

QUI ÊTES-VOUS ?

- Un peu plus de 5% (soit environ 400 réponses) de la population de l'INSA a répondu au questionnaire. La répartition des usagers ayant répondu correspond à quelques pourcents près à la répartition des usagers au sein de l'INSA. Cette participation faible s'explique par l'absence des deuxièmes cycles. Néanmoins, il était impossible de faire commencer ce questionnaire plutôt, celui-ci dépendant de la date de mise en ligne du nouveau portail, initialement prévue en novembre 2009, mais lancé en mars 2010, et d'un délai pour s'approprier le portail. Nous avons eu 149 commentaires, suggestions, remarques, ... dans nos champs libres, ce qui dénote un réel intérêt pour le portail documentaire.

QUESTIONS GENERALES

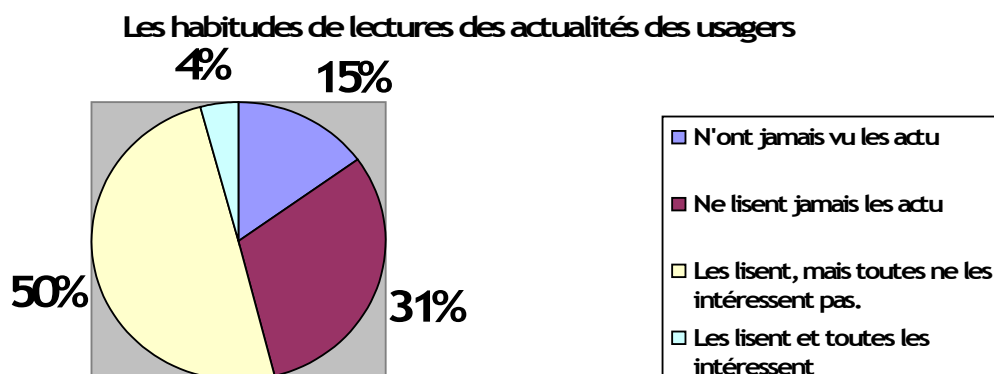
- Plus de huit usagers sur dix pensent que ce portail est complet, sept usagers sur dix le trouvent convivial, mais quatre usagers sur dix ne le trouvent pas facile d'utilisation.
- De même, une large majorité des usagers (plus de huit usagers sur dix) a su se retrouver et s'orienter sur ce nouveau portail. Deux usagers sur dix rencontrent des difficultés. Ils ont précisé en commentaire celles-ci et elles sont le plus souvent liées à un manque de temps pour chercher et de problèmes liés à la recherche documentaire. Par exemple, le guide des références bibliographiques était cité et celui-ci à d'ores et déjà été réintégré dans le menu d'accès rapide, suite à cette constatation, par l'équipe chargée de la maintenance du portail.

L'ORGANISATION DU PORTAIL DOCUMENTAIRE

- Six usagers sur dix trouvent qu'ils naviguent facilement sur le portail, et il reste près d'un étudiant sur cinq qui éprouve visiblement des difficultés.

LES ACTUALITES DE VOTRE BIBLIOTHEQUE

- Trois usagers sur dix ne lisent jamais les actualités du SCD et, beaucoup plus inquiétant, deux usagers sur dix affirment ne les avoir jamais remarqué. Cela représente près de la moitié des usagers, avec qui le portail documentaire ne peut pas communiquer par le biais classique des actualités par le site Internet. Malheureusement, ces usagers ont peu exprimés les raisons de ce manque d'intérêt. Pour le reste des usagers, la grande majorité lit les actualités, bien que toutes ne les ne s'intéresse.



LES SERVICES PROPOSES PAR LE PORTAIL

- Nous avons pu nous rendre compte que si le SIGB Flora est utilisé par cinq usagers sur dix, près de trois usagers sur dix n'utilisent aucun des moteurs de recherche accessibles sur la page d'accueil. Recherche+ est utilisé par trois répondants sur dix, de même que le moteur de recherche du portail qui semble avoir été remarqué par deux usagers sur dix. L'usage de POLYCOP et CITHER semble anecdotique, malgré les moyens humains et la mise en valeur sur le site, vu qu'il n'y a respectivement que deux usagers sur dix et un usager sur dix qui semblent les utiliser.
- Un usager sur deux connaît GoogleScholar, mais un utilisateur sur trois ne connaît aucun des moteurs de recherches présent sur la page des ressources et autre que ceux de la page d'accueil. Certains confondent même les moteurs de recherches (application pour trouver des informations extraites d'autres sites, comme Google) et les bases de données (ensemble d'information -article, ouvrage, ...- stockée sur un seul et même site, comme Web of Science). Néanmoins, on note que deux usagers sur dix disent connaître Scirus et il en est de même pour les publications de l'INSA de Lyon. *A contrario*, ils sont moins d'un sur dix à connaître OAIster et CiteSeer.
- Il y a moins de 25% des usagers qui se servent des différents services comme le PEB (21,78%), les flux RSS (entre 1,49% et 4,46%), la possibilité de poser une question (9,90%) ou encore la liste des dernières acquisitions (11,14%). Ce n'est visiblement pas par manque d'intérêt, vu que des usagers nous ont demandé la création de certains de ces services lors du questionnaire, mais peut-être aussi par manque de connaissance : ils seraient entre 20 et 46% à tout ignorer de ces services.
- Le calendrier d'animation qui a été mis en place récemment compte déjà près de 15% d'utilisateurs réguliers. On peut donc espérer, avec l'introduction d'une communication axée sur la présence de ce calendrier, qu'une large partie des utilisateurs consulterait les annonces d'animation. Certaines suggestions lors du questionnaire ont même été dans le sens de plus mettre en valeur cette rubrique.

LES EVOLUTIONS A VENIR

- Une majorité des usagers a entendu parler (99,01%) Facebook, et l'utilise aussi (57,92%), néanmoins, Twitter est aussi une plate-forme très bien connue par près de 95% des usagers, même si peu l'utilise (11,63 %). Quant à Del.ici.ous et Netvibes, avec respectivement 5,45% et 8,91% d'utilisateurs parmi nos usagers, ils restent les deux grands inconnus des possibilités web 2.0. En effet, respectivement 51,73 % et 40,10 % n'ont jamais entendu parler de ces outils.
- Concernant le développement de nouveaux services dit « web 2.0 » s'ils ne sont que 5,45% à utiliser Del.ici.ous (cf. le paragraphe précédent), ils sont 8,17% à plébisciter la création d'un Del.ici.ous par le SCD. De même que Twitter, Netvibes retrouve presque tous ses utilisateurs favorables à la création d'un compte au nom du SCD de l'INSA de Lyon. Seul Facebook semble peut prisé par les usagers pour une nouvelle manière de communiquer avec eux, vu qu'ils ne sont que deux sur dix.
Un usager sur deux semble vouloir profiter de la valeur ajoutée qu'un documentaliste peut leur offrir, par le biais de ses recommandations. Cela tendrait à prouver que contrairement à

l'impression de manque d'intérêt et de reconnaissance des compétences, les usagers ont parfaitement conscience de l'intérêt que peut avoir l'investissement d'un professionnel, vu que ceci est leur premier souhait.

Le Coup du Hasard arrive en deuxième place, avec 41,83% des répondants favorables à sa mise en place. Néanmoins, cet engouement semble recouper une autre pratique qu'est la lecture « loisir », qui a été évoquée plusieurs fois dans les textes libres, comme étant une pratique appréciée et valorisée par les usagers.

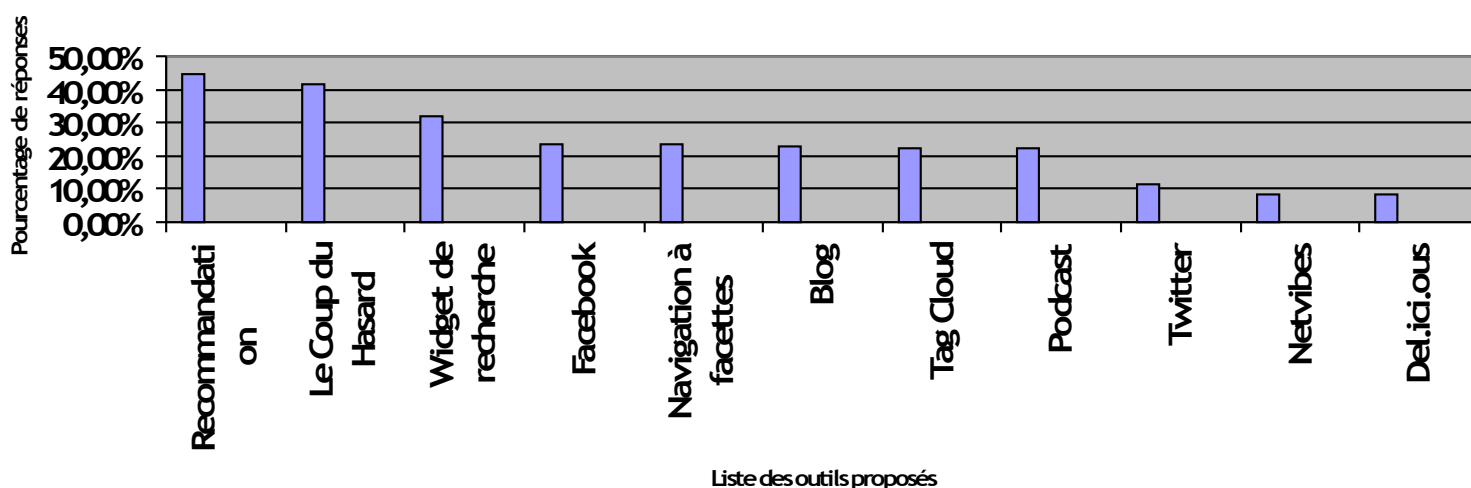
Après vient le Widget de recherche (31,93%) qui semble surtout être intéressant pour son côté pratique et usuel, pour les usagers. Cet aspect est vraisemblablement à rapprocher de la remarque faite par un usager qui se désole de toujours devoir passer par l'accueil du portail pour pouvoir accéder aux services de celui-ci.

Après cela, vient Facebook, comme signalé au dessus, qui semble être pour une majorité des usagers un espace d'échanges personnels (« recentrer sa vie sociale » selon les termes d'un étudiant de deuxième cycle) plutôt qu'un espace où ils pourraient être en interaction avec leur structure professionnelle ou estudiantine.

L'opinion sur la navigation à facette, du blog, du tag cloud et du podcast (avec les Petit-déjeuner de la Science, par exemple) semble assez proches vu que les pourcentages ne se différencient qu'à cinq usagers près, pour une moyenne de 22,65%. La *navigation à facette*¹ et le *tag cloud* (« nuage » de termes les plus utilisés) sont deux aides pour la recherche et les usagers en ont certainement compris l'enjeu, quand ils ne maîtrisent pas pleinement les principes de la recherche documentaire. Le blog et le podcast s'adaptent quant à eux, plus au mode de vie des étudiants et des chercheurs -principaux usagers d'un point de vue statistique du SCD- où ils nécessitent d'avoir une information facilement accessible (le blog) et pouvant être transportable lors de leurs déplacements (le podcast).

Reste Twitter, Netvibes et Del.ici.ous qui semblent recevoir l'intérêt majoritairement des utilisateurs les pratiquants déjà, malgré l'intérêt marqué pour Del.ici.ous de la part de personnes non-utilisatrices.

Tableau des pourcentages de réponses par rapport aux outils web 2.0 proposés



¹ « Une interface utilisateur qui utilise une classification à facettes pour permettre à l'utilisateur d'explorer en filtrant l'information disponible. Chaque facette correspond typiquement aux valeurs possibles de propriétés communes à un set d'objets digitaux. » <http://contributions.pilotsystems.net/extensions-plone/faceted-navigation> (Vu le 2 Juillet 2010)

VOS REMARQUES

- Le questionnaire comportait trois espaces de textes libres. Les deux premiers espaces ont été utilisés pour deux fois sur dix et une fois sur deux pour nous faire part d'une remarque hors de la question. Les usagers semblent avoir saisi la possibilité de nous transmettre des ressentis, par le biais de ce questionnaire.
Ce qui domine après, sont les suggestions. Elles représentent 10% des réponses du premier champ de texte libre, et 20% dans le deuxième. Et enfin, dans le dernier où nous les avons invités à nous faire des suggestions, ils sont 20% à nous faire des suggestions uniquement sur les services distants, mais 35 autres pourcents à nous soumettre des suggestions sur d'autres thématiques. Cela représente tout de même plus de la moitié des participants ayant laissé un commentaire, dans le dernier espace libre.
- La question de la gestion par Internet d'un compte est très présente chez les usagers, vu qu'ils sont 14,52% à nous en faire la remarque quand nous leur demandons ce qu'ils ne retrouvent pas, et 20% à nous l'évoquer quand nous leur proposons de faire des suggestions libres. Ceci est un service prévu et la demande des usagers nous conforte dans cette optique.
- De même, la question de la gestion à distance des comptes (réservation des salles, prolongation des ouvrages, ...) est une réelle demande de la part des usagers qui semblent parfaitement en connaître les avantages (gain de temps, en priorité). Néanmoins, nous sommes actuellement confrontés à un problème d'ordre technique ne nous permettant pas de répondre à ce besoin, alors qu'il était prévu de le faire.
- Les formations proposées par le SCD ne semblent pas forcément être connues par tous, vu qu'il y a une suggestion pour créer des formations. Certains étudiants de Premier Cycle semblent vouloir stopper celles sur l'initiation à la recherche, quand d'autres du Troisième Cycle auraient aimé quelque chose de plus appliqué sur le portail en lui-même.
- Ce qui ressort de beaucoup de commentaires est l'envie des usagers que nous communiquions différemment. Un usager allait même jusqu'à suggérer que nous laissions de côté les mails, en raison de la surabondance de ceux-ci au sein de l'INSA. Un intérêt a été noté pour Facebook et Twitter, et des réflexions ont été commencées sur la question.