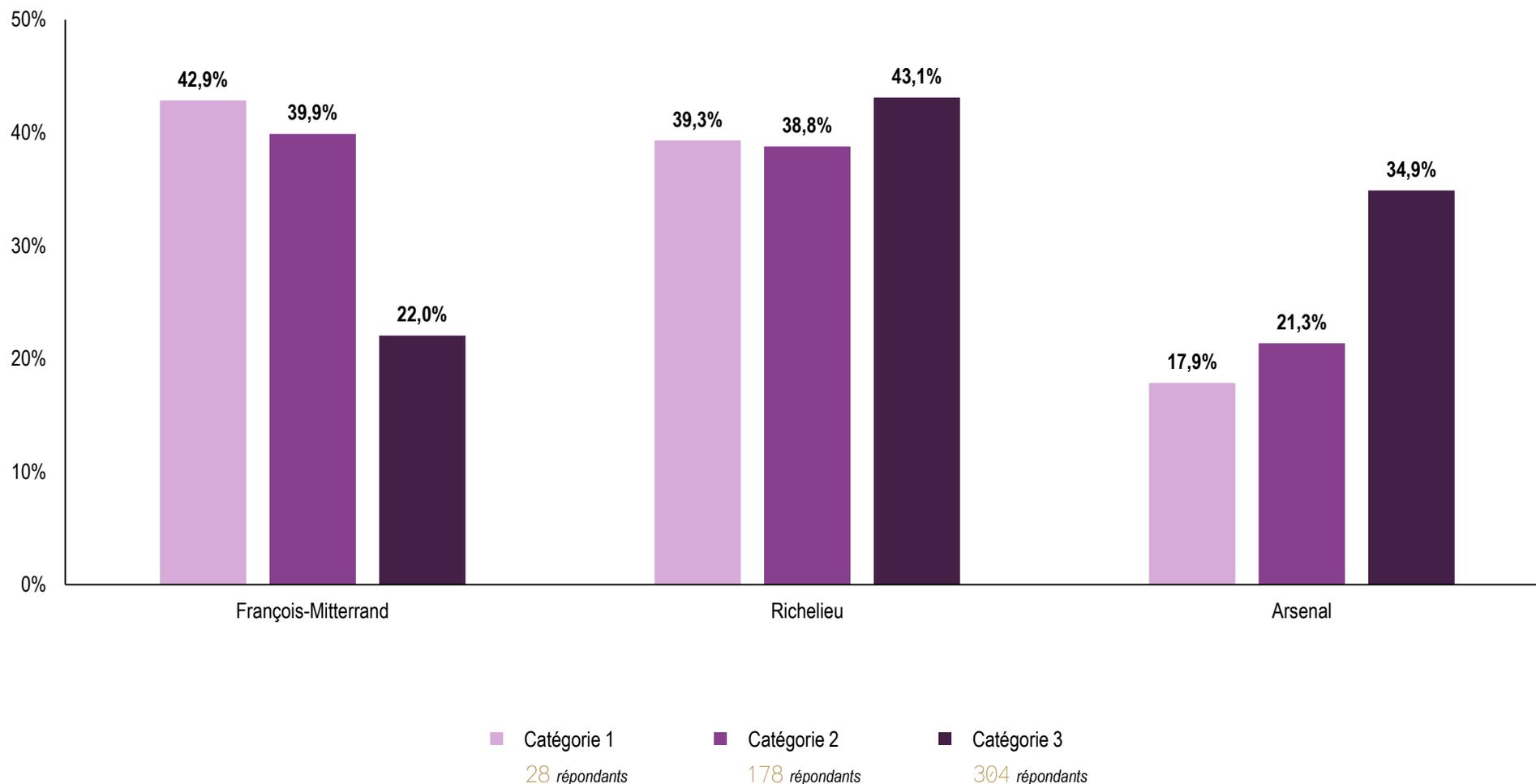
510 répondants

- Une répartition en **trois catégories** a été réalisée pour distinguer les répondants selon la **régularité de leur pratique d'activités culturelles**.
- Ainsi, des **notes** ont été attribuées aux personnes interrogées selon leur réponse à la dernière question (« *En règle générale, à quelle fréquence pratiquez-vous les activités culturelles suivantes ?* »), selon la grille de notation suivante :
 - Jamais : 0 point,
 - Moins de 3 fois par an : 1 point,
 - Entre 3 et 6 fois par an : 2 points,
 - Plus de 6 fois par an : 3 points.
- Une **moyenne de ces notes** a ensuite été réalisée afin de créer les **trois catégories de répondants** :
 - La **catégorie 1** regroupe les personnes ayant obtenu une **note moyenne comprise entre 0 et 1** et ayant donc une pratique occasionnelle des activités culturelles ciblées,
 - La **catégorie 2** regroupe les personnes ayant obtenu une **note moyenne comprise entre 1,25 et 2**,
 - La **catégorie 3** regroupe les personnes ayant obtenu une **note moyenne supérieure à 2,25** et ayant donc la pratique la plus régulière d'activités culturelles.
- Le **nombre de membres** regroupés au sein de chaque catégorie est le suivant :
 - Catégorie 1 : **28** répondants,
 - Catégorie 2 : **178** répondants,
 - Catégorie 3 : **304** répondants.

Répartition des répondants

510 répondants

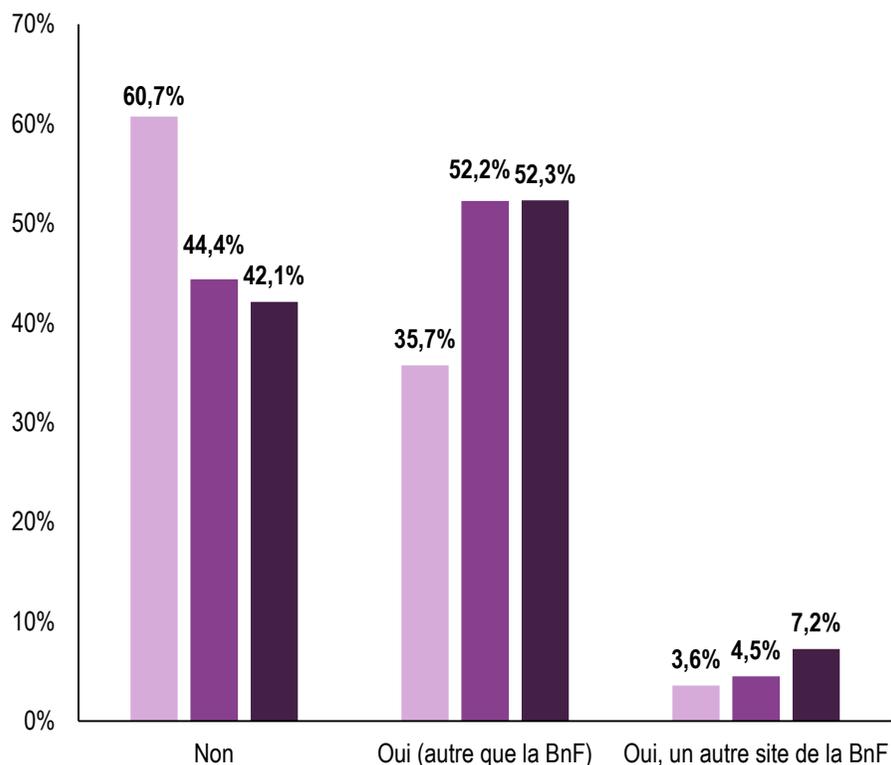
43,1% des visiteurs pratiquant régulièrement des activités culturelles (catégorie 3) se sont rendus sur le site Richelieu.



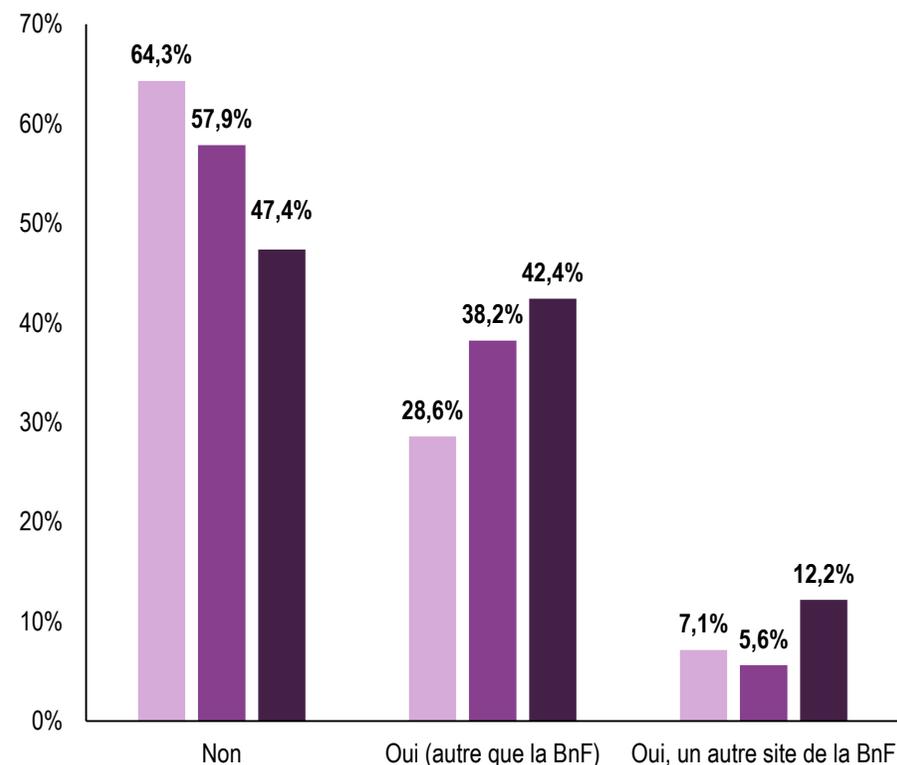
Motivations pour la visite (1/4)

510 répondants

Avez-vous visité ou allez-vous visiter d'autres monuments ou musées lors de l'édition 2019 des JEP ?



Lors de précédentes éditions des JEP, avez-vous visité d'autres monuments ou musées ?

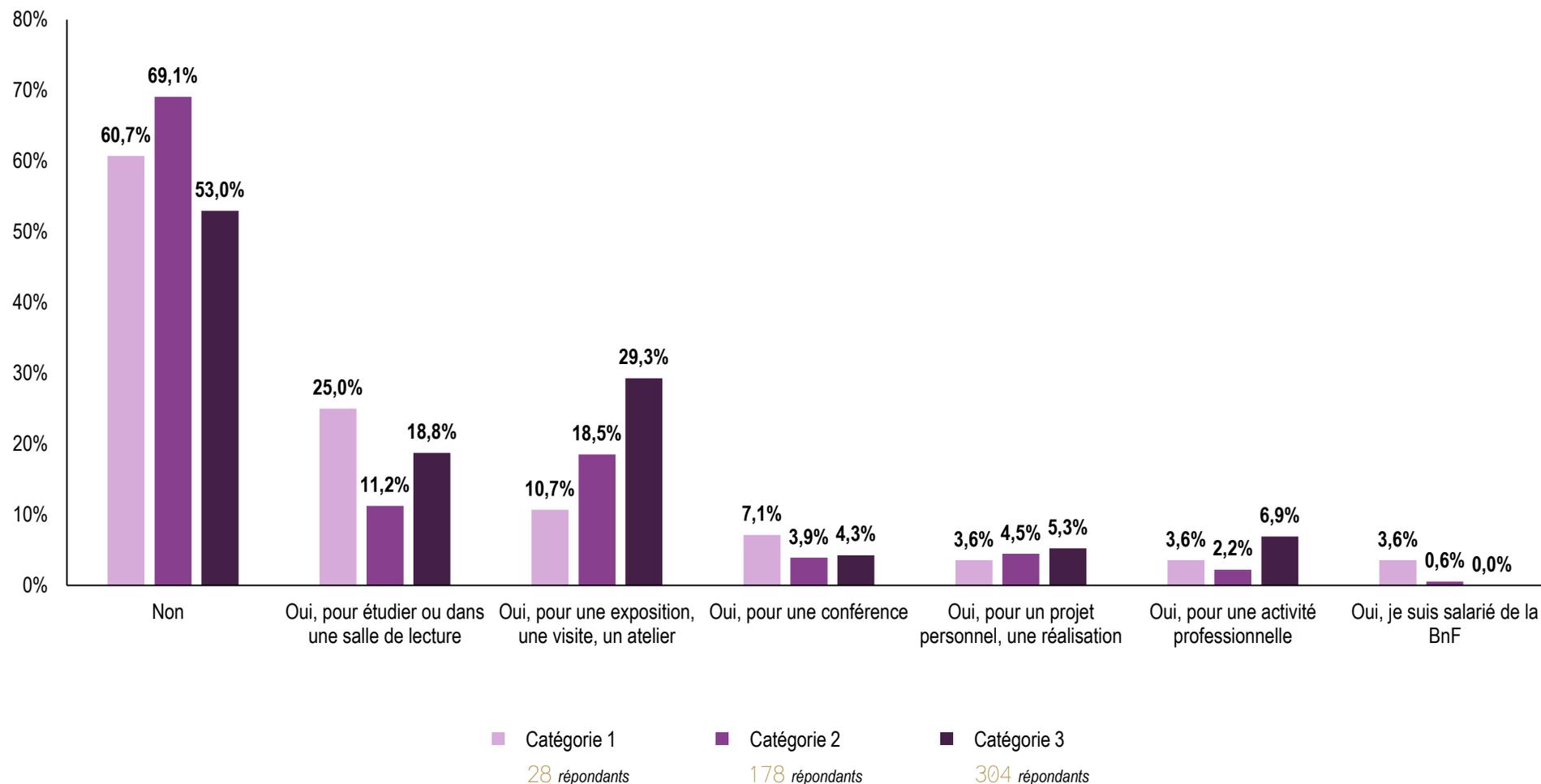


■ Catégorie 1 ■ Catégorie 2 ■ Catégorie 3
28 répondants 178 répondants 304 répondants

Motivations pour la visite (2/4)

510 répondants

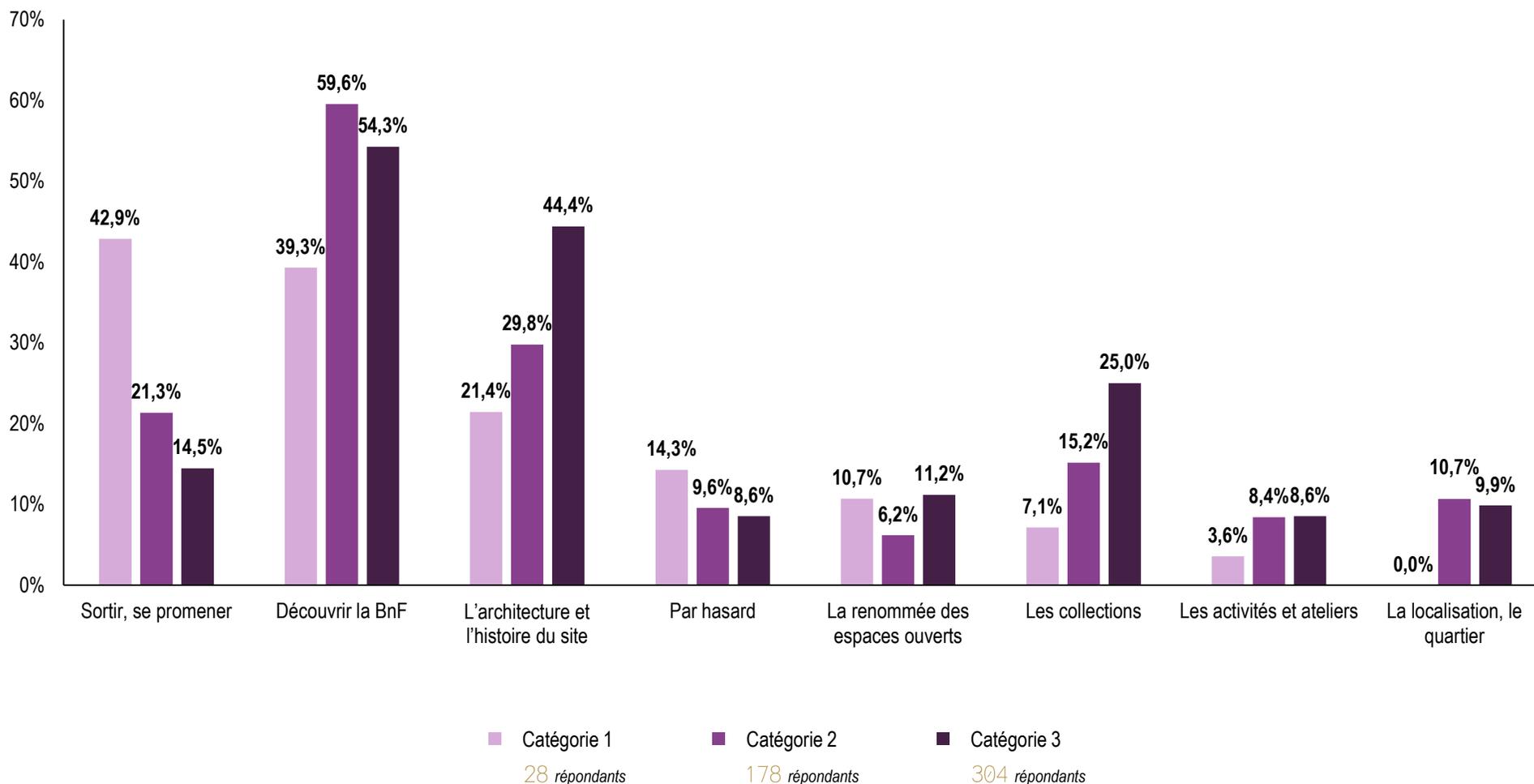
Avez-vous déjà visité la BnF à d'autres occasions ?



Motivations pour la visite (3/4)

510 répondants

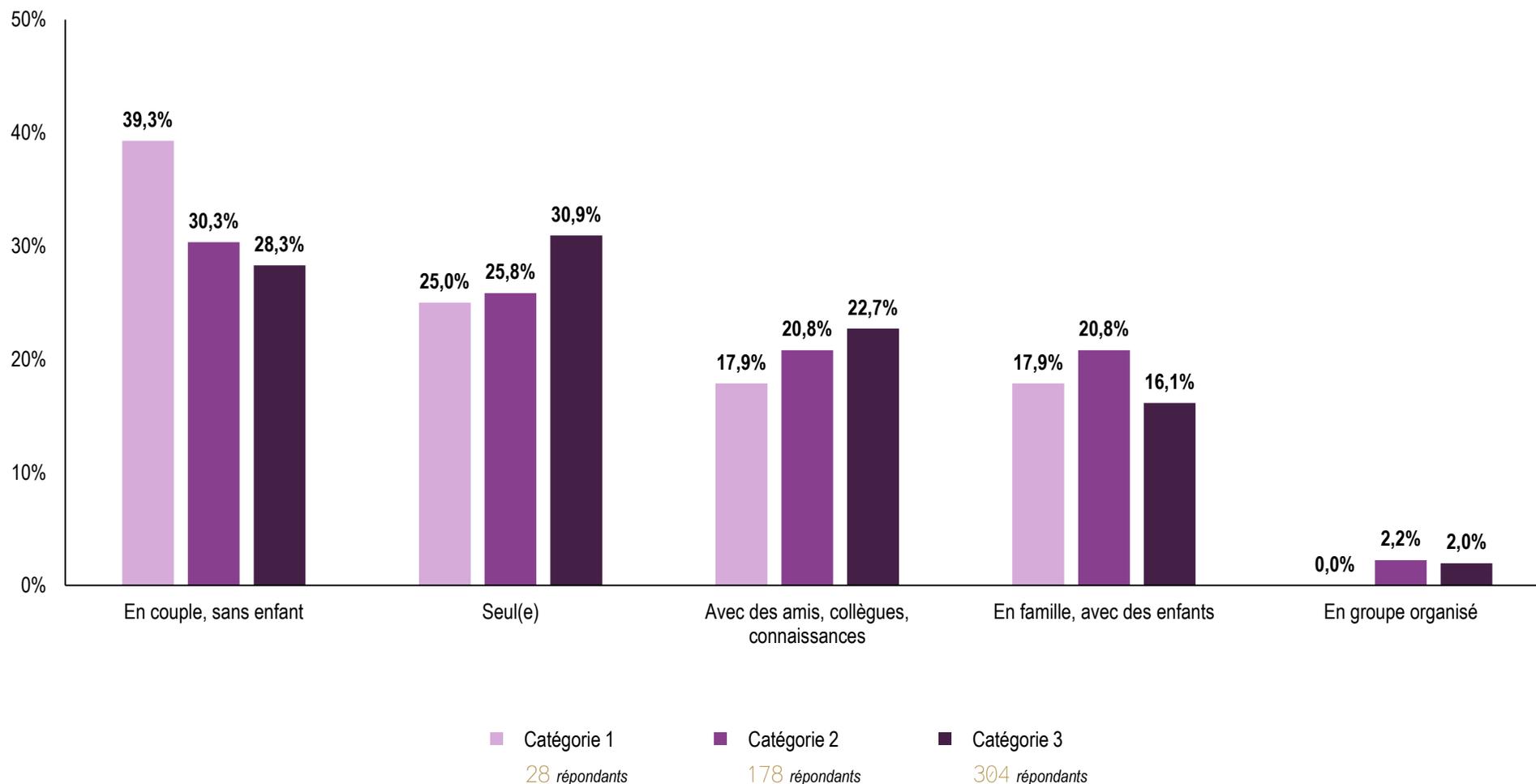
Quelle(s) raison(s) particulière(s) vous a décidé à venir à la BnF ?



Motivations pour la visite (4/4)

510 répondants

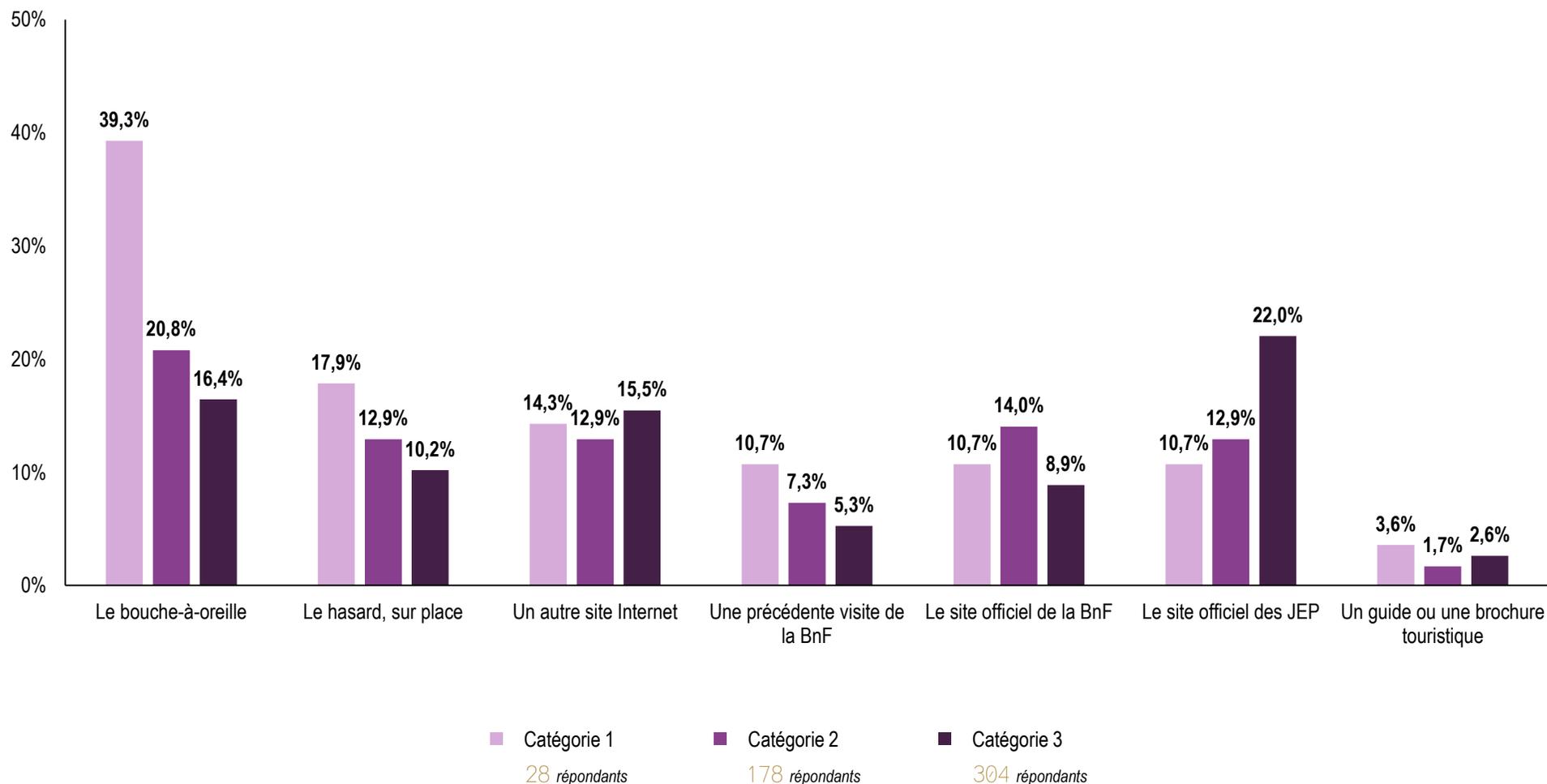
Vous avez effectué votre visite :



Caractéristiques de la visite - Communication en amont

510 répondants

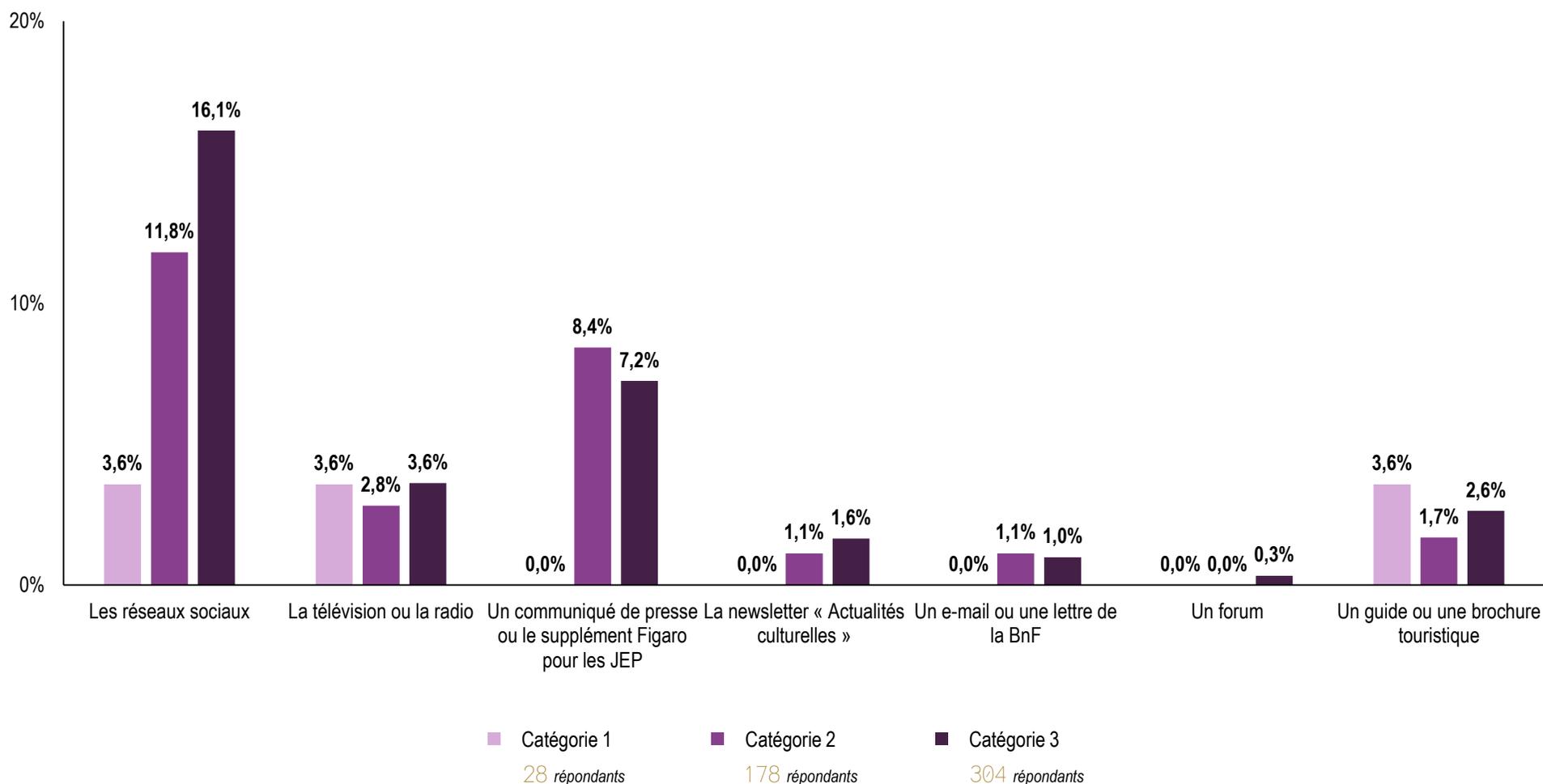
Comment avez-vous entendu parler de l'ouverture de la BnF à l'occasion des JEP ? (1/2)



Caractéristiques de la visite - Communication en amont

510 répondants

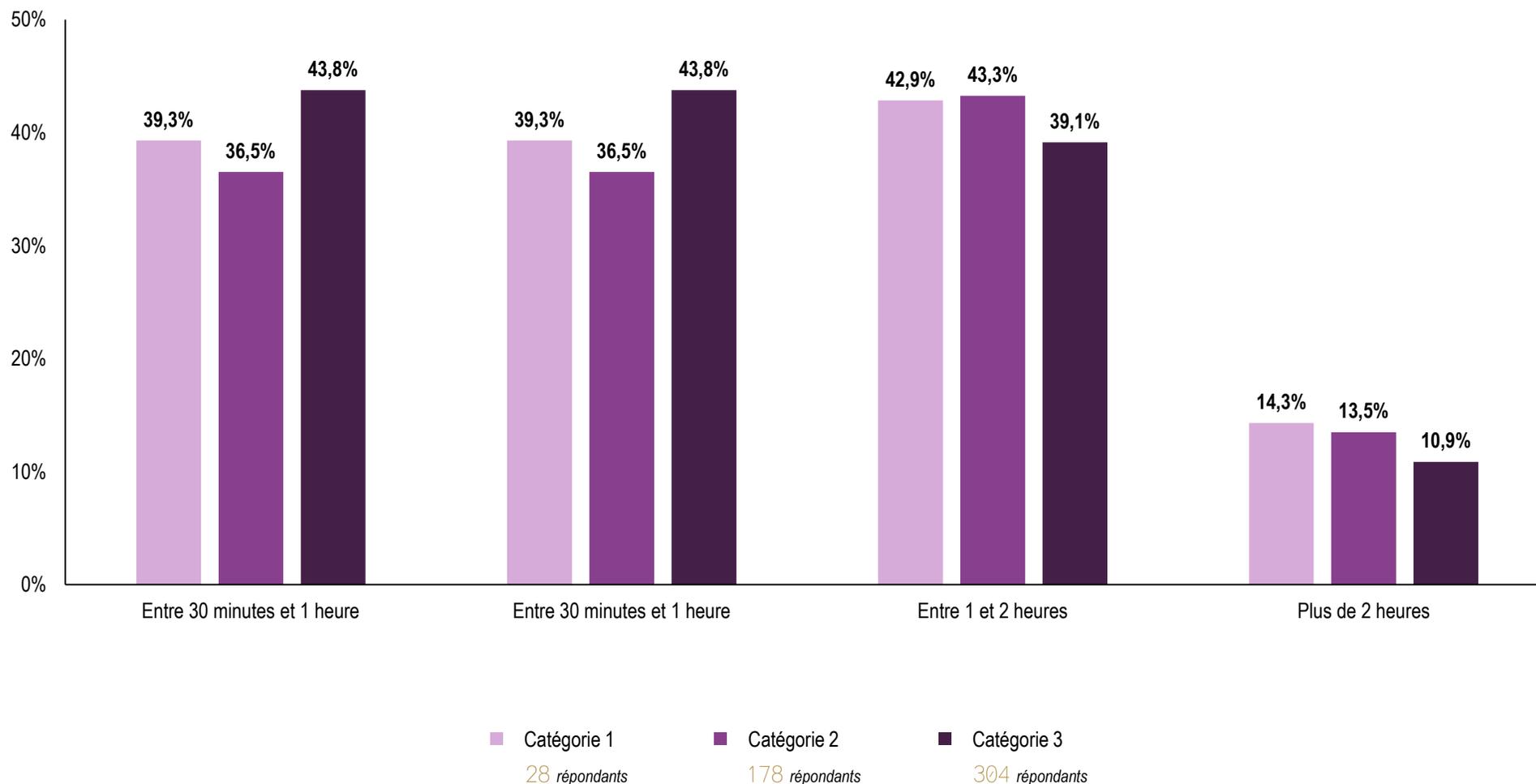
Comment avez-vous entendu parler de l'ouverture de la BnF à l'occasion des JEP ? (2/2)



Caractéristiques de la visite - Parcours de visite

510 répondants

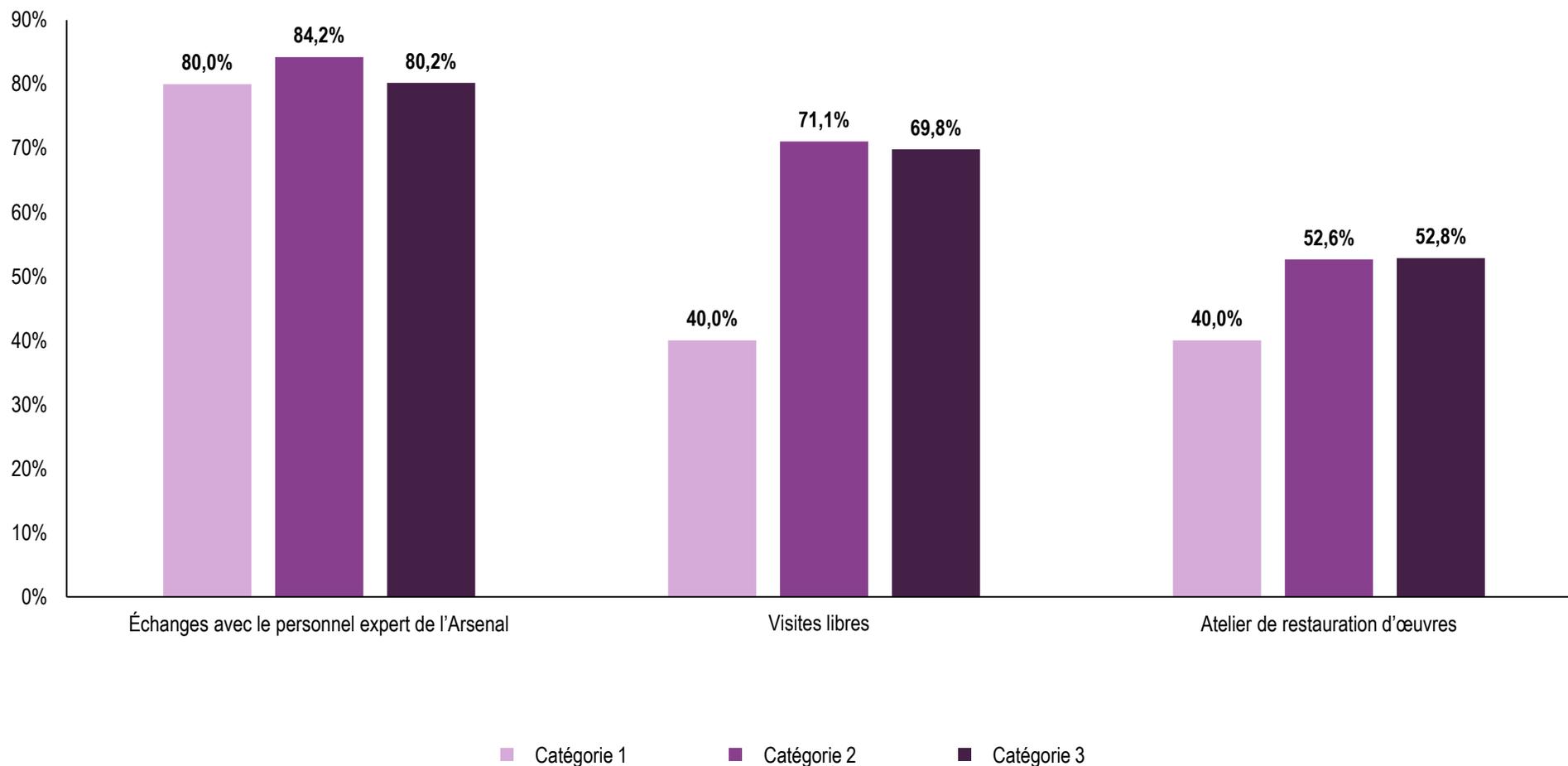
Quelle a été la durée de votre visite ?



Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (Arsenal)

149 répondants

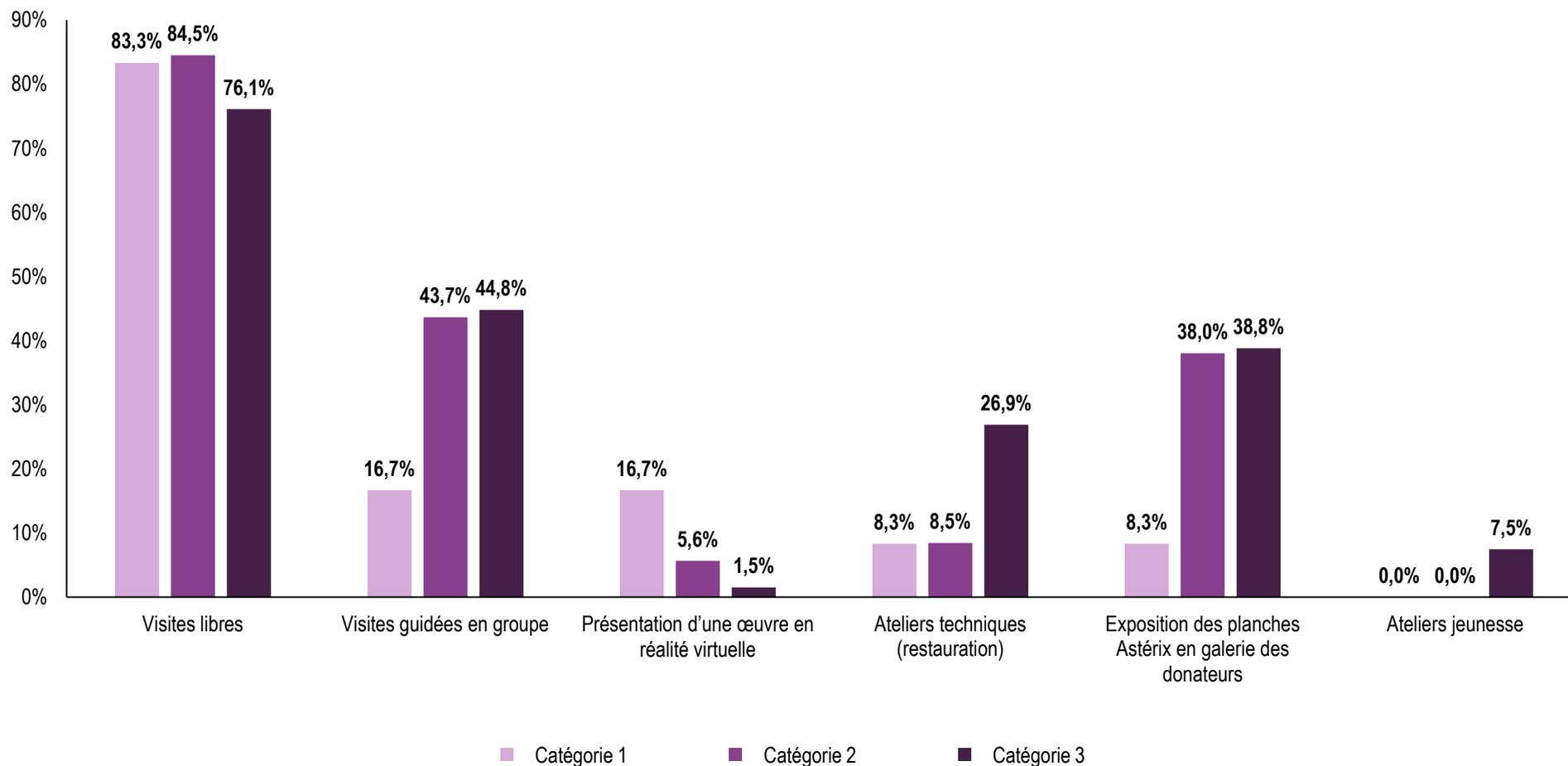
Quelles ont été les étapes de votre parcours ?



Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (François-Mitterrand)

150 répondants

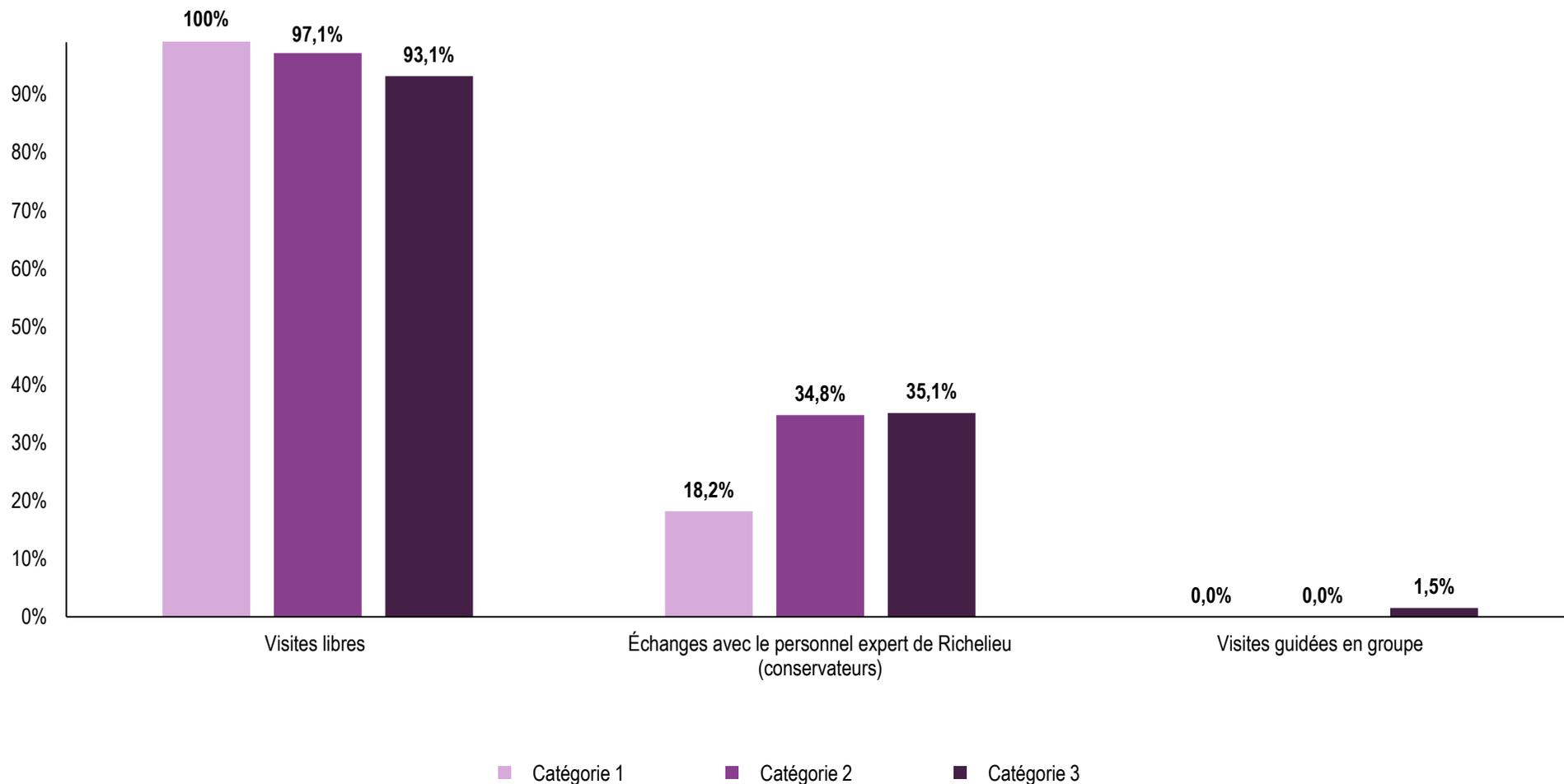
Quelles ont été les étapes de votre parcours ?



Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (Richelieu)

211 répondants

Quelles ont été les étapes de votre parcours ?



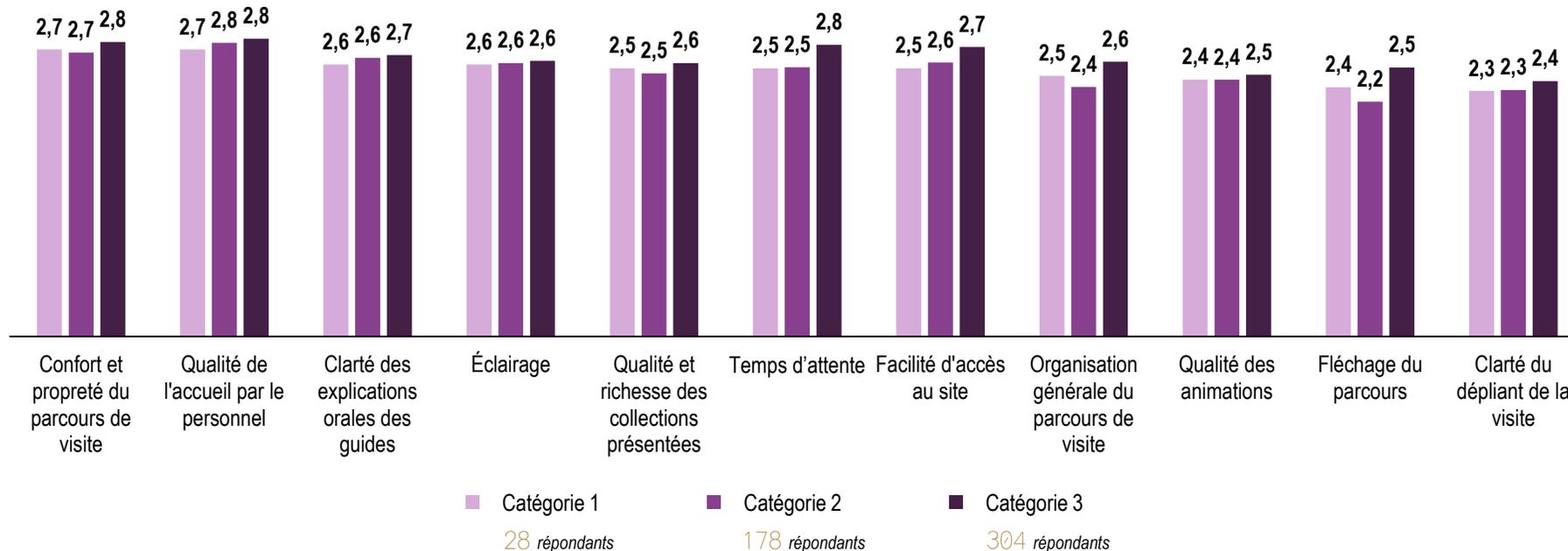
Caractéristiques de la visite - Satisfaction (1/2)

510 répondants

Sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note), êtes-vous satisfait de la visite que vous venez de réaliser ?



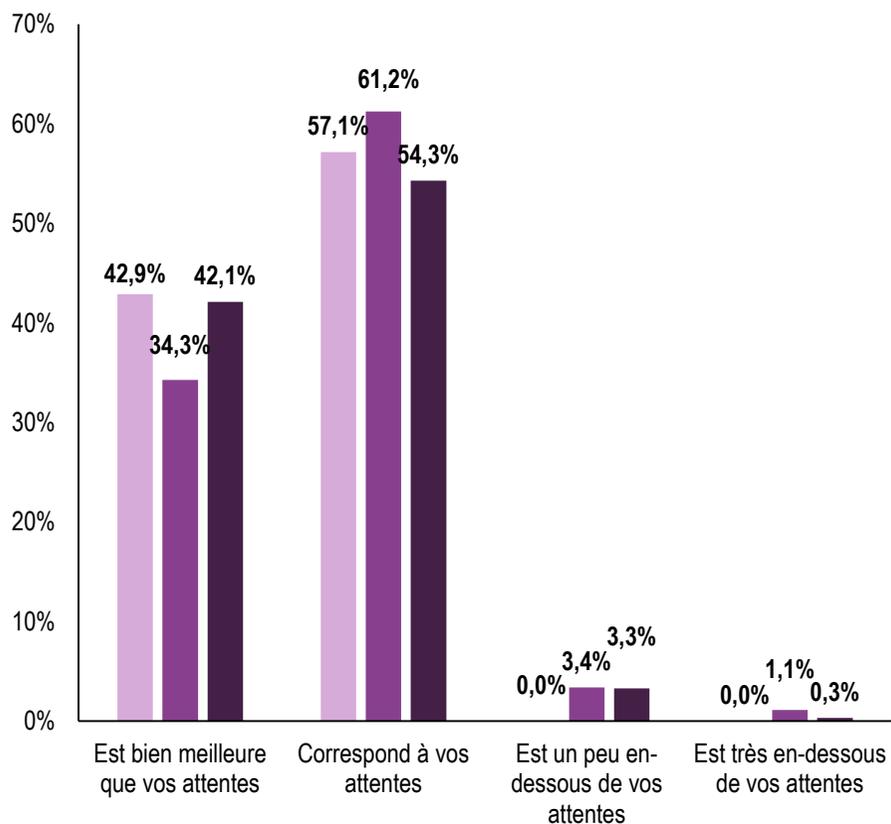
En particulier, qu'avez-vous pensé des éléments suivants ?
(0 = pas du tout satisfait, 3 = très satisfait)



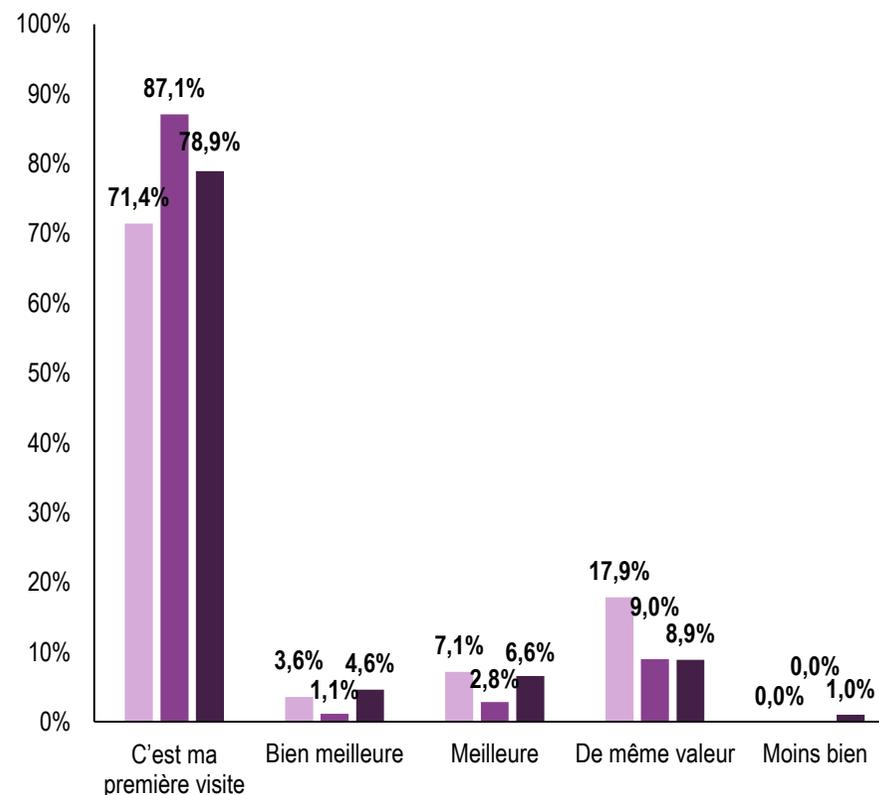
Caractéristiques de la visite - Satisfaction (2/2)

510 répondants

Par rapport à l'idée que vous vous faisiez de cette visite avant de venir, diriez-vous que celle-ci ...



Comment trouvez-vous votre visite de la BnF lors de l'édition 2019 des JEP par rapport aux éditions précédentes ?

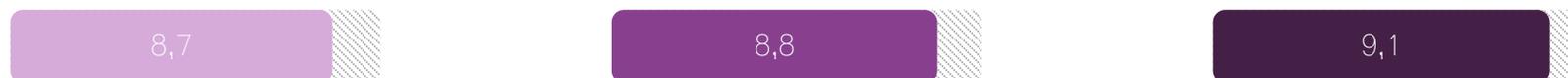


■ Catégorie 1
28 répondants
 ■ Catégorie 2
178 répondants
 ■ Catégorie 3
304 répondants

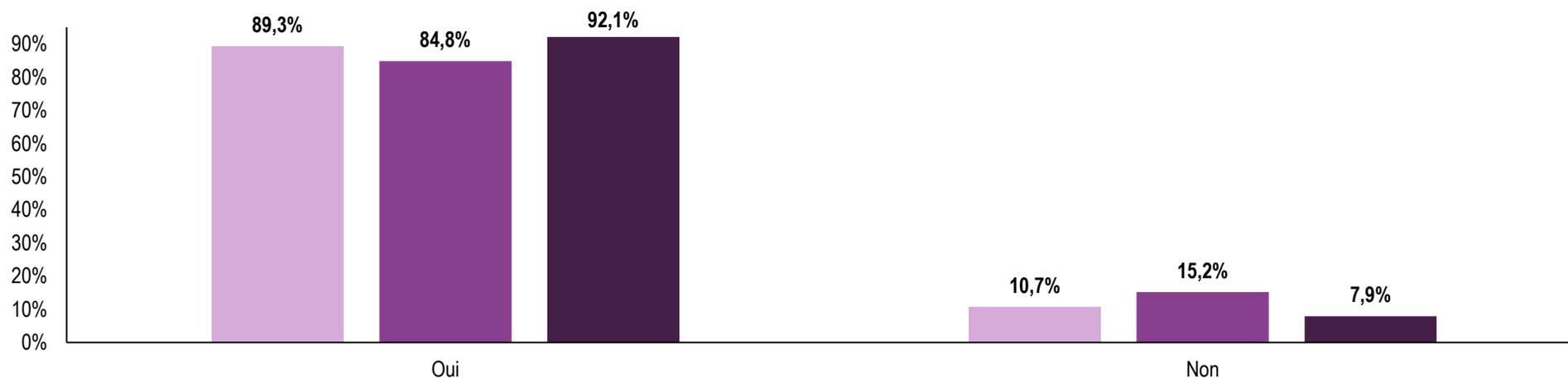
Potentiel retour à la BnF (1/2)

510 répondants

Sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note), recommanderiez-vous la visite de la BnF ?



Pensez-vous revenir à la BnF ?

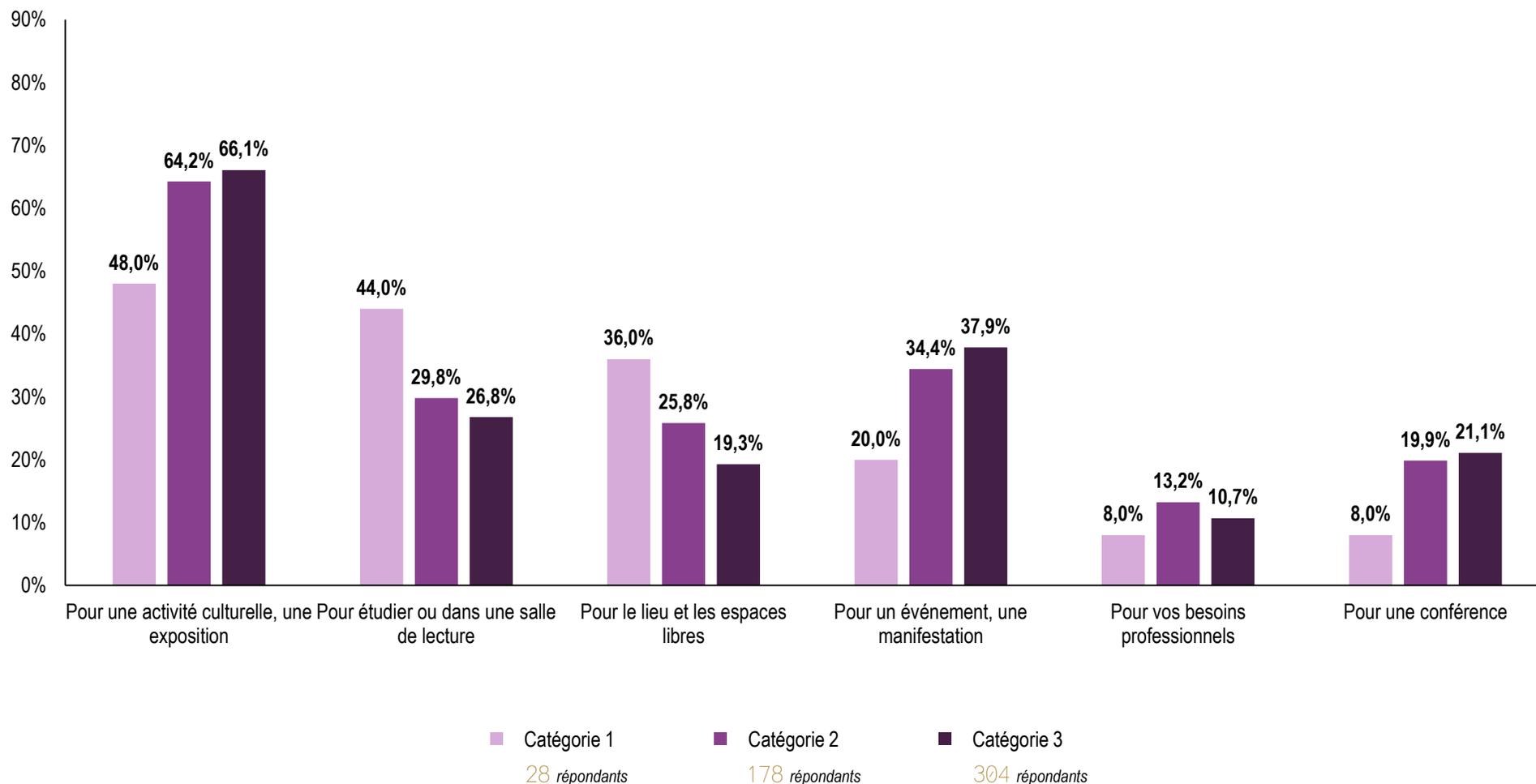


■ Catégorie 1
28 répondants
 ■ Catégorie 2
178 répondants
 ■ Catégorie 3
304 répondants

Potentiel retour à la BnF (2/2)

510 répondants

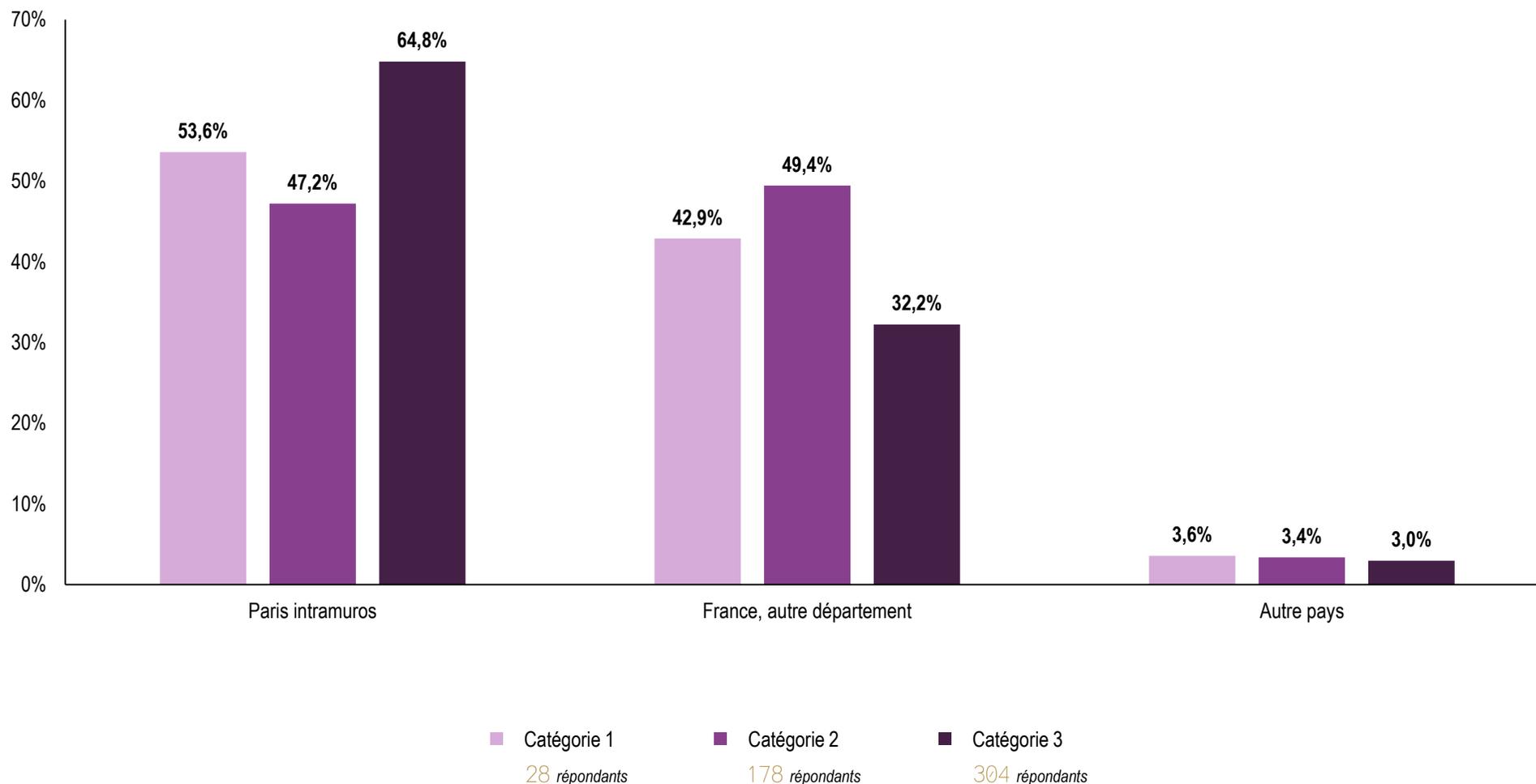
Si oui, à quelle occasion ?



Profil des répondants (1/2)

510 répondants

Quel est votre lieu de résidence ?



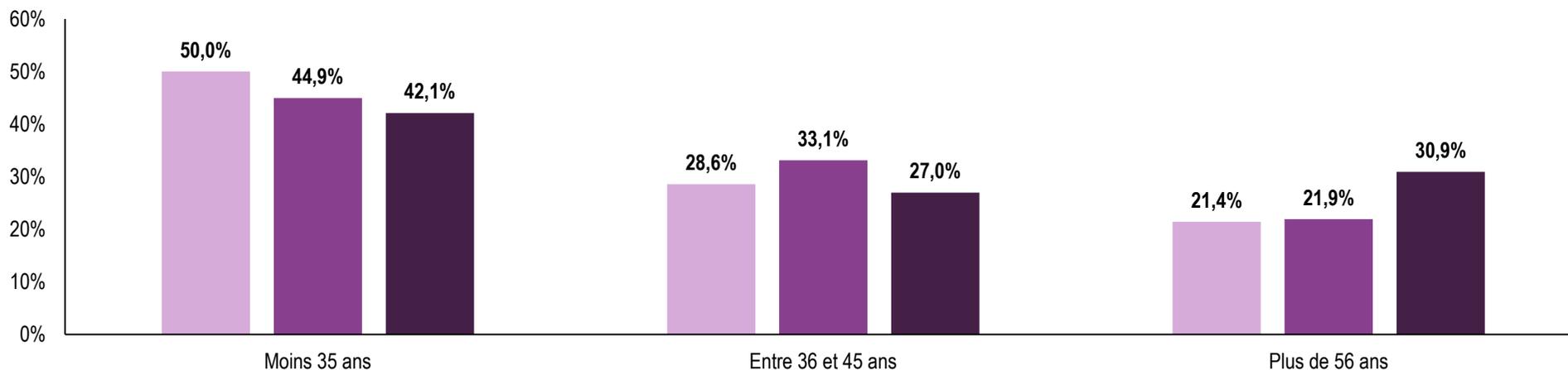
Profil des répondants (2/2)

510 répondants

Sur une échelle de 1 à 5 (5 manifestant un très fort intérêt), à quel point vous estimez-vous intéressé par la lecture et les livres en général ?



Quel est votre âge ?



■ Catégorie 1
28 répondants
 ■ Catégorie 2
178 répondants
 ■ Catégorie 3
304 répondants

4. Analyse des résultats – Autres tris

Tris selon l'âge

Tris selon le lieu de résidence

Tris selon la pratique d'activités culturelles

Tris selon l'expérience de la BnF

Tris selon le potentiel de retour

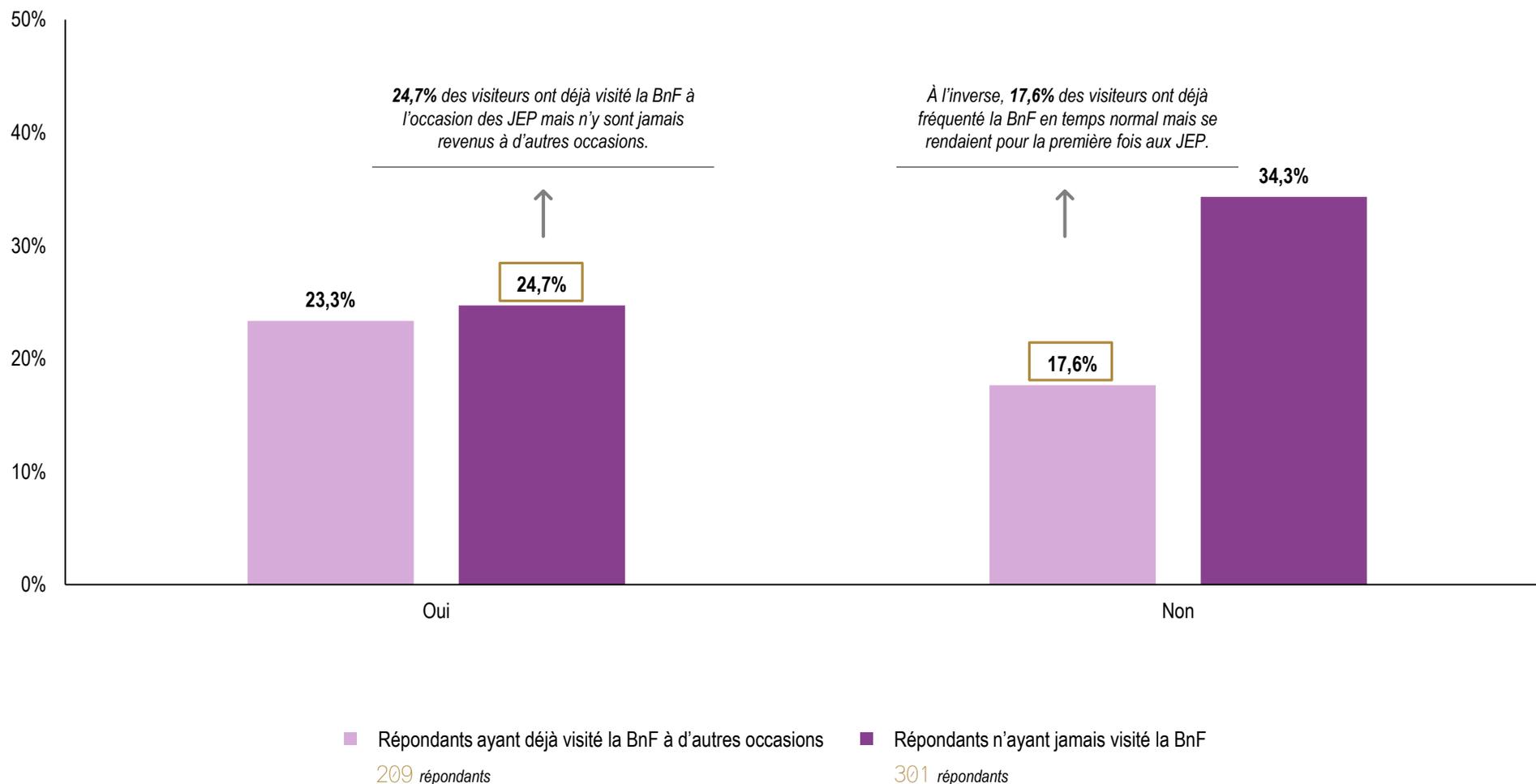
Tris selon le potentiel de recommandation



Habitudes de fréquentation de la BnF

510 répondants

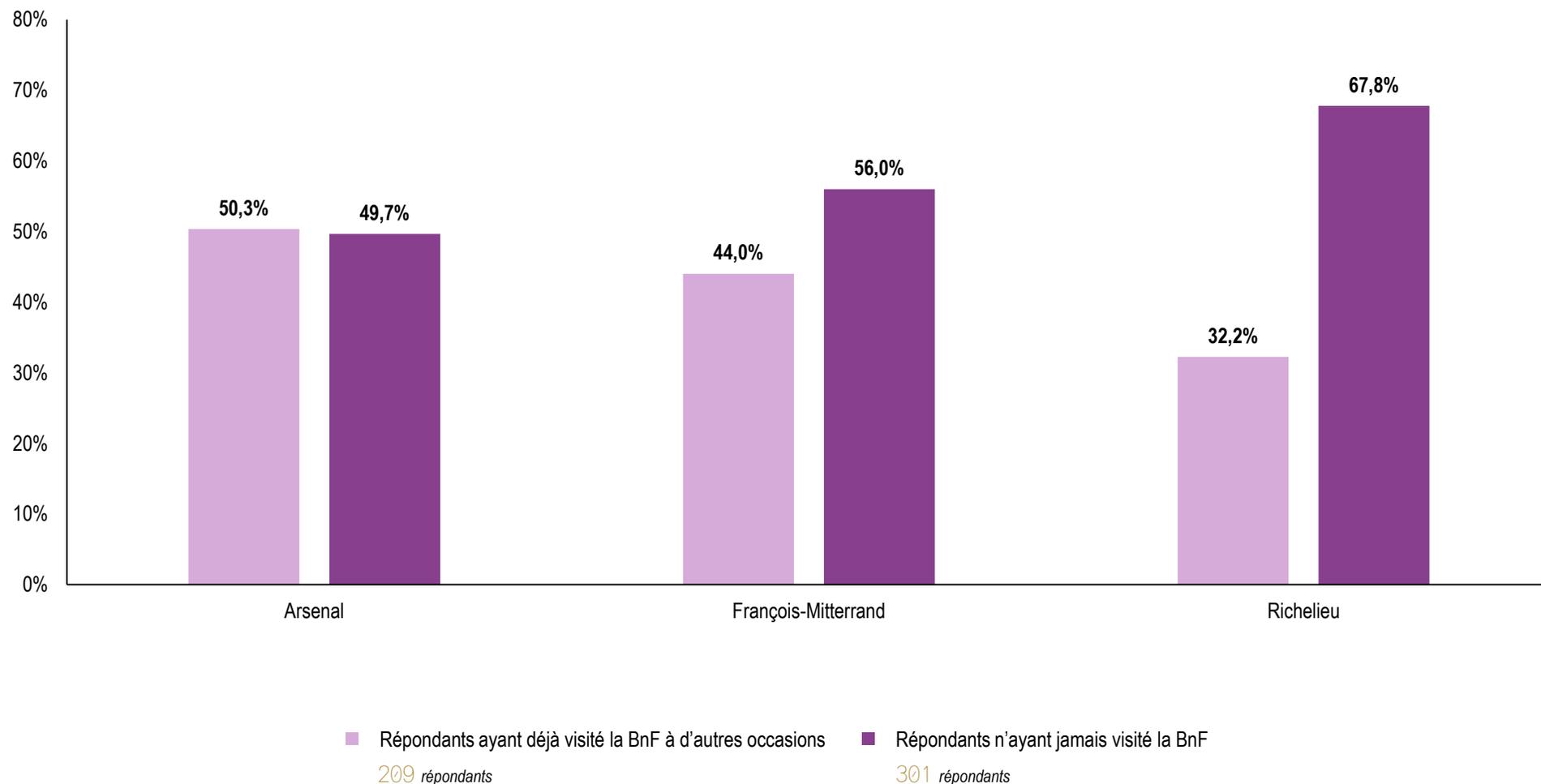
Avez-vous déjà visité la BnF lors de précédentes éditions des JEP ?



Décomposition du public de chaque site

510 répondants

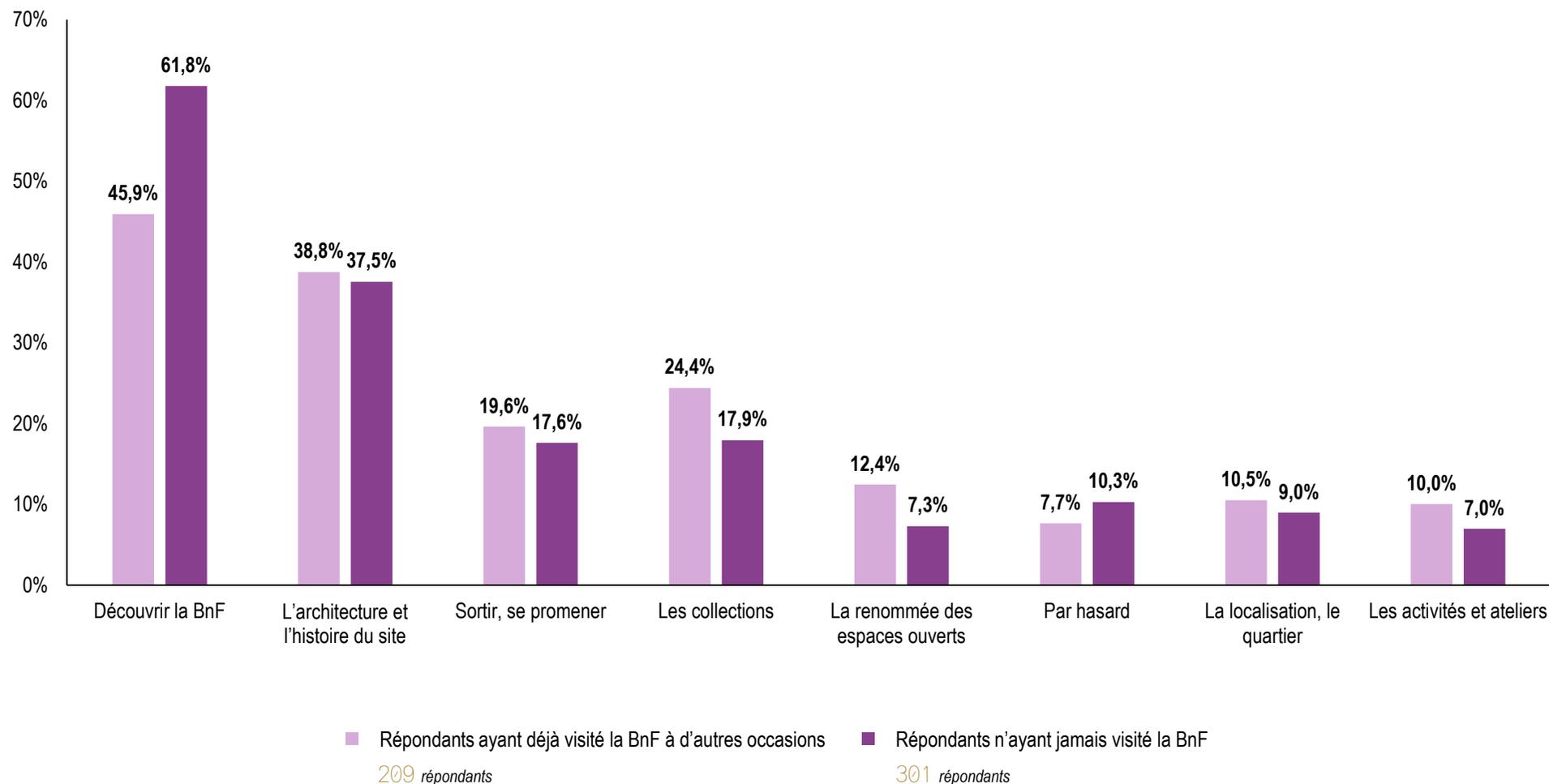
*Le site de Richelieu attire le plus de novices de la BnF, au contraire de l'Arsenal qui compte un public plus connaisseur
(67,8% des visiteurs de Richelieu n'avaient jamais visité la BnF à d'autres occasions contre 49,7% des visiteurs de l'Arsenal)*



Motivations pour la visite (3/4)

510 répondants

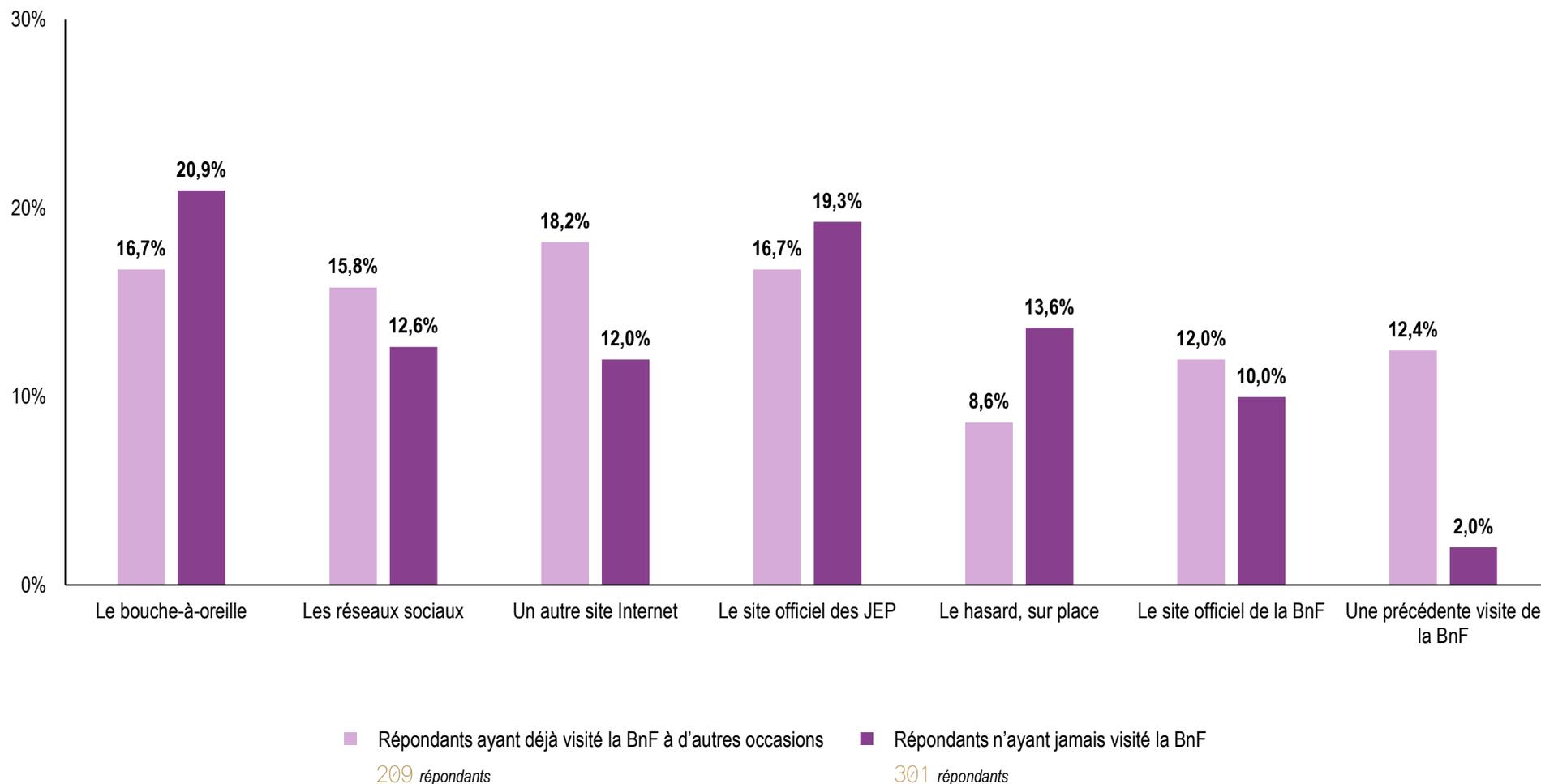
Quelle(s) raison(s) particulière(s) vous a décidé à venir à la BnF ?



Caractéristiques de la visite - Communication en amont

510 répondants

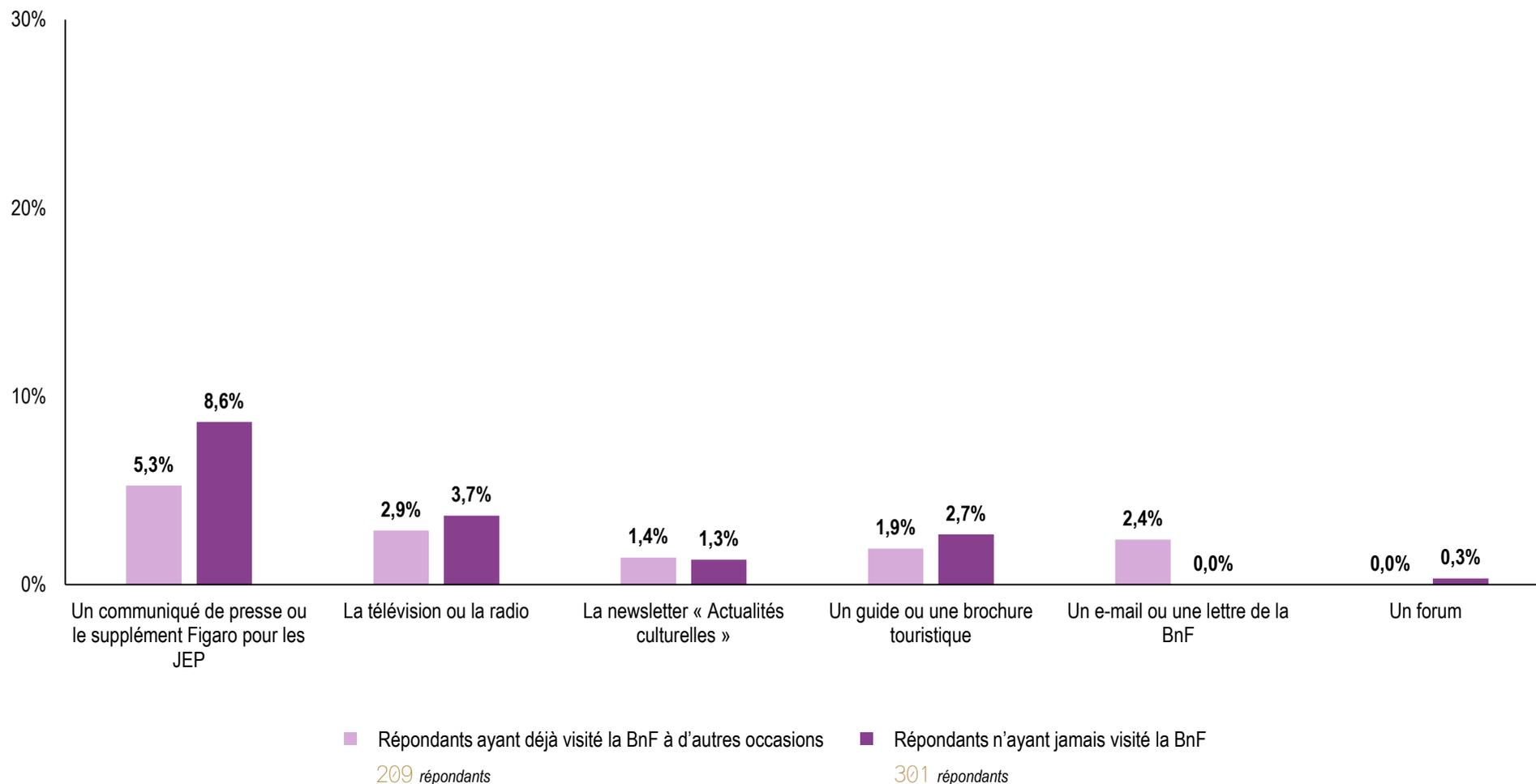
Comment avez-vous entendu parler de l'ouverture de la BnF à l'occasion des JEP ? (1/2)



Caractéristiques de la visite - Communication en amont

510 répondants

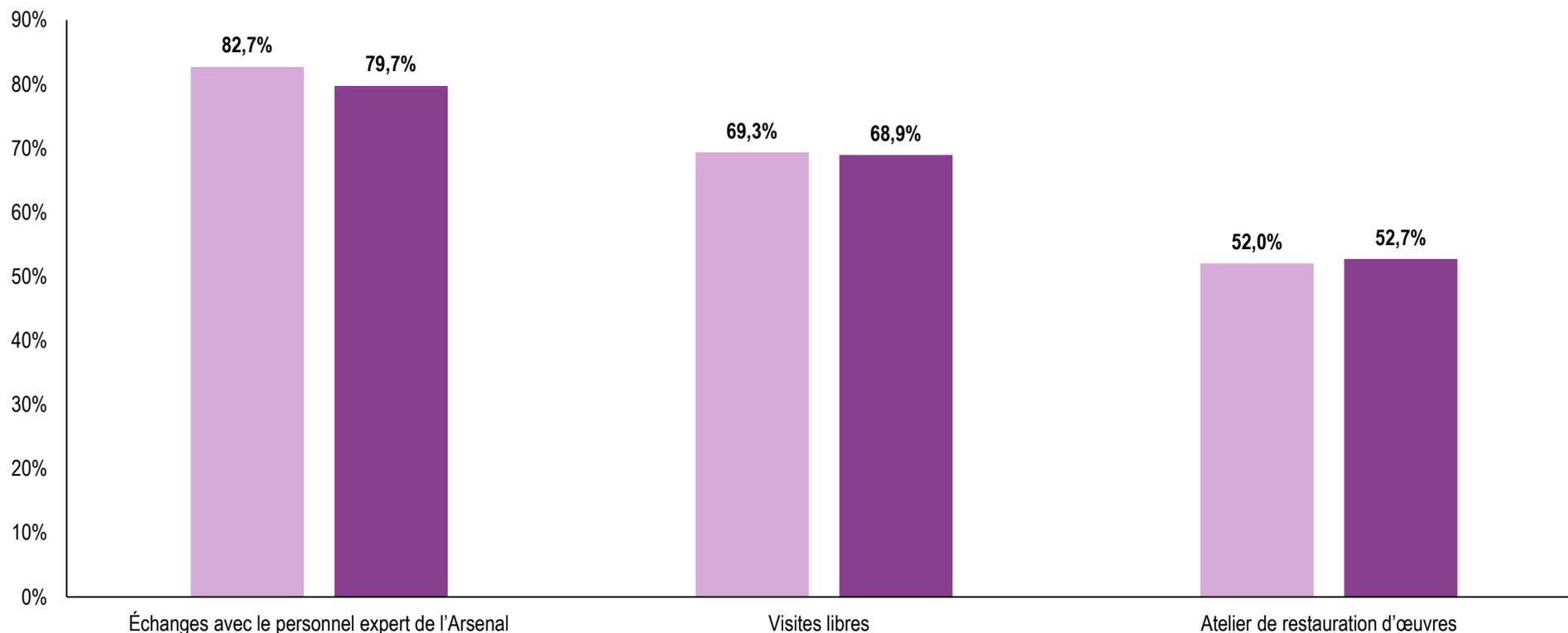
Comment avez-vous entendu parler de l'ouverture de la BnF à l'occasion des JEP ? (2/2)



Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (Arsenal)

149 répondants

Quelles ont été les étapes de votre parcours ?

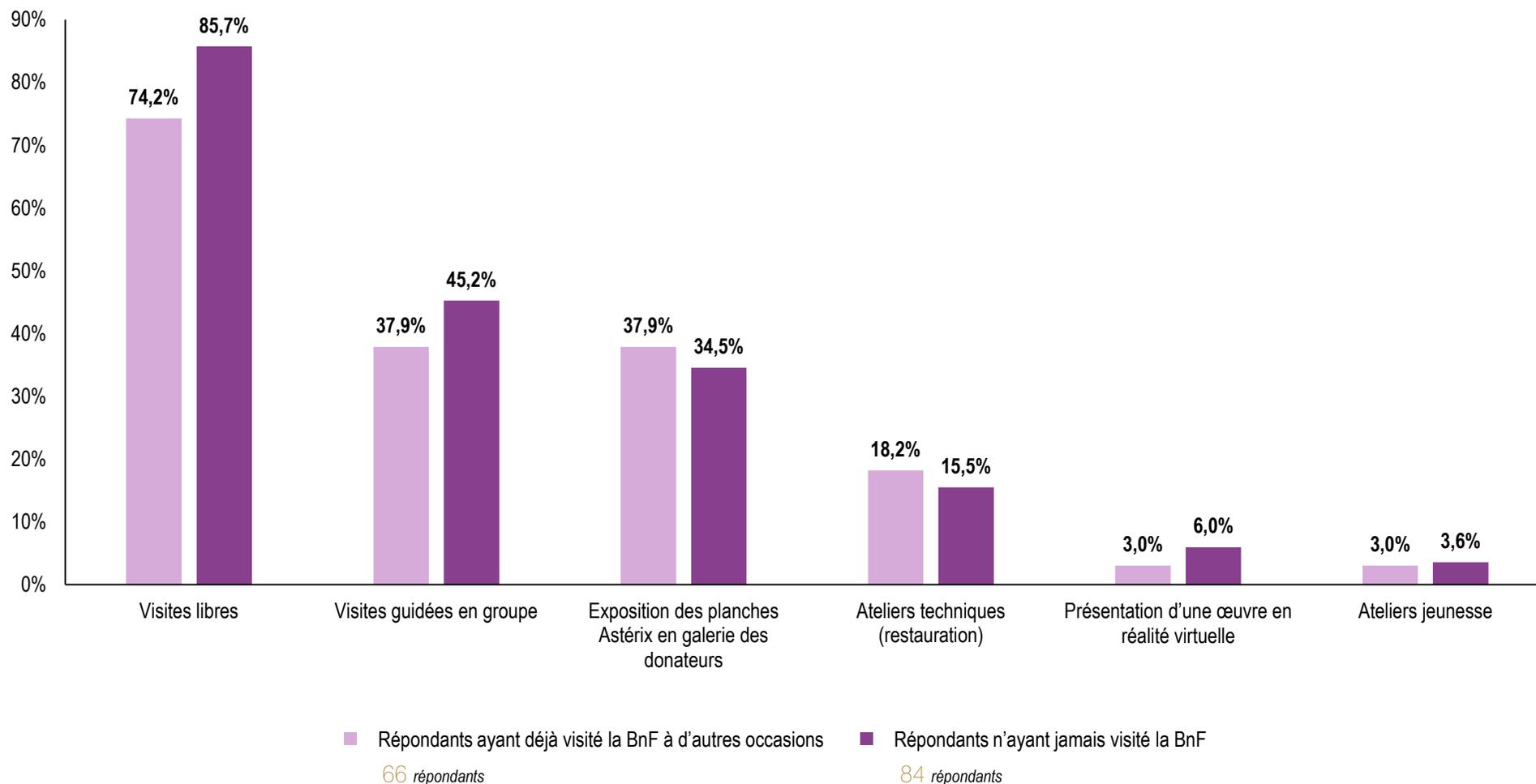


■ Répondants ayant déjà visité la BnF à d'autres occasions ■ Répondants n'ayant jamais visité la BnF
75 répondants 74 répondants

Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (François-Mitterrand)

150 répondants

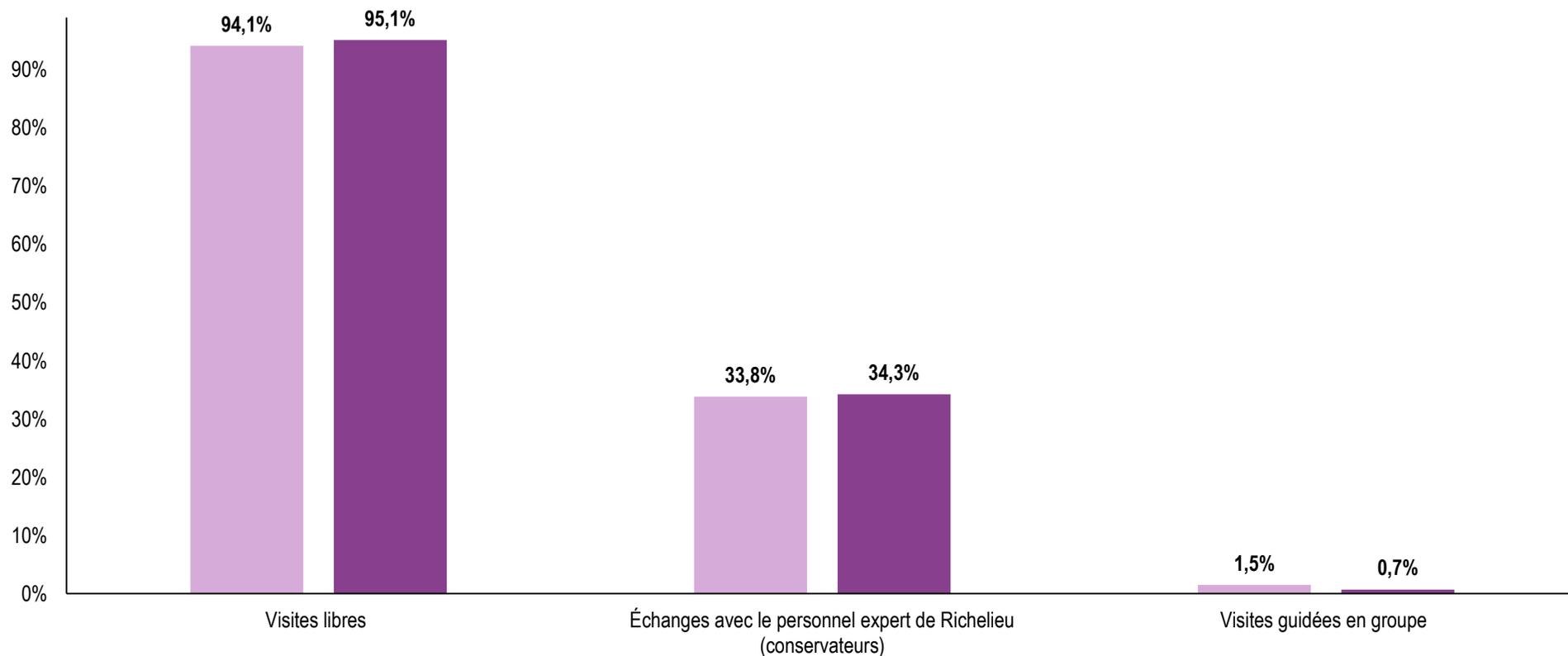
Quelles ont été les étapes de votre parcours ?



Caractéristiques de la visite - Parcours de visite (Richelieu)

211 répondants

Quelles ont été les étapes de votre parcours ?



■ Répondants ayant déjà visité la BnF à d'autres occasions

68 répondants

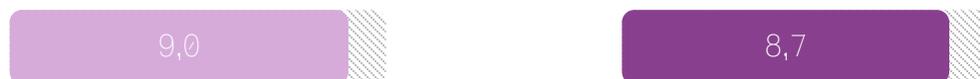
■ Répondants n'ayant jamais visité la BnF

143 répondants

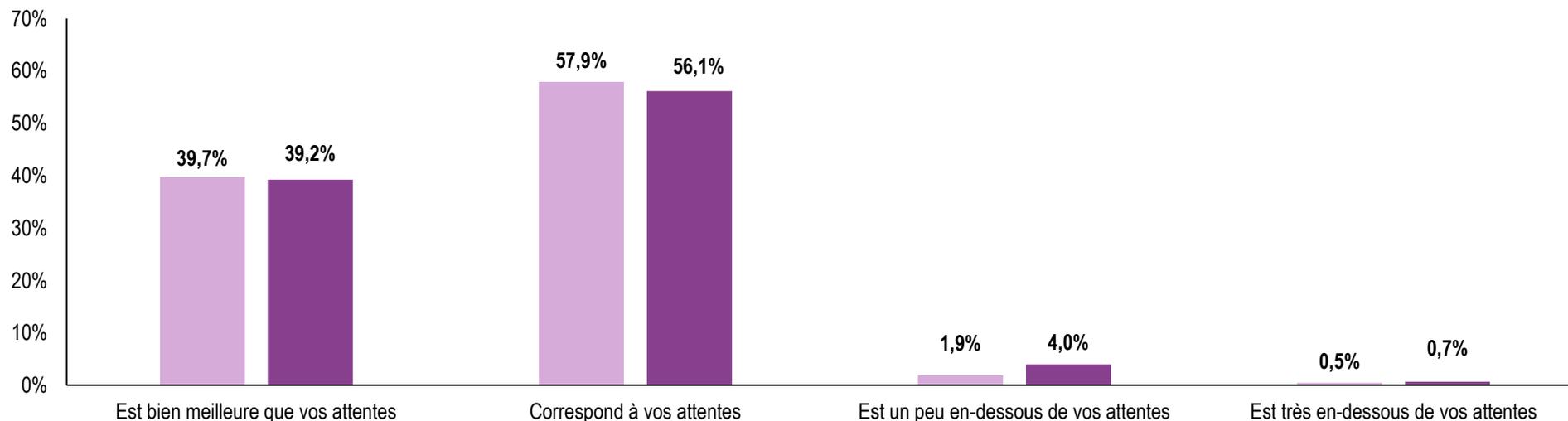
Caractéristiques de la visite - Satisfaction

510 répondants

Sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note), êtes-vous satisfait de la visite que vous venez de réaliser ?



Par rapport à l'idée que vous vous faisiez de cette visite avant de venir, diriez-vous que celle-ci ...



■ Répondants ayant déjà visité la BnF à d'autres occasions ■ Répondants n'ayant jamais visité la BnF

209 répondants

301 répondants

Potentiel retour à la BnF (1/2)

510 répondants

Sur une échelle de 0 à 10 (10 étant la meilleure note), recommanderiez-vous la visite de la BnF ?



Pensez-vous revenir à la BnF ?



■ Répondants ayant déjà visité la BnF à d'autres occasions

209 répondants

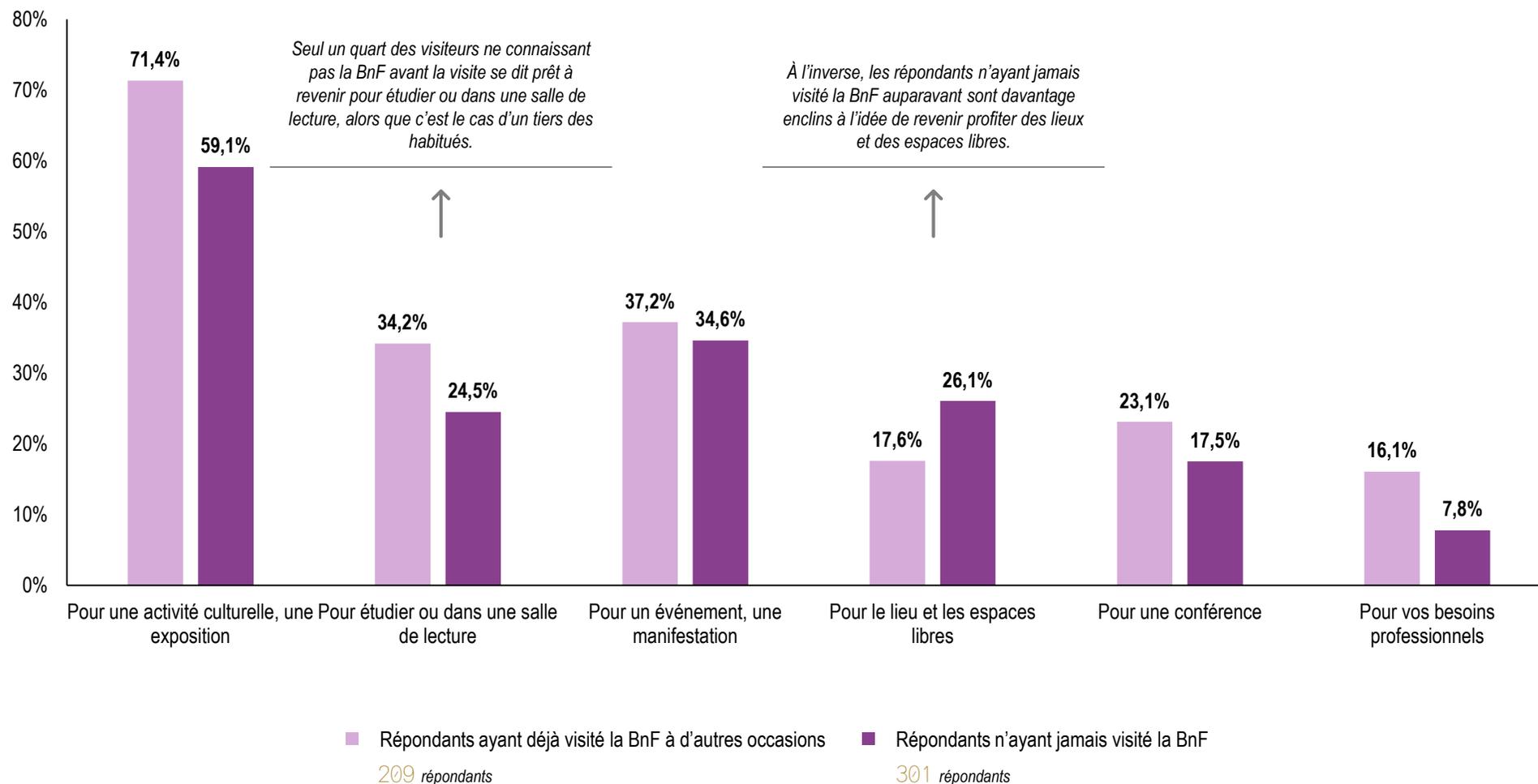
■ Répondants n'ayant jamais visité la BnF

301 répondants

Potentiel retour à la BnF (2/2)

510 répondants

Si oui, à quelle occasion ?



4. Analyse des résultats – Autres tris

Tris selon l'âge

Tris selon le lieu de résidence

Tris selon la pratique d'activités culturelles

Tris selon l'expérience de la BnF

Tris selon le potentiel de retour

Tris selon le potentiel de recommandation

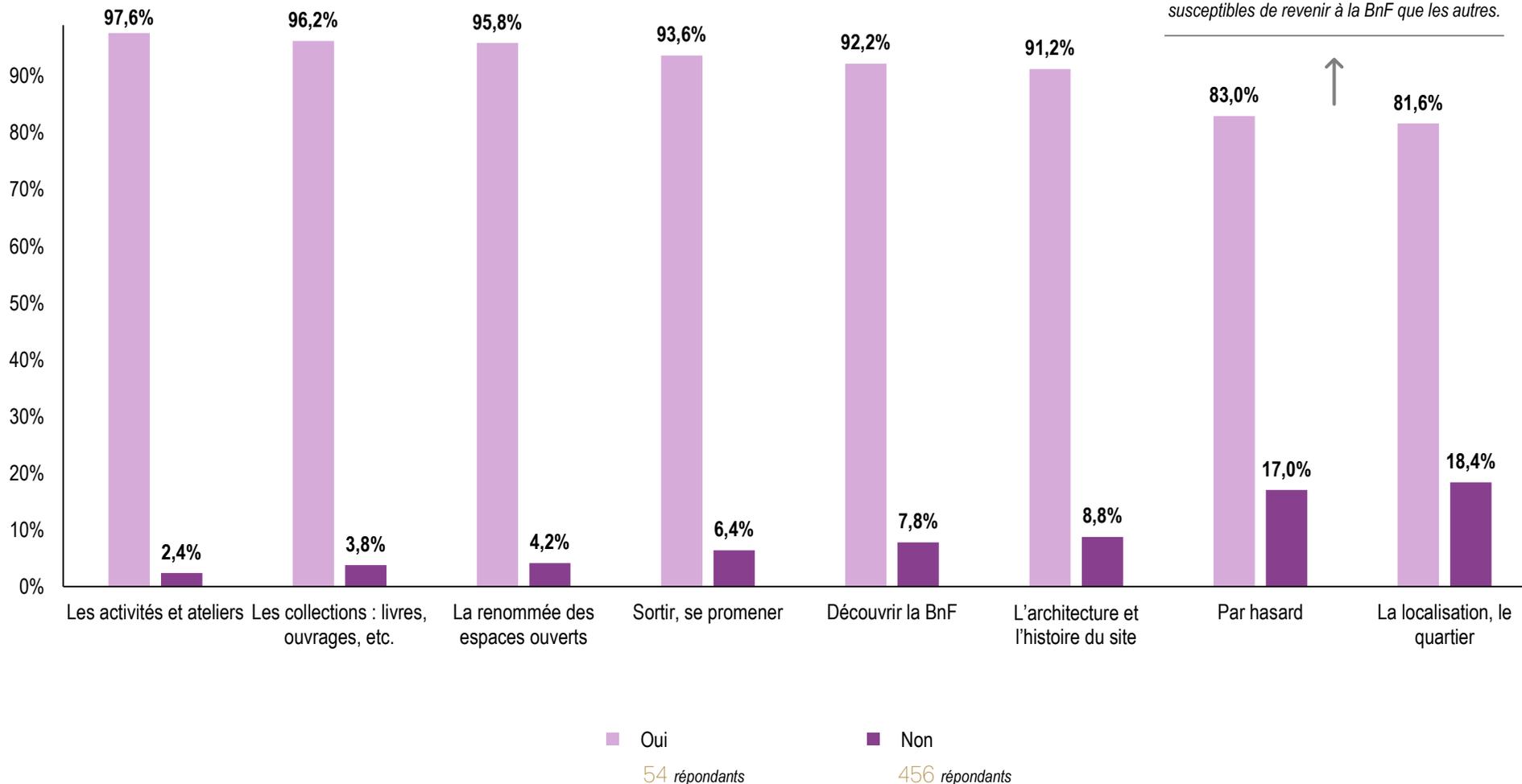


Motivations pour la visite

510 répondants

Pensez-vous revenir à la BnF ? Si oui, à quelle occasion ?

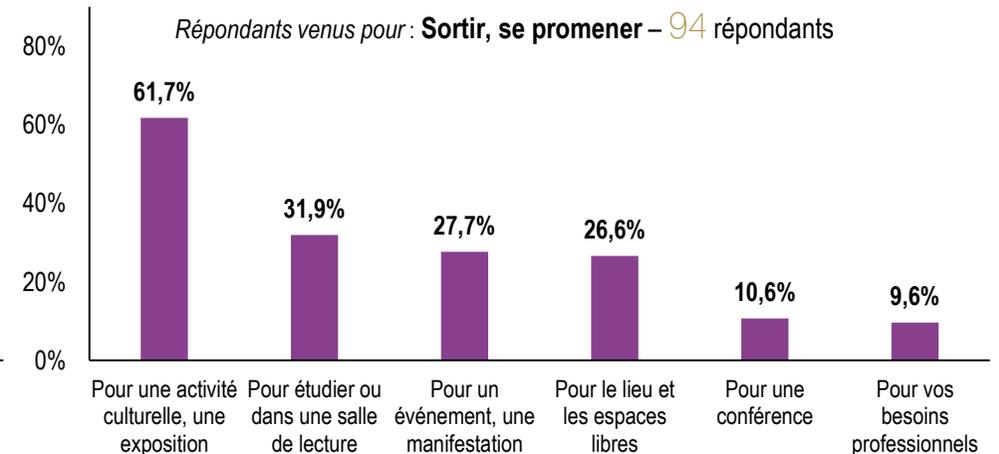
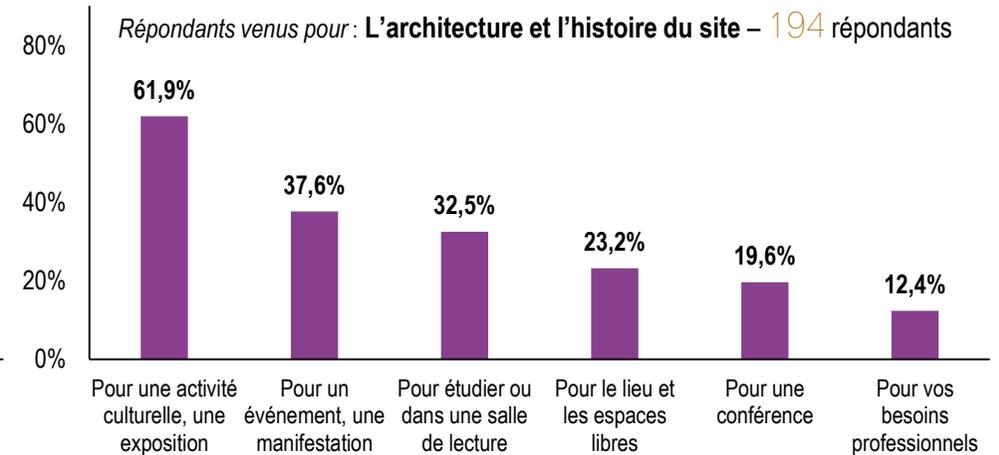
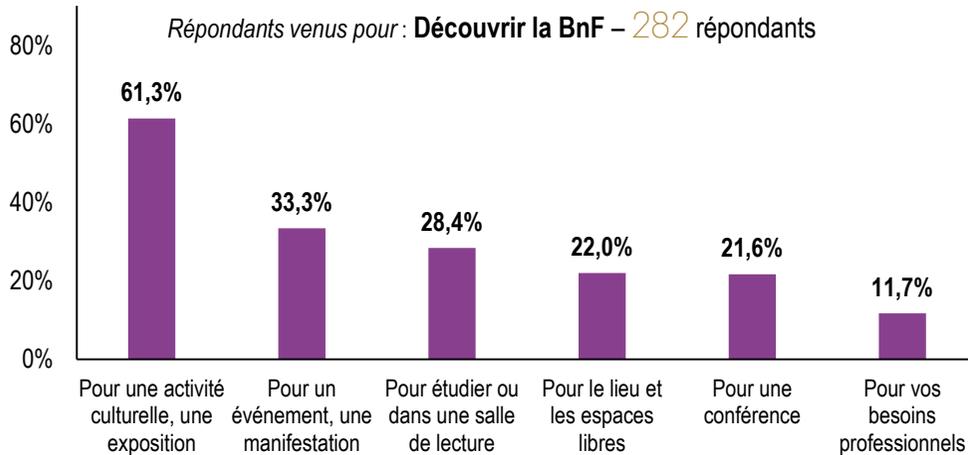
Les visiteurs étant venus par hasard ou pour la localisation de la BnF (ce qui presque du hasard) sont significativement moins susceptibles de revenir à la BnF que les autres.



Potentiel retour à la BnF (1/2)

510 répondants

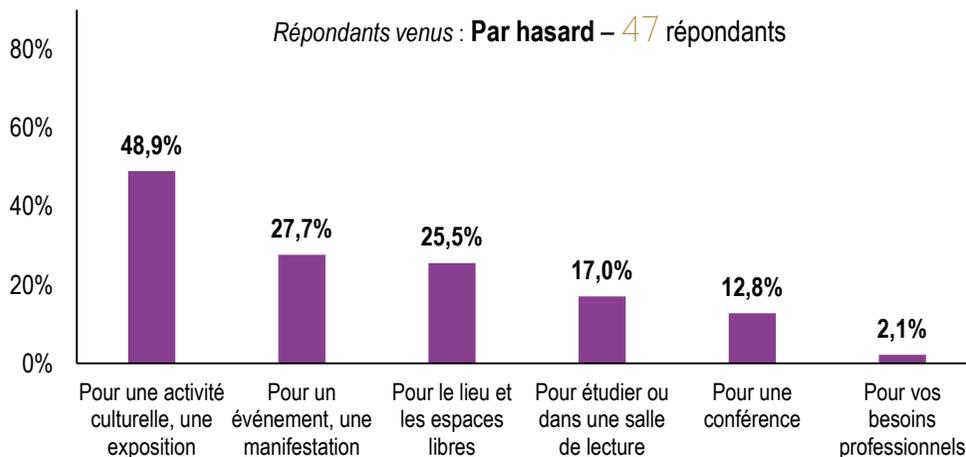
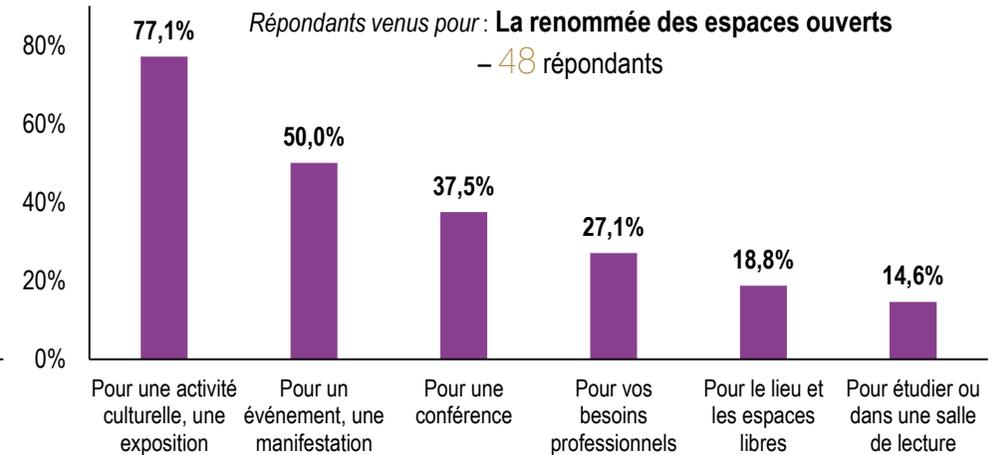
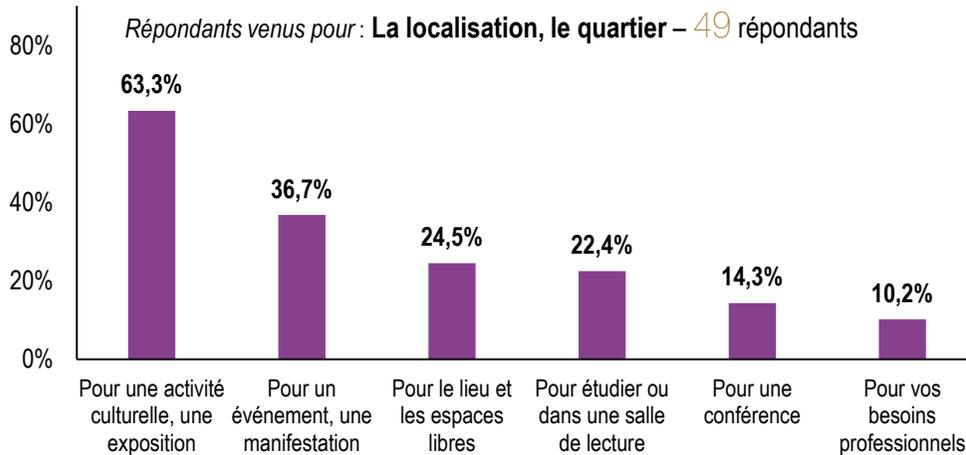
À quelle occasion reviendriez-vous à la BnF ?



Potentiel retour à la BnF (2/2)

510 répondants

À quelle occasion reviendriez-vous à la BnF ?



4. Analyse des résultats – Autres tris

Tris selon l'âge

Tris selon le lieu de résidence

Tris selon la pratique d'activités culturelles

Tris selon l'expérience de la BnF

Tris selon le potentiel de retour

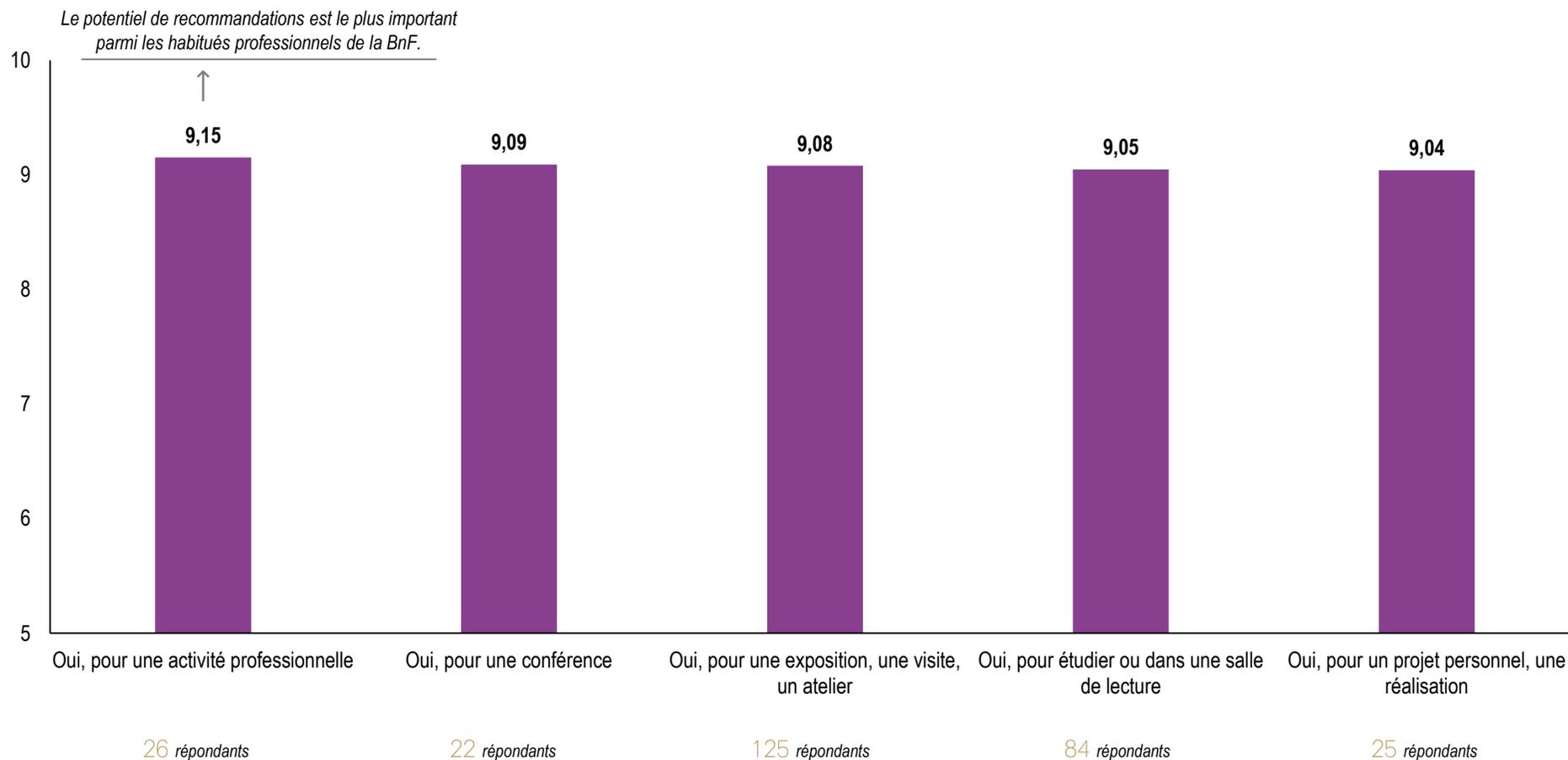
Tris selon le potentiel de recommandation



Expérience antérieure ou habitudes vis-à-vis de la BnF

210 répondants

Moyenne des notes données par les répondants pour évaluer leur potentiel de recommandation :

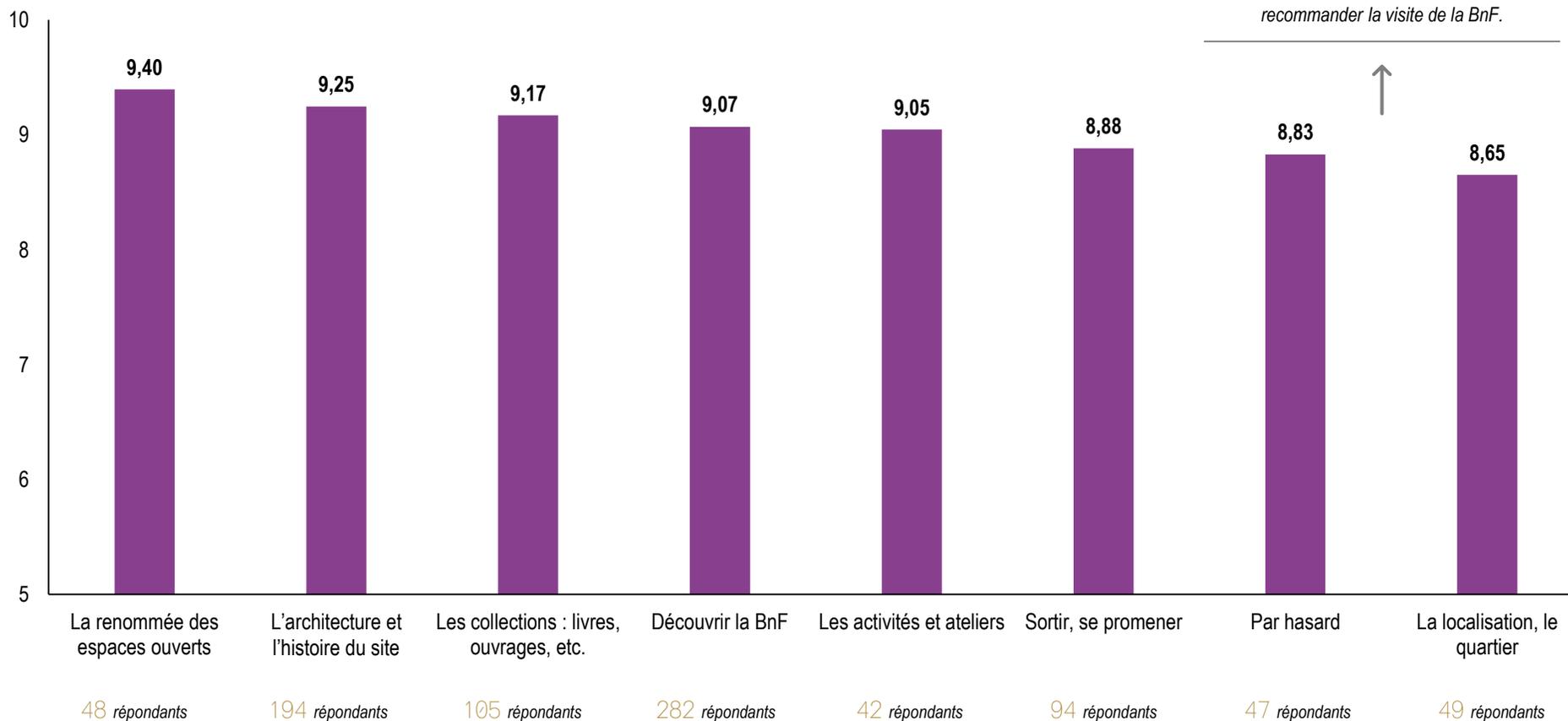


Motivations pour visiter la BnF à l'occasion des JEP

510 répondants

Moyenne des notes données par les répondants pour évaluer leur potentiel de recommandation :

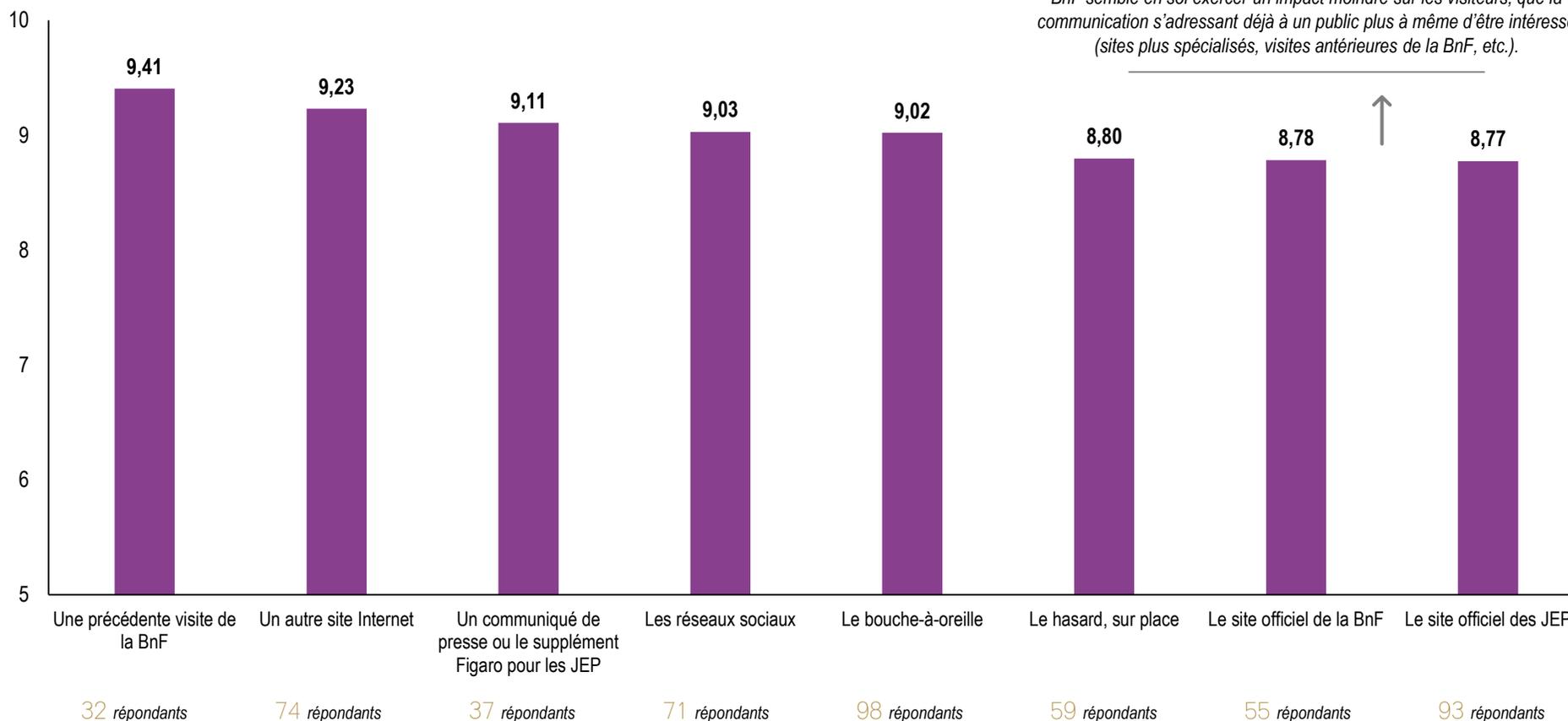
Les visiteurs étant venus par hasard ou pour la localisation de la BnF sont les moins enclins à recommander la visite de la BnF.



Moyens d'information au sujet de l'ouverture de la BnF pour les JEP

510 répondants

Moyenne des notes données par les répondants pour évaluer leur potentiel de recommandation :

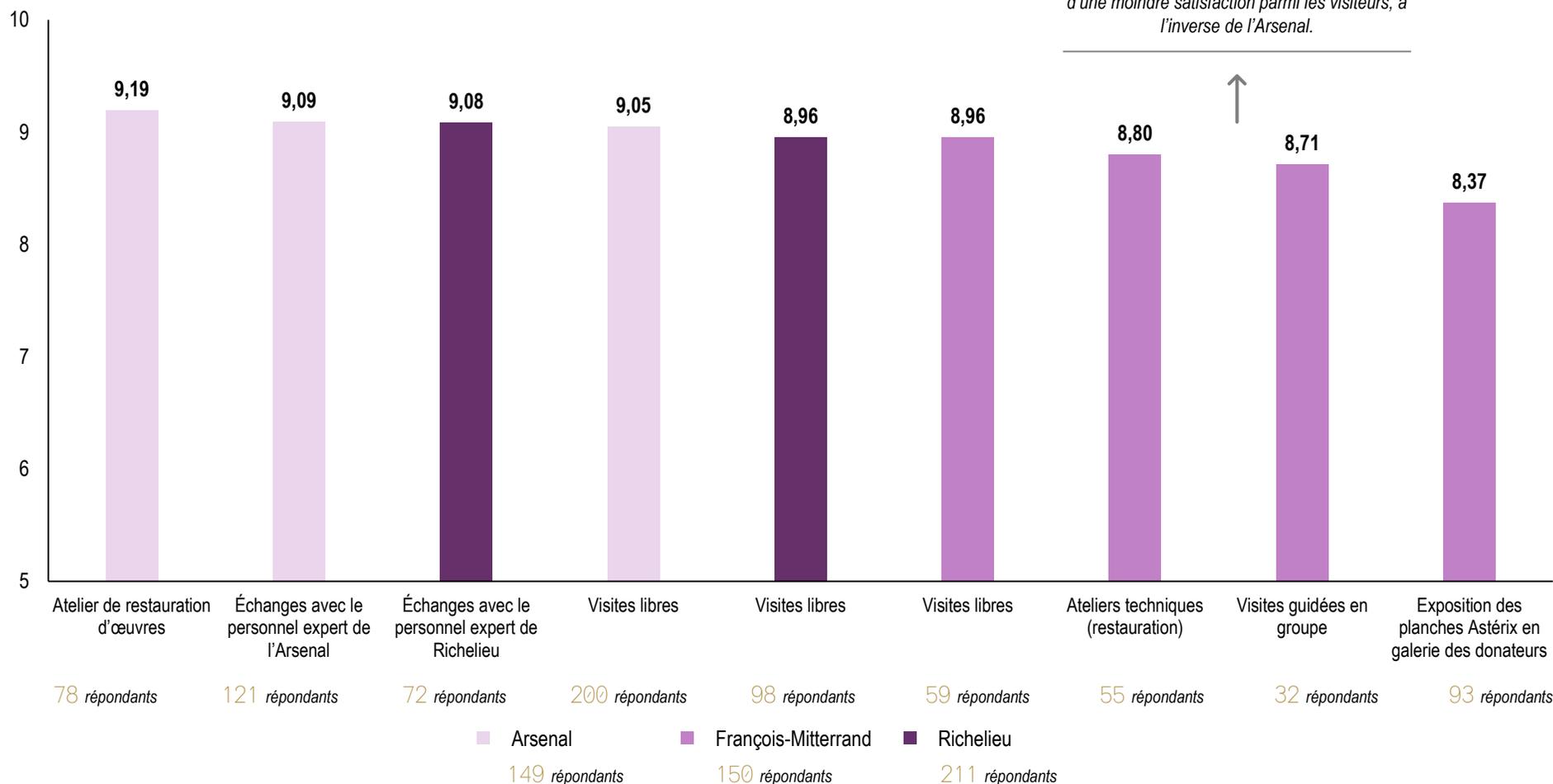


Moyens d'information au sujet de l'ouverture de la BnF pour les JEP

510 répondants

Moyenne des notes données par les répondants pour évaluer leur satisfaction générale selon leur parcours de visite :

De manière générale, François-Mitterrand jouit d'une moindre satisfaction parmi les visiteurs, à l'inverse de l'Arsenal.





{ BnF

Junior  ESSEC
— CONSEIL —

Priscille WALLNER (*Chef de Projet chez Junior ESSEC et étudiante en 2^{ème} année à l'ESSEC*) et **Pierre LEZER** (*Trésorier de Junior ESSEC et étudiant en 2^{ème} année à l'ESSEC*) sont les interlocuteurs permanents de la **Bibliothèque nationale de France**, présidée par **Laurence ENGEL** et représentée dans le cadre de cette étude par **Floriane ZASLAVSKY**.



01 30 75 05 05



je@junioressec.com