



**Les non usagers des bibliothèques de  
l'INSA de Lyon :**  
**Enquête auprès des étudiants de deuxième cycle**



La future bibliothèque

DEVILLAZ Amandine  
Mission accueil/ Chargée d'enquête

TROGNOT Guillemette  
Responsable accueil/ Ressources électroniques

Année 2007/2008

# SOMMAIRE

|  |      |
|--|------|
| <b>Introduction</b> .....  | p.3  |
| <b><u>Chapitre 1: Choix et description de l'objet d'étude</u></b> .....          | p.4  |
| <b>I. Une demande politique</b> .....  | p.4  |
| A/ Le contrat quadriennal  |      |
| B/ La charte Marianne  |      |
| <b>II. Une enquête sur les non utilisateurs des services documentaires</b> ..... | p.5  |
| <b><u>Chapitre 2 : Problématique et hypothèses</u></b> .....                     | p.7  |
| <b>I. Problématique</b> .....  | p7   |
| <b>II. Hypothèses</b> .....  | p8   |
| <b><u>Chapitre 3 : Méthodologie</u></b> .....                                    | p.9  |
| <b>I. Pour une méthode quantitative</b> .....                                    | p.9  |
| <b>II. Le questionnaire</b> .....  | p.9  |
| A/ L'élaboration du questionnaire  |      |
| B/ Les parties du questionnaire  |      |
| <b>III. L'échantillon</b> .....  | p.12 |
| <b>IV. Actions hors les murs</b> .....   | p.13 |
| <b>V. Calendrier</b> .....   | p.14 |
| <b><u>Chapitre 4 : Résultats</u></b> .....                                       | p.15 |
| <b>I. Taux de retour et profil des répondants</b> .....                          | p.15 |
| <b>II. Résultats de l'enquête</b> .....  | p.16 |
| <b>Conclusion</b> .....  | p.27 |
| <b>Annexes</b> .....   | p.28 |

## INTRODUCTION

Afin d'accueillir et de satisfaire au mieux les usagers, les bibliothèques de l'INSA de Lyon veulent proposer des services de qualité optimale. Pour cela, une série d'action a été progressivement développée :

- En 2005, création d'une stratégie d'accueil qui engage le personnel à communiquer, informer, écouter, répondre et accueillir le public dans des conditions agréables et conviviales. Cette politique d'accueil est attentive aux besoins et aux demandes des utilisateurs et met donc au coeur de ses préoccupations l'accueil chaleureux, humain et la transparence de ses activités et de ses services. Cette politique est inscrite dans le contrat quadriennal 2007/2010.
- Conduite d'une enquête de satisfaction en 2005 auprès de l'ensemble de la population INSA de Lyon (étudiants, enseignants-chercheurs et personnels) pour évaluer principalement les services proposés par les bibliothèques et permettre au public de s'exprimer. Cette enquête a été bénéfique puisqu'elle a donné l'occasion de mettre en avant les points forts et les points faibles des bibliothèques à tous niveaux et de réfléchir à des pistes d'amélioration.
- Engagement sur l'évaluation des actions et des services mis en place. Des enquêtes de satisfaction sont conduites systématiquement et, en fonction des conclusions, les bibliothèques de l'INSA de Lyon s'engagent à améliorer les services existants et à en créer de nouveaux pour pallier d'éventuels dysfonctionnements.
- Volonté de créer des enquêtes de référence, pérennes, pour évaluer sur le long terme, les offres de service des bibliothèques de l'INSA de Lyon via des indicateurs partagés au niveau national. Les services documentaires de l'INSA de Lyon s'inspirent d'enquêtes déjà effectuées (par exemple Libqual : un outil d'évaluation de la qualité des services en bibliothèque) pour étudier les meilleures méthodologies d'enquête (public visé, étude qualitative/quantitative...) et obtenir des résultats fiables.

C'est dans le cadre de ces engagements que cette actuelle enquête a été conduite, en sollicitant l'aide des directeurs de départements, auxquels le projet a été présenté au CDF le 18/12/07 (Cf annexe 4). Le présent document propose une analyse complète des résultats. En première partie nous verrons les raisons qui ont poussé les bibliothèques de l'INSA de Lyon à lancer une nouvelle enquête pour fin 2007 et nous décrirons le nouvel objet étude : **découvrir pourquoi certains étudiants ne s'inscrivent pas dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon**. Dans une deuxième partie, nous exposerons quelques notions de méthodologie et détaillerons le questionnaire. Enfin, dans une troisième partie nous étudierons les résultats et analyserons les points les plus significatifs.

# CHAPITRE 1 : CHOIX ET DESCRIPTION DE L' OBJET D' ETUDE

## I. Une demande politique

- A/ Le contrat quadriennal

La politique documentaire du contrat quadriennal 2007/2010 de l'INSA de Lyon prévoit la mise en œuvre d'une démarche qualité, afin d'évaluer et d'améliorer l'accueil ainsi que les services offerts au public. Cette démarche passera par une analyse approfondie des besoins des différentes catégories d'utilisateurs et par la mesure de leur satisfaction :

*"La mesure de la satisfaction des usagers devra s'évaluer, de différentes façons :*

- *par des enquêtes de satisfaction auprès de tous les publics, à l'image de celle conduite en 2005*
- *par des mesures de l'usage comme le nombre de lecteurs inscrits et l'emprunt de documents. Pour le futur contrat l'atteinte des indicateurs suivants est visée : 80% d'étudiants inscrits, 50% des personnels inscrits, 100 000 documents en prêt à domicile,*
- *par la mesure de la consultation des documents numériques grâce à un système d'analyse des usages basé sur les groupes d'utilisateurs ; ce système sera en relation avec le système global d'information et notamment avec le système d'authentification des utilisateurs. "*<sup>1</sup>

- B/La charte Marianne (charte sur la qualité de l'accueil)

En amont de la demande politique, précisée dans le contrat quadriennal 2007/2010, la mise en place de la Charte Marianne en 2005 engage les bibliothèques de l'INSA de Lyon à produire des statistiques et des rapports d'enquête pour ajuster au mieux l'offre et la demande.

*"Dorénavant :*

- *Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de l'accueil*
- *Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place*
- *Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis"*<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Contrat quadriennal 2007/2010, <http://csidoc.insa-lyon.fr/actualites.php?rub=136>

<sup>2</sup> Charte Marianne, <http://csidoc.insa-lyon.fr/actualites.php?rub=148>

En vue de satisfaire ses différents engagements, les bibliothèques de l'INSA de Lyon programment donc une enquête pour 2008 et investissent de nouveaux champs d'étude afin de prendre en compte la disparité de leurs publics.

## **II. Une enquête sur les non utilisateurs des services documentaires**

Ayant relevé une satisfaction globale des usagers après l'enquête menée en 2005, les services documentaires de l'INSA de Lyon ont décidé, pour cette nouvelle étude, de se focaliser sur les publics qui n'empruntent pas d'ouvrages dans les bibliothèques : les non-usagers.

En effet, l'un des objectifs du contrat quadriennal est de comptabiliser près de 80% d'inscriptions estudiantines. Mais, après lecture des statistiques annuelles de 2006/2007 concernant l'inscription des étudiants, il s'est avéré que plus de 40% des élèves, tous cycles confondus, ne se rendaient jamais dans l'un des établissements documentaires. Or, les études sociologiques ont prouvé un lien solide entre la fréquentation des bibliothèques universitaires et la réussite aux examens.<sup>3</sup>

En 1989, A. Miquel, dans son rapport sur les bibliothèques universitaires<sup>4</sup>, affirme que la moitié des étudiants ne franchissent jamais le seuil de ces établissements. Aujourd'hui, l'annuaire 2005 des bibliothèques universitaires fait état d'un taux d'inscription national moyen de 86% des étudiants.

Une question primordiale nous vient alors à l'esprit : pourquoi les étudiants de l'INSA de Lyon n'utilisent-ils pas plus la bibliothèque ?

Il est donc tout à fait légitime voire essentiel de s'intéresser à ce non public.

De plus, mener une enquête sur les non usagers pourra donner l'occasion aux étudiants concernés de s'exprimer alors qu'ils ne le font pas spontanément. En effet, le monde professionnel de l'information et de la documentation s'attarde beaucoup sur la notion de besoins des usagers inscrits en bibliothèque. Seulement, cette notion n'est qu'une prise en compte partielle des publics puisque étudier les besoins des utilisateurs c'est cerner uniquement les personnes qui sont en situation de besoin, passant outre la demande et les attentes des publics/ non publics dans leur ensemble.<sup>5</sup>

Enfin, l'analyse du public potentiel dans les bibliothèques, permettrait de soulever de probables lacunes et dysfonctionnements de celles-ci, et de mesurer également l'impact des

<sup>3</sup> A. COULON, *Le métier d'étudiant*, PUF, 1997

<sup>4</sup> A. MIQUEL, *Les Bibliothèques universitaires, Rapport au Ministre d'Etat, Ministre de l'Education nationale de la Jeunesse et des Sports*, La Documentation Française, 1989

<sup>5</sup> C. POISSENOT, *Les usages en bibliothèque : approche sociologique et méthodologie d'enquête*, ENSSIB, 2005

services numériques de la bibliothèque sur ces non usagers. Ainsi, un étudiant peut en toute logique, ne jamais se rendre physiquement à la bibliothèque mais faire usage des ressources électroniques proposées par celle-ci.

La notion de non-public est un concept ambiguë. Apparue à la fin des années 60, dans les débats de politique culturelle, le non public est un terme qui désigne les personnes qui ne sont pas touchées ou qui sont indifférentes à l'offre culturelle<sup>6</sup>. Ces individus, qui ne fréquentent pas les établissements culturels sont qualifiés de non public car, ils n'ont pas les conditions et le capital économique, social ou culturel pour accéder à ce genre d'offre. Concernant, les bibliothèques universitaires, notamment, il serait préférable de parler de non usagers, d'absents ou encore de public potentiel, en vertu du fait que la totalité des étudiants payent les droits d'inscription du service documentaire et qu'ils sont tous des usagers potentiels.

---

<sup>6</sup> [http://www2.culture.gouv.fr/deps/telechrg/tdd/publics/c\\_presen.pdf](http://www2.culture.gouv.fr/deps/telechrg/tdd/publics/c_presen.pdf)

## CHAPITRE 2 : PROBLEMATIQUE ET HYPOTHESES

Le but général de l'enquête est de connaître et de comprendre les différents facteurs qui freinent la venue des étudiants à la bibliothèque, afin de s'adapter à leurs besoins et de les fidéliser en leur proposant de nouvelles offres de service avec la construction de la nouvelle bibliothèque.

### I. Problématique

Les bibliothèques de l'INSA de Lyon, centres documentaires spécialisés en Sciences et Sciences sociales, apportent un appui direct et permanent aux activités pédagogiques et scientifiques de l'école d'ingénieurs, et desservent un public restreint et ciblé : les "INSA de Lyon".

Public inscrit, de fait, près de la moitié des étudiants ne se rendent pourtant pas physiquement dans les bibliothèques pendant leur cursus scolaire. **Il s'agit donc de penser les éléments du processus de fréquentation pour comprendre ce qui conduit les usagers potentiels à devenir des non usagers ou des publics virtuels, via le portail documentaire de l'INSA de Lyon.**

Notons que la notion d'inscription est délicate. Effectivement, chaque étudiant est inscrit de fait dans les bibliothèques en début d'année, après avoir réglé les frais d'inscription à l'administration de l'INSA de Lyon. Une simple formalité est ensuite effectuée à l'accueil lorsque l'étudiant vient à la bibliothèque, pour activer son compte. C'est seulement à l'issue de cette validation que l'étudiant est considéré comme inscrit à la bibliothèque et peut emprunter des livres.

Un étudiant non inscrit peut donc consulter librement des documents sur place, et se garder de toute démarche administrative. De plus, les étudiants peuvent accéder à toutes les ressources électroniques proposées par les bibliothèques sans être comptabilisés comme inscrits.

Nous avons centré notre enquête essentiellement sur Doc'INSA et la bibliothèque des Humanités, car ce sont les principaux centres documentaires de l'INSA de Lyon. Les bibliothèques associées des départements Informatique et Génie Industriel (Bib'IF et GI) sont principalement réservées à leurs étudiants respectifs.

## II. Les hypothèses

Nous avons émis six hypothèses qui peuvent expliquer l'absence des étudiants dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon :

- **Un public contraint** : certains étudiants peuvent accumuler un ou plusieurs facteurs, qui les empêchent de se rendre physiquement à la bibliothèque : activité salariée, en stage ou encore horaires d'ouverture des bibliothèques qui ne correspondent pas aux emplois du temps ...
- **Un public insatisfait** : quelques élèves inscrits pendant leur premier cycle ne reviennent peut être pas car ils sont insatisfaits de certains services : système de prêt, adéquation des collections...
- **Une bibliothèque excentrée** : Doc'INSA est éloignée du lieu d'étude des élèves-ingénieurs, ce qui peut probablement décourager la venue de nombreux étudiants.
- **Un public qui n'est pas dans le besoin.**
- **Concurrence** avec d'autres bibliothèques et services (Internet)
- **Un manque de communication** de la part des bibliothèques. Certains services documentaires ne seraient pas connus de tous les étudiants.



## CHAPITRE 3 : METHODOLOGIE

### **I. Pour une méthode quantitative**

La démarche choisie a été adaptée en fonction de la particularité de la population cible : en effet, comment interroger des non usagers? Comment les cibler alors qu'ils ne se rendent jamais dans les murs des bibliothèques de l'INSA de Lyon ? Nous avons effectué un différentiel entre les usagers potentiels et les publics inscrits pour déterminer le nombre de non usagers. Tous les chiffres concernant le nombre d'étudiants inscrits dans les départements et le nombre de non inscrits dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon datent de 2006/2007.

Afin d'atteindre un taux de sondage satisfaisant et de permettre une étude représentative de l'ensemble de l'échantillon, nous avons opté pour une méthode quantitative en administrant un questionnaire. Le but de notre enquête est de mettre en avant, principalement les facteurs explicatifs de la non fréquentation des étudiants et de mesurer l'ampleur de certains phénomènes (nombre d'usagers non inscrits, importance ou non de l'utilisation des services à distance...)

Le mode de passation a été de privilégier la voie électronique puisque la population à étudier est numériquement trop importante pour envisager une administration en face à face. De plus, cette démarche offre de multiples avantages : gain de temps (données déjà informatisées, pas besoin de mobiliser du personnel sur le terrain), de coût (économie de papier) et permet de délimiter de façon précise l'échantillon concerné par l'enquête. Aussi, l'outil électronique est utilisé régulièrement par une majorité d'étudiants.

L'enquête a été également adaptée en fonction de deux éléments contraignants :

- l'agent qui a effectué l'enquête n'était en contrat que pour quatre mois
- seuls deux agents ont travaillé sur cette enquête dont un de façon partielle

### **II. Le questionnaire**

- A/ L'élaboration du questionnaire

Le questionnaire a été réalisé grâce au logiciel libre "Lime Survey". Ce logiciel a été sélectionné tout d'abord pour sa gratuité et ensuite pour son côté pratique : il permet de

créer un questionnaire élaboré avec plusieurs types de réponses et d'exporter les résultats dans une application.

Le questionnaire comporte six parties, vingt quatre questions, et n'est composé que de questions fermées : l'individu choisit sa réponse dans une liste pré-établie. Souvent, cette liste propose le choix « autre » qui permet aux étudiants de s'exprimer sur une question. Il est à noter que le questionnaire comporte de nombreuses conditions, c'est à dire, que suivant le profil du sondé, celui-ci n'aura pas forcément les mêmes questions qu'un autre interrogé (cf annexe 3).

Le questionnaire a été préalablement testé auprès du personnel des bibliothèques de l'INSA de Lyon.

Début janvier, un mail a été envoyé aux étudiants non inscrits pour leur présenter le but, les conditions de l'enquête et les inviter à répondre au questionnaire (cf annexe 2).

Deux rappels ont été effectués les semaines suivantes pour dynamiser l'enquête. Cette action a été efficace puisque c'est dans les heures suivant le rappel que nous avons comptabilisé le plus de retours.

Une annonce sur le portail documentaire était aussi présente dans la rubrique "actualités", avec un lien direct sur le questionnaire. Nous avons sécurisé l'enquête pour éviter toute tentative de réponses par des "non Insaliens", en mettant en place une authentification par login et mot de passe CAS (Central Authentication Service),.

- B/ Les parties du questionnaire :

### **1) Le profil :**

- genre
- département
- niveau d'étude

Tout d'abord, il est à noter que la place des questions d'ordre signalétique dans le questionnaire, est encore actuellement en débat dans les sciences humaines. Nous avons choisi de les mettre en premier car interrogeant des personnes qui ne sont pas familières de nos services, des questions d'ordre personnel permettent de les mettre à l'aise et d'introduire avec facilité le questionnaire. Ensuite, cette première série de questions va nous donner la possibilité d'identifier et de catégoriser les individus en fonction de leur comportement, pour soulever des profils généraux via des critères communs.

## **2) Vous et votre pratique des bibliothèques lors du premier cycle :**

- connaissance des bibliothèques de l'INSA de Lyon
- formations reçues en premier cycle
- inscription ou non en premier cycle
- usages en premier cycle

Cette deuxième partie est assez conséquente mais va apporter des informations essentielles —impact des formations documentaires de premier cycle sur les inscriptions, indication sur la fréquence et les usages des étudiants dans les bibliothèques, pendant leur premier cycle— elle va nous permettre notamment de distinguer les ex-inscrits et surtout de vérifier les hypothèses énoncées en parallèle avec la problématique de départ.

## **3) Vous et les bibliothèques hors INSA de Lyon :**

- inscription
- fréquentation
- usages dans d'autres bibliothèques

La troisième partie va nous donner l'occasion de savoir si les étudiants fréquentent ou non d'autres services documentaires et de connaître les raisons qui les incitent à s'inscrire dans des bibliothèques extérieures à l'INSA de Lyon. Cela va nous informer sur le rapport que les individus entretiennent avec les bibliothèques. Nous voulons voir si ces non usagers sont en général hostiles à tous services documentaires (aucune inscription dans une bibliothèque universitaire ou municipale), ce qui révélerait :

- soit un manque de besoin
- soit une distance culturelle et sociale par rapport aux institutions culturelles
- soit un public insatisfait par les bibliothèques en général

## **4) Vous et le site Web des bibliothèques de l'INSA de Lyon :**

- connaissance du site Web
- utilisation ou non du site Web

Ce questionnement sur le portail documentaire va permettre de distinguer un public qui est non inscrit mais tout de même utilisateur des services numériques de la bibliothèque, public aujourd'hui très difficile à quantifier.

## **5) Vos méthodes de travail pour approfondir vos cours et la conduite de projets :**

- outils utilisés pour les recherches documentaires
- services utiles dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon

Cette question va informer sur la façon dont les étudiants effectuent leurs recherches documentaires pour étudier leurs cours et mener leurs projets, et savoir quels services présents dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon sont jugés utiles.

#### **6) Vous et la future bibliothèque :**

- connaissance du chantier de construction
- services désirés pour la nouvelle bibliothèque

Cette partie donne l'occasion aux étudiants de s'exprimer sur leurs besoins et les services qu'ils aimeraient trouver dans la future bibliothèque.

### **III. L'échantillon**

Pour cette enquête, nous avons décidé de cibler seulement les étudiants de deuxième cycle car, tout d'abord, ce cycle est le plus représentatif avec 65% du total des effectifs de l'INSA de Lyon. Ensuite, statistiquement, les étudiants de deuxième, troisième et quatrième année sont ceux qui fréquentent le moins les bibliothèques de l'INSA de Lyon : 50% de non inscrits, contre 39% en premier cycle. Alors que les deux premiers cycles ont comme principaux centres de ressources documentaires Doc'INSA et les Humanités, le troisième cycle a, quant à lui, accès à de nombreux autres services documentaires (laboratoires etc) et n'est donc pas le public le plus demandeur. Enfin, nous estimons que les étudiants de deuxième cycle sont les usagers qui sont le plus dans le besoin étant donné que des recherches documentaires complémentaires sont nécessaires en dehors des enseignements pour approfondir leurs cours et conduire les projets. Le premier cycle reste quant à lui très scolaire et dispose de photocopiés de cours.

Pour cibler de façon précise notre échantillon, nous avons exclu un envoi de mail aléatoire et avons créé spécialement une liste de diffusion en sélectionnant uniquement les étudiants de deuxième cycle qui n'étaient pas encore inscrits dans les bibliothèques début janvier.

#### **IV. Actions "hors les murs"**

Une série d'actions a été menée en dehors des murs de la bibliothèque pour inciter les étudiants à répondre. Les démarches consistaient à aller à la rencontre des étudiants pour leur expliquer l'importance et le but de l'enquête. En effet, en tant que non usagers des bibliothèques, il a été émis l'hypothèse qu'une majorité d'étudiants ne serait pas réceptifs aux mails du fait de leur distance physique et/ou intellectuelle face aux services documentaires de l'INSA de Lyon. Les directeurs de département nous ont soutenu dans cette démarche et nous ont introduit pour les présentations auprès des étudiants.

Dès la première semaine de l'enquête, de brèves rencontres pendant les inter cours ont été organisées à l'aide des départements, pour présenter aux étudiants l'enquête et les inciter à répondre. Au total, les étudiants de 9 départements sur 11 ont été rencontrés, ce qui représente environ 24 promotions. Seuls les départements GI et GE n'ont pas été visités. Les cinquièmes années ont été peu touchées par ces interventions car la plupart des étudiants se rendent en stage ou à l'étranger en cours d'année.

Des permanences en des lieux et des heures stratégiques, c'est-à-dire massivement fréquentés par les étudiants (Bureau des étudiants entre 11h30 et 13h) ont été assurées avec un ordinateur portable afin de rencontrer les étudiants individuellement et leur faire remplir le questionnaire directement sur place.

De plus, afin de rendre l'enquête visible aux yeux de tous les non usagers, nous avons insisté sur la communication extérieure en distribuant des flyers et en placardant des affiches dans les départements et dans divers lieux fréquentés régulièrement par les étudiants (cf annexe 1)

Ces initiatives qui avaient pour but principal d'inciter les étudiants à répondre au questionnaire ont dans un même temps, permis de dynamiser l'image des bibliothèques puisque ce sont les professionnels qui se sont déplacés et qui sont allés à la rencontre des étudiants pour ouvrir le dialogue.

## V. Calendrier

| DECEMBRE   |  |
|--|--|
| 12 Mer   | Communication aux membres de la Commission des Bibliothèques |
| 18 Ma  | Communication au Conseil de la Formation                     |
| JANVIER  |  |
| 7 L  | Envoi du questionnaire par e-mail                            |
| 8 M  |  |
| 9 M  | Rencontre et intervention                                    |
| 10 J   | en amphithéâtre  |
| 11 V   |  |
| 14 L   | Rencontre et intervention                                    |
| 15 M   | en amphithéâtre  |
| 16 M   | Envoi d'un premier rappel                                    |
| 17 J   | Permanence au Bureau des étudiants                           |
| 18 V   | Permanence au Bureau des étudiants                           |
| 21 L   |  |
| 22 M   |  |
| 23 M   | Envoi d'un deuxième et dernier rappel                        |
| 24 J   |  |
| 25 V   | Clôture de l'enquête   |
| FEVRIER  |  |
| Dépouillement des résultats et analyse des données |  |
| MARS   |  |
| Communication d'un rapport                         |  |

## CHAPITRE 4 : RESULTATS ET ANALYSE DES DONNEES

### I. Taux de retour et profil des répondants

#### → Taux de retour

L'enquête a bien mobilisé les étudiants puisque nous avons atteint un taux de retour de 27%, ce qui représente 386 réponses (sur 1428 étudiants).

Le taux de réponse admis pour que les enquêtes auto-administrées en ligne soient exploitables est de 10 à 20 % de retour.

#### → Profil des répondants

##### Les répondants selon les départements

|       | Étudiants par département | Non inscrits réels |       | Non inscrits répondants |       |
|-------|---------------------------|--------------------|-------|-------------------------|-------|
|       | Nombre                    | Nombre             | %     | Nombre                  | %     |
| BS    | 140                       | 60                 | 42,8% | 29                      | 48%   |
| GCU   | 293                       | 114                | 38,9% | 23                      | 20%   |
| GE    | 357                       | 195                | 54,6% | 31                      | 15,8% |
| GEN   | 182                       | 88                 | 48,3% | 31                      | 35,2% |
| GI    | 246                       | 68                 | 27,6% | 12                      | 17,6% |
| GMC   | 430                       | 303                | 70,4% | 76                      | 25%   |
| GMD   | 237                       | 120                | 50,6% | 45                      | 37,5% |
| IF    | 401                       | 169                | 42,1% | 71                      | 42%   |
| TC    | 232                       | 138                | 59,4% | 28                      | 20,0% |
| SGM   | 246                       | 128                | 52%   | 33                      | 25%   |
| GMPP  | 60                        | 45                 | 75%   | 1                       | 2,1%  |
| Total | 2824                      | 1428               |       | 380*                    |       |

\*Il y a 6 non réponses pour cette question

Les étudiants de tous les départements ont répondu, avec un taux de retour plus prononcé de la part des étudiants des départements BS, IF, GMD, et GEN. Les étudiants de la filière GMPP, effectuant les deux tiers de leur cursus à Oyonnax ont été beaucoup moins sensibles à l'enquête.

### Les répondants selon les années

|       | Total Étudiants | Non usagers réels |       | Non usagers répondants |       |
|-------|-----------------|-------------------|-------|------------------------|-------|
|       | Nombre          | Nombre            | %     | Nombre                 | %     |
| 3e    | 938             | 371               | 39,5% | 114                    | 30,3% |
| 4e    | 939             | 525               | 55,9% | 130                    | 34,5% |
| 5e    | 947             | 532               | 56,1% | 133                    | 35,2% |
| Total | 2824            | 1428              |       | 377*                   |       |

\*Il y a 9 non réponses pour cette question

L'échantillon par année est le plus représentatif car le taux de réponse en fonction du niveau d'étude est assez bien équilibré. Les étudiants de cinquième année ont été sensibles à l'enquête malgré le fait que nous les avons peu rencontrés.

#### → Les admis directs

Au total, les admis directs représentent 36% de l'effectif du second cycle.

Il y a 144 admis directs qui ont répondu à l'enquête, ce qui représente 37% des étudiants répondants.

## II. Résultats de l'enquête

### **VOUS ET LES BIBLIOTHEQUES DE L'INSA DE LYON**

#### → La connaissance des bibliothèques

Sur les 386 personnes répondantes, 287 connaissent les bibliothèques de l'INSA de Lyon (Doc'INSA et les Humanités) ce qui représente 74% d'étudiants.

Les bibliothèques associées sont très bien connues des étudiants des départements GI et IF puisque deux élèves-ingénieurs seulement ignorent l'existence des deux bibliothèques.

#### → Les formations

Sur les 242 étudiants répondants qui ont effectués leur premier cycle à l'INSA de Lyon, **204 ont reçu une formation** à l'utilisation des bibliothèques de l'INSA de Lyon, soit **84,2%** d'entre eux. Environ 15% d'entre eux ont oublié qu'ils avaient reçu une formation car tous



les étudiants du premier cycle bénéficient de cet enseignement.

**130 personnes se sont inscrites** après avoir suivi une formation, ce qui représente **63,7%** des étudiants.

Les formations des premières années ont donc un impact assez important car plus de la moitié des étudiants s'inscrivent dans les bibliothèques à la suite de ces enseignements.

### Étudiants répondants ayant reçu une formation au Premier Cycle

|               | 3e année | 4e année | 5e année |
|---------------|----------|----------|----------|
| OUI           | 63       | 74       | 67       |
| NON           | 1        | 3        | 10       |
| Sans réponse  | 2        | 3        | 10       |
| Admis direct* | 48       | 50       | 46       |
| Total         | 114      | 130      | 133      |

\*Les admis directs ne reçoivent pas de formations

### → Les inscriptions en premier cycle

#### Nombre d'étudiants inscrits en premier cycle

|              | Étudiants répondants |       |
|--------------|----------------------|-------|
|              | Nombre               | %     |
| OUI          | 130                  | 53,7% |
| NON          | 70                   | 28,9% |
| Sans réponse | 42                   | 17,4% |
| Total        | 242                  | 100%  |

Le calcul ne prend pas en compte les admis directs

Parmi les étudiants de deuxième cycle non inscrits aujourd'hui, près de **54%** d'entre eux **étaient inscrits lors de leur premier cycle**. Ils ont donc une expérience des bibliothèques.

### → Fréquentation des bibliothèques de l'INSA de Lyon

Il y a eu 225 répondants à cette question. Pour le calcul nous nous appuyons sur le nombre d'étudiants répondants car les admis directs n'ont pas eu à répondre.

## Fréquentation des bibliothèques de l'INSA de Lyon en premier cycle

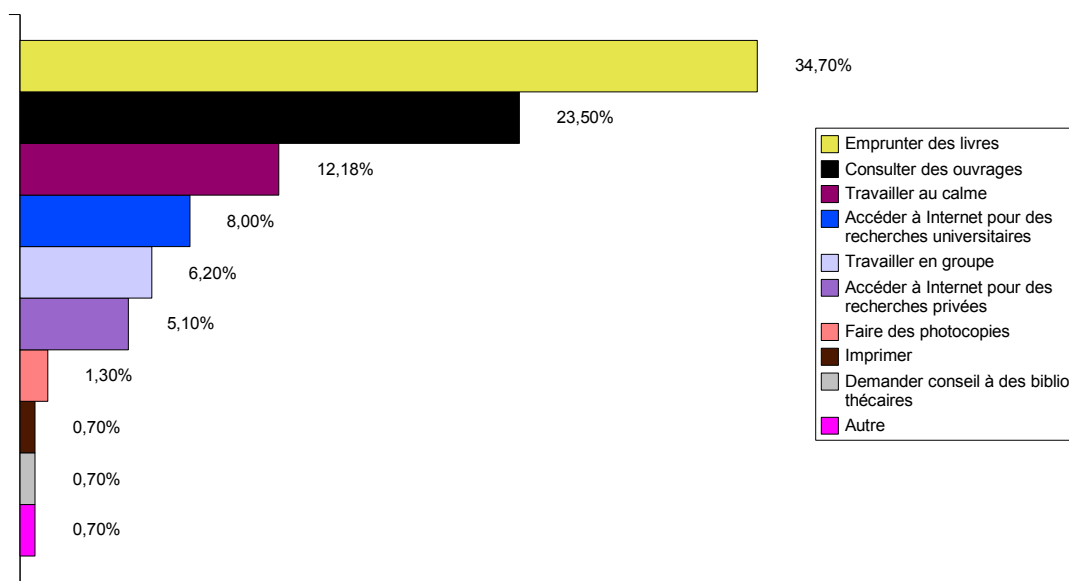
|                   | Étudiants répondants |       |
|-------------------|----------------------|-------|
|                   | Nombre               | %     |
| Jamais            | 113                  | 50,2% |
| Rarement          | 148                  | 65,7% |
| De temps en temps | 62                   | 27,5% |
| Souvent           | 17                   | 7,5%  |
| Régulièrement     | 1                    | 4,4%  |

Les étudiants non usagers inscrits dans les bibliothèques lors de leur premier cycle semblaient déjà ne pas avoir de besoins documentaires puisqu'ils ne les fréquentaient jamais.

La fréquentation très ponctuelle des étudiants paraît correspondre à un besoin précis de documentation pour les projets car 65,7% des élèves-ingénieurs venaient dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon 2 à 5 fois dans l'année.

Notons que **50% des non inscrits fréquentaient les bibliothèques de l'INSA de Lyon**. Ces étudiants que l'on caractérise de non usagers doivent être considérés comme un public à part entière car ils sont également utilisateurs des services documentaires.

### → Usages des bibliothèques en premier cycle



- Pendant leur premier cycle, les étudiants se rendaient dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon à plus de **58,20 % pour emprunter, consulter** des ouvrages.
- Seulement **12 %** des étudiants se rendaient dans les bibliothèques pour **travailler au calme**. Ce faible pourcentage peut s'expliquer par la disposition actuelle des locaux ainsi que le manque de place.
- **8 %** des étudiants viennent pour **accéder à Internet**, ce faible taux s'explique peut être par le fait que les étudiants ont à disposition des salles informatiques en libre accès dans les locaux du premier cycle.
- Peu d'étudiants viennent demander **conseil** aux bibliothécaires (**0,7%**) alors qu'un service de renseignement documentaire est à leur disposition pendant les horaires d'ouverture des bibliothèques. En effet, ce service est présent au sein des deux bibliothèques (Doc'INSA et à la bibliothèque des Humanités) sous différentes formes :
  - en présentiel , un bibliothécaire est présent de façon permanente pour aider les lecteurs dans leur recherche documentaire (53 heures par semaine).
  - Par téléphone aux horaires d'ouverture des deux bibliothèques
  - Via un service de Questions réponses (<http://docinsa.insa-lyon.fr/form-rd.php> )  
En effet, les centres documentaires de l'INSA de Lyon ont été des précurseurs dans ce que l'on nomme le service de référence.

Comment expliquer que les étudiants n'ont pas le souvenir d'avoir utilisé ce service alors que comme nous le verrons plus tard ils sont nombreux à réclamer ce service pour la nouvelle bibliothèque.

➔ **Intention de s'inscrire cette année dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon**

|              | Étudiants répondants |       |
|--------------|----------------------|-------|
|              | Nombre               | %     |
| OUI          | 140                  | 36,2% |
| NON          | 168                  | 43,5% |
| Sans réponse | 78                   | 20,3% |
| Total        | 386                  | 100%  |

Il faut noter que tout au long de l'année des inscriptions nouvelles se font dans les bibliothèques probablement au gré des projets des étudiants.

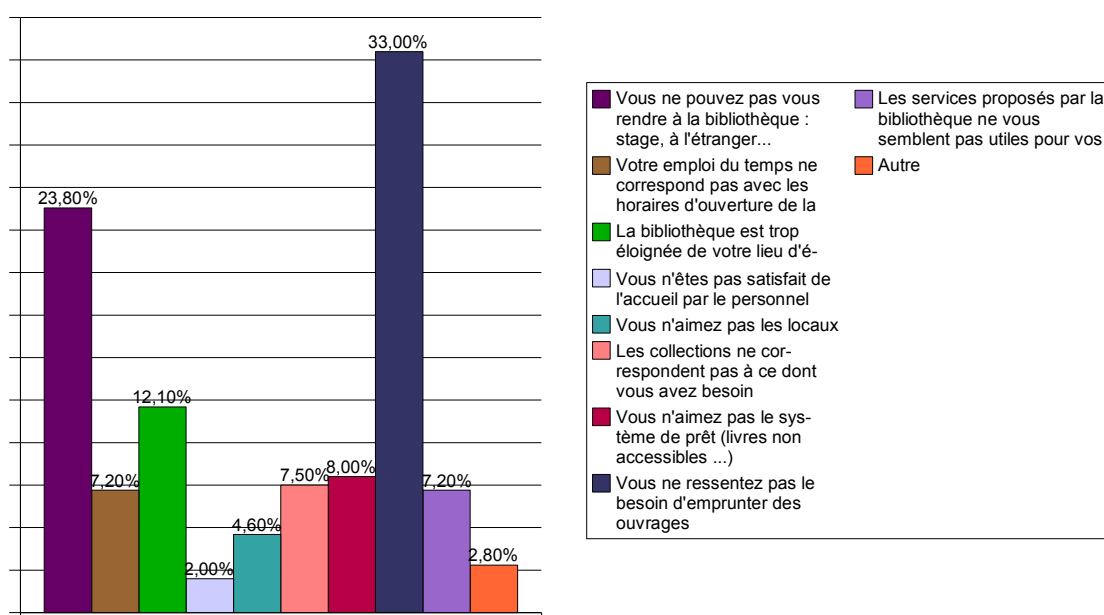
Au mois de janvier, **plus d'un tiers des étudiants affirment souhaiter s'inscrire cette année** dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon. Ce résultat montre que les non usagers ne sont pas hostiles aux bibliothèques.

## Intention de s'inscrire selon le genre

|              | Femme     |              | Homme     |              |
|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
|              | Nombre    | %            | Nombre    | %            |
| <b>OUI</b>   | <b>50</b> | <b>47,1%</b> | <b>94</b> | <b>34,1%</b> |
| NON          | 37        | 34,9%        | 128       | 46,5%        |
| Sans réponse | 19        | 18%          | 53        | 19,4%        |
| Total        | 106       | 100%         | 275       | 100%         |

La comparaison est délicate car les femmes sont deux fois moins nombreuses que les hommes néanmoins, nous relevons que la proportion des femmes souhaitant s'inscrire est plus élevée. Ce résultat tend à rejoindre les analyses sociologiques qui démontrent une légère féminisation des bibliothèques et une lecture plus importante des femmes. D'après l'enquête des «Pratiques culturelles des Français» de 1997, 21% des femmes ont un abonnement à une bibliothèque contre 14% pour les hommes.<sup>7</sup>

### → Raison de la non (ré)inscription



- Nous pouvons remarquer que la **première raison (33%)** freinant les étudiants à s'inscrire dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon est le **non besoin** des élèves-ingénieurs en terme de documentation. Cette question sur le non besoin interroge les bibliothèques de l'INSA de Lyon. En effet la non venue d'un étudiant de deuxième cycle paraît être contradictoire avec le travail de recherche documentaire exigé par les nombreux projets scientifiques qu'ont à réaliser les étudiants, tout au

<sup>7</sup> C. POISSENOT, *Les usages en bibliothèque : approche sociologique et méthodologie d'enquête*, ENSSIB, 2005

long du deuxième cycle.

- **Deuxième raison** évoquée (près de **24%**) c'est un **public contraint** par des déplacements à l'extérieur de Lyon, qui ne peut se rendre dans les bibliothèques. En effet, les élèves-ingénieurs sont très mobiles au cours de leur cursus scolaire et doivent donc quitter l'INSA de Lyon plusieurs mois pour effectuer des stages ou partir à l'étranger pour des années d'échange.
- **L'éloignement de Doc'INSA** est la **troisième raison** évoquée par les étudiants pour justifier leur non venue (**12%**).
- **Enfin, le système de prêt en accès indirect**, actuellement en vigueur à Doc'INSA décourage les étudiants à se rendre dans les bibliothèques (**8%**). Ce problème d'accès aux documents avait déjà été mis en évidence par les usagers de la bibliothèque lors de l'enquête de satisfaction de 2005. De plus, les étudiants font quelquefois des remarques sur la lourdeur des démarches de demandes de prêt dans le cahier de suggestion. L'ouverture de la nouvelle bibliothèque en 2009 au coeur du campus INSA et l'accès direct de 40% des collections vont donc probablement fidéliser de nouveaux publics.
- **Des collections inadaptées** sont évoquées par **7,5%** des étudiants et constitue la **cinquième raison** qui freine leur venue.

## VOUS ET LES BIBLIOTHEQUES HORS INSA

### ➔ Inscription dans des bibliothèques hors INSA

Sur 386 étudiants répondants, 92 sont inscrits dans des bibliothèques hors INSA contre 272 qui ne le sont pas, ce qui représente 25% d'inscrits extérieurs.

#### Inscription dans les bibliothèques hors INSA selon les départements

| BS   | GCU   | GE   | GEN  | GI   | GMC   | GMD   | IF    | TC   | SGM  | GMPP | Total |
|------|-------|------|------|------|-------|-------|-------|------|------|------|-------|
| 9    | 11    | 6    | 7    | 4    | 17    | 13    | 15    | 4    | 6    | 0    | 92    |
| 9,7% | 11,9% | 6,6% | 7,6% | 4,4% | 18,4% | 14,1% | 16,3% | 4,4% | 6,6% | 0%   | 100%  |

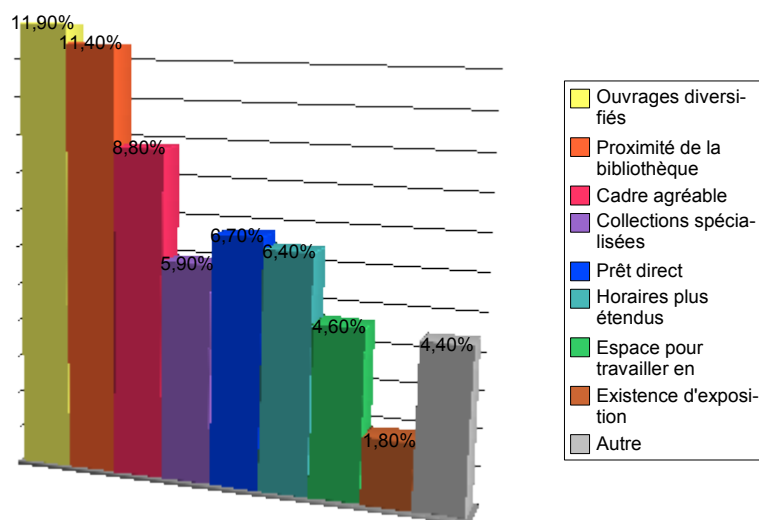
42 étudiants sont inscrits en bibliothèque universitaire dont 20 personnes inscrites à la BU de Lyon 1 et 7 à la bibliothèque universitaire de Karlsruhe en Allemagne.

Les autres bibliothèques universitaires fréquentées correspondent aux lieux des stages ou des années d'échange à l'étranger.

61 étudiants sont inscrits en bibliothèque municipale dont une majorité dans celles de

Lyon – principalement la bibliothèque de la Part Dieu - puisqu'ils sont 30 à fréquenter les services documentaires de la ville. Beaucoup d'étudiants restent inscrits dans les bibliothèques municipales de leur ville d'origine.

### → Raison de la fréquentation des bibliothèques hors INSA



- La **première raison** (près de **12 %** ) qui encourage les étudiants à s'inscrire dans une autre bibliothèque est la **diversité des ouvrages et des supports**. Nous pouvons donc supposer que ces bibliothèques ne sont pas utilisées seulement à des fins documentaires.
- **Ensuite**, comme nous l'avons vu précédemment la **localisation d'une bibliothèque** paraît être importante car c'est l'un des facteurs qui favorise ou décourage la venue des publics. Ainsi, **11%** des étudiants vont dans une autre bibliothèque hors INSA car celle-ci est plus proche de leur domicile ou de leur lieu d'étude.
- Enfin, **l'agencement et le cadre chaleureux** sont également des éléments importants car c'est la **troisième raison** (**8 %**) qui est évoquée par les étudiants.
- La notion de **prêt direct** est de nouveau citée ici avec plus de **6%** d'étudiants jugeant ce critère discriminant..
- Finalement, ils ne sont que **6,5 %** à juger que **les horaires** sont un critère de choix pour s'inscrire dans une autre bibliothèque.

### → Connaissance des conventions avec les bibliothèques scientifiques de Lyon

Seuls 45,3% des étudiants sondés savent qu'ils peuvent s'inscrire gratuitement dans les autres bibliothèques scientifiques de Lyon. La convention donne en effet aux insaliens un accès gratuit aux fonds documentaires des bibliothèques conventionnées (Lyon 1, ENV Lyon, Centrale Lyon, ENS Sciences et ENTPE).

→ **Fréquentation du portail documentaire**

Le site Web des bibliothèques de l'INSA de Lyon est bien référencé sur la Toile et son existence est largement signalée aux étudiants puisque 311 étudiants connaissent le portail documentaire soit **80,5%**.

Sur les 311 étudiants qui connaissent le portail, 168 l'utilisent ce qui représente **54% de lecteurs actifs**. De plus, sur les 168 étudiants qui ne souhaitent pas s'inscrire cette année dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon, 58 consultent tout de même le portail documentaire, ce qui signifie que **33% du public non usager est déjà en réalité un public des bibliothèques** : un public qui connaît et utilise les services proposés par les bibliothèques de l'INSA de Lyon.

Rappel : sont considérés comme inscrits uniquement les étudiants qui viennent emprunter des ouvrages dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon.

Les usages de la documentation numérique et des services à distance sont également des indicateurs de fréquentation. Cependant, à l'heure actuelle, on ne peut identifier ce public actif et virtuel.

Sur les 135 étudiants qui n'utilisent pas le portail documentaire, la majorité n'en éprouve pas le besoin : c'est ce que disent 121 étudiants affirmant, soit 90% d'entre eux.

54 étudiants qui ne consultent pas le site du fait d'un non besoin déclarent également ne pas vouloir s'inscrire dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon à cause de ce même critère, ce qui signifie que seul **13% des sondés répondants** sont **totalemtent réfractaires** à l'offre documentaire des bibliothèques de l'INSA de Lyon.

→ **Les usages du portail documentaire**

|   | Étudiants répondants |       |
|---|----------------------|-------|
|   | Nombre               | %     |
| Consultation des ressources électroniques | 147                  | 87,5% |
| Consultation du catalogue                 | 91                   | 54,1% |
| Informations pratiques                    | 36                   | 21,4% |

**L'utilisation du portail documentaire est surtout sollicitée pour la consultation des ressources numériques.** Il est à noter que 60% des étudiants qui consultent le catalogue déclarent vouloir s'inscrire cette année dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon. Devons-nous en conclure que le catalogue accessible à distance est un service d'appel pour

fréquenter les bibliothèques ? 40% d'élèves-ingénieurs qui consultent le catalogue affirment être déjà inscrits dans des bibliothèques extérieures. Le catalogue n'est donc pas réduit à un usage local, c'est à dire rechercher des ouvrages sur le catalogue en vue de les emprunter dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon mais est aussi un outil de recherche pour des références bibliographiques en général.

**VOUS ET VOS METHODES DE TRAVAIL**

→ **Les méthodes de travail par département**

|       | Les cours suffisent pour étudier | Recherches documentaires sur le Web | Consultation du portail documentaire | Connaissance d'autres sites scientifiques | Achat de livres | Utilisation d'encyclopédies | Total étudiants répondants |
|-------|----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|---|-----------------|-----------------------------|----------------------------|
| BS    | 9                                | 24                                  | 7                                    | 11  | 1               | 4                           | 29                         |
| GCU   | 14                               | 20                                  | 7                                    | 7   | 7               | 14                          | 23                         |
| GE    | 13                               | 29                                  | 15                                   | 19  | 7               | 23                          | 31                         |
| GEN   | 20                               | 27                                  | 25                                   | 15  | 6               | 21                          | 31                         |
| GI    | 8                                | 11                                  | 7                                    | 6   | 3               | 9                           | 12                         |
| GMC   | 51                               | 63                                  | 29                                   | 31  | 16              | 40                          | 76                         |
| GMD   | 24                               | 37                                  | 26                                   | 22  | 8               | 27                          | 45                         |
| IF    | 35                               | 67                                  | 20                                   | 44  | 27              | 46                          | 71                         |
| TC    | 13                               | 22                                  | 16                                   | 13  | 7               | 11                          | 28                         |
| SGM   | 21                               | 29                                  | 15                                   | 16  | 6               | 23                          | 33                         |
| GMPP  | 1                                | 1                                   | 1                                    | 0   | 1               | 1                           | 1                          |
| Total | 209                              | 329                                 | 168                                  | 184                                       | 89              | 219                         | 386                        |

Nous pouvons noter qu'un nombre important d'étudiants déclarent que **les cours suffisent (54%)** et qu'ils ne leur semblent pas pertinent de fréquenter les bibliothèques. Cela doit interroger les bibliothèques mais aussi la communauté pédagogique de l'INSA de Lyon.

Par ailleurs nous notons qu'un nombre important d'étudiants est amené à utiliser le réseau numérique pour rechercher des informations :

- portail documentaire : 43%
- Web : 85%

Internet peut être considéré comme un concurrent des services documentaires, il est en réalité pour les étudiants un moyen complémentaire de faire des recherches documentaires : la totalité des 140 étudiants qui comptent s'inscrire et venir cette année



dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon, navigue sur Internet pour l'étude des cours.

On peut observer, enfin que les étudiants non inscrits s'intéressent à la recherche d'informations bien que déclarant à un pourcentage important que les cours suffisent :

- 184 étudiants (soit 47%) connaissent d'autres sites scientifiques
- 219 étudiants (soit 56%) utilisent des encyclopédies numériques ou papier
- 89 étudiants (soit 23%) achètent des livres

### → L'utilité des services des bibliothèques de l'INSA de Lyon

|   | Étudiants répondants |       |
|---|----------------------|-------|
|   | Nombre               | %     |
| Emprunter des ouvrages                                      | 294                  | 76,1% |
| Aider à rédiger une bibliographie                           | 150                  | 38,8% |
| Travailler seul ou en groupe                                | 109                  | 28,2% |
| Faire découvrir de nouvelles informations                   | 152                  | 39,3% |
| Apprendre à reconnaître des documents fiables et pertinents | 170                  | 22%   |

Comme nous l'avons souligné au paragraphe sur le portail documentaire, les étudiants connaissent et identifient les différents services proposés et ne sont pas ignorants des bibliothèques et des services pour faire progresser la méthodologie de recherche d'informations.

## VOUS ET LA FUTURE BIBLIOTHEQUE

### → La future bibliothèque et ses services

#### Connaissance du projet de construction la nouvelle bibliothèque

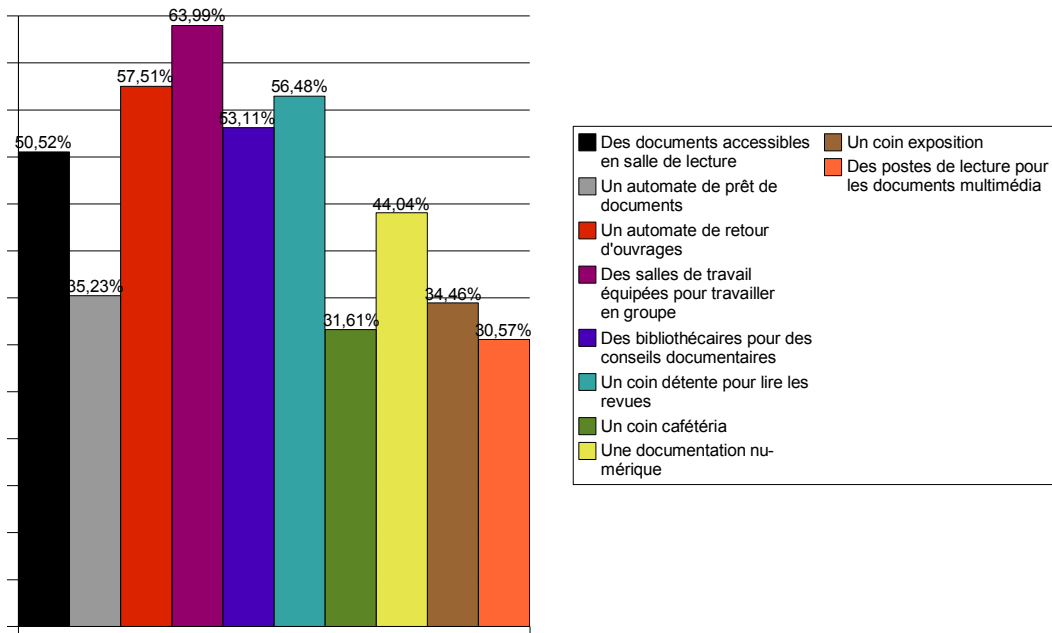
|              | Étudiants répondants |       |
|--------------|----------------------|-------|
|              | Nombre               | %     |
| OUI          | 253                  | 65,5% |
| NON          | 90                   | 23,3% |
| Sans réponse | 43                   | 11,2% |

Le projet de construction de la nouvelle bibliothèque est connu car **65,5% des étudiants**

sont au courant du chantier.

87% des étudiants ont répondu à la question : " Parmi les services de la nouvelle bibliothèque, par le(s)quel(s) seriez-vous intéressé?" Les étudiants que l'on peut qualifier de non usagers et considérer comme distants des services documentaires témoignent tout de même d'un grand intérêt pour la future nouvelle bibliothèque et ses nouveaux services.

### Les services désirés pour la nouvelle bibliothèque



- **Les salles de travail en groupe équipées d'ordinateur** sont plébiscitées par les étudiants (64%). Les bibliothèques actuelles ne proposent pas ce service.
- Ensuite, c'est un **automate de retour** des documents qui est le plus demandé (57,5%): les étudiants n'auront effectivement plus de contraintes horaires pour effectuer leur retour de documents. Il est prévu deux boîtes automatiques de retour : une en intérieur lors des heures d'ouverture de la nouvelle bibliothèque pour autonomiser les étudiants et faire face aux heures d'affluence, une autre en extérieur pour permettre aux étudiants de rendre leurs ouvrages pendant la fermeture de l'établissement.
- Le troisième service le plus attendu est un **coin détente pour consulter les revues** (56,4%). Cette demande laisse transparaître l'évolution générale des bibliothèques qui tendent à devenir des complexes multi-services. Les étudiants semblent donc désirer une diversification des services avec la demande d'un coin cafétéria et d'un coin exposition pour un tiers d'entre eux.
- Enfin, le **Renseignement Documentaire** qui est actuellement peu mis en évidence, semble manquer aux étudiants, puisque c'est le quatrième service le plus demandé pour la nouvelle bibliothèque : 53% des élèves-ingénieurs aimeraient effectivement pouvoir demander des conseils à des bibliothécaires sur place et à distance.

## CONCLUSION

A l'issue de cette enquête, nous pouvons définir le public non usager comme étant :

- **Un public informé** : les étudiants connaissent les bibliothèques et leurs services
- **Un public actif** : ils utilisent le portail documentaire, fréquentent les bibliothèques sans inscription, ils ont l'intention de s'inscrire dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon et s'inscrivent dans des bibliothèques extérieures.
- **Un public intéressé** : plébiscite les nouveaux services de la future bibliothèque.
- **Un public qui exprime ne pas être dans le besoin** : la proportion des étudiants (40%) qui ressentent un non besoin documentaire est assez conséquente. La documentation fournie par les enseignants est-elle réellement suffisante pour le parcours d'un élève ingénieur ?
- **Un public utilisateur des ressources documentaires** : ils achètent des livres, et utilisent des encyclopédies
- **Un public insatisfait** : tout comme les lecteurs inscrits, les non usagers n'aiment pas le système de prêt et la délocalisation de Doc'INSA.
- **Un public contraint** : les étudiants sont contraints par les déplacements et un emploi du temps chargé
- **Un public peu informé** : les étudiants sont peu informés sur l'existence des conventions entre bibliothèques et sur le service du Renseignement Documentaire

Des pistes d'évolution pour les bibliothèques :

- **L'ouverture de la nouvelle bibliothèque** en 2009 va résoudre plusieurs points négatifs avec l'accès direct à 40% des collections et la mise en place de salles de travail de groupe.
- **Mettre en valeur et communiquer** l'existence du Renseignement Documentaire
- **Développer** la mutualisation documentaire dans le cadre du PRES Lyonnais avec la création du futur SCD et **faire connaître les conventions** déjà signées
- **Développer** les animations pour faire connaître les collections
- **Développer** l'accessibilité nomade des ressources électroniques (accès à distance)
- **Réfléchir** à une possibilité d'élargissement des horaires d'ouverture pour répondre au public contraint

Des pistes de réflexion pour l'INSA de Lyon :

L'affirmation par les publics non usagers d'un non besoin documentaire et d'une autosuffisance avec les cours doit probablement interroger l'INSA de Lyon et sa communauté pédagogique. Pourquoi les étudiants expriment-ils si fortement ce non besoin alors qu'une majeure partie de leurs enseignements proposent des bibliographies spécialisées ?

## ANNEXES

Annexe 1 : Les affiches

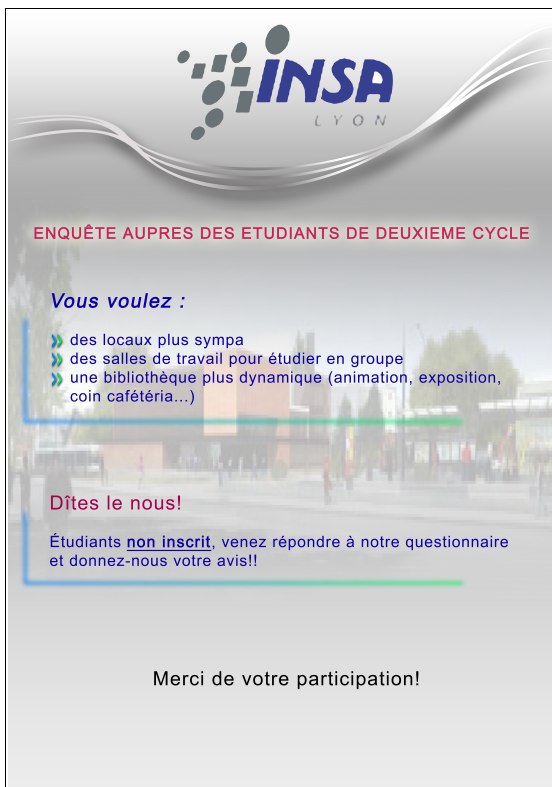
Annexe 2 : Les mails d'invitation


Annexe 3 : Le questionnaire

Annexe 4 : Le document présenté au CDF

Annexe 5 : Les synthèses par département

## Annexe 1 : Les affiches





**ENQUÊTE AUPRES DES ETUDIANTS DE DEUXIEME CYCLE**

**Vous voulez :**

- » des locaux plus sympa
- » des salles de travail pour étudier en groupe
- » une bibliothèque plus dynamique (animation, exposition, coin cafétéria...)

**Dîtes le nous!**

Étudiants **non inscrit**, venez répondre à notre questionnaire et donnez-nous votre avis!!

Merci de votre participation!

Affiche pour les permanences au BDE





**Enquête auprès des étudiants de deuxième cycle**

Vos souhaitez trouver des services plus adaptés au sein de vos bibliothèques: dites-le-nous !

DocINSA et la bibliothèque des Humanités proposent actuellement une enquête aux étudiants de deuxième cycle **non inscrits** dans ces bibliothèques .

Les réponses resteront anonymes et serviront à améliorer les services des bibliothèques

L'enquête vous a été envoyée sur vos adresses email de l'INSA et sera accessible **en ligne jusqu'au 25 janvier 2008**.  
<http://docinsa.insa-lyon.fr/limesurvey/index.php?sid=45996>

**Le temps de réponse est estimé à 7 min.**

**Merci pour votre collaboration !**

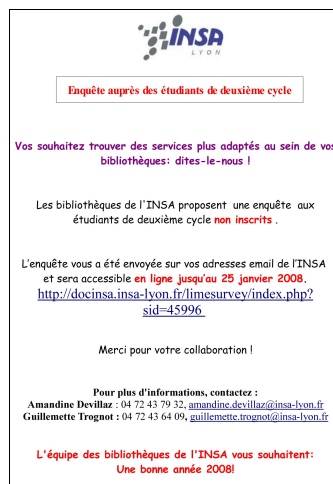
Les résultats de cette enquête seront disponibles sur le site Internet des bibliothèques de l'INSA courant mars  
<http://docinsa.insa-lyon.fr/enquete/index.php?rub>


Pour plus d'informations, contactez :  
Amandine Devillaz : 04 72 43 79 32, [amandine.devillaz@insa-lyon.fr](mailto:amandine.devillaz@insa-lyon.fr)  
Guillemette Trognon : 04 72 43 64 09, [guillemette.trognon@insa-lyon.fr](mailto:guillemette.trognon@insa-lyon.fr)

L'équipe des bibliothèques de l'INSA vous souhaitent :



Affiche placardée dans les départements





**Enquête auprès des étudiants de deuxième cycle**

Vos souhaitez trouver des services plus adaptés au sein de vos bibliothèques: dites-le-nous !

Les bibliothèques de l'INSA proposent une enquête aux étudiants de deuxième cycle **non inscrits** .

L'enquête vous a été envoyée sur vos adresses email de l'INSA et sera accessible **en ligne jusqu'au 25 janvier 2008**.  
<http://docinsa.insa-lyon.fr/limesurvey/index.php?sid=45996>

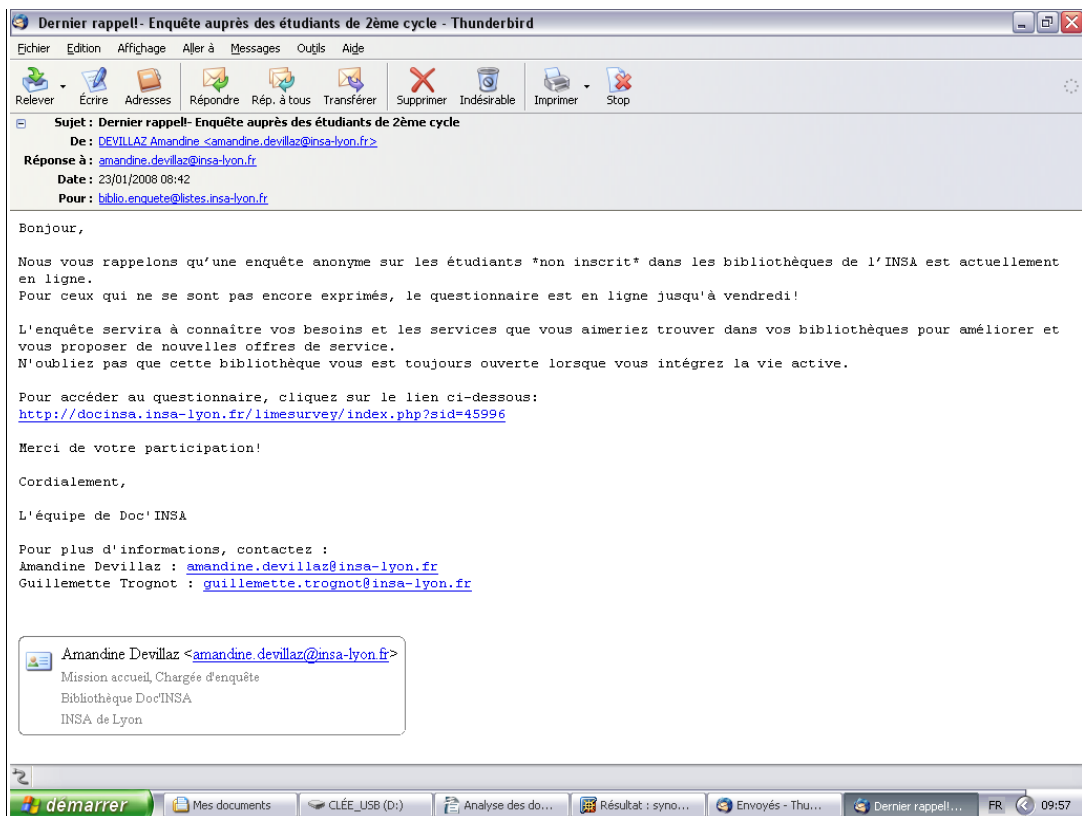
Merci pour votre collaboration !

Pour plus d'informations, contactez :  
Amandine Devillaz : 04 72 43 79 32, [amandine.devillaz@insa-lyon.fr](mailto:amandine.devillaz@insa-lyon.fr)  
Guillemette Trognon : 04 72 43 64 09, [guillemette.trognon@insa-lyon.fr](mailto:guillemette.trognon@insa-lyon.fr)

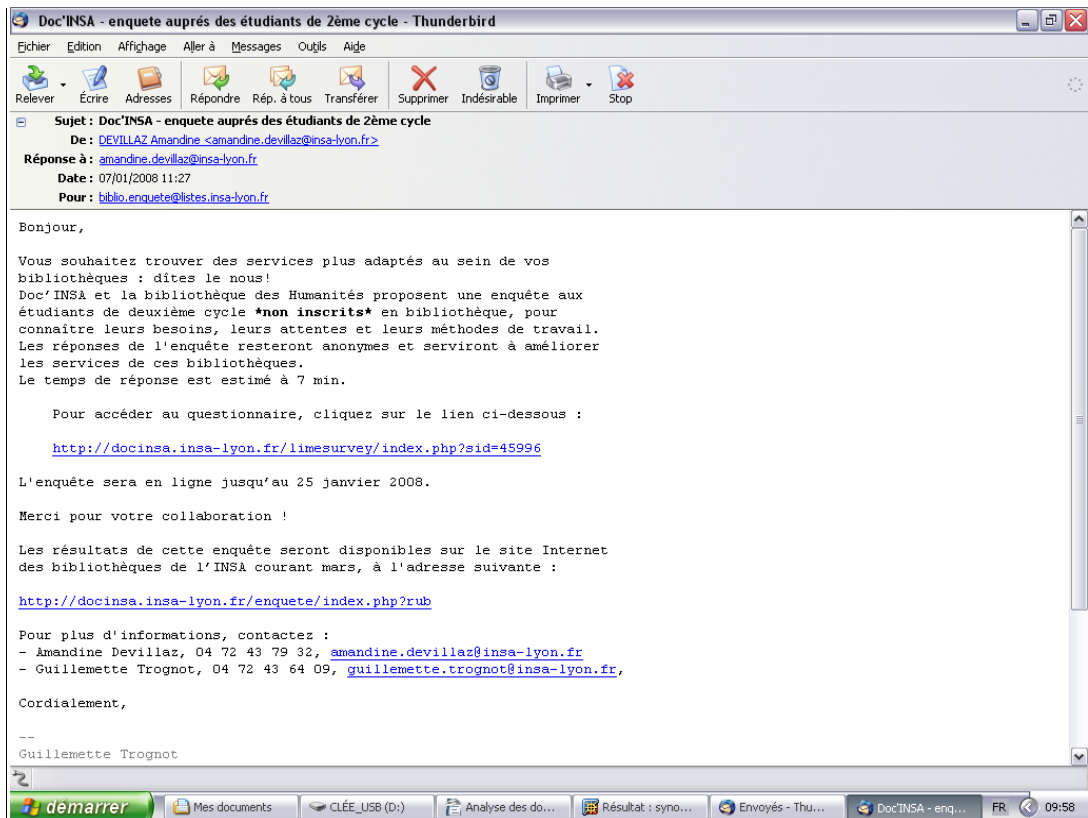
L'équipe des bibliothèques de l'INSA vous souhaitent:  
**Une bonne année 2008!**

Flyers distribués

## Annexe 2 : Les mails d'invitation



### Mail envoyé aux étudiants pour les inviter à répondre au questionnaire



### Mail de relance

## Annexe 3 : Le questionnaire

### **Enquête auprès des étudiants de deuxième cycle**

#### **Partie 1 : Votre profil**

\* **Qu1: Vous êtes un(e) :**

Veillez sélectionner SEULEMENT une réponse

- Femme  
 Homme

\* **Qu2: Quel est votre département d'étude?**

Veillez sélectionner SEULEMENT une réponse

- Biosciences  
 Génie civil et urbanisme  
 Génie électrique  
 Génie énergétique et environnement  
 Génie industriel  
 Génie mécanique conception  
 Génie mécanique développement  
 Informatique  
 Télécommunication  
 Sciences et génie des matériaux  
 Génie Mécanique Procédés Plasturgie

\* **Qu3: En quelle année êtes-vous?**

Veillez sélectionner SEULEMENT une réponse

- 3 ème année  
 4 ème année  
 5 ème année

\* **Qu4: Avez-vous effectué votre premier cycle à l'INSA?**

*Si votre réponse est non, rendez-vous directement à la question 8*

Veillez sélectionner SEULEMENT une réponse

- Oui  
 Non

#### **Partie 2 : Vous et les bibliothèques de l'INSA**

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question 'Qu4 ']

**Qu5: Connaissez-vous les bibliothèques de l'INSA?**

*Si votre réponse est non, rendez-vous directement à la question 8*

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

|     | Doc'INSA                 | Les Humanités            | GI                       | IF                       | GMPP                     |
|-----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| OUI | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| NON | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'OUI' à la question 'Qu5 ' et si vous avez répondu 'Oui' à la question 'Qu4 ']

**Qu6: Avez-vous suivi une formation à l'utilisation des bibliothèques de l'INSA, pendant votre premier cycle?**

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

|     | Doc'INSA                 | Les Humanités            |
|-----|--------------------------|--------------------------|
| OUI | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

NON

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'OUI' à la question 'Qu6 ']

**Qu6.1: Après avoir suivi la formation, vous êtes-vous inscrit dans l'une des bibliothèques.**

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

Doc'INSA Les Humanités

OUI

NON

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'OUI' à la question 'Qu5 ' et si vous avez répondu 'Oui' à la question 'Qu4 ']

**Qu7: Vous rendez-vous à l'une des bibliothèques de l'INSA, pendant votre premier cycle:**

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

Doc'INSA Les Humanités

Jamais

Rarement (2-5 fois par an)

De temps en temps (2-3 fois par mois)

Souvent (1 fois par semaine)

Régulièrement (presque/tous les jours)

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Régulièrement (presque/tous les jours)' ou 'Souvent (1 fois par semaine)' ou 'Rarement (2-5 fois par an)' ou 'De temps en temps (2-3 fois par mois)' à la question 'Qu7 ']

**Qu7.1: Que venez-vous faire généralement dans les bibliothèques de l'INSA?**

Choisissez TOUTES les réponses qui conviennent :

- Emprunter des livres ou des revues
- Consulter les livres ou revues sur place
- Accéder à Internet pour vos recherches privées
- Accéder à Internet pour vos recherches universitaires
- Travailler en groupe
- Travailler au calme
- Demander conseil à des bibliothécaires
- Faire des photocopies
- Imprimer des documents

Autre:

**Qu8: Avez-vous l'intention de vous inscrire et de venir cette année dans les bibliothèques de l'INSA?**

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

Doc'INSA Les Humanités

OUI

NON

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'NON' à la question 'Qu8 ']

**Qu8.1: Si non, pourquoi?**

Choisissez TOUTES les réponses qui conviennent :

- Vous exercez une activité complémentaire (associative, salariée, stage...) et vous n'avez pas le temps de venir
- Votre emploi du temps ne correspond pas avec les horaires d'ouverture de la bibliothèque
- La bibliothèque est trop éloignée de votre lieu d'étude



- Vous n'êtes pas satisfait de l'accueil par le personnel
  - Vous n'aimez pas les locaux
  - Les collections ne correspondent pas à ce dont vous avez besoin
  - Vous n'aimez pas le système de prêt (livres non accessibles, durée du prêt...)
  - Vous ne ressentez pas le besoin d'emprunter des ouvrages
  - Les services proposés par la bibliothèque ne vous semblent pas utiles pour vos études
- Autre:

### Partie 3 : Vous et les bibliothèques hors INSA

**\* Qu9: Êtes-vous inscrit dans une ou plusieurs autres bibliothèques (hors INSA)?**

*Si votre réponse est non, rendez-vous directement à la question 11*

Veillez sélectionner SEULEMENT une réponse

- Oui
- Non

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question 'Qu9 ']

**Qu9.1: Si oui, vous êtes inscrit:**

Choisissez toutes les réponses qui conviennent et laissez un commentaire :

- Dans une/des bibliothèque(s) universitaire(s) - Précisez la(es)quelle(s)
- Dans une/des bibliothèque(s) municipale(s) - Précisez la(es)quelle(s)

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'Oui' à la question 'Qu9 ']

**Qu10: Pourquoi fréquentez-vous cette/ces bibliothèque(s)?**

Choisissez TOUTES les réponses qui conviennent :

- Le cadre est agréable
- La bibliothèque est proche de mon domicile
- Les collections sont spécialisées dans ma discipline
- Les ouvrages sont diversifiés (roman, BD, multimédia...)
- Les horaires d'ouverture sont plus étendus que ceux de l'INSA
- Les ouvrages sont accessibles en salle de lecture
- Il existe des espaces de travail pour étudier en groupe
- Il y a des expositions et des animations

Autre:

**Qu11: Savez-vous que vous pouvez vous inscrire gratuitement dans les bibliothèques de sciences de Lyon (Lyon 1, ENV Lyon, Centrale Lyon, ENS Sciences et ENTPE)?**

Veillez sélectionner SEULEMENT une réponse

- OUI
- NON

### Partie 4 : Le site Web des bibliothèques de l'INSA

**\* Qu12: Connaissez-vous le site web des bibliothèques de l'INSA? (<http://docinsa.insa-lyon.fr/>)**

*Si votre réponse est non, rendez-vous directement à la partie 5*

Veillez sélectionner SEULEMENT une réponse

- OUI

NON

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'OUI' à la question 'Qu12 ']

**Qu12.1: Si oui, l'utilisez-vous?**

Veillez sélectionner SEULEMENT une réponse

- OUI  
 NON

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'NON' à la question 'Qu12.1 ']

**Qu12.1.1: Si non, pourquoi?**

Choisissez TOUTES les réponses qui conviennent :

- Le site est trop complexe  
 Je ne trouve pas ce que je cherche  
 Je ne ressens pas le besoin de consulter le site

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'OUI' à la question 'Qu12.1 ']

**Qu12.2: Vous allez sur le site web :**

Veillez sélectionner SEULEMENT une réponse

- Rarement (2-5 fois par an)  
 De temps en temps (2-3 fois par mois)  
 Souvent (1-3 fois par semaine)  
 Régulièrement (presque/tous les jours)

[Répondez à cette question si vous avez répondu 'OUI' à la question 'Qu12.1 ']

**Qu13: Sur ce site web vous :**

Choisissez TOUTES les réponses qui conviennent :

- Recherchez des livres et revues sur le catalogue, en vue de les emprunter  
 Réservez des documents  
 Consultez votre compte lecteur  
 Cherchez des informations pratiques (horaires d'ouverture...)  
 Consultez les ressources électroniques (revues, bases de données...)

Autre:

**Partie 5 : Vos méthodes de travail pour approfondir vos cours et la conduite de projets**

**Qu14: Répondez aux affirmations suivantes:**

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

- |   | OUI                      | NON                      |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Vos cours vous suffisent pour étudier                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vous faites des recherches sur Internet, à l'aide de moteurs de recherche | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vous connaissez des sites scientifiques ou des bases de données           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vous achetez des livres   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vous vous servez d'encyclopédies papier ou électroniques                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Qu15: Les bibliothèques de l'INSA vous semblent utiles pour :**

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

- |                        | OUI                      | NON                      |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Emprunter des ouvrages | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Aider à rédiger une bibliographie   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Travailler seul ou en groupe  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Faire découvrir de nouvelles informations (bases de données, revues électroniques...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Apprendre comment reconnaître des documents fiables et pertinents                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Partie 6 : La future médiathèque

**Qu16: Avez-vous entendu parler du projet de construction de la future médiathèque de l'INSA?**  
(<http://docinsa.insa-lyon.fr/qui-bibliotheques-3-1.php>)

Veillez sélectionner SEULEMENT une réponse

- OUI  
 NON

**Qu17: Parmi les services de la nouvelle médiathèque, par le(s)quel(s) seriez-vous intéressé?**

Choisissez TOUTES les réponses qui conviennent :

- Des documents accessibles dans les salles de lecture  
 Un automate de prêt des documents pour effectuer vos prêts en toute autonomie  
 Un automate de retour d'ouvrages quand la médiathèque est fermée  
 Des salles de travail équipées informatiquement (ordinateur, WIFI...) pour que vous puissiez travailler en groupe  
 Des postes de lecture pour les documents multimédia  
 Un coin détente pour lire les revues  
 Un coin cafétéria  
 Un coin exposition  
 Une documentation numérique  
 Un(e) bibliothécaire pour des conseils documentaires, sur place ou à distance

**Envoyer votre questionnaire.**

Merci d'avoir complété ce questionnaire. Veuillez répondre avant le 2008-01-25.

## Annexe 4 : Le document présenté au CDF

# Les bibliothèques de l'INSA: L'étude des non usagers

### I. Une demande politique

La politique documentaire du contrat quadriennal 2007/2010 de l'INSA de Lyon prévoit la mise en œuvre d'une démarche qualité, afin d'évaluer et d'améliorer l'accueil ainsi que les services offerts au public. Ces démarches passeront par une analyse approfondie des besoins des différentes catégories d'utilisateurs et par la mesure de leur satisfaction :

*"La mesure de la satisfaction des usagers devra s'évaluer, de différentes façons*

- *par des enquêtes de satisfaction auprès de tous les publics, à l'image de celle conduite en 2005*
- *par des mesures de l'usage comme le nombre de lecteurs inscrits et l'emprunt de documents. Pour le futur contrat l'atteinte des indicateurs suivants est visée : 80% d'étudiants inscrits, 50% des personnels inscrits, 100 000 documents en prêt à domicile,*
- *par la mesure de la consultation des documents numériques grâce à un système d'analyse des usages basé sur les groupes d'utilisateurs ; ce système sera en relation avec le système global d'information et notamment avec le système d'authentification des utilisateurs.*"<sup>8</sup>

En amont de la demande politique précisée par le contrat quadriennal 2007/2010, la mise en place de la Charte Marianne - charte sur la qualité de l'accueil - engage les bibliothèques de l'INSA à produire des statistiques et des rapports d'enquête pour ajuster au mieux l'offre et la demande.

*"Dorénavant :*

- *nous vous interrogerons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de l'accueil*
- *Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place*
- *Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis"*<sup>9</sup>

En vue de satisfaire ses engagements politiques, les bibliothèques de l'INSA de Lyon programment donc une nouvelle enquête pour cette année et investissent de nouveaux champs d'étude afin de prendre en compte la disparité de leurs publics.

<sup>8</sup> Contrat quadriennal 2007/2010, <http://csidoc.insa-lyon.fr/actualites.php?rub=136>

<sup>9</sup> Charte Marianne, <http://csidoc.insa-lyon.fr/actualites.php?rub=148>

## **II. Une enquête sur les non utilisateurs des services documentaires**

Ayant relevés une globale satisfaction des usagers après l'enquête de satisfaction menée en 2005, les services documentaires de l'INSA de Lyon ont décidé, pour cette nouvelle étude, de se focaliser sur les publics qui ne viennent pas aux bibliothèques : les non-usagers.

En effet, l'un des objectifs du contrat quadriennal est de comptabiliser près de 80% d'inscriptions estudiantines. Seulement, après lecture des statistiques annuelles de 2006/2007 concernant l'inscription des étudiants, il s'est avéré que plus de 40% des élèves, tous cycles confondus ne se rendaient jamais dans l'un des établissements documentaires. Or, les études sociologiques ont prouvées un lien solide entre la fréquentation des BU et la réussite des examens scolaires.<sup>10</sup>

En 1989, A. Miquel dans son rapport sur les bibliothèques universitaires<sup>11</sup>, affirme que la moitié des étudiants ne franchissent jamais le seuil de ces établissements. Aujourd'hui, l'annuaire 2005 des bibliothèques universitaires fait état d'un taux d'inscription de 86% des étudiants.

Une question primordiale nous vient alors à l'esprit : pourquoi les étudiants de l'INSA n'utilisent-ils pas plus la bibliothèque?

Il est donc tout à fait légitime voire essentiel de s'intéresser à ce non public.

De plus, l'analyse du public potentiel dans les bibliothèques, permettrait de soulever de probables lacunes et dysfonctionnements de celles-ci, et de mesurer également l'impact des services numériques de la bibliothèque sur ces non usagers. Ainsi, un étudiant peut en toute logique ne jamais se rendre physiquement à la bibliothèque mais faire usage des ressources électroniques.

La notion de non-public est un concept ambiguë. Apparu à la fin des années 60, dans les débats de politique culturelle, le non public est un terme qui désigne les personnes qui ne sont pas touchées ou qui sont indifférentes à l'offre culturelle<sup>12</sup>. Ces individus, qui ne fréquentent pas les établissements culturels sont qualifiés de non public car, ils n'ont pas les conditions et le capital économique, social ou culturel pour accéder à ce genre d'offre.

Concernant, les bibliothèques universitaires, notamment, il serait préférable de parler de non usagers, d'absent ou encore de public potentiel, en vertu du fait que la totalité des étudiants payent les droits d'inscription du service documentaire et qu'ils sont tous des usagers potentiels.

Le but général de l'enquête est donc de connaître et de comprendre les différents facteurs qui freinent la venue des étudiants à la bibliothèque, afin de s'adapter à leurs besoins et de les fidéliser.

**Problématique : Les bibliothèques de l'INSA, centres documentaires spécialisés en Sciences et Sciences sociales, apportent un appui direct et permanent aux activités pédagogiques et scientifiques de l'école d'ingénieurs, et desservent un public restreint et ciblé : les « insaliens ». Public inscrit de droit, près de la moitié des étudiants ne se rend pourtant pas physiquement aux bibliothèques pendant leur cursus scolaire. Il s'agit donc de penser les éléments du processus de fréquentation pour comprendre ce qui conduit les usagers potentiels à devenir des non usagers ou des publics virtuels, via le portail documentaire de l'INSA.**

<sup>10</sup> A. COULON, *Le métier d'étudiant*, PUF, 1997

<sup>11</sup> A. MIQUEL, *Les Bibliothèques universitaires, Rapport au Ministre d'Etat, Ministre de l'Education nationale de la Jeunesse et des Sports*, La Documentation Française, 1989

<sup>12</sup> [http://www2.culture.gouv.fr/deps/telechrg/tdd/publics/c\\_presen.pdf](http://www2.culture.gouv.fr/deps/telechrg/tdd/publics/c_presen.pdf)

Notons que la notion d'inscription est délicate. Effectivement, chaque étudiant est inscrit de droit dans les bibliothèques en début d'année, après avoir réglé les frais d'inscription. Une simple formalité est effectuée à l'accueil lorsque l'étudiant vient à la bibliothèque, pour activer son compte. C'est seulement à l'issue de cette inscription que l'étudiant est inscrit à la bibliothèque et peut emprunter des livres.

### **III. Hypothèses et méthodes d'enquête**

#### **Les hypothèses**

- Un public contraint : certains étudiants peuvent accumuler un ou plusieurs facteurs, qui les empêchent de se rendre physiquement à la bibliothèque : activité salariée, horaires d'ouverture des bibliothèques qui ne correspondent pas aux emplois du temps...
- Un public insatisfait : quelques élèves inscrits pendant leur premier cycle ne reviennent peut être pas car ils sont insatisfaits de certains services : système de prêt, adéquation des collections...
- Un public qui n'est pas dans le besoin.
- Concurrence avec d'autres bibliothèques et services (Internet)
- Un manque de communication de la part des bibliothèques. Les services documentaires ne seraient pas connus des étudiants admis directs, par exemple.

#### **L'échantillonnage**

En vue des contraintes temporelles et humaines, nous avons décidé d'étudier seulement le corpus des étudiants du deuxième cycle. Celui-ci s'avère le plus représentatif puisqu'il représente plus de 65% du total des effectifs de l'INSA et que ces étudiants sont les moins nombreux à fréquenter les services documentaires : environ 50% de non inscrits, contre 39% en premier cycle. De plus, nous estimons que les étudiants du deuxième cycle sont les usagers qui sont le plus dans le besoin. En effet, le premier cycle reste encore très scolaire alors qu'au deuxième cycle, des recherches documentaires complémentaires sont nécessaires pour approfondir les cours et mener la conduite des projets.

#### **Le mode de passation**

Le mode de passation du questionnaire s'effectuera par voie électronique, cependant, en vue des nombreux inconvénients il sera peut être nécessaire de compléter l'enquête par la distribution de questionnaires papier, en accord avec les départements.

- Avantage de la voie électronique :
  - Gain de coût et de temps
  - Permet de cibler l'échantillon et de toucher exclusivement les non utilisateurs
  - Traitement des données facilitées puisqu'elles seront déjà informatisées

- Inconvénients
- Taux de réponse incertain. Des enquêtes similaires, effectuées par voie électronique ont eu un faible taux de réponse. Exemple de Lyon 1, le retour papier de leur dernière enquête était de 75% alors qu'il n'y a eu que 7% de retour par voie électronique.
- Barrière psychologique : les étudiants prendront-ils le temps de répondre à ce questionnaire, concernant un lieu où ils ne se rendent jamais.

Pour l'ensemble de ces raisons, l'appui politique des départements est indispensable. De courtes rencontres pourront être organisées dans les départements pour expliquer et convaincre de l'importance de ce questionnaire.

#### **IV.Objectifs et analyse des résultats**

L'objectif est de comprendre et de cerner les comportements des non usagers pour connaître leurs attentes, leurs besoins et leurs insatisfactions afin de pouvoir les fidéliser, et adapter la nouvelle médiathèque.

Les résultats du questionnaire permettront de :

- Vérifier les hypothèses
- Discerner des profils de non usagers en fonction du genre, du niveau et département d'étude.
- Voir si ces non usagers sont en général hostiles à tous services documentaires (aucune inscription dans une bibliothèque universitaire ou municipale), ce qui révélerait soit un manque de besoin, soit une distance culturelle et sociale par rapport aux institutions culturelles, ou, savoir si ce public est seulement éloigné des services documentaires de l'INSA, ce qui pourrait faire transparaître une certaine insatisfaction ou une méconnaissance.
- Déceler les anciens usagers. Connaître la proportion d'élèves qui se sont inscrits pendant leur premier cycle et qui ne l'ont pas renouvelé pour leur deuxième cycle. Il peut s'agir d'un problème d'insatisfaction ou de situations contraignantes.
- Découvrir si ce public absent est si éloigné que cela des bibliothèques. En effet, considérés comme des non usagers, ils sont peut être des publics entièrement « virtuels ». Nous pourrions connaître les raisons de leur absence physique.
- Savoir comment ils effectuent leurs recherches documentaires. Cela nous permettra de comprendre :
  - 1) pourquoi ils privilégient un outil ou un service plutôt qu'un autre,
  - 2) s'ils sont ou non dans le besoin
  - 3) s'ils ont conscience que la bibliothèque est un service qui leur est offert pour les aider dans leur recherche documentaire.
- Voir l'impact des formations et présentations sur les inscriptions en premier cycle
- Les modalités de fréquence et d'usage serviront à appuyer les résultats.

## **V. Calendrier**

- 12/12/07 : Communication aux membres de la commission des des bibliothèques
- 18/12/07 : Communication en Conseil de la Formation
- 19/12/07 : Envoi du questionnaire par mail
- 10/01/08 : Envoi d'un rappel pour le questionnaire
- 20/01/08 : Clôture de l'enquête
- Courant mars : Analyse et communication d'un rapport

## **VI. Quelques données statistiques**

- Nombre d'admis directs : environ 30%
- Nombre d'étudiants du deuxième cycle : 2824
  
- Nombres d'étudiants en fonction du genre

|          | Femmes | Hommes |
|----------|--------|--------|
| 3e année | 260    | 678    |
| 4e année | 258    | 681    |
| 5e année | 258    | 689    |
| Total    | 776    | 2048   |

- Pourcentage de non inscrits dans les bibliothèques de l'INSA, en fonction des départements

| Département | %    |
|-------------|------|
| BS          | 42,8 |
| GCU         | 38,9 |
| GE          | 54,6 |
| GEN         | 48,3 |
| GMC         | 70,4 |
| GMD         | 50,5 |
| GI          | 37,8 |
| IF          | 67,3 |
| TC          | 59,4 |
| GMP         | 76,6 |



## Annexe 5 : Les synthèses par département

|  |
|--|
| <b>Résultats de l'enquête auprès des étudiants de deuxième cycle non inscrits<br/>dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon (janvier 2008)<br/>Département Bioscience</b> |
|--|

Les chiffres concernant le nombre d'étudiants inscrits datent de l'année 2006/2007

Les non réponses (étudiants qui n'ont pas répondu à la question) sont incluses dans le calcul des statistiques.

| <b>Profil des étudiants de Bioscience</b>          |                |              |                             |       |
|--|----------------|--------------|-----------------------------|-------|
|  | Département BS |              | Total départements 2e cycle |       |
|  | Nombre         | %            | Nombre                      | %     |
| Étudiants  | 140            | 4,9%         | 2824                        | 61,9% |
| Étudiants inscrits en bibliothèque INSA            | 80             | 57,2%        | 1396                        | 49,5% |
| <b>Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA</b> | <b>60</b>      | <b>42,8%</b> | 1428                        | 50,5% |
| <b>Étudiants non inscrits répondants</b>           | <b>29</b>      | <b>48,3%</b> | 386                         | 27%   |

| <b>Raison de la non inscription dans les bibliothèques de l'INSA</b> |                |              |                            |       |
|--|----------------|--------------|----------------------------|-------|
| Question à choix multiple  | Département BS |              | Total étudiants répondants |       |
|  | Nombre         | %            | Nombre                     | %     |
| <b>Pas besoin d'emprunter</b>  | <b>7</b>       | <b>24,1%</b> | 128                        | 33,1% |
| <b>A l'étranger ou en stage</b>                                      | <b>5</b>       | <b>17,2%</b> | 91                         | 23,5% |
| <b>Bibliothèque trop éloignée</b>                                    | <b>5</b>       | <b>17,2%</b> | 47                         | 12,1% |
| Insatisfaction du système de prêt                                    | 4              | 13,7%        | 32                         | 8,2%  |
| Collections inadaptées   | 3              | 10,3%        | 29                         | 7,5%  |
| Manque de temps  | 2              | 6,8%         | 28                         | 7,2%  |
| Inutilité des services   | 1              | 3,4%         | 28                         | 7,2%  |
| Accueil non satisfaisant   | 1              | 3,4%         | 8                          | 2%    |
| Insatisfaction des locaux  | 0              | 0%           | 18                         | 4,6%  |
| Autre  | 0              | 0%           | 12                         | 3,1%  |

| <b>Notoriété des bibliothèques et des services</b>   |                |       |                            |       |
|--|----------------|-------|----------------------------|-------|
|  | Département BS |       | Total étudiants répondants |       |
|  | Nombre         | %     | Nombre                     | %     |
| Connaissance des bibliothèques   | 21             | 72,4% | 287                        | 74%   |
| Connaissance du portail documentaire   | 17             | 58,6% | 311                        | 80,5% |
| Connaissance des conventions pour l'inscription gratuite dans les bibliothèques de science de Lyon | 17             | 58,6% | 175                        | 45,3% |
| Inscription en bibliothèques hors INSA   | 9              | 31%   | 92                         | 23,8% |

### Les services désirés pour l'infomédiathèque

|   | Département BS |       | Total étudiants répondants |       |
|---|----------------|-------|----------------------------|-------|
|   | Nombre         | %     | Nombre                     | %     |
| Bibliothécaire pour des conseils documentaires  | 18             | 62%   | 205                        | 53,1% |
| Automate de retour d'ouvrages                   | 18             | 62%   | 222                        | 57,5% |
| Salles de travail pour étudier en groupe        | 16             | 55,1% | 247                        | 63,9% |
| Documents accessibles en salle de lecture       | 15             | 51,7% | 195                        | 50,5% |
| Documentation numérique                         | 11             | 37,9% | 170                        | 44%   |
| Coin détente pour lire les revues               | 10             | 34,4% | 218                        | 56,4% |
| Automate de prêt de documents                   | 10             | 34,4% | 136                        | 35,2% |
| Postes de lecture pour les documents multimédia | 8              | 27,5% | 118                        | 30,5% |
| Coin exposition                                 | 6              | 20,6% | 133                        | 34,4% |
| Coin cafétéria                                  | 6              | 20,6% | 122                        | 31,6% |

### Les méthodes de travail

|   | Département BS |       | Total étudiants répondants |        |
|---|----------------|-------|----------------------------|--------|
|   | Nombre         | %     | Nombre                     | %      |
| Recherches documentaires sur le Web       | 24             | 82,7% | 330                        | 85,4%  |
| Connaissance d'autres sites scientifiques | 11             | 37,9% | 184                        | 47,6%  |
| Les cours suffisent pour étudier          | 9              | 31%   | 209                        | 54,15% |
| Consultation du portail documentaire      | 7              | 24,1% | 168                        | 43,5%  |
| Utilisation d'encyclopédies               | 4              | 13,7% | 230                        | 59,5%  |
| Achat de livres                           | 1              | 3,4%  | 93                         | 24%    |

**Résultats de l'enquête auprès des étudiants de deuxième cycle non inscrits  
dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon (janvier 2008)  
Département Génie électrique**

Les chiffres concernant le nombre d'étudiants inscrits datent de l'année 2006/2007

Les non réponses (étudiants qui n'ont pas répondu à la question) sont incluses dans le calcul des statistiques.

**Profil des étudiants de Génie électrique**

|  | Département GE |              | Total départements 2e cycle |       |
|--|----------------|--------------|-----------------------------|-------|
|  | Nombre         | %            | Nombre                      | %     |
| Étudiants  | 357            | 12,6%        | 2824                        | 61,9% |
| Étudiants inscrits en bibliothèque INSA            | 162            | 45,4%        | 1396                        | 49,5% |
| <b>Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA</b> | <b>195</b>     | <b>54,6%</b> | 1428                        | 50,5% |
| <b>Étudiants non inscrits répondants</b>           | <b>31</b>      | <b>15,8%</b> | 386                         | 27%   |

**Raison de la non inscription dans les bibliothèques de l'INSA**

| Question à choix multiple         | Département GE |              | Total étudiants répondants |       |
|-----------------------------------|----------------|--------------|----------------------------|-------|
|                                   | Nombre         | %            | Nombre                     | %     |
| <b>A l'étranger ou en stage</b>   | <b>10</b>      | <b>32,2%</b> | 91                         | 23,5% |
| Manque de temps                   | 2              | 6,4%         | 28                         | 7,2%  |
| <b>Bibliothèque trop éloignée</b> | <b>4</b>       | <b>12,9%</b> | 47                         | 12,1% |
| Accueil non satisfaisant          | 0              | 0%           | 8                          | 2%    |
| Insatisfaction des locaux         | 0              | 0%           | 18                         | 4,6%  |
| Collections inadaptées            | 3              | 9,6%         | 29                         | 7,5%  |
| Insatisfaction du système de prêt | 1              | 3,2%         | 32                         | 8,2%  |
| <b>Pas besoin d'emprunter</b>     | <b>11</b>      | <b>35,4%</b> | 128                        | 33,1% |
| Inutilité des services            | 2              | 6,4%         | 28                         | 7,2%  |
| Autre                             | 0              | 0%           | 12                         | 3,1%  |

**Notoriété des bibliothèques et des services**

|  | Département GE |       | Total étudiants répondants |       |
|--|----------------|-------|----------------------------|-------|
|  | Nombre         | %     | Nombre                     | %     |
| Connaissance des bibliothèques   | 25             | 80,6% | 276                        | 71%   |
| Inscription en bibliothèques hors INSA   | 6              | 19,3% | 92                         | 23,8% |
| Connaissance du portail documentaire   | 26             | 83,8% | 311                        | 80,5% |
| Connaissance des conventions pour l'inscription gratuite dans les bibliothèques de science de Lyon | 18             | 58%   | 175                        | 45,3% |

## Les services désirés pour l'infomédiathèque

|  | Département GE |              | Total étudiants répondants |       |
|--|----------------|--------------|----------------------------|-------|
|  | Nombre         | %            | Nombre                     | %     |
| <b>Documents accessibles en salle de lecture</b>           | <b>18</b>      | <b>58%</b>   | 195                        | 50,5% |
| Automate de prêt de documents                              | 10             | 32,2%        | 136                        | 35,2% |
| Automate de retour d'ouvrages                              | 16             | 51,6%        | 222                        | 57,5% |
| <b>Salles de travail pour étudier en groupe</b>            | <b>22</b>      | <b>70,9%</b> | 247                        | 63,9% |
| <b>Des bibliothécaires pour des conseils documentaires</b> | <b>18</b>      | <b>58%</b>   | 205                        | 53,1% |
| <b>Coin détente pour lire les revues</b>                   | <b>18</b>      | <b>58%</b>   | 218                        | 56,4% |
| Coin cafétéria   | 10             | 32,2%        | 122                        | 31,6% |
| Documentation numérique                                    | 11             | 35,4%        | 170                        | 44%   |
| Coin exposition  | 10             | 32,2%        | 133                        | 34,4% |
| Postes de lecture pour les documents multimédia            | 8              | 25,8%        | 118                        | 30,5% |

## Les méthodes de travail

|   | Département GE |       | Total étudiants répondants |        |
|---|----------------|-------|----------------------------|--------|
|   | Nombre         | %     | Nombre                     | %      |
| Les cours suffisent pour étudier          | 13             | 41,9% | 209                        | 54,15% |
| Recherches documentaires sur le Web       | 29             | 93,5% | 330                        | 85,4%  |
| Consultation du portail documentaire      | 15             | 48,3% | 168                        | 43,5%  |
| Connaissance d'autres sites scientifiques | 19             | 61,2% | 184                        | 47,6%  |
| Achat de livres                           | 7              | 22,5% | 93                         | 24%    |
| Utilisation d'encyclopédies               | 23             | 74,1% | 230                        | 59,5%  |

**Résultats de l'enquête auprès des étudiants de deuxième cycle non inscrits  
dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon (janvier 2008)  
Département Génie industriel**

Les chiffres concernant le nombre d'étudiants inscrits datent de l'année 2006/2007

Les non réponses (étudiants qui n'ont pas répondu à la question) sont incluses dans le calcul des statistiques.

**Profil des étudiants de Génie industriel**

|  | Département GI |              | Total départements 2e cycle |       |
|--|----------------|--------------|-----------------------------|-------|
|  | Nombre         | %            | Nombre                      | %     |
| Étudiants  | 246            | 8,7%         | 2824                        | 61,9% |
| Étudiants inscrits en bibliothèque INSA            | 178            | 72,4         | 1396                        | 49,5% |
| <b>Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA</b> | <b>68</b>      | <b>27,6%</b> | 1428                        | 50,5% |
| <b>Étudiants non inscrits répondants</b>           | <b>12</b>      | <b>17,6%</b> | 386                         | 27%   |

**Raison de la non inscription dans les bibliothèques de l'INSA**

| Question à choix multiple                | Département GI |            | Total étudiants répondants |       |
|--|----------------|------------|----------------------------|-------|
|  | Nombre         | %          | Nombre                     | %     |
| <b>A l'étranger ou en stage</b>          | <b>6</b>       | <b>50%</b> | 91                         | 23,5% |
| Manque de temps                          | 1              | 8,3%       | 28                         | 7,2%  |
| <b>Bibliothèque trop éloignée</b>        | <b>3</b>       | <b>25%</b> | 47                         | 12,1% |
| Accueil non satisfaisant                 | 0              | 0%         | 8                          | 2%    |
| Insatisfaction des locaux                | 1              | 8,3%       | 18                         | 4,6%  |
| Collections inadaptées                   | 2              | 16,6%      | 29                         | 7,5%  |
| <b>Insatisfaction du système de prêt</b> | <b>3</b>       | <b>25%</b> | 32                         | 8,2%  |
| Pas besoin d'emprunter                   | 2              | 16,6%      | 128                        | 33,1% |
| Inutilité des services                   | 1              | 8,3%       | 28                         | 7,2%  |
| Autre                                    | 0              | 0%         | 12                         | 3,1%  |

**Notoriété des bibliothèques et des services**

|  | Département GI |       | Total étudiants répondants |       |
|--|----------------|-------|----------------------------|-------|
|  | Nombre         | %     | Nombre                     | %     |
| Connaissance des bibliothèques   | 9              | 75%   | 276                        | 71%   |
| Inscription en bibliothèques hors INSA   | 4              | 33,3% | 92                         | 23,8% |
| Connaissance du portail documentaire   | 12             | 100%  | 311                        | 80,5% |
| Connaissance des conventions pour l'inscription gratuite dans les bibliothèques de science de Lyon | 5              | 41,6% | 175                        | 45,3% |

### Les services désirés pour l'infomédiathèque

|  | Département GI |              | Total étudiants répondants |       |
|--|----------------|--------------|----------------------------|-------|
|  | Nombre         | %            | Nombre                     | %     |
| Documents accessibles en salle de lecture                  | 5              | 41,6%        | 195                        | 50,5% |
| Automate de prêt de documents                              | 6              | 50%          | 136                        | 35,2% |
| <b>Automate de retour d'ouvrages</b>                       | <b>10</b>      | <b>83,3%</b> | 222                        | 57,5% |
| <b>Salles de travail pour étudier en groupe</b>            | <b>10</b>      | <b>83,3%</b> | 247                        | 63,9% |
| <b>Des bibliothécaires pour des conseils documentaires</b> | <b>10</b>      | <b>83,3%</b> | 205                        | 53,1% |
| Coin détente pour lire les revues                          | 6              | 50%          | 218                        | 56,4% |
| Coin cafétéria   | 4              | 33,3%        | 122                        | 31,6% |
| Documentation numérique                                    | 8              | 66,6%        | 170                        | 44%   |
| Coin exposition  | 7              | 58,3%        | 133                        | 34,4% |
| Postes de lecture pour les documents multimédia            | 5              | 41,6%        | 118                        | 30,5% |

### Les méthodes de travail

|   | Département GI |       | Total étudiants répondants |        |
|---|----------------|-------|----------------------------|--------|
|   | Nombre         | %     | Nombre                     | %      |
| Les cours suffisent pour étudier          | 8              | 66,6% | 209                        | 54,15% |
| Recherches documentaires sur le Web       | 11             | 91,6% | 330                        | 85,4%  |
| Consultation du portail documentaire      | 7              | 58,3% | 168                        | 43,5%  |
| Connaissance d'autres sites scientifiques | 6              | 50%   | 184                        | 47,6%  |
| Achat de livres                           | 3              | 25%   | 93                         | 24%    |
| Utilisation d'encyclopédies               | 9              | 75%   | 230                        | 59,5%  |

**Résultats de l'enquête auprès les étudiants de deuxième cycle non inscrits  
dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon (janvier 2008)  
Département Génie mécanique développement**

Les chiffres concernant le nombre d'étudiants inscrits datent de l'année 2006/2007

Les non réponses (étudiants qui n'ont pas répondu à la question) sont incluses dans le calcul des statistiques.

**Profil des étudiants de Génie mécanique développement**

|  | Département GMD |              | Total départements 2e cycle |       |
|--|-----------------|--------------|-----------------------------|-------|
|  | Nombre          | %            | Nombre                      | %     |
| Étudiants  | 237             | 8,2%         | 2824                        | 61,9% |
| Étudiants inscrits en bibliothèque INSA            | 117             | 49,4%        | 1396                        | 49,5% |
| <b>Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA</b> | <b>120</b>      | <b>50,6%</b> | 1428                        | 50,5% |
| <b>Étudiants non inscrits répondants</b>           | <b>45</b>       | <b>37,5%</b> | 386                         | 27%   |

**Raison de la non inscription dans les bibliothèques de l'INSA**

| Question à choix multiple                | Département GMD |              | Total étudiants répondants |       |
|--|-----------------|--------------|----------------------------|-------|
|  | Nombre          | %            | Nombre                     | %     |
| <b>A l'étranger ou en stage</b>          | <b>6</b>        | <b>13,3%</b> | 91                         | 23,5% |
| Manque de temps                          | 1               | 2,2%         | 28                         | 7,2%  |
| Bibliothèque trop éloignée               | 2               | 4,4%         | 47                         | 12,1% |
| Accueil non satisfaisant                 | 2               | 4,4%         | 8                          | 2%    |
| Insatisfaction des locaux                | 2               | 4,4%         | 18                         | 4,6%  |
| <b>Collections inadaptées</b>            | <b>4</b>        | <b>8,8%</b>  | 29                         | 7,5%  |
| <b>Insatisfaction du système de prêt</b> | <b>4</b>        | <b>8,8%</b>  | 32                         | 8,2%  |
| <b>Pas besoin d'emprunter</b>            | <b>11</b>       | <b>24,4%</b> | 128                        | 33,1% |
| Inutilité des services                   | 3               | 6,6%         | 28                         | 7,2%  |
| Autre                                    | 1               | 2,2%         | 12                         | 3,1%  |

**Notoriété des bibliothèques et des services**

|  | Département GMD |       | Total étudiants répondants |       |
|--|-----------------|-------|----------------------------|-------|
|  | Nombre          | %     | Nombre                     | %     |
| Connaissance des bibliothèques   | 34              | 75,5% | 276                        | 71%   |
| Inscription en bibliothèques hors INSA   | 13              | 28,8% | 92                         | 23,8% |
| Connaissance du portail documentaire   | 41              | 91,1% | 311                        | 80,5% |
| Connaissance des conventions pour l'inscription gratuite dans les bibliothèques de science de Lyon | 27              | 60%   | 175                        | 45,3% |

### Les services désirés pour l'infomédiathèque

|   | Département GMD |              | Total étudiants répondants |       |
|---|-----------------|--------------|----------------------------|-------|
|   | Nombre          | %            | Nombre                     | %     |
| Documents accessibles en salle de lecture           | 22              | 48,8%        | 195                        | 50,5% |
| Automate de prêt de documents                       | 22              | 48,8%        | 136                        | 35,2% |
| <b>Automate de retour d'ouvrages</b>                | <b>29</b>       | <b>64,4%</b> | 222                        | 57,5% |
| <b>Salles de travail pour étudier en groupe</b>     | <b>23</b>       | <b>51,1%</b> | 247                        | 63,9% |
| Des bibliothécaires pour des conseils documentaires | 22              | 48,8%        | 205                        | 53,1% |
| <b>Coin détente pour lire les revues</b>            | <b>27</b>       | <b>60%</b>   | 218                        | 56,4% |
| Coin cafétéria                                      | 14              | 31,1%        | 122                        | 31,6% |
| Documentation numérique                             | 16              | 35,5%        | 170                        | 44%   |
| Coin exposition                                     | 16              | 35,5%        | 133                        | 34,4% |
| Postes de lecture pour les documents multimédia     | 12              | 26,6%        | 118                        | 30,5% |

### Les méthodes de travail

|   | Département GMD |       | Total étudiants répondants |        |
|---|-----------------|-------|----------------------------|--------|
|   | Nombre          | %     | Nombre                     | %      |
| Les cours suffisent pour étudier          | 24              | 53,3% | 209                        | 54,15% |
| Recherches documentaires sur le Web       | 37              | 82,2% | 330                        | 85,4%  |
| Consultation du portail documentaire      | 26              | 57,7% | 168                        | 43,5%  |
| Connaissance d'autres sites scientifiques | 22              | 48,8% | 184                        | 47,6%  |
| Achat de livres                           | 8               | 17,7% | 93                         | 24%    |
| Utilisation d'encyclopédies               | 27              | 60%   | 230                        | 59,5%  |



**Résultats de l'enquête auprès des étudiants de deuxième cycle non inscrits  
dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon (janvier 2008)  
Département IF**

Les chiffres concernant le nombre d'étudiants inscrits datent de l'année 2006/2007

Les non réponses (étudiants qui n'ont pas répondu à la question) sont incluses dans le calcul des statistiques.

| <b>Profil des étudiants de IF</b>                  |                |              |                             |       |
|--|----------------|--------------|-----------------------------|-------|
|  | Département IF |              | Total départements 2e cycle |       |
|  | Nombre         | %            | Nombre                      | %     |
| Étudiants  | 401            | 14,1%        | 2824                        | 61,9% |
| Étudiants inscrits en bibliothèque INSA            | 232            | 57,9%        | 1396                        | 49,5% |
| <b>Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA</b> | <b>169</b>     | <b>42,1%</b> | 1428                        | 50,5% |
| <b>Étudiants non inscrits répondants</b>           | <b>71</b>      | <b>42%</b>   | 386                         | 27%   |

| <b>Raison de la non inscription dans les bibliothèques de l'INSA</b> |                |              |                            |       |
|--|----------------|--------------|----------------------------|-------|
| Question à choix multiple  | Département IF |              | Total étudiants répondants |       |
|  | Nombre         | %            | Nombre                     | %     |
| <b>A l'étranger ou en stage</b>                                      | <b>17</b>      | <b>23,9%</b> | 91                         | 23,5% |
| Manque de temps  | 3              | 4,2%         | 28                         | 7,2%  |
| <b>Bibliothèque trop éloignée</b>                                    | <b>12</b>      | <b>16,9%</b> | 47                         | 12,1% |
| Accueil non satisfaisant   | 1              | 1,4%         | 8                          | 2%    |
| Insatisfaction des locaux  | 3              | 4,2%         | 18                         | 4,6%  |
| Collections inadaptées   | 6              | 8,4%         | 29                         | 7,5%  |
| Insatisfaction du système de prêt                                    | 5              | 7%           | 32                         | 8,2%  |
| <b>Pas besoin d'emprunter</b>  | <b>41</b>      | <b>57,7%</b> | 128                        | 33,1% |
| Inutilité des services   | 11             | 15,4%        | 28                         | 7,2%  |
| Autre  | 4              | 5,6%         | 12                         | 3,1%  |

| <b>Notoriété des bibliothèques et des services</b>   |                |       |                            |       |
|--|----------------|-------|----------------------------|-------|
|  | Département IF |       | Total étudiants répondants |       |
|  | Nombre         | %     | Nombre                     | %     |
| Connaissance des bibliothèques   | 45             | 63,3% | 276                        | 71%   |
| Inscription en bibliothèques hors INSA   | 15             | 21,1% | 92                         | 23,8% |
| Connaissance du portail documentaire   | 60             | 84,5% | 311                        | 80,5% |
| Connaissance des conventions pour l'inscription gratuite dans les bibliothèques de science de Lyon | 33             | 46,4% | 175                        | 45,3% |

### Les services désirés pour l'infomédiathèque

|   | Département IF |              | Total étudiants répondants |       |
|---|----------------|--------------|----------------------------|-------|
|   | Nombre         | %            | Nombre                     | %     |
| Documents accessibles en salle de lecture           | 27             | 38%          | 195                        | 50,5% |
| Automate de prêt de documents                       | 24             | 33,8%        | 136                        | 35,2% |
| <b>Automate de retour d'ouvrages</b>                | <b>39</b>      | <b>54,9%</b> | 222                        | 57,5% |
| <b>Salles de travail pour étudier en groupe</b>     | <b>42</b>      | <b>59,1%</b> | 247                        | 63,9% |
| Des bibliothécaires pour des conseils documentaires | 26             | 36,6%        | 205                        | 53,1% |
| Coin détente pour lire les revues                   | 37             | 52,1%        | 218                        | 56,4% |
| Coin cafétéria                                      | 18             | 25,3%        | 122                        | 31,6% |
| <b>Documentation numérique</b>                      | <b>38</b>      | <b>53,5%</b> | 170                        | 44%   |
| Coin exposition                                     | 21             | 29,5%        | 133                        | 34,4% |
| Postes de lecture pour les documents multimédia     | 19             | 26,7%        | 118                        | 30,5% |

### Les méthodes de travail

|   | Département IF |       | Total étudiants répondants |        |
|---|----------------|-------|----------------------------|--------|
|   | Nombre         | %     | Nombre                     | %      |
| Les cours suffisent pour étudier          | 35             | 49,2% | 209                        | 54,15% |
| Recherches documentaires sur le Web       | 67             | 94,3% | 330                        | 85,4%  |
| Consultation du portail documentaire      | 20             | 28,1% | 168                        | 43,5%  |
| Connaissance d'autres sites scientifiques | 44             | 61,4% | 184                        | 47,6%  |
| Achat de livres                           | 27             | 38%   | 93                         | 24%    |
| Utilisation d'encyclopédies               | 46             | 64,7% | 230                        | 59,5%  |

**Résultats de l'enquête auprès des étudiants de deuxième cycle non inscrits  
dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon (janvier 2008)  
Département Génie civil et urbanisme**

Les chiffres concernant le nombre d'étudiants inscrits datent de l'année 2006/2007

Les non réponses (étudiants qui n'ont pas répondu à la question) sont incluses dans le calcul des statistiques.

**Profil des étudiants de Génie civil et urbanisme**

|  | Département GCU |              | Total départements 2e cycle |       |
|--|-----------------|--------------|-----------------------------|-------|
|  | Nombre          | %            | Nombre                      | %     |
| Étudiants  | 293             | 10,3%        | 2824                        | 61,9% |
| Étudiants inscrits en bibliothèque INSA            | 179             | 61,1%        | 1396                        | 49,5% |
| <b>Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA</b> | <b>114</b>      | <b>38,9%</b> | 1428                        | 50,5% |
| <b>Étudiants non inscrits répondants</b>           | <b>23</b>       | <b>20,1%</b> | 386                         | 27%   |

**Raison de la non inscription dans les bibliothèques de l'INSA**

| Question à choix multiple                | Département GCU |              | Total étudiants répondants |       |
|--|-----------------|--------------|----------------------------|-------|
|  | Nombre          | %            | Nombre                     | %     |
| <b>A l'étranger ou en stage</b>          | <b>4</b>        | <b>17,3%</b> | 91                         | 23,5% |
| <b>Manque de temps</b>                   | <b>4</b>        | <b>17,3%</b> | 28                         | 7,2%  |
| Bibliothèque trop éloignée               | 1               | 4,3%         | 47                         | 12,1% |
| Accueil non satisfaisant                 | 1               | 4,3%         | 8                          | 2%    |
| <b>Insatisfaction des locaux</b>         | <b>4</b>        | <b>17,3%</b> | 18                         | 4,6%  |
| Collections inadaptées                   | 2               | 8,6%         | 29                         | 7,5%  |
| <b>Insatisfaction du système de prêt</b> | <b>4</b>        | <b>17,3%</b> | 32                         | 8,2%  |
| <b>Pas besoin d'emprunter</b>            | <b>4</b>        | <b>17,3%</b> | 128                        | 33,1% |
| Inutilité des services                   | 0               | 0%           | 28                         | 7,2%  |
| Autre                                    | 2               | 8,6%         | 12                         | 3,1%  |

**Notoriété des bibliothèques et des services**

|  | Département GCU |       | Total étudiants répondants |       |
|--|-----------------|-------|----------------------------|-------|
|  | Nombre          | %     | Nombre                     | %     |
| Connaissance des bibliothèques   | 18              | 78,2% | 276                        | 71%   |
| Inscription en bibliothèques hors INSA   | 11              | 47,8% | 92                         | 23,8% |
| Connaissance du portail documentaire   | 15              | 65,2% | 311                        | 80,5% |
| Connaissance des conventions pour l'inscription gratuite dans les bibliothèques de science de Lyon | 7               | 30,4% | 175                        | 45,3% |

### Les services désirés pour l'infomédiathèque

|  | Département GCU |              | Total étudiants répondants |       |
|--|-----------------|--------------|----------------------------|-------|
|  | Nombre          | %            | Nombre                     | %     |
| Documents accessibles en salle de lecture                  | 14              | 60,8%        | 195                        | 50,5% |
| Automate de prêt de documents                              | 11              | 47,8%        | 136                        | 35,2% |
| <b>Automate de retour d'ouvrages</b>                       | <b>15</b>       | <b>65,2%</b> | 222                        | 57,5% |
| <b>Salles de travail pour étudier en groupe</b>            | <b>15</b>       | <b>65,2%</b> | 247                        | 63,9% |
| <b>Des bibliothécaires pour des conseils documentaires</b> | <b>16</b>       | <b>69,5%</b> | 205                        | 53,1% |
| <b>Coin détente pour lire les revues</b>                   | <b>18</b>       | <b>78,2%</b> | 218                        | 56,4% |
| Coin cafétéria   | 12              | 52,1%        | 122                        | 31,6% |
| Documentation numérique                                    | 8               | 34,7%        | 170                        | 44%   |
| Coin exposition  | 13              | 56,5%        | 133                        | 34,4% |
| Postes de lecture pour les documents multimédia            | 9               | 39,1%        | 118                        | 30,5% |

### Les méthodes de travail

|   | Département GCU |       | Total étudiants répondants |        |
|---|-----------------|-------|----------------------------|--------|
|   | Nombre          | %     | Nombre                     | %      |
| Les cours suffisent pour étudier          | 14              | 60,8% | 209                        | 54,15% |
| Recherches documentaires sur le Web       | 20              | 86,9% | 330                        | 85,4%  |
| Consultation du portail documentaire      | 7               | 30,4% | 168                        | 43,5%  |
| Connaissance d'autres sites scientifiques | 7               | 30,4% | 184                        | 47,6%  |
| Achat de livres                           | 7               | 30,4% | 93                         | 24%    |
| Utilisation d'encyclopédies               | 14              | 60,8% | 230                        | 59,5%  |

**Résultats de l'enquête auprès des étudiants de deuxième cycle non inscrits  
dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon (janvier 2008)  
Département Génie énergétique et environnement**

Les chiffres concernant le nombre d'étudiants inscrits datent de l'année 2006/2007

Les non réponses (étudiants qui n'ont pas répondu à la question) sont incluses dans le calcul des statistiques.

**Profil des étudiants de Génie énergétique et environnement**

|  | Département GEN |              | Total départements 2e cycle |       |
|--|-----------------|--------------|-----------------------------|-------|
|  | Nombre          | %            | Nombre                      | %     |
| Étudiants  | 182             | 6,4%         | 2824                        | 61,9% |
| Étudiants inscrits en bibliothèque INSA            | 94              | 51,4%        | 1396                        | 49,5% |
| <b>Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA</b> | <b>88</b>       | <b>48,3%</b> | 1428                        | 50,5% |
| <b>Étudiants non inscrits répondants</b>           | <b>31</b>       | <b>35,2%</b> | 386                         | 27%   |

**Raison de la non inscription dans les bibliothèques de l'INSA**

| Question à choix multiple         | Département GEN |              | Total étudiants répondants |       |
|-----------------------------------|-----------------|--------------|----------------------------|-------|
|                                   | Nombre          | %            | Nombre                     | %     |
| <b>A l'étranger ou en stage</b>   | <b>9</b>        | <b>29%</b>   | 91                         | 23,5% |
| <b>Manque de temps</b>            | <b>5</b>        | <b>16,1%</b> | 28                         | 7,2%  |
| <b>Bibliothèque trop éloignée</b> | <b>5</b>        | <b>16,1%</b> | 47                         | 12,1% |
| Accueil non satisfaisant          | 0               | 0%           | 8                          | 2%    |
| Insatisfaction des locaux         | 1               | 3,2%         | 18                         | 4,6%  |
| Collections inadaptées            | 2               | 6,4%         | 29                         | 7,5%  |
| Insatisfaction du système de prêt | 3               | 9,6%         | 32                         | 8,2%  |
| Pas besoin d'emprunter            | 9               | <b>29%</b>   | 128                        | 33,1% |
| Inutilité des services            | 4               | 12,9%        | 28                         | 7,2%  |
| Autre                             | 2               | 6,4%         | 12                         | 3,1%  |

**Notoriété des bibliothèques et des services**

|  | Département GEN |       | Total étudiants répondants |       |
|--|-----------------|-------|----------------------------|-------|
|  | Nombre          | %     | Nombre                     | %     |
| Connaissance des bibliothèques   | 26              | 83,8% | 276                        | 71%   |
| Inscription en bibliothèques hors INSA   | 7               | 22,5% | 92                         | 23,8% |
| Connaissance du portail documentaire   | 29              | 93,5% | 311                        | 80,5% |
| Connaissance des conventions pour l'inscription gratuite dans les bibliothèques de science de Lyon | 14              | 45,1% | 175                        | 45,3% |

### Les services désirés pour l'infomédiathèque

|  | Département GEN |              | Total étudiants répondants |       |
|--|-----------------|--------------|----------------------------|-------|
|  | Nombre          | %            | Nombre                     | %     |
| Documents accessibles en salle de lecture                  | 17              | 54,8%        | 195                        | 50,5% |
| Automate de prêt de documents                              | 6               | 19,3%        | 136                        | 35,2% |
| <b>Automate de retour d'ouvrages</b>                       | <b>20</b>       | <b>64,5%</b> | 222                        | 57,5% |
| <b>Salles de travail pour étudier en groupe</b>            | <b>22</b>       | <b>70,9%</b> | 247                        | 63,9% |
| <b>Des bibliothécaires pour des conseils documentaires</b> | <b>19</b>       | <b>61,2%</b> | 205                        | 53,1% |
| Coin détente pour lire les revues                          | 17              | 54,8%        | 218                        | 56,4% |
| Coin cafétéria   | 8               | 25,8%        | 122                        | 31,6% |
| Documentation numérique                                    | 16              | 51,6%        | 170                        | 44%   |
| Coin exposition  | 10              | 32,2%        | 133                        | 34,4% |
| Postes de lecture pour les documents multimédia            | 12              | 38,7%        | 118                        | 30,5% |

### Les méthodes de travail

|   | Département GEN |       | Total étudiants répondants |        |
|---|-----------------|-------|----------------------------|--------|
|   | Nombre          | %     | Nombre                     | %      |
| Les cours suffisent pour étudier          | 20              | 64,5% | 209                        | 54,15% |
| Recherches documentaires sur le Web       | 27              | 87%   | 330                        | 85,4%  |
| Consultation du portail documentaire      | 25              | 80,6% | 168                        | 43,5%  |
| Connaissance d'autres sites scientifiques | 15              | 48,3% | 184                        | 47,6%  |
| Achat de livres                           | 6               | 19,3% | 93                         | 24%    |
| Utilisation d'encyclopédies               | 21              | 67,7% | 230                        | 59,5%  |

**Résultats de l'enquête auprès des étudiants de deuxième cycle non inscrits  
dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon (janvier 2008)  
Département Génie mécanique conception**

Les chiffres concernant le nombre d'étudiants inscrits datent de l'année 2006/2007

Les non réponses (étudiants qui n'ont pas répondu à la question) sont incluses dans le calcul des statistiques.

**Profil des étudiants de Génie mécanique conception**

|  | Département GMC |              | Total départements 2e cycle |       |
|--|-----------------|--------------|-----------------------------|-------|
|  | Nombre          | %            | Nombre                      | %     |
| Étudiants  | 430             | 15,2%        | 2824                        | 61,9% |
| Étudiants inscrits en bibliothèque INSA            | 127             | 29,6%        | 1396                        | 49,5% |
| <b>Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA</b> | <b>303</b>      | <b>70,4%</b> | 1428                        | 50,5% |
| <b>Étudiants non inscrits répondants</b>           | <b>76</b>       | <b>25%</b>   | 386                         | 27%   |

**Raison de la non inscription dans les bibliothèques de l'INSA**

| Question à choix multiple         | Département GMC |              | Total étudiants répondants |       |
|-----------------------------------|-----------------|--------------|----------------------------|-------|
|                                   | Nombre          | %            | Nombre                     | %     |
| <b>A l'étranger ou en stage</b>   | <b>23</b>       | <b>30,2%</b> | 91                         | 23,5% |
| Manque de temps                   | 4               | 5,2%         | 28                         | 7,2%  |
| <b>Bibliothèque trop éloignée</b> | <b>8</b>        | <b>10,5%</b> | 47                         | 12,1% |
| Accueil non satisfaisant          | 3               | 3,9%         | 8                          | 2%    |
| Insatisfaction des locaux         | 4               | 5,2%         | 18                         | 4,6%  |
| Collections inadaptées            | 5               | 6,5%         | 29                         | 7,5%  |
| Insatisfaction du système de prêt | 6               | 7,8%         | 32                         | 8,2%  |
| <b>Pas besoin d'emprunter</b>     | <b>28</b>       | <b>36,8%</b> | 128                        | 33,1% |
| Inutilité des services            | 3               | 3,9%         | 28                         | 7,2%  |
| Autre                             | 3               | 3,9%         | 12                         | 3,1%  |

**Notoriété des bibliothèques et des services**

|  | Département GMC |       | Total étudiants répondants |       |
|--|-----------------|-------|----------------------------|-------|
|  | Nombre          | %     | Nombre                     | %     |
| Connaissance des bibliothèques   | 60              | 78,9% | 276                        | 71%   |
| Inscription en bibliothèques hors INSA   | 17              | 22,3% | 92                         | 23,8% |
| Connaissance du portail documentaire   | 60              | 78,9% | 311                        | 80,5% |
| Connaissance des conventions pour l'inscription gratuite dans les bibliothèques de science de Lyon | 28              | 36,8% | 175                        | 45,3% |

### Les services désirés pour l'infomédiathèque

|   | Département GMC |              | Total étudiants répondants |       |
|---|-----------------|--------------|----------------------------|-------|
|   | Nombre          | %            | Nombre                     | %     |
| <b>Documents accessibles en salle de lecture</b>    | <b>42</b>       | <b>55,2%</b> | 195                        | 50,5% |
| Automate de prêt de documents                       | 22              | 28,9%        | 136                        | 35,2% |
| Automate de retour d'ouvrages                       | 38              | 50%          | 222                        | 57,5% |
| <b>Salles de travail pour étudier en groupe</b>     | <b>55</b>       | <b>72,3%</b> | 247                        | 63,9% |
| Des bibliothécaires pour des conseils documentaires | 39              | 51,3%        | 205                        | 53,1% |
| <b>Coin détente pour lire les revues</b>            | <b>51</b>       | <b>67,1%</b> | 218                        | 56,4% |
| Coin cafétéria                                      | 29              | 38,1%        | 122                        | 31,6% |
| Documentation numérique                             | 31              | 40,7%        | 170                        | 44%   |
| Coin exposition                                     | 33              | 43,4%        | 133                        | 34,4% |
| Postes de lecture pour les documents multimédia     | 28              | 36,8%        | 118                        | 30,5% |

### Les méthodes de travail

|   | Département GMC |       | Total étudiants répondants |        |
|---|-----------------|-------|----------------------------|--------|
|   | Nombre          | %     | Nombre                     | %      |
| Les cours suffisent pour étudier          | 51              | 67,1% | 209                        | 54,15% |
| Recherches documentaires sur le Web       | 63              | 82,8% | 330                        | 85,4%  |
| Consultation du portail documentaire      | 29              | 38,1% | 168                        | 43,5%  |
| Connaissance d'autres sites scientifiques | 31              | 40,7% | 184                        | 47,6%  |
| Achat de livres                           | 16              | 21%   | 93                         | 24%    |
| Utilisation d'encyclopédies               | 40              | 52,6% | 230                        | 59,5%  |



**Résultats de l'enquête auprès des étudiants de deuxième cycle non inscrits  
dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon (janvier 2008)  
Département Génie mécanique procédés plasturgie**

Les chiffres concernant le nombre d'étudiants inscrits datent de l'année 2006/2007

Les non réponses (étudiants qui n'ont pas répondu à la question) sont incluses dans le calcul des statistiques.

**Profil des étudiants de Génie mécanique procédés plasturgie**

|  | Département GMPP |             | Total départements 2e cycle |              |
|--|------------------|-------------|-----------------------------|--------------|
|  | Nombre           | %           | Nombre                      | %            |
| Étudiants  | 60               | 2,1%        | 2824                        | 61,9%        |
| Étudiants inscrits en bibliothèque INSA            | 15               | 25%         | 1396                        | 49,5%        |
| <b>Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA</b> | <b>45</b>        | <b>75%</b>  | <b>1428</b>                 | <b>50,5%</b> |
| <b>Étudiants non inscrits répondants</b>           | <b>1</b>         | <b>2,1%</b> | <b>386</b>                  | <b>27%</b>   |

**Raison de la non inscription dans les bibliothèques de l'INSA**

| Question à choix multiple         | Département GMPP |    | Total étudiants répondants |       |
|-----------------------------------|------------------|----|----------------------------|-------|
|                                   | Nombre           | %  | Nombre                     | %     |
| A l'étranger ou en stage          | 0                | 0% | 91                         | 23,5% |
| Manque de temps                   | 0                | 0% | 28                         | 7,2%  |
| Bibliothèque trop éloignée        | 0                | 0% | 47                         | 12,1% |
| Accueil non satisfaisant          | 0                | 0% | 8                          | 2%    |
| Insatisfaction des locaux         | 0                | 0% | 18                         | 4,6%  |
| Collections inadaptées            | 0                | 0% | 29                         | 7,5%  |
| Insatisfaction du système de prêt | 0                | 0% | 32                         | 8,2%  |
| Pas besoin d'emprunter            | 0                | 0% | 128                        | 33,1% |
| Inutilité des services            | 0                | 0% | 28                         | 7,2%  |
| Autre                             | 0                | 0% | 12                         | 3,1%  |

**Notoriété des bibliothèques et des services**

|  | Département GMPP |      | Total étudiants répondants |       |
|--|------------------|------|----------------------------|-------|
|  | Nombre           | %    | Nombre                     | %     |
| Connaissance des bibliothèques   | 1                | 2,2% | 276                        | 71%   |
| Inscription en bibliothèques hors INSA   | 0                | 0%   | 92                         | 23,8% |
| Connaissance du portail documentaire   | 1                | 2,2% | 311                        | 80,5% |
| Connaissance des conventions pour l'inscription gratuite dans les bibliothèques de science de Lyon | 0                | 0%   | 175                        | 45,3% |

### Les services désirés pour l'infomédiathèque

|   | Département GMPP |      | Total étudiants répondants |       |
|---|------------------|------|----------------------------|-------|
|   | Nombre           | %    | Nombre                     | %     |
| Documents accessibles en salle de lecture           | 1                | 2,2% | 195                        | 50,5% |
| Automate de prêt de documents                       | 1                | 2,2% | 136                        | 35,2% |
| Automate de retour d'ouvrages                       | 1                | 2,2% | 222                        | 57,5% |
| Salles de travail pour étudier en groupe            | 1                | 2,2% | 247                        | 63,9% |
| Des bibliothécaires pour des conseils documentaires | 1                | 2,2% | 205                        | 53,1% |
| Coin détente pour lire les revues                   | 0                | 0%   | 218                        | 56,4% |
| Coin cafétéria                                      | 0                | 0%   | 122                        | 31,6% |
| Documentation numérique                             | 0                | 0%   | 170                        | 44%   |
| Coin exposition                                     | 0                | 0%   | 133                        | 34,4% |
| Postes de lecture pour les documents multimédia     | 1                | 2,2% | 118                        | 30,5% |

### Les méthodes de travail

|   | Département GMPP |      | Total étudiants répondants |        |
|---|------------------|------|----------------------------|--------|
|   | Nombre           | %    | Nombre                     | %      |
| Les cours suffisent pour étudier          | 1                | 2,2% | 209                        | 54,15% |
| Recherches documentaires sur le Web       | 1                | 2,2% | 330                        | 85,4%  |
| Consultation du portail documentaire      | 1                | 2,2% | 168                        | 43,5%  |
| Connaissance d'autres sites scientifiques | 0                | 0%   | 184                        | 47,6%  |
| Achat de livres                           | 1                | 2,2% | 93                         | 24%    |
| Utilisation d'encyclopédies               | 1                | 2,2% | 230                        | 59,5%  |

**Résultats de l'enquête auprès des étudiants de deuxième cycle non inscrits  
dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon (janvier 2008)  
Département Sciences et génie des matériaux**

Les chiffres concernant le nombre d'étudiants inscrits datent de l'année 2006/2007

Les non réponses (étudiants qui n'ont pas répondu à la question) sont incluses dans le calcul des statistiques.

**Profil des étudiants de Science et génie des matériaux**

|  | Département SGM |            | Total départements 2e cycle |       |
|--|-----------------|------------|-----------------------------|-------|
|  | Nombre          | %          | Nombre                      | %     |
| Étudiants  | 246             | 8,7%       | 2824                        | 61,9% |
| Étudiants inscrits en bibliothèque INSA            | 118             | 43%        | 1396                        | 49,5% |
| <b>Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA</b> | <b>128</b>      | <b>52%</b> | 1428                        | 50,5% |
| <b>Étudiants non inscrits répondants</b>           | <b>33</b>       | <b>25%</b> | 386                         | 27%   |

**Raison de la non inscription dans les bibliothèques de l'INSA**

| Question à choix multiple         | Département SGM |              | Total étudiants répondants |       |
|-----------------------------------|-----------------|--------------|----------------------------|-------|
|                                   | Nombre          | %            | Nombre                     | %     |
| <b>A l'étranger ou en stage</b>   | <b>7</b>        | <b>21,2%</b> | 91                         | 23,5% |
| <b>Manque de temps</b>            | <b>4</b>        | <b>12,1%</b> | 28                         | 7,2%  |
| Bibliothèque trop éloignée        | 1               | 3%           | 47                         | 12,1% |
| Accueil non satisfaisant          | 0               | 0%           | 8                          | 2%    |
| Insatisfaction des locaux         | 1               | 3%           | 18                         | 4,6%  |
| Collections inadaptées            | 0               | 0%           | 29                         | 7,5%  |
| Insatisfaction du système de prêt | 0               | 0%           | 32                         | 8,2%  |
| <b>Pas besoin d'emprunter</b>     | <b>7</b>        | <b>21,2%</b> | 128                        | 33,1% |
| Inutilité des services            | 1               | 3%           | 28                         | 7,2%  |
| Autre                             | 0               | 0%           | 12                         | 3,1%  |

**Notoriété des bibliothèques et des services**

|  | Département SGM |       | Total étudiants répondants |       |
|--|-----------------|-------|----------------------------|-------|
|  | Nombre          | %     | Nombre                     | %     |
| Connaissance des bibliothèques   | 24              | 72,7% | 276                        | 71%   |
| Inscription en bibliothèques hors INSA   | 6               | 18,1% | 92                         | 23,8% |
| Connaissance du portail documentaire   | 26              | 78,7% | 311                        | 80,5% |
| Connaissance des conventions pour l'inscription gratuite dans les bibliothèques de science de Lyon | 16              | 48,4% | 175                        | 45,3% |

### Les services désirés pour l'infomédiathèque

|  | Département SGM |              | Total étudiants répondants |       |
|--|-----------------|--------------|----------------------------|-------|
|  | Nombre          | %            | Nombre                     | %     |
| <b>Documents accessibles en salle de lecture</b>           | <b>19</b>       | <b>57,5%</b> | 195                        | 50,5% |
| Automate de prêt de documents                              | 9               | 27,2%        | 136                        | 35,2% |
| Automate de retour d'ouvrages                              | 19              | 57,5%        | 222                        | 57,5% |
| <b>Salles de travail pour étudier en groupe</b>            | <b>20</b>       | <b>60,6%</b> | 247                        | 63,9% |
| <b>Des bibliothécaires pour des conseils documentaires</b> | <b>22</b>       | <b>66,6%</b> | 205                        | 53,1% |
| Coin détente pour lire les revues                          | 17              | 51,1%        | 218                        | 56,4% |
| Coin cafétéria   | 9               | 27,2%        | 122                        | 31,6% |
| Documentation numérique                                    | 14              | 42,4%        | 170                        | 44%   |
| Coin exposition  | 11              | 33,3%        | 133                        | 34,4% |
| Postes de lecture pour les documents multimédia            | 11              | 33,3%        | 118                        | 30,5% |

### Les méthodes de travail

|   | Département SGM |       | Total étudiants répondants |        |
|---|-----------------|-------|----------------------------|--------|
|   | Nombre          | %     | Nombre                     | %      |
| Les cours suffisent pour étudier          | 21              | 63,6% | 209                        | 54,15% |
| Recherches documentaires sur le Web       | 29              | 87,8% | 330                        | 85,4%  |
| Consultation du portail documentaire      | 15              | 45,4% | 168                        | 43,5%  |
| Connaissance d'autres sites scientifiques | 16              | 48,4% | 184                        | 47,6%  |
| Achat de livres                           | 6               | 18,1% | 93                         | 24%    |
| Utilisation d'encyclopédies               | 23              | 69,6% | 230                        | 59,5%  |

**Résultats de l'enquête auprès des étudiants de deuxième cycle non inscrits  
dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon (janvier 2008)  
Département Télécommunication**

Les chiffres concernant le nombre d'étudiants inscrits datent de l'année 2006/2007

Les non réponses (étudiants qui n'ont pas répondu à la question) sont incluses dans le calcul des statistiques.

| <b>Profil des étudiants de Télécommunication</b>   |                |              |                             |       |
|--|----------------|--------------|-----------------------------|-------|
|  | Département TC |              | Total départements 2e cycle |       |
|  | Nombre         | %            | Nombre                      | %     |
| Étudiants  | 232            | 8,2%         | 2824                        | 61,9% |
| Étudiants inscrits en bibliothèque INSA            | 94             | 40,6%        | 1396                        | 49,5% |
| <b>Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA</b> | <b>138</b>     | <b>59,4%</b> | 1428                        | 50,5% |
| <b>Étudiants non inscrits répondants</b>           | <b>28</b>      | <b>20,2%</b> | 386                         | 27%   |

| <b>Raison de la non inscription dans les bibliothèques de l'INSA</b> |                |              |                            |       |
|--|----------------|--------------|----------------------------|-------|
| Question à choix multiple  | Département TC |              | Total étudiants répondants |       |
|  | Nombre         | %            | Nombre                     | %     |
| <b>A l'étranger ou en stage</b>                                      | <b>4</b>       | <b>14,2%</b> | 91                         | 23,5% |
| Manque de temps  | 3              | 10,7%        | 28                         | 7,2%  |
| Bibliothèque trop éloignée   | 6              | 21,4%        | 47                         | 12,1% |
| Accueil non satisfaisant   | 0              | 0%           | 8                          | 2%    |
| Insatisfaction des locaux  | 2              | 7,1%         | 18                         | 4,6%  |
| Collections inadaptées   | 2              | 7,1%         | 29                         | 7,5%  |
| <b>Insatisfaction du système de prêt</b>                             | <b>4</b>       | <b>14,2%</b> | 32                         | 8,2%  |
| <b>Pas besoin d'emprunter</b>  | <b>7</b>       | <b>25%</b>   | 128                        | 33,1% |
| Inutilité des services   | 2              | 7,1%         | 28                         | 7,2%  |
| Autre  | 0              | 0%           | 12                         | 3,1%  |

| <b>Notoriété des bibliothèques et des services</b>   |                |       |                            |       |
|--|----------------|-------|----------------------------|-------|
|  | Département TC |       | Total étudiants répondants |       |
|  | Nombre         | %     | Nombre                     | %     |
| Connaissance des bibliothèques   | 25             | 89,2% | 276                        | 71%   |
| Inscription en bibliothèques hors INSA   | 4              | 14,2% | 92                         | 23,8% |
| Connaissance du portail documentaire   | 24             | 85,7% | 311                        | 80,5% |
| Connaissance des conventions pour l'inscription gratuite dans les bibliothèques de science de Lyon | 10             | 35,7% | 175                        | 45,3% |

**Les services désirés pour l'infomédiathèque**

|   | Département TC |              | Total étudiants répondants |       |
|---|----------------|--------------|----------------------------|-------|
|   | Nombre         | %            | Nombre                     | %     |
| Documents accessibles en salle de lecture           | 15             | 53,5%        | 195                        | 50,5% |
| Automate de prêt de documents                       | 15             | 53,5%        | 136                        | 35,2% |
| <b>Automate de retour d'ouvrages</b>                | <b>17</b>      | <b>60,7%</b> | 222                        | 57,5% |
| <b>Salles de travail pour étudier en groupe</b>     | <b>21</b>      | <b>75%</b>   | 247                        | 63,9% |
| Des bibliothécaires pour des conseils documentaires | 14             | 50%          | 205                        | 53,1% |
| <b>Coin détente pour lire les revues</b>            | <b>17</b>      | <b>60,7%</b> | 218                        | 56,4% |
| Coin cafétéria                                      | 12             | 42,8%        | 122                        | 31,6% |
| <b>Documentation numérique</b>                      | <b>17</b>      | <b>60,7%</b> | 170                        | 44%   |
| Coin exposition                                     | 6              | 21,4%        | 133                        | 34,4% |
| Postes de lecture pour les documents multimédia     | 5              | 17,8%        | 118                        | 30,5% |

| <b>Les méthodes de travail</b>            |                |       |                            |        |
|---|----------------|-------|----------------------------|--------|
|   | Département TC |       | Total étudiants répondants |        |
|   | Nombre         | %     | Nombre                     | %      |
| Les cours suffisent pour étudier          | 13             | 46,4% | 209                        | 54,15% |
| Recherches documentaires sur le Web       | 22             | 78,5% | 330                        | 85,4%  |
| Consultation du portail documentaire      | 16             | 57,1% | 168                        | 43,5%  |
| Connaissance d'autres sites scientifiques | 13             | 46,4% | 184                        | 47,6%  |
| Achat de livres                           | 7              | 25%   | 93                         | 24%    |
| Utilisation d'encyclopédies               | 11             | 39,2% | 230                        | 59,5%  |