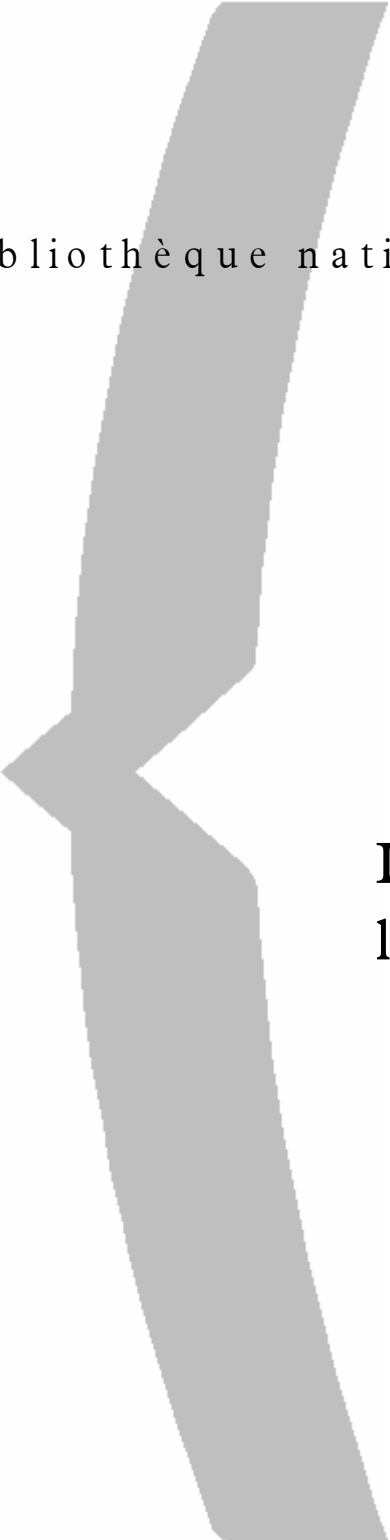




B i b l i o t h è q u e n a t i o n a l e d e F r a n c e

Les publics de la BnF - Synthèse de l'Observatoire 2020 - pour diffusion



TABLE DES MATIERES

PREAMBULE : « PHOTO DE FAMILLE » DES PUBLICS DE LA BNF	3
1.1. UNE ENQUETE MULTI-SERVICES : UTILISER UN OBJECTIF « GRAND ANGLE »	3
1.2. 5198 INDIVIDUS ONT REPONDU, EN LIGNE : UN APPAREIL PHOTO NUMERIQUE	4
1.3. 250 QUESTIONS : UN CAPTEUR A 160 PIXELS EN MOYENNE	5
1. SYNTHESES DES RESULTATS, PARTIE PAR PARTIE	6
1.1. LES REpondANTS : DES ETUDIANTS AUX RETRAITES	6
1.1.1. 6% d'étudiants, 16% de chercheurs et ... 40% de retraités	7
1.1.2. Les activités secondaires	8
1.2. DE L'UTILISATION DES RESSOURCES A LA SATISFACTION, EN PASSANT PAR LES MOTIFS D'USAGE	10
1.2.1. Les différents modes de consultation des documents et d'accès aux ressources	10
1.2.2. Le motif d'usage : la référence pour comprendre les appropriations de documents	12
1.2.3. Une satisfaction et des attentes qui diffèrent en fonction des motifs d'usage	13
1.3. GALLICA, UNE BIBLIOTHEQUE EN SOI	15
1.3.1. Des Gallicanautes plus divers dans cette photo	15
1.3.2. Des usages intensifs, en profondeur ou en largeur	16
1.3.3. Une satisfaction solide qui incite à demander des contenus, de la formation, des outils	19
1.4. PRATIQUES SPECIFIQUES : PRATIQUES DOCUMENTAIRES, ACTIVITES EN SALLES, PRATIQUES CULTURELLES	20
1.4.1. Les pratiques documentaires en général	20
1.4.2. Les activités in situ	24
1.4.3. Les pratiques culturelles	27
2. UNE TYPOLOGIE D'USAGERS EN 6 PROFILS	29
2.1. CHEZ LES JEUNES ET ACTIFS : ETUDIANTS, « ETUDIEURS » (33%)	30
2.1.1. Etudiants et doctorants « hybrides »	30
2.1.2. Visiteurs lecture / culture franciliens	30
2.1.3. Actifs qui étudient (ou « étudieurs »)	31
2.2. PUBLICS A DISTANCE (38%)	31
2.2.1. Usagers occasionnels	31
2.2.2. Retraités amateurs en ligne	31
2.3. LE CŒUR DE CIBLE : LES CHERCHEURS FIDELES (29%)	32
UNE PHOTO FAITE DE CONTRASTE	32

Préambule : « Photo de famille » des publics de la BnF

25.000 entrées aux conférences et manifestations. 80.000 détenteurs d'un Pass. 16 millions de visites sur Gallica. Rien qu'avec ces trois chiffres de l'année 2019, on peut ressentir un certain vertige face à l'ambition de décrire les publics de la BnF : les activités de l'établissement sont multiples, de l'étude à la visite, du travail au loisir. Et pour ces diverses activités, les dispositifs qui permettent aux usagers de consulter les collections sont hétérogènes, de la table de travail à la liseuse de Gallica sans oublier les médiations des intermédiaires et prescripteurs. Peut-on appliquer à ces activités et usages les mêmes mesures et descriptions ? C'est le pari fait pour l'Observatoire des publics 2020 que d'affirmer qu'une « photographie de famille » méritait d'être entreprise. Ce geste ambitieux se veut performatif : il s'agit de dire l'égale attention que l'institution doit à chacun, quelle que soit sa fréquentation de l'institution. Reconnaissons tout de même que ce vœu se heurte à une contrainte pratique, que l'on peut décrire en poursuivant l'analogie de la photographie : ajuster la focale sur des publics proches ou lointains implique de choisir ce que l'on rend net et ce qu'on laisse flou. Et prendre une photo oblige à poser un cadre qui, même large, ne peut éliminer l'existence d'éléments hors champ... Avant d'aller plus loin dans l'analyse de cette photo, il convient donc de rappeler le travail de cadrage et l'intention de l'institution dans cette démarche : **l'Observatoire des publics de la BnF vise à décrire les publics de l'établissement à travers leurs profils et leurs pratiques, à mesurer leur satisfaction et leurs attentes potentielles vis-à-vis des services, à investiguer certaines activités comme les pratiques documentaires transverses pour élaborer des nouveaux services.** C'est donc bien un regard sur les publics et leurs activités tel que travaillé par la sociologie des publics qui est proposé, plutôt que des perspectives de développement marketing ou d'une évaluation de l'image de l'institution¹. Revenons pas à pas sur la mise en œuvre de cette enquête avant de la faire parler.

1.1. Une enquête multi-services : utiliser un objectif « grand angle »

L'Observatoire des publics de la BnF est une grande enquête barométrique reconduite régulièrement pour **dessiner le fond de carte des usagers de l'établissement et qui permet de resituer les publics et les pratiques étudiés par ailleurs au travers de démarches plus spécifiques.** Par exemple, une étude prospective menée par des étudiants de l'ENSSIB sur les services du département des manuscrits a pu prendre appui sur la description des usagers fréquentant ce département dans l'Observatoire du site Richelieu de 2017. Or, l'édition 2020 s'est attelée à une transformation notable de la méthodologie : au lieu de prendre des photos disjointes des usagers des sites physiques et de Gallica (pour les dernières éditions, il y avait eu un Observatoire sur François-Mitterrand en 2016, un sur Gallica en 2016 et un sur Richelieu en 2017), l'enjeu était de réunir dans une même enquête les publics des différents services proposés par la Bibliothèque. Certes, les observatoires antérieurs tissaient des liens entre les principales activités de l'établissement, mais la focalisation sur un lieu ou sur un service laissait dans l'ombre une part de l'offre (par exemple, le catalogue général n'a pas fait l'objet d'une observation en tant que telle) et rendait floues les transitions entre services (par exemple, l'utilisation de Gallica en salle de lecture, ou la visite des expositions longtemps après avoir fini de rédiger son mémoire en bibliothèque). **Le principe de l'édition 2020 de l'Observatoire des publics a donc été d'identifier l'ensemble des activités réalisées par les répondants avec les offres et services de la BnF.** La photo est ainsi faite avec un objectif grand angle... Si cette focale pose parfois des problèmes pour la conduite de l'analyse, notons dès maintenant quelques frontières qui persistent malgré cette ambition de tout inclure. L'Observatoire est resté du côté des « publics », au sens d'utilisateurs des services en aval de la collecte du dépôt légal. Il n'y a donc pas de prise en compte des usages des éditeurs à l'étape du dépôt (une question porte sur l'utilisation de l'extranet du dépôt légal

¹ Ces deux approches des publics peuvent être traitées dans d'autres enquêtes, par exemple celle sur l'image de la BnF en 2017 ou celle sur les visites d'exposition.

mais la diffusion de l'enquête ne permettait pas de toucher ces usagers). Les activités de l'établissement de type « BtoB », par exemple la location d'espaces, le service Platon, ou plus généralement les usages par des collectifs, nécessitent des questions et dispositifs d'enquête trop différents pour être intégrés dans ce format de l'Observatoire, qui cible des individus.

1.2. 5198 individus ont répondu, en ligne : un appareil photo numérique

Concrètement, l'Observatoire des publics 2020 a été diffusé en ligne du 16 octobre au 30 novembre 2020 et a collecté 5198 réponses. Les messages de recrutement apparaissaient sur de nombreux sites internet : le site institutionnel, Gallica, le catalogue général, BAM, les sites des expositions en ligne et classes.bnf.fr, des portails thématiques, sur des bandeaux d'actualités ou avec des pop-ups quand cela était possible. L'enquête a aussi été publiée sur les blogs de l'établissement, par exemple les carnets de recherche sur hypothèses.org, afin de toucher des publics indirects, et les Archives nationales ont relayé l'information auprès de leurs propres publics. Des messages proposant de répondre ont bien sûr été postés sur les réseaux sociaux, de la BnF, de Gallica et d'autres comptes. Toutefois, **les enquêtés ont répondu pour presque trois sur quatre à partir des *emailings*** : un premier a été diffusé très largement (240.000 contacts²) au lancement le 16 octobre, un deuxième plus ciblé début novembre aux détenteurs de Pass et un troisième sur la « fin » de l'enquête (lequel a recruté plus de répondants que lors du premier envoi). Il est possible que les enquêtés aient vu les messages sur d'autres canaux de diffusion mais aient utilisé l'*emailing* pour franchir le pas et se lancer dans l'enquête : il est par conséquent délicat d'affecter les enquêtés à un seul et unique canal de recrutement. Toutefois, le succès de l'*emailing* invite à utiliser ce canal de communication pour les différentes campagnes de recrutement de l'établissement à des fins d'étude.

La diffusion uniquement en ligne de l'Observatoire prête bien sûr à la critique : **il est évident que les publics sur place, dont la BnF n'a pas d'emails ou qui sont déconnectés des communications numériques de l'établissement, ne sont pas correctement intégrés à ce dispositif**. Un complément d'enquête par un recrutement sur place était initialement prévu, mais la particularité des visiteurs *in situ* en période de deuxième confinement, avec des jauges et des horaires réduits ainsi que des fermetures d'espaces, rendait ce complément tout aussi critiquable que la seule diffusion en ligne. **A l'inverse, on peut constater que 40% des répondants résident en province et 18% à l'étranger** : ces publics à distance sont le plus souvent effacés dans les enquêtes sur place, et l'apport de l'Observatoire en ligne est bien d'élargir le champ d'observation, le cadre. **On s'attachera cependant à décrire les résultats en parlant des « répondants » et « enquêtés » plutôt que de généraliser aux publics de la BnF³**. De plus, il n'est pas possible de prétendre à la représentativité des usagers des services en ligne de la BnF. Mais, comme observé depuis le début des enquêtes en ligne à la BnF, ce canal recrute plus facilement les individus les plus attachés à l'institution, prêts à consacrer du temps pour faire retour sur leurs pratiques, que ce retour soit critique ou élogieux (ou les deux). Ce n'est donc pas un biais conduisant à favoriser les opinions positives dans le recrutement en ligne mais plutôt un biais concernant l'implication et l'engagement de ceux qui répondent, au détriment des usagers ayant un rapport à la BnF restant occasionnel ou en surface.

Pour finir, retenons une vertu de cette édition 2020 : **passer par les publics en ligne pour voir l'établissement relève peut-être d'un changement de paradigme puisque cette démarche amène à ne plus considérer l'usager des salles de lecture comme « étalon » de l'observation**

² A noter que l'outil d'*emailing* utilisé par la BnF au moment de l'Observatoire 2020 ne permettait pas de retours simples sur les contacts ciblés ou non.

³ Ce relativisme s'applique toutefois par déontologie à toute enquête : à partir du moment où l'on travaille sur des usagers de services en ligne, utilisables sans authentification, il n'est pas possible de connaître la population complète des visiteurs et donc d'identifier les biais à redresser pour atteindre une représentativité.

des publics. Ce n'est plus sur ces lecteurs visibles et assis en salle que s'ajuste la focale de l'appareil photo, mais bien sur les usagers ayant un lien construit, et parfois géographiquement distant, à la BnF.

1.3. 250 questions : un capteur à 160 pixels en moyenne

Les enquêtés ont répondu à 160 questions en moyenne, sur 250 en tout. La critique « c'est long votre machin » se lit dans différents commentaires libres de fin de questionnaire (2700 enquêtés ont en effet pris encore du temps pour ajouter quelques mots en fin d'enquête). C'est bien l'ambition d'une photo large, mais nette, qui impliquait de pouvoir mesurer de nombreux éléments, de la consultation de contenus en ligne à la fréquentation d'exposition. Une première partie visait ainsi à faire une radiographie générale des usages des services de l'établissement, en intégrant trois questions sur les pratiques en période de confinement ainsi que des précisions sur les modes de contacts avec l'établissement. Puis trois grandes parties s'enchaînaient en fonction des réponses à ce premier diagnostic général, utilisé donc pour filtrer la suite : une partie sur les pratiques documentaires proposée aux enquêtés indiquant utiliser les données bibliographiques de l'établissement ; une partie sur Gallica, reprenant quasi intégralement le questionnaire de 2016⁴ et proposant en plus 6 questions spécifiquement sur la recherche d'image ; une partie sur les activités culturelles, expositions et manifestations, à la BnF ou non. Pour chaque activité, les questions invitaient à resituer le rapport à la BnF dans le panorama plus large des pratiques des répondants, grâce par exemple à des questions sur l'utilisation d'autres sites de contenus en ligne, la fréquentation d'autres établissements documentaires, les visites au musée en dehors des expositions à la BnF, etc. Des questions sur les pratiques culturelles générales étaient systématiquement posées aux enquêtés en sorte de pouvoir situer les répondants de la BnF par rapport aux résultats de l'enquête sur les « Pratiques culturelles » du ministère de la culture. En plus d'avoir pris un grand angle, l'Observatoire des publics 2020 captait ainsi de nombreux signaux sur chaque enquêté, comme des pixels...

A nouveau, cette précision exclut certains usagers, qui ont pu abandonner du fait de la longueur du questionnaire. Notons toutefois que la moitié des abandons ont eu lieu dès les premières questions, à la fois du fait de la lourdeur des questions signalétiques sur l'activité et les disciplines des répondants et peut-être aussi du fait du témoin indiquant l'avancement dans l'enquête, qui était trop précis pour rassurer. Malgré l'ampleur du questionnaire et le choix de commencer la radiographie par des pratiques à distance, certaines critiques ont exprimé l'impression que les questions portaient trop sur les pratiques « pour les parisiens ». Pour voir l'autre côté de la médaille, le questionnaire sert aussi d'effet « promo » : on lit aussi des *verbatim* indiquant que les répondants ont découvert des services ou vont s'intéresser à certains contenus après avoir répondu ! La longueur du questionnaire restera toujours un problème des enquêtes.... mais certaines propriétés des publics de la BnF incitent à garder cette ampleur pour intégrer aussi les pratiques dans le temps, au risque de brouiller certaines caractéristiques. En effet, l'institution a de nombreuses facettes et on sait qu'elles se découvrent dans la durée : des répondants enseignants-chercheurs au Moyen-Orient évoquent dans l'Observatoire à la fois leurs usages actuels de Gallica pour leurs cours et leur fréquentation antérieure des salles de lecture du temps de leur doctorat. La photo multi-pixel permet de traiter les deux moments de vie même si elle peine à saisir un mouvement, comme les passants qui disparaissent des premiers clichés photographiques du fait d'un temps d'exposition très long : on constate une accumulation de traces qui marquent au fur et à mesure le lien à l'établissement et invisibilisent au contraire les pratiques « ponctuelles », les visites sans lendemain, les usages purement fonctionnels. Cette accumulation d'expériences tient bien d'une spécificité de la BnF, que Joëlle Le Marec et Romain Vindoveghel ont mis au jour dans leur enquête sur les premières fois⁵. Si les questionnaires démêlent mal les usages actuels des pratiques remémorées, d'autres méthodes d'enquête permettraient d'appréhender le mouvement et la temporalité, par exemple

⁴ <https://www.bnf.fr/fr/gallicanautes-loin-des-cliches-du-numerique>

⁵ <https://www.bnf.fr/fr/premieres-experiences-au-pluriel>

des enquêtes par cohorte. **Dans le cas d'une enquête par questionnaire, les apports se situent dans la comparabilité des réponses** : on peut ainsi comparer la satisfaction des chercheurs par rapport à celle des bibliothécaires, on peut comparer la régularité des consultations de Gallica entre les actifs et les retraités, etc. Ce ne sont donc pas (en général) les réponses en valeur absolue qui éclairent le plus l'analyse mais les réponses relatives, qui jouent comme des lignes de niveaux sur une carte, et c'est ce qui sera entrepris dans les analyses suivantes.

Pour tirer un bilan méthodologique de l'Observatoire 2020, il convient de rappeler que cette « photo de famille » n'est pas l'unique mode de représentation des publics et ne se conçoit qu'en lien avec d'autres dispositifs de sociologie des publics mis en œuvre à la BnF : en plus de la photo de groupe, on a parfois des collections de portraits, des peintures extraites des observations, des caricatures à partir des traces numériques, des enregistrements sonores, des mesures à l'aide d'indicateurs. **Ainsi la photo est un outil de représentation parmi d'autres, sa singularité étant de poser une base de référence, un « fond de carte »**. Pour les prochaines éditions, on suggérerait donc de restreindre les questions à la partie radiographique pour disposer de ce panorama large avec moins de données, et de compléter par des enquêtes ponctuelles sur les services. Il s'agirait ainsi de faire une photo de famille pour situer les uns par rapport aux autres, mais de coller des portraits pris ailleurs (dans les enquêtes par entretiens), de dessiner certains traits au crayon (au travers des figures idéal-typiques) ou d'apporter des couleurs sur certains détails (grâce aux nuances identifiées en *focus group*) pour affiner les observations.

1. Synthèses des résultats, partie par partie

Dans cette première partie, nous décrirons les résultats des différentes sections du questionnaire, en nous appuyant principalement sur les analyses produites par le prestataire en charge de la mission. Les *verbatim* qui émaillent les propos sont issus du champ « commentaire » qui était la dernière question libre de l'Observatoire : on y lit parfois un simple « merci » mais aussi des témoignages d'usage, des critiques, des suggestions d'évolution. Ces commentaires permettent d'entendre la voix des enquêtés, même si leur mobilisation ici est ponctuelle.

1.1. Les répondants : des étudiants aux retraités

Malgré les modalités spécifiques de l'Observatoire 2020 (uniquement en ligne, sur tous les services de l'établissement, pendant une crise sanitaire), 5198 enquêtés ont donc répondu au questionnaire. **Cette édition a permis de mettre l'accent sur des publics peu interrogés lors des études précédentes⁶, notamment ceux qui n'ont jamais fréquenté de sites physiques de la BnF (33% des répondants) ou ceux ne les fréquentant plus (29%)**. Ce sont les usagers à distance (60% de répondants résident en dehors de l'Île-de-France, 91% consultent Gallica), ceux ayant une expérience longue de la BnF (la moitié des enquêtés qui viennent *in situ* est venue pour la première fois il y a plus de 11 ans) ou encore ceux ayant des pratiques amateurs qui caractérisent le profil général des enquêtés ayant répondu. Cela s'illustre par le verbatim suivant :

« Merci à vous tous de m'offrir la possibilité de lire, voir, écouter tous les documents qui sont sur Gallica. Je vis dans la France profonde, loin de tout et Gallica est ma sortie quotidienne dans le vaste monde. Continuez!!! »

Femme, plus de 65 ans, réside en province, professionnelle de la santé à la retraite, recherche amateur en histoire et littérature, consulte exclusivement Gallica.

⁶ Comparés aux précédents Observatoires, les usagers les plus jeunes et réguliers de la Bibliothèque, étudiants et doctorants, qui répondaient principalement au questionnaire administré en sortie de site, sont nettement moins représentés dans cette édition au profit des usagers retraités et de ceux géographiquement éloignés des sites.

Cette mise en visibilité des usages à distance peut s'accompagner pour les publics distants d'un sentiment d'éloignement, même si ce sentiment peut être assez flou :

« Je trouve que le site de la BnF est globalement satisfaisant, je m'y retrouve et j'y trouve mon compte. En revanche, et c'est sans doute parce que je suis éloignée géographiquement, il me semble dommage de ne pas pouvoir accéder à plus de ressources en ligne ou d'un abonnement en ligne. Je ne suis pas sûre de pouvoir expliquer cela de façon très claire, mais malgré le mot 'nationale' dans 'Bibliothèque nationale de France', l'éloignement géographique me fait me sentir exclue des programmes et de certains services de la BnF. J'ai coché plus tôt la case 'La BnF n'est pas faite pour tout le monde' pour cette raison. Je pense que les contenus le sont, si l'on est étudiant, professeur, chercheur, et sur place. Il me semble que si l'on sort de ces catégories sociales et géographiques, la BnF ne semble plus être faite pour tout le monde. »

Femme, 35 à 49 ans, réside à l'étranger, prépare un concours ; consulte Gallica, classes.bnf.fr, Retronews, Eduthèque, et de nombreux autres services

Du fait de l'abandon du volet *in situ* de l'enquête, les jeunes qui répondent modérément aux questionnaires en ligne sont peu visibles (5% des enquêtés ont moins de 25 ans, ils étaient 48% dans l'observatoire François-Mitterrand 2016 et 34% dans l'observatoire Richelieu en 2017) alors que les retraités et les plus de 65 ans sont particulièrement présents (41% des répondants ont plus de 65 ans, 30% entre 50 et 64 ans). **Cette particularité de l'Observatoire de 2020 doit être gardée à l'esprit dans l'ensemble des analyses à venir.**

1.1.1. 6% d'étudiants, 16% de chercheurs et ... 40% de retraités

Compte tenu du mode de recrutement (en ligne) et de la focale prise par l'enquête, **la répartition par activité des répondants est très différente de la répartition des usagers titulaires d'un Pass.** Ainsi, 6,5% des répondants (N=358) indiquent qu'ils sont étudiants ou à la recherche de leur 1^{er} emploi, 5,6% (N=289) sont en thèse et 10% (N=531) professionnels de l'enseignement supérieur ou de la recherche⁷. On est bien loin de la composition de l'ensemble des inscrits à la BnF (50% d'étudiants, 11% de doctorants, 10% d'enseignants-chercheurs en 2019). Pour souligner que les répondants ne sont pas forcément représentatifs des usagers détenteurs de Pass, on peut aussi observer que, parmi les ~500 chercheurs qui ont répondu à l'Observatoire, seulement la moitié déclare être actuellement en possession d'un Pass. Ceci peut s'expliquer par l'éloignement géographique : 2 chercheurs répondants sur 5 résident à l'étranger et 1 sur 5 en province. **Les chercheurs qui figurent dans l'Observatoire comptent donc autant d'usagers actuels des salles de lecture que de non-usagers de ces espaces.** Cette particularité s'observe moins chez les doctorants, qui sont 75% à déclarer avoir un Pass, et chez les étudiants (60%).

La BnF ne cible bien sûr pas uniquement les usagers académiques. Parmi les catégories d'activité qui sont « attendues » dans nos murs ou en ligne, on suit en particulier les professionnels des arts, du livre et de la culture ou encore les professionnels des bibliothèques⁸ qui utilisent par exemple les notices du catalogue général. Les enseignants du primaire et du secondaire et les médiateurs culturels figurent moins comme publics spécifiques de l'établissement même si des services leur sont dédiés, comme classes.bnf.fr ou les actions de l'EAC (Education artistique et culturelle). Ces actifs qui peuvent utiliser les services de la BnF pour des raisons professionnelles constituent 19% des répondants (vs. 8% des

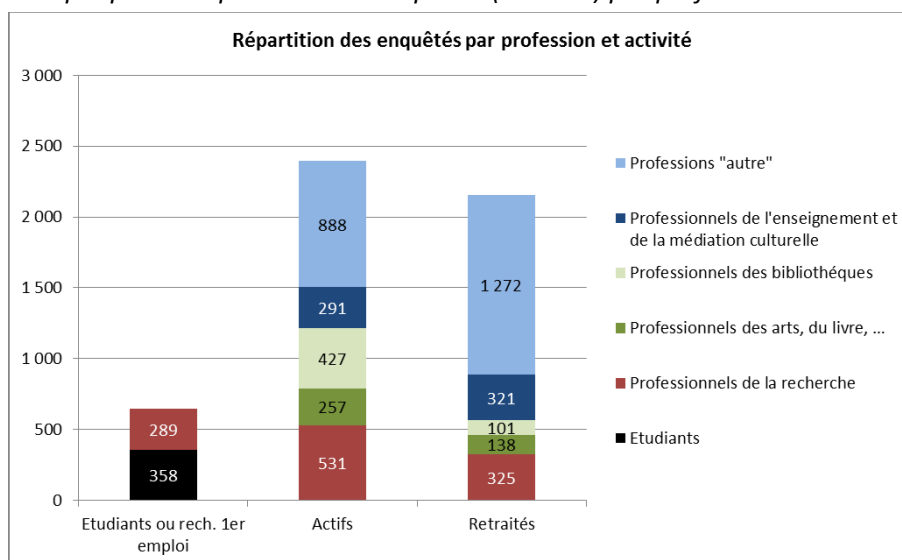
⁷ Les catégories utilisées sont celles du système d'inscription de la BnF, choisies afin de pouvoir comparer les enquêtés aux inscrits, quand bien même une révision de ces catégories est nécessaire. Et une différence a été introduite ici par rapport au système d'inscription : les enquêtés signalent la profession qu'ils exerçaient avant d'être en retraite.

⁸ Parmi les répondants de cette étude, les bibliothécaires, conservateurs, archivistes sont plus fortement représentés que dans l'enquête en sortie de site de 2016 (10% des répondants vs 3% lors de l'étude en face à face de 2016). L'importance de cette catégorie démontre l'utilisation récurrente que ces utilisateurs font des ressources en ligne de la BnF et leur disponibilité pour apporter un témoignage professionnel sur leur pratique.

inscrits). Et les autres actifs (professions variées moins en lien avec la Bibliothèque) sont quasiment aussi nombreux, à hauteur de 17% (vs. 13% des inscrits). **Dans les résultats de l'Observatoire, il y a donc presque autant de répondants professionnels ayant une activité liée à la BnF que de répondants ayant une activité sans lien apparent avec la BnF.** Dans les deux cas, ils sont moins liés à l'établissement par un Pass que les profils académiques : 30% des actifs liés à la BnF sont détenteurs d'un Pass et 20% des autres professionnels.

Cette prédominance des activités « autres » se fait encore plus nette du côté des retraités, qu'il faut donc considérer en regard des actifs décrits ci-dessus. D'abord, les retraités comptent pour 40% de l'ensemble des répondants, soit un volume très important (à comparer aux 5% d'inscrits retraités et sans activités professionnelles en 2019). Le questionnaire cherchait à identifier leurs activités antérieures, ce qui permet de relever que **les retraités sont principalement issus de professions sans lien apparent avec l'établissement ou sont des retraités de l'enseignement secondaire.** Il y a même plus de retraités de professions « autres » (N=1272) que de toute autre catégorie professionnelle, puisque ces profils constituent un quart de l'ensemble des répondants (24,5%), devant les professionnels de la recherche (22%).

Graphique 1 : Répartition des enquêtés (N=5198) par profession et activité



1.1.2. Les activités secondaires

Cette observation incite à considérer non pas seulement l'activité principale des répondants, mais aussi leurs activités secondaires : depuis la première enquête sur Gallica en 2011, les activités « amateur » sont identifiées comme un levier de développement des pratiques très important pour la bibliothèque numérique. Le questionnaire proposait à l'enquêté(e) d'indiquer s'il(elle) suit des études ou prépare une thèse en parallèle de son activité principale, ou s'il(elle) a un centre d'intérêt, une passion, qui l'amène à consulter les documents de la BnF. On cherche ainsi à évaluer l'usage des ressources de la BnF non pas pour des activités professionnelles mais, par exemple, pour construire une généalogie, par passion pour l'histoire ou par goût pour la philosophie ou l'astronomie. La définition de ces activités reste cependant floue : la question pouvait être comprise de manière assez large, et la liste des « disciplines » permettait mal de cadrer les réponses. Les commentaires suivant témoignent de ce type d'activité :

« J'habite en campagne loin de Paris. Gallica m'est très précieux pour des recherches sur ma région ou l'histoire en général. »

Femme, plus de 65 ans, retraitée, réside en province, n'utilise que Gallica ; n'est jamais venu *in situ*.

« Intérêt pour les thématiques en lien avec mes fonctions bénévoles de Relais du Champ Social et des sujets d'intérêt personnel (histoire, art du 19ème siècle,...) »

Homme, plus de 65 ans, résidant à Paris, retraité ; vient uniquement pour des expositions.

« Globalement je suis satisfait de Gallica, j'y trouve généralement ce que je recherche dans mon hobby (Histoire du métro parisien). »

Homme, plus de 65 ans, résidant à Paris, retraité de l'informatique ; n'est jamais venu *in situ*.

Mieux les connaître et mieux nous connaître ayant des responsabilités militantes dans les Instituts d'histoire sociale et associations mémorielle et historique qui ont souvent des fonds d'archives et ont des publications à partager.

Homme, plus de 65 ans, résidant en province, employé à la retraite, bénévole et passionné d'histoire, utilise Gallica, le catalogue général, BAM et la bibliographie nationale, n'est jamais venu *in situ*.

Malgré les incertitudes sur la nature des activités réelles des amateurs⁹, on peut proposer **quatre catégories pour décrire les répondants, en articulant leurs activités principale et secondaire** :

- **les « académiques »** regroupant les étudiants, professionnels de la recherche (en doctorat, en activité ou en retraite) et les enquêtés qui déclarent étudier ou préparer une thèse en parallèle de leur activité principale : ils sont ~1800 parmi les répondants, donc **35% des répondants** (dont 1 sur 5 avec une activité académique marginale) ;
- **les « professionnels »** que sont les actifs dans le domaine des arts, des bibliothèques ou de l'enseignement secondaire qui ne font pas d'études ou de thèse en parallèle : ils sont 831, soit **16% des répondants** ;
- **les « amateurs »** réunissant les retraités ou les actifs de diverses autres professions qui déclarent avoir un centre d'intérêt qui les amènent à la bibliothèque : ils sont ~1700, soit **33% des enquêtés** ;
- les répondants qui ne s'inscrivent dans aucune de ces catégories sont désignés comme **« visiteurs »**, qu'ils viennent ou non faire des visites : cette appellation vise à décrire un lien indéterminé à l'établissement, aussi bien sur place que à distance, avec ou sans recours aux ressources ; ils sont 850 affectés à cette catégorie, soit **16%** ;

On peut noter dès à présent quelques éléments qui différencient les populations en fonction de cette catégorie d'activité. Notamment : **20% des « amateurs » et « visiteurs » ont un niveau d'études équivalent au brevet ou au bac. C'est donc parmi ce type de public que la BnF diversifie ses usagers selon le niveau d'études.** De même, ces catégories montrent des différences fortes quant à la connaissance des lieux et à la détention d'un Pass : si la moitié des académiques détiennent un Pass, ils ne sont que un sur six parmi les « amateurs » et « visiteurs ». **Même dans la durée et pour des pratiques culturelles, un amateur sur deux n'est jamais venu *in situ*.**

Cette description des répondants laisse en suspens ce qu'ils font avec les ressources, qui peut être une description par l'action plus pertinente qu'une caractérisation par profils. Avant d'y venir, soulignons une limite de cette démarche de description des enquêtés : la discipline indiquée par les enquêtés s'est avérée peu exploitable dans les analyses. Tout d'abord, avec 40% de retraités et des actifs en dehors des filières académiques, demander une « discipline » à tous est illusoire : cette question était posée aux étudiants, doctorants, enseignants-chercheurs ; pour les autres actifs, la question portait sur la discipline du dernier diplôme obtenu, mais ce diplôme peut n'avoir aucun lien avec un centre d'intérêt personnel ; pour les « amateurs », différentes modalités étaient proposées, certaines proches des disciplines universitaires (histoire, littérature) d'autres plus profanes (généalogie, gastronomie,...). Enfin, **les référentiels de disciplines sont loin d'être stables et partagés** : nous avons adopté les référentiels utilisés à l'inscription de la BnF (de même pour les rattachements universitaires demandés aux étudiants et professionnels de la recherche) mais les disciplines ont évolué (et des établissements ont fusionné).

⁹ L'étude réalisée à l'été 2021 par Abel Aussant à partir de l'enquête « Pratiques culturelles » du ministère de la culture permet aussi d'approfondir cette diversité d'activités des amateurs de sciences et savoirs.

Or, les étudiants peuvent être inscrits en double diplôme, les doctorants et chercheurs évoluent souvent aux marges des disciplines (sociologie politique, ethnomusicologie, etc.) et enfin, même pour une même discipline comme l'histoire par exemple, les pratiques et méthodologies documentaires varient selon qu'il s'agit d'histoire contemporaine, d'histoire médiévale, d'histoire sociale ou d'histoire économique... L'utilisation de la discipline ou du centre d'intérêt indiqué par l'enquête n'est donc pas opérante et la description de l'activité documentaire serait un axe d'analyse plus approprié.

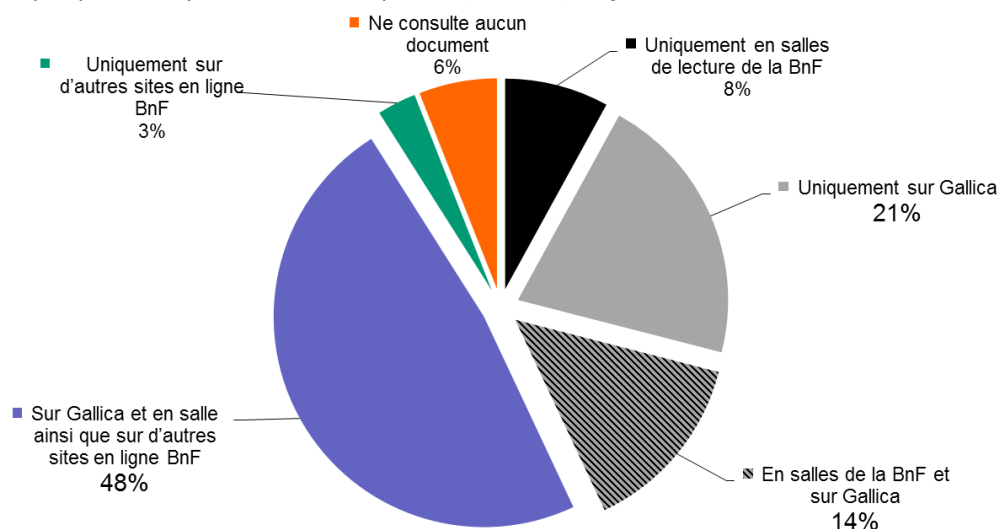
1.2. De l'utilisation des ressources à la satisfaction, en passant par les motifs d'usage

Cette hétérogénéité des enquêtes interroge la transversalité des outils : même si nos ressources et modes de consultation sont les mêmes pour tous les usagers, est-ce que les usagers se saisissent de la même manière de ces contenus et outils ou y a-t-il des spécificités liées à la situation de l'utilisateur ? Repartons donc de la consultation des documents avant d'arriver aux motifs d'usages et à la satisfaction.

1.2.1. Les différents modes de consultation des documents et d'accès aux ressources

On l'a déjà dit, cet Observatoire met en lumière des comportements peu identifiés auparavant, notamment du fait de la fréquentation des lieux et, de là, des modes de consultation des ressources : seuls 8% des répondants déclarent consulter les ressources de la BnF exclusivement en salle alors que 85% des répondants en ont un usage en ligne et 21% consultent exclusivement Gallica

Graphique 2 : Répartition des enquêtés (N=5198) en fonction des modes de consultation des ressources



Les répondants déclarent consulter tous les types de collections plus intensément (en volume d'enquêtes) et plus diversément (en nombre de type de ressources) sur Gallica qu'en salle de lecture. Ainsi, en salle, les répondants consultent d'abord les livres imprimés (38% des répondants), puis les journaux ou périodiques (28%) et les ressources numériques spécialisées (22%). Sur Gallica, les livres imprimés sont consultés par 62% des répondants, suivis par les documents iconographiques (60%) et les journaux ou périodiques (54%). Cette attention différenciée aux ressources résulte à la fois des profils d'utilisateurs (les amateurs à distance recourent moins aux ressources électroniques que les académiques en salle), des collections et des interfaces de consultation, et enfin probablement des modes de médiation. Le commentaire suivant illustre ce point :

« Par manque de temps, je ne peux assouvir ma curiosité et surtout tout l'intérêt suscité par GALLICA : une merveille. Le seul bémol : un tel fourmillement en tout qu'il m'est parfois difficile, surtout par manque

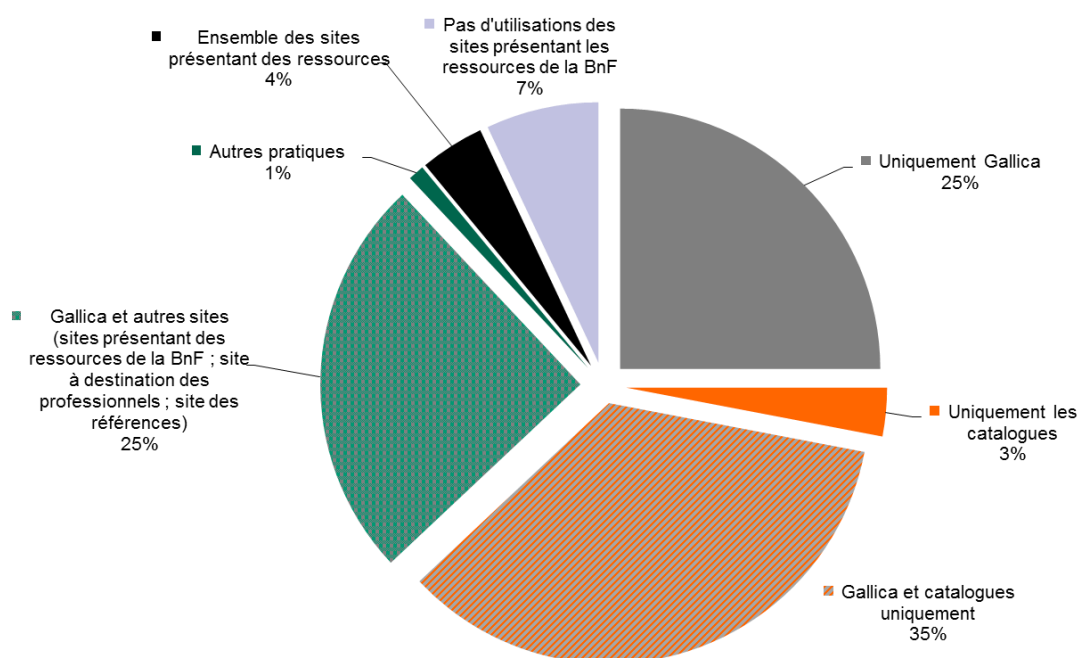
de temps, de repérer mes centres d'intérêt. Cependant, c'est l'occasion de découvrir des secteurs méconnus ou inconnus. Mais d'une façon générale, je suis profondément admirative de tout le travail effectué pour mettre en valeurs patrimoine, chemins de connaissances. Bravo et courage pour tout. MERCI. »

Femme, 50-64 ans, réside en province, niveau d'étude Bac+3, profession artisan / commerçant / chef d'entreprise, centre d'intérêt pour la reliure / l'histoire du livre, consulte exclusivement Gallica.

Pour effectuer des recherches, Gallica reste le site de ressources le plus mis en avant par les répondants (89% d'entre eux), suivi par les catalogues (60% dont 51% pour le seul catalogue général). Les autres sites en ligne de la BnF proposant des ressources spécialisées (portails thématiques, classes et expositions, etc.) apparaissent davantage comme secondaires puisque seuls 28% des répondants y ont recours. La conjugaison des différents services permet d'observer des profils d'usage différenciés :

- **35% des enquêtés déclarent utiliser Gallica et les sites de signalement**, c'est dans cette population que l'on trouve une surreprésentation d'enseignants-chercheurs ;
- **25% des enquêtés déclarent n'utiliser que Gallica**, et on note dans cette population une surreprésentation d'enquêtés âgés, retraités, à distance et ayant une pratique amateur ;
- **25% des enquêtés utilisent Gallica, des outils de signalement et des outils de médiation et des outils professionnels** : c'est dans cette catégorie d'enquêtés que l'on retrouve une proportion plus importante de professionnels des bibliothèques.

Graphique 3 : Répartition des enquêtés (N=5198) par services utilisés



Cette analyse par mode de consultation des documents et par type de recours aux outils BnF fait émerger une catégorie d'utilisateurs de la BnF qui est experte de nos ressources et services et les utilise tous, comme un « couteau suisse ». En regard, d'autres enquêtés n'utilisent qu'un seul service et sont donc spécialisés dans certaines pratiques, ici principalement Gallica¹⁰. Les utilisations de la BnF comme « couteau suisse » se lisent dans ce commentaire :

« J'adore la BNF! J'utilise beaucoup Gallica, je fais connaître à tous mes étudiants [d'un pays du Moyen-Orient] depuis que les services numérisés existent, et je trouve que c'est absolument génial. Les

¹⁰ On ne compte quasiment pas d'enquêtés qui utiliseraient les sites de ressources types portails thématiques ou sites du SMU sans utiliser Gallica ou les outils de signalement. Les usagers des seules salles de lecture ne sont pas captés dans cette enquête.

dossiers pédagogiques en particulier, les classes, les essentiels... Et quand on s'ennuie, ou qu'on a le cafard, que le monde est trop gris... une petite visite en ligne, et tout reprend des couleurs. Merci pour tout ce que vous faites. »

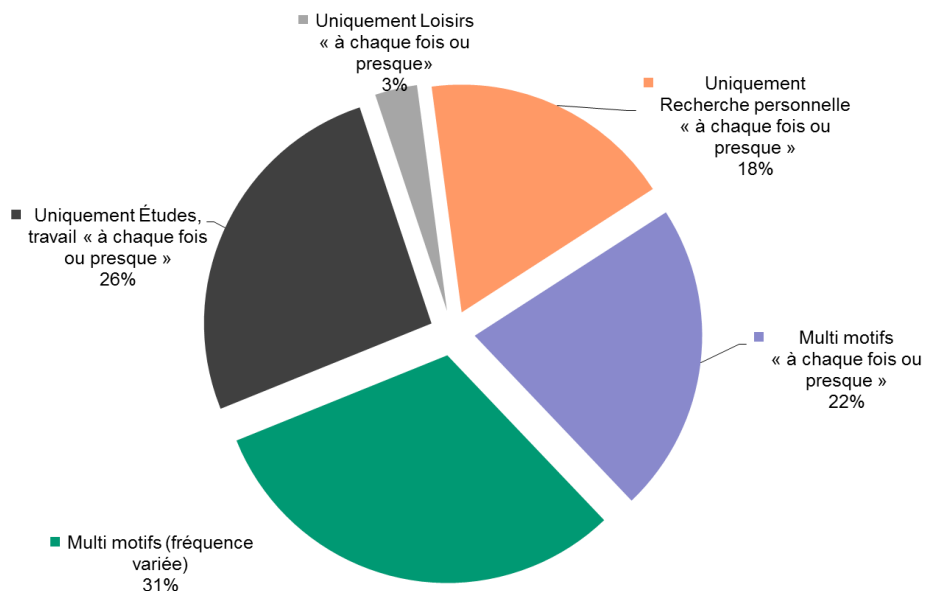
Femme, plus de 65 ans, réside à l'étranger, en activité, professionnelle de la recherche en littérature, venait sur site il y a plus de 10 ans en salles de lecture à Richelieu et pour les expositions de François-Mitterrand, utilisent tous les sites en ligne et les outils de signalement

1.2.2. Le motif d'usage : la référence pour comprendre les appropriations de documents

« Reprendre des couleurs » n'était pas un motif d'usage proposé dans le questionnaire, mais le motif d'usage constitue une entrée complémentaire à celles des profils et des pratiques. L'enquête demandait aux répondants d'indiquer s'ils consultaient les ressources de la BnF pour (1) leurs études, leur travail, leur activité principale ; (2) une recherche personnelle, un centre d'intérêt particulier ; (3) par curiosité, loisir, détente ; (4) pour un besoin administratif, une démarche juridique. Les répondants devaient indiquer une fréquence pour chacun de ces motifs d'usage : l'enquête sur Gallica en 2016 avait montré que des consultations multi-motifs caractérisaient certains profils, c'est-à-dire que le fait d'avoir appris à se servir de Gallica pour une recherche personnelle ou le travail permettait de remobiliser cette compétence dans un autre cadre, le loisir par exemple. On peut se demander si cette réutilisation des compétences acquises dans l'exploration de la BnF se déploie aussi à partir des expériences *in situ* et globalement dans les autres situations d'usage.

Dans l'Observatoire des publics 2020, les motifs d'utilisation des documents sont à nouveau variés et très souvent pluriels. **39% des enquêtés déclarent utiliser les ressources de la BnF pour des recherches personnelles à chaque fois ou presque, et 39% pour leurs études, leur travail, leur activité principale.** A l'opposé, 18% des enquêtés n'utilisent jamais la BnF pour le loisir et 28% jamais pour le travail : on verra que ces distinctions sont déterminantes dans la satisfaction. L'analyse permet de répartir les enquêtés selon qu'ils indiquent plusieurs motifs ou uniquement l'un : **une grosse moitié des enquêtés indiquent plusieurs motifs de consultation avec une même fréquence, dont 2 sur 5 avec une intensité forte** (22% de l'échantillon global déclarent avoir plusieurs motifs de consultation « à chaque fois ou presque ») ; parmi la moitié qui signale uniquement un motif de consultation « à chaque fois ou presque », le motif « Etudes, travail » est un peu plus présent que le motif « recherche personnelle » (26% de l'échantillon global déclarent avoir uniquement le motif « Etudes, travail » à chaque fois ou presque et 18% uniquement le motif « Recherche personnelle »).

Graphique 4 : Répartition des enquêtés qui utilisent des ressources (N=4869) par motif de consultation



Cette répartition se décline par profil d'enquêtés avec une « radicalisation » des profils qui signalent des consultations spécialisées : les répondants qui indiquent principalement un motif d'études et de travail comptent une surreprésentation d'étudiants et professionnels de la recherche ; les répondants qui indiquent plusieurs motifs à chaque fois ou presque sont plus souvent des femmes (ce qui peut laisser penser qu'il s'agit des professionnels de bibliothèques) ; les répondants qui indiquent uniquement des usages pour des recherches personnelles comptent une surreprésentation de retraités et d'actifs « autres », laissant présager de la figure des amateurs ; le ventre mou des usages multiples et d'intensité variable n'a pas de caractéristiques nettes. La conjugaison des motifs d'usages et de l'intensité des usages crée donc un descripteur assez clivant parmi les enquêtés.

1.2.3. Une satisfaction et des attentes qui diffèrent en fonction des motifs d'usage

Dès à présent, notons que ces modalités et motifs d'usage des ressources jouent sur la satisfaction exprimée vis-à-vis de la BnF. Le niveau global de satisfaction est élevé (89% d'usagers satisfaits, dont 49% très satisfaits).

« La Bnf est un établissement unique au monde pour le choix des ouvrages, leur disponibilité ; l'ambiance de travail (salles, cafeteria etc ...) est excellente. Nous sommes plusieurs à apprécier les lieux, l'utilité de l'établissement et nous en sommes très reconnaissants. Je pense qu'il est important de le faire savoir en interne, dans un pays comme la France où les retours positifs et les encouragements sont bien plus rares que les plaintes et les critiques. La Bnf fait partie de ce qu'il y a de meilleur en France comparé aux autres pays. »

Homme, plus de 70 ans, amateur, vient dans les salles de recherche depuis plus de 11 ans, consulte Gallica et les catalogues

Les nuances dans ce haut niveau de satisfaction permettent de comprendre ce qui contribue à la satisfaction : les enseignants du primaire et du secondaire, les médiateurs et les retraités sont les publics se déclarant les plus satisfaits des services de la BnF. Ce sont des populations qui font appel aux ressources de la BnF pour des activités annexes ou complémentaires plutôt que pour des activités incontournables. Inversement, **les doctorants sont les publics exprimant la plus forte insatisfaction de la BnF** : 16% lui donnant une note de 6 ou moins, sur 10. **Globalement, les usagers qui viennent pour des motifs « contraints » expriment la plus grande insatisfaction relative** (14% vs 11%). Rappelons que ce sont ces usagers qui sont les plus présents en salle, les plus consommateurs de ressources et que ces critiques ne les empêchent pas d'avoir des propos très attentifs aux conditions de travail des agents ou à la conservation des documents. Au-delà de la réassurance que constitue le bon résultat de la satisfaction globale, on peut donc s'interroger sur le fait que les usagers les plus intensifs ne sont pas les usagers les plus laudatifs mais bien les plus critiques : alors que venir souvent et longtemps pourrait être pris comme un indicateur de satisfaction, ce n'est pas le cas puisque cet usage amène au contraire à identifier les freins et limites de l'établissement en mettant à l'épreuve nos procédures et discontinuités¹¹. Le commentaire ci-dessous illustre que la satisfaction générale peut masquer certaines critiques, notamment pour ces habitués et experts qui questionnent les frontières entre professionnels et chercheurs :

¹¹ Ces remarques ne sont probablement pas propres à la BnF : on peut penser que les usagers du RER C qui utilisent ce réseau pour aller au travail et intensément sont plus critiques sur les pannes et délais, qui les impactent au fil du temps, que les touristes qui vont voir la Tour Eiffel ou le Château de Versailles sur leur temps libre et voient le trajet comme partie prenante de l'expérience. La décorrélation entre intensité de fréquentation et satisfaction paraît par contre assez illustrative du fait que la BnF offre des services et des collections qui n'existent pas ailleurs : dans un restaurant ou pour des biens courants, un usager insatisfait arrête de venir ou d'acheter les produits, ce qui permet d'utiliser la fréquentation ou la consommation pour estimer la satisfaction. Pour la BnF, fréquenter les espaces ou consulter les services résultent du fait de la spécificité des collections et ne dit pas tant une appréciation. On pourrait s'appuyer sur les travaux d'Albert Hirschman sur les retours des publics et usagers dans les services publics pour mieux catégoriser les formes d'expression à utiliser (« *voice, exit, loyalty* »).

« Je suis globalement très satisfaite des moments passés à la BnF (salles de lecture, librairie, cafés, rencontres, accueil par les personnels...): pour les enseignants-chercheurs, la BnF est souvent 'le' lieu de travail principal! Un grand merci à tous ceux qui contribuent à ce qu'on s'y sente 'chez soi'. Je souhaiterais peut-être davantage d'interaction entre chercheurs et personnels, par exemple lorsque les compétences des lecteurs-chercheurs peuvent améliorer certaines notices (au cas où elles seraient erronées ou incomplètes: mes expériences dans ce domaine n'ont pas toujours été très heureuses!) »

Femme, entre 50 et 64 ans, professionnelle de la recherche, réside à Paris ; a fréquenté tous les espaces de recherche, parfois les expositions, utilise Gallica et les catalogues

Pour évaluer les souhaits d'amélioration, il était demandé aux répondants de classer trois propositions d'évolution parmi une dizaine d'items proposés. **Deux attentes prioritaires ressortent nettement :**

(1) près de deux tiers des répondants souhaiteraient une **augmentation des ressources sur Gallica** (70% des retraités et 69% des enseignants-chercheurs) et 44% des répondants placent cette demande en priorité 1 ;

(2) **une amélioration des outils pour chercher et consulter les documents** est souhaitée par 44% de l'ensemble des enquêtés (49% des retraités).

D'autres items apparaissent moins massivement dans l'ensemble de l'échantillon car ils sont plus fortement déterminés par des usages spécifiques de la BnF : **39% des étudiants et un quart des doctorants demandent en premier souhait un élargissement des horaires d'accès, la moitié des doctorants souhaite une simplification des procédures de réservations et d'accès aux documents.** Cet item est aussi dans le top 3 des évolutions souhaitées par les enseignants-chercheurs et les professionnels, comme le montre le commentaire ci-dessous, intégrant dans le même temps des retours sur Gallica :

« Je n'aurais qu'une demande : simplifier la procédure d'habilitation et d'accès à la bibliothèque de recherche pour les non parisiens, qui ne peuvent pas s'offrir plusieurs passages sur place pour être d'abord habilités (sans mesures discriminatoires : j'ai un ami auteur de livres figurant à la BNF mais à qui l'habilitation a été refusée !) puis accéder aux documents. Qu'elle puisse être faite en ligne, de manière lisible, claire, et ne plus être ressentie comme un processus administratif d'un autre âge. Gallica a été un immense bond en avant, accessible à tous, contrairement à d'autres systèmes basés aux USA, et il est vraiment dommage que l'accès à des documents similaires à ceux déjà numérisés reste aussi tortueux (voire tortueux, pardon pour le néologisme !). Ceci mis à part, je tiens à remercier l'ensemble des équipes de la BNF pour la qualité de leur travail, et plus particulièrement celles s'occupant de Gallica, pour qui je fais régulièrement de la publicité, quitte ensuite à passer un certain temps à expliquer les arcanes du système de recherche... »

Homme, plus de 65 ans, cadre retraité, réside en province, amateur d'histoire ; utilise Gallica, fréquente les salles de lecture de la bibliothèque pour tous.

A travers les commentaires, apparaissent aussi **les demandes d'usagers qui ont des centres d'intérêt spécialisés.** En voilà quelques exemples :

« Je suis en total désaccord avec la politique scientifique de la BnF concernant l'histoire du livre. Je ne vais donc à la BnF que pour le stricte nécessaire. »

« Il faudrait élargir les fonds bibliographiques sur l'Histoire moderne d'Espagne (xvie-xviiie siècle) et améliorer la luminosité des salles de lecture. Je suis malvoyant et j'ai du mal à passer plus de 4h à la BNF. Merci. »

« J'aimerais plus de numérisation de manuscrits à images dans les fonds Latin, NAL, Français, NAF »

« Merci pour ce qui a été accompli. Pour Noël pouvez-vous demander, pour moi, les journaux de marché des unités 1914 1918. Parce que les Armées ce n'est pas la BNF. Re Merci »

« C'est fort long votre machin. J'aimerais juste que Gallica se mette à l'impression à la demande. Et avoir des outils pour faire un choix parmi plusieurs éditions d'une œuvre: notices d'éditeurs ou d'universitaires.

Que les documents soient mieux numérisés. Qu'on n'oublie pas les publications de sociétés savantes anciennes. »

1.3. Gallica, une bibliothèque en soi

Dès les premiers éléments de cette enquête globale, **l'attachement fort à Gallica des répondants ressort nettement puisque 9 répondants sur 10 déclarent y avoir recours**, soit 4725 usagers sur 5198 ayant répondu intégralement au questionnaire.

Ce nombre important de répondants en 2020 ne permet cependant pas d'atteindre le très fort succès de l'enquête Gallica de 2016 qui avait vu le nombre de répondants doubler par rapport à l'édition 2011 (7600 répondants en 2016 contre 3828 en 2011). Plusieurs éléments peuvent expliquer cette différence. En particulier, le fait que l'enquête de 2020 ait pour objectif de couvrir l'ensemble des profils et usages de la Bibliothèque, qu'ils soient physiques et numériques, documentaires et culturels, peut avoir pour conséquence que l'observatoire a moins mobilisé les Gallicanautes que les enquêtes centrées exclusivement sur la bibliothèque numérique comme en 2011 et 2016.

1.3.1. Des Gallicanautes plus divers dans cette photo

Le profil des répondants à l'enquête de 2020 présente alors des constantes mais aussi des différences de caractéristiques par rapport à 2016 :

- **les Gallicanautes ayant répondu sont plus importants qu'en 2016 à résider en France** : 81% contre 72% avec une représentation plus forte de l'Ile-de-France (38% vs 23%), notamment de Paris (21% vs 10%). La part des usagers habitant en région reste importante même si elle est de 5 points inférieurs à 2016 (43% vs 48%), celle des résidents à l'étranger baisse plus fortement (19% vs 28%). Compte tenu du public global visé par l'enquête, la proximité avec les sites physiques recevant du public a indiscutablement eu un impact sur la répartition géographique des répondants intégrés dans cette photo de famille ;
- bien qu'1 usager sur 5 utilise Gallica de l'étranger, **les Gallicanautes pratiquent largement le français** : seuls 8% ne parlent pas le français parmi les 19% d'usagers résidant à l'étranger ;
- la tendance observée en 2016 d'une augmentation des seniors se renforce encore avec cette édition puisque **la tranche des « 65 ans et plus » passe de 30% à 45% (+15 points)** ;
- cette part élevée des seniors se traduit par une **surreprésentation des retraités (43%). Etudiants, doctorants, chercheurs et enseignants-chercheurs représentent au global un petit quart des répondants utilisateurs de Gallica**, les professionnels des arts, du livre et des lettres comptent pour 13% et les enseignants du primaire / secondaire et médiateurs pour 5%. Le reste est constitué d'actifs relevant de diverses professions (14%) et de personnes en recherche d'emploi (5%) ;
- **la surreprésentation des hommes** constatée en 2011 et 2016 (66% contre 52% en 2020) **est très fortement atténuée dans cette édition au profit d'une répartition plus équilibrée** (52% d'hommes et 48% de femmes), réduisant l'écart avec les usagers des salles de lecture (47% d'hommes et 53% de femmes) ; **ce rééquilibrage ne se fait pourtant pas sur tous les âges : les hommes restent plus présents chez les retraités et les femmes chez les actifs** ;
- **comme en 2016, les Gallicanautes ont un niveau d'étude en moyenne très élevé** : 34% ont un bac+5 et 30% un doctorat ; à nouveau, cette observation peut se nuancer en fonction de l'âge ou de l'activité : les enquêtés qui se déclarent généalogistes sont 30% à avoir un diplôme de type brevet ou bac.

L'attachement à Gallica et la particularité de certains usages permettent de lire des témoignages de personnes qui ne se sentiraient pas légitimes à fréquenter les espaces de recherche :

« J'utilise les services de la BNF et de GALLICA (livres, manuscrits, etc) depuis le début, j'imagine vers 1995 1996, c'est pour moi la meilleure façon de se cultiver. permet à tous de découvrir des archives que seuls quelques chercheurs pouvaient regarder avant ! c'est la démocratisation du savoir, vivement que toutes les archives anciennes et manuscrites soient numérisées ! bravo et merci »

Homme, 50-64 ans, réside à Paris, professionnel autre, niveau d'étude Brevet / Bac, généalogiste, consulte Gallica, le catalogue général, et fréquente le Haut de jardin

A rebours, l'Observatoire permet d'identifier aussi des répondants à l'enquête qui n'utilisent pas Gallica, ce qui permet de comprendre les cibles à toucher pour développer les publics : **on note une surreprésentation à la fois de très jeunes et de personnes plus âgées, les points communs étant qu'ils sont détenteurs de Pass et fréquentent les espaces physiques plus que les outils numériques de la BnF**, et qu'ils sont moins nombreux à indiquer avoir une activité secondaire. Faisons l'hypothèse que ce sont soit des jeunes étudiants qui n'ont pas de travaux à faire avec des collections patrimoniales, soit des seniors franciliens qui sont publics des activités culturelles.

1.3.2. Des usages intensifs, en profondeur ou en largeur

Les usages de Gallica qu'expriment les 4725 répondants sont reliés à deux motifs principaux : **62% déclarent faire régulièrement (dont 38% à chaque fois) des recherches personnelles non rattachées à une activité principale** ; les usages réguliers liés à une activité professionnelle et aux études concernent 53% des usagers (39% à chaque fois). Les recherches pour curiosité / loisir sont plus occasionnelles, même si 40% les pratiquent régulièrement. **Comme en 2016, les consultations de Gallica se font autour de motifs variés et mêlés : 26% déclarent plusieurs motifs croisant des usages professionnels, studieux, personnels et de loisir** (pour 22%, ces multi-motifs se vérifient « à chaque fois ou presque »). Parmi les usages liés à un seul motif, les études et le travail restent la raison principale d'utiliser les ressources de Gallica (26%), suivie par les recherches personnelles (18%). Ces résultats concernant spécifiquement les usages de Gallica sont très proches des usages déclarés des ressources de la BnF en général.

Les Gallicanautes ayant exclusivement recours à Gallica sont minoritaires (28%) : **la plupart des répondants a une pratique qui couple l'usage de Gallica avec d'autres sites donnant accès à des ressources de la BnF ou aux catalogues**. A noter que ce sont les visiteurs les plus âgés qui se concentrent sur Gallica uniquement. De même, un grand nombre de Gallicanautes (66%) a déjà fréquenté, au moins une fois, les sites de la BnF, notamment le site François-Mitterrand. Cette fréquentation des lieux physiques est plus grande encore lorsque les Gallicanautes consultent Gallica pour des motifs d'études ou de travail, attestant de **l'hybridation des pratiques en ligne et physique dans le domaine des études et de recherche**.

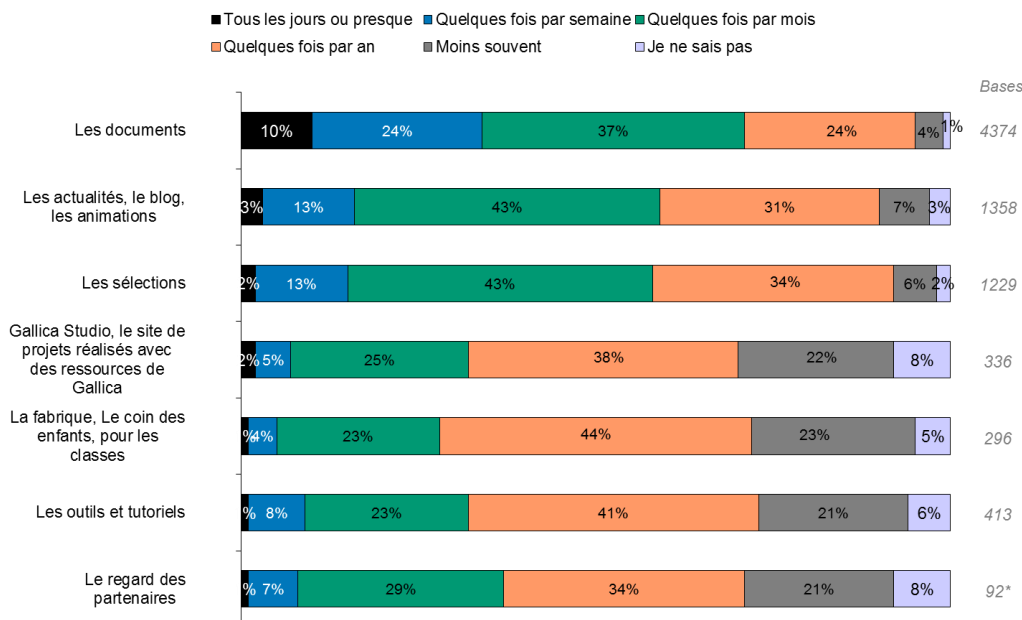
Le classement des 4 principaux champs disciplinaires consultés est identique à celui de 2016: histoire (53%), littérature (36%), art (32%) et sciences humaines et sociales (23%). En revanche, généalogie (17%) et religion (11%) sont moins citées au profit de l'histoire du livre (18%) dont le choix n'était pas proposé en 2016. Si la figure des généalogistes illustre habituellement celle des amateurs, ils sont en fait ~600 enquêtés à indiquer pratiquer cette activité, contre ~1500 amateurs d'histoire¹².

Les usages premiers de Gallica sont d'abord liés à la consultation des collections ou à l'exploration d'un thème. **La fréquence de visite pour consulter des documents sur Gallica est soutenue : 71% déclarent venir plusieurs fois par mois** (10% tous les jours et 24% plusieurs fois par semaine). La

¹² Un travail de comparaison entre les généalogistes consultant les contenus numérisés des sites d'archives par rapport aux usagers de Gallica est en cours grâce à une collaboration avec le prestataire ayant assuré l'enquête du SIAF. Voir les résultats de l'enquête faite en ligne sur les sites Internet de tous les réseaux SIAF en 2021 : <https://francearchives.fr/fr/article/339905146>, consulté le 22/12/2021

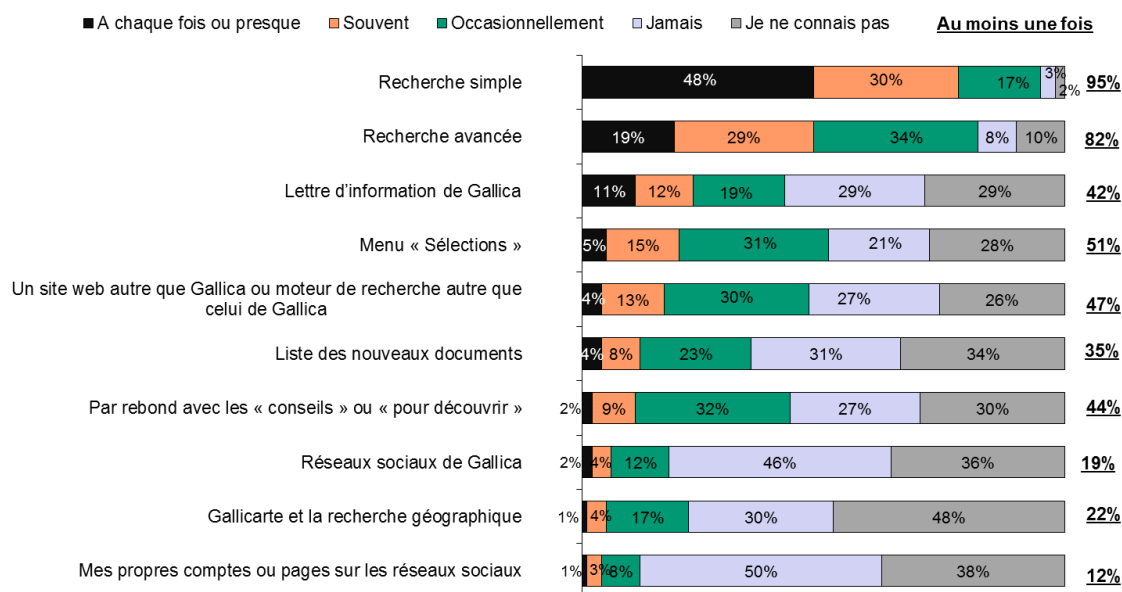
médiane de temps déclaré d'utilisation de Gallica se situe entre 30 minutes et 1 heure, les enseignants-chercheurs étant ceux qui y passent le plus de temps à chacune de leur utilisation (52% plus d'une heure). Dans le même temps, seulement un gros quart des Gallicanautes déclarent consulter le blog de Gallica et la consultation des autres services du service de la coopération relève parfois de pratiques plus occasionnelles, que ce soit parce que les services sont dédiés à des professionnels ou en construction.

Graphique 5 : Répartition des enquêtes utilisateurs de Gallica (N=4725) en fonction de la régularité de consultation des différentes espaces



Le mode le plus usité pour accéder aux documents de Gallica reste la recherche simple : 88% à chaque fois et souvent, identique à 2016. Le recours à la recherche avancée (chaque fois + souvent) est également stable : 48% vs 50%. **L'accès (chaque fois + souvent + occasionnel) par le menu Sélections progresse de 5 points.** Les accès par les réseaux sociaux augmentent également de quelques points tandis que **ceux par la lettre Gallica progressent très fortement: de 23% à 42% (+ 19 points).** Cette évolution peut être liée à la diffusion de la newsletter en général ou à un recrutement plus varié des répondants du fait du dispositif de l'Observatoire 2020.

Graphique 6 : Répartition des enquêtés utilisateurs de Gallica (N=4725) en fonction de la régularité d'utilisation des outils d'accès aux documents



A titre d'illustration, ce commentaire rappelle la marche à franchir pour comprendre les logiques de consultation des documents :

« Je suis curieux, nostalgique? et j'aimerais pouvoir me 'promener' librement parmi les trésors imprimés que la BnF en ligne propose, comme parmi les mémoires sonores de l'INA. Toutefois naviguer dans la BnF numérique me semble complexe et je m'appuie seulement sur les opportunités que m'offre la lettre de GALLICA, sans avoir réussi à comprendre les possibilités de navigation du site. »

Homme, plus de 65 ans, réside en province, retraité, pas d'activité amateur déclarée.

Même si ce commentaire ne doit pas faire oublier les nombreux commentaires positifs, comme celui ci-dessous :

« Je voudrais vous féliciter pour les fonctionnalités d'exploration des documents numériques (surtout la possibilité OCR et que le système se souvienne des paramètres sélectionnés par le lecteur). Le moteur de recherche donne souvent un très grand nombre de résultats difficiles à trier. Peut-être, la possibilité de voir le document consulté en vue verticale et continue serait aussi utile et plus pratique (pas horizontale et page après page). En général, les fonctionnalités de Gallica sont uniques pour les chercheurs. Avec toute ma reconnaissance et encore félicitations! »

Femme, entre 50 et 64 ans, réside à l'étranger, professionnelle de la recherche ; utilise Gallica et les catalogues, n'est jamais venue sur site.

L'expérience de Gallica conduit ses utilisateurs à deux formes, complémentaires, d'évolution de leurs pratiques : l'une consiste à augmenter leur maîtrise des outils pour rechercher ou explorer les documents (usages en profondeur) ; l'autre est liée au nombre et à la diversité des documents qu'ils consultent (usages en largeur). Par profil, la maîtrise des outils et fonctionnalités concerne plus particulièrement les étudiants, doctorants, enseignants-chercheurs et chercheurs, ces derniers étant également ceux ayant le plus augmenté leur consultation de documents. Les médiateurs et enseignants du primaire et secondaire soulignent plus que d'autres que leur fréquentation de Gallica leur permet de mieux connaître les activités et ressources de la BnF.

1.3.3. Une satisfaction solide qui incite à demander des contenus, de la formation, des outils

Les répondants expriment globalement une perception très positive de Gallica : **85% des répondants estiment que Gallica est pour tout le monde, que les collections y sont bien organisées**, et seuls 17% déclarent préférer d'autres bibliothèques numériques. Cette analyse mérite d'être nuancée compte tenu de la part réduite des répondants s'estimant « tout à fait d'accord » : moins d'un quart des Gallicanautes est « tout à fait d'accord » avec le fait que les collections sont bien organisées et seuls 11% se sentent bien accompagnés dans leur recherche. D'une façon générale, les académiques expriment une moindre adhésion aux différentes propositions. On retrouve ici l'idée que les usagers « contraints » sont plus critiques que les usagers opportunistes.

Les Gallicanautes continuent de se déclarer toujours très attachés à Gallica: 92% se déclarent satisfaits, soit un niveau proche de 2016 (moins 3 points). Cependant, la part importante des « très satisfaits » - dont la forte progression avait été constatée en 2016 - ne se retrouve pas en 2020 puisqu'elle passe de 48% à 27%. Cette forte diminution des « très satisfaits » doit être mise en regard de la moindre satisfaction exprimée sur le moteur de recherche (- 7 points de « très satisfaits » par rapport à 2016) et nuancée par la spécificité du recrutement (des usagers de la BnF peu utilisateurs de Gallica ont pu répondre et faire baisser la satisfaction). On relèvera qu'au global, les utilisateurs les moins satisfaits sont à nouveau les doctorants (13% de non satisfaits), 41% de ces derniers ne se sentant pas bien accompagnés dans leur recherche et près d'un tiers estimant que les réponses du moteur de recherche ne sont pas toujours pertinentes.

Cette question de l'accompagnement et de la formation avait fait l'objet de questionnement dans l'Observatoire des publics de François-Mitterrand et de Richelieu mais avait plutôt montré une faible appétence des enquêtés pour les formations : on peut faire l'hypothèse que les publics à distance sont plus demandeurs d'accompagnement que les publics sur place, où l'expérience des pairs et l'apprentissage par observation et mimétisme s'activent plus facilement. Le thème de la formation dépasse Gallica, le témoignage ci-dessous donnant toute sa mesure à cette réflexion en rappelant le rôle des relais dans les établissements à distance :

« Il serait intéressant de développer les actions de médiation de la BnF autour des collections et des services de la BnF en dehors de Paris et de proposer aussi des actions de formation (sur place et aussi à distance) et des idées didactiques à vos collègues bibliothécaires. Nous sommes également des relais de l'action de la BnF dans nos établissements et avons souvent des questions d'étudiants ou de chercheurs sur la BnF et sur Gallica. Dans nos formations aux usagers, il est naturel de présenter les services et les ressources de la BnF. Nous avons donc besoin de mettre régulièrement à jour nos connaissances sur la BnF et ses services. J'ai eu l'opportunité d'organiser un 'Rendez-vous Gallica' en 2018 à la bibliothèque universitaire de [ma ville] ce qui était très riche pour toute l'équipe et pour les étudiants et EC bien sûr. Je travaille également en lien avec la Médiathèque de [ma ville] pour valoriser à la fois les postes de consultation de l'Inathèque et des archives du web auprès des étudiants et des enseignants-chercheurs de l'université. »

Femme, entre 35 et 50 ans, réside en province, professionnelle des bibliothèques, mène des recherches en parallèle de son activité principale ; venue in situ pour des recherches personnelles et pour des formations ; utilise Gallica, les catalogues.

Comme lors des précédentes enquêtes, **c'est encore le moteur de recherche qui est cité comme l'amélioration principale à apporter** (pour 49% ; 36% des répondants le citent d'ailleurs comme leur première priorité), suivie de la navigation au sein des documents (item cité par 46% des répondants mais uniquement par 15% en priorité 1), comme l'expriment de nombreux usagers en commentaire :

« SIMPLIFIER LE MOTEUR DE RECHERCHE OU DONNER DES EXPLICATIONS CLAIRES POUR EFFECTUER UNE RECHERCHE »

Femme, 50-65 ans, cadre de la fonction publique à la retraite, réside en Ile-de-France, généalogiste, consulte exclusivement Gallica

« Le plus urgent pour un chercheur est d'améliorer le moteur de recherche, pour le rendre plus 'professionnel' particulièrement en mode avancé, notamment sur Gallica! C'est important notamment pour définir des corpus selon des critères multiples (toutes les données des notices devraient pouvoir être interrogées sans recourir au bidule des 'affinages' successifs) »

Homme, entre 35 et 49 ans, réside en province, chercheur en histoire ; utilise Gallica et les catalogues ; est venu *in situ* pour la première fois dans l'année courante, a fréquenté les espaces de Recherche (François-Mitterrand et Richelieu).

Les Gallicanautes ayant des motifs professionnels ou d'études (étudiants, doctorants et enseignants-chercheurs) sont particulièrement en attente de ces améliorations. Parmi les autres fonctionnalités souhaitées, deux types dominant : d'une part, des attentes ayant trait à **la consultation et à l'exploitation des documents** (transformation des documents, 32% ; de rebonds, 26% ; d'annotation, 20%) et d'autre part, des attentes touchant à **la constitution de corpus**, qu'ils soient personnels ou pédagogiques.

« J'espère avoir accès à des services fournissant des corpus numériques, permettant la fouille de données. »

Femme, 35 à 49 ans, réside en Ile-de-France, chercheuse en histoire ; vient depuis plus de 11 ans et a un Pass mais vient moins souvent ; utilise Gallica, les catalogues, les portails thématiques, etc.

S'agissant spécifiquement de la recherche d'images dans Gallica, les 1750 répondants à cette partie (soit 37% des usagers de Gallica) ont cité entre 2 et 3 améliorations à apporter : outre l'augmentation du nombre d'images demandée par 51% (dont 33% en priorité 1) et l'augmentation de sélections iconographiques (29%), diverses fonctionnalités de recherche sont amplement mentionnées à travers plusieurs items comme chercher des images dans les imprimés (50%), améliorer les résultats de la recherche (50%), chercher au moyen de descripteurs (26%) ou de reconnaissance de formes (16%).

1.4. Pratiques spécifiques : Pratiques documentaires, activités en salles, pratiques culturelles

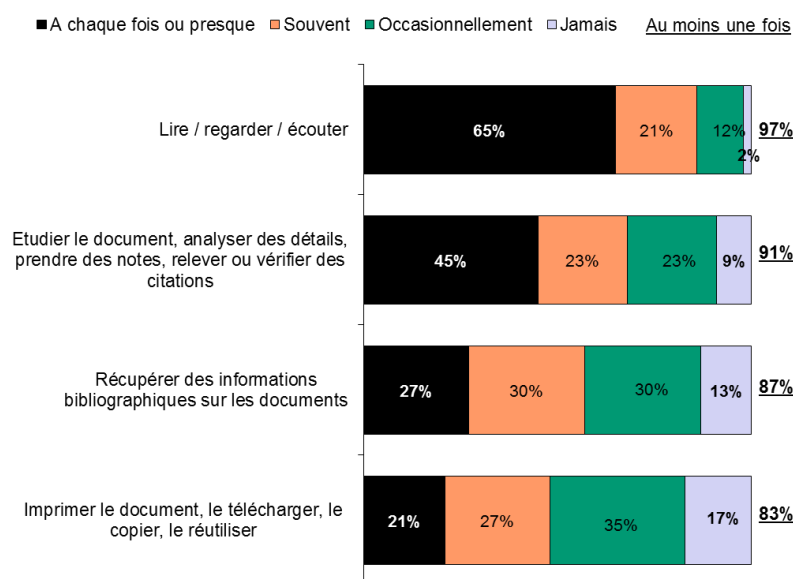
Une douzaine de questions du questionnaire traitaient des pratiques documentaires en général, s'attachant à comprendre l'environnement de la consultation et l'utilisation des métadonnées. De même, une partie spécifique était dédiée à la fréquentation des espaces physiques et une autre aux pratiques culturelles. Il convient de rappeler en amont de la lecture de ces analyses spécifiques qu'elles intègrent les réponses des usagers de tous les services de la BnF et des usagers exclusifs de ces services. L'enjeu est alors de comprendre si ces différences de pratiques influencent les besoins : est-ce que les usagers exclusifs ont les mêmes attentes que les usagers « couteau suisse » ? Y a-t-il des points communs entre des usagers académiques et amateurs des salles de lecture, ou est-ce que le motif de consultation rend les pratiques forcément différentes ?

1.4.1. Les pratiques documentaires en général

Cette partie s'intéresse à l'activité d'étude de documents, que celle-ci s'inscrive dans une démarche de recherche académique ou amateur, par opposition aux usages de loisir. A la question « que faites-vous des documents que vous consultez », 45% des enquêtés déclarent « étudier le document, analyser des détails, prendre des notes, relever ou vérifier des citations » à chaque fois ou presque et 23% le faire souvent. Cette démarche active est considérée comme spécifique par rapport aux activités plus passives

qui consistent à lire / regarder / écouter, ou aux activités plus professionnelles comme récupérer des informations bibliographiques¹³.

Graphique 7 : Répartition des enquêtés utilisant des ressources (N=4869) en fonction de la régularité des différentes actions autour de ces ressources



Parmi les 3279 enquêtés, soit presque deux tiers des répondants, qui déclarent étudier des documents à chaque fois ou presque ou souvent et ainsi avoir des pratiques documentaires, on compte une légère surreprésentation d'académiques et d'enquêtés fréquentant les salles de lecture : ceux-ci sont 57% à déclarer étudier des documents à chaque fois ou presque.

Les répondants ayant des pratiques documentaires régulières mettent en avant deux caractéristiques majeures des collections de la Bibliothèque: « le caractère rare ou unique des collections » et « la complétude des collections dans leur domaine de recherche ». Ces points forts rejoignent ceux exprimés en 2012 par les 3 000 chercheurs du Rez-de-jardin interrogés sur leurs pratiques documentaires. **En revanche, entre 2012 et 2020, un changement important s'opère dans la hiérarchie des autres items : « l'accès aux ressources numériques » est passé d'un positionnement marginal en 2012 à la troisième position en 2020.** Ce changement résulte à la fois d'une enquête intégrant les usagers à distance mais aussi d'une **évolution des pratiques documentaires qui accordent une importance croissante à la consultation en ligne.** En témoigne la préférence accordée aujourd'hui à la consultation à distance (41% des répondants) ou à une consultation mixte, sur place et à distance (39%), au détriment d'une consultation donnant priorité à l'accès physique aux documents qui n'est plus le fait que de 20% des enquêtés. Mentionnons toutefois que cette préférence à consulter les documents à distance se nuance avec l'âge : les étudiants et doctorants privilégient les consultations physiques, quand les retraités optent pour les consultations en ligne. A l'opposé d'un présupposé voulant que les jeunes utiliseraient le numérique et les seniors le papier, les publics de la BnF illustrent le fait que l'expérience et l'apprentissage des ressources restent des pratiques qui semblent se construire en présentiel avant de s'autonomiser avec le numérique. S'agissant des ressources électroniques, plus de la majorité des répondants les consultent sur place et à distance, un quart le faisant uniquement à distance, et 17% le faisant sur place seraient intéressés par des accès à distance. Enfin, cet intérêt pour la consultation en ligne concerne également Gallica et

¹³ Cette délimitation est bien sûr discutable. Des méthodes de recherche s'appuyant sur les métadonnées des documents sans aller jusqu'à la consultation émergent (*distant reading* vs. *close reading*). Toutefois, les usagers pratiquants ces méthodes disent faire des allers-retours entre les traitements de masse et la consultation détaillée de certains items. A cette échelle de l'Observatoire des publics, on peut donc considérer ce critère comme opérant.

Gallica Intra-Muros, puisque 13% des usagers des salles de lecture déclarent utiliser ces services à chaque fois ou presque quand ils sont en salle.

D'une manière générale, les pratiques documentaires témoignent d'un haut niveau d'exigences scientifiques puisque les répondants déclarent un niveau élevé de recours aux publications scientifiques, aux sources primaires et aux documents patrimoniaux rares, recours qui s'intensifie plus encore lorsqu'il s'agit des publics académiques ou professionnels.

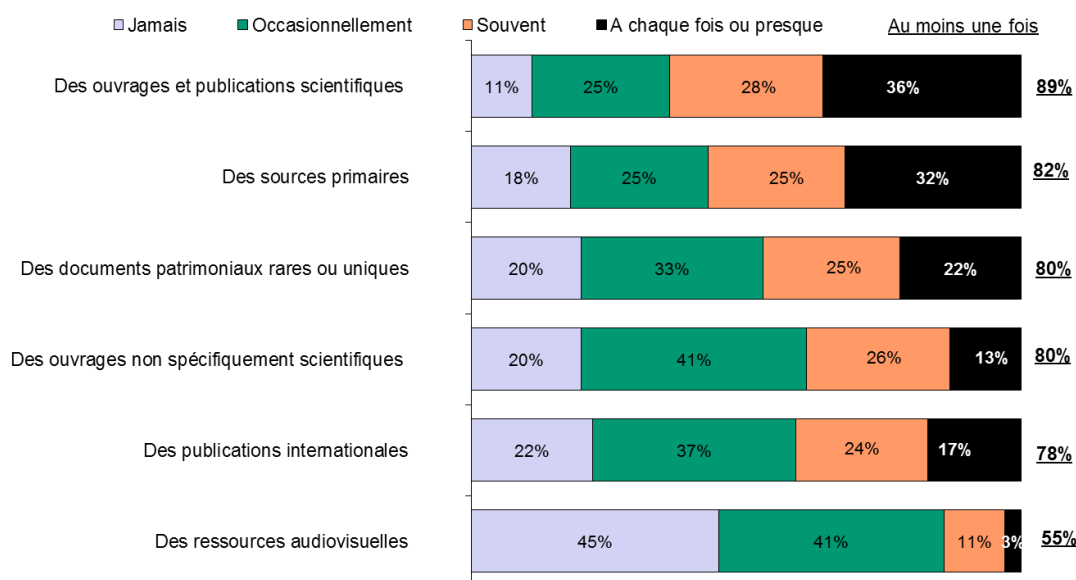
« Ayant lancé ma librairie ancienne récemment (principalement livres scientifiques anciens) je me sers de la BnF comme référence pour enrichir la description des livres mis en vente, mieux connaître les auteurs, mieux comprendre comment ils se placent dans leur contexte historique de l'évolution des sciences et des idées. »

Homme, 50-64 ans, réside en Province, consulte Gallica et le catalogue général, n'est jamais venu in situ.

Pour mon travail de recherche dans une bibliothèque, le problème le plus important est trouver des informations quand je ne sais pas ou chercher. 1) Une méthode similaire à 'Wolfram Alpha' pour trouver la 'zone' ou chercher des informations pourrai être utile. 2) J'ai fait connaissance avec une (nouvelle) méthode statistique 'Latent Dirichlet Allocation (LDA)' (Publication: Journal of Machine Learning Research 3 (2003) 993-1022) pour identifier plus rapidement littérature sur la base des 'groupes de paroles ou notions apparentées' dans milliers de publications. Ça pourrai être intéressante aussi pour la BnF en combinaison avec un interface de langue naturelle. SvP excuse mon terrible Français.

Homme, plus de 65 ans, chercheurs à la retraite, réside à l'étranger, utilise uniquement le catalogue général

Graphique 8 : Répartition des enquêtés ayant des pratiques documentaires (N=3279) en fonction de leur régularité de consultation des différents types de ressources de l'établissement

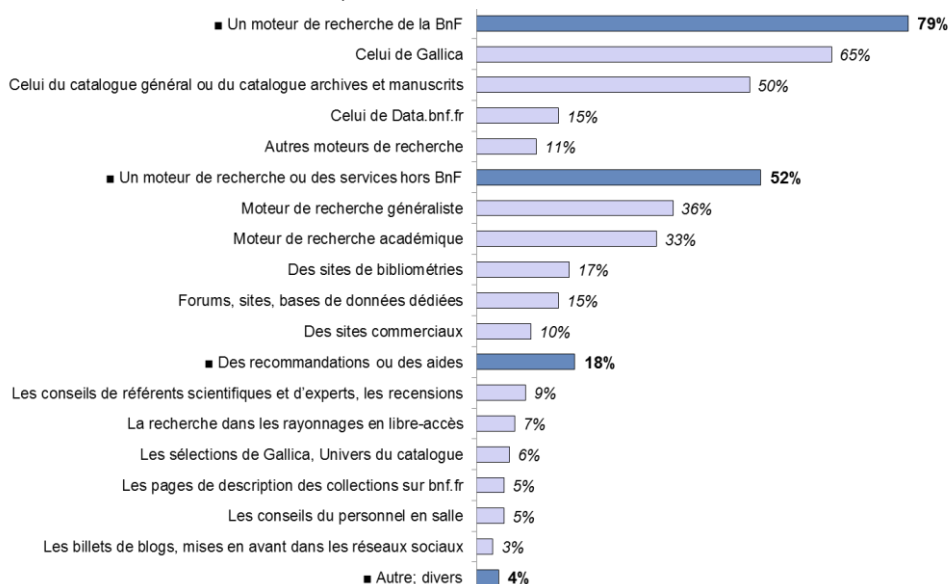


Seules les ressources audiovisuelles ne sont qu'occasionnellement utilisées, principalement par des médiateurs et enseignants du primaire / secondaire. Dans le détail, on observe que **les répondants ont l'habitude de combiner les ressources** : seuls 2% des répondants ont un mono-usage des ressources, 18% ont pour habitude de consulter cinq types de documents et 21% utilisent tous les types de documents proposés.

Pour conduire leur recherche documentaire, les répondants utilisent avec une intensité variable les principaux catalogues de la Bibliothèque, le catalogue général au premier chef mais aussi BAM, le CCFr et data.bnf.fr. **Pour chercher de nouvelles ressources, les usagers utilisent en premier lieu les**

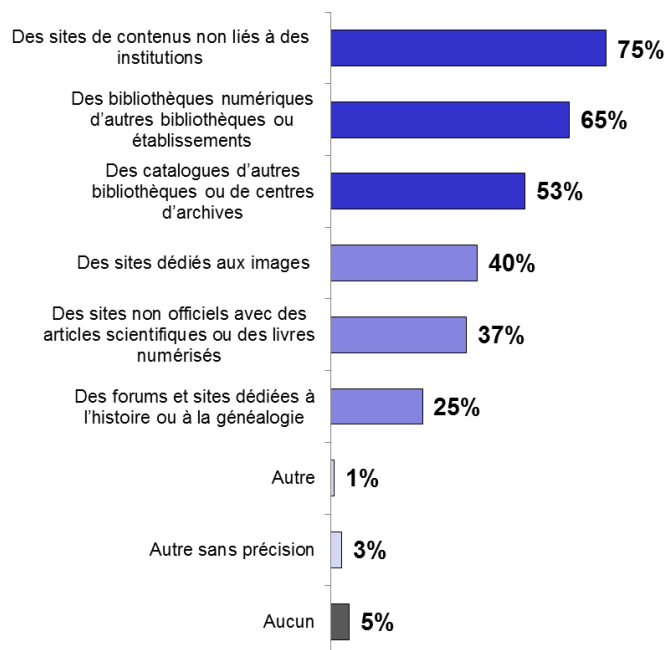
outils que la BnF met à leur disposition (catalogues, moteurs de recherche) mais plus de la moitié a également recours à des moteurs de recherche généralistes et académiques pour accéder aux collections. Pour juger de l'intérêt de nouvelles ressources, 82% des répondants font confiance à la qualité des données bibliographiques de la BnF et 31% aux recommandations de leurs pairs ou référents scientifiques, tout particulièrement dans le milieu universitaire (52% des doctorants et 47% des enseignants-chercheurs).

Graphique 9 : Part des enquêtés ayant des pratiques documentaires (N=3279) qui déclarent utiliser des outils BnF et externes pour trouver des nouvelles ressources



Du point de vue de la satisfaction, les répondants jugent très positivement la diversité des collections disponibles (94% satisfaits, dont 39% très satisfaits), les aides et conseils des personnels (89% dont 40% très satisfaits), la description des collections (92% même si la part des très satisfaits est plus faible : 27%). A l'inverse, les conditions de réservation des documents recueillent 18% d'avis insatisfaits ainsi que les « formations, tutoriels, exemples d'usage » qui mécontentent un quart des répondants, reflet du fort déficit de formation des usagers à la recherche documentaire. Soulignons de plus que les répondants déclarent utiliser de nombreuses autres ressources que celles proposées par la BnF, que ce soit dans des institutions ou non :

Graphique 10 : Part des enquêtés ayant des pratiques documentaires (N=3279) qui déclarent utiliser d'autres contenus



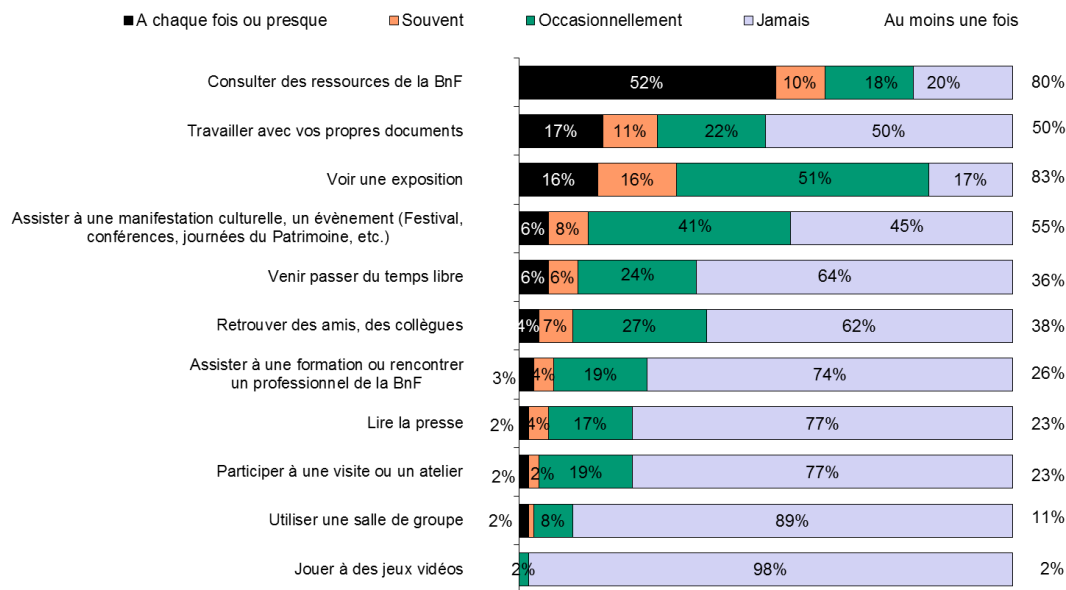
Cette remarque fait écho à la fréquentation des espaces physiques : parmi les enquêtés déclarant être venus sur place, 29% seulement indiquent que la BnF est leur bibliothèque de référence.

1.4.2. Les activités *in situ*

Dans cette enquête, la majorité des répondants déclare s'être déjà rendue sur le site F. Mitterrand (61%) d'abord pour ses expositions (69%), puis pour sa bibliothèque de recherche (59%) et sa bibliothèque pour tous (44%). 39% des répondants ont également déjà fréquenté le site de Richelieu, notamment pour 43% d'entre eux la salle des manuscrits, puis pour les conférences, événements et visites pour 36% mais aussi la salle Labrousse de l'INHA pour 35%. 21% des répondants déclarent avoir déjà fréquenté les autres sites de la BnF (Opéra, Arsenal et Avignon). Inversement, 33% des répondants ne fréquentent plus actuellement les espaces physiques de la BnF. Cette enquête a en effet permis de toucher des personnes ne venant plus, ou moins, à la BnF : **un quart des répondants déjà venus ne fréquentent plus les espaces de la BnF alors que 29% les fréquentent moins.** La principale raison évoquée par les enquêtés est un changement de situation personnelle les éloignant géographiquement de la BnF, mais le développement des ressources numériques en ligne apparaît aussi comme raison pour limiter les visites de ceux qui venaient. D'autant que l'ancienneté des répondants est particulièrement importante : près de la moitié des répondants venus *in situ* s'est rendue pour la première fois à la BnF il y a plus de 10 ans. Seuls 11% des répondants fréquentent les espaces depuis moins de deux ans: ces nouveaux publics sont plus jeunes (16% ont moins de 25 ans) et sont géographiquement plus proches (62% résident à Paris ou en petite couronne).

La visite *in situ* relève d'activités multiples, entre les enquêtés qui fréquentent les salles de lecture et celles et ceux qui viennent pour les activités culturelles. En parcourant l'ensemble des activités, on note que **la visite d'exposition est l'activité qui a été partagée par le plus de répondants au moins une fois, même si pour la moitié des répondants visiteurs, c'est une activité plus occasionnelle que régulière.**

Graphique 11 : Répartition des enquêtés venus au moins une fois in situ (N=3457) en fonction de leurs activités sur place

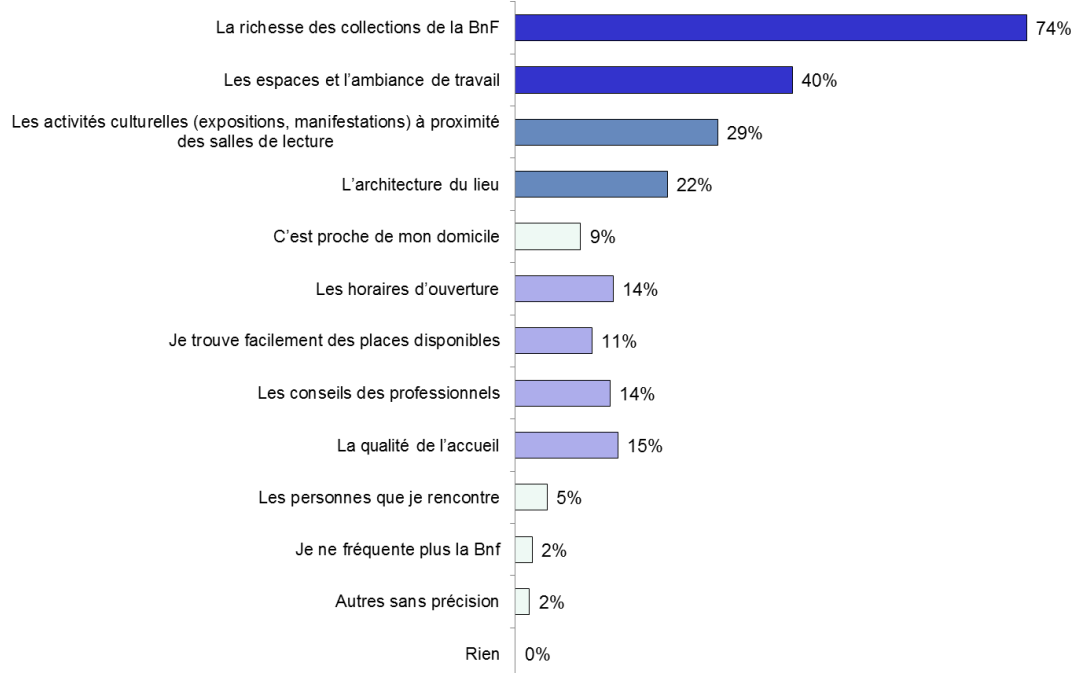


Avant de détailler les activités en salle, une lecture par la « non pratique » fait apparaître certaines frontières entre espaces : 17% des enquêtés déclarent n'avoir jamais vu une exposition et 45% jamais assisté à une manifestation culturelle. De l'autre côté, 16% voient une exposition à chaque visite et 6% une manifestation : on voit là une ligne de **clivage entre les visiteurs qui viennent exclusivement pour des activités culturelles et ceux ne les connaissant pas**.

L'accès aux salles de lecture se fait essentiellement via un Pass (44% des usagers déjà venus en sont équipés) alors que seuls 3% des répondants utilisent des tickets, tendance lourde observée depuis l'instauration du Pass Lecture / Culture. **Une fois sur place, plus de la moitié des répondants déclarent consulter les ressources de la BnF à chaque visite et 17% travaillent avec leurs propres documents. Les collections des magasins, puis les catalogues de la BnF et les ouvrages en libre accès, sont les ressources les plus fréquemment utilisées par les enquêtés.** On sait que ces déclarations d'usage des ressources procèdent de la part des enquêtés d'une représentation approximative de leurs propres pratiques : ces résultats sont à mettre en perspective avec les données de communication qui invitent à plus de mesure, de même que les remontées lors des campagnes de pistage de la consultation du libre accès. Parmi les services proposés, le Wi-Fi, la librairie et les ordinateurs en salle de lecture sont ceux auxquels les lecteurs ont le plus recours (46%, 40% et 36% respectivement). A noter qu'un tiers des lecteurs fréquentent aussi le café des globes et autant les distributeurs de boissons et snacks.

Si l'on questionne les éléments les plus appréciés en salle de lecture, en mélangeant des éléments sur les ressources et d'autres sur les installations, **la richesse des collections de la Bibliothèque est mise en avant par les trois quarts des lecteurs** (88% pour les enseignants-chercheurs et 80% pour les doctorants) **de même que 70% des étudiants et 60% doctorants valorisent fortement les espaces et l'ambiance de travail**.

Graphique 12 : Part des enquêtés fréquentant les salles de lecture (N=3018) mentionnant chaque item parmi les 3 éléments appréciés à la BnF



Quant à la satisfaction, les interactions avec le personnel génèrent le plus de satisfaction (90% de satisfaction) cependant que l'orientation et les déplacements dans le bâtiment du site François-Mitterrand créent une insatisfaction pour 22% des lecteurs. Le « multi-usage » des espaces amène certains enquêtés à formuler une liste de souhaits d'évolution mélangeant points pratiques et questions plus générales, le commentaire ci-dessous est une illustration de cet éclectisme :

« Merci de solliciter l'avis de vos lecteurs. Voici plusieurs suggestions : 1. Élargir les horaires d'ouverture. La BnF ferme trop tôt. Hors période de confinement, d'autres bibliothèques comme la BPI, la Bulac, la BSG et des bibliothèques universitaires ferment à 22h00 voire plus tard. Si une fermeture plus tardive de la BnF pouvait poser problème du point de vue des ressources humaines et du dialogue social, vous pourriez entre autres envisager une réduction des services proposés à partir d'une certaine heure - par exemple, pour une fermeture à 22h00 ou 23h00, interrompre la communication des documents à 19h00. 2. La BnF ferme trop souvent. Un établissement de cette envergure devrait non seulement voir ses horaires d'ouverture élargis mais aussi rester ouvert sept jours sur sept et ne pas fermer à chaque jour férié (voir la BPI). 3. Les interfaces du catalogue général de la BnF et de Gallica pourraient être améliorées : elles manquent de lisibilité et de fluidité. 4. Je ne trouve pas que la richesse de vos collections soit suffisamment mise en valeur et il peut être délicat de s'y retrouver. 5. Les conditions de consultation des documents ne sont pas toujours optimales à cause du comportement de certains usagers : discussions, conversations téléphoniques, volume des programmes écoutés au casque,... 6. Les tarifs du Café des Globes sont trop élevés. 7. Si j'apprécie l'ambiance feutrée du site Tolbiac, il y a malgré tout un côté 'froid et austère' qu'il faudrait essayer d'atténuer. 8. Votre offre culturelle est intéressante, notamment vos expositions, même s'il y a souvent disproportion entre les types d'objets présentés (beaucoup de textes et pas suffisamment d'objets). L'exposition Le monde en sphères, elle, était très réussie. J'apprécierais beaucoup que vous proposiez davantage d'expositions sur les sciences 'fondamentales' : biologie, chimie, physique, mathématiques. Merci ! »

Homme, 25-34 ans, réside à Paris, en recherche d'emploi dans l'enseignement ou la médiation culturelle ; consulte Gallica et les catalogues ; vient in situ depuis cette année.

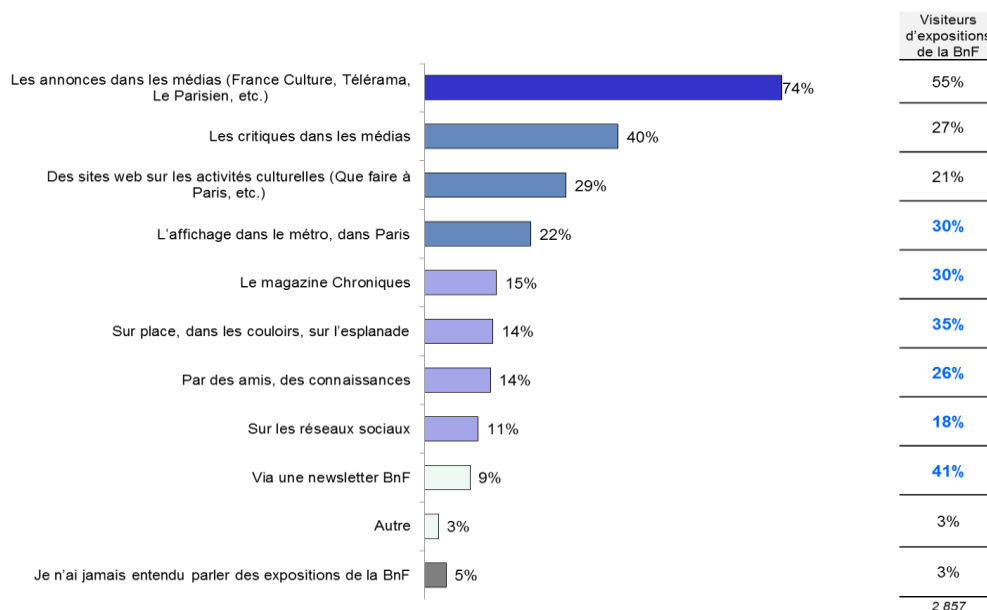
1.4.3. Les pratiques culturelles

Au regard des enseignements de l'enquête sur les pratiques culturelles de la population française de 2018, il est logique de constater que **les répondants à l'enquête BnF, compte tenu de leur profil sociologique, ont des pratiques culturelles développées** : 88% des répondants déclarent une fréquentation d'un lieu patrimonial (monuments, musées, lieux d'exposition) (vs. 44% dans l'ensemble de la population résidant en France¹⁴). Ce goût pour la culture est également visible en ce qui concerne les manifestations ou les spectacles : 55% des répondants ont assisté, à la BnF ou dans d'autres lieux, à des conférences, des cours ou des manifestations scientifiques et 49% à des spectacles vivants, représentations de théâtres, festivals (dont un quart plusieurs fois par an, quelle que soit la catégorie). De fait, la raison principale conduisant les répondants à ne pas visiter les expositions de la BnF ou à ne pas se rendre à ses manifestations tient d'abord, pour 55% d'entre eux, à un éloignement géographique, loin devant des considérations d'intérêt ou de praticité. Rappelons que 60% des répondants à l'enquête résident en province ou à l'étranger. Ces résultats peuvent toutefois masquer des raisons plus spécifiques puisque 9% des répondants qui ne viennent pas ou peu aux activités culturelles indiquent ne pas avoir les informations sur les expositions et 8% à ne pas vouloir mélanger travail et loisir.

L'information circule pourtant, y compris auprès des personnes éloignées. **Parmi l'ensemble des répondants, fréquentant ou non les expositions BnF, 74% indiquent avoir entendu parler des expositions de l'établissement dans les annonces médias, 11% par les réseaux sociaux et 9% par une newsletter BnF. Cette répartition entre canaux d'information change quand on regarde uniquement les enquêtés qui déclarent visiter des expositions** : si les annonces médias restent le premier canal d'information, elles ne sont citées que par 55% des visiteurs alors que **41% mentionnent la newsletter, 35% les informations sur place** et, à égalité en 3^{ème} position, figurent Chroniques et l'affichage dans le métro et Paris.

Enfin, **les recommandations des amis jouent un rôle également non négligeable auprès des visiteurs** puisque qu'elles sont citées comme mode d'information par 26% des visiteurs d'expositions et 31% des manifestations. Cette pratique des recommandations se vérifie dans le fait que 77% des visiteurs d'expositions déclarent en parler avec des proches (amis / pairs) et 63% pour les participants aux conférences (et même 69% pour ceux venant régulièrement).

Graphique 13 : Répartition des enquêtés (N=5198) en fonction des canaux d'information par lesquels ils déclarent avoir entendu parler des expositions BnF



¹⁴ Source : <https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Etudes-et-statistiques/L-enquete-pratiques-culturelles/L-enquete-2018/Generations-tous-les-resultats-de-l-enquete-2018/Lieux-patrimoniaux>, consulté le 20/01/2022

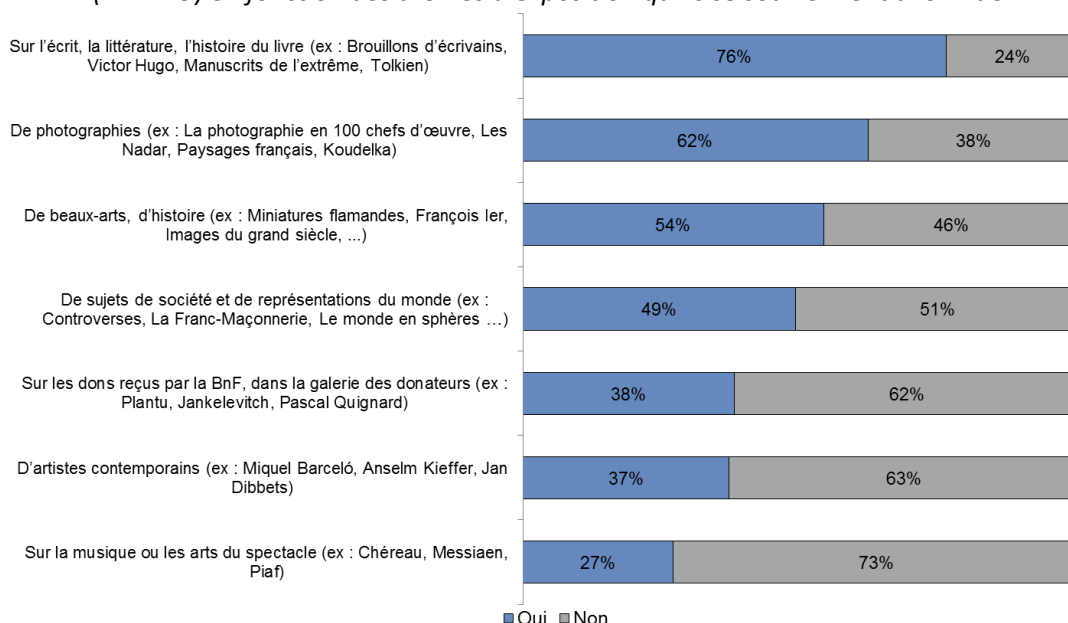
Un commentaire souligne l'intérêt d'avoir des informations à l'avance pour les visiteurs qui ont des pratiques de spécialistes :

« Je m'intéresse surtout aux expositions d'art et d'histoire En être informée longtemps à l'avance svp »

Femme, plus de 65 ans, retraitée de professions art, lettres, réside en Ile-de-France ; vient à la bibliothèque pour tous et dans les galeries d'exposition.

Les expositions temporaires ayant pour thème l'écrit, la littérature, l'histoire du livre ont particulièrement marqué les esprits des répondants (trois quarts des répondants se souviennent en avoir visité au moins une), tout comme celles relatives à la photographie (62% des répondants déclarent en avoir vu une).

Graphique 14 : Répartition des enquêtés ayant vu « à chaque fois ou presque » ou « souvent » des expositions (N=1129) en fonction des thèmes d'exposition qu'ils se souviennent avoir vue



Pour ces visiteurs, les souhaits en matière d'expositions se portent sur des thèmes fortement reliés aux missions patrimoniales de l'institution : 48% d'entre eux souhaitent voir une exposition sur les collections exceptionnelles de la Bibliothèque, 35% en souhaiteraient sur l'histoire du livre ou des bibliothèques et plus de 30% sur les grands auteurs, l'écrit et la littérature. **Seul le thème de la photographie, cité par 26% des répondants, paraît en retrait par rapport à la programmation habituelle d'expositions de la Bibliothèque.** Et on trouve en commentaire une question sur la cohérence de la programmation par rapport aux collections :

« La BNF c'est pour moi le contraire des archives nationales : là où les AN font des expositions de qualité, mettent en avant l'histoire de leurs fonds, les documents qu'elles conservent et enrichissent les visiteurs, la BNF montre rarement les pièces insignes de ses fonds, monte des expos tantôt populaires mais qui ne la concernent pas (Tolkien) tantôt très pointues et qui n'intéressent qu'une poignée de spécialistes (au hasard les portulans). Le patrimoine de la BNF n'est pas assez mis en valeur »

Homme, 35-49 ans, résidant à Paris, cadre de la fonction publique – hors Patrimoine, ne fréquente que les activités culturelles.

Quant aux manifestations, seul un quart des répondants déclarant suivre en général des manifestations vient à la BnF pour une conférence. La moitié se rend de préférence à l'université ou à des colloques et 41% préfèrent suivre des conférences en ligne. Les attentes des répondants se concentrent sur quatre domaines : les collections (56%, 1^{ère} mention pour 26%) ; les expositions (47%, 1^{ère} mention : 13%), les actualités de la recherche (41%, 1^{ère} mention : 11%), des masters classes

d'artistes ou d'écrivains (31%, 1^{ère} mention : 20%). A noter que les cycles de cours ne recueillent que 13% d'attentes globales mais sont cités par près de la moitié des répondants (46%) en 1^{ère} position.

Enfin, les commentaires mentionnent aussi les pratiques culturelles à distance, qui n'étaient pas envisagées spécifiquement dans le questionnaire, que ce soit pour les manifestations :

« Vous n'en parlez pas dans votre questionnaire, mais j'aime bien aussi prendre vos conférences en podcast, ainsi que les jeudis de l'Oulipo. Je suis retraitée, et globalement je consulte votre site par loisir et par intérêt pour l'histoire, la littérature. Je reçois aussi par courrier vos petits catalogues d'édition de livres. Merci pour votre travail, c'est très bien. »

Femme, plus de 65 ans, retraitée, réside en Ile-de-France, niveau d'étude Bac, consulte uniquement Gallica, n'est jamais venue *in situ*.

Ou pour les expositions :

« J'apprécie beaucoup, comme enseignante, les expositions en ligne ainsi que les documents de présentations de certains auteurs et autrices. Je dirige beaucoup mes élèves vers ces expositions et documents. »

Femme, 50 à 64 ans, docteure, enseignante dans le secondaire, réside à l'étranger, consulte des ressources sur Gallica quelques fois par an, n'est jamais venue *in situ*.

Quand certains soulignent aussi l'intérêt de se déplacer sur d'autres plates-formes comme les réseaux sociaux :

« J'aime beaucoup les collections présentées dans Instagram. Moi qui suis loin de la BnF cela me permet tout de même d'avoir quelques images de ce qui s'y passe... pourriez-vous envisager des expos virtuelles surtout en ce moment où les déplacements et regroupements sont difficiles (covid) merci »

Femme, entre 50 et 64 ans, réside en province, en recherche d'emploi dans le secteur de la médiation, passionnée d'histoire du livre, est venu *in situ* pour la bibliothèque pour tous et les expositions il y a plus de 5 ans.

Sur le plan de la satisfaction, les expositions et manifestations de la BnF recueillent de très bons taux globaux (plutôt satisfaits + très satisfaits), en particulier ceux concernant les intervenants, les guides, les formes de médiation (93% d'avis satisfaisants), les contenus présentés (92% d'avis favorables) et les thèmes (91%). Cependant, même si ces résultats sont bons, il convient de souligner que la part des répondants « très satisfaits » est plus faible (de 28% à 31% pour ces items) que lors des études de réception menées en sortie de certaines expositions particulières (Tolkien, Nadar, Astérix...) pour lesquelles environ un tiers des sondés considère que l'exposition a dépassé leurs attentes. On notera cependant **une forte différence sur les thèmes, contenus et médiations entre visiteurs occasionnels et visiteurs réguliers, les réguliers totalisant le plus souvent plus de 10 points d'écart avec les occasionnels** : ainsi les participants réguliers aux manifestations sont 37% à être très satisfaits des intervenants contre 26% pour les participants occasionnels ; 43% des visiteurs réguliers d'expositions sont très satisfaits des contenus contre 24% pour les visiteurs occasionnels et 37% pour les thèmes contre 22%.

2. Une typologie d'utilisateurs en 6 profils

Le regard sur les publics de la BnF tel qu'il résulte des réponses aux différentes parties du questionnaire peut donner un sentiment de vertige : les descripteurs s'attachent parfois aux ressources consultées, parfois aux services utilisés, parfois aux démarches et motifs des usagers, parfois aux pratiques et références à d'autres ressources, tout cela se déclinant selon les caractéristiques sociodémographiques des enquêtés ou le lien des usagers à l'établissement (ancienneté, détention d'un Pass, etc.).

Pour tenter de rassembler les réponses, l'analyse peut être complétée par la construction d'une typologie réalisée à partir d'une **analyse factorielle des réponses** : l'enjeu consiste à identifier les critères

qui permettent de constituer des groupes de publics homogènes en fonction de descripteurs clivants et ainsi à dessiner des profils idéaux-typiques. La typologie présentée ci-dessous a été créée sur la base des informations issues de la première partie du questionnaire, prenant ainsi en compte les caractéristiques de l'enquêté, la consultation des ressources, l'usage des services en ligne, la fréquentation des espaces physiques et la satisfaction.

Elle conduit à distinguer six profils de publics, que l'on peut répartir en trois grands ensembles d'environ un tiers chacun : les étudiants, visiteurs et « étudieurs » (actifs qui mènent des études en parallèle de leur activité principale), qui pour certains utilisent des ressources et d'autres ont un rapport plus distant à l'établissement; les publics éloignés, actifs ou retraités, qui ont des activités basées sur les ressources en ligne ; les chercheurs, public cœur de cible, fidèles et vieillissants. La description de chaque profil relève les caractéristiques distinctives du groupe : à chaque fois, il convient de les lire comme une « caricature » exacerbant certains points plutôt que comme la photographie fidèle des constituants du groupe.

2.1. Chez les jeunes et actifs : étudiants, « étudieurs » (33%)

Ces trois premiers groupes identifiés ont en commun d'indiquer en motif principal de consultation le travail et les études. L'un des trois groupes est toutefois aussi consommateurs d'activités culturelles.

2.1.1. Etudiants et doctorants « hybrides »

Ce premier profil (8% des répondants) est composé de répondants ayant un usage « hybride » des ressources de la BnF, à la fois en ligne et sur place. Les étudiants et doctorants sont surreprésentés dans ce groupe, qui est le plus jeune de la typologie (40% ont moins de 25 ans) et qui compte une surreprésentation de femmes (58%). Les enquêtés de ce groupe utilisent l'ensemble des modes d'accès aux ressources, à la fois en fréquentant régulièrement la bibliothèque (l'intégralité de ce groupe est en possession d'un Pass) mais également en se documentant en ligne. Ce groupe fait un usage très monomotif des ressources de la BnF : 79% d'entre eux consultent systématiquement (« à chaque fois ») les documents de la Bibliothèque pour leurs études ou leur travail. Ce groupe se différencie de l'ensemble des répondants par l'utilisation du catalogue général mais aussi par le recours fréquent au site data.bnf.fr. A noter que ces enquêtés émettent un jugement plus critique de Gallica, notamment s'agissant de l'organisation des collections ou de l'ouverture de Gallica à tous, et que globalement ce sont les enquêtés qui notent le moins bien la BnF avec les visiteurs. 68% déclarent cependant que la BnF est leur bibliothèque principale.

2.1.2. Visiteurs lecture / culture franciliens

Ce deuxième profil regroupe 15% des répondants et présente un public encore assez jeune (28% ont moins de 25 ans), à nouveau féminin (56%), étudiant ou doctorant (22%) et qui reste francilien (100% résident en Ile de France). Au contraire du groupe des hybrides, 14% indiquent ne pas utiliser les documents de la BnF, ni en ligne ni sur place. C'est un public récent, puisque 10% vient à la BnF depuis l'année en cours et 43% depuis moins de 5 ans. Ces enquêtés fréquentent la bibliothèque tout public (34%) et plus largement les expositions et les conférences proposées par la BnF (respectivement par 53% et 24% d'entre eux) même si ce n'est qu'occasionnellement en général. Il s'agit pourtant du groupe le plus critique de la BnF : on peut se demander s'il s'agit d'usagers venant par « bonne volonté studieuse », ou si le fait que beaucoup soit des visiteurs récents implique que ces enquêtés se démènent (encore) pour se repérer dans le bâtiment et dans les offres proposées (espaces de pause, formations, etc.).

2.1.3. Actifs qui étudient (ou « étudieurs »)

Ce groupe réunit 10% des enquêtés et est composé de personnes en activité professionnelle ayant indiqué mener des études en parallèle de leur activité principale. Ces études peuvent être de l'ordre d'une reconversion (17% sont inscrits dans une formation ou préparent un concours). La modalité « mener des études en parallèle de mon travail » rend compte d'un engagement qui semble plus important que « avoir un centre d'intérêt, une passion ». 51% étudient ainsi l'histoire, un tiers les arts, l'architecture ou l'histoire de l'art et un autre tiers les sciences humaines et sociales. Ce groupe est composé majoritairement (64%) d'actifs à la moyenne d'âge assez élevée (41% de 50 à 64 ans, mais aussi 18% de moins de 25 ans). On note une surreprésentation d'enquêtés qui ne sont jamais venus *in situ* (40%). Ceux qui fréquentent les salles de la BnF le font depuis une période relativement récente (43% depuis 2 ou 3 ans) et apprécient en particulier l'espace de travail. Le facteur de proximité géographique ne joue pas dans la composition de ce groupe puisque 28% résident à l'étranger. Ce groupe exprime de manière assez positive sa satisfaction vis-à-vis de l'établissement et plébiscite le regard scientifique de la BnF, y compris pour les activités culturelles (quand bien même tous ne fréquentent pas les expositions ou manifestations).

2.2. Publics à distance (38%)

Les deux profils suivant ont en commun de n'être composés que d'enquêtés résidant loin de la BnF : si nous avons insisté sur la mixité des pratiques numériques et physiques pour les visiteurs *in situ*, force est de constater que la distance reste un critère déterminant du rapport à la BnF. Ce sont aussi les enquêtés qui, pour presque les deux tiers, n'échangent jamais avec le personnel BnF, certes pas sur place mais pas même par email ni via SINDBAD. *A contrario*, ce sont les deux groupes qui comptent le plus d'enquêtés utilisant exclusivement Gallica parmi l'ensemble de l'offre de la BnF. Il convient de noter un autre point commun de ces deux groupes : ils intègrent les enquêtés qui ont un niveau d'études moins élevé que l'ensemble de l'échantillon, aussi bien pour les professionnels en activité que pour les retraités.

2.2.1. Usagers occasionnels

Avec la même proportion d'enquêtés résidant à l'étranger que les « étudieurs », ce profil qui regroupe 15% des enquêtés compte 26% de répondants résidant à l'étranger et 74% en région. Ses membres consultent essentiellement les ressources documentaires de la BnF pour leur activité principale et restent à distance des activités culturelles en général : un cinquième d'entre eux n'a visité aucun monument, musée ou lieu d'expositions au cours de l'année 2019 et près d'un tiers n'a jamais entendu parler des expositions temporaires de la BnF, 36% de ses conférences. 18% des membres du groupe ont un niveau d'étude équivalent au bac (vs. 11% sur l'ensemble des répondants) et 11% ont de moins de 25 ans. On note dans cette population une légère surreprésentation de professionnels des arts et des bibliothèques. Leurs recherches se font plutôt à distance, seuls 38% d'entre eux se sont déjà rendus sur un site de la BnF (vs. 66%) et près de la moitié de ces derniers ne s'y rend d'ailleurs plus. Leur satisfaction est un peu en dessous de la moyenne mais pas de manière significative.

2.2.2. Retraités amateurs en ligne

Ce profil réunit presque un quart des répondants, 23% exactement. Les enquêtés ont exactement la même composition géographique que les usagers occasionnels (26% d'étrangers et 74% de provinciaux) mais ils sont nettement plus âgés (moyenne d'âge de 61 ans). On note dans ce profil une nette majorité de retraités (59%) et d'hommes (65%). Leurs pratiques de la BnF découlent de cette situation : les membres de ce groupe consultent avant tout en ligne les ressources, quasi exclusivement pour des recherches personnelles ou du loisir, à l'exception des motifs autour du travail. Les trois quarts des membres du groupe ne sont jamais venus *in situ* tandis que la moitié de ceux déjà venus ne s'y rend

plus. La consultation des ressources de la BnF se fait avant tout par Gallica : 92% consultent Gallica et 34% exclusivement (vs. 21% sur l'ensemble des répondants). Enfin, leur utilisation de ces ressources relève au premier chef de l'histoire (59%), puis la généalogie (27%). Ce sont les enquêtés qui notent le mieux la BnF et sont les plus satisfaits.

2.3. Le cœur de cible : les chercheurs fidèles (29%)

Ce groupe est le plus important de la typologie, il regroupe 29% des répondants. Il est composé de fréquentants de la BnF qui la connaissent de longue date : tous ont commencé à la fréquenter il y a plus de 10 ans, plus de la moitié détient un Pass et, du fait de leur ancienneté, ce sont des enquêtés qui ont fréquenté tous les espaces de recherche et singulièrement Richelieu. De cette activité, découle que pour la moitié d'entre eux, ils utilisent le catalogue général ainsi que BAM. Cependant, leur fréquentation des lieux physiques tend à diminuer, même si cette érosion est moins nette que chez les publics à distance : un tiers ne se rend plus à la BnF tandis qu'un autre tiers s'y rend moins souvent. Cette relation à l'institution se poursuit sous une autre forme, en ligne, puisque 88% de ce groupe consultent les ressources en ligne. Le groupe est composé de répondants âgés (âge moyen de 61 ans). Plus de la moitié d'entre eux ont déjà eu l'occasion d'échanger avec le personnel et notamment par les emails des départements. Les enseignants-chercheurs sont nettement surreprésentés dans ce groupe et 40% des membres sont détenteurs d'un doctorat (vs 22% de l'ensemble des répondants). Ce groupe indique en motif d'usages des ressources utiliser intensément la BnF pour le travail / les études, mais aussi pour des recherches personnelles et occasionnellement par curiosité. Le motif du loisir est par contre peu mis en avant, et ils ne fréquentent que très marginalement les activités culturelles.

Une photo faite de contraste

Comment conclure en quelques mots cette photo de famille des 5198 enquêtés qui ont pris le temps de répondre aux multiples questions de l'Observatoire des publics 2020 et ces 6 « portraits caricaturaux » qui en découlent ? Redire encore l'éclectisme de la BnF et la multiplicité des prises risquerait de paraphraser le raisonnement déroulé jusque-là. A défaut, autorisons-nous à retenir trois dimensions qui donnent la coloration (l'ambiance ?) de cette troupe.

Tout d'abord, la diversification des publics par le biais du numérique et singulièrement de Gallica semble bien à l'œuvre, quand bien même cette diversification permet de conquérir des usagers âgés plus que les *millennials* : c'est un goût pour la recherche et les savoirs, chez les personnes à distance, parfois peu diplômées, non académiques ou en reprises d'études, qui se fait jour.

Ensuite, les pratiques *in situ* activent à la fois des pratiques documentaires, des pratiques d'études sans documents et des visites culturelles, avec l'ambiguïté que les pratiques culturelles sont partagées occasionnellement par beaucoup mais que l'Observatoire, du fait des spécificités de son administration en ligne, a moins permis de consulter les usagers ne fréquentant que les salles de lecture et encore moins ceux des espaces libres comme les foyers ou le déambulatoire de François-Mitterrand.

Enfin, la transformation des pratiques des publics chercheurs cœur de cible, intégrant les outils numériques de la BnF mais aussi élargissant leurs champs de pratiques et de ressources à de plus vastes environnements, impose de s'intéresser de manière appliquée à ce que sont aujourd'hui les pratiques de recherche dans le milieu académique, et pas uniquement dans nos murs ou nos services.

Ce qui paraît commun à ces trois points d'attention est l'articulation des services de la BnF et des outils numériques présents dans toutes les modalités du rapport des usagers à la BnF, aussi bien celles des collections que les médiations et autres formes d'accompagnement ou de formation. La continuité des services en ligne et des services en ligne *et in situ* reste bien sûr un challenge, pour les usagers spécialisés comme pour ceux qui utilisent l'ensemble de l'offre, imposant de penser une navigation pratique et intellectuelle incarnant la sérendipité qu'appelle l'essence même de la bibliothèque.

Terminons néanmoins en laissant la parole aux enquêtés, tant la matière collectée est loin d'être épuisée par cette synthèse.

« La BNF est un lieu unique, où les conditions de travail sont exceptionnelles. C'est vraiment extraordinaire de pouvoir consulter sur place autant d'ouvrages, même en anglais et très récents. Les bibliothécaires sont toujours très attentifs et prêts à renseigner (même si je ne les interroge pas beaucoup). La BNF me manque énormément depuis que je ne peux plus résider à Paris régulièrement. L'accès est un peu trop compliqué cela fait un obstacle supplémentaire quand on vient de région. L'entrée EST devrait être toujours ouverte comme autrefois. Les cafés sont terribles: mauvaise nourriture chère (c'est dommage cela casse l'ambiance et cela complique encore l'organisation de la journée) / sièges et tables inadaptés. Là, pendant la pandémie (quand la bibliothèque de recherche sera à nouveau ouverte) laissez-nous réserver plus de cinq documents à distance, autorisez la réservation pour le jour même, et libérez des places (mon séjour à Paris en octobre a été beaucoup moins efficace que d'habitude: réservation plusieurs fois annulée faute d'avoir pu réserver à temps les documents utiles / perte de temps à choisir entre plusieurs ouvrages / difficulté à avoir une place faute d'anticipation). Quoi qu'il en soit MERCI pour cette merveilleuse bibliothèque! »

« C'est un lieu unique et formidable, d'un charme et d'une beauté peu rencontré, idéal pour travailler, mais aussi pour se détendre. L'ambiance qui y règne pousse à la concentration, à la méditation et au calme. Un vrai temple moderne du savoir mais aussi de la culture. »

« D'abord un grand merci à la BnF et son personnel, car c'est un endroit que j'aime beaucoup (l'ambiance du travail, la disponibilité du personnel, la richesse de ses collections dans mon domaine de recherche -> littérature scandinave) et qui m'apporte énormément pour mon projet de recherche (thèse). Lors du confinement, j'ai fait une très bonne expérience avec le service Sindbad. J'ai eu des conseils qualifiés et des propositions de lecture intéressantes (il y a même eu des ouvrages qui ont été commandés suite à ma question). J'aurais juste aimé avoir un peu plus d'ouvrages à disposition (-> en ligne), cela m'aurait permis d'avancer dans mes recherches lors du confinement. J'ai également trouvé que le site Internet n'était pas toujours à jour, ce que j'avais déjà constaté pendant les périodes de grève (les horaires/fermetures exceptionnelles de certains services de la BnF n'étaient pas correctement affichés sur le site), ce qui a fait que je me suis (quelquefois) déplacé en vain. Les services de reproduction de la bibliothèque de recherche ont toujours été importants pour moi, mais je les utilise de moins en moins, car je les trouve un peu trop chers (et ils ne sont pas toujours ouverts). J'aimerais également emprunter certains ouvrages pour approfondir ma lecture à la maison. Peut-être que certains ouvrages pourront être mis à disposition pour un emprunt? Et si ce n'est pas possible avec les livres imprimés, peut-être avec des ressources électroniques? »

« J'utilise principalement Gallica pour mes recherches, habitant en province. Je viens d'apprendre beaucoup de chose sur ce site que je ne connaissais pas. Des tutos courts et simples pour l'utilisation et la fonctionnalité seraient nécessaires. Les expos et autres que vous réalisez sur site pourrai aussi être virtuelles afin que nous puissions en profiter de province. »

« La bnf est une source d'informations précieuses pour l'élaboration de mes cours et je vous remercie de l'aide que vous m'apportez. Domiciliée à la campagne, je n'ai pas accès aux bibliothèques, musées, expositions ou autres lieux de cultures, facilement. Votre site bnf.fr me permet de rendre mes cours plus attrayants et construits sur des informations fiables. »

« Complet, riche et ouvert sur notre monde, la BNF c'est l'esprit aiguisé sur la lame du savoir. »

« Tellement trop Paris... Merci à mes impôts d'avoir offert aux étudiants Parisiens et Internationaux un si beau bâtiment, si richement rempli. J'espère que mes enfants pourront un jour s'y rendre, même si pour eux, les livres sont déjà (!) dépassés. Bonne journée à vous tous »

« Je pense que la BnF devrait concentrer ses forces et moyens sur la conservation du patrimoine et ne pas essayer de ressembler aux médiathèques, car chacun a une mission différente. »

« Je fréquente la BnF depuis 40 ans et je vous remercie très sincèrement de toute l'énergie que vous déployez pour permettre aux chercheurs de travailler dans les meilleures conditions possibles. Bon courage en ces temps déprimants ... »

« D'abord je salue et remercie vivement chacun, c'est formidable d'avoir la chance dans notre pays de bénéficier de tant de services et ce gratuitement et en ligne. Il se trouve que j'ai un besoin précis, et ne trouve pas d'interlocuteur, suis mal aiguillé. Je l'expose ici : je voudrais faire exister en ligne, rassemblé en une bibliographie complète, automatiquement mise à jour périodiquement (par exemple via API et SRU) et surtout qui inclue les liens vers les ouvrages numérisés des parlers régionaux, lorsqu'ils sont accessibles où que ce soit (y compris Google ou Archive.org ou la Bayerische Staatsbibliothek). Pour ce qui me concerne, il s'agit de la Gascogne et de l'Occitanie, mais l'exercice serait d'intérêt pour tous les autres (breton, basque, alsacien....) d'autant plus que des efforts scientifiques considérables ont été entrepris dans ce sens depuis plus d'un siècle avec les atlas linguistiques, l'ethnolinguistique, etc. y-compris par le CNRS et les Universités de Lettres, avec le concours des Académies de sciences et belles-lettres, les sociétés d'archéologie régionales etc. Il se trouve que je n'ai pas les compétences et ne sais même pas comment les acquérir (sur mon temps libre). C'est pourquoi il vous est difficile de m'accompagner puisque vous êtes experts. »

« Votre app ne fonctionne pas avec OS 14. Impossible de lire des livres ou de les consulter avec un iPad. C'est vraiment nul »

« Oui, ce questionnaire est débile. La BnF n'est pas à la hauteur de ses missions de service public. La nouvelle organisation des sites, notamment Gallica est impraticable. Je ne peux plus le consulter, ça tourne en rond. Conclusion, les progrès en informatique n'amènent que des barrières à tout lecteur lambda; ils ne servent qu'à une élite technologiquement formée. Pour le reste, l'argent dépensé pour ces 'améliorations' serait mieux utilisé dans la recherche de pièces destinées à compléter des collections lacunaires. ETC. Si vous voulez en savoir plus : 05 xx xx xx xx, demander F. S. Si je pouvais joindre une capture d'écran, vous comprendriez mieux mon désenchantement devant des progrès que je juge inutiles. »

« 1) C'est mieux quand il n'y a pas de Covid 19 ! 2) La BnF, c'est la gloire du Service public. Battons nous pour qu'elle le demeure ! 3) Merci à tous pour l'accueil, la disponibilité, le sourire, la bienveillance et l'humanité. »

« merci pour ces documents si précieux et que je peux consulter par internet , j'aimerais pouvoir bénéficier de reproduction de livre , je ne sais pas si cela est possible . merci pour votre travail »

« Aucune question sur les performances en consultation sur Gallica. Dommage, c'est pour moi LE point noir du site. Lenteur, rechargements multiples de la page pour obtenir l'image, messages très récurrents 'page indisponible', 'service surchargé'... Au point de devoir parfois abandonner la consultation pour y revenir plus tard. »

« La BnF est foisonnante, et on s'y perd (mentalement). Clarifiez, simplifiez. Nous ne sommes pas tous universitaires, faites mieux le lien avec la société civile et ses attentes. »

« Que Gallica reste gratuit. Je n'apprécie pas que Retronews soit payant. »

« Je trouve que Gallica est la meilleure bibliothèque numérique »

« C'est un plaisir de travailler en salle de lecture. »

« merci d'exister surtout pour les provinciaux,... »

« 1-Manque de liens numériques. Exemple : Entre BNF et CNAM, ou entre BNF et sites régionaux ou départementaux d'archivage ou de documentation. 2-Le moteur de recherche Gallica n'est pas ergonomique. »

« Bravo, et Merci de conserver, mettre en valeur, et surtout de mettre à notre disposition (...gratuitement...) tout ce que l'Homme est capable de créer, dans tous les domaines : histoire, géographie, sciences, littérature,... Gallica m'est particulièrement utile pour documenter et illustrer mes recherches en généalogie et en héraldique. »

Habitant en Bretagne, il est difficile d'accéder physiquement à la BnF. Je le regrette, mais aller à Paris, c'est du temps, un voyage en TGV, une chambre d'hôtel, plusieurs fois... Le numérique est donc essentiel à nous les 'provinciaux'. Nous attendons encore plus de services, de livres rares, d'images, de manuscrits en ligne, de facilité de recherche. C'est déjà fabuleux, Gallica nous a permis d'avancer à grands pas sur nos recherches depuis qu'il existe, nous donne accès à des livres rares, à des études, nous a ouvert les archives nationales, une vraie richesse... Gallica c'est aussi un service public, et nous sommes heureux que nos fonds ne soient pas aux mains de google. Il faut absolument le maintenir ainsi public et ouvert à tous. Nous aimerions aussi avoir la même chose pour nos archives départementales, nos bibliothèques... Peut-être serait-il intéressant d'avoir des liens avec ces ressources culturelles, de travailler en collaboration sur les fonds provinciaux... je pense à la collection de Christophe Paul de Robien (livres, aquarelles, cabinet de curiosité...) et plus encore.. Merci !