

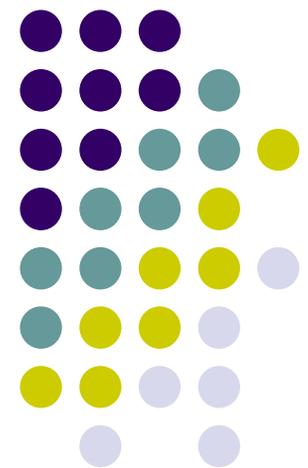
Le profil des lecteurs de la Bibliothèque royale de Belgique

Observatoire des publics des ESF

Observatoire-des-publics@sciencesnaturelles.be

02 627 41 94 / 02 627 41 96

Avril 2006

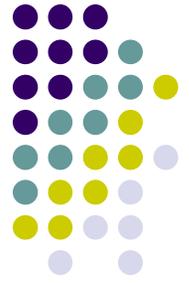


Introduction



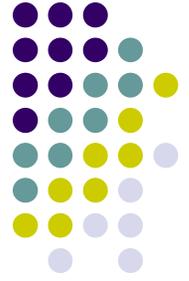
- La Bibliothèque royale de Belgique souhaitait évaluer:
 - le profil des lecteurs;
 - l'appréciation des lecteurs du service au public;
 - l'utilisation des différents services offerts.
- L'Observatoire des publics a mis sur pied une enquête auto-administrée en s'inspirant de l'enquête déjà réalisée pour les Archives générales du Royaume (« Moniteur de qualité Service Archives 2005 », pour le compte de Diva).

Méthodologie



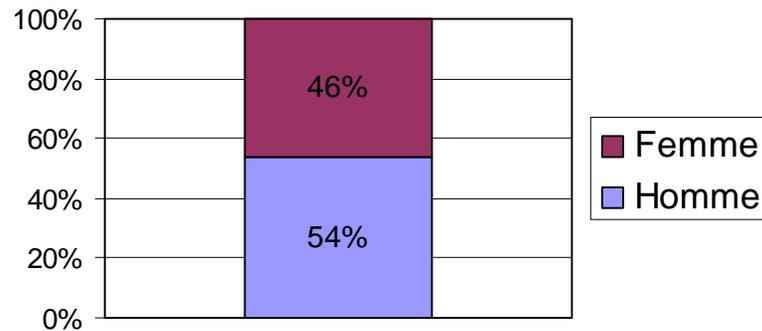
- Questionnaire auto-administré
- Période de l'enquête: 13/2/2006 au 11/3/2006
- Un visiteur sur deux se rendant dans la salle de lecture était amené à répondre au questionnaire
- Questionnaire disponible en français et néerlandais

Profil des lecteurs

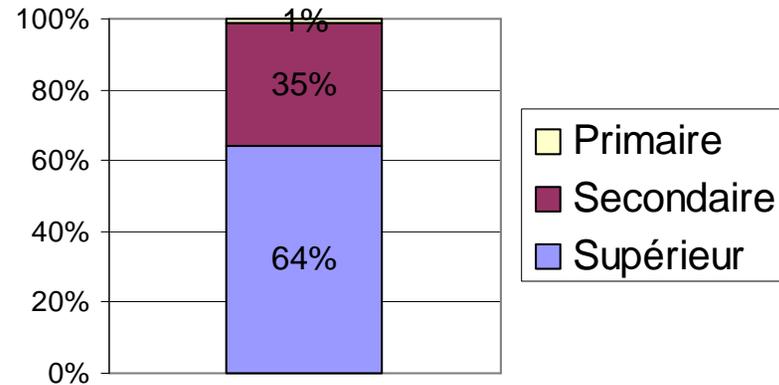


- 168 lecteurs ont répondu au questionnaire
- 86% sont francophones

Profil des lecteurs – Caractéristiques socio-démographiques

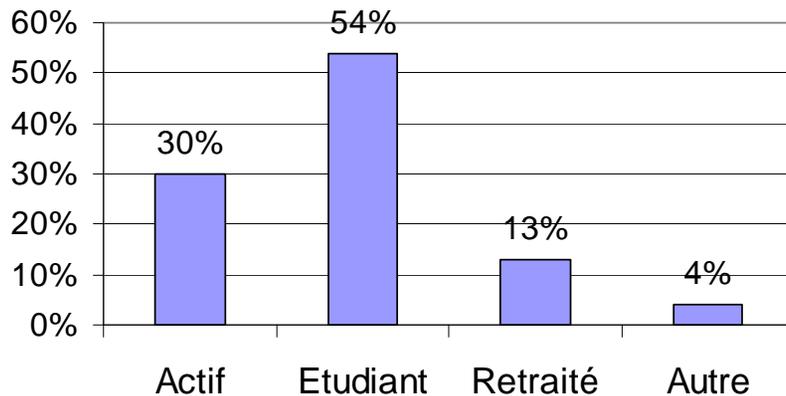


Un peu plus d'hommes (54%) que de femmes (46%)



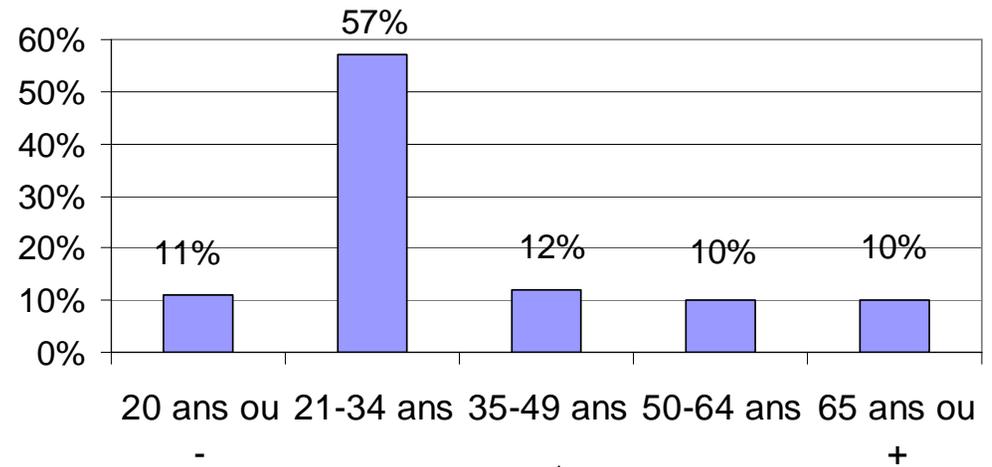
Une majorité des lecteurs (64%) ont un diplôme de l'enseignement supérieur (universitaire ou non universitaire)

Profil des lecteurs – Caractéristiques socio-démographiques



Plus de la moitié des lecteurs (54%) sont étudiants.

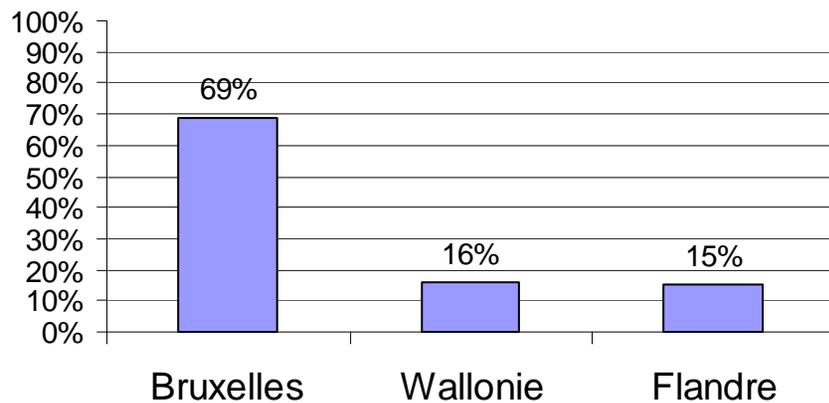
Les personnes actives représentent 30% des lecteurs et les retraités 13%.



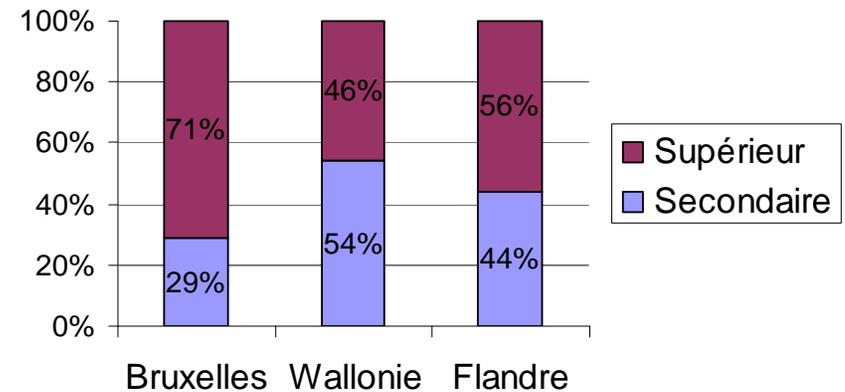
Près de 6 lecteurs sur 10 sont âgés entre 21 et 34 ans.

80% des lecteurs ont moins de 50 ans.

Profil des lecteurs – Caractéristiques socio-démographiques



69% des lecteurs habitent à Bruxelles. Il y a plus ou moins le même pourcentage de lecteurs venant de Wallonie et de Flandre (16% et 15%).



71% des bruxellois ont un diplôme du supérieur pour 46% chez les lecteurs venant de Wallonie et 56% chez ceux venant de Flandre

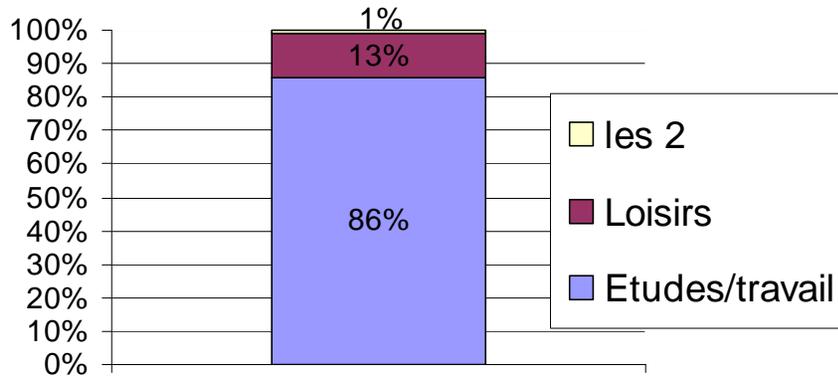
(chi-carré = 21,749; df=10; p=0,016)

Profil des lecteurs – Cadre de la recherche

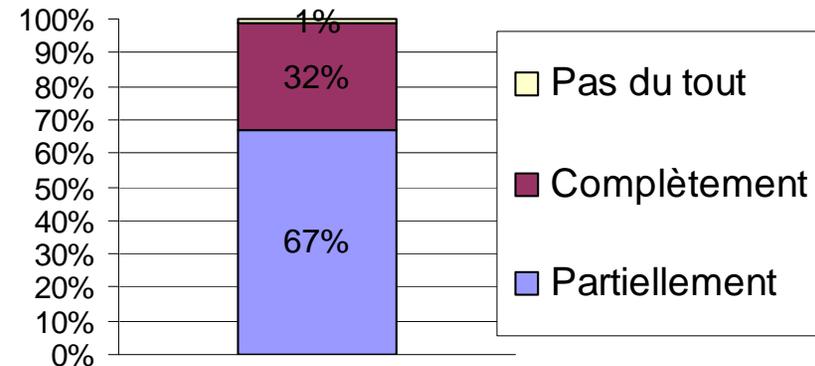


- Lors de leur dernière visite à la Bibliothèque ou sur le site internet, les lecteurs recherchaient les sortes d'informations suivantes (n=106):
 - 40% des documents divers (algèbre, littérature, astrologie, musique, liés à la Belgique, culture,...);
 - 21% des informations historiques;
 - 21% de la bibliographie;
 - 9% des informations pour des devoirs;
 - 7% le catalogue;
 - 3 personnes des informations sur la KBR (expos, heures d'ouverture).

Profil des lecteurs – Cadre de la recherche

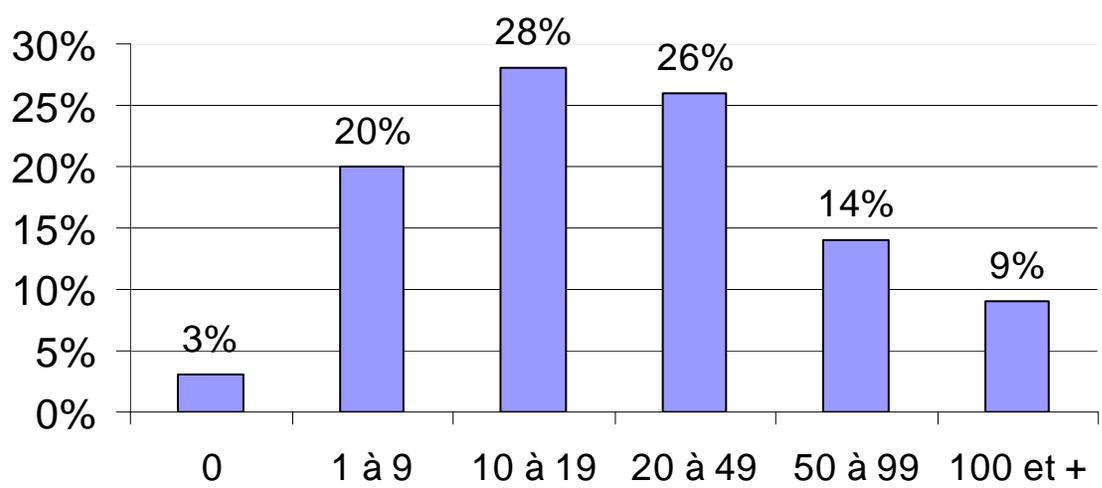


86% des lecteurs sont venus à la KBR dans le cadre d'un travail universitaire/d'études ou dans le cadre de leur métier et 13% sont venus dans le cadre de recherches personnelles ou de loisirs.



67% des lecteurs ont trouvé *partiellement* l'information qu'ils recherchaient; 32% l'ont trouvée *complètement* et 1% ne l'ont *pas du tout* trouvée.

Profil des lecteurs – Fréquentation de la Bibliothèque au cours des 6 derniers mois



Min. = 0 fois

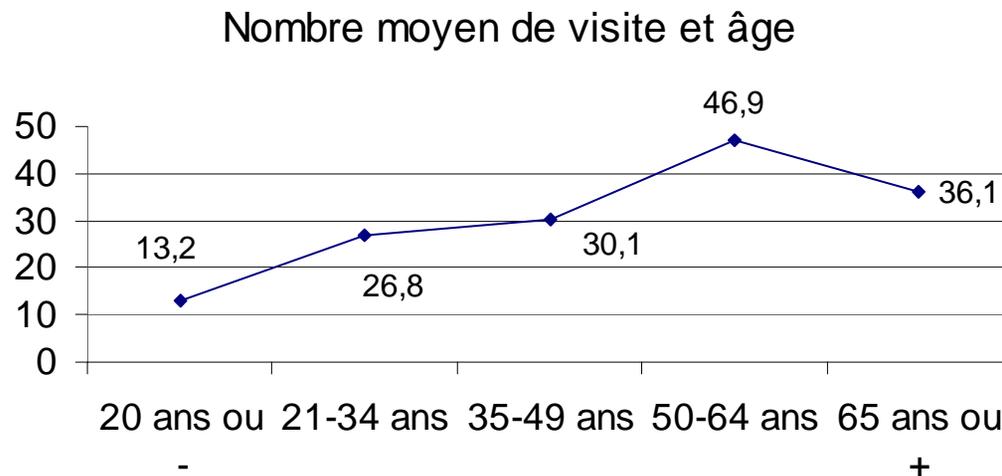
Max. = 150 fois

Nombre de visite moyen = 29



Environ la moitié des lecteurs sont venus moins de 20 fois à la KBR au cours des 6 derniers mois.

Profil des lecteurs – Fréquentation de la Bibliothèque au cours des 6 derniers mois et carac. socio-démographiques.

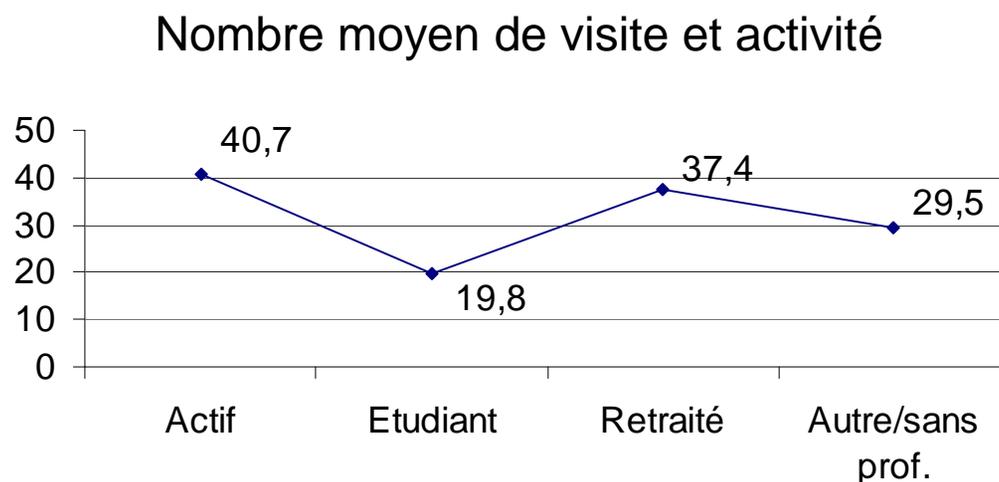


Les seules différences significatives ont trait entre la fréquentation de la KBR et l'âge ainsi qu'entre la fréquentation et l'activité.

Les visiteurs âgés de plus de 50 ans enregistrent un nombre moyen de visite au cours des 6 derniers mois plus élevé que les plus jeunes.

(F=2,923; dlb=4; dlw=161; p=0,022)

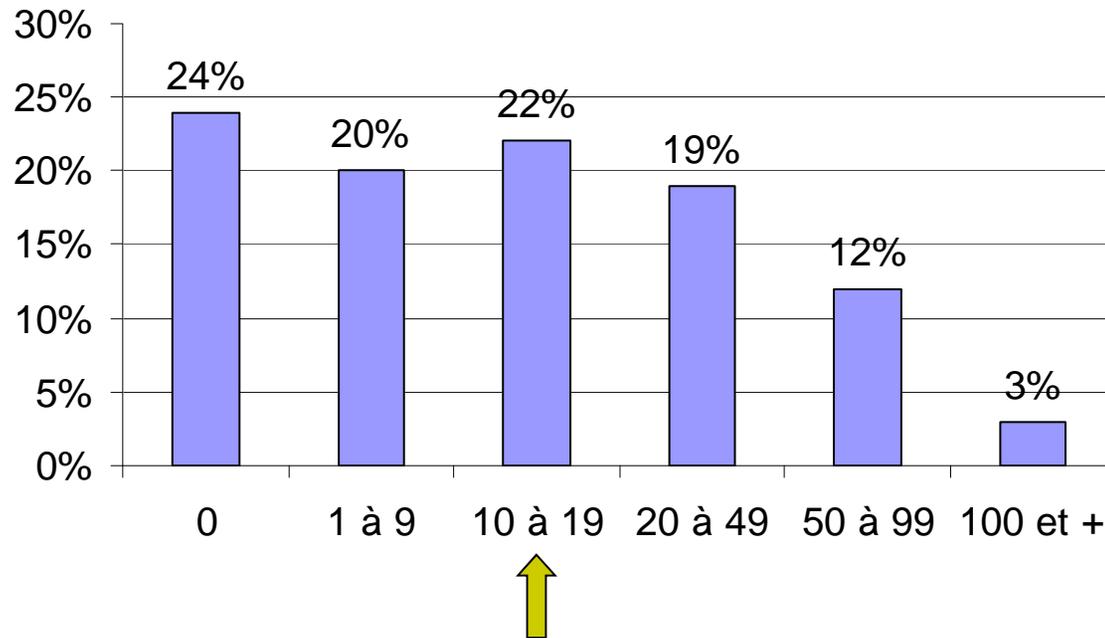
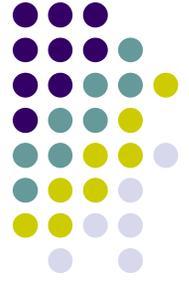
Profil des lecteurs – Fréquentation de la Bibliothèque au cours des 6 derniers mois et carac. socio-démographiques



Ce sont les actifs qui enregistrent un nombre de visite moyen le plus élevé et les étudiants le moins élevé.

($F=5,628$; $dlb=3$; $dlw=162$; $p=0,001$)

Profil des lecteurs – Visite du site internet au cours des 6 derniers mois



Min. = 0 fois

Max. = 500 fois

Nombre de visite
moyen = 22

Environ un quart des lecteurs n'ont pas visité le site internet de la KBR au cours des 6 derniers mois.

Profil des lecteurs – Visite du site internet au cours des 6 derniers mois et carac. socio-démographiques

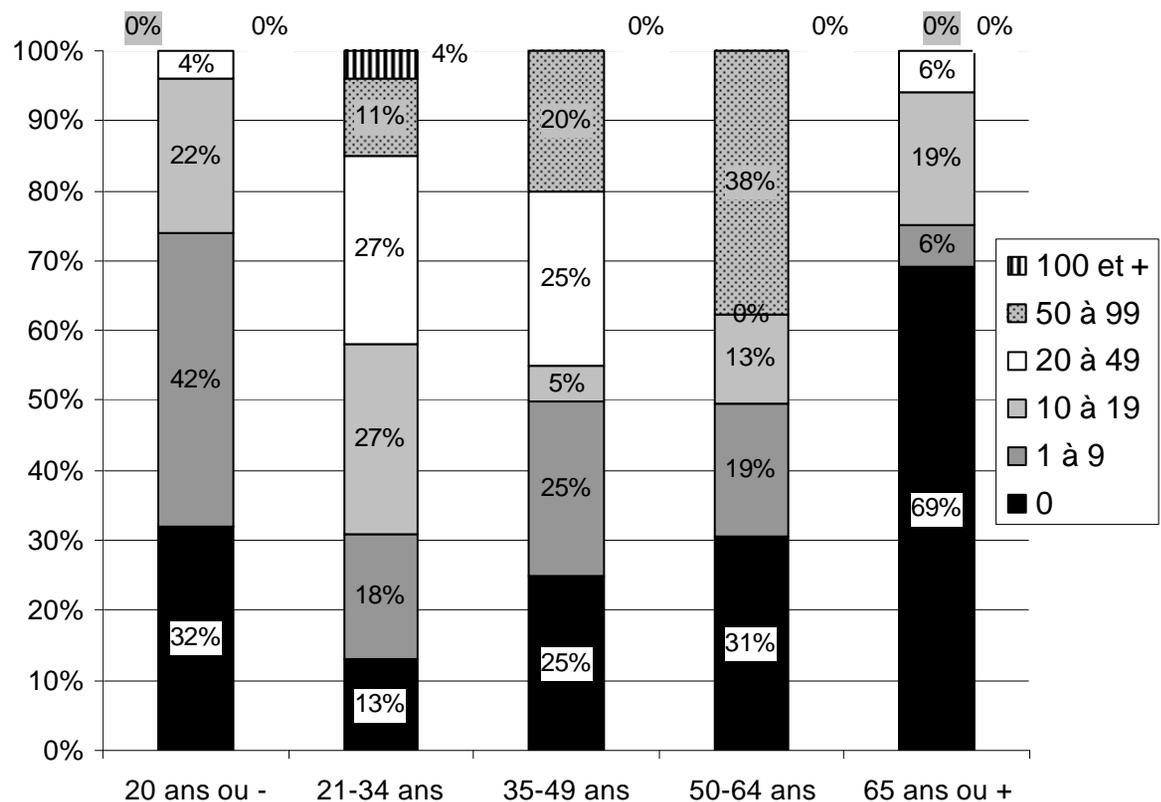


- Notons les différences entre la visite ou non du site internet et l'âge.



voir diapo suivante

Profil des lecteurs – Visite du site internet au cours des 6 derniers mois et âge



Ceux qui n'ont pas visité le site internet de la KBR:

- 69% parmi les 65 ans et +;
- 32% parmi les – de 20 ans;
- 31% parmi les 50-64 ans;
- 25% parmi les 35 -49 ans
- et 13% parmi les 21-34 ans.

Profil des lecteurs – Appréciation du site internet



- L'appréciation générale moyenne du site internet de la KBR est de **7,7/10**.

| | | | |
|-----------------------------|-----|---|---|
| Accessibilité | 8,7 | | C'est l'accessibilité du site internet qui obtient le score moyen le plus élevé tandis que la facilité pour trouver les informations recherchées obtient le score le moins élevé. |
| Infos pratiques sur le site | 8 | → | |
| Contenu du site | 7,7 | | |
| Facilité pour trouver infos | 7,5 | | |

Profil des lecteurs – Contact par lettre ou e-mail au cours des 6 derniers mois



- 3 personnes ont contacté la Bibliothèque par lettre et 4 personnes par e-mail au cours des 6 derniers mois.
- La vitesse de la réponse est appréciée à 7/10 et le contenu de la réponse à 7,4/10.

Profil des lecteurs – Contact par téléphone au cours des 6 derniers mois



- 13% des lecteurs ont contacté la KBR par téléphone au cours des 6 derniers mois.
- L'accessibilité téléphonique obtient la note moyenne de 7,8/10 et le traitement de la demande la note moyenne de 8/10.

Profil des lecteurs – Appréciation générale des services



- Les lecteurs donnent une appréciation générale moyenne de **7,5/10** à la Bibliothèque.

Notons déjà qu'il n'y a pas de différence significative entre le nombre de visites à la KBR et les appréciations des services.

Profil des lecteurs – Appréciation des différents services (/10)



| | | | |
|--------------------------------|-----|---|--|
| Prix photocopies | 4,7 | → | La plus mauvaise appréciation concerne le prix des photocopies qui est jugé trop onéreux. |
| Temps livraison autres reprod. | 5,7 | | |
| Infos plaintes | 6 | | |
| Aide sans demande | 6,4 | | |
| Attente | 6,6 | → | Parmi les différents services obtenant une appréciation moyenne inférieure à 7/10, notons ceux concernant la consultation (le temps d'attente pour les documents, la procédure de demande, l'aisance avec laquelle on trouve les documents, la disponibilité des documents demandés) et ceux concernant les services liés aux photocopies. |
| Procédure demande | 6,9 | | |
| Facilités photoc. | 6,9 | | |
| Temps livraison photoc. | 6,9 | | |
| Aisance trouver documents | 6,9 | | |
| Disponibilité documents | 6,9 | | |

Profil des lecteurs – Appréciation des différents services (/10)



| | |
|--------------------------|-----|
| Qualité photocopies | 7 |
| Etat appareils | 7 |
| Mode d'emploi app. | 7,2 |
| Signalisation intérieure | 7,2 |
| infos prix | 7,3 |
| Reconnaître personnel | 7,8 |



Parmi les services obtenant une appréciation moyenne entre 7 et 8/10, nous avons ceux liés aux appareils. Notons également la signalisation dans la Bibliothèque, l'information sur les prix et la facilité à reconnaître le personnel.

Profil des lecteurs – Appréciation des différents services (/10)



| | |
|-------------------------|-----|
| Heures d'ouverture | 8 |
| Eclairage | 8 |
| Température | 8 |
| Compétence personnel | 8,1 |
| Aide avec demande | 8,1 |
| Poste de travail | 8,2 |
| Infos ouverture | 8,2 |
| Disponibilité personnel | 8,2 |
| Localisation | 8,4 |



Parmi les services obtenant une appréciation moyenne de plus de 8/10, notons ceux liés aux dispositions spatiales de la KBR (espace du poste de travail, éclairage, température), les heures d'ouverture et ceux liés au personnel (disponibilité, aide, compétence).

| | |
|------------|-----|
| Vestiaires | 9,1 |
|------------|-----|



Enfin, la meilleure note concerne le vestiaire gardé pour ranger ses affaires.



Profil des lecteurs – Appréciation des différents services (/10) et visite du site internet

- La seule différence significative entre la visite ou non du site internet et les appréciations des services concerne les heures d'ouverture.

→ Ceux qui n'ont pas visité le site internet donnent un score moyen légèrement plus faible que ceux ayant visité le site internet de la Bibliothèque (8,18/10 contre 8,47/10). (F=2,750; dlb= 5; dlw=153; p=0,21)

Profil des lecteurs – Appréciation des différents services (/10) et carac. socio-démographiques

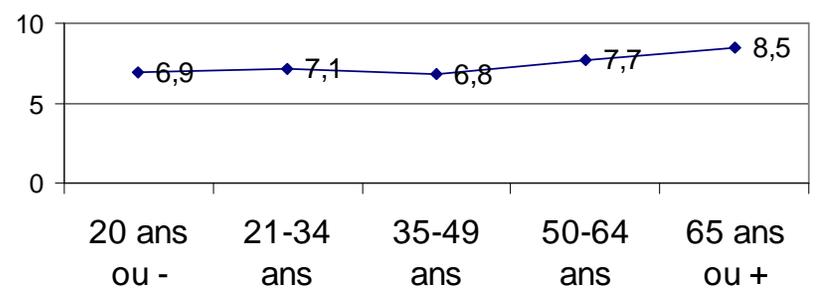


- Il y a des différences significatives dans l'appréciation de différents services et l'âge et entre l'appréciation et l'activité.

Profil des lecteurs – Appréciation des différents services (/10) et âge.

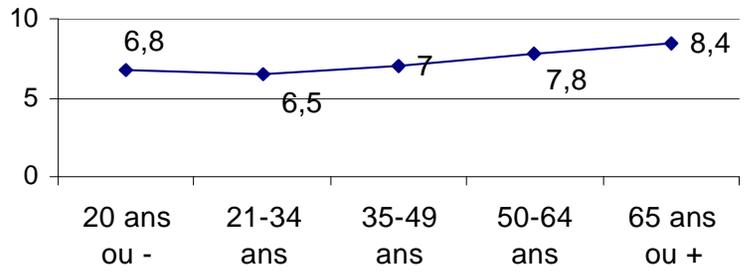


Signalisation intérieure et âge



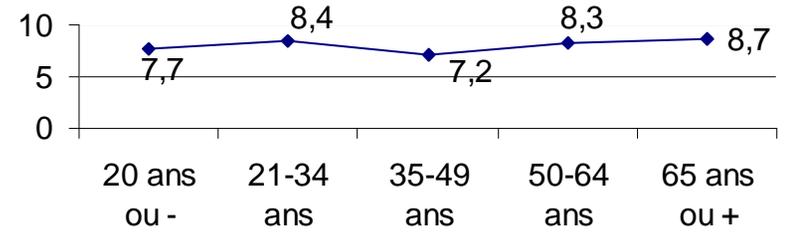
F=2,5; dlb=4, dlw=154; p=0,045

Aisance à trouver doc. et âge



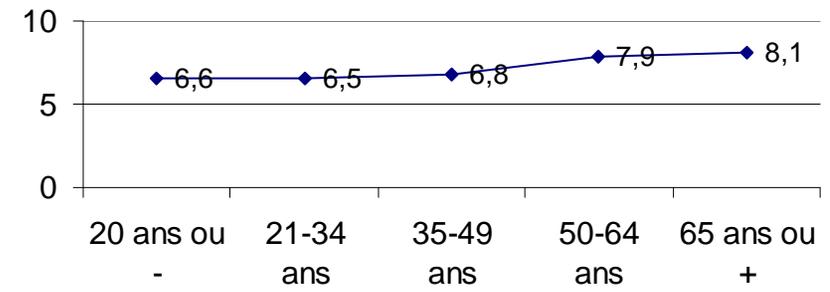
F=4,2; dlb=4, dlw=146; p=0,003

Infos ouverture et âge



F=3,4; dlb=4, dlw=151; p=0,01

Procédure de demande et âge

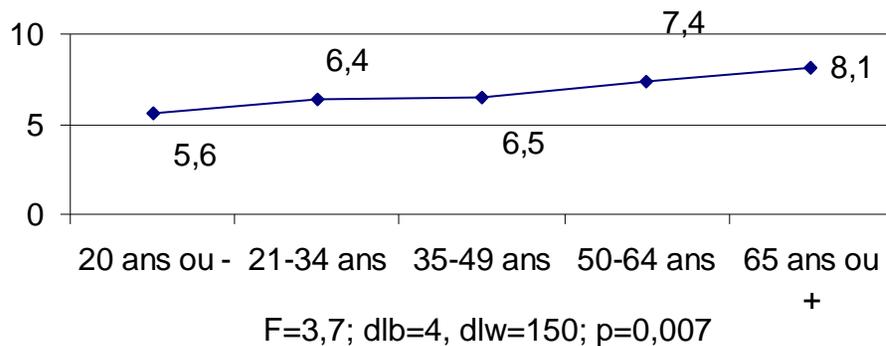


F=2,6; dlb=4, dlw=149; p=0,039

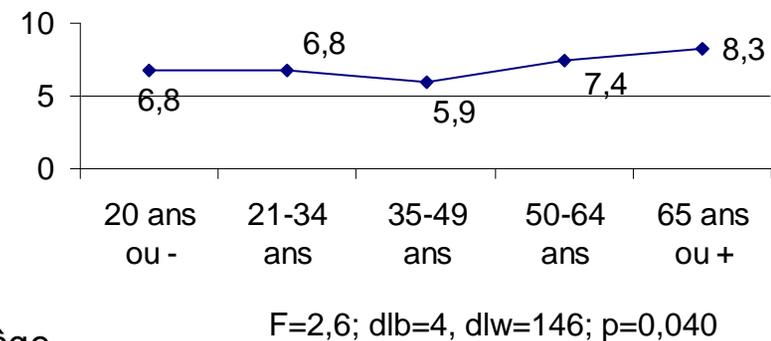
Profil des lecteurs – Appréciation des différents services (/10) et âge



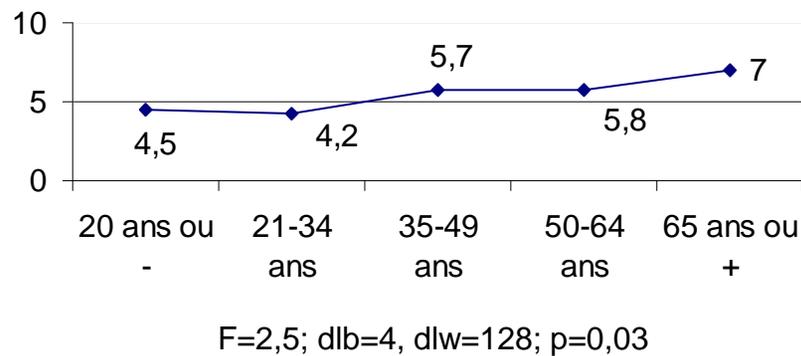
Temps d'attente et âge



Disponibilité des documents et âge



Prix des photocopies et âge





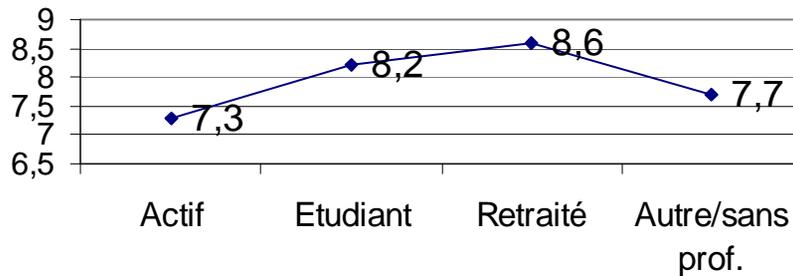
Profil des lecteurs – Appréciation des différents services (/10) et âge

- On constate sur les graphiques, que les plus âgés donnent des scores moyens plus élevés que les plus jeunes pour:
 - la signalisation intérieure;
 - l'aisance à trouver les documents recherchés;
 - les infos sur les ouvertures;
 - la procédure de demande de documents;
 - le temps d'attente;
 - la disponibilité des documents;
 - le prix des photocopies.



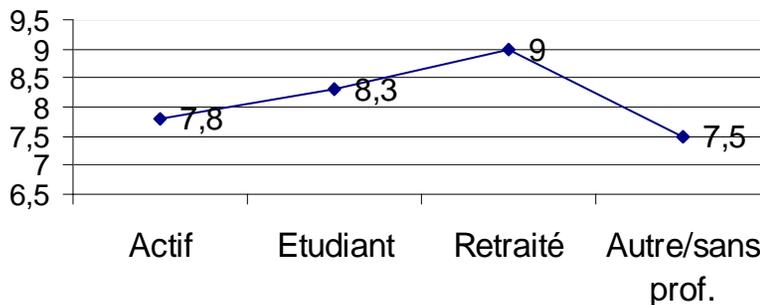
Profil des lecteurs – Appréciation des différents services (/10) et activité

heures d'ouverture et activité



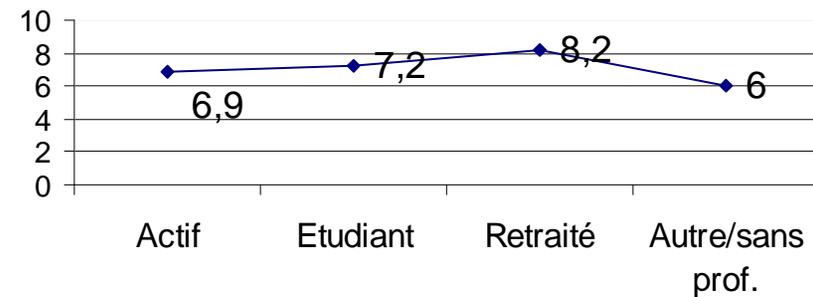
F=4,4; dlb=3, dlw=156; p=0,005

poste de travail et activité



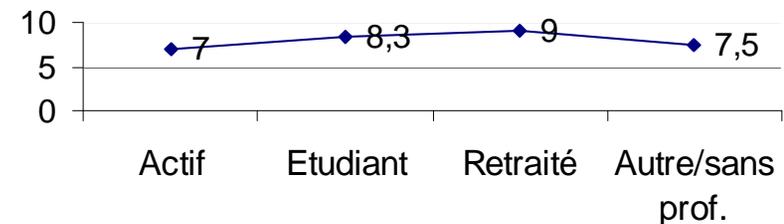
F=2,8; dlb=3, dlw=155; p=0,042

signalisation intérieure et activité



F=3,3; dlb=3, dlw=155; p=0,024

éclairage et activité

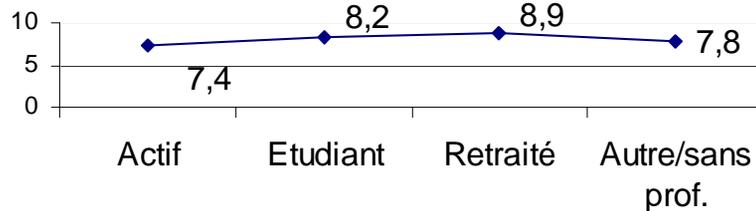


F=8,6; dlb=3, dlw=156; p=0,000

Profil des lecteurs – Appréciation des différents services (/10) et activité

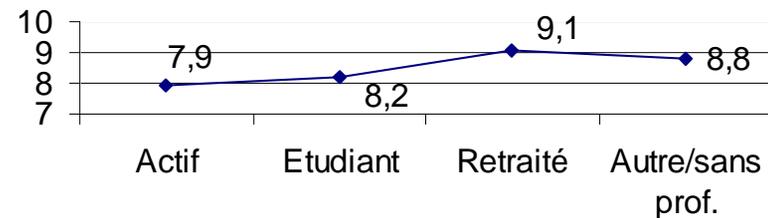


température et activité



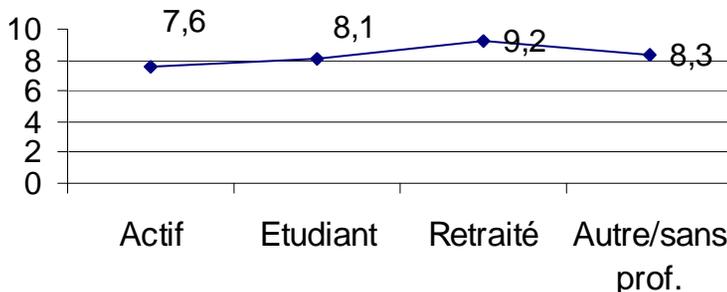
F=3,7; dlb=3, dlw=156; p=0,013

disponibilité personnel et activité



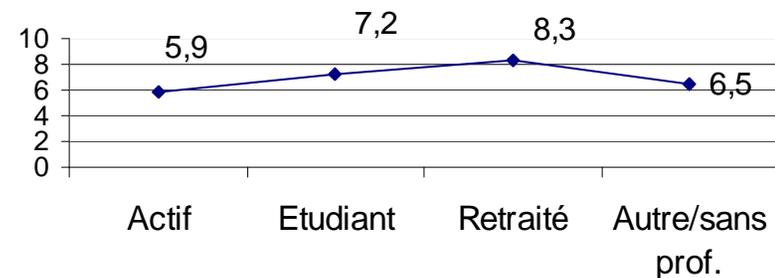
F=2,7; dlb=3, dlw=155; p=0,042

compétence personnel et activité



F=4,6; dlb=3, dlw=153; p=0,004

disponibilité documents et activité



F=4,6; dlb=3, dlw=153; p=0,004

Profil des lecteurs – Appréciation des différents services (/10) et activité



- On constate sur les graphiques, que les retraités donnent des scores moyens plus élevés que les autres groupes d'activité pour:
 - les heures d'ouverture;
 - la signalisation intérieure;
 - le poste de travail;
 - l'éclairage;
 - la température;
 - La disponibilité du personnel;
 - La compétence du personnel;
 - la disponibilité des documents.



Profil des lecteurs – Commentaires donnés par les lecteurs

- Les commentaires des lecteurs concernent dans l'ensemble les aspects suivants:
 - les aspects pratiques: horaire (plus tardif, dépôt légal ouvert le samedi), température (trop chaud-trop froid), poste de travail (souhait d'être assis à côté de personne), cafétéria (plus conviviale, moins chère), utilisation des services (souhait d'un « guide du lecteur »);
 - le personnel: commentaires positifs et négatifs;
 - les ouvrages: lacunes (sciences humaines par ex.), disponibilité (souvent « pas en place » ou « perdu »), le temps d'attente (trop long ou ne savent pas combien de temps cela va prendre);
 - le catalogue: informatiser tout le catalogue et la demande de documents, présentation meilleure, améliorer le moteur de recherche.



Conclusions

- Une majorité de francophones et de bruxellois fréquentent la KBR;
- 64% ont un diplôme de l'enseignement supérieur;
- 54% d'étudiants, 30% d'actifs et 13% de retraités;
- 80% ont moins de 50 ans;
- les +de 50 ans et les actifs viennent plus souvent;
- 86% viennent dans le cadre de leurs études ou de leur métier;
- 67% ont trouvé partiellement l'information recherchée;
- 75% ont visité le site internet de la KBR au cours des 6 derniers mois, surtout les 21-34 ans;
- les appréciations moyennes générales sont de 7,7/10 pour le site internet et de 7,5/10 pour la Bibliothèque;
- les plus âgés et les retraités (l'un et l'autre étant bien entendu lié) sont les plus contents dans l'ensemble des services;
- les point forts de la KBR: le vestiaire, le personnel, les dispositions pratiques;
- les points à améliorer: le prix des photocopies, la consultation des ouvrages (temps d'attente, procédure, disponibilité, aisance à trouver).