

Enquête de satisfaction sur la qualité de l'accueil et sur les services des Bibliothèques Doc'INSA et des Humanités

Nous réalisons une enquête afin de mesurer votre niveau de satisfaction de l'accueil dans nos bibliothèques.

Vos réponses nous permettrons de :

- Améliorer la qualité de l'accueil au sein de nos locaux actuels
- Développer de nouveaux services

Merci d'avance de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire. (Durée moyenne 6 minutes)

PARTIE 1 : pour mieux vous connaître

Vous êtes:

Un homme

Une femme

Indiquez votre statut:

Etudiant

Enseignant non chercheur

Enseignant chercheur

Chercheur

Personnel administratif et technique

Autre

Si vous êtes en département d'option, précisez :

Biosciences

Génie civil et urbanisme

Génie Electrique

Génie Energétique et Environnement

Génie Industriel

Génie Mécanique Conception

Génie Mécanique Développement

Informatique

Télécommunication

Sciences et Génie des Matériaux

Vous êtes étudiant(e) en:

1er cycle (PC)

Département d'option

3ème cycle. Précisez :

Masters recherche

Doctorat

Mastères
spécialisées

Si vous êtes dans un laboratoire, nom du laboratoire :

PARTIE 2 : Vous et les bibliothèques

Connaissez vous la bibliothèque DOC'INSA ou la bibliothèque des Humanités?

| | DOC'INSA | Bibliothèque des Humanités |
|-----|----------|----------------------------|
| OUI | | |
| NON | | |

Au cours de ces derniers mois, combien de fois êtes vous allé(e)s dans ces bibliothèques? Précisez pour chacune d'entre elles la fréquence de vos visites

| | DOC'INSA | Bibliothèque des Humanités |
|-------------------------------|----------|----------------------------|
| Au moins une fois par semaine | | |
| Au moins une fois par mois | | |
| 1 fois tous les deux mois | | |

| | | |
|---|--|--|
| 2 à 3 fois au cours de l'année scolaire | | |
| Jamais | | |
| Ne se prononce pas | | |

Que venez vous faire généralement dans les bibliothèques de l'INSA? (plusieurs réponses possibles)

- Emprunter des ouvrages, revues dans le but d'approfondir certains cours
- Consulter les ouvrages ou revues sur place
- Accéder à internet
- Effectuer vos recherches privées
- Effectuer vos recherches universitaires
- Travailler en groupe
- Travailler au calme
- Autres

Etes vous en général satisfait(e) de l'accueil dans les bibliothèques de l'INSA?

| | DOC'INSA | Bibliothèque des Humanités |
|-----------------------|----------|----------------------------|
| Très satisfait | | |
| Satisfait | | |
| Moyennement satisfait | | |
| Insatisfait | | |
| Très insatisfait | | |
| Ne se prononce pas | | |

Pour les questions qui suivent, vous pouvez répondre sur une échelle de satisfaction de 1 à 5 :

- 1 = Très satisfait
- 2 = Satisfait
- 3 = Moyennement satisfait
- 4 = Insatisfait
- 5 = Très insatisfait
- NSP = Ne se prononce pas ou ne connaît pas

Les relations avec le personnel:

| | DOC'INSA | | | | | | | La bibliothèque des Humanités | | | | | | |
|----------------------|----------|---|---|---|---|-----|---|-------------------------------|---|---|---|-----|--|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP | | |
| Le contact | | | | | | | | | | | | | | |
| L'écoute | | | | | | | | | | | | | | |
| La compétence | | | | | | | | | | | | | | |
| Accueil téléphonique | | | | | | | | | | | | | | |

L'accès aux locaux

| | DOC'INSA | | | | | | | La bibliothèque des Humanités | | | | | | |
|---|----------|---|---|---|---|-----|---|-------------------------------|---|---|---|-----|--|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP | | |
| La signalisation des locaux sur le campus | | | | | | | | | | | | | | |
| La proximité du domicile | | | | | | | | | | | | | | |
| La proximité du lieu d'étude | | | | | | | | | | | | | | |
| Les horaires d'ouverture | | | | | | | | | | | | | | |

PARTIE 3 : Vous et les services proposés

Pour les questions qui suivent, vous pouvez répondre sur une échelle de satisfaction de 1 à 5 :

- 1 = Très satisfait
- 2 = Satisfait
- 3 = Moyennement satisfait
- 4 = Insatisfait
- 5 = Très insatisfait
- NSP = Ne se prononce pas ou ne connaît pas

Les collections

| | DOC'INSA | | | | | | La bibliothèque des Humanités | | | | | |
|---------------------------------------|----------|---|---|---|---|-----|-------------------------------|---|---|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP |
| Collections correspondant aux besoins | | | | | | | | | | | | |
| Accessibilité des documents | | | | | | | | | | | | |

Les prêts

| | DOC'INSA | | | | | | La bibliothèque des Humanités | | | | | |
|---------------------------------|----------|---|---|---|---|-----|-------------------------------|---|---|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP |
| Conditions d'inscription | | | | | | | | | | | | |
| Conditions d'emprunt | | | | | | | | | | | | |
| Conditions de retour des livres | | | | | | | | | | | | |
| Nombre de livres empruntables | | | | | | | | | | | | |

Le prêt des collections papier (livres, revues ,...)

| | DOC'INSA | | | | | | La bibliothèque des Humanités | | | | | |
|--|----------|---|---|---|---|-----|-------------------------------|---|---|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP |
| Durée de prêt des revues | | | | | | | | | | | | |
| Durée de prêt des ouvrages | | | | | | | | | | | | |
| Durée de prêt des collections multimédia | | | | | | | | | | | | |

Le Prêt Entre Bibliothèques (PEB)

| | DOC'INSA | | | | | | La bibliothèque des Humanités | | | | | |
|------------------------------|----------|---|---|---|---|-----|-------------------------------|---|---|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP |
| Délai d'attente de livraison | | | | | | | | | | | | |
| Coût du PEB | | | | | | | | | | | | |

Le renseignement documentaire

| | DOC'INSA | | | | | | La bibliothèque des Humanités | | | | | |
|------------------------------|----------|---|---|---|---|-----|-------------------------------|---|---|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP |
| Pertinence des réponses | | | | | | | | | | | | |
| Rapidité du délai de réponse | | | | | | | | | | | | |

Salle de lecture

| | DOC'INSA | | | | | | La bibliothèque des Humanités | | | | | |
|---------------------------------------|----------|---|---|---|---|-----|-------------------------------|---|---|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP |
| Nombre de places assises | | | | | | | | | | | | |
| Signalétique | | | | | | | | | | | | |
| Aménagement (mobilier, couleurs, ...) | | | | | | | | | | | | |
| Nombre de postes informatiques | | | | | | | | | | | | |
| Espace de travail en groupe | | | | | | | | | | | | |

PARTIE 4 : Vous et les services électroniques

Pour les questions qui suivent, vous pouvez répondre sur une échelle de satisfaction de 1 à 5 :

- 1 = Très satisfait
- 2 = Satisfait
- 3 = Moyennement satisfait
- 4 = Insatisfait
- 5 = Très insatisfait
- NSP = Ne se prononce pas ou ne connaît pas

Site internet des bibliothèques

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP |
|---|---|---|---|---|---|-----|
| Clarté | | | | | | |
| Densité des informations | | | | | | |
| Accès aux formulaires en ligne (achat, demande de renseignement documentaire, PEB, ...) | | | | | | |

Catalogue collectif

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP |
|---|---|---|---|---|---|-----|
| Formulaire de recherche | | | | | | |
| Mode abonné (compte lecteur) | | | | | | |
| Réservation d'ouvrages en ligne | | | | | | |
| Liste des acquisitions d'ouvrages (Rubrique nouveautés) | | | | | | |

Guides documentaires

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP |
|---|---|---|---|---|---|-----|
| SAPRISTI! (guide proposant des sites de ressources web en sciences et ingénierie) | | | | | | |
| Supports de cours en ligne (BIOPHAR, GENEPI, MATERIAUX, DIERE) | | | | | | |
| Le guide des références bibliographiques | | | | | | |

Ressources électroniques

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NSP |
|---|---|---|---|---|---|-----|
| POLYCOP (cours INSA numérisés) | | | | | | |
| EBOOK (livres électroniques) | | | | | | |
| CITHER (Thèses électroniques de l'INSA) | | | | | | |
| Les bases de données | | | | | | |
| Les revues électroniques | | | | | | |

PARTIE 5 : Nos nouveautés

Que pensez vous des nouveaux services et outils de communication que nous voulons mettre en place prochainement?

| | Très utile | Utile | Inutile | Sans opinion |
|---|------------|-------|---------|--------------|
| Un guide des lecteurs (document présentant les services proposés à DOC'INSA et à la bibliothèque des Humanités) | | | | |
| Un cahier de suggestions | | | | |
| Communication régulière autour de nos services | | | | |
| Un badge nominatif porté par le personnel d'accueil des bibliothèques (nom + prénom) permettant une relation plus personnalisée | | | | |
| Un accusé de réception à toute demande avec indication du délai de traitement | | | | |
| Liste des dernières acquisitions diffusées par mail | | | | |
| La mise en place du WIFI à DOC'INSA (vous permettant de connecter votre ordinateur portable au réseau internet) | | | | |

Que pensez vous des services offerts par d'autres bibliothèques?

| | Très utile | Utile | Inutile | Sans opinion |
|--|------------|-------|---------|--------------|
| Un libre accès à toutes les collections papier | | | | |
| Un automate de prêt de documents | | | | |
| Un automate de retour d'ouvrages quand la médiathèque est fermée | | | | |
| Des salles de travail équipées d'un ordinateur pour des groupes d'une dizaine de personnes | | | | |
| Des postes de lecture pour les documents multimédia | | | | |

Quels sont les services proposés dans d'autres structures que vous aimeriez voir chez nous?

FIN DU QUESTIONNAIRE

Nous vous remercions d'avoir bien voulu répondre à nos questions
Les résultats de cette enquête de satisfaction seront disponibles sur le site Internet des bibliothèques de l'INSA(<http://docinsa.insa-lyon.fr/enquete/index.php?rub=04>)
dès la première semaine du mois de juillet 2005

Haut de page 