

# Enquête n°1 – « Mieux vous connaître »

## Contexte

L'équipe de la bibliothèque Marie Curie de l'INSA Lyon mène régulièrement des enquêtes afin de mieux connaître ses publics (évaluation de la communication sur place deux fois par an, enquête à destination des étudiant-e-s en 1<sup>er</sup> cycle, enquêtes de satisfaction sur les horaires, les services, l'accueil, etc.) Les bibliothécaires du SCD de l'INSA Lyon s'engagent notamment à garantir la qualité et la constante amélioration des services proposés<sup>1</sup>, et cela passe par la connaissance des publics et leurs attentes.

Dans le cadre d'un stage FIBE d'une durée de 5 semaines, la mission suivante nous a été confiée : proposer un protocole d'enquête qui permettrait d'identifier les publics fréquentant physiquement la bibliothèque Marie Curie de l'INSA Lyon.

Un certain nombre de structures a déjà mené des enquêtes de ce genre, soit en intégrant une rubrique sur le profil des usager-e-s présent-e-s dans une enquête plus large (cf. document sur l'état des lieux des enquêtes de publics), soit en étant le sujet même de l'enquête (exemples de la bibliothèque de Sciences Po Paris et de la bibliothèque de l'Université McGill au Canada). Cependant, dans le cas de la bibliothèque de Sciences Po Paris, dont l'accès est très restreint (uniquement pour les étudiant-e-s et enseignant-e-s de Sciences Po Paris ou sur demande motivée après entretien avec un-e bibliothécaire), le public présent interrogé ne devait intégrer, théoriquement, que des étudiant-e-s et enseignant-e-s de Sciences Po Paris. Or, la bibliothèque Marie Curie de l'INSA Lyon est gratuite et ouverte à tou-te-s<sup>2</sup> (pas de barrière d'accès, si ce n'est, peut-être, une barrière symbolique comme souvent à l'entrée des lieux de la culture dite légitime). Potentiellement, les publics présents dans la bibliothèque peuvent relever de différents statuts, dont il conviendra de tenir compte. Par ailleurs, il existe une carte commune pour toutes les bibliothèques de la COMUE, ce qui favorise la circulation des publics sur le campus.

Par ailleurs, la bibliothèque bénéficie d'une grande visibilité assurée par son architecture et par la proximité du passage du Tramway. La BMC est entourée par différentes structures d'enseignement : l'INSA (représente la majorité des bâtiments autour de la BMC) ; l'IUT de l'UCBL (nord-est du campus) ; les autres composantes de l'UCBL (partie ouest du campus) ; le CNRS (sud-ouest du campus) ; mais aussi par des structures d'hébergement : la résidence Jussieu (gérée par le CROUS) ; la résidence Les Arts La Doua (gérée par HSE Rhône)

Aussi, les données liées à l'inscription ne sont pas suffisantes pour appréhender les personnes qui fréquentent physiquement la bibliothèque, puisque les personnes inscrites ne fréquentent pas forcément la bibliothèque et celles qui la fréquentent ne sont pas forcément inscrites.

Les enjeux sont multiples : évaluer la fréquentation de la BMC par son public dit cible (la communauté de l'INSA Lyon), mais aussi mesurer son ouverture sur la cité (dans le projet pédagogique et scientifique

---

<sup>1</sup> Cf. article 5 du règlement intérieur du SCD de l'INSA Lyon.

<sup>2</sup> Cf. article 2 du règlement intérieur du SCD de l'INSA Lyon.

de la BMC il est écrit que l'un des objectifs de la bibliothèque est de s'ouvrir sur le milieu universitaire lyonnais et sur la ville) l'accueil des publics extérieurs, sans transiger sur l'excellence des missions initiales qui consistent notamment à « développer des collections et des services pour sa communauté pédagogique et scientifique »<sup>3</sup>.

## Contraintes

- Réalisation en interne (ressources humaines et matérielles doivent être trouvées en interne). Il n'y a pas de budget dédié aux enquêtes, éventuellement, un budget gratification de stagiaires, de communication
- L'enquête ne peut pas être réalisée en ligne du fait de son objet : analyse des personnes fréquentant physiquement la BMC (l'enquête devra donc être administrée sur le site de la BMC).
- Contrainte technique : question du logiciel à utiliser pour administrer le questionnaire (si support numérique tablette retenu) et traiter les données. Quel logiciel est disponible/utilisé d'habitude → LimeSurvey
- Harmonisation des catégories utilisées (critères) afin de permettre des comparaisons avec les données existantes (de la BMC et de l'INSA)

## Objectifs

- Avoir une photographie du public présent à la bibliothèque pendant une journée dite « type »
- Connaître de façon relativement générale, le profil des personnes fréquentant physiquement la bibliothèque
- Évaluer l'impact de la bibliothèque (et de sa communication), sur la communauté étudiante et professionnelle de référence, c'est-à-dire, de l'INSA Lyon
- Dégager un taux de fréquentation moyen de la bibliothèque par ses publics
- Croiser les informations sur les personnes fréquentant physiquement la bibliothèque avec les informations issues du fichier des inscriptions, et analyser la structuration par statut, niveau et filière des publics de la BMC.

## Publics

Viser l'interrogation de toutes les personnes, ou s'en approcher, qui entrent à la bibliothèque Marie Curie (la bibliothèque associée GI n'est pas concernée par cette enquête), un jour J déterminé, durant les horaires d'ouverture de la bibliothèque (donc de 9h à 19h, ou de 9h à 22h en fonction du calendrier choisi).

## Organisation – Méthodologie

Le questionnaire n'est pas auto-administré, mais administré avec un-e enquêteur-e issu-e du personnel de la bibliothèque (vacataire, stagiaire, titulaire, contractuel). Cela permet d'améliorer la compréhension de la démarche par les publics, de les motiver à répondre, et d'être sûr-e que les questionnaires sont bien remplis. Dans le cas d'une enquête en ligne, les questionnaires sont

---

<sup>3</sup> Cf. politique des services documentaires.

forcément auto-administrés, cependant dans le cas présent, l'étude des personnes fréquentant la bibliothèque impose quasiment la présence d'un-e membre du personnel pour administrer l'enquête auprès des publics.

**Point d'attention** : prévoir un pas de tirage (qui peut être compris entre 2 et 4 pour une bibliothèque de la taille de la BMC) → une personne sur deux qui rentre à la BMC est interrogée.

Un planning est établi à l'avance afin que, par tranche de deux heures, deux personnes soient postées à l'entrée de la bibliothèque et interrogent le plus de personnes possibles. Concernant le matériel nécessaire, nous aurons besoin de deux tablettes avec batterie chargée et logiciel utile à l'administration du questionnaire installé. Nous organiserons une petite formation d'une heure sur l'utilisation de ce matériel, puis sera testé le questionnaire sur quelques vacataires étudiant-e-s et membres du personnel de la BMC.

## Administration du questionnaire

Lors de l'administration du questionnaire par l'intervenant-e, il est possible de rendre visible nos démarches en cours sur l'écran de la tablette afin de mettre en confiance la personne interrogée.

Les personnels qui administreront l'enquête doivent être identifié-e-s clairement pour gagner la confiance des lecteurs-trices, et rendre le travail plus facile.

Avoir une petite phrase d'accroche toute prête, et une phrase de remerciement « nous vous remercions, nous vous tiendrons au courant des résultats ».

## Indicateurs

Tableaux de bords déjà mis en place et indicateurs associés:

- Indicateur\_fréquentation\_année\_année : nombre d'entrées par jour (par quart d'heure et totaux); nombre de sorties par jour (par quart d'heure et totaux) ; taux d'occupation (entrées – sorties), par quart d'heure.
- Fréquentation\_BMC\_année-année : nombre de prêts (réserve...), par catégorie ; nombre d'emprunteurs ; nombre d'emprunteurs PRES ; nombre d'emprunteurs extérieurs ; nombre nouvelles inscriptions → emprunteurs/jour ; prêts/emprunteur ; inscriptions/jour ; nouveaux emprunteurs mensuels

Données issues de l'enquête:

- Nombre de répondant-e-s par rapport au nombre d'entrées du jour (taux de réponse)
- Répartition des répondant-e-s (et donc des fréquentant-e-s) par statut, cycle, département, filière (représentativité et comparaison de l'échantillon par rapport à la communauté de référence)
- Répartition des répondant-e-s selon le motif de la venue (tri croisé possible, permet d'avoir une visibilité sur les usages des espaces, services et collections). Possibilité de mettre un ordre de préférence (1-2-3<sup>ème</sup> raison de la venue).
- Répartition des répondant-e-s selon la langue maternelle et la langue d'étude
- Durée moyenne de visite
- Fréquence moyenne de visite

## Questionnaire

La durée estimée de réponse au questionnaire ne doit pas dépasser 2 minutes. Le questionnaire est administré sous LimeSurvey (disponible pour test à l'adresse suivante : <http://dsi-outils.insa-lyon.fr/limesurvey/index.php?sid=12564&newtest=Y&lang=fr>).

### Présentation du questionnaire :

La bibliothèque Marie Curie de l'INSA Lyon souhaite mieux vous connaître afin d'adapter ses services et ses collections à ses publics

Bienvenue

Il y a **10 questions** dans ce questionnaire

1 [03] *Quel est votre statut? \**

*Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :*

- Lycéen-ne
- Etudiant-e à l'INSA Lyon
- Enseignant-e chercheur-e à l'INSA Lyon
- Etudiant-e dans une autre université
- Ancien-ne étudiant-e de l'INSA Lyon
- Personnel administratif INSA Lyon
- Demandeur-se d'emploi
- Entreprise
- Stagiaire à l'INSA Lyon
- Autre

2 [04] *Si vous êtes étudiant-e à l'INSA Lyon, merci de préciser \**

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

° La réponse était `A2` 'Etudiant-e à l'INSA Lyon' à la question '1 [03]' (Quel est votre statut?)

*Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :*

- Premier cycle - 1ère année
- Premier cycle - 2ème année
- Cycle ingénieur (2ème cycle)
- Doctorant (3ème cycle)
- Autre

3 [06] *Si vous êtes étudiant-e en second cycle, dans quelle filière êtes-vous inscrit-e? \**

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

° La réponse était `A3` 'Cycle ingénieur (2ème cycle)' à la question '2 [04]' (Si vous êtes étudiant-e à l'INSA Lyon, merci de préciser)

*Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :*

- Biochimie et biotechnologies
- BIM (Bio informatique et modélisation)
- GI (Génie industriel)
- GCU (Génie civil et urbanisme)
- GEN (Génie énergétique et environnement)
- GMC (Génie mécanique conception)
- GMD (Génie mécanique développement)
- GMPP (Génie mécanique procédés plasturgie)
- GE (Génie électrique)
- IF (Informatique)
- SGM (Science et génie des matériaux)

- TC (Télécommunications, services et usages)
- Master recherche
- Autre

4 [08] Si vous êtes étudiant-e dans une autre université, merci de préciser laquelle \*

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

° La réponse était `A4` 'Etudiant-e dans une autre université' à la question '1 [03]' (Quel est votre statut?)

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- Ecole Centrale de Lyon
- Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat
- Ecole Nationale d'Ingénieurs de Saint-Etienne
- Ecole Normale Supérieure de Lyon
- Institut d'Etudes Politiques de Lyon
- Université Claude Bernard Lyon 1
- Université Jean Monnet Saint Etienne
- Université Jean Moulin Lyon 3
- Université Lumière Lyon 2
- VetAgroSup
- Autre

5 [09] **Vous venez à la bibliothèque pour?**

**(Merci de choisir, par ordre de préférence, les raisons de votre venue à la bibliothèque aujourd'hui, 2 réponses maximum)**

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	1	2
Emprunter des ouvrages/revues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulter des ouvrages/revues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accéder à internet sur les PC de la bibliothèque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accéder à internet via le WIFI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Effectuer des recherches privées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Effectuer des recherches universitaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulter les romans/BD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Travailler en groupe dans une salle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Retrouver un camarade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Travailler au calme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utiliser l'imprimante/photocopieuse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Travailler sur vos propres documents	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Demander une information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assister à une animation (conférence, expo...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se reposer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6 [10] Vous comptez rester environ combien de temps? \*

Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- 5 minutes
- 30 minutes
- 1 heure
- 2 heures
- Une demi-journée
- Une journée
- Vous ne savez pas

7 [11] Vous venez à la bibliothèque au moins: \*

Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- tous les jours ou presque
- une fois par semaine
- une fois tous les 15 jours
- une fois par mois
- une à deux fois dans l'année

8 [12] Quelle est votre langue maternelle? \*

Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- Français
- Allemand
- Anglais
- Arabe
- Chinois
- Espagnol
- Portugais
- Suédois
- Autre

9 [13] Quelle est votre langue d'étude?

Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- Français
- Anglais
- Autre

10 [14] Avez-vous un commentaire à faire?

Veillez écrire votre réponse ici :

## **Communication**

### **Communication interne**

Présenter le projet et soumettre le questionnaire, pour recueillir les avis des personnels sur ce dernier :

- Organisation des ateliers des 25 et 26 janvier (4 ateliers d'une heure en tout) → 12 collègues présent-e-s en tout, nombreuses remarques pertinentes prises en compte et test du questionnaire en conditions.

Prévoir une réunion d'information générale 1 mois avant le début de l'enquête. Le planning des enquêtes devra être communiqué à ce moment afin de permettre des échanges en fonction des obligations de chacun-e, dans la semaine qui suivra cette réunion.

## Communication externe

Éléments de communication :

- Affiche reprenant un visuel attractif et simple, avec éléments textuels simples et courts

La communication autour de cette enquête consiste à informer les personnes qui entrent à la bibliothèque, de la tenue d'une enquête et de ses objectifs. En aucun cas cette communication ne vise à attirer plus de personnes à la bibliothèque (souci de représentativité des résultats de l'enquête) ; par ailleurs, la communication autour de cette enquête ne doit pas dissuader des personnes de venir à la bibliothèque (une enquête qui pourrait paraître comme intrusive peut être dissuasive). Une bonne communication a toujours des effets, ce que nous ne souhaitons pas.

**Proposition** : ne pas communiquer sur les réseaux sociaux. Communiquer uniquement le jour même, sur place (totem + écran d'accueil de la BMC) pour appuyer l'action des collègues qui administreront l'enquête.

Proposition d'affiche pour ces deux supports :



## Calendrier

La présente enquête devra s'intégrer harmonieusement dans le calendrier des enquêtes de publics menées par l'équipe de la bibliothèque, et devra aussi tenir compte du calendrier universitaire, tout d'abord afin de ne pas sur-solliciter les étudiant-e-s (et ainsi s'assurer un bon taux de réponse), ensuite afin d'avoir une vision représentative de l'activité et de la fréquentation de la bibliothèque.

Du fait du besoin de représentativité, il sera nécessaire de faire une journée d'enquête en période de forte activité (révisions de partiels, durant les horaires élargis, soit en janvier, soit en juin, soit les deux), en période d'activité « normale » (donc hors révisions de partiel, en mars ou en novembre par exemple) et en période de vacances scolaires.

Les statistiques de fréquentation de la BMC indiquent que le mercredi et jeudi sont, en période d'horaires élargis, mais aussi en période d'horaires "normaux", les jours de plus forte fréquentation.

Nous conseillons donc, afin de toucher le plus de monde, d'effectuer l'enquête sur l'une de ces deux journées.

Apparemment, le mercredi, le personnel de la bibliothèque est moins nombreux (c'est une journée plébiscitée par les personnes qui travaillent en temps partiel). Ainsi, afin de ne pas manquer de personnel pour administrer l'enquête, il est préférable de faire l'enquête le jeudi. Il semble que pour les périodes de vacances universitaires, la BMC soit ouverte une semaine, sur les deux des vacances de printemps en avril, en horaires réduits (entre 3 et 4 heures par jour).

On pourrait donc conserver le même jour pour faire l'enquête. Concernant les vacances d'été, la bibliothèque est ouverte une semaine après la fin des cours (en horaires réduits), et deux semaines avant le début des cours en septembre (en horaires réduits progressifs, entre 3 et 4 heures par jour la première semaine, et entre 7 et 8 heures par jour la deuxième semaine).

L'analyse des résultats de l'enquête se fera dans un délai de 15 jours après la journée de l'enquête, afin de permettre une restitution rapide aux équipes, et aux publics.