



**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

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

- 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"*²

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

² 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.³

En 1989, A. Miquel, dans son rapport sur les bibliothèques universitaires⁴, 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.⁵

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

³ A. COULON, *Le métier d'étudiant*, PUF, 1997

⁴ 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

⁵ 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 culturelle⁶. 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.

⁶ 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 photocopies 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

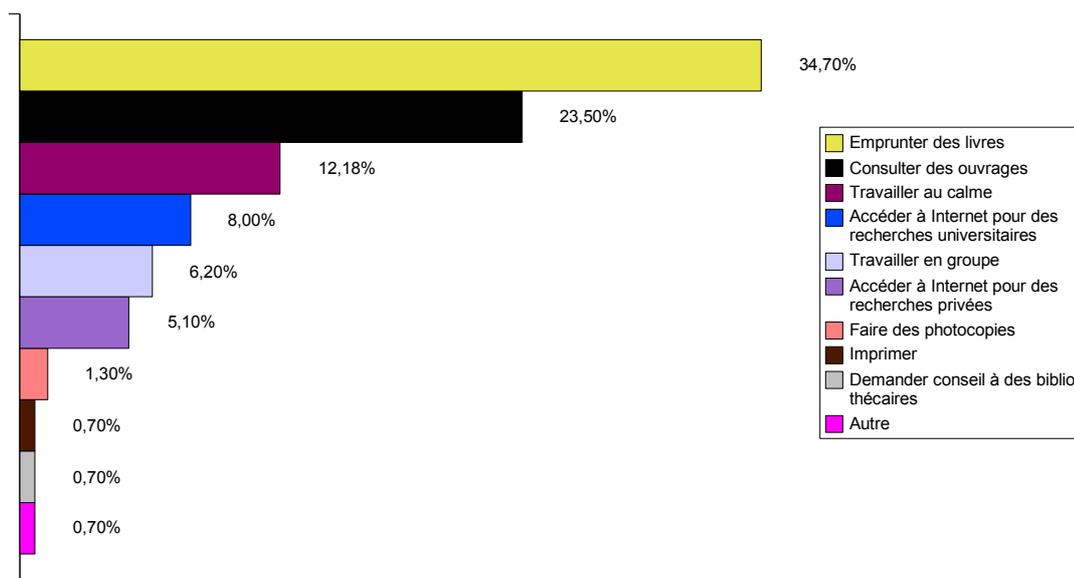
	Étudiants répondants	
	Nombre	%
Jamais	113	50,2%
Rarement	148	65,7%
De temps en temps	62	27,5%
Souvent	17	7,5%
Régulièrement	1	4,4%

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.

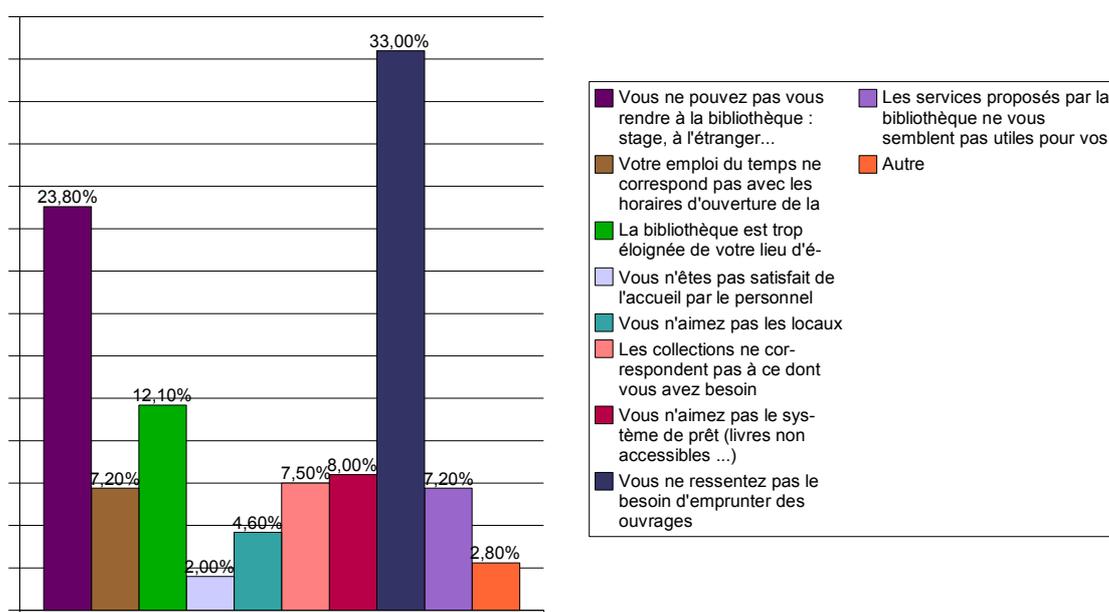
Au mois de janvier, **plus d'un tiers des étudiants affirment souhaiter s'inscrire cette année** dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon. Ce résultat montre que les non usagers ne sont pas hostiles aux bibliothèques.

Intention de s'inscrire selon le genre

	Femme		Homme	
	Nombre	%	Nombre	%
OUI	50	47,1%	94	34,1%
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.⁷

→ 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

⁷ 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%

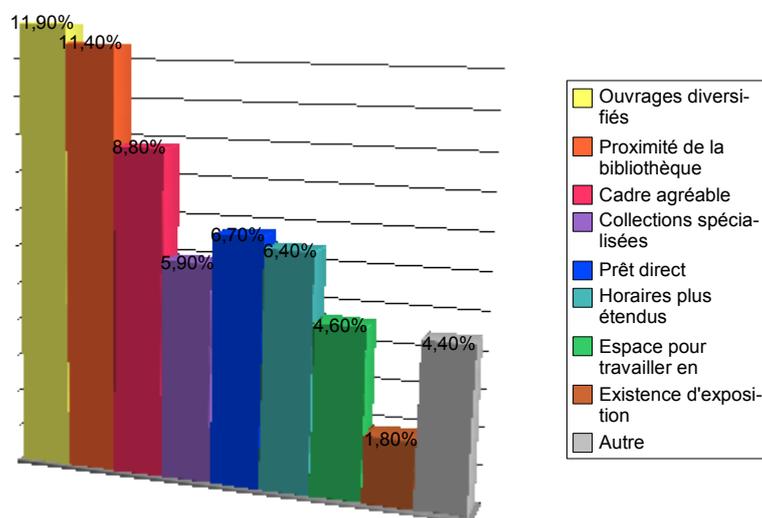
42 étudiants sont inscrits en bibliothèque universitaire dont 20 personnes inscrites à la BU de Lyon 1 et 7 à la bibliothèque universitaire de Karlsruhe en Allemagne.

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

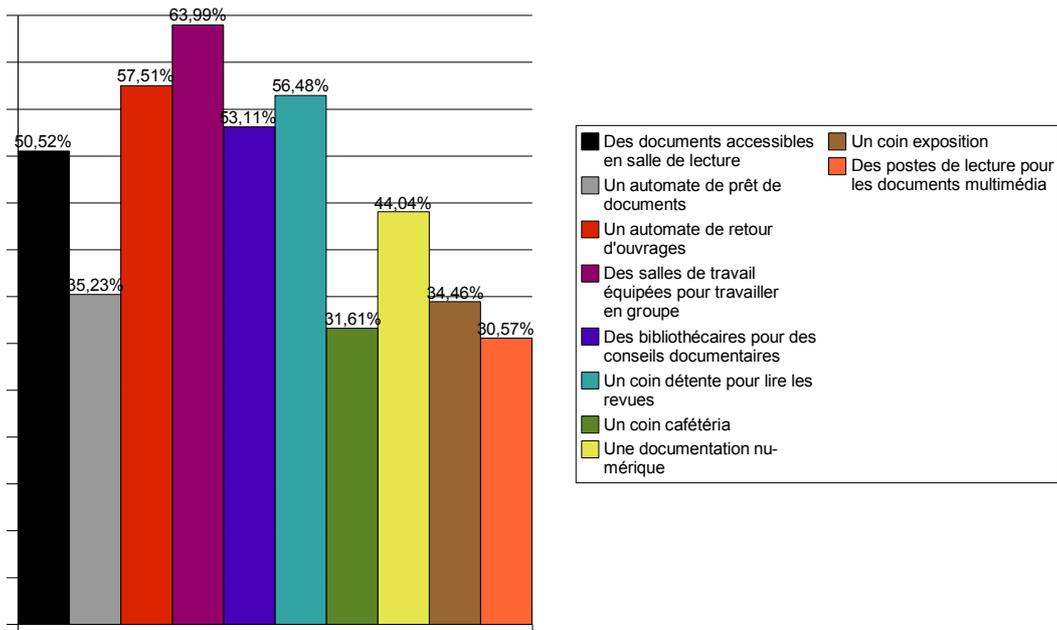
	Étudiants répondants	
	Nombre	%
OUI	253	65,5%
NON	90	23,3%
Sans réponse	43	11,2%

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
Guillemette Trognot : 04 72 43 64 09, guillemette.trognot@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>

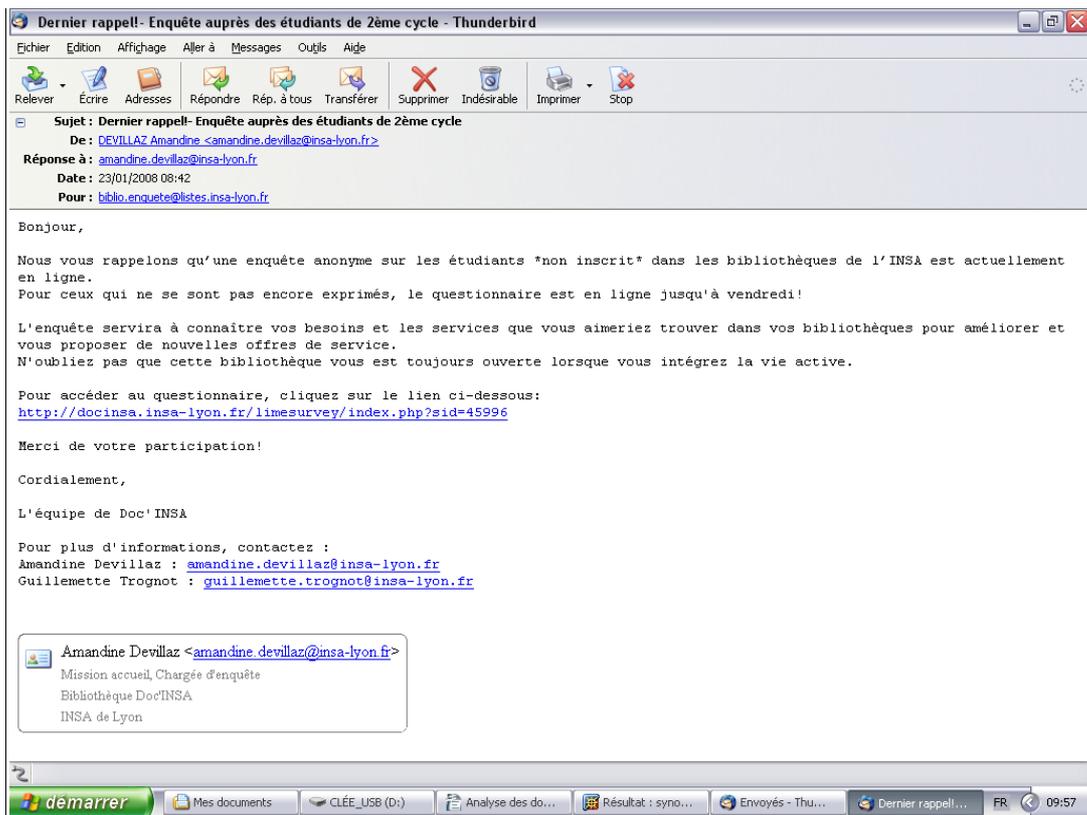
Merci pour votre collaboration !

Pour plus d'informations, contactez :
Amandine Devillaz : 04 72 43 79 32, amandine.devillaz@insa-lyon.fr
Guillemette Trognot : 04 72 43 64 09, guillemette.trognot@insa-lyon.fr

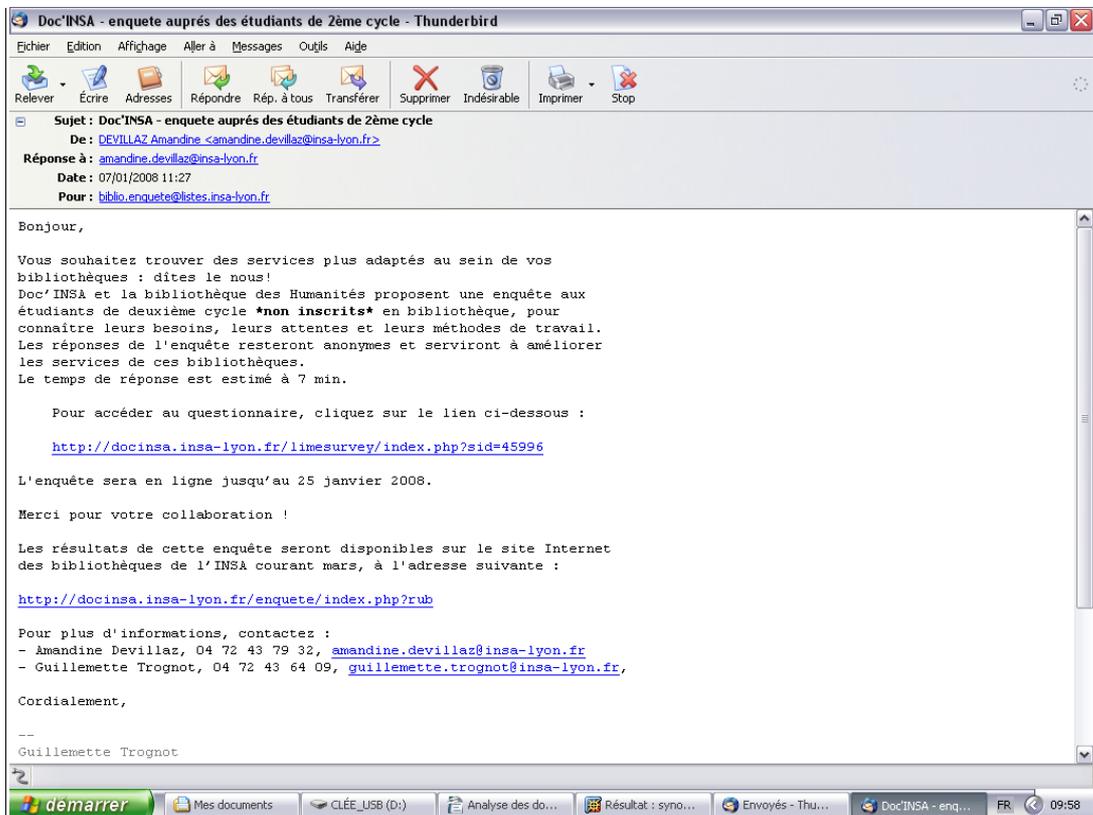
L'équipe des bibliothèques de l'INSA vous souhaitent :
Une bonne année 2008!

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"/>				
NON	<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. "⁸*

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"⁹*

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.

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

⁹ 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.¹⁰

En 1989, A. Miquel dans son rapport sur les bibliothèques universitaires¹¹, 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 culturelle¹². 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.

¹⁰ A. COULON, *Le métier d'étudiant*, PUF, 1997

¹¹ 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

¹² 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

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

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 Bioscience				
	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%
Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA	60	42,8%	1428	50,5%
Étudiants non inscrits répondants	29	48,3%	386	27%

Raison de la non inscription dans les bibliothèques de l'INSA				
Question à choix multiple	Département BS		Total étudiants répondants	
	Nombre	%	Nombre	%
Pas besoin d'emprunter	7	24,1%	128	33,1%
A l'étranger ou en stage	5	17,2%	91	23,5%
Bibliothèque trop éloignée	5	17,2%	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%

Notoriété des bibliothèques et des services				
	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%
Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA	195	54,6%	1428	50,5%
Étudiants non inscrits répondants	31	15,8%	386	27%

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

Question à choix multiple	Département GE		Total étudiants répondants	
	Nombre	%	Nombre	%
A l'étranger ou en stage	10	32,2%	91	23,5%
Manque de temps	2	6,4%	28	7,2%
Bibliothèque trop éloignée	4	12,9%	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%
Pas besoin d'emprunter	11	35,4%	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	%
Documents accessibles en salle de lecture	18	58%	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%
Salles de travail pour étudier en groupe	22	70,9%	247	63,9%
Des bibliothécaires pour des conseils documentaires	18	58%	205	53,1%
Coin détente pour lire les revues	18	58%	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%
Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA	68	27,6%	1428	50,5%
Étudiants non inscrits répondants	12	17,6%	386	27%

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

Question à choix multiple	Département GI		Total étudiants répondants	
	Nombre	%	Nombre	%
A l'étranger ou en stage	6	50%	91	23,5%
Manque de temps	1	8,3%	28	7,2%
Bibliothèque trop éloignée	3	25%	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%
Insatisfaction du système de prêt	3	25%	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%
Automate de retour d'ouvrages	10	83,3%	222	57,5%
Salles de travail pour étudier en groupe	10	83,3%	247	63,9%
Des bibliothécaires pour des conseils documentaires	10	83,3%	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%
Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA	120	50,6%	1428	50,5%
Étudiants non inscrits répondants	45	37,5%	386	27%

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

Question à choix multiple	Département GMD		Total étudiants répondants	
	Nombre	%	Nombre	%
A l'étranger ou en stage	6	13,3%	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%
Collections inadaptées	4	8,8%	29	7,5%
Insatisfaction du système de prêt	4	8,8%	32	8,2%
Pas besoin d'emprunter	11	24,4%	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%
Automate de retour d'ouvrages	29	64,4%	222	57,5%
Salles de travail pour étudier en groupe	23	51,1%	247	63,9%
Des bibliothécaires pour des conseils documentaires	22	48,8%	205	53,1%
Coin détente pour lire les revues	27	60%	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.

Profil des étudiants de IF				
	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%
Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA	169	42,1%	1428	50,5%
Étudiants non inscrits répondants	71	42%	386	27%

Raison de la non inscription dans les bibliothèques de l'INSA				
Question à choix multiple	Département IF		Total étudiants répondants	
	Nombre	%	Nombre	%
A l'étranger ou en stage	17	23,9%	91	23,5%
Manque de temps	3	4,2%	28	7,2%
Bibliothèque trop éloignée	12	16,9%	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%
Pas besoin d'emprunter	41	57,7%	128	33,1%
Inutilité des services	11	15,4%	28	7,2%
Autre	4	5,6%	12	3,1%

Notoriété des bibliothèques et des services				
	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%
Automate de retour d'ouvrages	39	54,9%	222	57,5%
Salles de travail pour étudier en groupe	42	59,1%	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%
Documentation numérique	38	53,5%	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%
Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA	114	38,9%	1428	50,5%
Étudiants non inscrits répondants	23	20,1%	386	27%

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

Question à choix multiple	Département GCU		Total étudiants répondants	
	Nombre	%	Nombre	%
A l'étranger ou en stage	4	17,3%	91	23,5%
Manque de temps	4	17,3%	28	7,2%
Bibliothèque trop éloignée	1	4,3%	47	12,1%
Accueil non satisfaisant	1	4,3%	8	2%
Insatisfaction des locaux	4	17,3%	18	4,6%
Collections inadaptées	2	8,6%	29	7,5%
Insatisfaction du système de prêt	4	17,3%	32	8,2%
Pas besoin d'emprunter	4	17,3%	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%
Automate de retour d'ouvrages	15	65,2%	222	57,5%
Salles de travail pour étudier en groupe	15	65,2%	247	63,9%
Des bibliothécaires pour des conseils documentaires	16	69,5%	205	53,1%
Coin détente pour lire les revues	18	78,2%	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%
Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA	88	48,3%	1428	50,5%
Étudiants non inscrits répondants	31	35,2%	386	27%

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

Question à choix multiple	Département GEN		Total étudiants répondants	
	Nombre	%	Nombre	%
A l'étranger ou en stage	9	29%	91	23,5%
Manque de temps	5	16,1%	28	7,2%
Bibliothèque trop éloignée	5	16,1%	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	29%	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%
Automate de retour d'ouvrages	20	64,5%	222	57,5%
Salles de travail pour étudier en groupe	22	70,9%	247	63,9%
Des bibliothécaires pour des conseils documentaires	19	61,2%	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%
Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA	303	70,4%	1428	50,5%
Étudiants non inscrits répondants	76	25%	386	27%

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

Question à choix multiple	Département GMC		Total étudiants répondants	
	Nombre	%	Nombre	%
A l'étranger ou en stage	23	30,2%	91	23,5%
Manque de temps	4	5,2%	28	7,2%
Bibliothèque trop éloignée	8	10,5%	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%
Pas besoin d'emprunter	28	36,8%	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	%
Documents accessibles en salle de lecture	42	55,2%	195	50,5%
Automate de prêt de documents	22	28,9%	136	35,2%
Automate de retour d'ouvrages	38	50%	222	57,5%
Salles de travail pour étudier en groupe	55	72,3%	247	63,9%
Des bibliothécaires pour des conseils documentaires	39	51,3%	205	53,1%
Coin détente pour lire les revues	51	67,1%	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%
Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA	45	75%	1428	50,5%
Étudiants non inscrits répondants	1	2,1%	386	27%

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%
Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA	128	52%	1428	50,5%
Étudiants non inscrits répondants	33	25%	386	27%

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

Question à choix multiple	Département SGM		Total étudiants répondants	
	Nombre	%	Nombre	%
A l'étranger ou en stage	7	21,2%	91	23,5%
Manque de temps	4	12,1%	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%
Pas besoin d'emprunter	7	21,2%	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	%
Documents accessibles en salle de lecture	19	57,5%	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%
Salles de travail pour étudier en groupe	20	60,6%	247	63,9%
Des bibliothécaires pour des conseils documentaires	22	66,6%	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.

Profil des étudiants de Télécommunication				
	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%
Étudiants non inscrits en bibliothèque INSA	138	59,4%	1428	50,5%
Étudiants non inscrits répondants	28	20,2%	386	27%

Raison de la non inscription dans les bibliothèques de l'INSA				
Question à choix multiple	Département TC		Total étudiants répondants	
	Nombre	%	Nombre	%
A l'étranger ou en stage	4	14,2%	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%
Insatisfaction du système de prêt	4	14,2%	32	8,2%
Pas besoin d'emprunter	7	25%	128	33,1%
Inutilité des services	2	7,1%	28	7,2%
Autre	0	0%	12	3,1%

Notoriété des bibliothèques et des services				
	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%
Automate de retour d'ouvrages	17	60,7%	222	57,5%
Salles de travail pour étudier en groupe	21	75%	247	63,9%
Des bibliothécaires pour des conseils documentaires	14	50%	205	53,1%
Coin détente pour lire les revues	17	60,7%	218	56,4%
Coin cafétéria	12	42,8%	122	31,6%
Documentation numérique	17	60,7%	170	44%
Coin exposition	6	21,4%	133	34,4%
Postes de lecture pour les documents multimédia	5	17,8%	118	30,5%

Les méthodes de travail				
	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%