

SYNTHESE DES RESULTATS DE L'ENQUETE SUR LE NOUVEAU PORTAIL DOCUMENTAIRE 18 MAI AU 11 JUN 2010

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 publier ce questionnaire plus tôt, étant donné la date de mise en ligne du nouveau portail, initialement prévue en novembre 2009, mais ouvert en mars 2010. Nous avons eu 149 commentaires, suggestions, remarques, ... ce qui dénote un réel intérêt pour le portail documentaire.

QUESTIONS GENERALES

Plus de huit usagers sur dix pensent que le portail est complet, sept usagers sur dix le trouvent convivial, mais quatre usagers sur dix ne le trouvent pas facile d'utilisation.

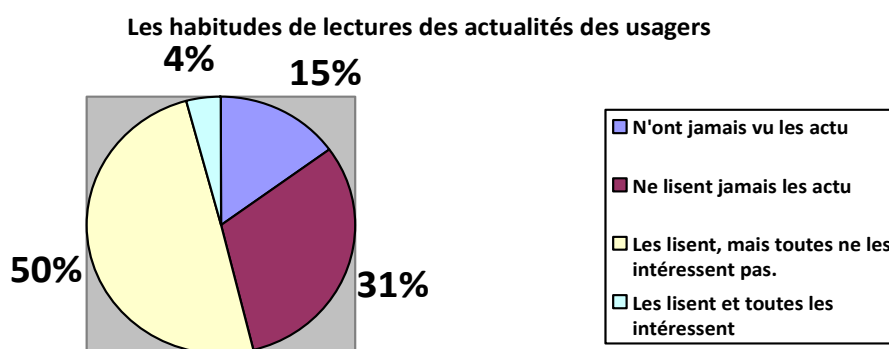
De même, une large majorité des usagers (plus de huit usagers sur dix) a su se retrouver et s'orienter sur ce nouveau portail. Deux usagers sur dix rencontrent des difficultés. Leurs commentaires montrent qu'elles sont le plus souvent liées à un manque de temps pour chercher et à des problèmes liés à la recherche documentaire. Par exemple, le guide des références bibliographiques était difficile à trouver. Celui-ci a d'ores et déjà été réintégré dans le menu d'accès rapide.

L'ORGANISATION DU PORTAIL DOCUMENTAIRE

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

LES ACTUALITES DE VOTRE BIBLIOTHEQUE

54% des répondants lit les actualités même si toutes ne les intéressent pas. Trois usagers sur dix ne lisent jamais les actualités du SCD et, beaucoup plus surprenant, deux usagers sur dix affirment ne les avoir jamais remarquées. C'est donc près de la moitié des usagers, qui sont coupés des actualités documentaires du portail. Malheureusement, ces usagers se sont peu exprimés sur les raisons de ce manque d'intérêt.



LES SERVICES PROPOSES PAR LE PORTAIL

Si le catalogue de la bibliothèque 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'accès à POLYCOP et CITHER semble anecdotique, malgré 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 des animations 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

<u>Les services web 2.0</u>	<u>Leur utilisation parmi les sondés</u>	<u>Personnes souhaitant la création d'un compte par la bibliothèque</u>
Del.ici.ous	5,45%	8,17%
Facebook	57,92%	23,76%
Netvibes	8,91%	8,42%
Twitter	11,63%	11,39%

<u>Service web 2.0</u>	<u>Lecteurs souhaitant sa création</u>	<u>Intérêt</u>
Les recommandations des bibliothécaires	44,31%	Les usagers ont conscience de l'intérêt que peut avoir, pour eux, l'apport d'un professionnel de la documentation. par le biais de ses recommandations et conseils.
Le coup du Hasard	41,83%	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.
Widget de recherche	31,93%	Pratique, il permettrait de ne plus passer par le portail pour accéder au catalogue.
Navigation à facettes ¹ et Tag Cloud (« nuage » de termes les plus utilisés)	23,27% et 22,52%	La navigation à facette et le tag cloud 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.
Blog et Podcast	22,77% et 22,03%	Permettent l'accès facile à l'information, par rapport au mode de vie des étudiants et des chercheurs, principaux usagers d'un point de vue statistique, du SCD.

VOS REMARQUES

<u>Vos besoins</u>	<u>Nos engagements</u>
La gestion par Internet de votre compte	C'est un service prévu et la demande des usagers nous conforte dans cette optique.
La gestion à distance des réservations de salle, prolongation des ouvrages, ...	Nous nous engageons à résoudre le problème technique qui nous empêche actuellement de répondre à ce besoin, comme nous l'avions prévu dans la refonte du portail.
Des formations, connues et adaptées	Nous nous engageons à mieux informer les différents cycles sur nos propositions, mais aussi à aider les usagers à prendre en main le portail.
Une nouvelle manière de communiquer	Nous avons noté votre intérêt pour Facebook et Twitter. Nous étudions actuellement les nouvelles méthodes de communication pour vous proposer les méthodes les plus adaptées.

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)