



***SYNTHESE DE L'ENQUETE DE SATISFACTION
sur la qualité de l'accueil et sur les services
des bibliothèques Doc'INSA et les Humanités***

Synthèse des résultats de l'enquête menée par le Groupe accueil des bibliothèques
Réalisée par GOBER Céline, stagiaire Doc'INSA
Mai / juin 2005

Cette enquête de satisfaction a été menée par le groupe accueil des bibliothèques de l'INSA et été réalisée dans le cadre d'un stage par GOBER Céline, étudiante en Licence d'IUP Métiers de l'information et de la communication de l'université Jean Moulin Lyon III.

Le questionnaire de l'enquête a été mis en ligne sur le site Internet des bibliothèques du 7 juin au 19 juin 2005 inclus. Le public visé était tout le personnel de l'INSA (personnel administratifs et techniques, les enseignants, les chercheurs, etc..) et tous les étudiants inscrits à l'INSA.

Le but de cette enquête de satisfaction était de permettre au personnel des bibliothèques de l'INSA de :

- Connaître les attentes, les besoins, les préférences, les priorités de ses usagers,
- Mesurer leur niveau de satisfaction,
- Solliciter leurs idées pour un meilleur accueil et la mise en place de nouveaux services.

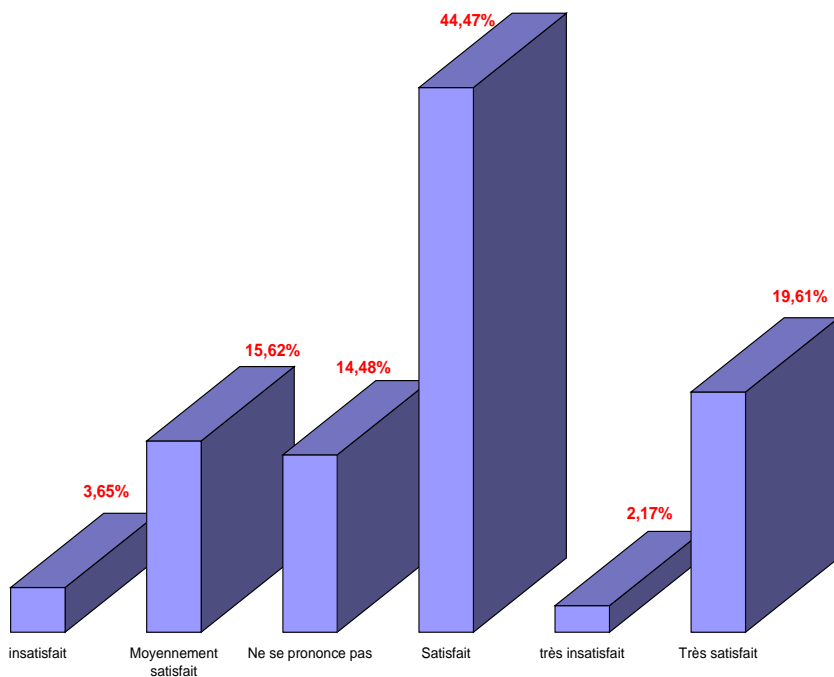
Sommaire

I.	<i>Le public est-il satisfait de l'accueil des bibliothèques de l'INSA ?</i> -----	3
II.	<i>Que pense le public de la localisation et de l'aménagement des locaux des bibliothèques ?</i> -----	4
1.	<i>La localisation des locaux</i> -----	4
2.	<i>L'aménagement des locaux</i> -----	5
III.	<i>Le public est-il satisfait des services qui lui sont actuellement proposés dans les locaux des bibliothèques ?</i> -----	6
IV.	<i>Le public est-il satisfait des services électroniques mis à sa disposition ?</i> -----	6
V.	<i>Le public approuve-t-il les nouveaux services qui leur seront proposés très prochainement ?</i> -----	7
VI.	<i>Quels sont les services proposés dans d'autres établissements que le public aimerait avoir dans les bibliothèques de l'INSA ?</i> -----	8
VII.	<i>Les commentaires et propositions faits par le public.</i> -----	9

I. Le public est-il satisfait de l'accueil des bibliothèques de l'INSA ?

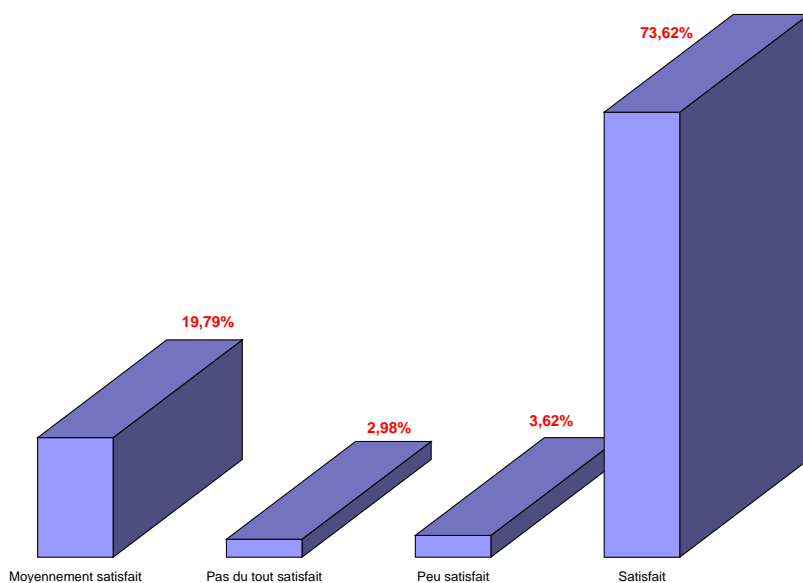
Cette enquête de satisfaction montre que le public des bibliothèques de l'INSA est globalement satisfait de l'accueil à Doc'INSA et à la bibliothèque des Humanités.

satisfaction de l'accueil à Doc'INSA



64,08% des répondants sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil à Doc'INSA.

73,62% des répondants sont satisfaits de l'accueil à la bibliothèques des Humanités



Les bibliothèques de l'INSA jouissent d'une bonne image vu de l'extérieur, malgré quelques personnes insatisfaites et un grand nombre de personnes ne se rendant jamais dans les bibliothèques. **167 personnes affirment ne jamais fréquenter Doc'INSA (soit 18,83% des répondants) et 360 personnes** disent ne jamais se rendre à la bibliothèque des Humanités (soit **plus de 30% des répondants**). Parmi les répondants de l'enquête qui fréquentent les bibliothèques, **près du quart d'entre eux sont considéré comme étant des « habitués »**.

27,17% des personnes fréquentant Doc'INSA s'y rendent plusieurs fois dans le mois et 24,79% des personnes fréquentant les Humas, s'y rendent plusieurs fois dans le mois. Ce sont des « habitués » qui fréquentent les bibliothèques de manière régulière.

La « fidélisation » d'une partie du public est déjà faite. Il reste à connaître les raisons pour lesquelles près de 18,8% des personnes qui connaissent Doc'INSA ne s'y rendent jamais et plus de 30% des personnes connaissant la bibliothèque des Humanités en font de même.

Une fois ces raisons déterminées, les bibliothèques pourront définir un plan d'action afin d'informer les personnes qui ne se rendent pas dans les bibliothèques, des différents services et outils qu'ils pourront trouver chez elles et leur montrer l'intérêt qu'ils auraient à fréquenter leurs établissements.

Les personnes interrogées se disent globalement satisfaites du contact qu'elles ont avec le personnel des bibliothèques.

53,27% des personnes ayant répondu à l'enquête se disent satisfaites ou très satisfaites du contact qu'elles ont avec le personnel de Doc'INSA (soit 455 personnes). Contre 10,19% d'insatisfaites.

46,58% des personnes ayant répondu à l'enquête se disent satisfaites ou très satisfaites du contact qu'elles ont avec le personnel des Humas (soit 381 personnes). Contre 7,57% d'insatisfaites.

II. Que pense le public de la localisation et de l'aménagement des locaux des bibliothèques ?

1. La localisation des locaux

Doc'INSA est jugé par le public comme étant très mal signalé sur le campus. Près de 40% des répondants se disent insatisfaits ou très insatisfaits de sa signalisation et 21,35% sont moyennement satisfaits contre 21,47% de personnes satisfaites. En réalisant cette enquête, nous avons eu l'occasion de rencontrer des personnes ne sachant même pas où se trouvait Doc'INSA sur le campus.

La bibliothèque des Humanités est un peu moins concernée par le problème de localisation **mais on compte tout de même 30,24% de personnes insatisfaites ou très insatisfaites. 21,44% des répondants se disent moyennement satisfaits de la signalisation des Humas sur le campus contre 20,2% de personnes satisfaites.**

Le public demande dans un premier temps que les locaux des bibliothèques soient mieux signalés sur le campus.

L'accessibilité des locaux par rapport aux lieux d'études et au lieu du domicile est très appréciée. En effet, les bibliothèques sont à l'intérieur du campus de la DOUA. Un large public d'étudiants loge en résidence sur le campus ou à proximité du campus. Le public trouve les bibliothèques accessibles.

On note un bilan très positif pour les Humas. En effet, la bibliothèque des Humanités est considérée comme étant bien située sur le campus. Elle est à la fois bien signalée sur le campus, considérée comme étant à proximité du domicile de ses usagers, ainsi qu'à proximité de leur lieu d'études. **57% des répondants se disent satisfaits de la localisation des Humas par rapport à leur lieu d'études contre seulement 9% d'insatisfaits.**

Pour Doc'INSA, les résultats sont un peu nuancés mais positifs. 37% des répondants trouvent Doc'INSA à proximité de leur domicile. 24% sont insatisfaits et très insatisfaits. Ils trouvent que Doc'INSA est beaucoup trop loin de leur domicile. En ce qui concerne la proximité par rapport au lieu d'études, **49% des répondants se disent satisfaits de la localisation de Doc'INSA par rapport à leur lieu d'études contre 22% d'insatisfaits.**

2. L'aménagement des locaux

Doc'INSA est jugée trop fonctionnelle par le public qui réclame des espaces de détente dans les locaux

(comme un coin BD), des collections d'ouvrages de « détente ». Il y a une volonté de venir consulter ou emprunter des documents autres que des manuels scolaires ou aidant au travail universitaire. Le public a eu l'occasion de s'exprimer librement dans cette enquête, et les demandes concernant une amélioration des locaux des bibliothèques sont revenues très souvent.

Le libre accès aux documents à Doc'INSA est d'ailleurs la réclamation la plus faite.

16,67% des personnes s'étant exprimées à la question ouverte réclament le libre accès aux documents à Doc'INSA. Le fait de devoir passer par le système actuel de formulaire, ralentit la démarche d'emprunt des documents et ne permet pas aux usagers de se rendre compte par eux même des collections proposées. Le libre accès aux documents fait partie de l'amélioration de l'aménagement des locaux, au même titre que les coins de détente, comme un petit salon pour lire les ouvrages dans le calme, avoir un mobilier plus confortable ou encore avoir plus de places assises.

Le problème du libre accès ne se pose pas à la bibliothèque des Humanités, mais **le manque de places assises et les locaux jugés trop « petits »** lui sont reprochés. Le public apprécie la bibliothèque des Humanités pour plusieurs raisons, la première étant le libre accès aux documents, la deuxième étant un petit coin BD, qui permet de venir dans la bibliothèque pour faire autre chose que travailler. Ce qu'il manque à la bibliothèque des Humanités, c'est l'espace, un plus grand espace. Le public désirerait que les Humas s'agrandissent.

L'agrandissement ou l'amélioration des locaux consisteraient à augmenter le nombre de places assises afin de pouvoir accueillir des groupes de travail dans de meilleures conditions (calme, des ordinateurs pour tout le monde, etc.), ce qui n'est pas vraiment évident actuellement.

III. Le public est-il satisfait des services qui lui sont actuellement proposés dans les locaux des bibliothèques ?

Les personnes interrogées se disent satisfaites des services qui leur sont proposés dans les locaux. On note juste une **méconnaissance des modalités de certains services.** Comme notamment, la durée de prêt des revues à Doc'INSA comme à la bibliothèque des Humanités, et les conditions d'emprunts d'ouvrages.

Les données relatives au Prêt entre bibliothèques (PEB) ne sont visiblement pas connues de tous. On note près de **80,79% de personnes ne connaissant pas le délai d'attente de livraison des documents à Doc'INSA, et plus de 90% de non répondant (NSP) pour la bibliothèque des Humanités.** Une nouvelle communication sur ces points est à envisager.

IV. Le public est-il satisfait des services électroniques mis à sa disposition ?

Plus de la moitié des répondants ne connaissent pas la majorité des services en ligne qui leur sont proposés. On note par exemple que près de **62% des répondants ne connaissent pas bien le mode abonné, ou ne connaissent pas toutes les fonctionnalités que ce dernier leur propose. Plus de 60% des répondants ne connaissent pas la rubrique « Nouveauté », présentant la liste des acquisitions d'ouvrages.**

La méconnaissance des différents services et outils mis à leur disposition en ligne, est confirmée par le fait que de nombreuses personnes ont demandé lors de la question ouverte, de pouvoir « réserver des ouvrages en ligne », service déjà à leur disposition. Plus de la moitié, voir trois quart des personnes qui se sont exprimées, ne connaissent pas ou n'ont pas voulu se prononcer sur les services électroniques. **Cependant, ceux qui utilisent ce service affirment en être satisfaits.**

Le mode abonné, les revues électroniques, les guides de ressources bibliographiques, ainsi que les autres services proposés en ligne actuellement ont un intérêt pour les usagers, encore faut-il que certains apprennent leur existence. **Parmi les propositions et les commentaires faits par les personnes ayant répondu à ce questionnaire, on note, l'augmentation du nombre de EBOOK (livre numérisé) et de Polycopiés (cours de l'INSA numérisés).** Si ces services étaient connus de tous, ils auraient certainement beaucoup de succès auprès du public.

V. *Le public approuve t-il les nouveaux services qui leur seront proposés très prochainement ?*

Les nouveaux services qui seront prochainement mis en place dans les bibliothèques de l'INSA recueillent l'approbation des personnes interrogées.

Classement du public des nouveaux services proposés par ordre d'utilité

Un guide des lecteurs	77,33%
Un cahier de suggestions	76,99%
Communication régulière autour des services	69,47%
La mise en place du WIFI à Doc'INSA	69,41%
Un accusé à toute demande avec indication du délai de traitement	66,54%
Une liste des dernières acquisitions diffusée par mail	56,1%
Un badge nominatif porté par le personnel des bibliothèques	42,91%

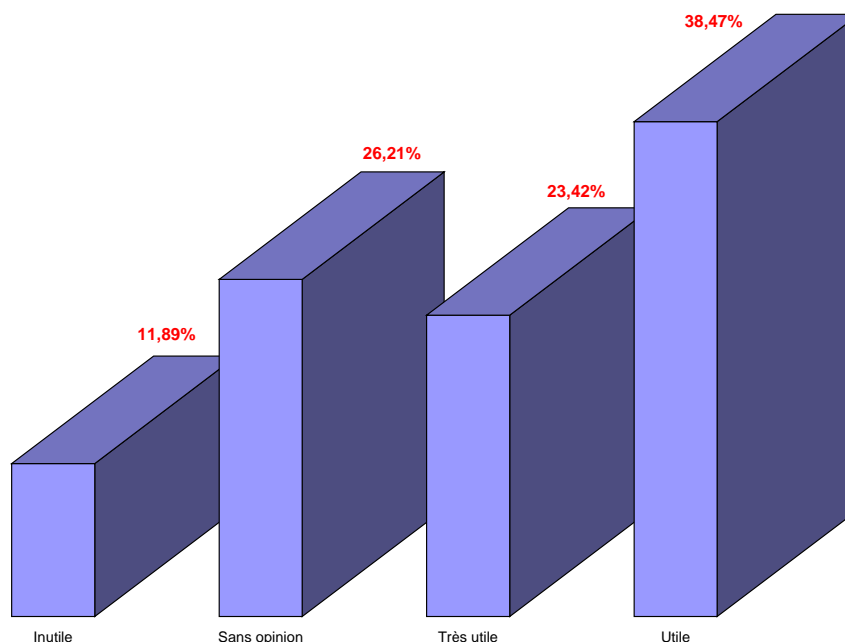
Tout ce qui a un lien avec la notion de communication est très demandé. Le guide des lecteurs pour une meilleure présentation des établissements et de leurs services est jugé par le public comme étant le plus utile. Puis vient le cahier de suggestions, qui permettra aux usagers de s'exprimer, de donner leur avis, de proposer des points d'amélioration pour certaines problématiques. La communication régulière autour des services a été constamment demandée au cours de l'enquête.

VI. *Quels sont les services proposés dans d'autres établissements que le public aimerait avoir dans les bibliothèques de l'INSA ?*

80,91% des personnes qui se sont exprimées sur cette question trouvent que le libre accès aux collections est utile ou très utile. Notons que la grande majorité d'entre eux pensent que le libre accès est **TRES UTILE (47,25%)**.

79,23% des personnes interrogées trouvent que la présence d'un automate de retour d'ouvrages lorsque la bibliothèque est fermée, est un service très utile qu'ils aimeraient bien voir dans les bibliothèques de l'INSA. La présence de postes de lecture de documents multimédia est souhaité par le public. 73,76% des personnes interrogées, trouvent en effet, que ce service devrait être développée dans les bibliothèques de l'INSA.

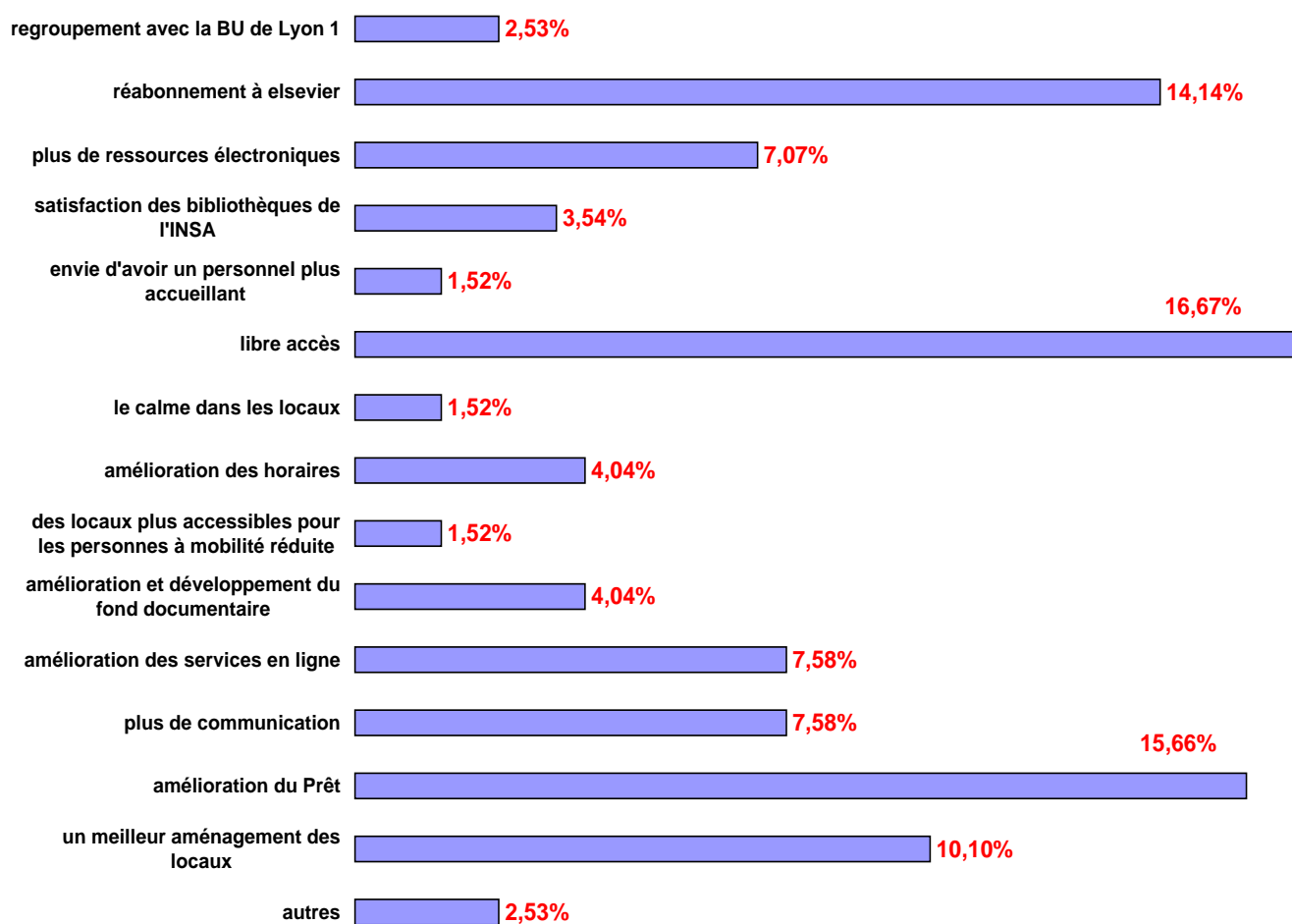
Les salles de travail équipées d'un ordinateur pour des groupes d'une dizaine de personnes est également un service apprécié. Ce dernier pourrait être développé dans les locaux des



bibliothèques de l'INSA. 61,89% des personnes interrogées trouvent que c'est un service d'une grande utilité. De plus, cela répondrait à la volonté de proposer des espaces de travail pour les groupes. Cela implique également un agrandissement des locaux des bibliothèques pour accueillir les groupes de travail.

VII. Les commentaires et propositions faits par le public.

Parmi les différentes propositions et les commentaires que le public a fait, on retrouve, la demande de libre accès. 16,67% des personnes s'étant exprimées librement veulent accéder plus facilement aux documents à Doc'INSA. 15,56% d'entre elles, aimeraient voir les Prêts de documents amélioré (durée de prêt plus longue, plus de documents multimédia, etc..). 14,14% des personnes ayant laissé un commentaire aimeraient que les bibliothèques se réabonnent à ELSEVIER et 10,10% que les locaux des bibliothèques soient mieux aménagés.



BILAN

Ce qui ressort de cette enquête, c'est la **nécessité de communiquer avec le public**. Plus de communication sur les services proposées, plus de communication sur les événements (par exemple les raisons de l'arrêt de l'abonnement à ELSEVIER). Les bibliothèques de l'INSA sont appréciées. Le public aimerait juste pouvoir accéder aux documents plus facilement à Doc'INSA et avoir des locaux plus « accueillants » et mieux aménagés pour un accueil de meilleure qualité.