



La nouvelle entrée à la Bibliothèque royale de Belgique

Observatoire des publics des ESF

Rue Vautier 29

1000 Bruxelles

Tél. 02 627 41 94

Observatoire-des-publics@sciencesnaturelles.be

Septembre 2007



Introduction

- Cette enquête avait pour objectif d'évaluer la satisfaction auprès d'utilisateurs de la KBR concernant plusieurs aspects de la nouvelle entrée. Cette évaluation s'est faite au moyen de scores et d'appréciations qualitatives.
- Les aspects abordés étaient les suivants:
 - La localisation de la KBR;
 - La signalisation intérieure & extérieure;
 - L'espace d'accueil;
 - Le contact avec le personnel;
 - Le vestiaire;
 - La boutique
 - L'espace de détente.



Méthodologie

- Questionnaire administré en français et en néerlandais par un enquêteur aux usagers de la KBR.
- Période: les 13, 14, 16 et 17 août 2007.
- Enquête avec des questions fermées et ouvertes.
- L'enquêteur enregistre les réponses.



Résultats – Profil des répondants

- 77 personnes ont été interrogées;
- 50% de femmes et 50% d'hommes;
- La moitié des répondants sont âgés entre 21 et 34 ans:

Ages:	
20 ans ou moins	26%
21-34 ans	51%
35-49 ans	11%
50- 64 ans	8%
65 ans et +	4%

→ Lors de l'enquête auprès des lecteurs de la KBR (avril 2006):
20 ans ou - : 11%;
21-34 ans: 57%;
35-49 ans: 12%;
50-64 ans: 10%
et 65 ans ou +:10%



Résultats – Profil des répondants

- 74% sont étudiants;
- 20% sont actifs;
- 5% sont retraités.


⇒ Lors de l'enquête sur le profil des lecteurs de la KBR (avril 2006):

54% d'étudiants;

30% d'actifs;

13% de retraités

et 4% autres.



Résultats – Habitudes de visites

- Sont déjà venus à la KBR depuis la nouvelle entrée (27/02/2007):

Habitudes de visite:	
1ère fois	9%
2 à 10 fois	17%
11 à 19 fois	37%
20 à 40 fois	14%
41 fois et plus	23%

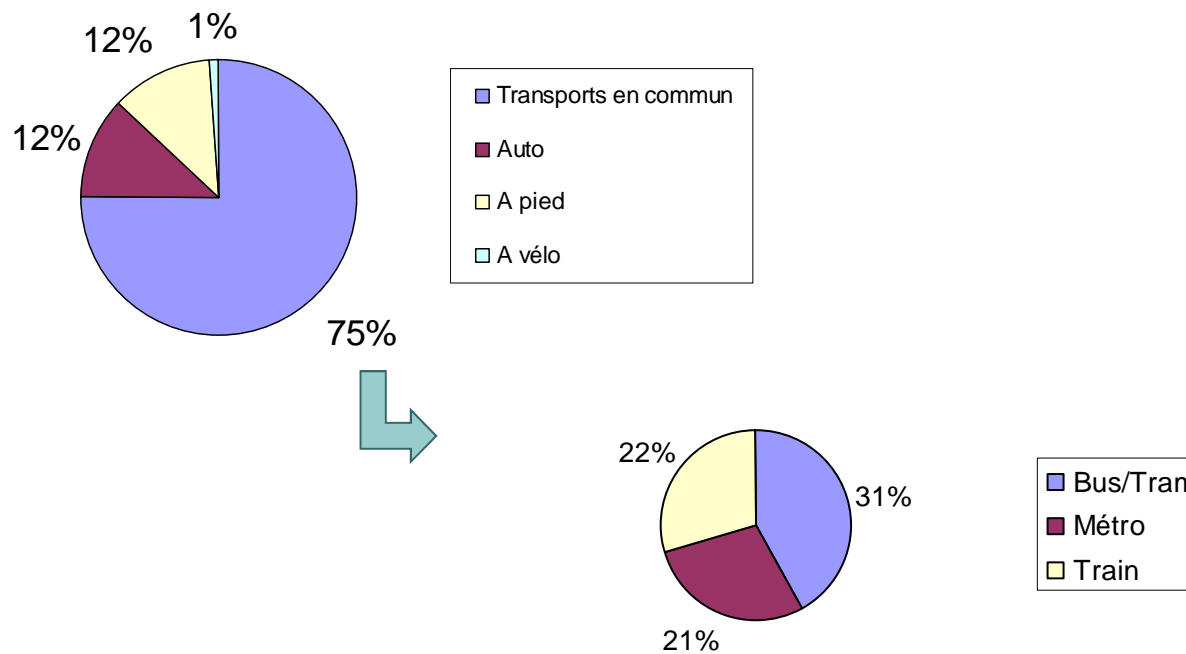


Des habitués de la KBR



Résultats – Moyen de déplacement

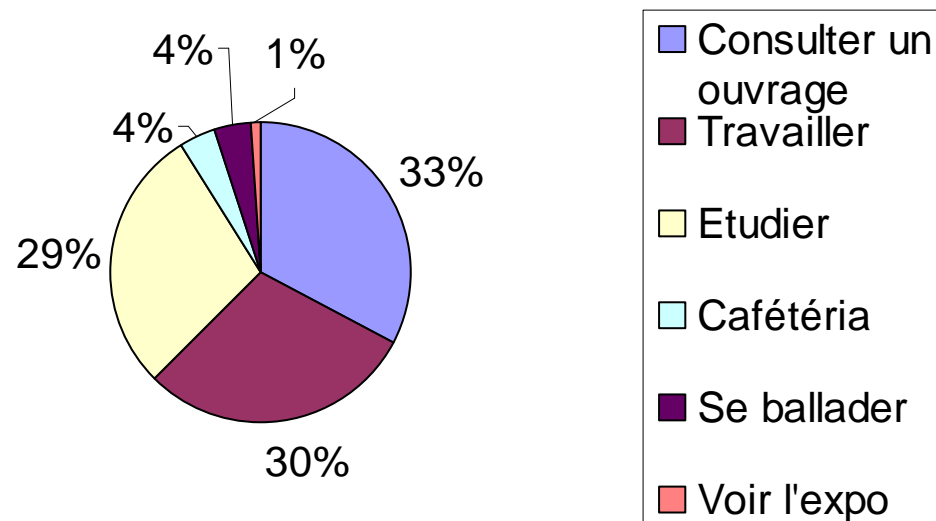
- Trois quart des visiteurs sont venus en transports en commun.





Résultats – But de la visite

- La majorité des répondants sont venus pour « consulter les ouvrages », « travailler » ou « étudier ».





Résultats – Scores pour la localisation, la signalisation, le personnel et les vestiaires

→ Lors de l'enquête sur le profil des lecteurs de la KBR (avril 2006):

Services offerts	Scores (/10)	Min	Max	
La localisation de la KBR	6,97	1	9	8,4
La signalisation intérieure	7,25	3	10	7
La disponibilité du personnel à l'accueil	8,71	7	10	} 8,2
La disponibilité du personnel aux vestiaires	8,76	6	10	
La compétence du personnel à l'accueil	8,68	6	10	} 8,1
La compétence du personnel aux vestiaires	8,77	6	10	
L'amabilité du personnel à l'accueil	8,84	7	10	
L'amabilité du personnel aux vestiaires	8,91	7	10	
Les vestiaires	8,60	2	10	9,1

Il n'y a pas de différence significative d'appréciation selon l'âge



Résultats – Appréciations qualitatives de la localisation de la Bibliothèque

- Les évaluations concernant la facilité à localiser la KBR sont les suivantes:
 - 35 évaluations positives: « ça va », « c'est assez facile », « c'est assez simple (de la gare) »;
 - 20 évaluations négatives pour la 1ère visite: « la 1ère fois, c'est difficile »;
 - 15 évaluations négatives: « c'est pas très facile », « cela devrait être plus signalé », « ce n'est pas bien indiqué ».



Résultats – Appréciations qualitatives de la signalisation extérieure

- Les évaluations concernant la signalisation extérieure de la KBR sont les suivantes:
 - 35 évaluations de type: « je n’y ai pas fait attention »;
 - 25 évaluations négatives : « je ne la trouve pas assez visible », « les panneaux ne sont pas bien placés », « il faudrait mettre des pancartes », « il n’y a pas assez de panneaux ».



Résultats – Appréciations qualitatives de la signalisation intérieure

- La majorité des usagers donnent des évaluations positives: « c'est très bien », « c'est bien », « c'est visible », « on trouve facilement », « rien à redire ».
- 10 évaluations négatives: « cela pourrait être mieux », « c'est pas très clair ».



Résultats – Appréciations qualitatives de l'espace d'accueil

- Que des évaluations positives concernant le nouvel espace d'accueil: « c'est très bien », « c'est moderne », « c'est très accueillant », « c'est beau », « ça fait classe », « c'est magnifique », « c'est très original », « c'est mieux éclairé », « c'est plus convivial ».



Résultats – Appréciations qualitatives de la boutique

- Concernant la boutique:
 - 45 usagers n'ont pas encore fréquenté la boutique;
 - 25 usagers ne savaient pas qu'il y avait une boutique;
 - 7 usagers trouvent la boutique « très bien ».



Résultats – Appréciations qualitatives des vestiaires

- Les évaluations concernant le nouveau système de vestiaires sont les suivantes:
 - 53 évaluations positives: « très pratiques », « très bien », « parfait », « très originaux avec les noms d'écrivains »;
 - 6 évaluations négatives: « pas pratiques pour les longs manteaux », « pas pratiques pour les grands sacs », « je préférais avant »;
 - 3 suggestions: « offrir un système de jetons », « mettre plus de noms de femmes », « mettre les noms de scientifiques ».



Résultats – Appréciations qualitatives du nouvel espace de détente

- Que des évaluations positives:
 - « c'est une très bonne idée », « très agréable », « calme, tranquille », « j'adore », « c'est parfait », « j'aime beaucoup », « relaxant », « c'est un petit paradis ».



Résumé

- 77% des répondants sont âgés de moins de 34 ans;
- 74% d'étudiants, 20% d'actifs et 5% de retraités;
- Une majorité d'habitues;
- 75% sont venus en transports en commun;
- Des usagers qui sont venus pour « consulter des ouvrages », « travailler » ou « étudier »;
- Points forts: personnel, espace d'accueil, espace de détente, vestiaires (sauf taille);
- Points à améliorer: localisation & signalisation extérieure (encore plus d'indicateurs), présence d'une boutique (un tiers des répondants ne savaient pas qu'il y a une boutique).