



Enquête auprès des usagers de la BnF

Synthèse 25-juin-2024

Voix/Publics
Nouvellon Maylis et Noémie Couillard





Présentation de l'étude

1 | Profils des publics

2 | Lien à l'établissement



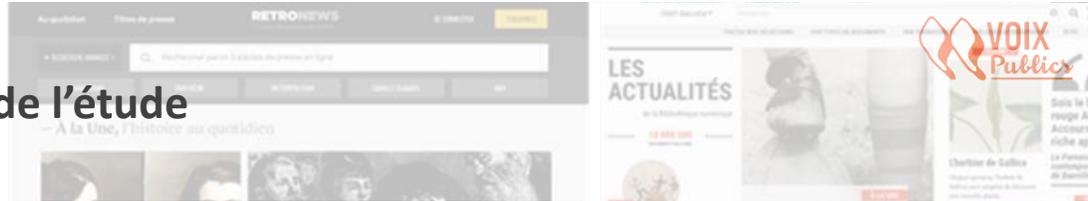
3 | Fréquentation des espaces

4 | L'expérience de visite

5 | appréciation de la visite



Présentation de l'étude



Une enquête dans la continuité des études à la BnF

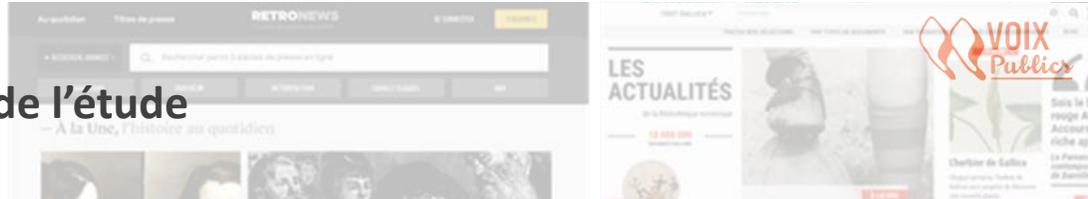
- Baromètre des publics à François-Mitterrand : 2016
- Baromètre des publics à Richelieu : 2022
- Baromètre des Gallicanautes : 2016, 2020
- Études *ad hoc*

Un baromètre unifié pour :

- Identifier et quantifier les types d'usages (fréquentation in situ, en ligne, circulation des usagers entre les différents sites et espaces de la BnF)
- Identifier les profils correspondant à ces usages et suivre leur évolution
- fournir des indicateurs de référence pour suivre l'activité institutionnelle



Présentation de l'étude



Enquête sur place

Face-à-face et auto-administration avec enquêteur

Usagers en sortie définitive ou ayant passé au moins 1 heure sur place et suivant une sélection aléatoire

À Richelieu : **957** réponses de juin à décembre 2023

À François-Mitterrand : **1319** réponses du 27-oct. au 15-nov. 2023

Échantillon redressé suivant la fréquentation pendant la période

3 volets d'enquête complémentaires

En ligne auprès des porteurs d'e-billets pour la visite de Noir et Blanc, Degas ou du musée de Richelieu

En salle ovale auprès des lecteurs

Pondération en fonction des profils correspondant sur place

Echantillon total

À Richelieu : **957** réponses

À François-Mitterrand : **1319** réponses

Avec

Visiteurs de la salle ovale : 416 réponses

Lecteurs de la salle ovale : 642 réponses

Visiteurs musée/expo' à Richelieu : 1185 réponses

Visiteurs Noir et Blanc : 467 réponses



Présentation de l'étude



Enquête auprès des usagers en ligne

du 16-nov. au 5-déc. 2023

Depuis les services en ligne de la BnF

Echantillon : 3989 réponses

- 55% collectés via le site web de Gallica
- 26% via la newsletter et les comptes RSN de Gallica
- 12% via le catalogue général

Les résultats sont présentés en base brute (sans pondération).

	Nb de questionnaires recueillis
Gallica site web	2 203
gallica newsletter	606
catalogue général	492
Gallica-facebook	348
bnf site web	98
Gallica-twitter	51
bnf-essentiels	42
bnf-instagram	40
essentiels-rsn	31
Gallica-instagram	28
bnf-data	23
bnf-linkedin	16
bnf-twitter	4
bnf-classes	3
bnf-facebook	3
bnf-expositions	1



Présentation de l'étude

1 | Profils des publics

2 | Lien à l'établissement

3 | Fréquentation des espaces

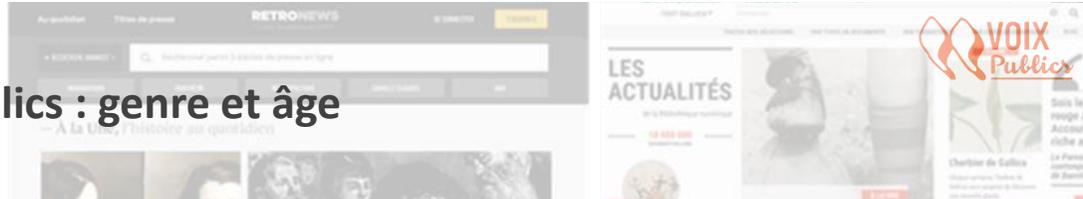
4 | L'expérience de visite

5 | appréciation de la visite

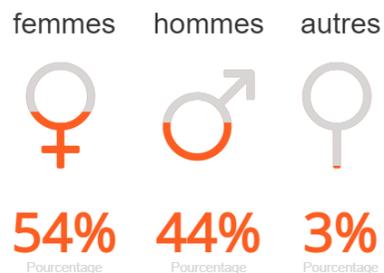




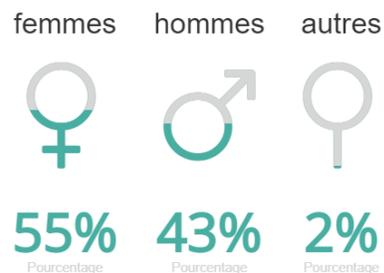
Profil des publics : genre et âge



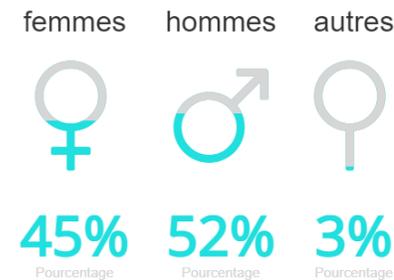
Richelieu



François-Mitterrand



Services en ligne



Âge moyen

31 ans

Âge moyen

37 ans

Âge moyen

57 ans

en 2022
 Âge moyen : 35 ans
 Part des moins de 25 ans : 36%

en 2016
 Part des moins de 25 ans : 46%
 Part des 46 ans ou plus : 19%

en 2016
 34% de femmes

Un âge moyen en augmentation
 2011 : 48 ans,
 2016 : 54 ans
 Depuis 2020 : 57 ans

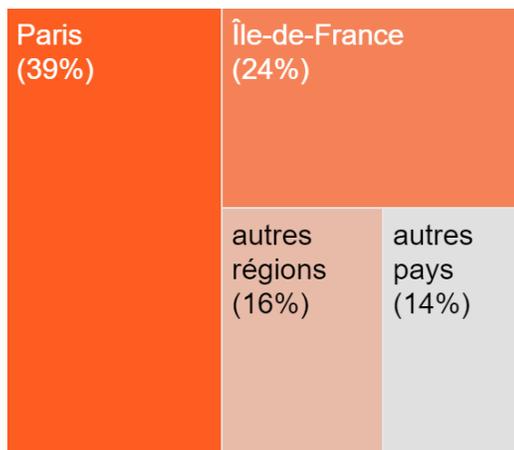




Profil des publics : lieu de résidence

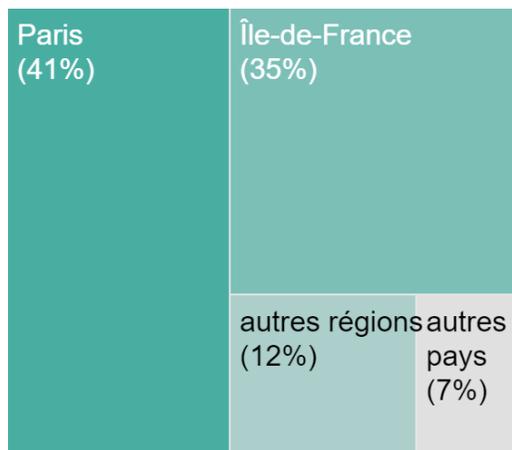


Richelieu



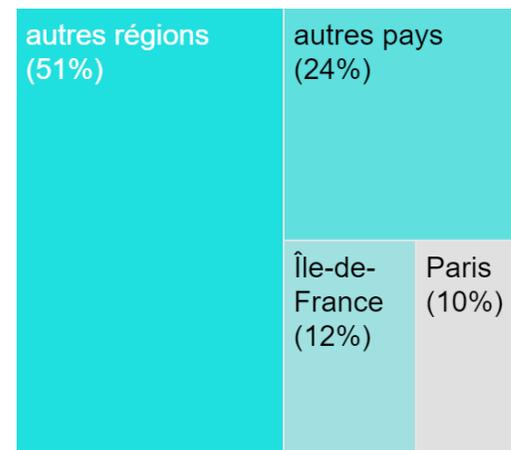
en 2022
 Paris : 44%
 IdF (hors Paris) : 26%
 Une autre région : 20%
 Un autre pays : 10%

François-Mitterrand



en 2016
 Paris : 47%
 IdF (hors Paris) : 41%
 Une autre région : 7%
 Un autre pays : 5%

Services en ligne



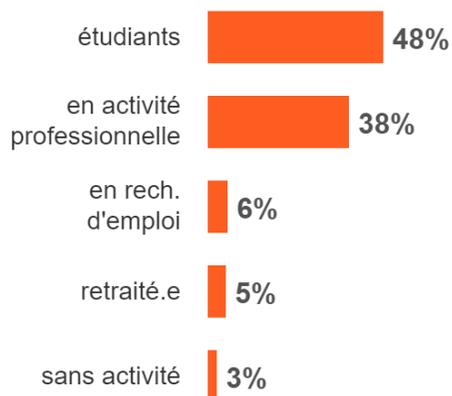
en 2020
 Paris et IdF : 50%
 Une autre région : 42%
 Un autre pays : 18%

en 2016
 Paris et IdF : 23%
 Une autre région : 48%
 Un autre pays : 28%



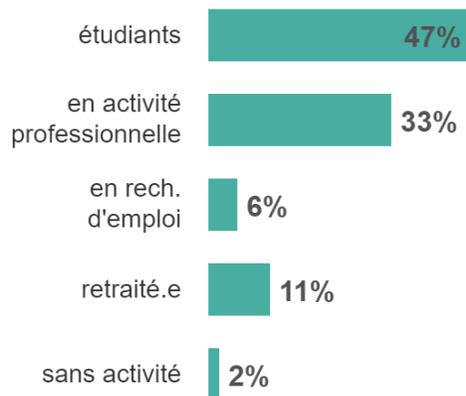
Profil des publics : situation professionnelle

Richelieu



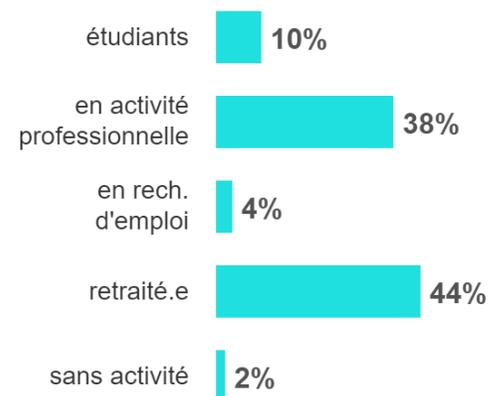
2022
Étudiants : 39%
Actifs : 50%
Retraités : 8%
Autres inactifs : 2%

François-Mitterrand



en 2016
Étudiants : 55%
Actifs : 29%
Retraités : 7%
Autres inactifs : 8%

Services en ligne



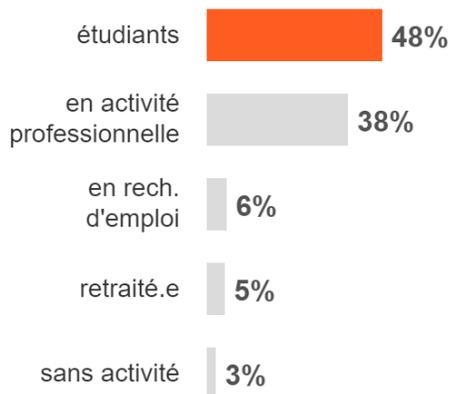
en 2020
Étudiant.es : 12%
En activité : 47%
À la retraite ou sans : 44%

en 2016
Étudiant.es : 10%
En activité : 52%
À la retraite : 33%
Autres inactifs : 5%

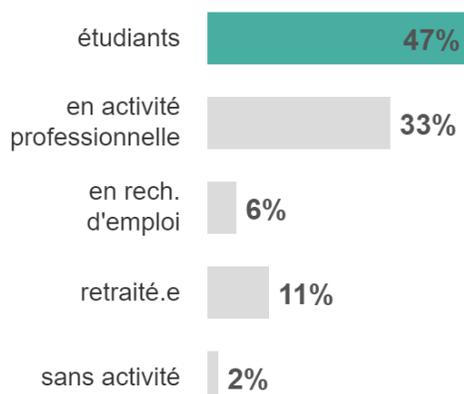


Profil des publics : les étudiants

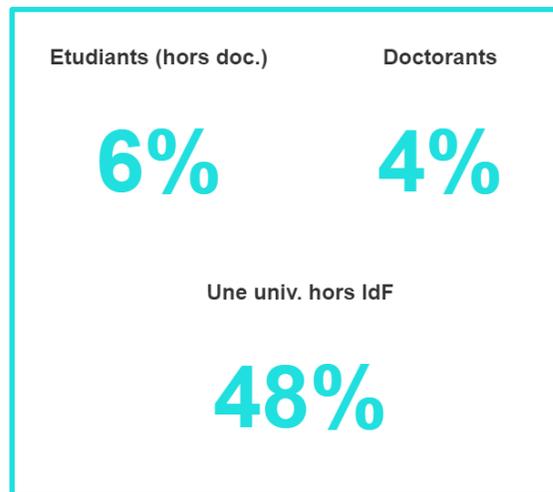
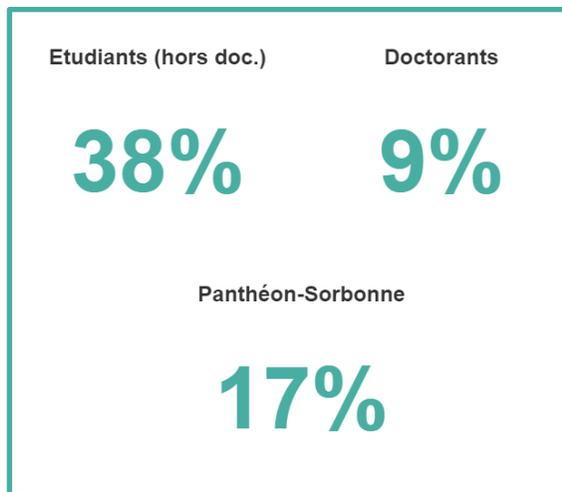
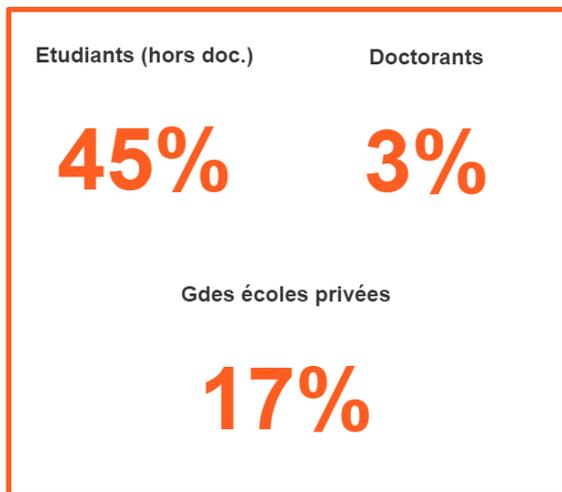
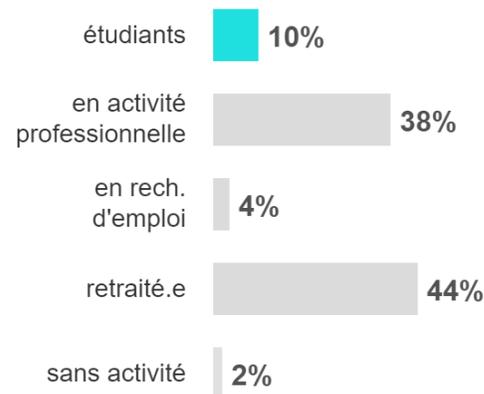
Richelieu



François-Mitterrand

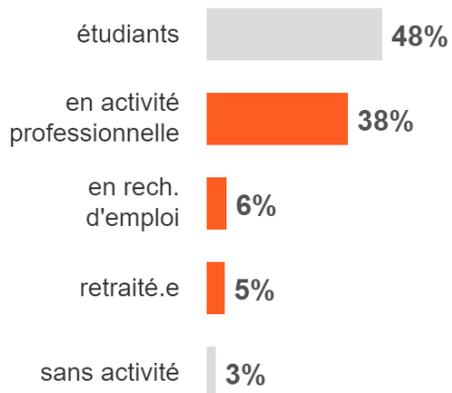


Services en ligne

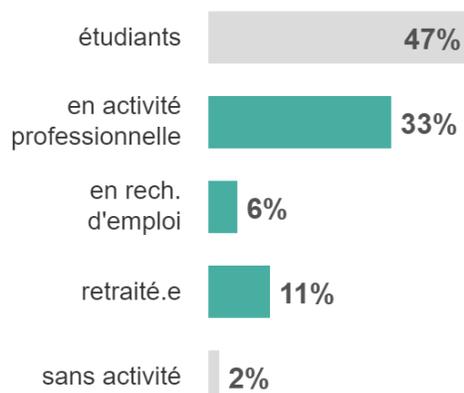


Profil des publics : les actifs et retraités

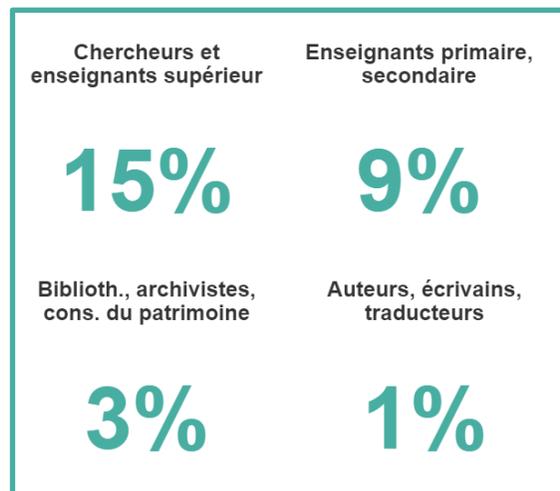
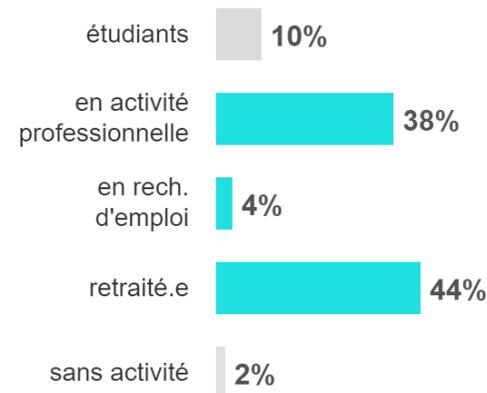
Richelieu



François-Mitterrand



Services en ligne





Profil des publics : familiarité numérique



Richelieu

François-Mitterrand

Services en ligne

Familiarité avec les pratiques numériques

Familiarité avec les pratiques numériques

Familiarité avec les pratiques numériques

73%

Forte à très forte

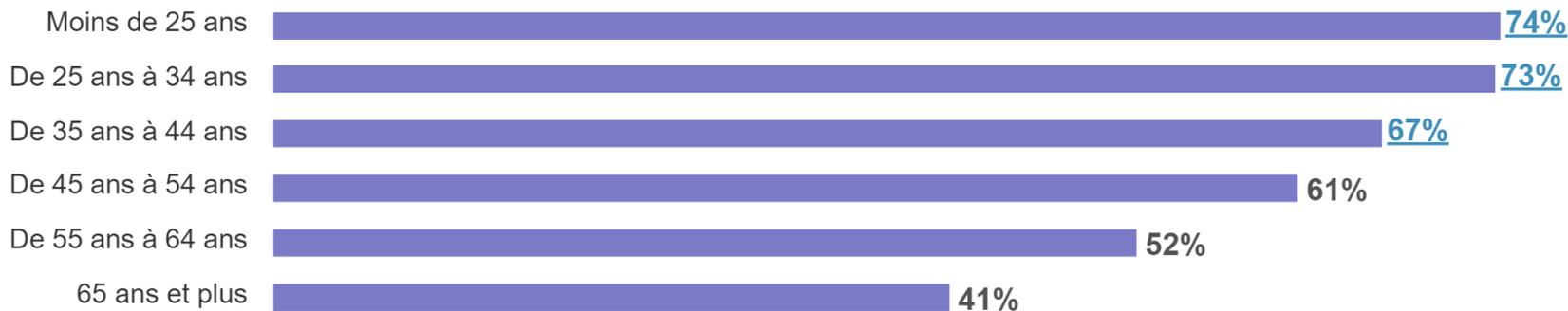
63%

Forte à très forte

51%

Forte à très forte

Part des répondants ayant une familiarité numérique forte ou très forte au sein de chaque tranche d'âge



■ *Éléments sur-représentés*

Base : ensemble des répondants en ligne ou sur place



Profil des publics : familiarité numérique

Richelieu

Familiarité avec les pratiques numériques

73%

Forte à très forte

François-Mitterrand

Familiarité avec les pratiques numériques

63%

Forte à très forte

Services en ligne

Familiarité avec les pratiques numériques

51%

Forte à très forte

Enquête nationale Capuni, 2019 (3655 répondants)

Familiarité numérique ordinaire

- forte ou très forte : 32%
- moyenne : 35%
- faible ou très faible : 33%

Enquête menée auprès d'un échantillon représentatif de la population française de 18 ans et plus
Marsouin, « Enquête Individus 2019 – CAPUNI », [en ligne], <https://www.marsouin.org/mot303.html>



Présentation de l'étude

1 | Profils des publics

2 | Lien à l'établissement



3 | Fréquentation des espaces

4 | L'expérience de visite

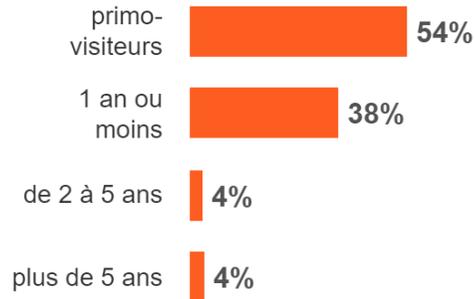
5 | appréciation de la visite



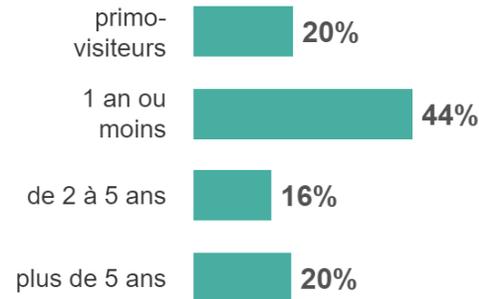
Ancienneté de la fréquentation



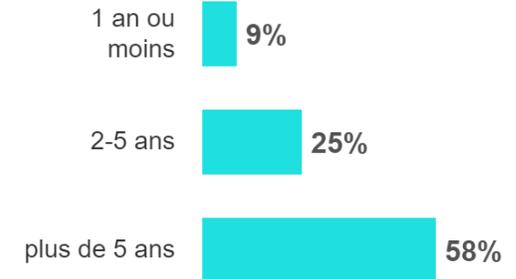
Richelieu



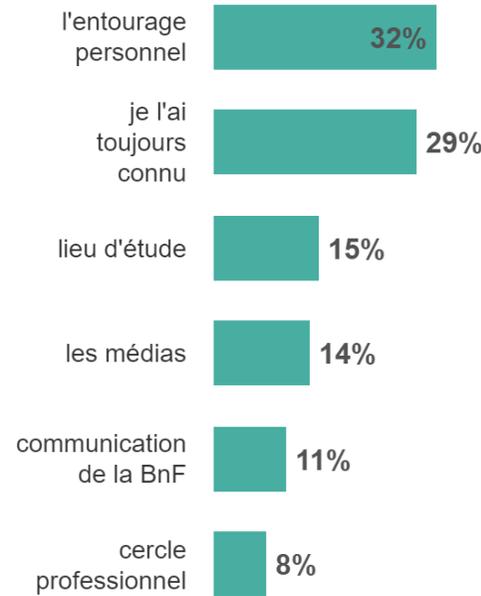
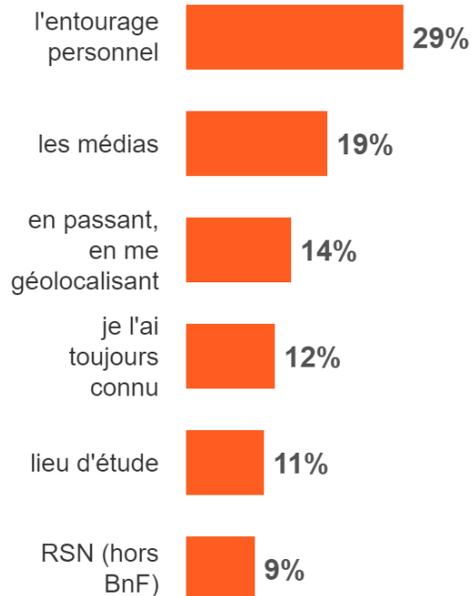
François-Mitterrand



Gallica



Principaux modes de connaissance de ce site de la BnF

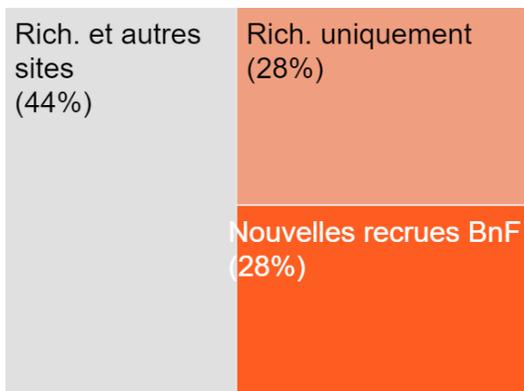




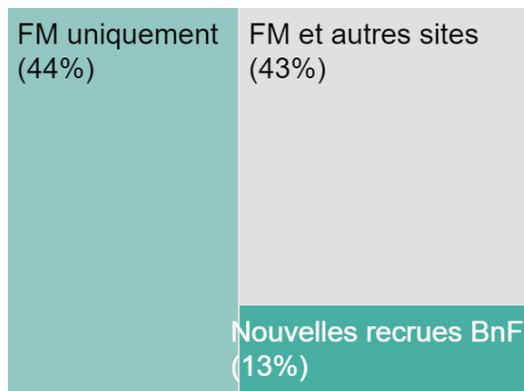
Lien avec la BnF



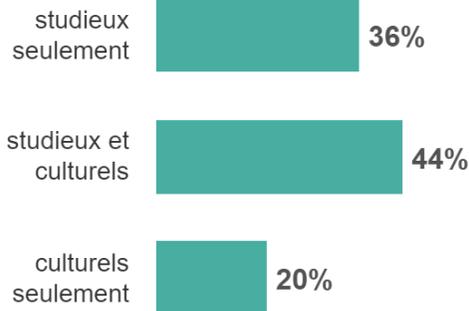
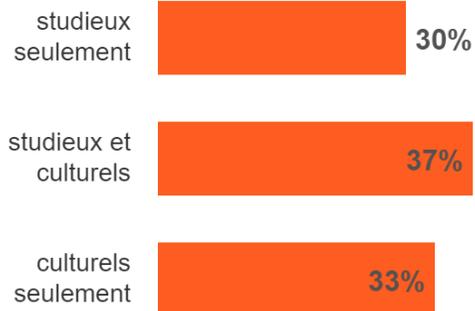
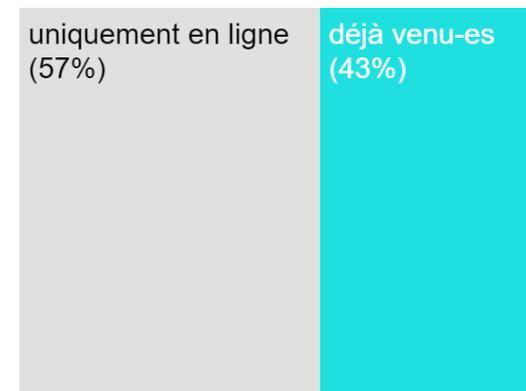
Richelieu



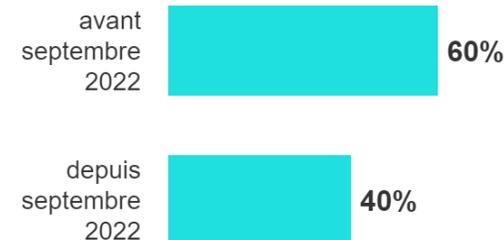
François-Mitterrand



Services en ligne



Date de la dernière visite sur place



Un fort renouvellement des publics

Des usages exclusifs (culturels OU studieux) pour les 2 tiers des publics

Des publics exclusifs à François-Mitterrand pour 44%

Des usages variés sur place (culturels ET studieux)

Les répondants en ligne : majoritairement des usagers qui ne sont jamais venus sur place ou des anciens usagers



Présentation de l'étude

1 | Profils des publics

2 | Lien à l'établissement



3 | Fréquentation des espaces

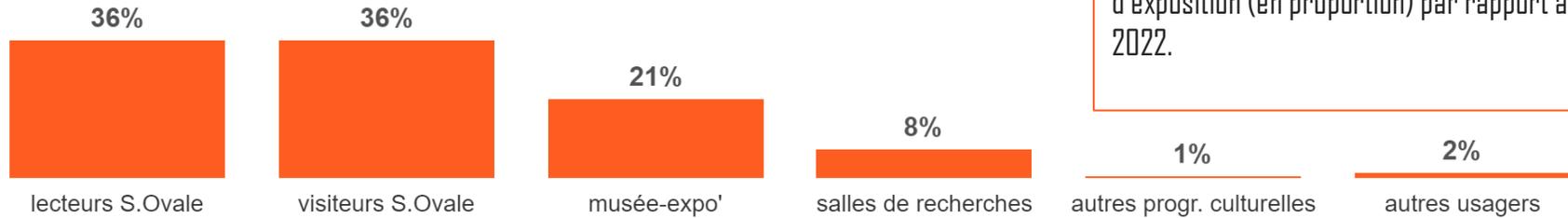
4 | L'expérience de visite

5 | appréciation de la visite



Fréquentation des espaces sur place

Richelieu

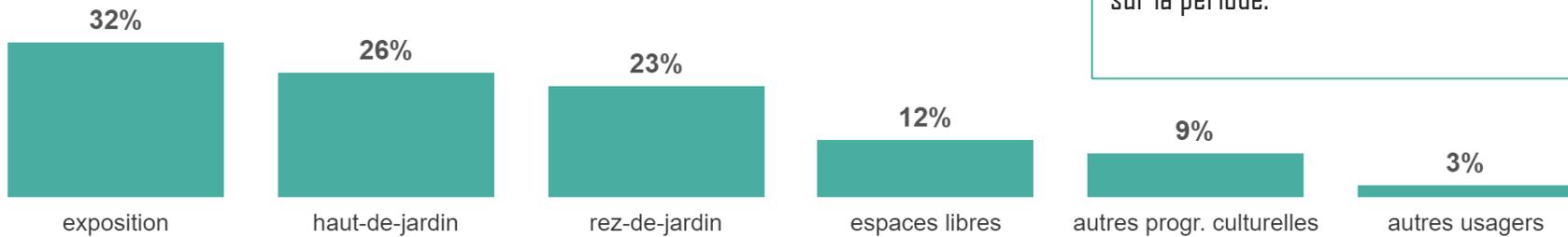


La salle ovale : un passage obligé
 Doublement de la part des lecteurs en salle ovale et une moindre fréquentation des salles d'exposition (en proportion) par rapport à 2022.

en 2022

18% 36% 39% 8%

François-Mitterrand



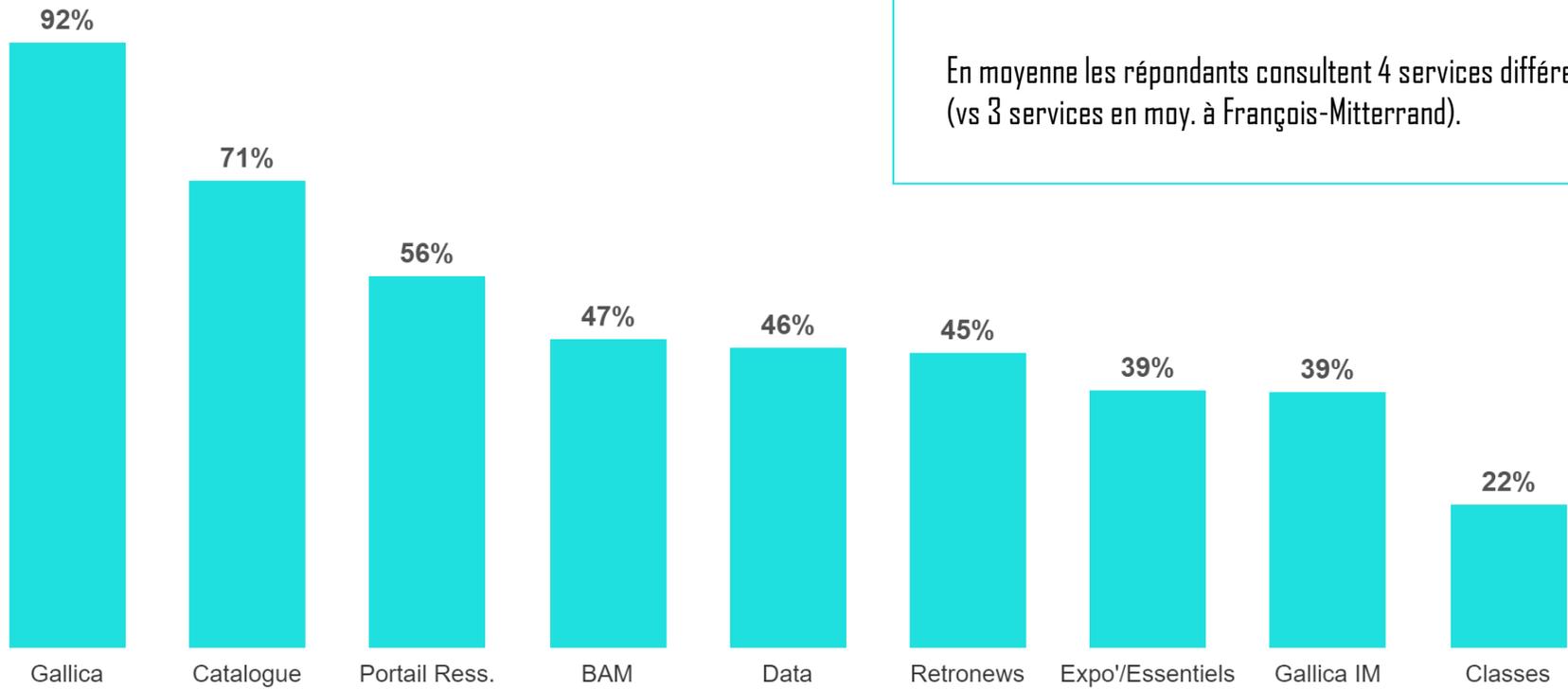
Une moindre fréquentation des salles de lecture (en proportion) par rapport à 2016.
 La fréquentation des expositions se maintient sur la période.

en 2016

37% 56% 31% 31%



Fréquentation des services en ligne



En moyenne les répondants consultent 4 services différents (vs 3 services en moy. à François-Mitterrand).

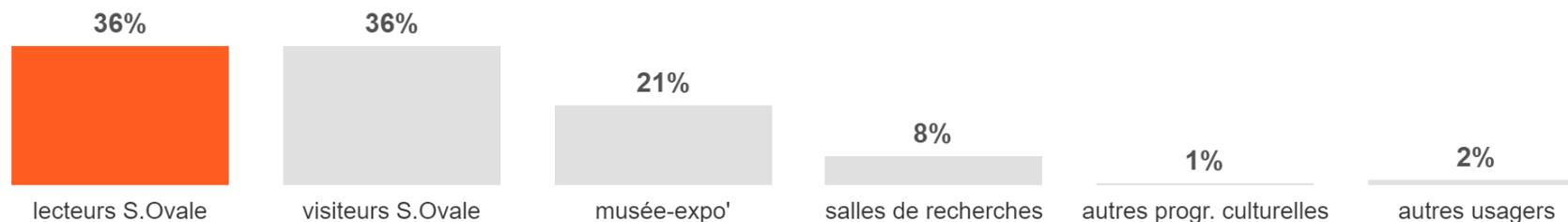




Fréquentation des espaces à la BnF-Site Richelieu



Richelieu



Lecteurs S.O

Etudiants

76%

Âge moyen

24 ans

chercheurs et
enseignants supérieur

11%

N'a jamais fréquenté un
autre site de la BnF

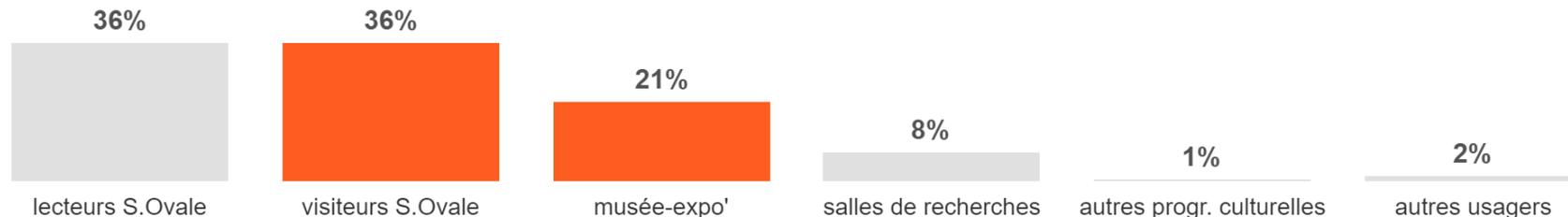
19%





Fréquentation des espaces à la BnF-Site Richelieu

Richelieu



Visiteurs S.O
Hors Île-de-France

42%

Âge moyen

33 ans

très familiers des musées et expo'

38%

N'a jamais fréquenté un autre site de la BnF

38%

Musée
Hors Île-de-France

39%

Âge moyen

38 ans

très familiers des musées et expo'

63%

N'a jamais fréquenté un autre site de la BnF

32%

Degas
Hors Île-de-France

25%

Âge moyen

45 ans

très familiers des musées et expo'

78%

N'a jamais fréquenté un autre site de la BnF

17%

Au sein de la population nationale
49% n'ont pas effectué de visites patrimoniales au cours des 12 derniers mois
25% ont effectué 1 à 3 visites
26% ont effectué plus de 4 visites

Source : Baromètre des publics des musées et lieux patrimoniaux, 2024, GECE

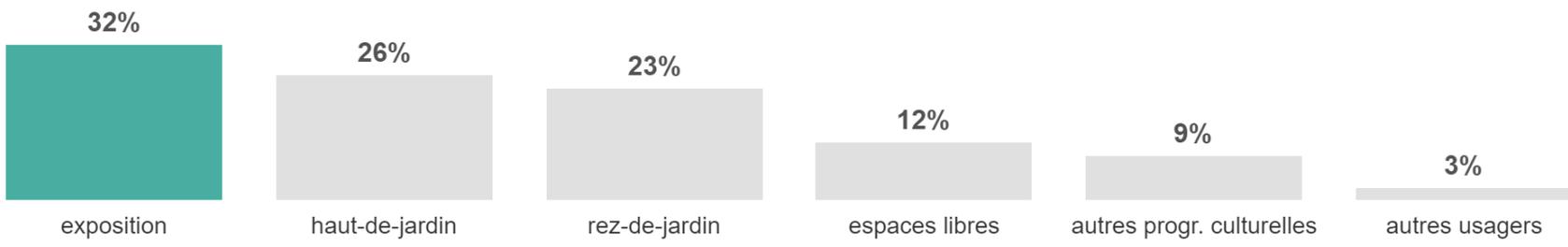


Fréquentation des espaces à la BnF-Site François-Mitterrand



ACTUALITÉS

François-Mitterrand



Noir et Blanc

Hors Île-de-France

32%

Âge moyen

48 ans

très familiers des musées et expo'

63%

N'a jamais fréquenté un autre site de la BnF

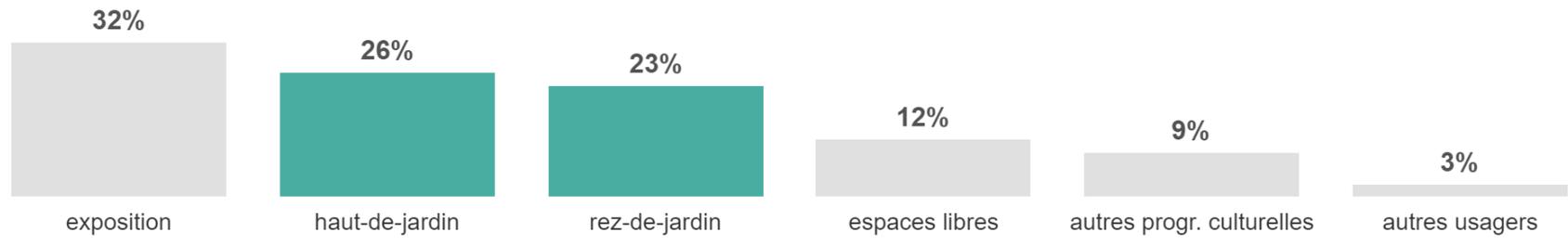
20%





Fréquentation des espaces à la BnF-Site François-Mitterrand

François-Mitterrand



Haut-de-Jardin

Etudiants

67%

Âge moyen

29 ans

chercheurs et enseignants supérieur

13%

Vient depuis 1 an ou moins

71%

Rez-de-Jardin

Etudiants

62%

Âge moyen

35 ans

chercheurs et enseignants supérieur

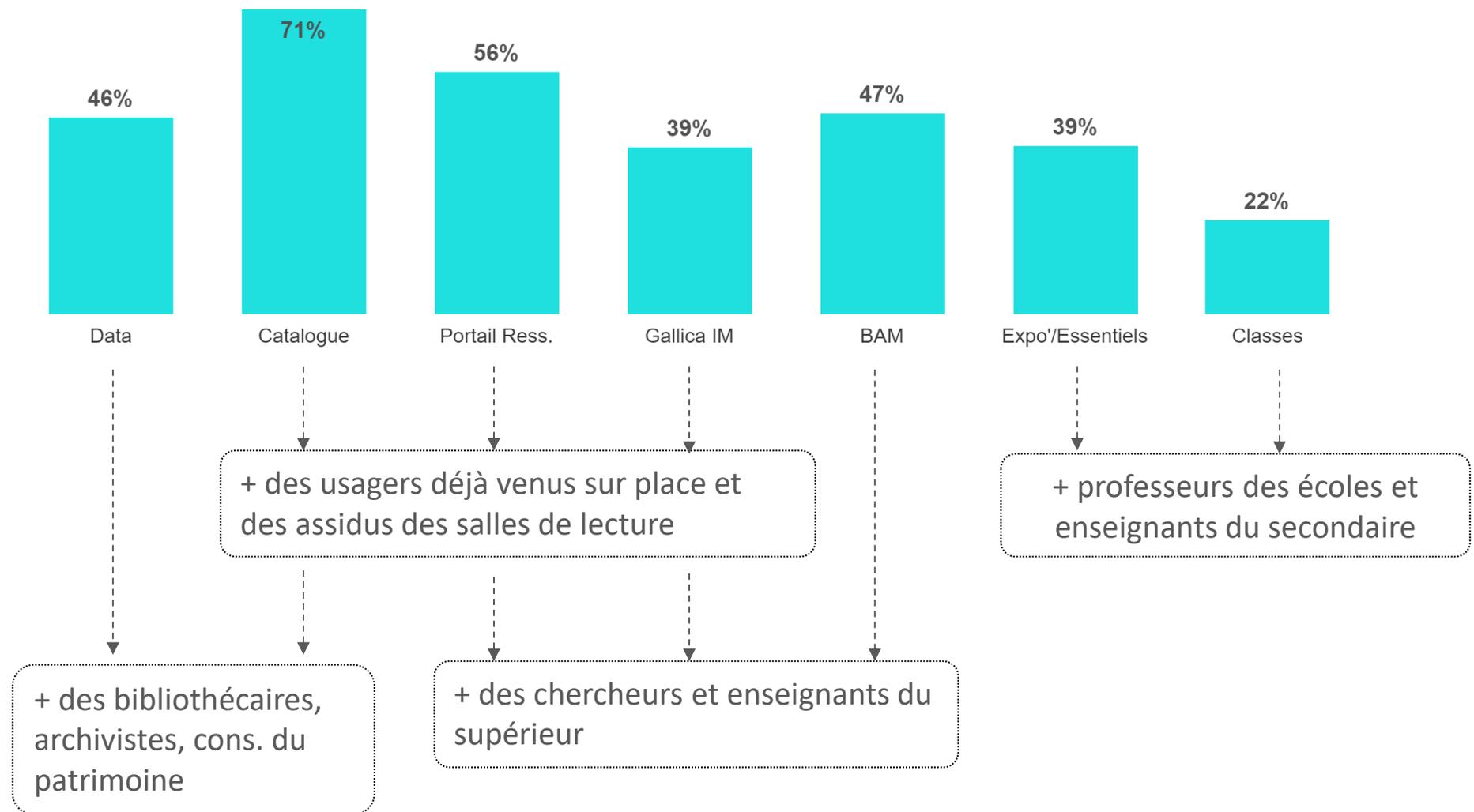
44%

Vient depuis 1 an ou moins

51%



Consultation des services en ligne



uniquement en ligne (57%)

2 286 réponses

+ Genre

+ un homme (57%)

Âge

+ 55 et plus (66%)

Lieu de résidence

+ dans une autre région (59%)

+ dans un autre pays (29%)

Situation principale

+ à la retraite (48%)

Diplôme

+ Bac ou moins (26%)

+ Bac+1 à Bac+3 (28%)

Profession

+ autres cadres et prof. intell. sup. (30%)

+ autres prof. intermédiaires (14%)

+ employés, ouvriers (10%)

Familiarité numérique

+ Faible à très faible (18%)

Nombre de services en ligne de la BnF utilisés

+ Moins de 4 (61%)

déjà venu-e sur place à la BnF (43%)

1 698 réponses

+ Genre

+ une femme (52%)

Âge

+ De 25 à 34 (11%)

+ De 35 à 44 (12%)

Lieu de résidence

+ Paris (21%)

+ Île-de-France (hors Paris) (20%)

Situation principale

+ en activité (44%)

Diplôme

+ Bac+4 et plus (73%)

Profession

+ enseignants du supérieur, chercheurs (19%)

+ bibliothécaires, archivistes, conservateurs et autres cadres du patrimoine (18%)

Familiarité numérique

+ Forte à très forte (56%)

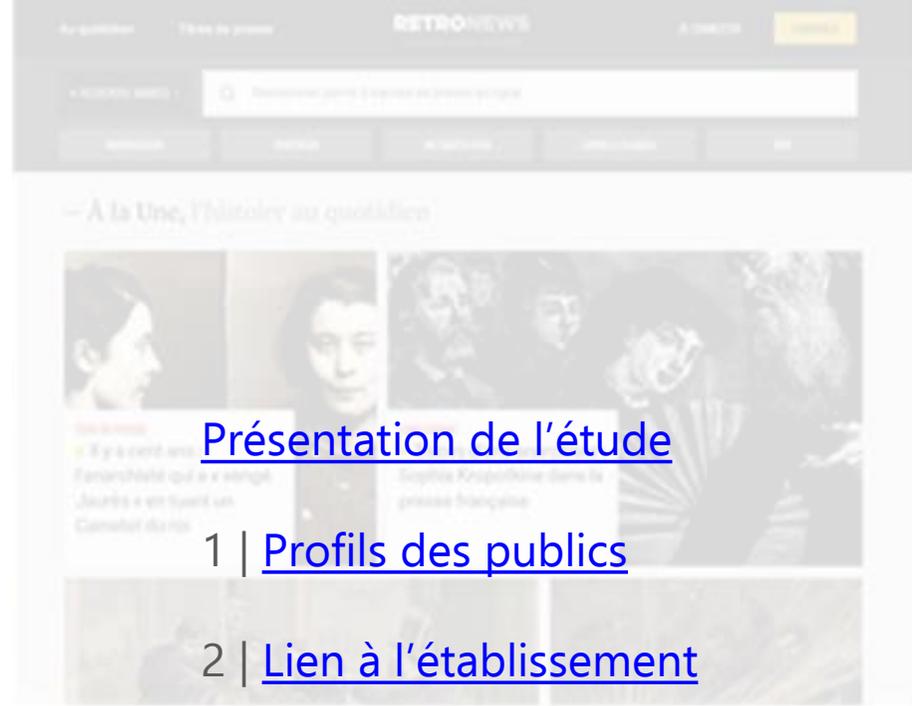
Nombre de services en ligne de la BnF utilisés

+ 6 et plus (41%)

uniquement en ligne (57%)

déjà venu-es (43%)

Uniquement les éléments significativement sur-représentés sont affichés.



Présentation de l'étude

1 | Profils des publics

2 | Lien à l'établissement

3 | Fréquentation des espaces

4 | L'expérience de visite

5 | appréciation de la visite

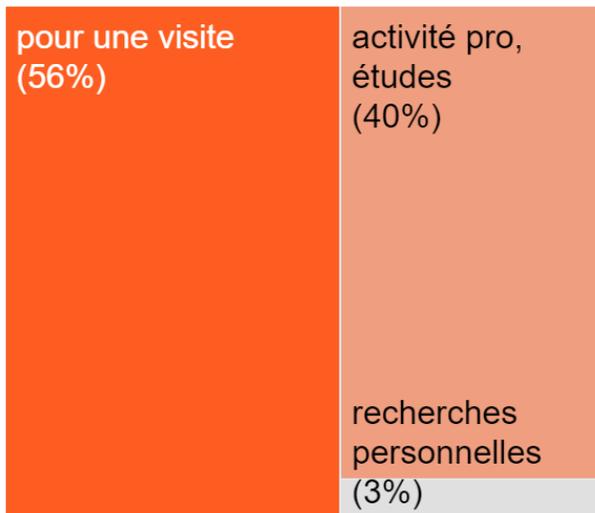




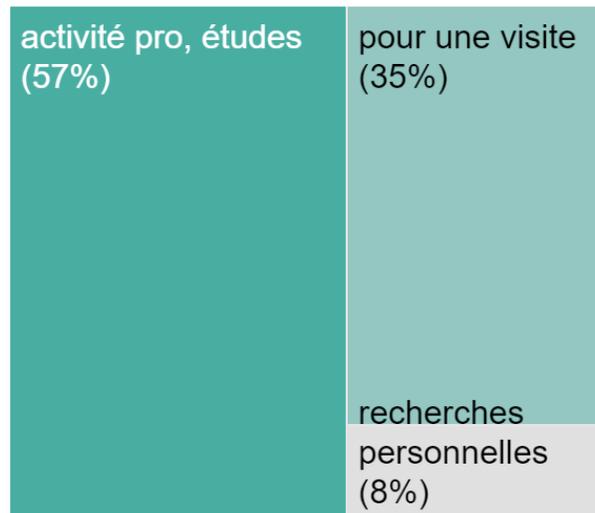
Contexte de la fréquentation / consultation



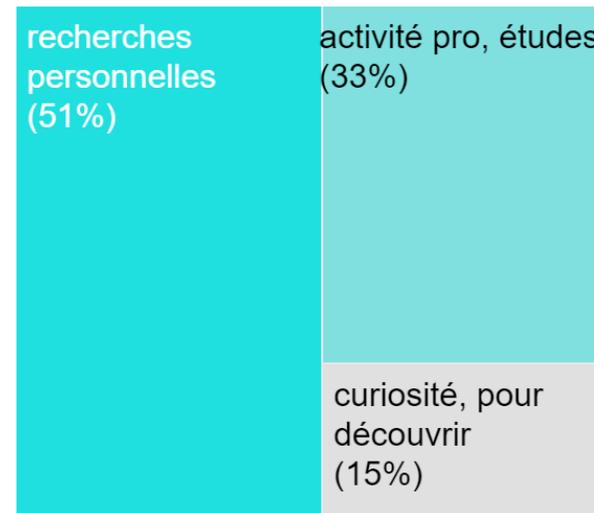
Richelieu



François-Mitterrand



Gallica





Part des répondants qui viennent au moins 1 fois par semaine dans ces salles

en Haut-de-jardin

62%

en Rez-de-jardin

57%

les espaces libres pour travailler

52%

en salle ovale pour travailler

48%

3 principales raisons de la fréquentation de ce site de la BnF

conditions de travail 48%

ambiance de travail 47%

ambiance de travail 52%

beauté des lieux 80%

ambiance de travail 48%

conditions de travail 45%

conditions de travail 43%

gratuité 60%

beauté des lieux 37%

richesse des collections 43%

beauté des lieux 35%

ambiance de travail 52%

Part des répondants qui ont utilisé des ressources de la BnF lors de leur venue sur place

en haut-de-jardin

59%

en rez-de-jardin

71%

dans les espaces libres

33%

en salle ovale

26%



Durée estimée de la visite sur place

le Haut-de-jardin

4 h

le Rez-de-jardin

4,5 h

les espaces libres pour travailler

3 h

la salle ovale pour travailler

4 h

Espaces fréquentés par les usagers des salles de lecture

par les lecteurs en HdJ

le HdJ **67%**

les espaces libres **21%**

le RdJ **13%**

expo' et progr.culturelle **15%**

par les lecteurs en RdJ

le RdJ **72%**

le HdJ **17%**

les espaces libres **13%**

expo' et progr.culturelle **12%**

par les usagers des espaces libres

les espaces libres **53%**

le HdJ **28%**

expo' et progr.culturelle **24%**

le RdJ **14%**

Part des détenteurs des pass suivants chez les usagers des salles de lecture

un Pass lecture/culture

67%

un pass illimité

68%

un Pass lecture/culture

42%



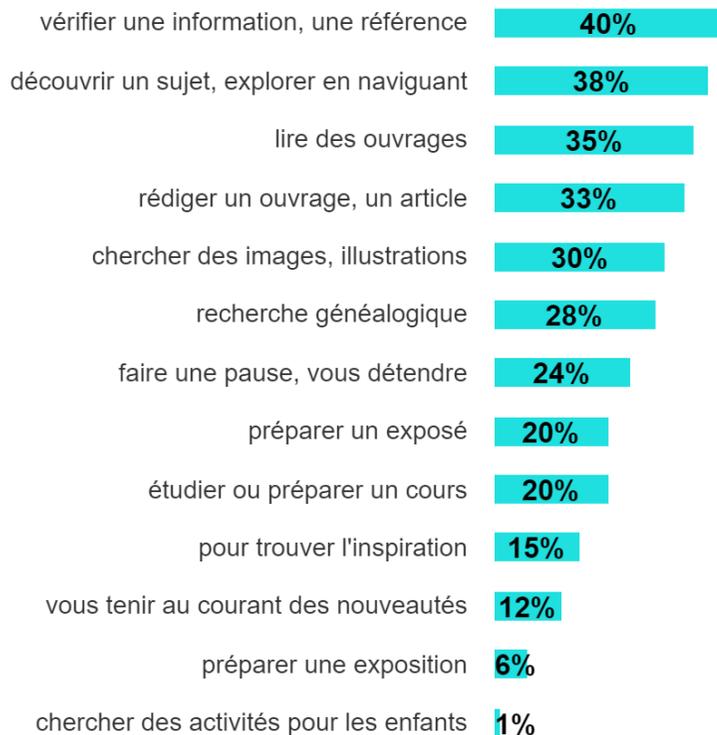
Consultent Gallica tous les jours

22%

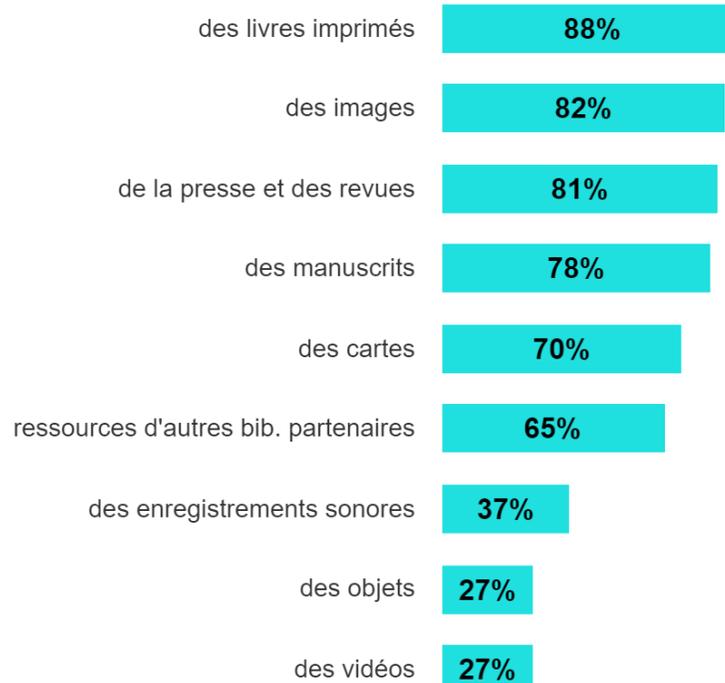
Temps moyen estimé (en min)

51

Activités le plus souvent réalisées sur Gallica



Gallica propose les contenus suivants. Le saviez-vous ?



Nb moyen de contenus connus selon l'ancienneté d'usage de Gallica

4,3 contenus



1 an ou moins

5,2 contenus



2-5 ans

5,9 contenus



plus de 5 ans

Fréquentation des espaces d'exposition

Durée estimée de la visite sur place (en min)

Noir et Blanc

81

Musée

69

Degas

73

Visiteurs salle ovale

41

Accompagnement des visiteurs

seul-e 39%

seul-e 38%

seul-e 49%

seul-e 21%

des ami-es 19%

des ami-es 20%

des ami-es 23%

des ami-es 33%

en couple 31%

en couple 23%

en couple 18%

en couple 24%

de la famille 13%

de la famille 20%

de la famille 12%

de la famille 24%

Dans les musées nationaux : 18% visitent seul ; 31% en famille ; 31% en couple ; 22% entre ami-es

Source : À l'écoute des visiteurs 2023, Voix/Publics pour le ministère de la Culture

Part des visiteurs en situation de gratuité

Noir et Blanc

16%

Musée

37%

Degas

25%

Dans les musées nationaux

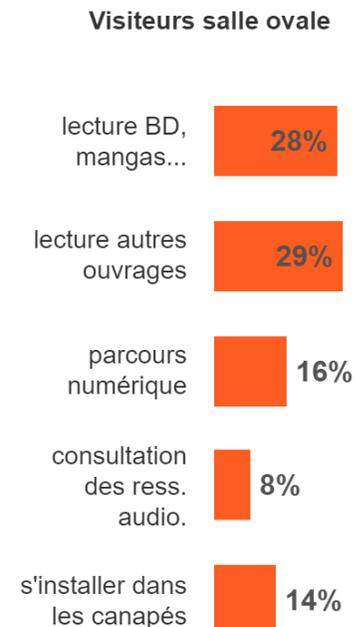
31% entrent gratuitement

Source : À l'écoute des visiteurs 2023, Voix/Publics pour le ministère de la Culture

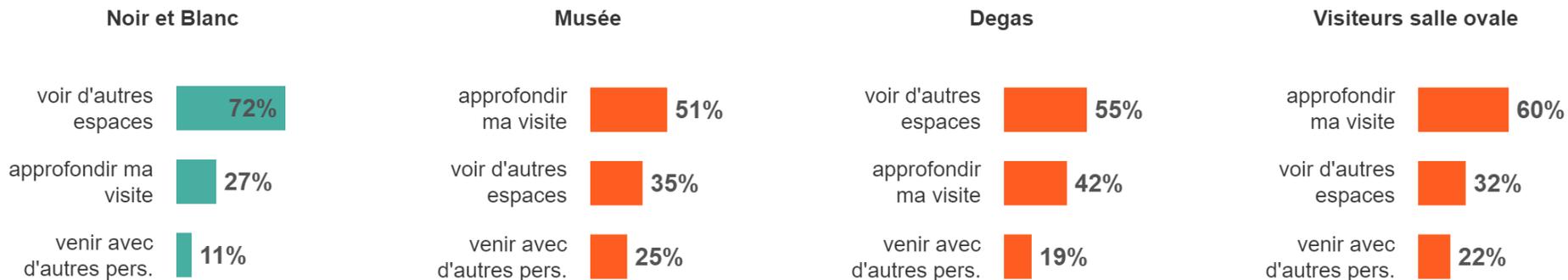
Outils de médiation utilisés pendant la visite



Activités en salle ovale



3 principales intentions à l'issue de la visite





Présentation de l'étude

1 | Profils des publics

2 | Lien à l'établissement



3 | Fréquentation des espaces

4 | L'expérience de visite

5 | appréciation de la visite



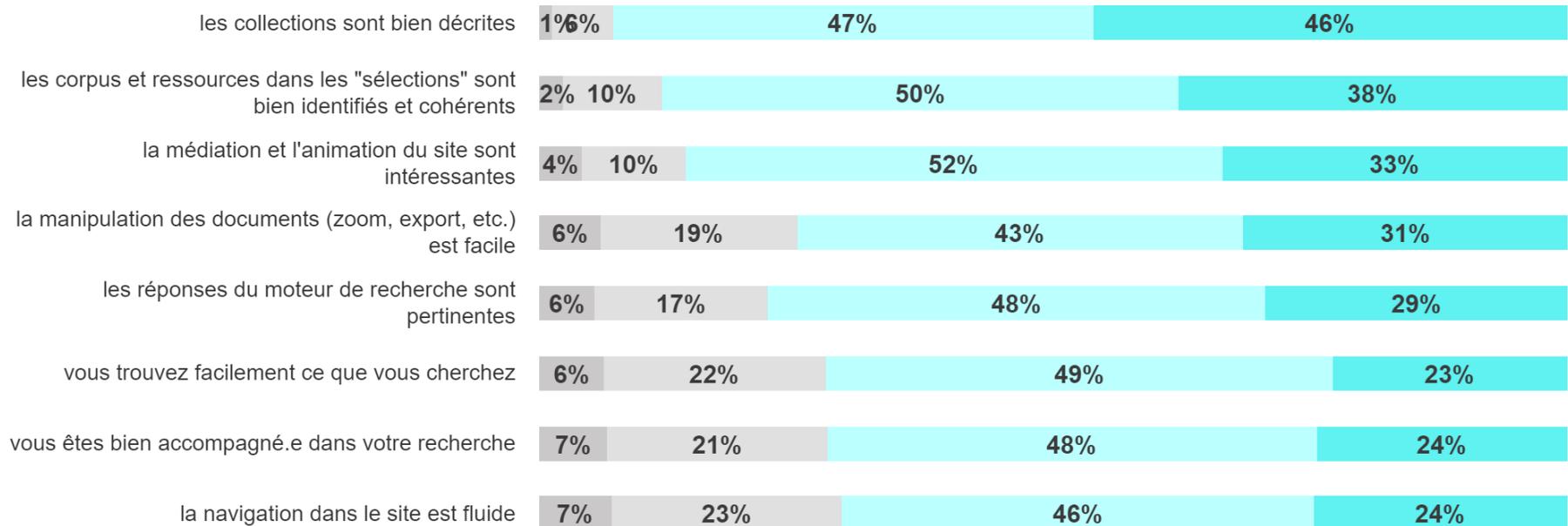
Appréciation de Gallica



Par rapport à l'ensemble des services proposés par Gallica, quelle est votre satisfaction générale ?



Concernant Gallica, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?



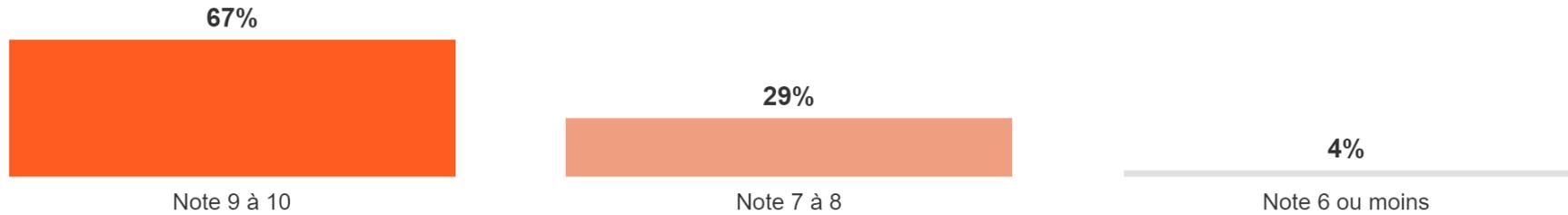
● pas du tout d'accord
 ● plutôt pas d'accord
 ● plutôt d'accord
 ● tout à fait d'accord



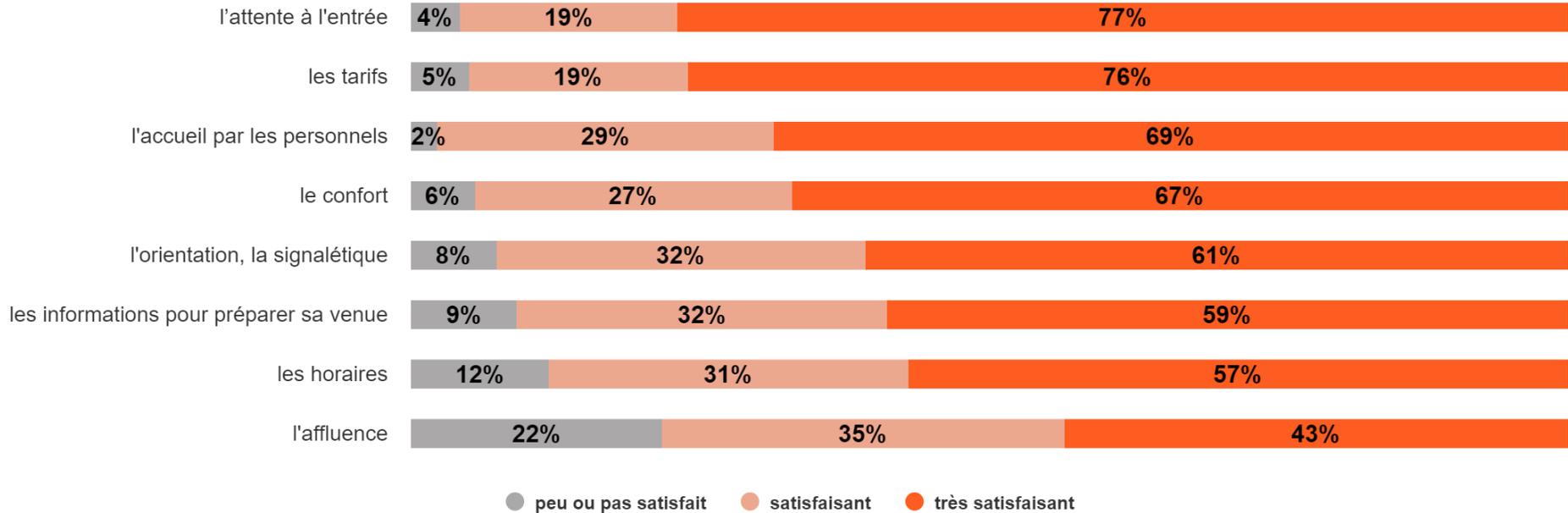
Appréciation de la visite à la BnF-Site Richelieu



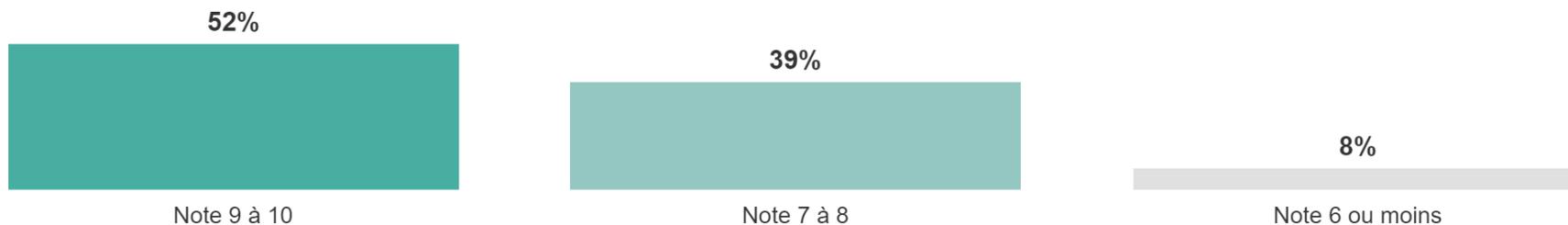
Si vous deviez noter votre expérience sur place dans son ensemble, quelle note donneriez-vous ?



Sur ce site de la BnF, comment jugez-vous...



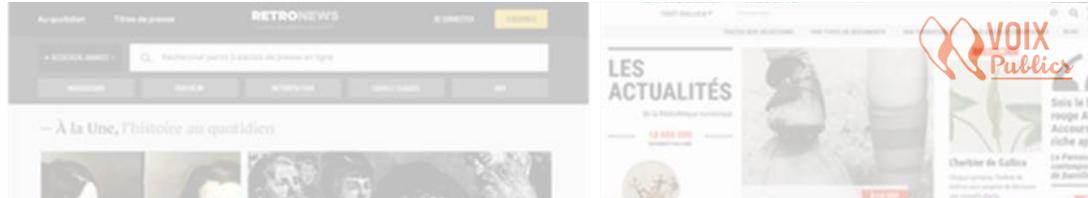
Si vous deviez noter votre expérience sur place dans son ensemble, quelle note donneriez-vous ?



Sur ce site de la BnF, comment jugez-vous...



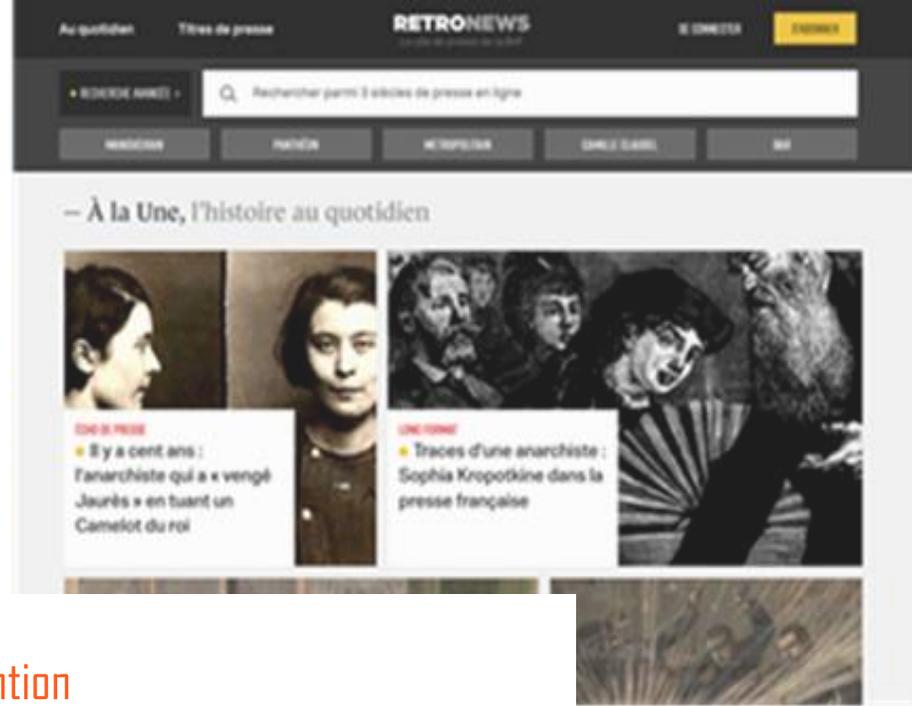
● peu ou pas satisfait ● satisfaisant ● très satisfaisant



- ➔ **Des usages variés des sites et services de la BnF avec une coloration principale pour chacun** : culturels à Richelieu, d'études ou professionnels à François-Mitterrand et de recherches en amateur sur Gallica
- ➔ **Une porosité des espaces qui se construit dans le temps** : la majorité des usagers sur place ont déjà eu des usages studieux et culturels à la BnF même si au cours d'une même visite ils circulent peu entre salles d'expo' et de lecture
- ➔ **Un fort renouvellement des publics**
 - ... avec la réouverture du site Richelieu
 - Des primo-visiteurs de la BnF notamment chez les visiteurs de la salle ovale et du musée
 - Des publics socialement différents de ceux rencontrés dans les salles de lecture, surtout en salle ovale
 - ... et sur Gallica
 - Des publics exclusivement en ligne pour la majorité
 - Un développement de la recherche en amateur sur Gallica
 - Des publics socialement plus diversifiés que sur place
- ➔ **Une dynamique de fidélisation importante sur Gallica et auprès des publics des expositions temporaires**
- ➔ **Une exigence des publics qui croît avec la familiarité et l'expertise des publics**



- ➔ **Les usagers des espaces libres et leur circulation entre les salles de lecture et les expositions** : quels usages de ces espaces libres au cours de la visite ?
- ➔ **La salle ovale comme moteur de la découverte de la BnF** : quel taux de retour et pour découvrir quels autres espaces ?
- ➔ **Les lecteurs de la salle ovale dont une majorité fréquentait déjà la BnF auparavant** : changement d'usage à la BnF ? Déplacement des usages studieux de François-Mitterrand à Richelieu ou complémentarité de ces 2 sites ?
- ➔ **En ligne, des usagers qui n'ont pas renouvelé leur visite depuis 1 an** : quel rôle des services en ligne dans leur carrière d'utilisateur ? comme relai de la fréquentation sur place ? en attendant une re-visite ?
- ➔ **En ligne, la montée des recherches en amateur** : quels usages des services en ligne pour ces catégories d'utilisateurs ?
- ➔ A paraître : Bastard I., Couillard N. et Nouvellon M. : « Les seniors amateurs en ligne : une démocratisation culturelle à l'œuvre ? » (titre provisoire)



Merci pour votre attention

Voix/Publics
 Nouvellon Maylis et Noémie Couillard

