

BIBLIOTHEQUE INSA STRASBOURG

RESULTATS ENQUETE

26 NOVEMBRE AU 14 DECEMBRE 2018

Enquête Bibliothèque 2018 :

*Pour améliorer nos services
donnez-nous votre avis !*

Résultats



Remarques préliminaires :

L'enquête comporte des notes pour citer les sources que nous avons utilisées.

Les commentaires avec un « liseret violet » permettent d'appuyer certaines données quantitatives.

Au sein de ces commentaires, des orientations sont proposées par la bibliothèque en couleur bleue.

Introduction :

La bibliothèque Insa Strasbourg, toujours soucieuse d'être au plus proche des besoins des usagers, a souhaité les consulter grâce à l'enquête menée du **26 novembre 2018 au 14 décembre 2019**.

L'amélioration continue des services documentaires, l'accueil du public, le développement des collections papier et numérique, demandent à être évalués par les usagers de la bibliothèque. A travers **4 thématiques**, les répondants donnent leur avis sur le **fonctionnement, les services, l'environnement et les collections de la bibliothèque**.

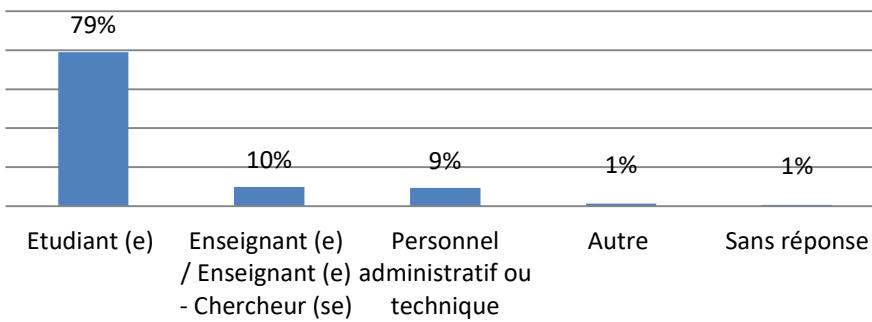
Découvrez à travers ces résultats qui sont les répondants et comment ils imaginent la bibliothèque de demain...

1 – Les répondants à l'enquête

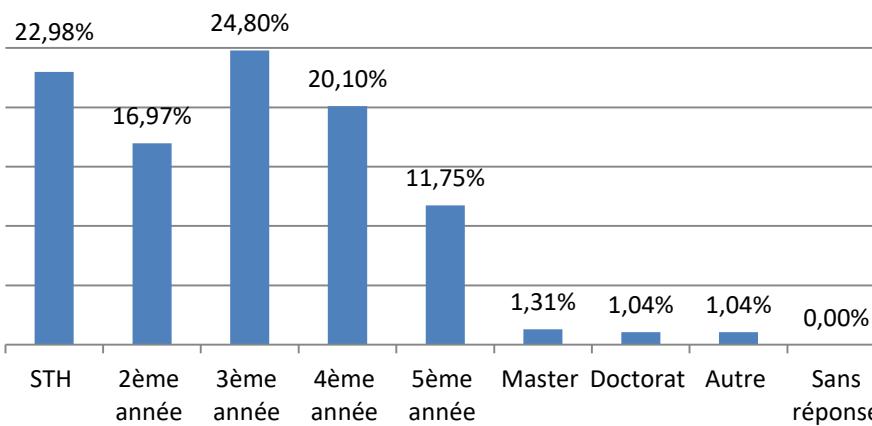
En 2018, l'INSA Strasbourg accueille au total, **2 011¹** étudiants. Les **effectifs des enseignants-chercheurs et enseignants représentent 112 personnes**. Les **effectifs administratifs et techniques sont de 80 personnes**. Sur un total de **2203 personnes**, 513 personnes (23,28 %) ont répondu à l'enquête de manière partielle et **361 répondants** ont rempli intégralement celle-ci (16,5%).

Le taux de réponse est satisfaisant **pour dessiner les grandes tendances** et comprendre les besoins des répondants. Les parties libres de l'enquête sont très intéressantes et concernent les évolutions d'aménagement et de services que vous souhaiteriez dans un futur proche.

Qui êtes-vous? % des répondants ventilés par effectifs

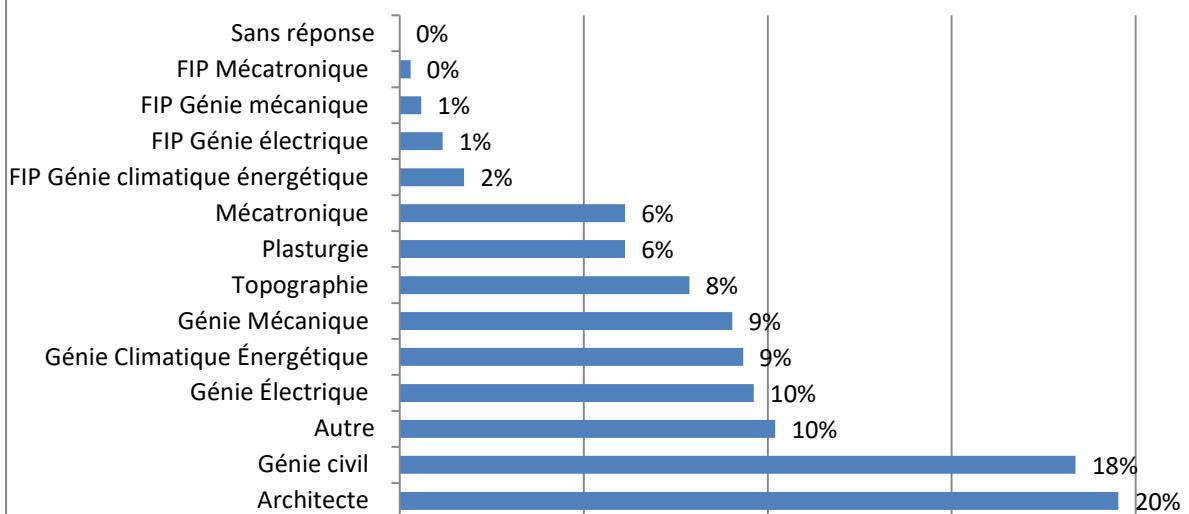


Vous êtes en :



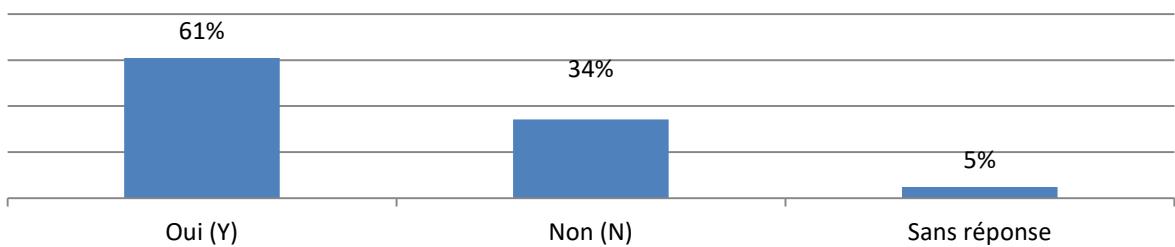
¹ Source SAP – INSA 2018

Votre spécialité :

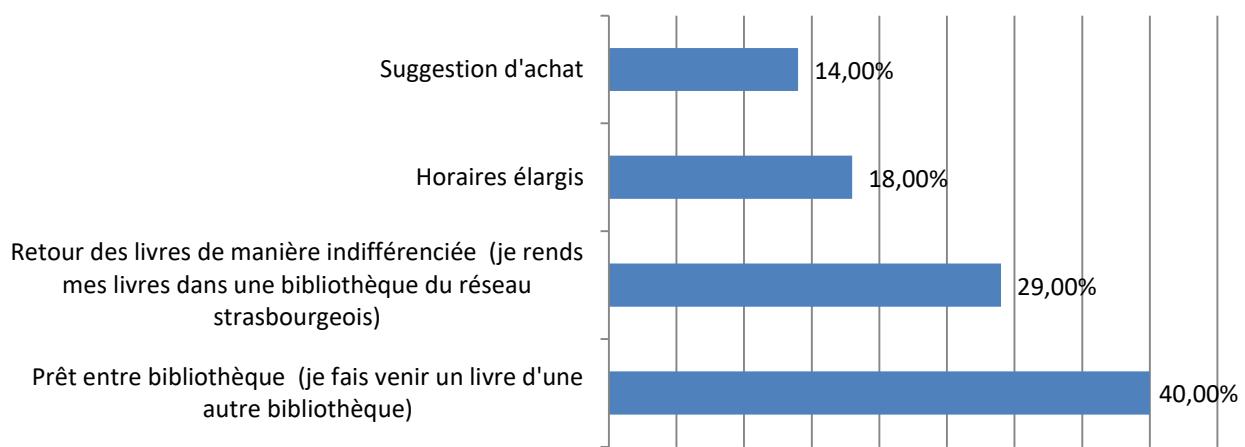


2 – La bibliothèque et son fonctionnement

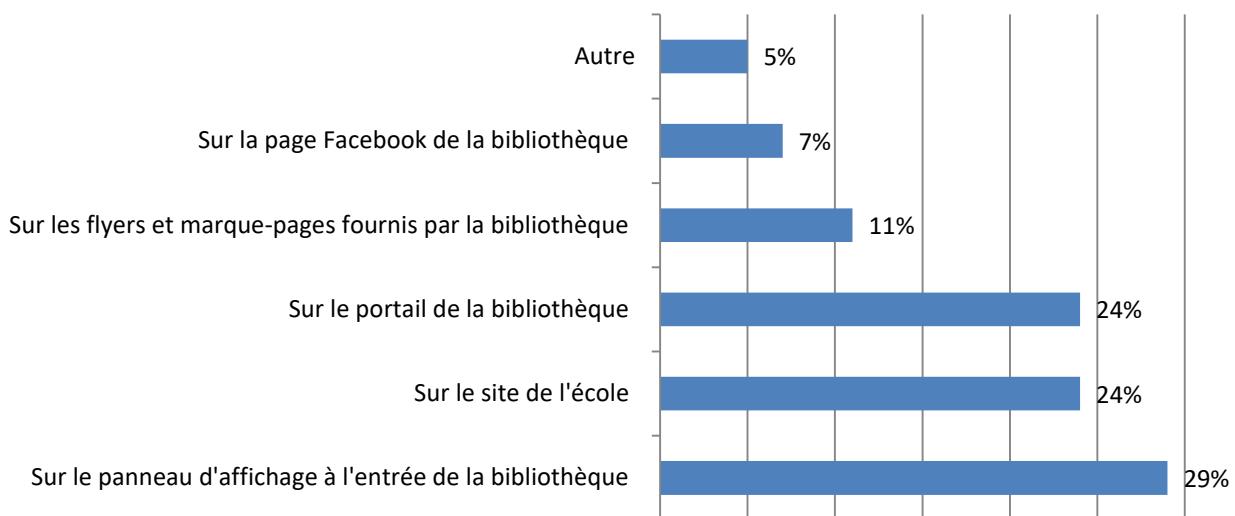
Connaissez-vous les horaires de la bibliothèque?



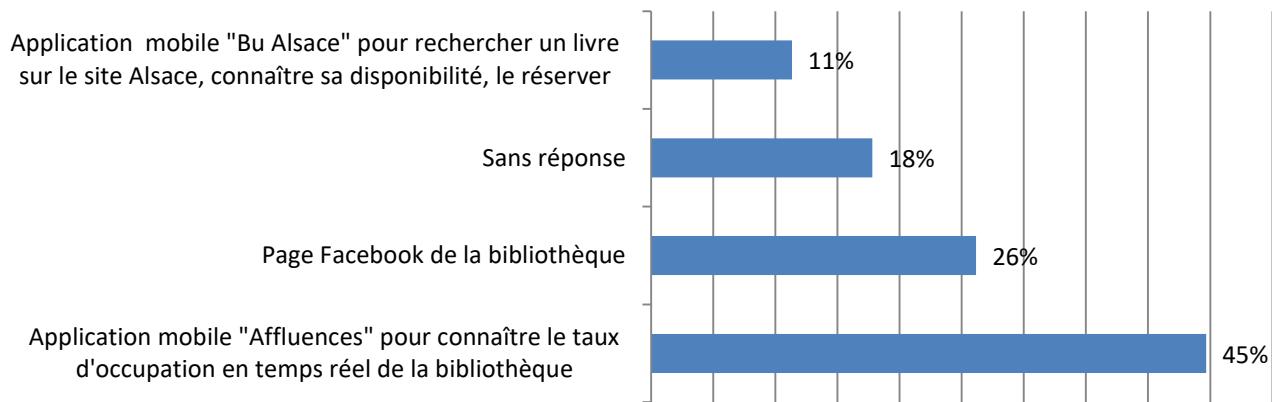
Connaissez-vous les services documentaires proposés par la bibliothèque?



Vous trouvez l'information :



Connaissez-vous les outils connectés proposés par la bibliothèque?



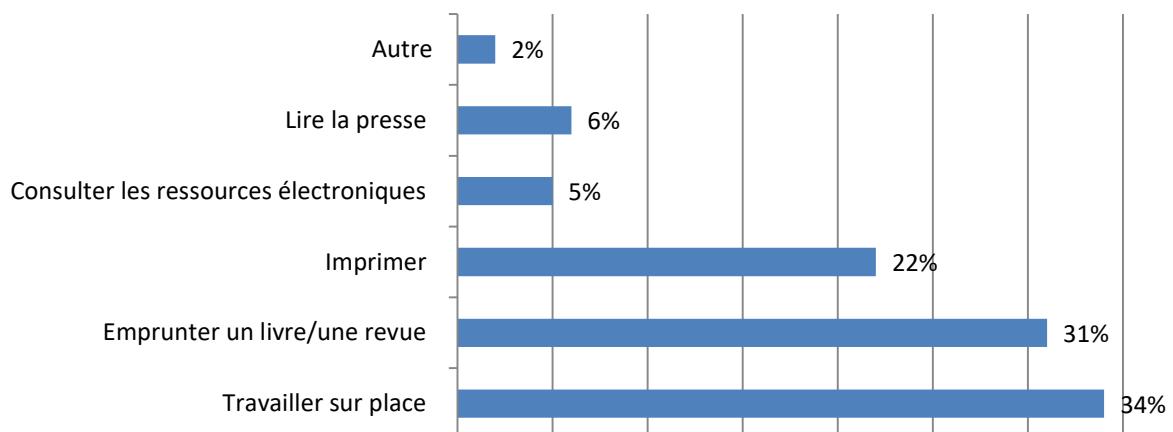
Commentaires : 61% des répondants à l'enquête savent où trouver les horaires de la bibliothèque. Pour ceux qui l'ignorent, le réflexe est de les rechercher principalement sur le site internet de la bibliothèque à plus de 87%. Les répondants connaissent les outils connectés. 45% des répondants connaissent l'application « Affluences », 26 % des répondants connaissent la page Facebook. L'application « Bu Alsace » est peu connue pour 11% des répondants.

47,22 % des répondants pensent avoir assez d'informations sur les services pour effectuer les démarches. Les répondants trouvent l'information sur le panneau d'affichage, sur le site de l'école et sur le portail de la bibliothèque essentiellement.

3 - La bibliothèque et les services

5

Motif de fréquentation de la bibliothèque



A quelle fréquence venez-vous à la bibliothèque?



Durée des visites en moyenne



Fréquentation des autres bibliothèques du réseau

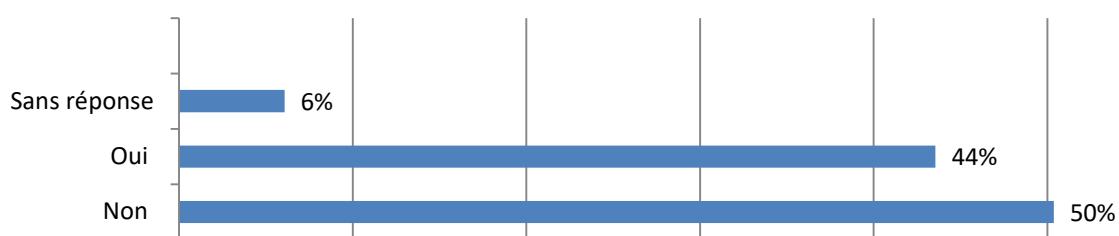
36% des répondants fréquentent d'autres bibliothèques du réseau

60 % des répondants n'en fréquentent aucune

4% ne répondent pas

Vous allez principalement à la **BNU** à 77,33%, à **U2U3** à 23%, à l'**ENSAS** à 6,67%

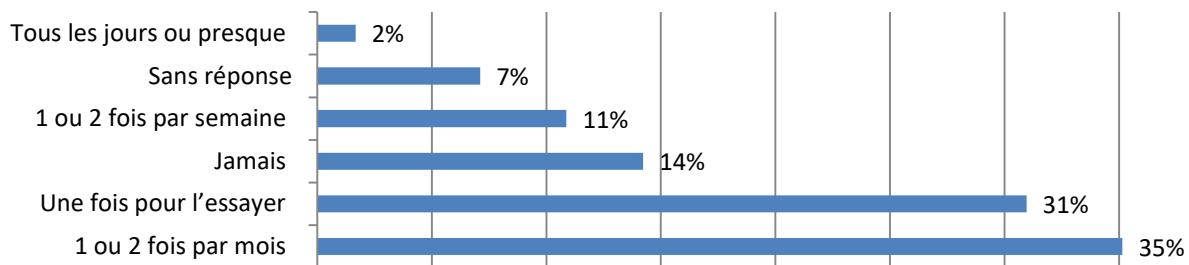
Etes-vous équipé(e) d'un ordinateur portable à la bibliothèque?



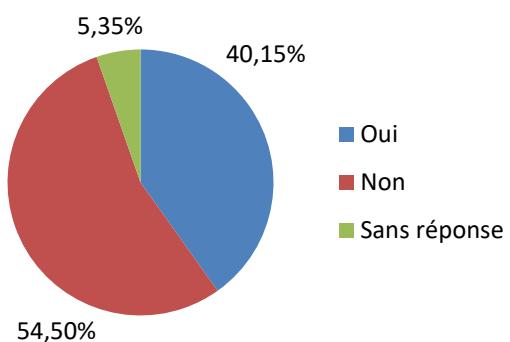
Connaissez-vous le portail documentaire de la bibliothèque?

Oui à 58,15%

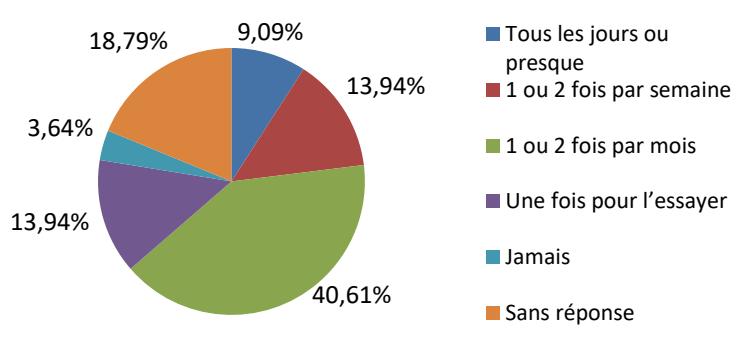
Si oui le consultez-vous ? Et à quelle fréquence?



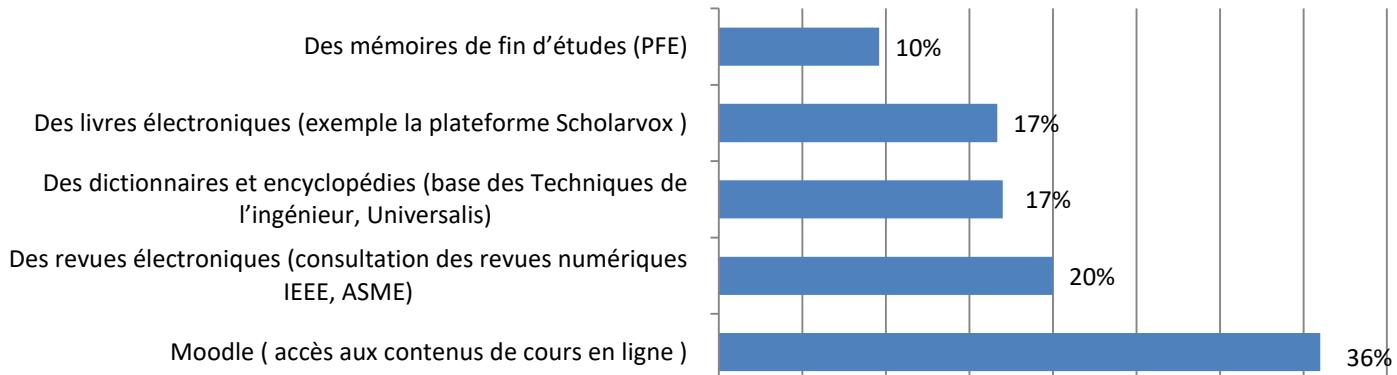
Consultez-vous les ressources électroniques ?



Si oui, à quelle fréquence les consultez-vous ?



Quelles ressources électroniques consultez-vous ?

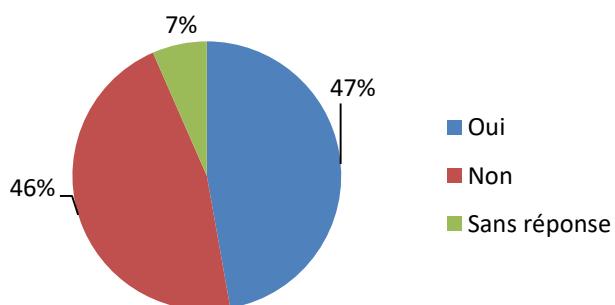


90,75% des répondants ne connaissent pas les vidéos / tutoriels mis à disposition sur le site web de la bibliothèque.

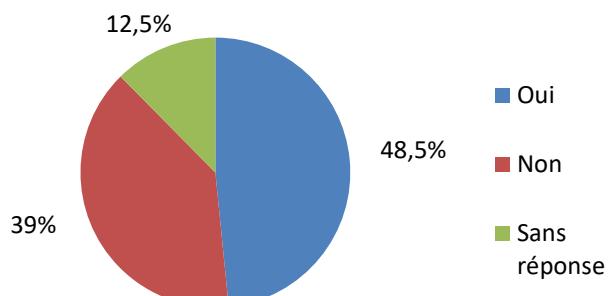
Pour les 16 répondants qui les ont visionnées, seules 6 personnes les ont regardées en intégralité.

89,54% des répondants ne connaissent pas le service de chat UBIB

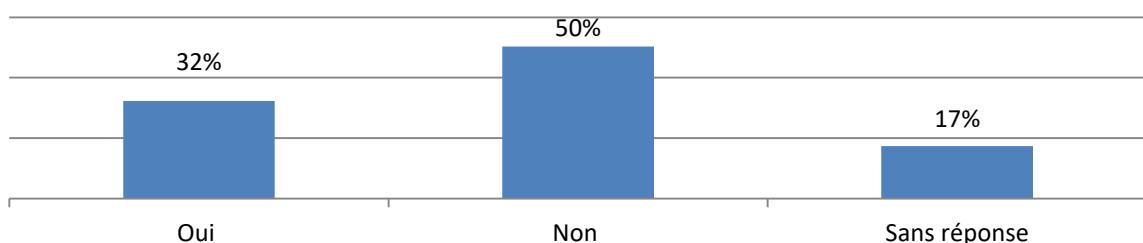
Avez-vous suivi un module de recherche documentaire durant vos études ?



Savez-vous rédiger une bibliographie ? (normes et outils Zotéro)



Si non, souhaiteriez-vous des ateliers personnalisés ?



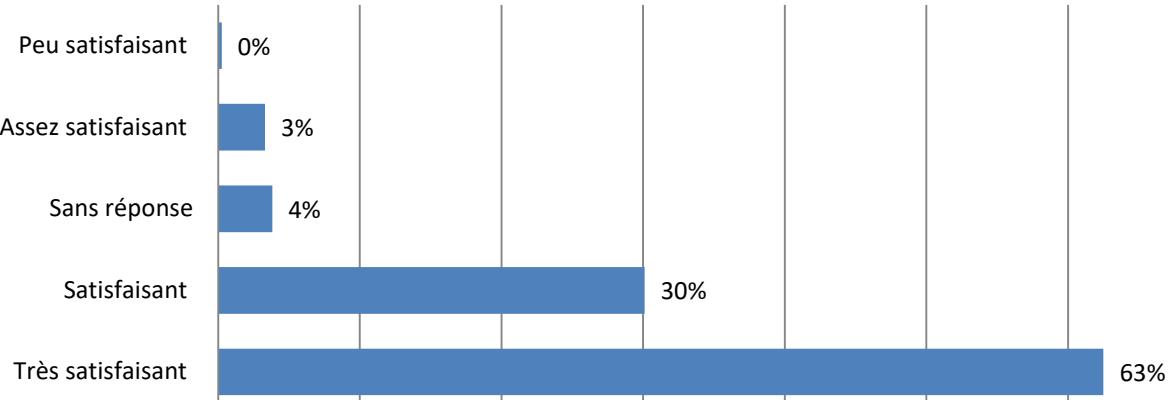
Commentaires : 40% des répondants consultent les ressources électroniques. La fréquence de consultation est de 1 à 2 fois par mois pour 40% des répondants. 36% des répondants utilisent Moodle, 20% utilisent les revues spécialisées comme IEEE et 17% des encyclopédies et bases de données. 47% des répondants ont suivi un module de recherche pendant leurs études. 48,5% considèrent savoir rédiger une bibliographie. Depuis une dizaine d'années, les étudiants suivent un module d'enseignement à l'intérieur duquel, les STH 1 ont une formation liée à la recherche documentaire et à la rédaction d'une bibliographie. La bibliothèque entend poursuivre les formations aux compétences informationnelles au sein des cursus afin de permettre à l'ensemble des étudiants de bénéficier de celles-ci. Concernant les ateliers bibliographiques, il conviendra de sonder une nouvelle fois cette thématique car 32% des répondants pourraient obtenir des réponses adaptées.

4 – La bibliothèque et son environnement

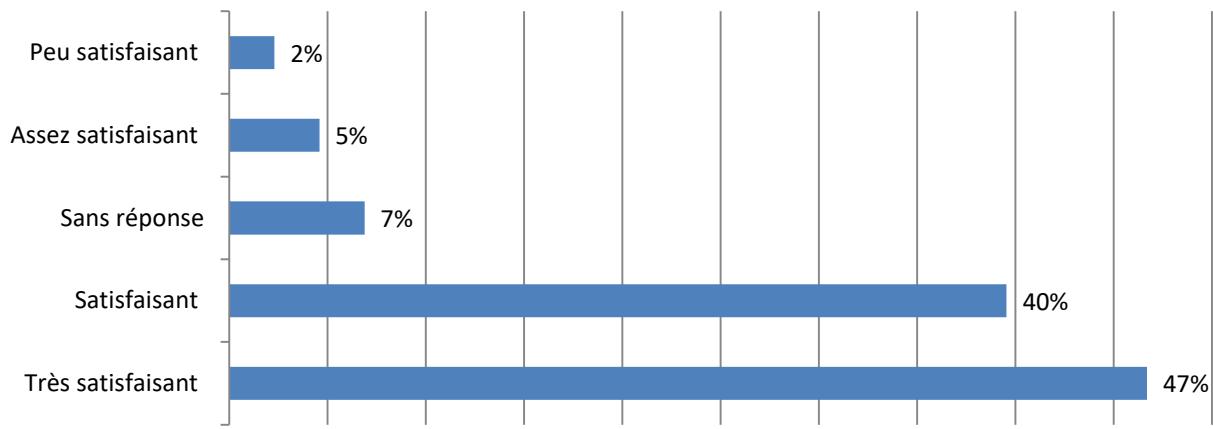
8

A - Accès à la bibliothèque

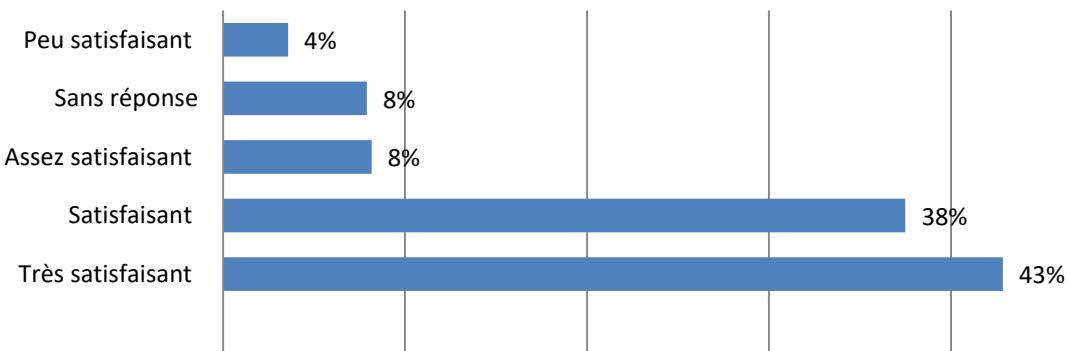
Etes-vous satisfait de l'accès à la bibliothèque ?



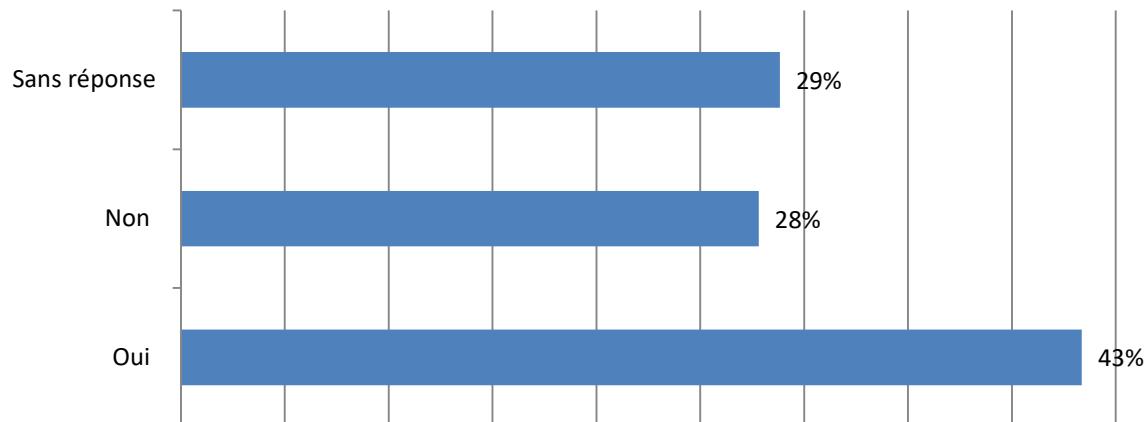
Etes-vous satisfait des jours d'ouverture ?



Etes-vous satisfait des heures d'ouverture de la bibliothèque?



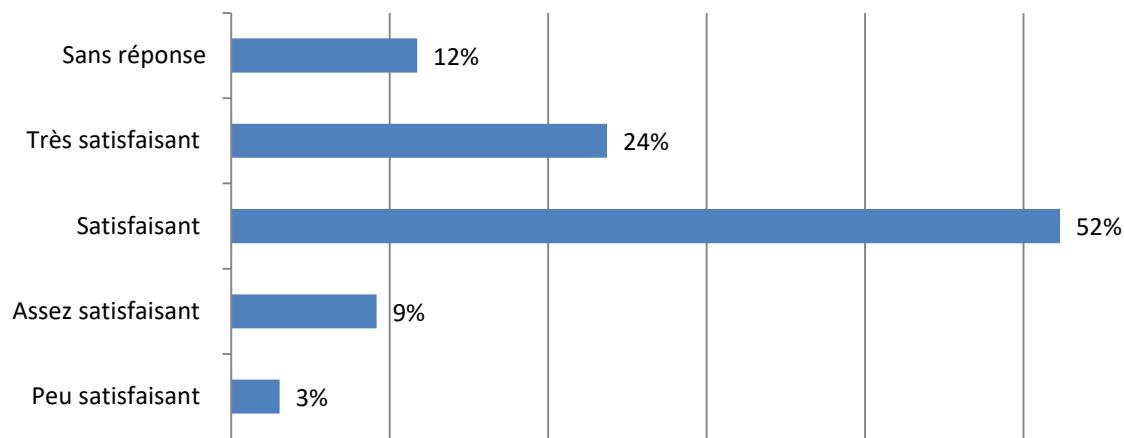
Souhaiteriez-vous des horaires plus tardifs lors des partiels ?



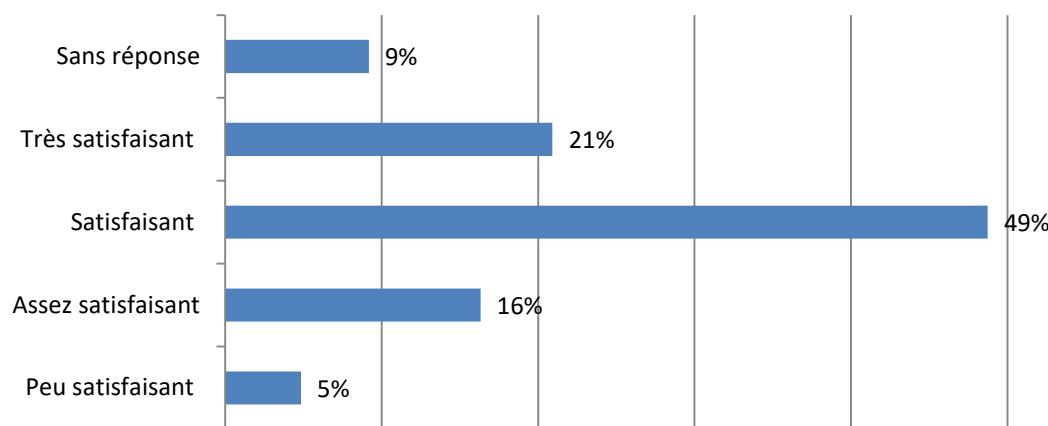
Commentaires : L'extension des horaires d'ouverture est une action importante de la bibliothèque depuis le Plan Bo+ en 2016. L'extension des horaires d'ouverture ont permis la labélisation **NoctamBU** en 2019 (70h30/semaine et 245 jours par an). 43% des répondants sont très satisfaits des horaires et 38% des répondants sont satisfaits. Les réponses concernant les horaires tardifs lors des partiels, nous poussent à réfléchir à des modifications d'horaires dans les années à venir.

B – Espaces de convivialité dans la bibliothèque

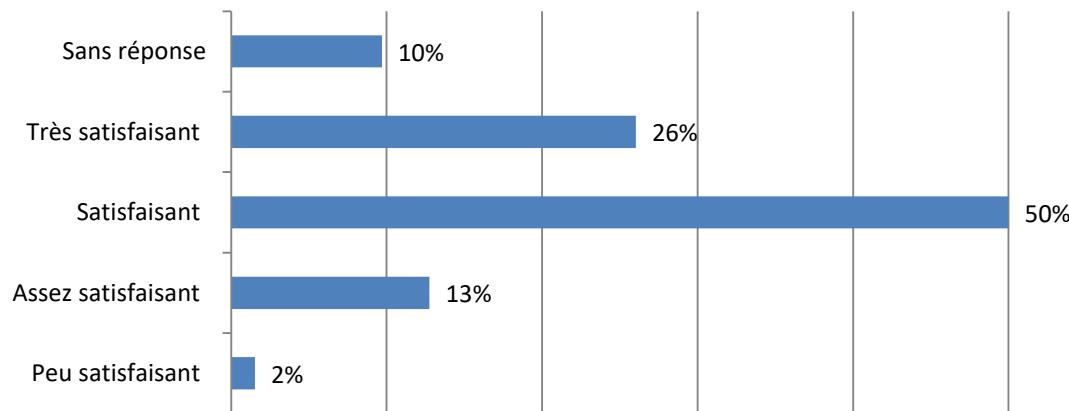
Etes-vous satisfait de la signalétique ?



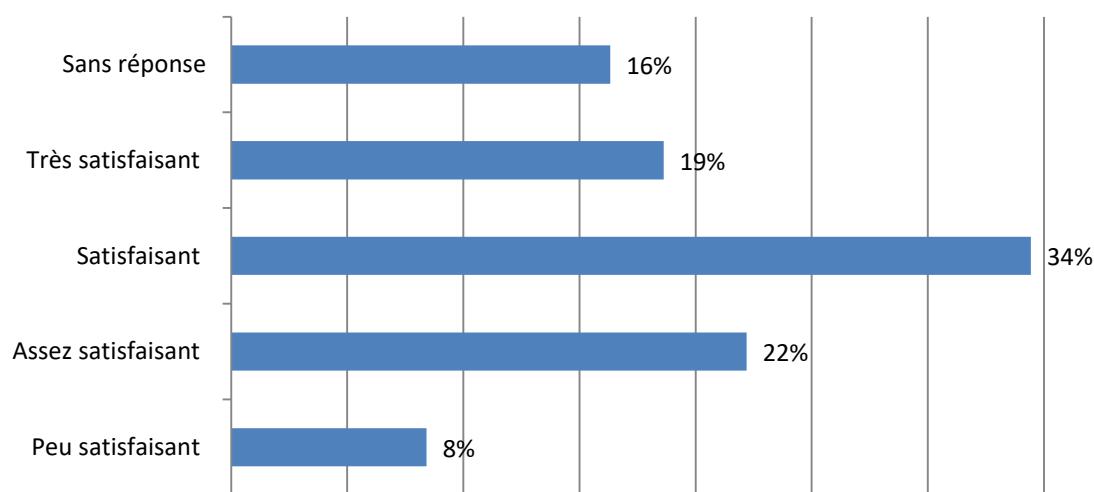
**Etes-vous satisfait de
l'aménagement des espaces de la bibliothèque ?**



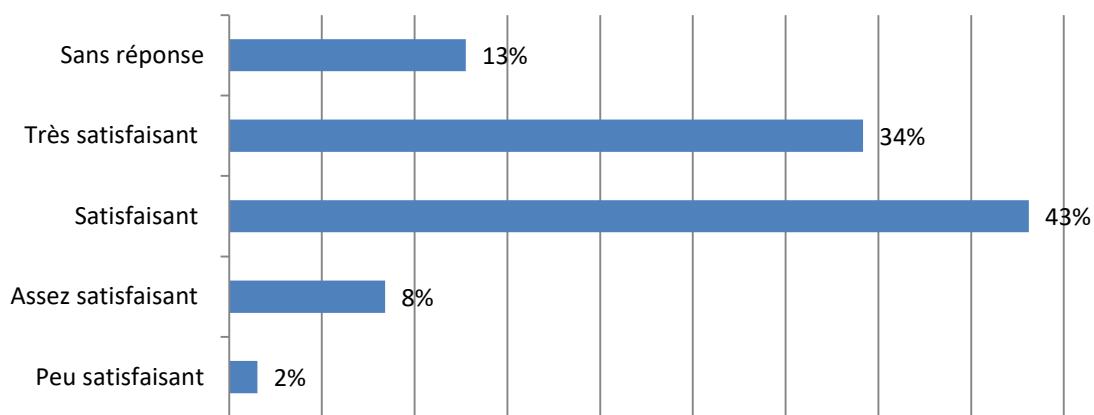
**Etes-vous satisfait de la facilité de circulation dans les
rayonnages de la bibliothèque ?**



**Etes-vous satisfait de la convivialité de la disposition de la
salle de travail en groupe de la bibliothèque ?**

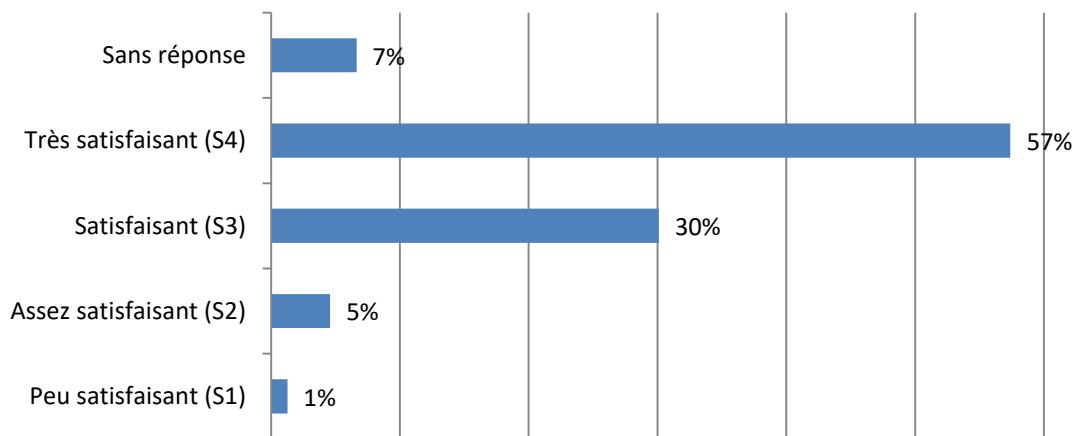


Etes-vous satisfait de la disposition de l'éclairage de la bibliothèque ?



C – Accueil des membres de l'équipe de la bibliothèque

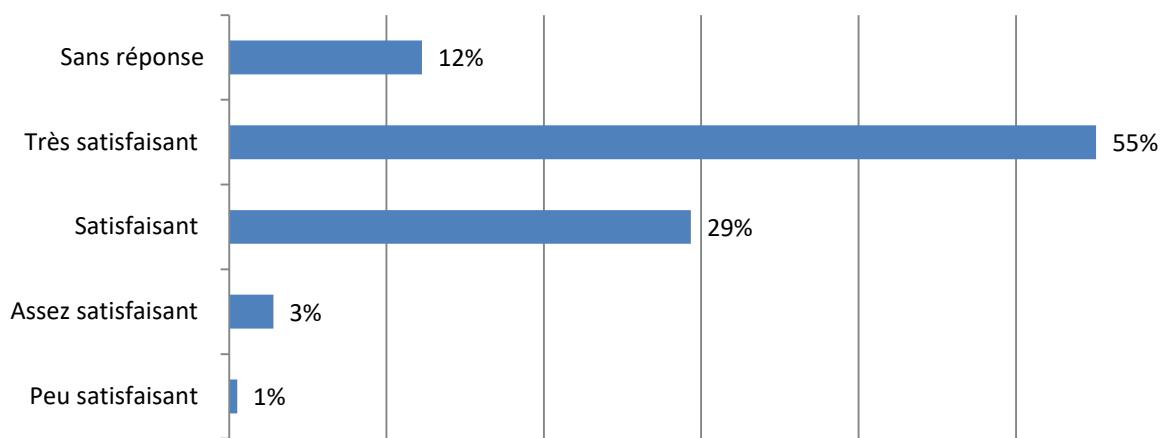
Etes-vous satisfait de l'accueil ?



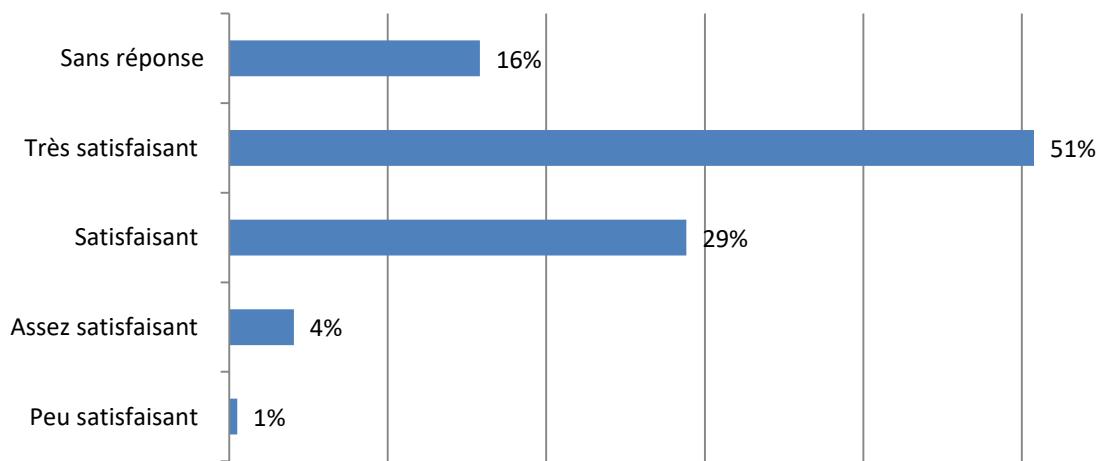
Commentaires : Dans le cadre de notre mission de service public, la bibliothèque vous remercie d'avoir répondu à cette question. Les répondants sont **très satisfaits à 57% et satisfaits à 30%**.

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité de service, nous poursuivons nos efforts en vue de satisfaire les autres répondants et usagers de la bibliothèque.

Etes-vous satisfait par la disponibilité et l'écoute des personnels de la bibliothèque?



Etes-vous satisfait par la qualité des réponses apportées?



A la question ci-dessus, 46 personnes ont souhaité apporter un commentaire.... « Extraits » :

« Il faudrait plusieurs espaces de travail à plusieurs avec autorisation de parler. »

« La seuls chose c'est que les bureaux sont situés au milieu de la bibliothèque et ne sont pas du tout insonorisés ce qui fait que l'on peut suivre chaque coup de téléphone ou entretien, c'est un peu gênant pour se concentrer. »

« J'y ai très souvent trouvé ce que je cherchais et je trouve que c'est l'espace le plus convivial de l'INSA. »

« Un changement d'imprimante serait plus bénéfique. »

« Il est dommage que la bibliothèque ne soit pas ouverte le dimanche.....de plus, il pourrait être judicieux que la bibliothèque soit ouverte en continu lors des partiels (pas uniquement tard le soir mais également tôt le matin). »

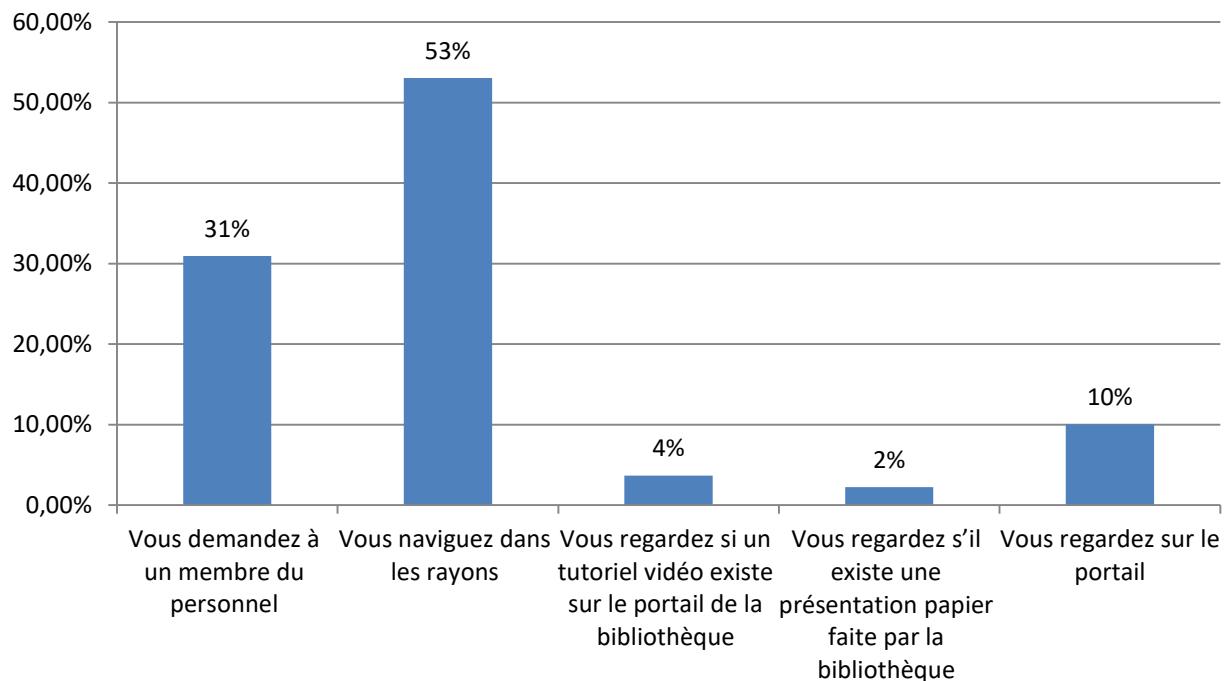
« L'accueil et le bureau n'étant pas isolés, il arrive que cela nous perturbe en salle de travail. »

« J'aime beaucoup des plateformes comme MyCow et Vocable! Je les suggère à mes étudiants. »

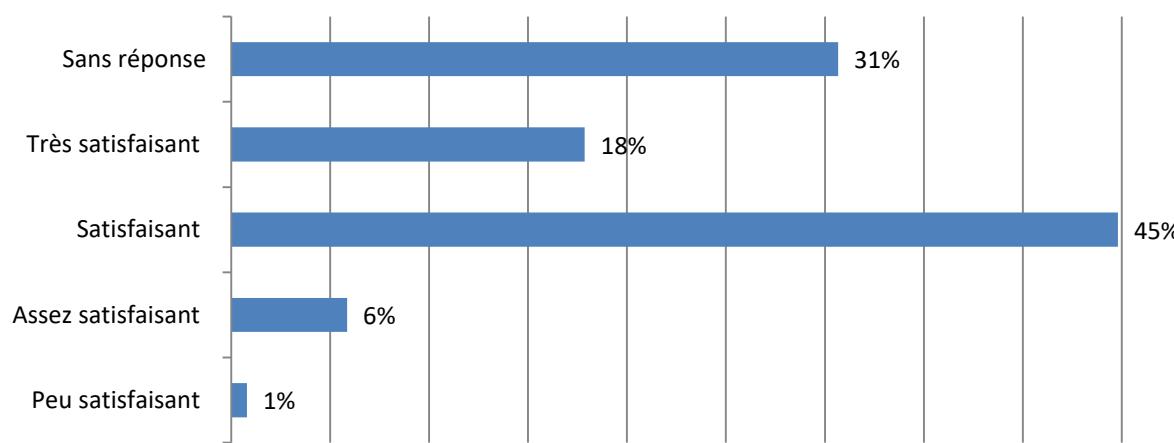
« L'espace de travail de la bibliothèque est vraiment petit. Ceci empêche à la fois le bon déroulement des travaux de groupes sans risquer de déranger les travailleurs individuels. »

« Personnel très agréable, disponible, toujours à l'écoute et qui propose des solutions à des problèmes. Bravo! »

Pour trouver un document dans la bibliothèque quelle est votre stratégie ?

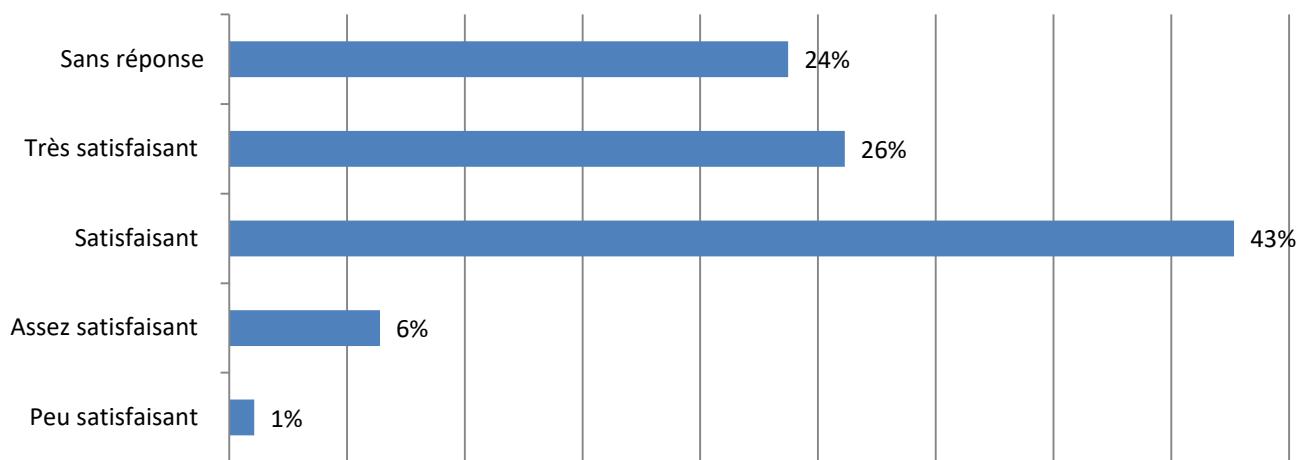


Etes-vous satisfait de la disponibilité des documents imprimés?

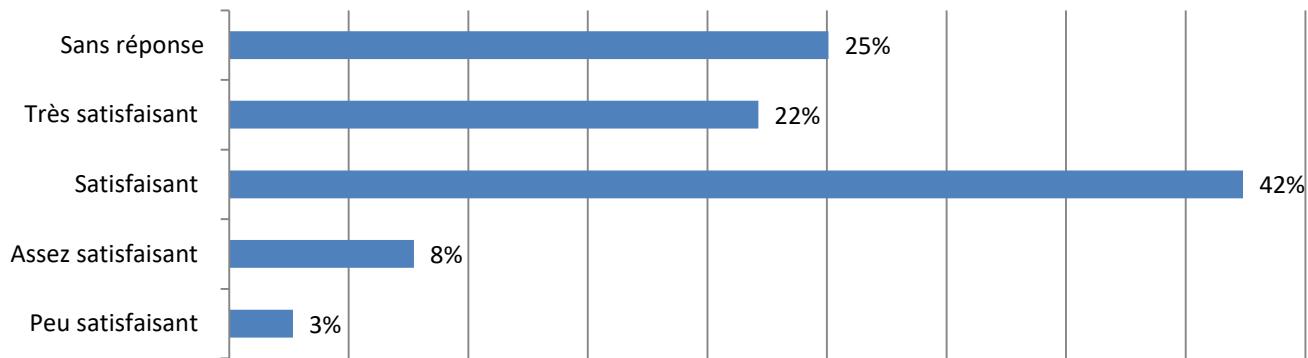


Commentaires : Dans le cadre des recherches à la bibliothèque, **53% des répondants naviguent dans les rayons pour trouver un document**. Les répondants font **appel à 31% à un membre du personnel** pour trouver un document. **10% des répondants effectuent leurs recherches sur le portail** et **4% « regardent » si un tutoriel vidéo existe**. Concernant la disponibilité des documents, **45% des répondants sont satisfaits** et **18 % sont très satisfaits**.

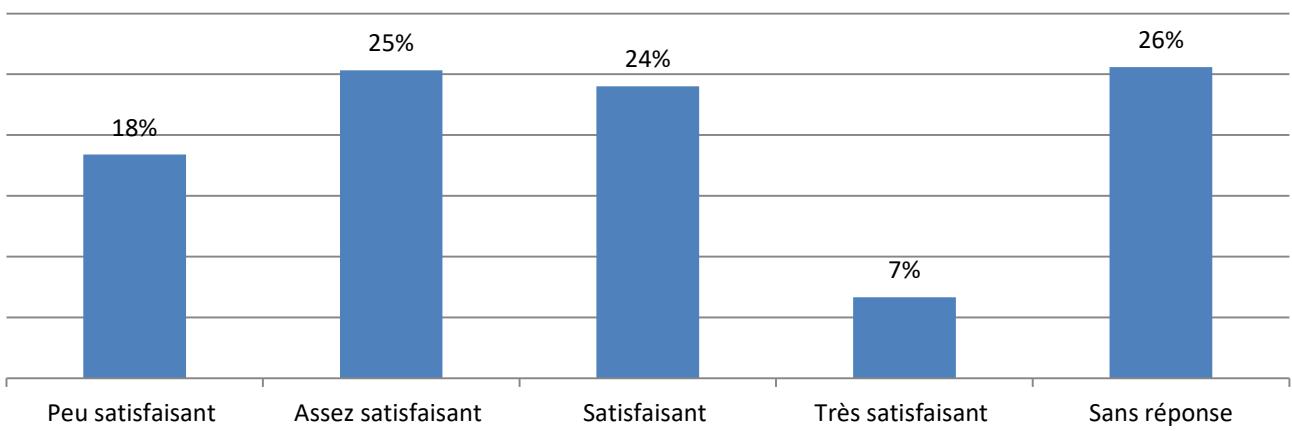
Etes-vous satisfait des règles et modalités de prêts?



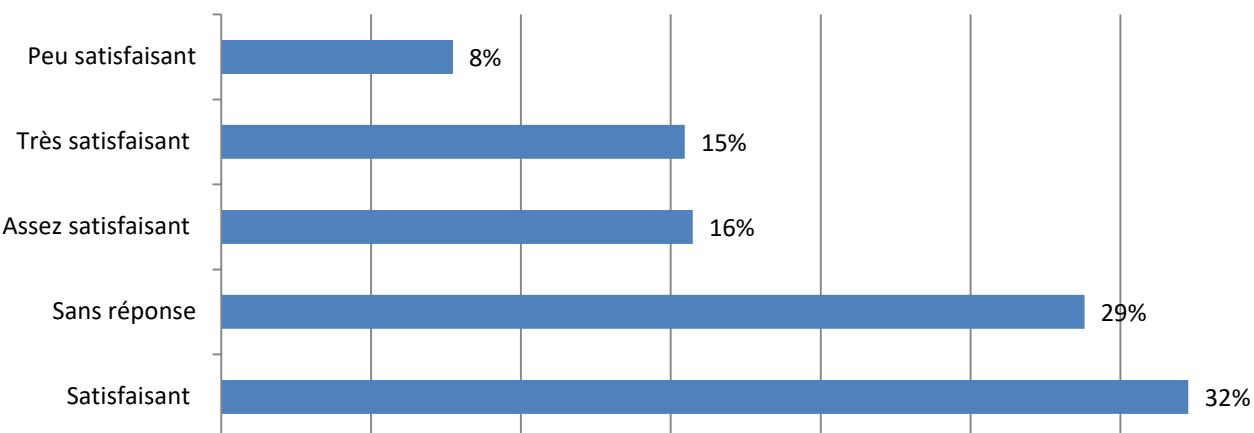
Etes-vous satisfait de l'adéquation entre vos besoins et les ouvrages proposés ?



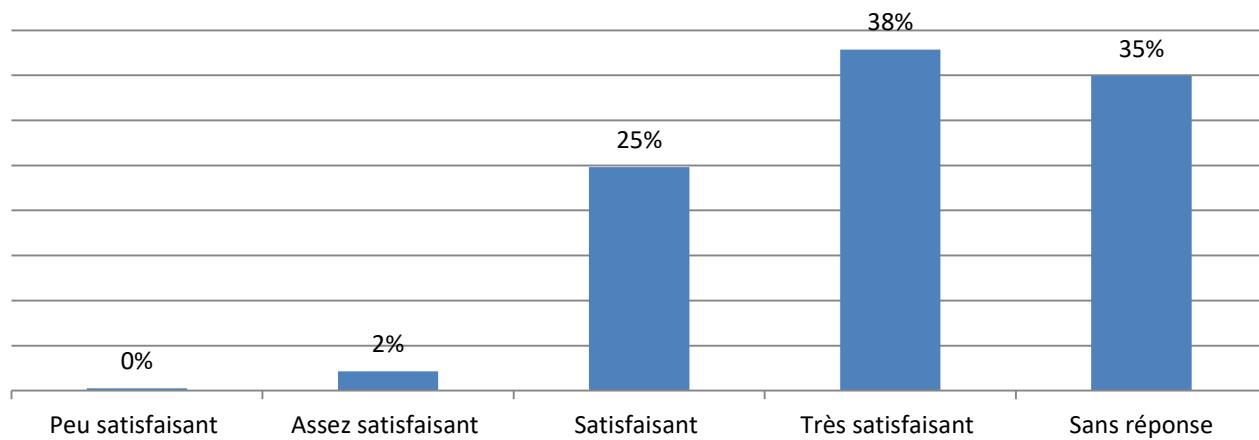
Etes-vous satisfait du nombre de postes informatiques mis à disposition ?



Etes-vous satisfait du service d'impression?



Etes-vous satisfait de la possibilité de rendre les livres empruntés dans une autre bibliothèque du réseau?



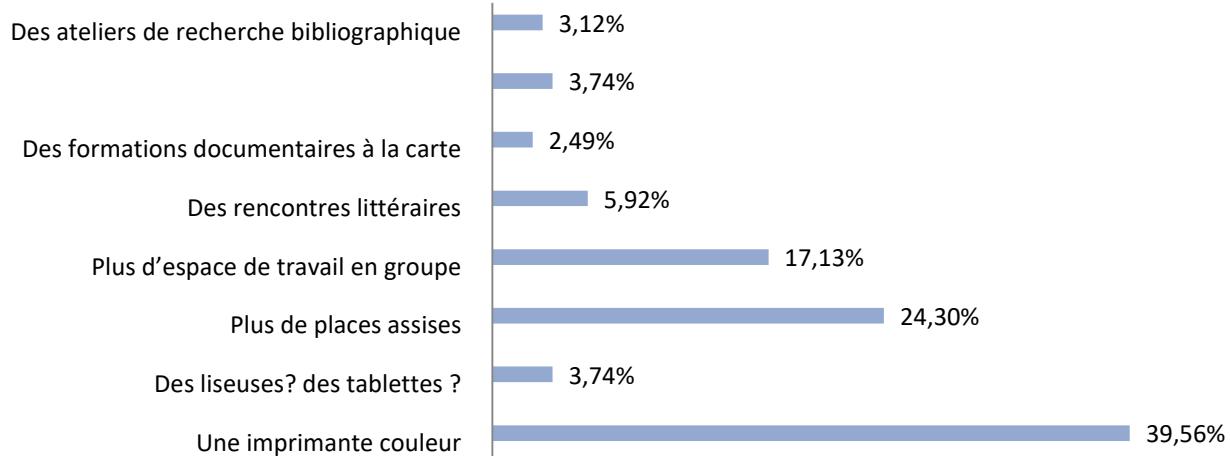
Commentaires : 43% des répondants sont satisfaits des règles de prêt et 26% des répondants sont très satisfaits. La bibliothèque rend service aux répondants notamment grâce au service d'impression. 32 % des répondants sont satisfaits.

Au regard des commentaires libres que les répondants ont laissé, il semble important à l'avenir de travailler sur ce service. Le souhait des répondants serait d'avoir une imprimante couleur, et un outil plus rapide et performant. La bibliothèque étudiera les changements possibles avec les services de l'école concernés.

6 – L'évolution de la bibliothèque

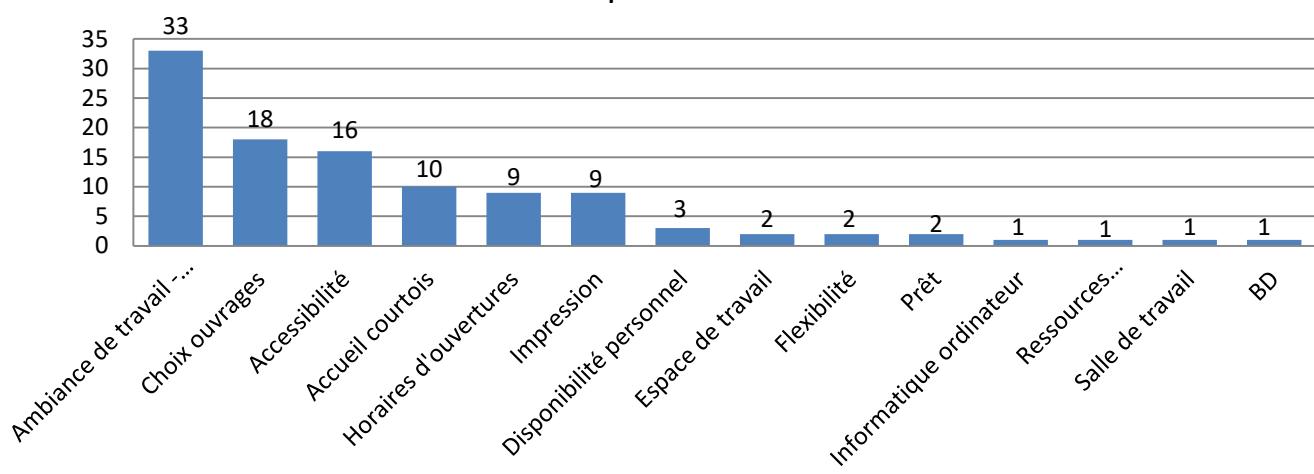
16

A l'avenir quels nouveaux services, souhaiteriez-vous?



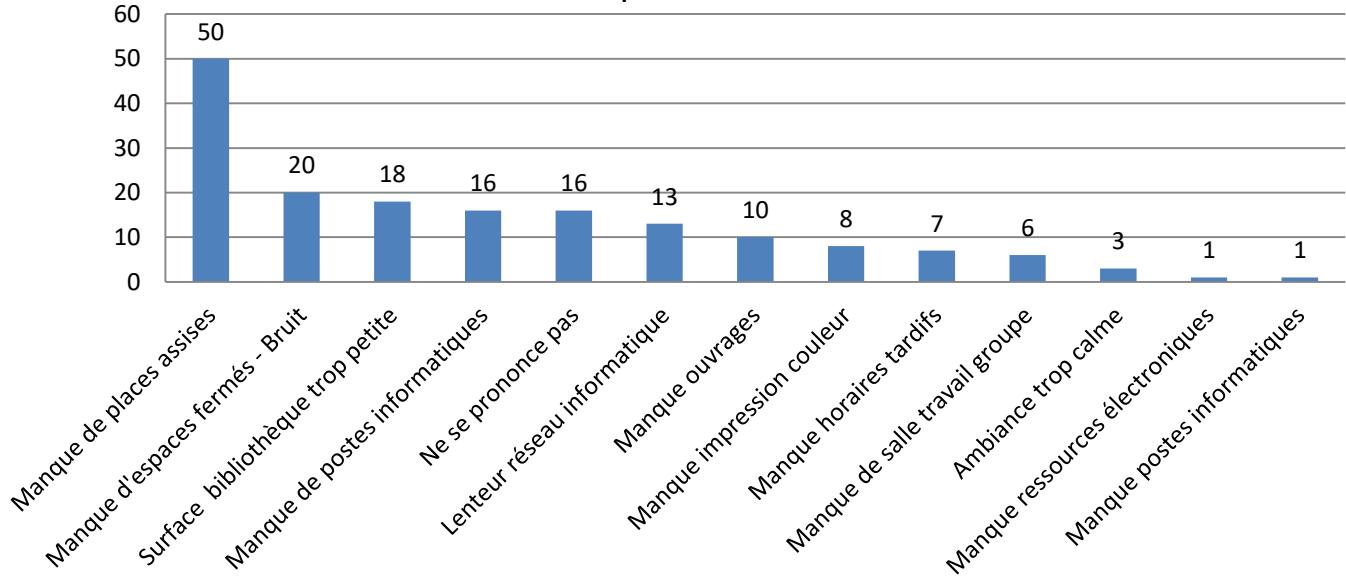
Le principal point positif de la Bibliothèque :

108 réponses obtenues



Le principal point négatif :

169 réponses obtenues



« Extraits » :

« Ce serait une bibliothèque un peu plus grande, avec plus d'espaces confinés pour les groupes et plus d'espaces de travail. Ouverte sur l'extérieur en été et avec un espace de lecture de BD cosy, mais aussi des activités régulières menées par les élèves pour la dynamiser. »

« Un lieu agréable où l'on peut discuter, se rencontrer, travailler, se reposer tout en pouvant lire et s'informer. Des sièges agréables pour lire ? »

« Plus grande, surtout l'espace de travail en groupe. Faire en sorte que tout soit plus insonorisé (particulièrement le bureau en plein milieu de la bibliothèque). »

« Pouvoir consulter des ouvrages en ligne, quand il n'y a plus assez d'exemplaires. Pouvoir avoir plusieurs salles de travail en groupe et indépendantes de l'espace commun de la bibliothèque, pour ne pas déranger les autres personnes travaillant ou lisant la documentation. »

« Un plus grand espace avec plus d'ordinateurs car les salles informatiques sont souvent prises, ainsi qu'une imprimante couleur avec un petit quota d'impressions couleur sur notre compte. »

« Une application très ergonomique qui rend compte de tous les services offerts et un espace physique spacieux, lumineux, avec des canapés pour lire en retrait de l'agitation du monde, et une température et une lumière idéale toute l'année... »

Analyse des réponses :

1. C'est la **taille de la bibliothèque** qui suscite le plus de réactions (59 commentaires).

Les lecteurs qui se sont exprimés souhaitent plus d'espace pour circuler, travailler et s'isoler : des places assises en plus grand nombre (9 personnes) que ce soit par le biais de postes de travail individuel, de salles de travail en groupes (39 occurrences) ou de chauffeuses pour la détente et la lecture (11 remarques).

2. Un équipement **informatique** performant et plus important est un réel besoin des utilisateurs (23 commentaires) : une 15^e de répondants qui se sont exprimés souhaitent plus de postes informatiques et plus performants (moins lents). Le besoin 'd'impression en couleur est citée à 7 reprises.

3. Le **confort** est également plébiscité (20 commentaires). Les répondants souhaiteraient des espaces repensés, dédiés à chaque type de besoin avec un mobilier adapté : salles de travail en groupe insonorisées, équipées de prises électriques, d'un écran interactif (? 1 seule occurrence), postes de travail individuel, recherche documentaire, détente (lecture), espace pour l'animation et les échanges. Pour gagner en confort, des salles insonorisées (pour travailler dans le calme), un bureau fermé pour le personnel, une bibliothèque plus ouverte sur l'extérieur, qui laisse entrer la lumière naturelle et qui respire (circulation de l'air).

4. Concernant les **collections** de la bibliothèque (12 commentaires), 7 répondants souhaiteraient que les collections soient davantage développées que ce soit en format papier et format numérique. La possibilité d'emprunter une tablette ou une liseuse est également avancée.

5. **Ouverture** avec des amplitudes horaires plus larges pendant certaines périodes (7 commentaires) : pendant les partiels, des fermetures plus tardives le samedi, ouverture le dimanche, pour répondre en temps réel à un besoin de fréquentation.

Cette enquête a été riche d'enseignements, tant sur le plan quantitatif que qualitatif.

Cette enquête est longue et nous devrons à l'avenir établir des enquêtes plus courtes afin que les répondants puissent intégralement les remplir. Les commentaires libres démontrent la confiance que vous portez à la bibliothèque.

- Les répondants ont indiqué être gênés par **le bruit provoqué par l'espace ouvert.**
- **L'équipe de la bibliothèque est et sera encore plus vigilante à l'ambiance de travail. En effet, vous voulez une ambiance de travail calme et sereine. Chacun devra à l'avenir prendre soin de l'ambiance sonore de la bibliothèque.**
- **La bibliothèque devra aussi continuer le travail avec les enseignants pour que les collections imprimées soient encore plus complètes et répondent aux usagers de l'école, suivant ainsi les changements en matière pédagogique.**
- La bibliothèque communique beaucoup grâce à différents supports tant papier que numérique. **La bibliothèque sera aussi attentive à réfléchir à une communication plus ciblée, individualisée comme le relèvent les commentaires libres.** Vous souhaitez être informés, de manière plus individuelle et sur des sujets touchant aussi à la culture générale.
- Mais il faudra renforcer **aussi la communication et les formations sur les ressources électroniques.** En effet, les ressources électroniques ne sont pas utilisées aussi fréquemment qu'elles le pourraient. **Elles sont disponibles pourtant 24h/24h et disponibles à distance.**

Sachez que dans le cadre des projets annuels de la bibliothèque, certaines évolutions verront le jour dans les mois à venir permettant de répondre ainsi en partie à des questions d'espaces et aménagements. La bibliothèque a en effet entamé deux chantiers à savoir les « Archives de périodiques » et « Réaménagement du magasin d'archives ». Ces deux chantiers permettront de réaménager la bibliothèque tout en préservant au mieux nos collections d'archives assurant ainsi la pérennité des collections. De plus, dans le cadre de la coopération documentaire de site (2018-2022) nous poursuivrons des projets communs visant à améliorer les services aux usagers des bibliothèques.

Les années à venir permettront aussi de développer les formations aux chercheurs dans le cadre des archives ouvertes.

Encore une fois, merci à l'ensemble des participants pour leur contribution à l'amélioration du service.