

# { BnF



## Evaluation de l'exposition *Astérix à la BnF*

10 janvier 2014

Contexte, objectifs et méthodologie	p.3
I. <u>Echantillon</u>	p.6
II. <u>Équipements et usages technologiques et culturels</u>	p.12
III. <u>Description de la visite</u>	p.15
IV. <u>Satisfaction</u>	p.25
V. <u>Les canaux de communication</u>	p.36
VI. <u>Impacts pour la BnF</u>	p.41
Conclusions	p.45



## Contexte, objectifs et méthodologie

- Au-delà de ses missions de collecte, de conservation et de communication du patrimoine, la Bibliothèque nationale de France possède sur ses sites des espaces d'exposition qui ont accueilli en 2012 plus de 146 000 visiteurs dont 52 000 environ pour la Grande galerie du site François-Mitterrand.
- En avril 2011, Albert Uderzo a fait don de 120 planches originales issues de 3 albums des aventures d'Astérix. Ce don a été l'occasion d'une grande exposition sur le site François-Mitterrand (Grande Galerie) du 16 octobre 2013 au 26 janvier 2014.
- Compte tenu du sujet, et suite à un focus group organisé en 2012 avec des publics potentiels, un objectif de fréquentation élevé était fixé pour cette exposition. La BnF souhaitait que soient évalués la satisfaction du public, son niveau de diversification et l'impact de l'exposition sur l'image de l'institution.

## Dans ce contexte, les objectifs de l'étude étaient de :

- 1. Mettre en place un dispositif quantitatif de mesure de la satisfaction des visiteurs de l'exposition**
- 2. Evaluer la satisfaction des publics** sur site auprès d'un échantillon de 300 visiteurs
- 3. Comparer les résultats obtenus** avec les attentes exprimées lors des études préalables, les objectifs fixés par les organisateurs et avec les données de l'Observatoire des publics.

## Une méthodologie quantitative avec une interrogation en sortie d'exposition

- Le recueil s'est déroulé en deux temps :
  - Une première vague pendant les vacances scolaires (Toussaint, du 24 au 30 octobre) pour s'assurer de capter un maximum de familles
  - Une seconde vague hors période de vacances scolaires (du 22 au 29 novembre)
- Un recueil du mardi au dimanche, avec une présence enquêteurs de 11h à 18h
- Au final, 401 enquêtes ont été réalisées (pour un objectif initial de 300)

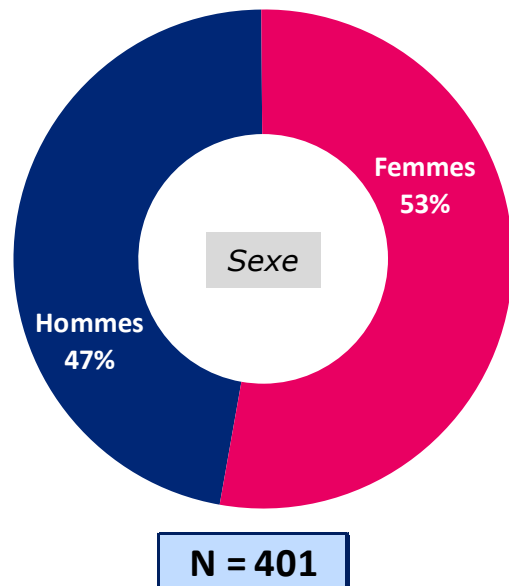
Nombre de répondants en 1ère vague	196
Nombre de répondants en 2ème vague	205
<b>Echantillon total</b>	<b>401</b>



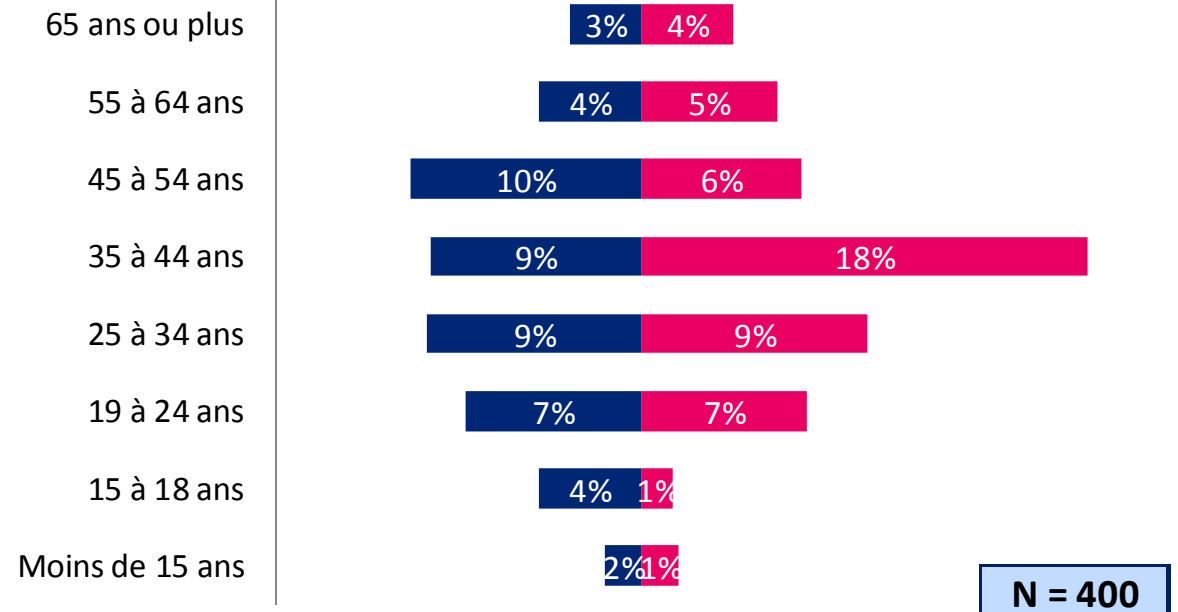
## I. Echantillon

## Un échantillon respectant la parité hommes / femmes

- Les répondants ont en **moyenne 39 ans**
- ... tandis que les visiteurs des expositions de la BnF ont en moyenne 46 ans (selon l'Observatoire des publics de la BnF, 2012)

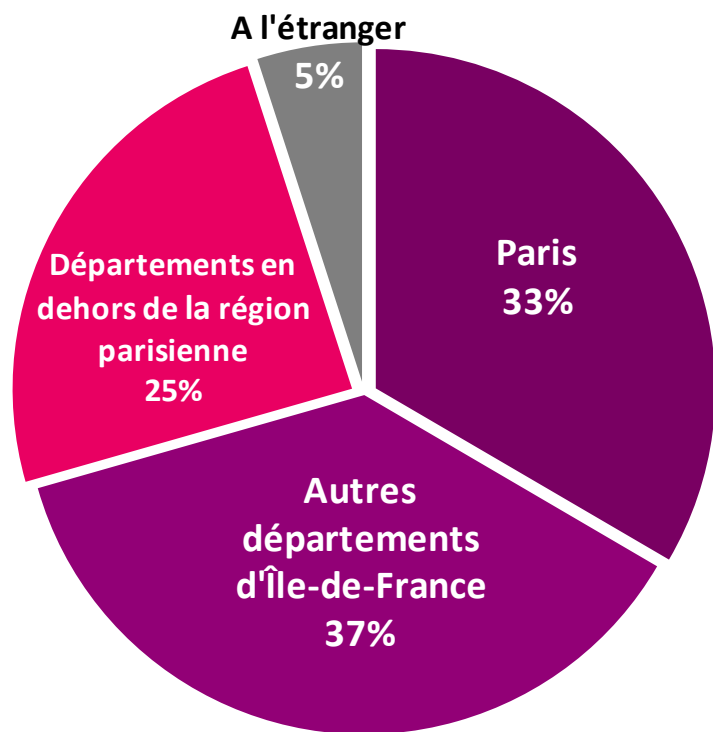


Pouvez-vous me préciser votre âge ?



## ... composé essentiellement de résidents d'Île-de-France

- 25% des visiteurs viennent toutefois de Province, quasi le double de la moyenne des autres expositions de la BnF (13% : Observatoire des publics)
- On compte également davantage de touristes français parmi le public ayant visité l'exposition lors de la première vague, qui a eu lieu pendant les vacances scolaires



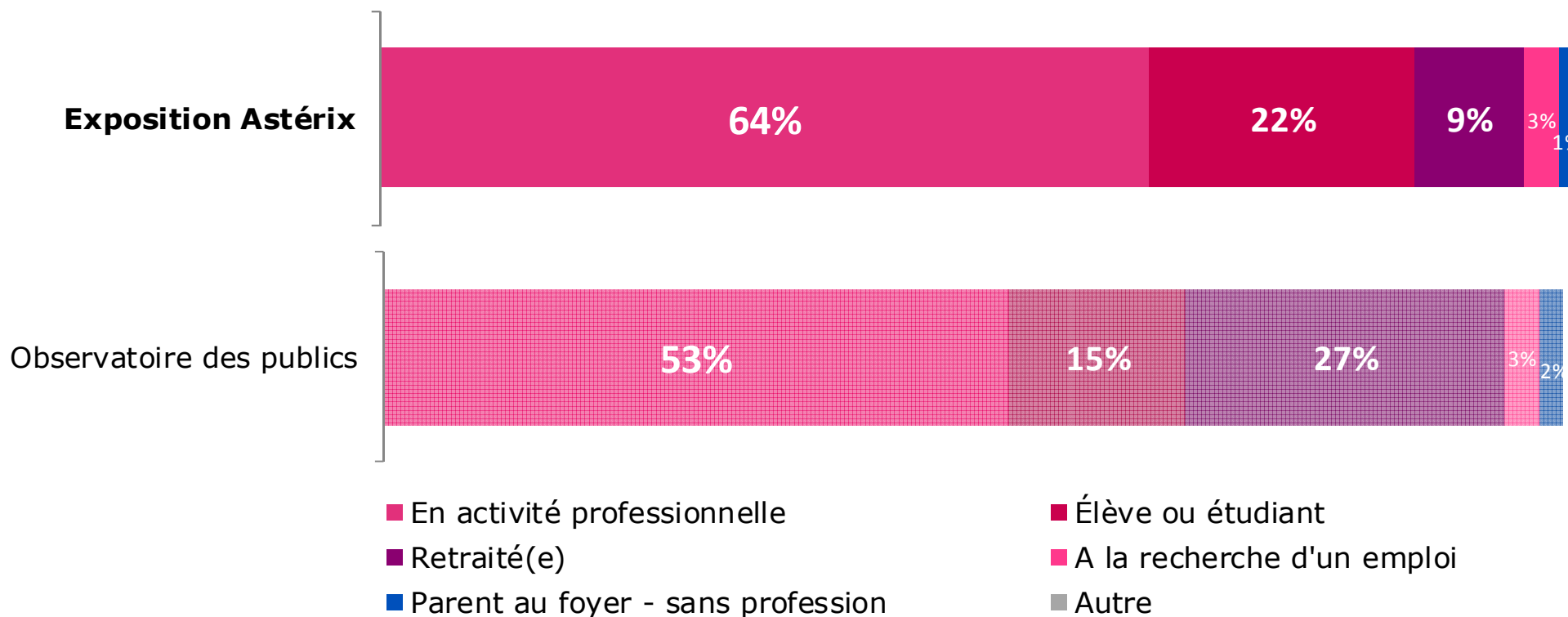
Quel est votre lieu de résidence habituel ?

	Vague 1	Vague 2
Paris	27%	40%
Autres départements d'Île-de-France	40%	34%
Départements en dehors de la région parisienne	30%	19%
Etranger	3%	7%
Effectif total	191	190

N = 401



## L'exposition Astérix a attiré plus d'actifs, d'élèves et étudiants et moins de retraités, comparé aux autres expositions de la BnF

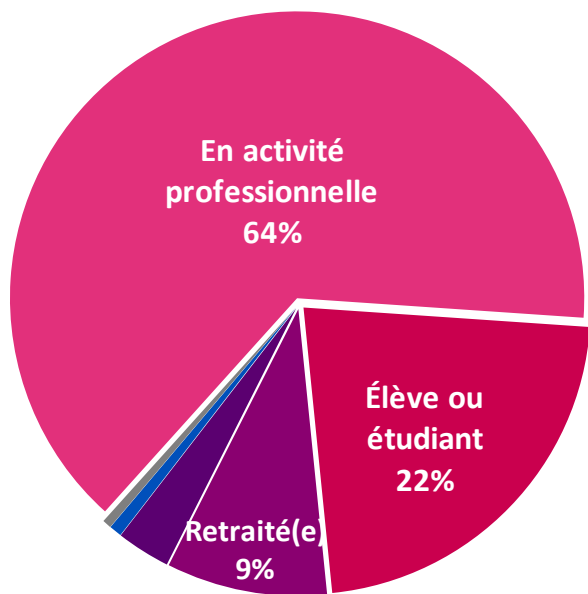


N = 401

## Une part très importante de cadres (46%)

- ... contre 36 % de cadres en moyenne pour toutes les autres expositions
- Une part croissante des employés (17% pour Astérix vs. 6% pour l'Observatoire des publics)

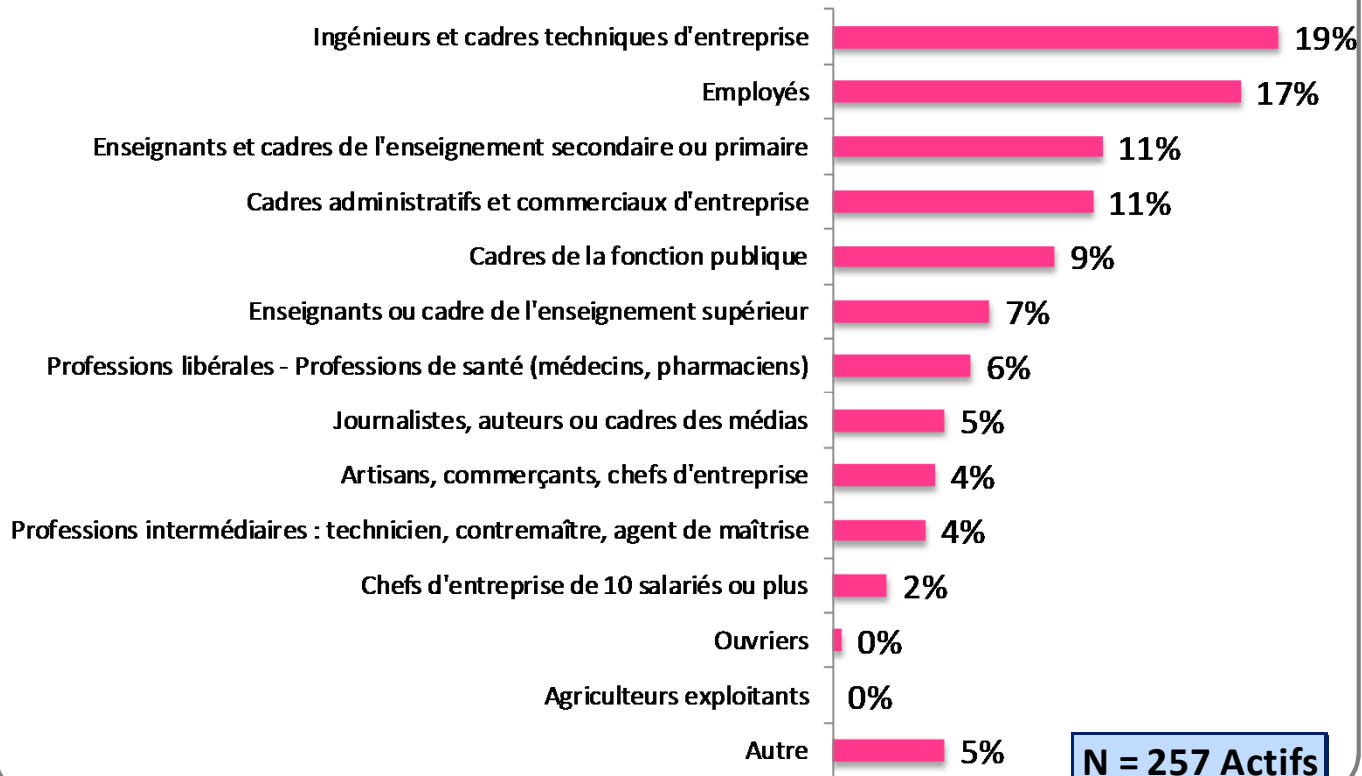
Actuellement, vous êtes...



- A la recherche d'un emploi (3%)
- Parent au foyer - sans profession (1%)
- Autre (1%)

N = 401

Quelle est votre profession ?

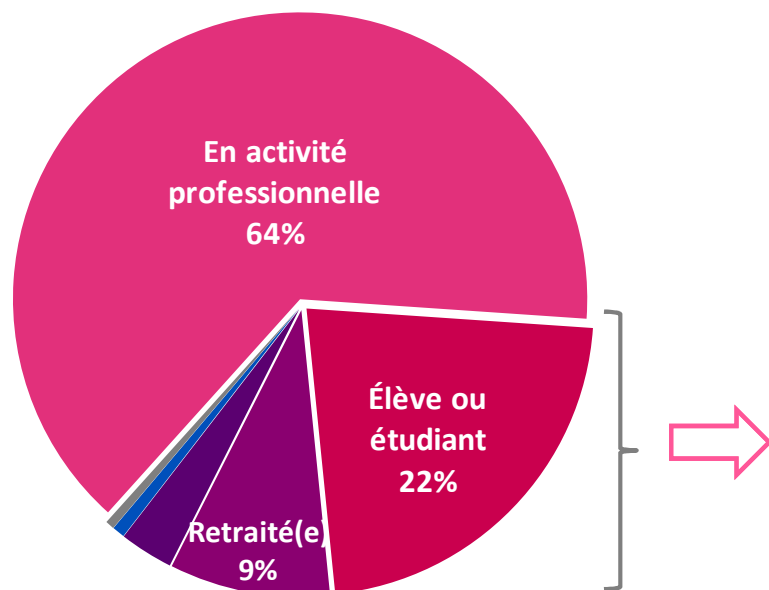


N = 257 Actifs

## 1 répondant sur 5 est élève ou étudiant

- Parmi ces élèves ou étudiants, près de 30% sont encore collégiens ou lycéens alors qu'ils ne représentent que 10% des autres visiteurs d'exposition (Observatoire des publics).

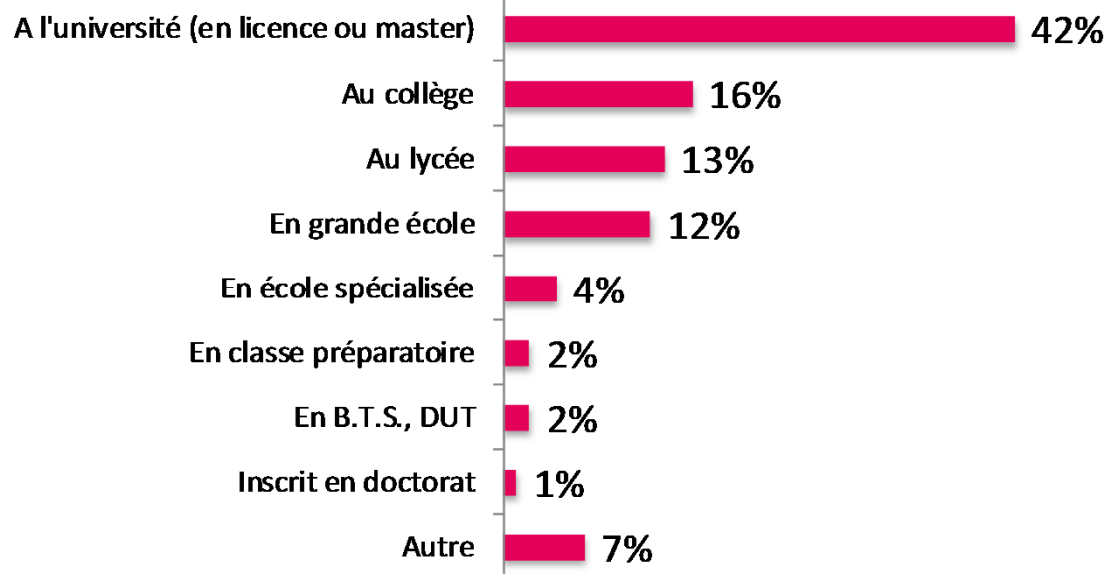
Actuellement, vous êtes...



- A la recherche d'un emploi (3%)
- Parent au foyer - sans profession (1%)
- Autre (1%)

N = 401

Vous êtes actuellement :



N = 90 Etudiants

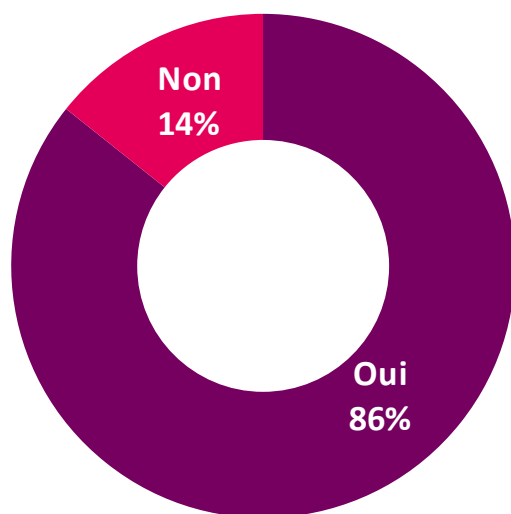


## II. Équipements et usages technologiques et culturels

### Un public déjà habitué des musées et expositions et globalement connecté

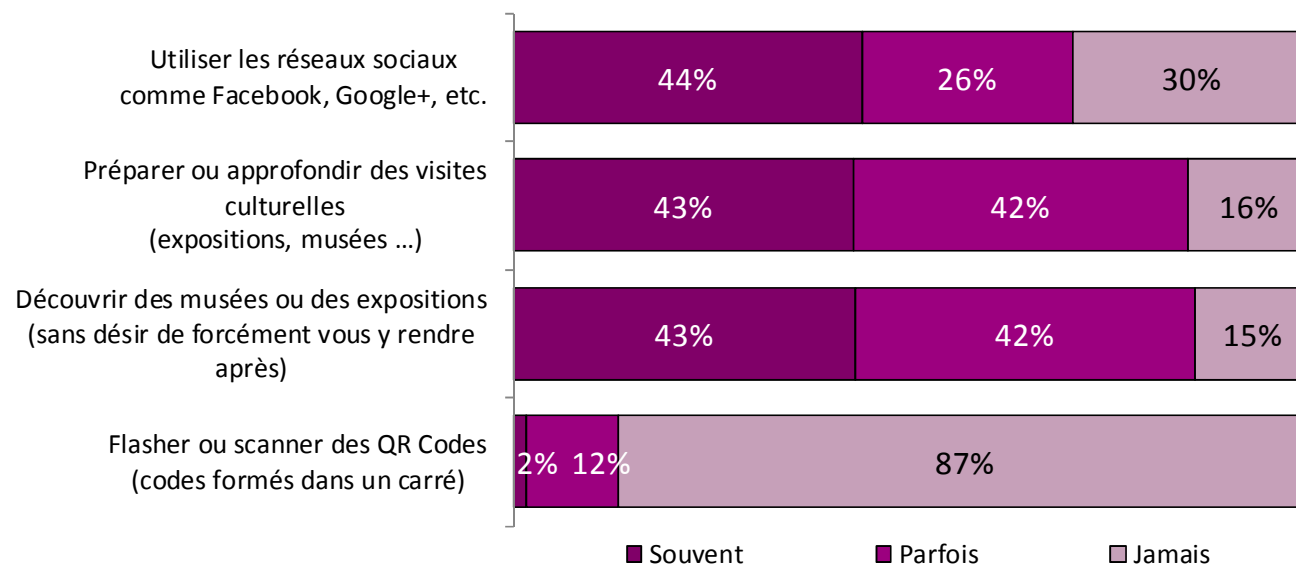
- Ils sont nombreux à utiliser Internet pour découvrir, préparer ou approfondir les visites culturelles

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous visité un musée ou une galerie d'art présentant des collections permanentes ou temporaires ?



N = 399

Utilisez-vous Internet souvent, parfois, jamais pour :



N = 347

### Un public déjà habitué des musées et expositions et globalement connecté (suite)

- Une présence massive sur les réseaux sociaux pour les moins de 35 ans
- Un couplage entre Internet et visites culturelles fréquent sauf chez les plus jeunes (< 25ans)

Utilisez-vous Internet pour aller sur les réseaux sociaux comme Facebook, Google+, etc. ?

	Moins de 15	15 à 18 ans	19 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou plus	Total
Souvent		61%	81%	61%	33%	36%	20%	12%	44%
Parfois	38%	11%	13%	28%	26%	34%	40%	20%	26%
Jamais	63%	28%	6%	11%	40%	30%	40%	68%	30%
Total	8	18	53	64	87	56	35	25	347

Utilisez-vous Internet pour préparer ou approfondir des visites culturelles (expositions, musées...)

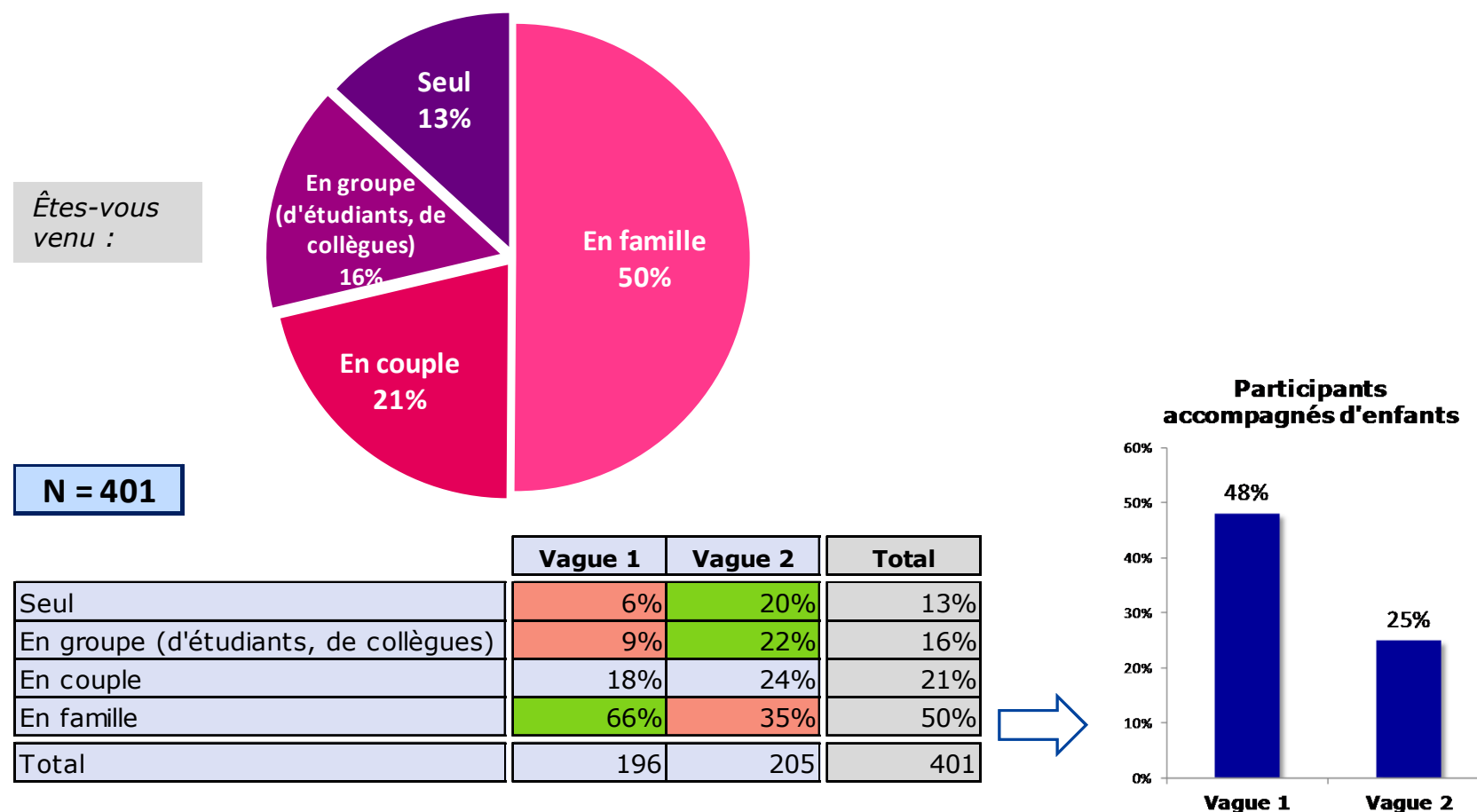
	Moins de 15	15 à 18 ans	19 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou plus	Total
Souvent		22%	32%	48%	43%	50%	57%	44%	43%
Parfois	75%	67%	53%	34%	49%	34%	26%	20%	42%
Jamais	25%	11%	15%	17%	8%	16%	17%	36%	16%
Total	8	18	53	64	87	56	35	25	347



### III. Description de la visite

## Les personnes interrogées ont privilégié les visites en famille ou en couple

- La première vague est marquée majoritairement par des visites en famille avec enfants, tandis que lors de la deuxième vague on compte plus de visiteurs seuls ou en visite de groupe

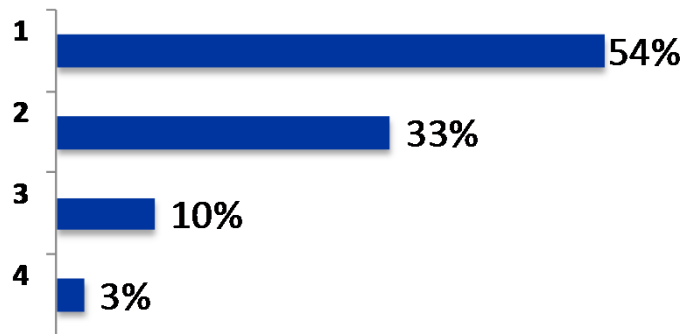




#### Des visites en famille avec un seul enfant en général

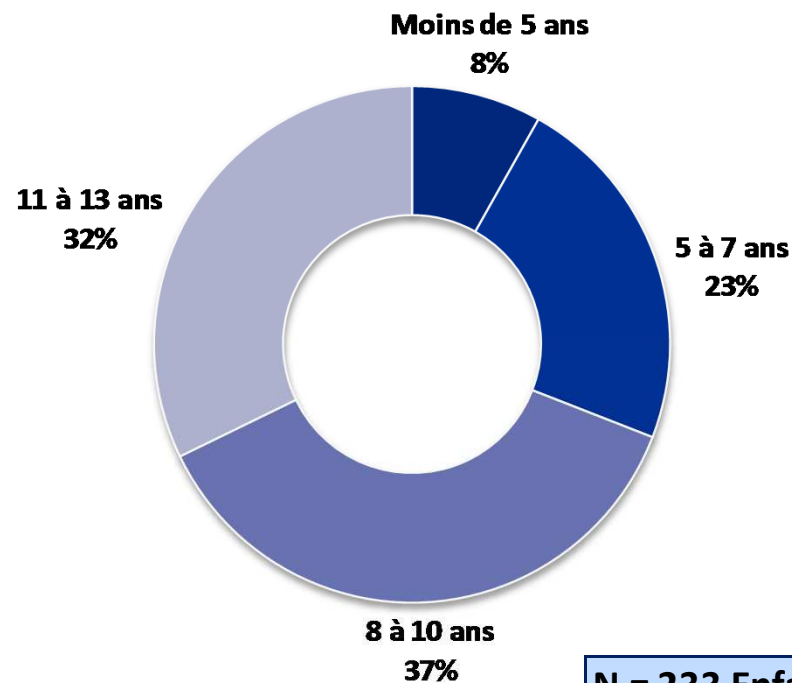
- Une exposition à partir de 7 ans... mais 31% des enfants présents étaient plus jeunes

Combien d'enfants vous accompagnez ?



N = 145

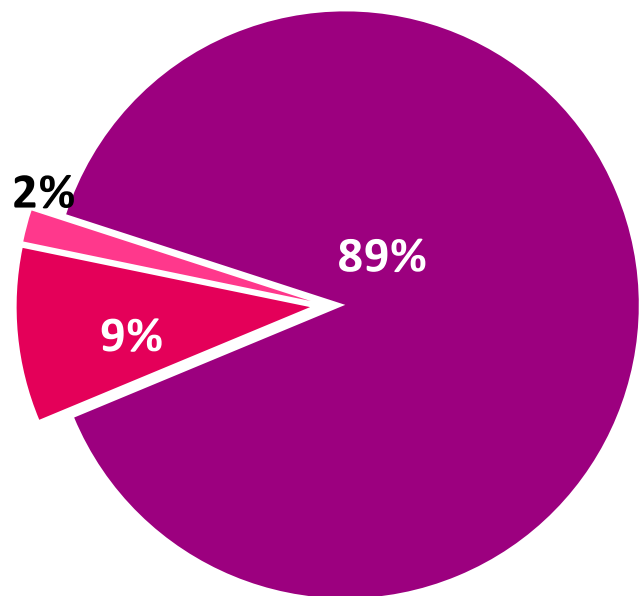
Quel âge ont-ils ?



N = 233 Enfants

## Un public venu à la BnF spécialement pour l'exposition Astérix

- Ce sont surtout les personnes venues en famille qui se sont déplacées uniquement pour visiter l'exposition Astérix. Les personnes venues sans enfants ont été plus nombreuses à profiter également d'autres services proposés par la BnF.



**N = 399**

- Vous êtes venu spécialement pour l'exposition Astérix à la BnF
- Vous êtes venu à la BnF pour une autre raison et vous en avez profité pour visiter l'exposition Astérix
- Vous êtes venu à la BnF sans motif précis et vous avez découvert la présence de l'exposition Astérix sur place

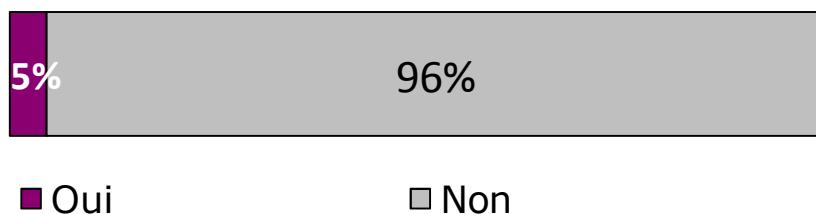
*Parmi les propositions suivantes quelle est celle qui correspond le mieux à votre situation ?*

	Seul	En groupe	En couple	En famille	Total
Vous êtes venu spécialement pour l'exposition Astérix à la BnF	75%	80%	93%	93%	89%
Vous êtes venu à la BnF pour une autre raison et vous en avez profité pour visiter l'exposition Astérix	19%	18%	7%	6%	9%
Vous êtes venu à la BnF sans motif précis et vous avez découvert la présence de l'exposition Astérix sur place	6%	2%		2%	2%
Total	53	61	85	200	399

## Les visiteurs de l'exposition Astérix sont peu nombreux à avoir profité d'autres expositions présentes à la BnF

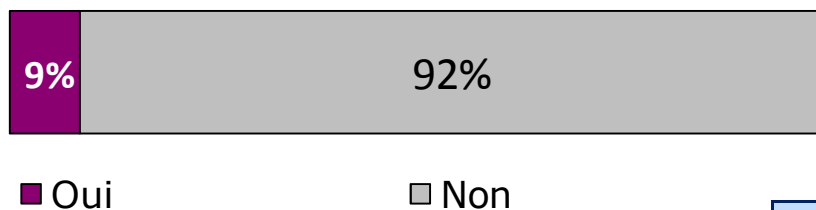
- C'est encore une fois les personnes venues en famille qui ont le moins profité des autres expositions proposées par la BnF

Aujourd'hui, lors de votre visite à la BnF, avez-vous également visité (ou allez-vous visiter) l'exposition de dessins de Matthew Barney ?



	Seul	En groupe	En couple	En famille	Total
Oui	8%	5%	9%	2%	5%
Non	93%	95%	91%	99%	96%
Total	53	62	85	201	401

Avez-vous regardé une exposition située dans les autres espaces d'exposition de la bibliothèque ?



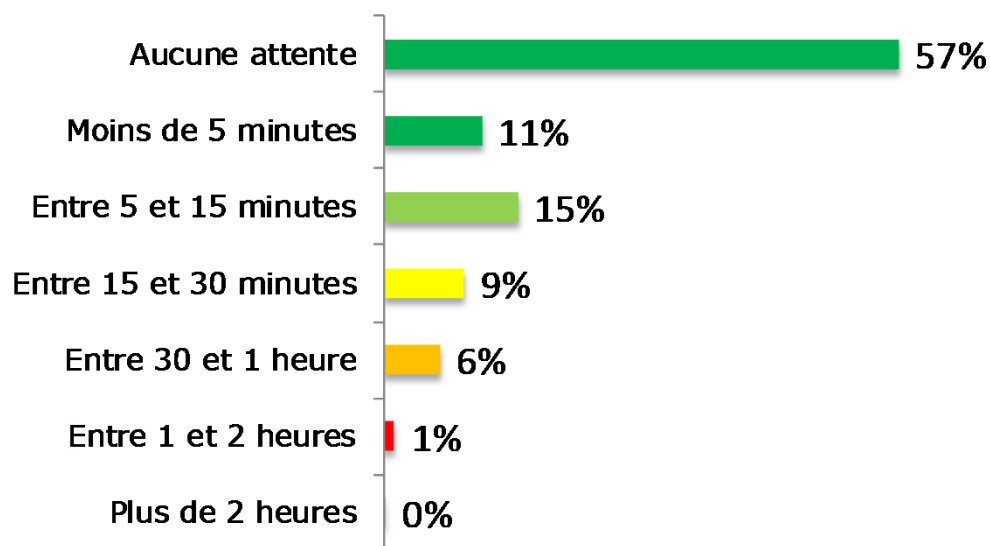
	Seul	En groupe	En couple	En famille	Total
Oui	21%	8%	7%	6%	9%
Non	79%	92%	93%	94%	92%
Total	53	62	85	201	401

**N = 401**

**Pour la majorité des visiteurs l'attente n'a pas été très longue, bien que pour certains elle a excédé les 30 minutes**

- Les visiteurs de la première vague ont rencontré, dans l'ensemble, plus d'attente pour accéder à l'exposition

A combien de temps estimez-vous votre attente avant d'accéder à l'exposition ?

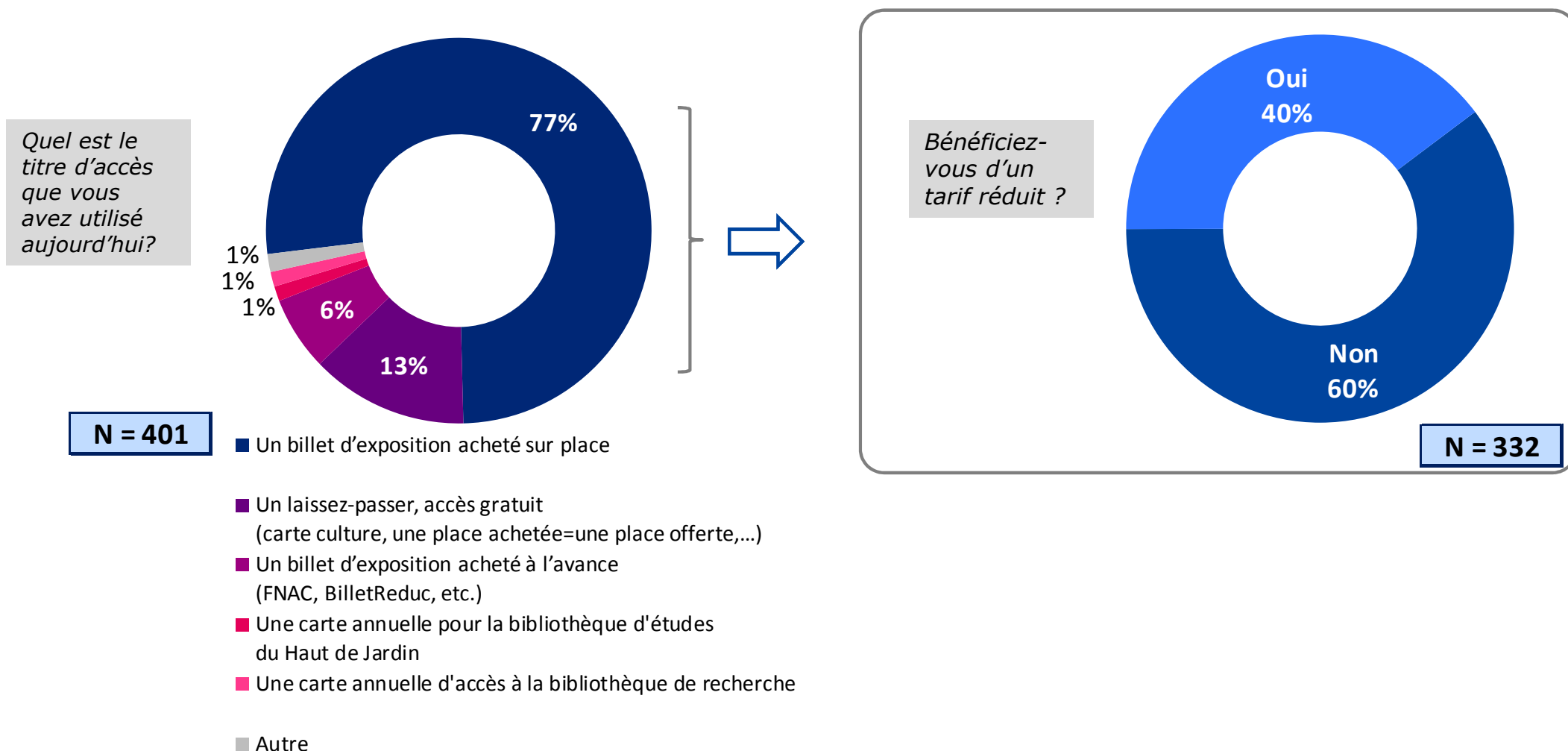


	Vague 1	Vague 2	Total
Aucune attente	45%	69%	57%
Moins de 5 minutes	13%	9%	11%
Entre 5 et 15 minutes	17%	13%	15%
Entre 15 et 30 minutes	10%	8%	9%
Entre 30 et 1 heure	12%	1%	6%
Entre 1 et 2 heures	3%	0%	1%
Plus de 2 heures	0%	1%	0%
(Ne pas citer) NSP	0%	0%	0%
Total	196	205	401

N = 401

#### 3 visiteurs sur 4 ont acheté leur billet d'entrée à l'exposition sur place

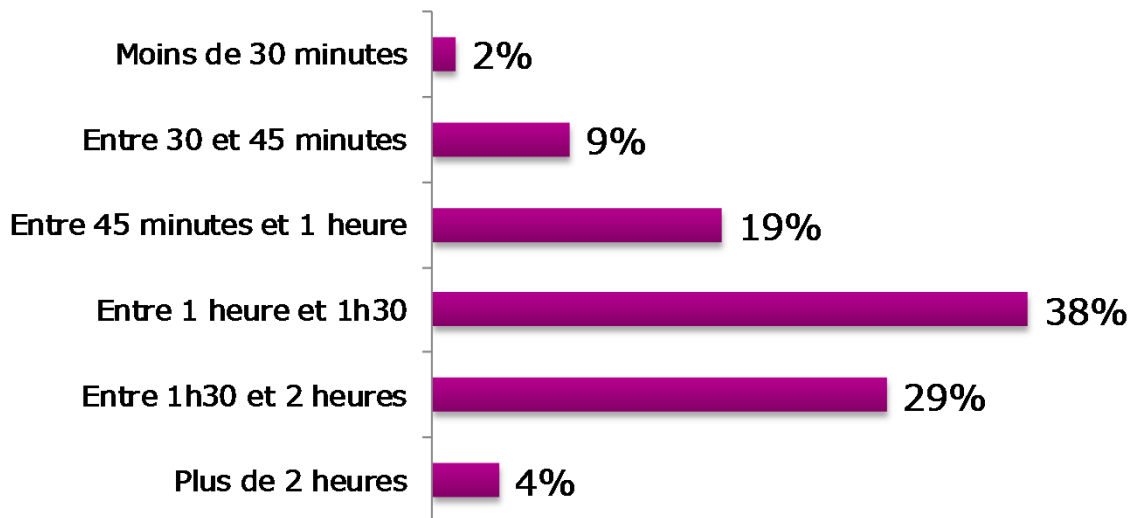
- 40% de visiteurs ayant acheté un billet ont bénéficié d'un tarif réduit



## En moyenne la visite a duré 1 heure et quart

- Les visiteurs de la seconde vague ont passé plus de temps dans la salle d'exposition

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



N = 400

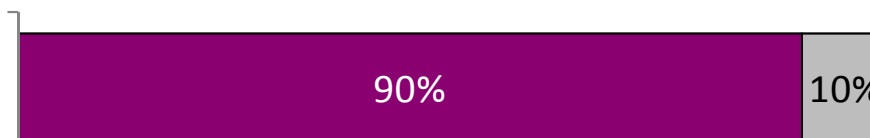
	Vague 1	Vague 2	Total
Moins de 30 minutes	2%	1%	2%
Entre 30 et 45 minutes	9%	9%	9%
Entre 45 minutes et 1 heure	18%	19%	19%
Entre 1 heure et 1h30	44%	32%	38%
Entre 1h30 et 2 heures	22%	35%	29%
Plus de 2 heures	5%	4%	4%
Total	196	204	400

## Une grande partie des visiteurs a utilisé des dispositifs interactifs et a pris le temps de regarder les documents audiovisuels ou écouter les documents sonores

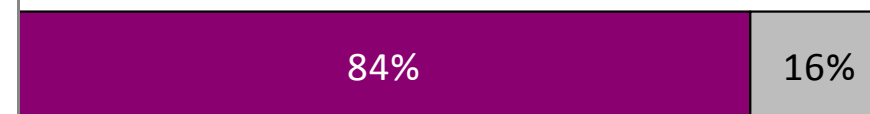
- Le livret de jeu a été utilisé par 41% de visiteurs venus en famille avec enfants

Avez-vous...

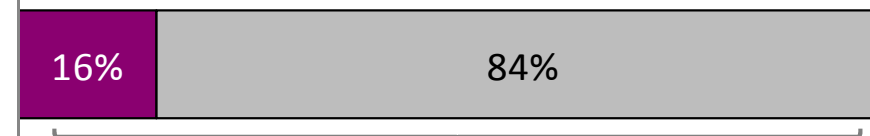
pris le temps de regarder les documents audiovisuels ou écouter les documents sonores ?



utilisé les dispositifs interactifs (qui demandent une manipulation de votre part) ?



utilisé le livret de jeu disponible à l'entrée ?



■ Oui ■ Non

N = 347

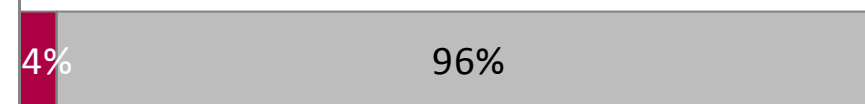


Avez-vous utilisé le livret de jeu disponible à l'entrée ?

Visiteurs venus en famille avec enfants (N=114)



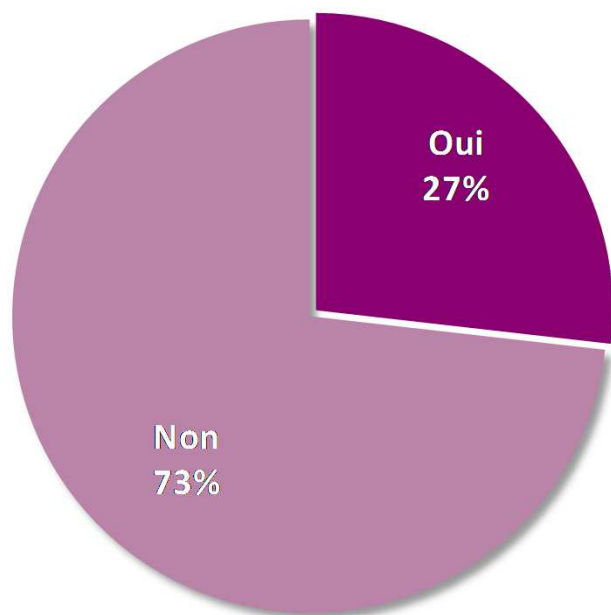
Autres visiteurs (N=233)



■ Oui ■ Non

## Un tiers des familles avec enfants étaient informés des activités pour les enfants proposées par la BnF autour de l'exposition Astérix

- Le public ayant visité l'exposition Astérix lors de la deuxième vague était nettement mieux informé des différentes activités pour les enfants proposées par la BnF



Connaissez-vous les activités pour les enfants proposées par la BnF autour de l'exposition Astérix ?

	Vague 1	Vague 2	Total
Oui	17%	49%	27%
Non	83%	51%	73%
Total	124	55	179

N = 179



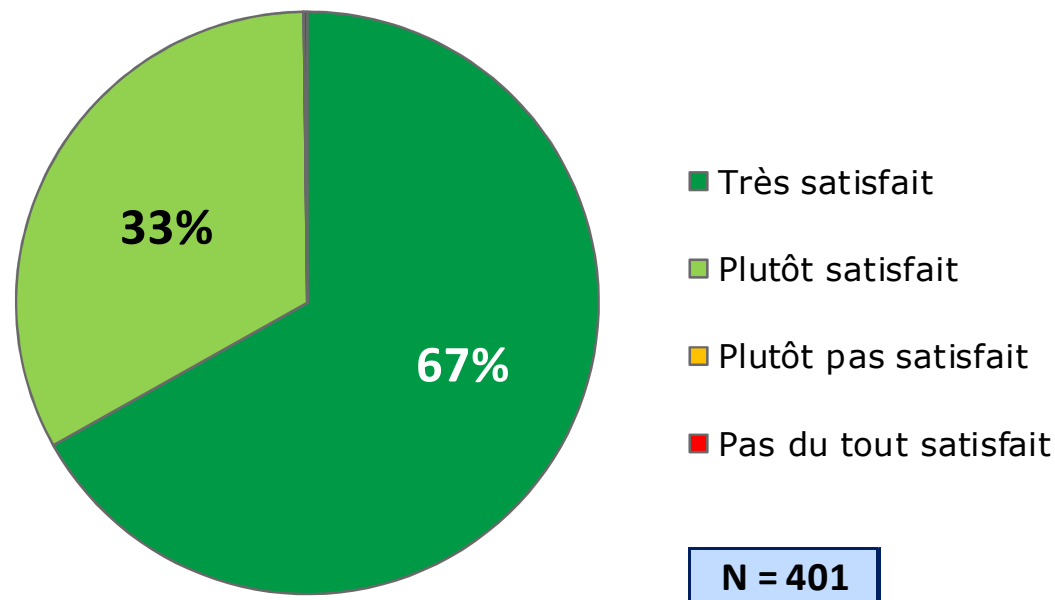


## IV. Satisfaction

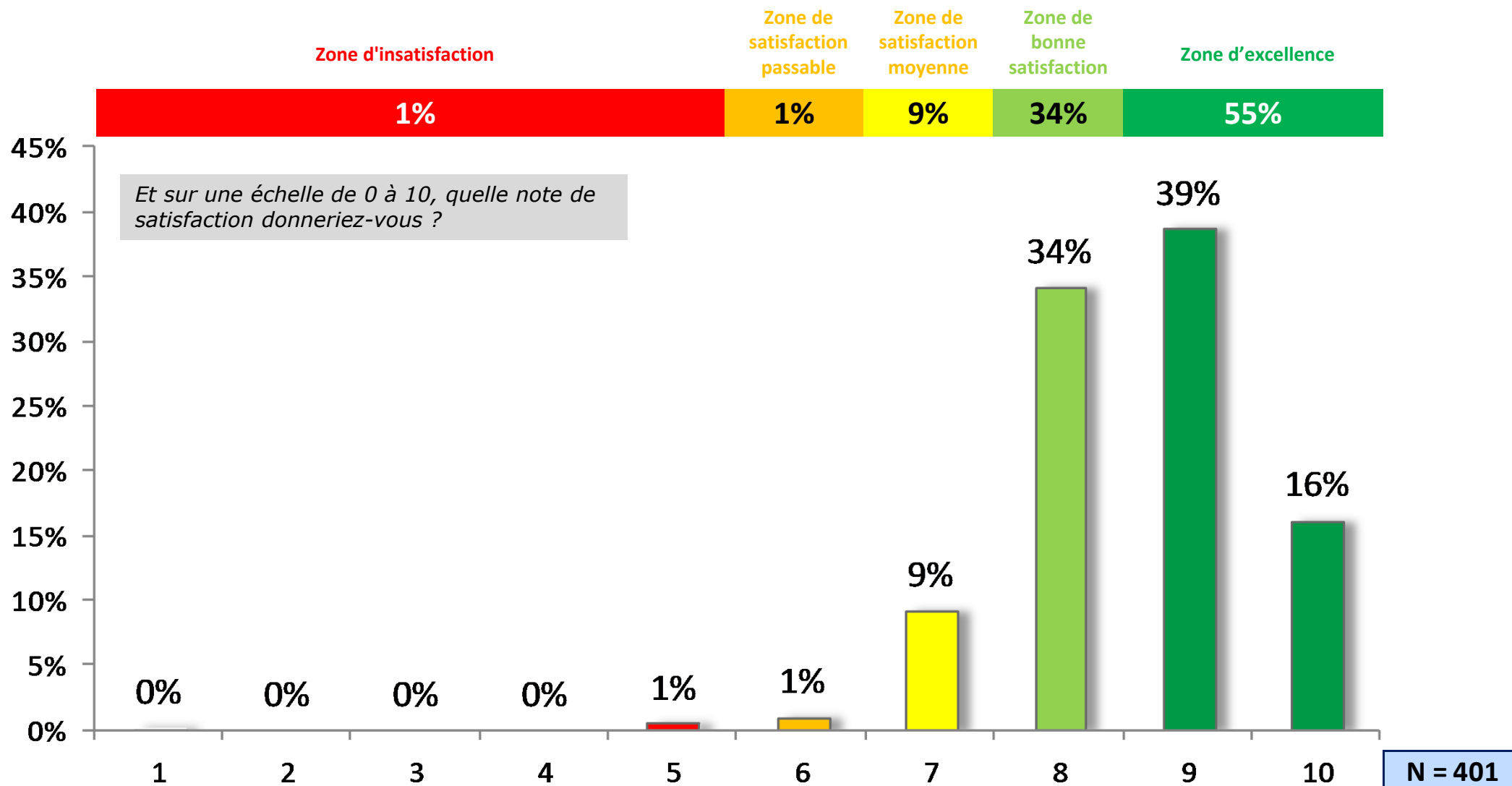
## Un très bon taux de satisfaction, avec 100 % de visiteurs satisfaits

- 67% d'entre eux se disent "très satisfaits"
- Sur 401 personnes interrogées à la sortie de l'exposition, une seule personne s'est montrée insatisfaite

*Diriez-vous que, vous êtes très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait de votre visite à l'exposition Astérix à la BnF ?*



## La satisfaction globale de la visite de l'exposition Astérix est bonne (8,6/10)



### L'attente et l'accueil à l'entrée sont globalement jugés satisfaisants

- Toutefois, 25% de répondants ont attribué une note inférieure à 8/10, en grande partie en raison du temps d'attente, constaté surtout lors de la première vague.

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

Le délai d'attente avant d'entrer	<b>8,8 / 10</b>
L'accueil à l'entrée de l'exposition	<b>8,8 / 10</b>

**N = 401**

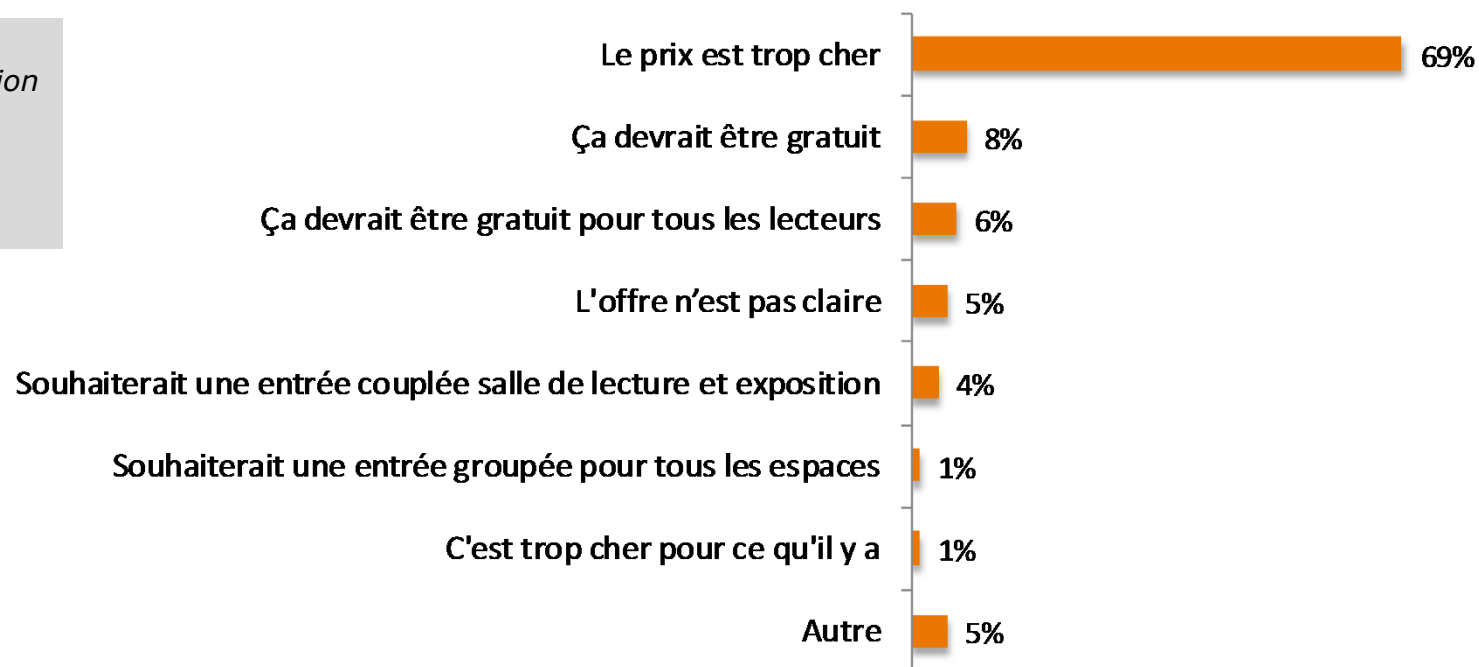
Raisons d'insatisfaction liées au délai d'attente avant d'entrer ou à l'accueil à l'entrée de l'expositions (Plusieurs réponses possibles)

	Vague 1	Vague 2	Total
Temps d'attente lors du contrôle (vigie pirate)	1%	3%	2%
Le temps d'attente à la caisse	20%	10%	17%
Le temps d'attente à l'entrée de l'exposition	46%	17%	37%
Manque de personnel		3%	1%
Personnel non disponible		30%	9%
Amabilité du personnel	19%	13%	17%
Absence de file prioritaire visible pour les personnes fatigables		7%	2%
Attente à l'extérieur non abritée		3%	1%
Autres	15%	13%	14%
Aucun motif d'insatisfaction	15%	10%	13%
Total	69	30	99

### La satisfaction relative au prix d'entrée à l'exposition est également bonne (8,1/10)

- 23% de visiteurs ayant acheté leur billet ont donné une note inférieure à 8/10 principalement parce que le prix d'accès à l'exposition est estimé comme trop élevé

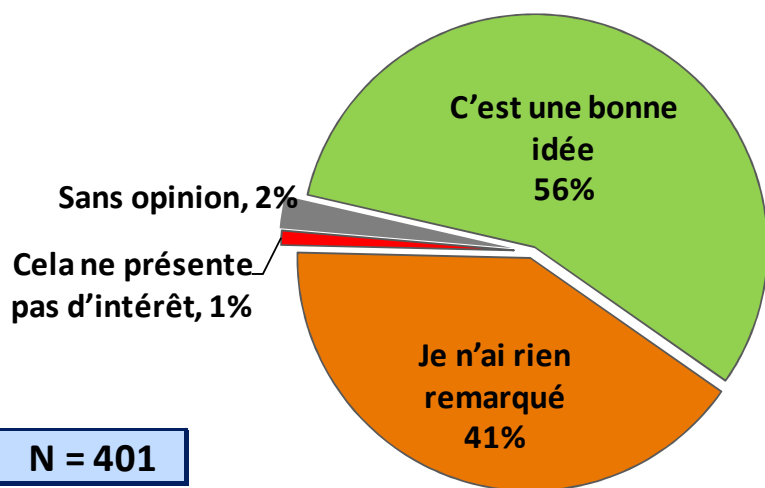
Raisons  
d'insatisfaction  
liées au prix  
d'entrée à  
l'exposition  
Astérix



N = 77

## Les « décors » d'Astérix dans les espaces de la BnF, n'ont pas toujours attiré l'attention des visiteurs

- Lors de la première vague plus de la moitié du public n'a rien remarqué en raison des retards d'ouverture à l'Est
- Ces « décors » ont été particulièrement appréciés par les élèves et étudiants



**N = 401**

Concernant les « décors » d'Astérix dans les espaces de la BnF, en dehors de l'exposition (les personnages dans le hall Est, le balisage au sol sur l'esplanade, etc.), diriez-vous que :

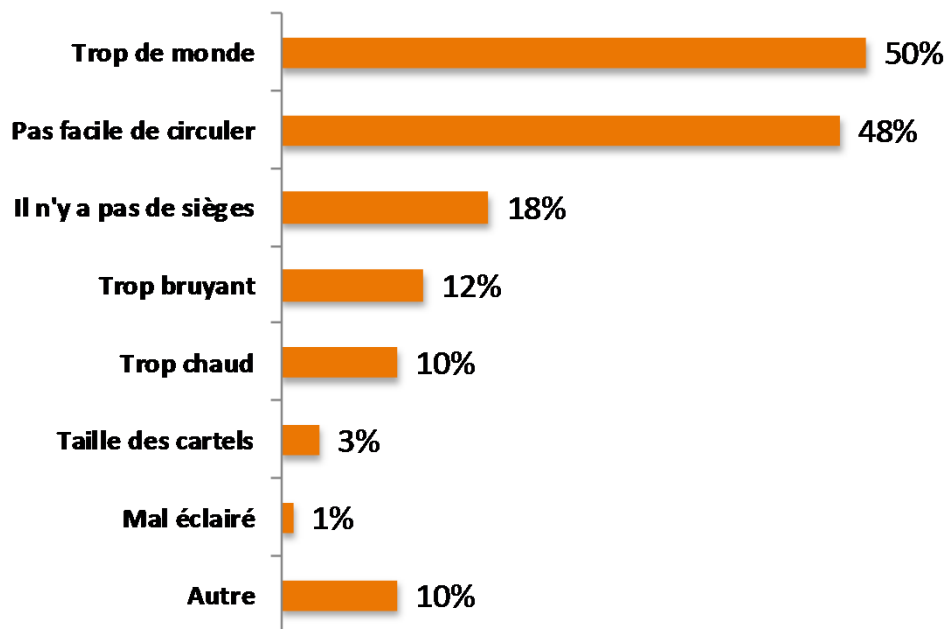
	Vague 1	Vague 2	Total
C'est une bonne idée	44%	67%	56%
Cela ne présente pas d'intérêt	1%	2%	1%
Je n'ai rien remarqué	54%	28%	41%
Sans opinion	1%	3%	2%
Total	196	205	401

	En activité professionnelle	Élève ou étudiant	Parent au foyer - sans profession	Retraité(e)	A la recherche d'un emploi	Autre	Total
C'est une bonne idée	58%	64%	33%	40%	25%		56%
Cela ne présente pas d'intérêt	1%			5%			1%
Je n'ai rien remarqué	39%	35%	67%	53%	75%	100%	41%
Sans opinion	3%	1%		3%			2%
Total	257	89	3	38	12	2	401

## Une bonne note est attribuée au confort de la visite de l'exposition (8,1/10)

- Les motifs d'insatisfaction sont, encore une fois, liés au manque de fluidité au sein de l'exposition, ainsi les personnes interrogées pendant la première vague ont donné des notes plus basses au confort de la visite

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous donné cette note ?  
(Si note <8)

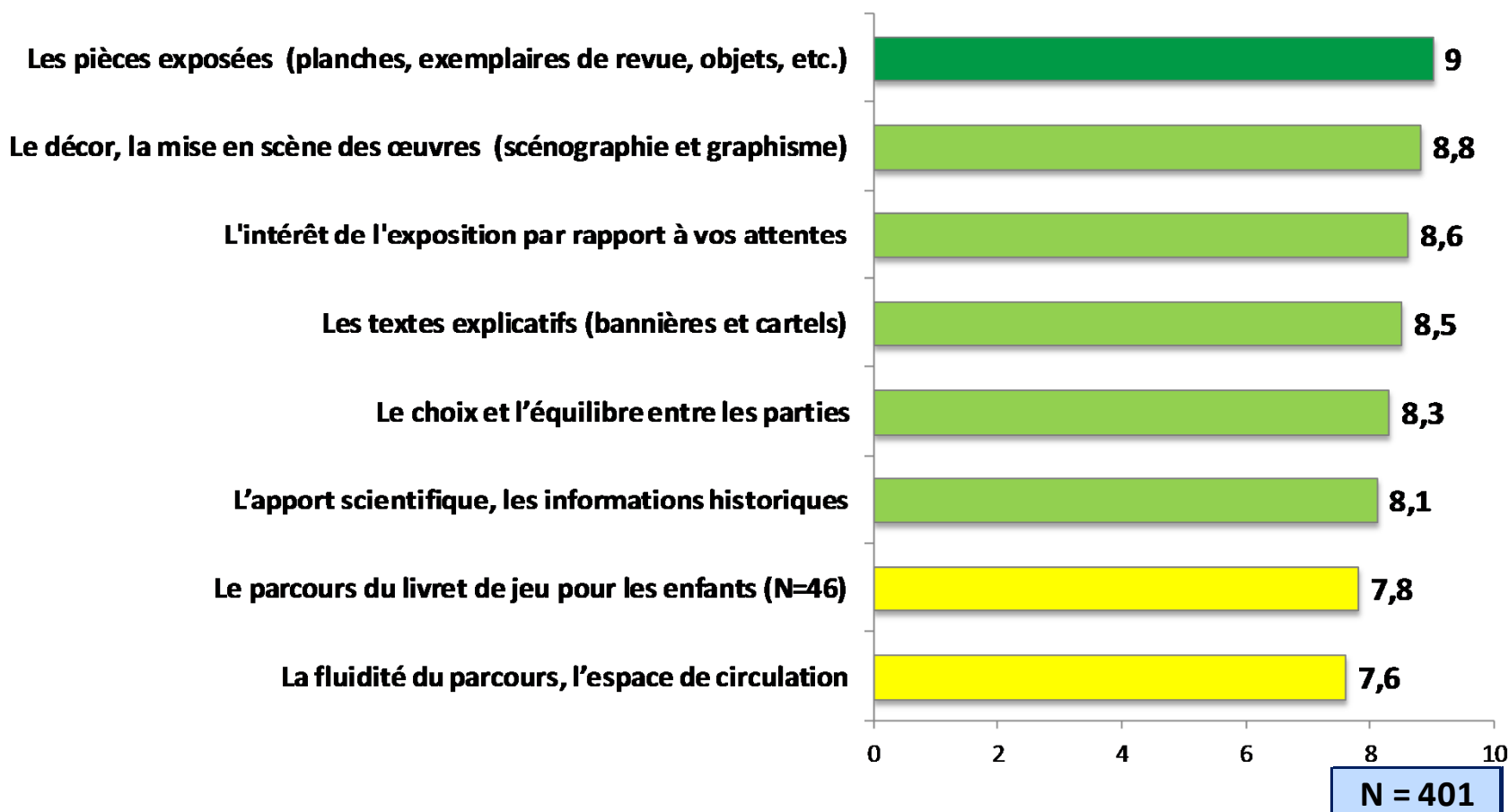


N = 90

	Vague 1	Vague 2	Total
Trop bruyant	14%	7%	11%
Trop de monde	57%	21%	42%
Pas facile de circuler	50%	36%	44%
Trop chaud	9%	10%	9%
Taille des cartels		7%	3%
Mal éclairé	2%		1%
Autre	27%	38%	32%
Aucun motif d'insatisfaction	4%	14%	8%
Total	56	42	98

### Le point fort de l'exposition : les pièces exposées

- Au contraire, les faiblesses "relatives" sont : le parcours du livret de jeu pour les enfants et, comme remarqué déjà plus tôt, la fluidité de parcours





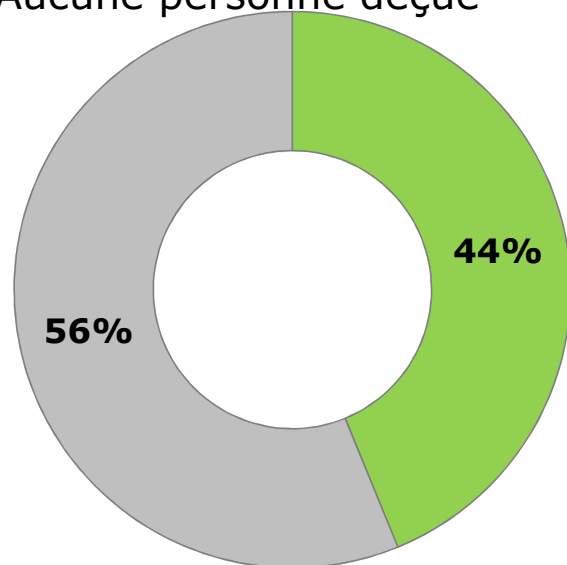
### Une satisfaction stable malgré des variations dans le détail entre les 2 vagues

- Des écarts significatifs entre deux vagues uniquement concernant l'affluence

	Global		Vague 1		Vague 2
Satisfaction globale spontanée	8,6		8,6		8,5
Le délai d'attente avant d'entrer	8,8	-	8,3	+	9,4
L'accueil à l'entrée de l'exposition	8,8		8,6		8,9
Le prix d'entrée	8,1		8,1		8,0
Le confort de votre visite de l'exposition	8,1		8,0		8,2
L'intérêt de l'exposition par rapport à vos attentes	8,6		8,7		8,5
Le décor, la mise en scène des œuvres (scénographie et graphisme)	8,8		8,7		8,8
La fluidité du parcours, l'espace de circulation	7,6	-	7,2	+	7,9
Le choix et l'équilibre entre les parties	8,3		8,2		8,4
Les textes explicatifs (bannières et cartels)	8,5		8,4		8,5
Les pièces exposées (planches, exemplaires de revue, objets, etc.)	9,0		9,0		9,0
L'apport scientifique, les informations historiques	8,1		8,1		8,1
Le parcours du livret de jeu pour les enfants	7,8		8,0		7,5

## La richesse de l'exposition a dépassé les attentes d'un grand nombre de visiteurs, notamment chez les plus jeunes

- Aucune personne déçue



Parmi les affirmations suivantes relatives à cette exposition, quelle est celle dont vous vous sentez le plus proche

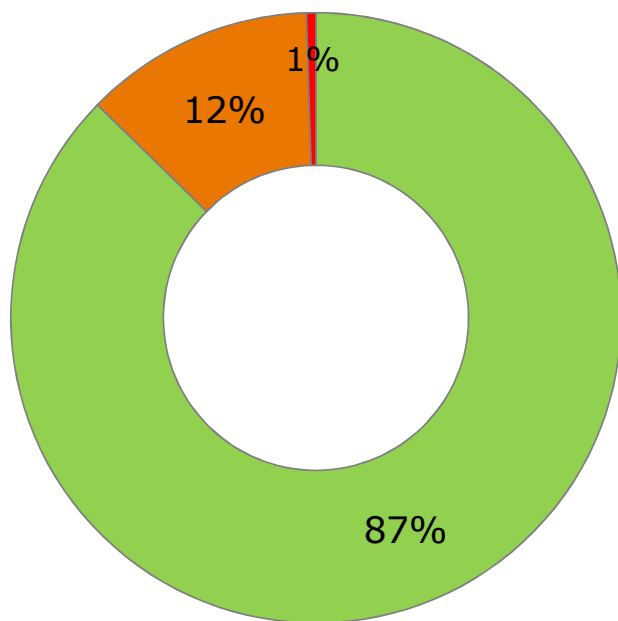
- Je ne m'attendais pas à apprendre autant de choses, c'est une bonne surprise
- Elle correspond globalement à ce que je m'attendais à voir
- Je suis déçue, l'exposition ne correspond pas à mes attentes

**N = 399**

	Moins de 15	15 à 18 ans	19 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou plus	Refus	Total
Je ne m'attendais pas à apprendre autant de choses, c'est une bonne surprise	75%	82%	43%	36%	40%	48%	31%	42%	100%	44%
Elle correspond globalement à ce que je m'attendais à voir	25%	18%	57%	64%	60%	52%	69%	58%		56%
Je suis déçue, l'exposition ne correspond pas à mes attentes										
Total	12	22	56	72	108	64	39	27	1	399

## Une exposition adaptée à tous les publics

Une large majorité trouve que l'exposition Astérix est adaptée à tous les publics, mais une partie des visiteurs la juge trop compliquée, surtout les personnes venues en famille.



Diriez-vous également de cette exposition que

- Elle est adaptée à tous les publics, chacun y trouve son compte
- Elle est trop compliquée, ça va trop loin
- Elle n'est pas assez approfondie, trop superficielle

**N = 401**

	Seul	En groupe	En couple	En famille	Total
Elle est adaptée à tous les publics, chacun y trouve son compte	93%	92%	94%	82%	87%
Elle est trop compliquée, ça va trop loin	6%	8%	6%	18%	12%
Elle n'est pas assez approfondie, trop superficielle	2%			1%	1%
Total	53	62	85	201	401

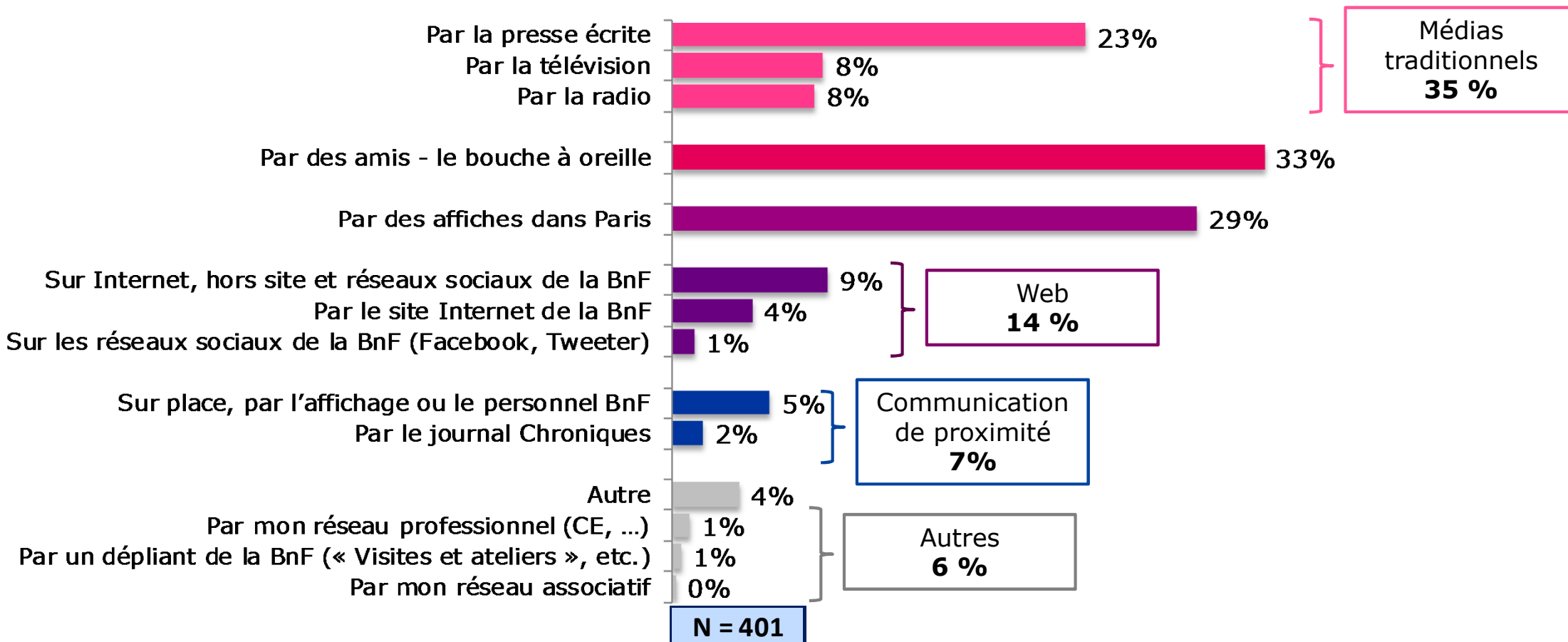


## V. Les canaux de communications

## Le bouche à oreille a joué un rôle central dans la communication

- Les deux autres principaux canaux de communication étant l'**affichage** et la **presse**

Comment vous avez entendu parler de cette exposition avant de venir ?



## Le bouche à oreille a joué un rôle central dans la communication (suite)

- Si les premiers visiteurs ont davantage entendu parler de l'exposition par les affiches (*campagne d'affichage en deuxième moitié du mois d'octobre*)
- ... la presse écrite, le bouche à oreille et la communication sur place à la BnF ont joué un rôle plus important pour les personnes interrogées en 2<sup>ème</sup> vague (*pas de campagne d'affichage à cette période*)

*Comment vous avez entendu parler de cette exposition avant de venir ?*

	Vague 1	Vague 2	Total
Par des amis - le bouche à oreille	27%	39%	33%
Sur place, par l'affichage ou le personnel BnF	3%	7%	5%
Par la presse écrite	17%	28%	23%
Par la télévision	12%	5%	9%
Par la radio	10%	6%	8%
Par des affiches dans Paris	40%	19%	29%
Par le site Internet de la BnF	4%	5%	5%
Sur les réseaux sociaux de la BnF (Facebook, Tweeter)	2%	1%	1%
Sur Internet, hors site et réseaux sociaux de la BnF	8%	9%	9%
Par un dépliant de la BnF (« Visites et ateliers », etc.)	1%	1%	1%
Par le journal Chroniques	1%	2%	2%
Par mon réseau professionnel (CE, ...)	1%	2%	1%
Par mon réseau associatif		1%	0%
Par une autre institution culturelle			
Par le Parc Astérix			
Autre	3%	6%	5%
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>205</b>	<b>401</b>

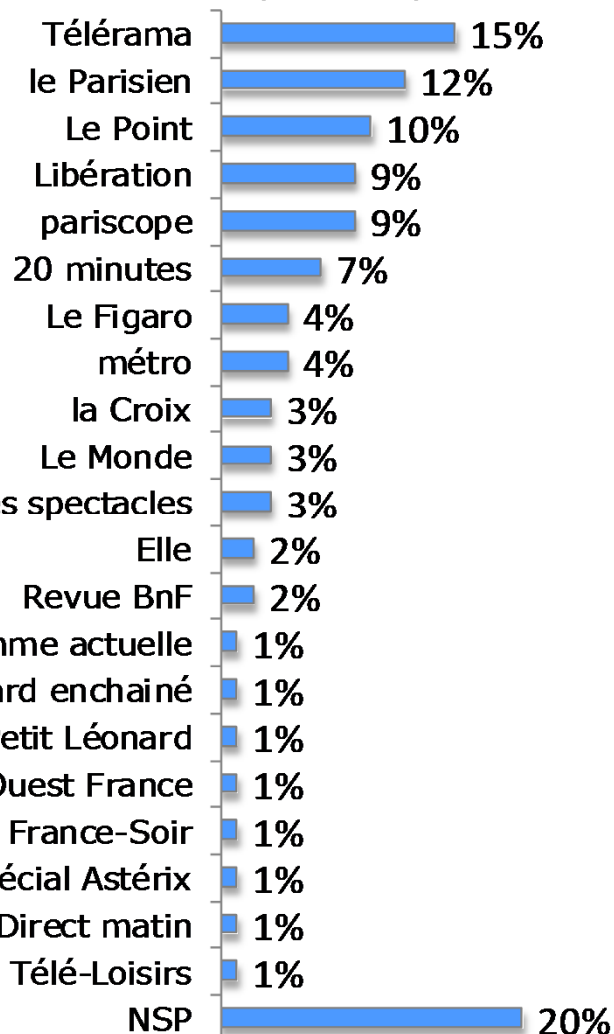
## L'information écrite dans la presse a bien retenu l'attention des visiteurs

- Les 3 médias ayant bénéficié d'insertion ressortent en tête côté presse
- En ce qui concerne Internet, très peu de personnes se souviennent de quel site il s'agissait

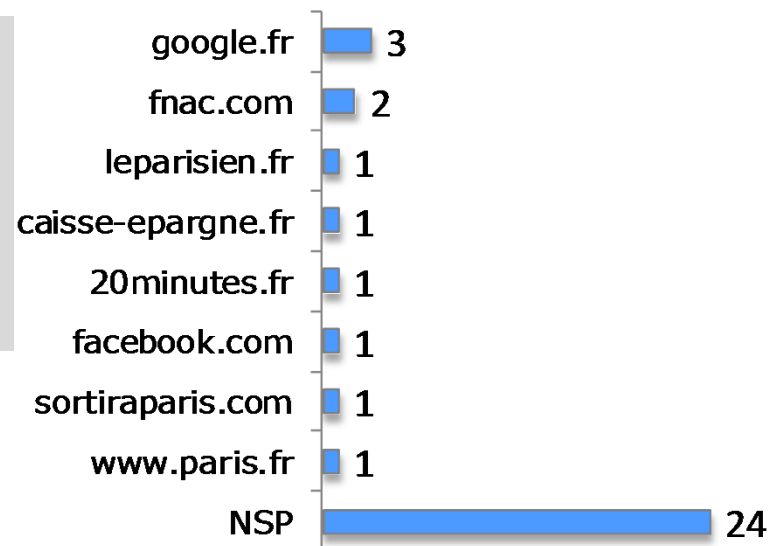
Dans quel magazine ou journal avez-vous entendu parler de cette exposition avant de venir ?



N = 92



Sur quel site Internet avez-vous entendu parler de cette exposition avant de venir ?

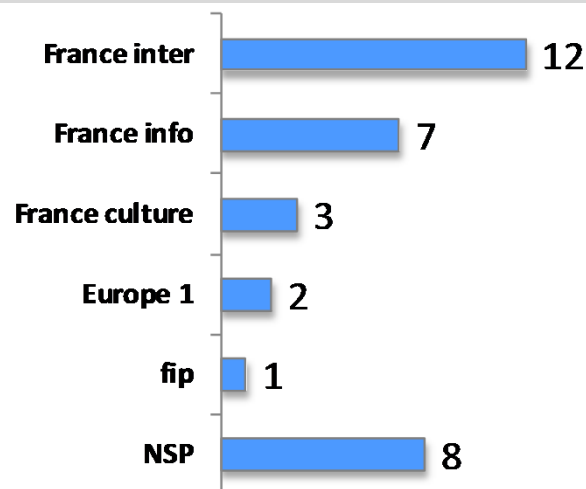


N = 35

A l'inverse de la presse écrite, les répondants ne se souviennent que très rarement de l'émission (radio ou télé) dans laquelle ils ont entendu parler de l'exposition

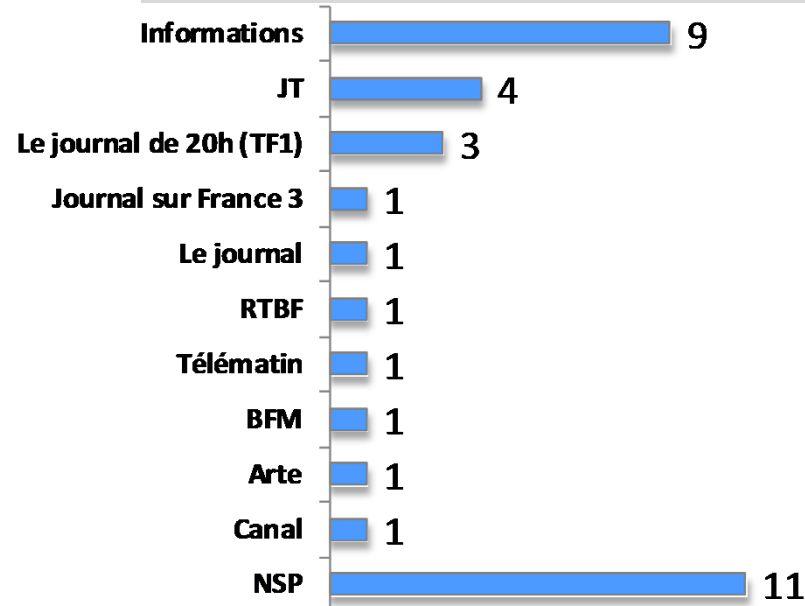


Sur quelle émission radio avez-vous entendu parler de cette exposition avant de venir ?



N = 32

Dans quelle émission télé avez-vous entendu parler de cette exposition avant de venir ?



N = 34



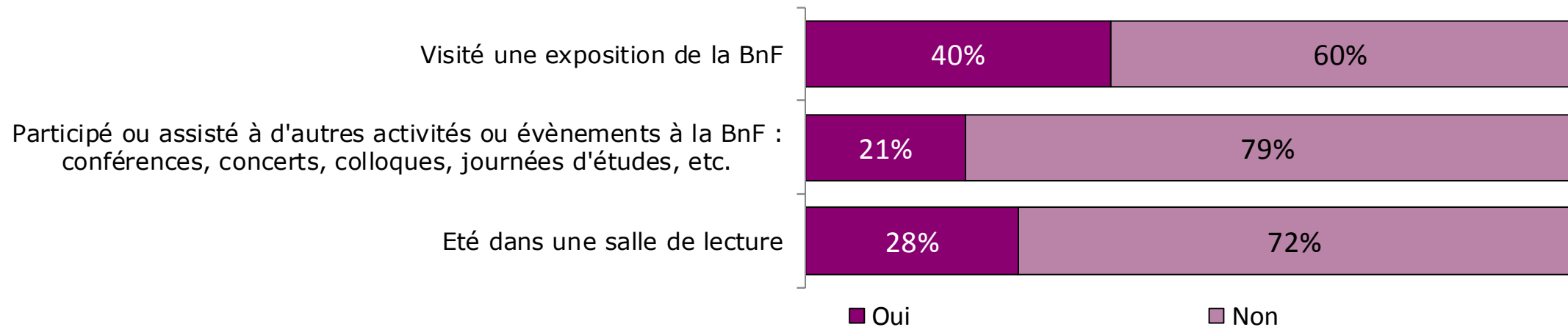


## VI. Impacts pour la BnF

## Plus de la moitié des répondants ne sont jamais allés à la BnF

- Sur 5 personnes interrogées, 3 n'ont jamais auparavant visité d'exposition à la BnF
- 52% sont des primo-visiteurs de la BnF, contre seulement 15 % en moyenne pour les autres expositions de la BnF selon l'Observatoire des publics

Avant aujourd'hui, avez-vous déjà :



N = 347

## 87% pensent recommander l'exposition visitée à leur entourage

- 98% pensent revenir à la BnF
- ... contre 90% recensés par l'Observatoire de publics présents de la BnF

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



- Oui, certainement
- Oui, probablement
- Non, probablement pas
- Non, certainement pas

	Ont déjà visité une exposition de la BnF	N'ont jamais visité d'exposition à la BnF auparavant
Oui, certainement	80%	44%
Oui, probablement	20%	53%
Non, probablement pas		3%
Non, certainement pas		1%
Total	138	209

Recommanderiez-vous l'exposition Astérix à la BnF à un proche ou à un collègue ?



- Oui, certainement
- Oui, probablement
- Non, probablement pas
- Non, certainement pas

	Ont déjà visité une exposition de la BnF	N'ont jamais visité d'exposition à la BnF auparavant
Oui, certainement	94%	85%
Oui, probablement	5%	14%
Non, probablement pas	1%	1%
Non, certainement pas		
Total	138	209

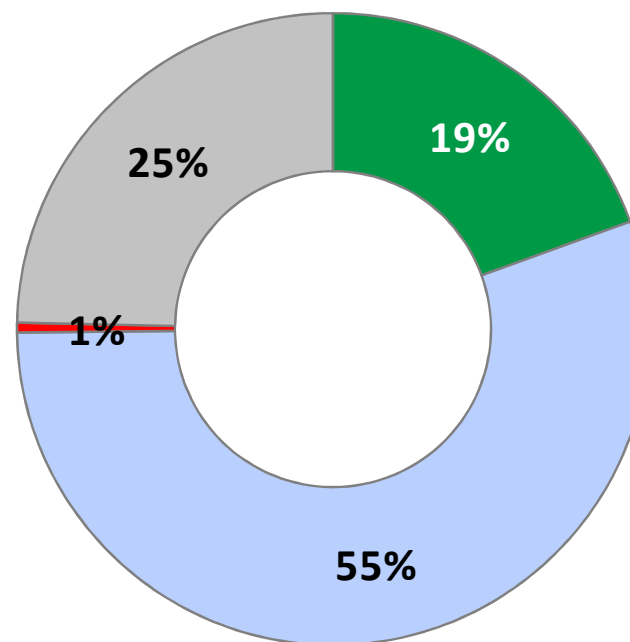
N = 401

## L'exposition Astérix a contribué à l'amélioration de l'image de la BnF

- Surtout auprès du jeune public

Diriez-vous qu'à la suite de votre visite de ce jour votre image de la BnF est :

- Meilleure
- Identique
- Moins bonne
- Sans avis, je ne connaissais pas la BnF avant



**N = 401**

	Moins de 15 ans	15 à 18 ans	19 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou plus	Total
Meilleure	50%	36%	23%	17%	23%	11%	10%	11%	20%
Identique	8%	18%	48%	63%	63%	56%	54%	74%	55%
Moins bonne					1%			4%	1%
Sans avis, je ne connaissais pas la BnF avant	42%	46%	29%	21%	13%	33%	36%	11%	25%
Total	12	22	56	72	108	64	39	27	401



## Conclusions

- Une exposition très appréciée qui a permis de drainer un public varié, attirant plus d'actifs, plus de provinciaux, plus de jeunes que le public habituel de la BnF. La diversification attendue est donc vérifiée
- Les médias traditionnels représentent le premier canal de communication... mais le bouche-à-oreille reste un canal majeur d'information
  - Une situation qui doit faire relativiser l'impact apparemment limité des médias radio et surtout télé par rapport à la presse ou l'affichage.
- Le choix d'un lancement pendant les vacances scolaires s'est avéré judicieux pour capter les touristes venus de province et donc inscrire la BnF comme une étape nouvelle dans leur parcours touristique
- Les seuls facteurs de mécontentement concernent une attente parfois longue à l'entrée et une circulation difficile dans les espaces, conséquence naturelle du succès de l'exposition
  - Un constat accentué par la présence importante d'enfants relativement jeunes
- Au final, un impact largement positif sur l'institution elle-même, notamment chez les plus jeunes et primo-visiteurs du site.

A large, stylized speech bubble graphic with a light green gradient fill and a dark green outline. The bubble has a tail pointing towards the top left and a four-pointed starburst shape at the top right. Inside the bubble, there is a smaller, rounded rectangular box with a light green gradient fill and a dark green border, containing contact information.

***GMV Conseil***

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

[www.gmv-conseil.fr](http://www.gmv-conseil.fr)