

1. CONTEXTE

Dans le cadre d'un projet de fin d'études réalisé par un étudiant du département Télécommunications Services & Usages, une enquête de satisfaction, à grande échelle, a été lancée pendant la période avril à mai 2012. L'objectif de cette enquête était de mesurer le degré de satisfaction des publics concernant l'utilisation du site web de la bibliothèque de l'INSA de Lyon et des services associés.

Cette enquête, préparée par le groupe de réflexion "La bibliothèque dans ton mobile", a été administrée sur le web. Les répondants potentiels ont été invités à répondre au questionnaire par mail et ont reçu deux rappels.

Répondants potentiels **6000** (étudiants + enseignants et chercheurs + personnels ITRF)
Répondants réels **476** soit 6% de la population

2. STATUT DES RÉPONDANTS

Statut	ITRF	Chercheurs	Étudiant	Étudiant	Étudiant
		Enseignants	1er cycle	2e cycle	3e cycle
Effectifs INSA	500	500	1466	2834	700
% dans effectif INSA	8	8	24	47	12
Effectifs répondants	55	61	95	204	37
% dans effectifs répondants	11	13	20	43	8

La structure de la population des répondants reflète relativement bien la structure de la population INSA.

3. VOS USAGES

82% des répondants déclarent utiliser le site web de la bibliothèque plusieurs fois par an :

- 27% (2 à 3 fois par an)
- 33% (au moins 1 fois par mois)
- 22% (1 à plusieurs fois par semaine).

Quels usages font-ils réellement des ressources documentaires et des services proposés par les bibliothèques de l'INSA ?

Ressources	Réponses	Pourcentage	Services	Réponses	Pourcentage
------------	----------	-------------	----------	----------	-------------

documentaires

Rechercher un document	328	84 %	Rechercher des informations pratiques (horaires, procédure...)	202	51 %
Utiliser les ressources numériques (POLYCOP, Tech. Ingénieur...)	200	51 %	Consulter votre compte lecteur (prêts/réservations en cours)	102	26 %
Découvrir les nouveautés en rayon	37	9 %	Réserver un espace de travail	79	20 %
Réserver un document	35	9 %	S'informer sur les actualités de la bibliothèque	56	14 %
Connaître les publications scientifiques de l'INSA	21	5 %	Utiliser les formulaires "Poser une question", "Suggérer un achat", "Demande de PEB"	39	10 %
Déposer une thèse, mettre en ligne un polycop	6	1 %	Connaître le calendrier des animations	27	7 %

Des usages différenciés

Il est intéressant de constater que les étudiants du 3ème cycle, les enseignants et les chercheurs sont fortement attirés par les ressources numériques (75%) tandis que seule la moitié des étudiants du 1er et 2nd cycle les utilise.

D'autre part, les étudiants sollicitent, à hauteur d'un élève sur 4, les espaces de travail de la bibliothèque.

4. VOS SOUHAITS

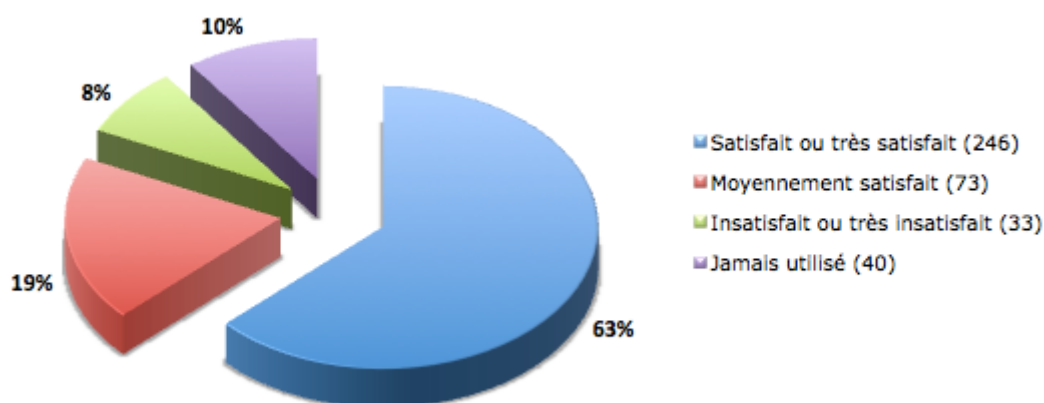
Depuis un smartphone ou une tablette tactile, à quels services souhaitez-vous avoir accès ?

Services	Réponses	Pourcentage
Recherche de documents dans le catalogue INSA Lyon	249	52 %
Consultation du compte lecteur (prêts et réservations en cours)	184	39 %
Informations pratiques (horaires, accès, contact...)	183	38 %
Réservation d'un espace de travail	161	34 %
Recherche fédérée : catalogue INSA, cours, thèses, publications INSA, autres BU, catalogue national...	160	34 %

Géolocalisation d'un document dans la bibliothèque	139	29 %
Nouveautés en rayon	65	14 %
Calendrier des animations	64	13 %
Actualités de la bibliothèque	46	10 %
Formulaires "Poser une question", "Suggérer un achat", "Prêt Entre Bibliothèques"	28	6 %

5. VOTRE SATISFACTION

Les outils de recherche



Catalogue INSA de Lyon : satisfaction

Concernant les autres outils de recherche : [Recherche+](#), [Polycop](#), [Les publications de l'INSA de Lyon](#), il ressort de cette enquête une forte méconnaissance de leur existence et/ou de leur dénomination.

La navigation sur le site

De manière générale, **73%** des répondants estiment que la navigation sur le site est relativement **simple** et **rapide**.

D'autre part, **40%** jugent la navigation peu intuitive. Cela signifie que des améliorations sont nécessaires.

6. CONCLUSION

En définitif, si nos usagers sont majoritairement d'accord pour reconnaître une **facilité d'usage** du site web une fois qu'ils l'ont appréhendé, ils nous proposent pour autant un certain nombre de pistes d'évolution :

- Accès direct au catalogue depuis la page d'accueil
- Accès au compte lecteur depuis le site web
- Amélioration de la pertinence et de la visibilité du moteur de recherche "Recherche +"
- Amélioration de la lisibilité de la page des "Ressources documentaires"

D'autre part, nous avons pris en compte vos demandes concernant la réalisation d'une application mobile. Celle-ci est d'ores et déjà disponible en ligne : <http://m.scd.docinsa.insa-lyon.fr/>