

ENQUETE SUR LE PORTAIL DOCUMENTAIRE DE LA BUTC

AUTOMNE 2017 - AVRIL 2018

ANALYSE DES RESULTATS

SOMMAIRE

Contexte et objectifs de l'enquête	1
Méthode	2
Analyse des résultats	3
La méconnaissance du portail documentaire.....	3
Propositions d'amélioration	6
Utilisation des fonctionnalités du portail	7
Propositions d'amélioration	8
Conclusion.....	8

Contexte et objectifs de l'enquête

La BUTC dispose d'un « portail documentaire » qui regroupe plusieurs fonctionnalités : interrogation de ressources de différentes natures (catalogue des ressources papier, bases de données, collections de ressources numériques¹, services personnalisés aux usagers (compte lecteur, réservation en ligne, demande de PEB², suggestion d'acquisitions mais aussi formulaire de contact et tutoriels) et renseignements pratiques sur le fonctionnement de la bibliothèque (horaires, contacts). Ce portail documentaire est accessible à l'adresse suivante : <http://bibliotheque.utc.fr> . Il symbolise en quelque sorte l'interface entre la BUTC et ses usagers.

Il apparaît néanmoins, au gré des conversations avec les utilisateurs de la BUTC, que ce portail - et, par conséquent, les ressources auxquelles il donne accès - reste méconnu et sous-utilisé. Les objectifs de cette enquête étaient donc d'essayer d'établir une typologie des utilisations actuelles du portail et de tenter d'évaluer le ressenti des usagers sur son architecture et ses fonctionnalités.

¹ Ebooks, périodiques, thèses, articles, rapports d'étudiants, vidéos, ...

² Prêt Entre Bibliothèques

Méthode

Une première enquête a été lancée entre septembre et novembre 2017 (en deux périodes distinctes de deux semaines chacune). Un questionnaire de sept items a été établi par un groupe de travail composé de membres du personnel de la BUTC avec une volonté de bâtir un questionnaire succinct. Grâce à l'outil Google Forms, le questionnaire a été mis en ligne sur le portail documentaire de la BUTC et diffusé également sur les réseaux de communication de l'UTC (rubrique Actualités, intranet et Facebook institutionnel). Une campagne d'affichage papier a été également mise en place (affiches A3 couleur disposées dans la BUTC et dans quelques lieux stratégiques des deux bibliothèques (Benjamin Franklin et Centre de Recherches) ; flyers A5 distribués aux accueils des bibliothèques et disposés sur les tables des salles de lecture).



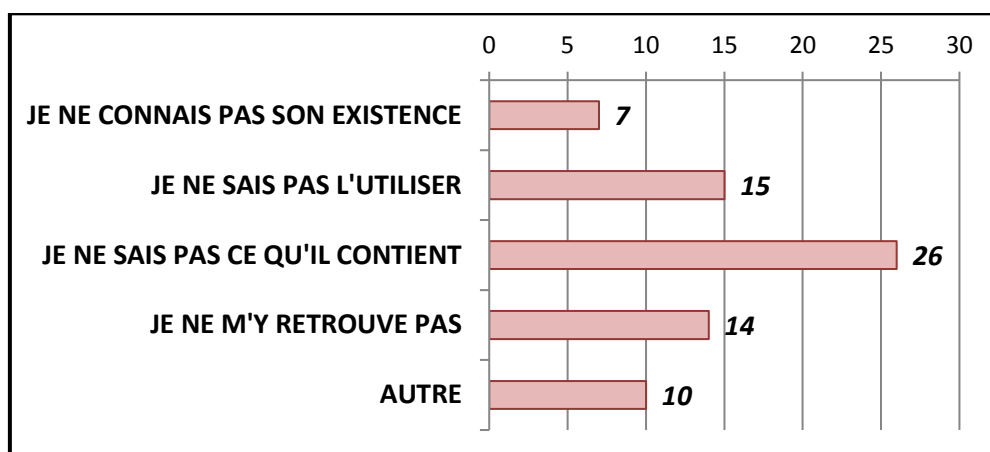
Cette première enquête, menée donc en deux fois, a recueilli 105 réponses. Bien évidemment, la limite de l'exercice semble clair : on interroge les usagers qui utilisent le portail documentaire mais il est plus difficile de recueillir l'avis de lecteurs qui ne l'utilisent pas ou ne connaissent pas son existence.

Pour compléter les réponses obtenues et les affiner, une enquête complémentaire a été lancée en avril 2018. Une méthode un peu différente a été utilisée et s'est montrée plus efficace. L'équipe de la BUTC (personnels et moniteurs étudiants) a directement questionné les usagers entrant à la bibliothèque à partir d'un court questionnaire de cinq items, au moyen de tablettes (Ipad ou Samsung Galaxy) et de postes fixes (les postes de consultation du catalogue) : l'interaction avec les usagers s'est déroulée sans aucun problème et 226 réponses ont été obtenues en une semaine.

Les résultats bruts de chaque enquête sont disponibles sur le portail documentaire de la BUTC en version PDF. Il s'agit, dans le document présent, d'en établir une synthèse et d'en dégager des axes de travail.

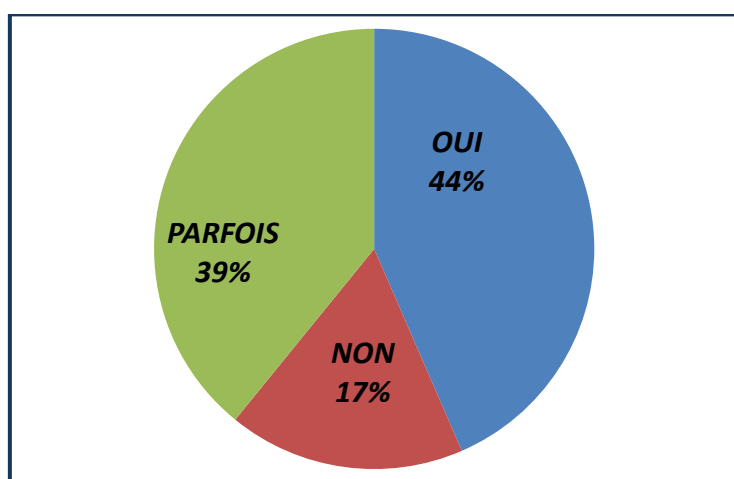
La méconnaissance du portail documentaire

Les questions 1 et 4 de l'enquête de l'automne 2017 démontrent une réelle méconnaissance du portail documentaire : ignorance totale de son existence ou méconnaissance profonde de ses contenus, difficultés rencontrées lors de l'utilisation.



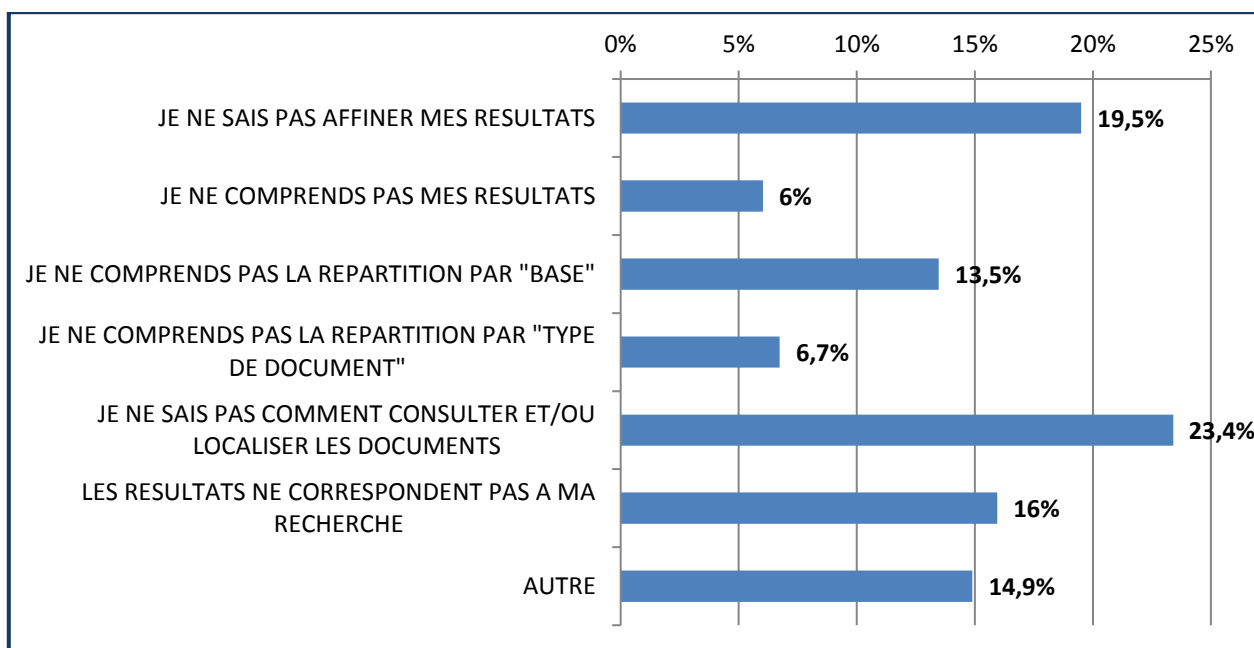
51% des répondants de la Question 1 ne savent pas ce que le portail documentaire contient (« je ne sais pas ce qu'il contient »).

De même, en réponse à la Question 4 : « Trouvez-vous facilement ce que vous cherchez sur le portail de la BUTC ? », seulement 44% des usagers trouvent facilement réponse à leurs interrogations.



Par conséquent, 56 % des lecteurs qui utilisent le portail documentaire n'en ont pas un usage satisfaisant à leurs yeux : ils ne trouvent pas les résultats adéquats ou pas systématiquement.

Ce pourcentage apparaît donc extrêmement élevé. Afin d'essayer de trouver des explications à cette situation, l'enquête complémentaire d'avril 2018 (Question 1) tentait de cerner les motifs d'insatisfaction des usagers dans l'exploitation qu'ils arrivaient à faire des résultats obtenus.



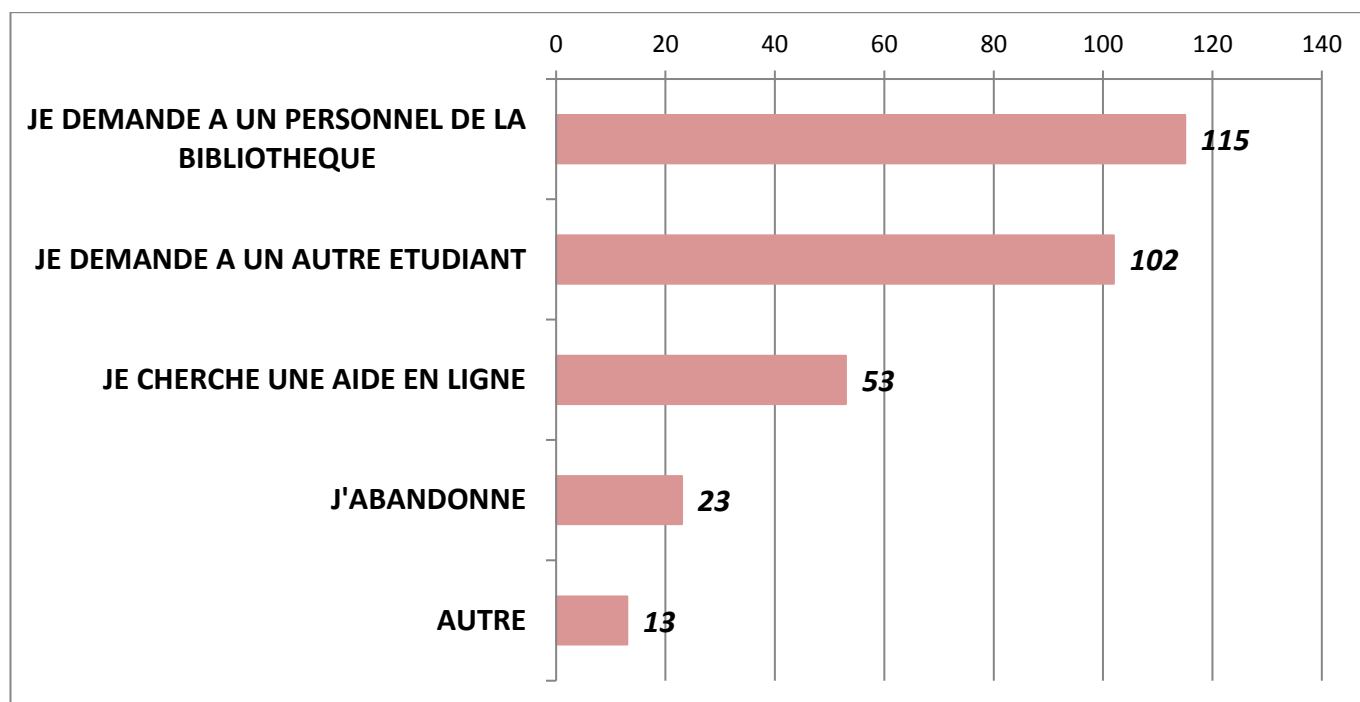
On constate immédiatement que plus de 23 % des usagers ne savent pas identifier la localisation d'un document dont ils ont obtenu les références dans leurs résultats. De même, près de 20 % des utilisateurs du portail ne savent pas affiner leurs résultats et 16 % estiment que ces résultats ne correspondent pas à ce qu'ils espéraient.

Pour résumer, environ un quart des utilisateurs du portail sont mécontents des résultats de leurs recherches et se retrouvent frustrés : ils ne comprennent pas leurs résultats ou ne savent pas comment les exploiter et donc comment accéder aux éventuels documents repérés. Cette problématique semble d'être en partie à une difficulté dans l'utilisation des outils de recherche (filtres, type de recherche utilisée, identification des différents types de ressources disponibles).

A noter qu'un tutoriel³ vidéo explicatif sur l'utilisation du portail est disponible en ligne, dans l'onglet « Boite à outils », rubrique « A propos du portail documentaire ». D'une durée de 4 minutes, il propose la démonstration d'une recherche simple, avec utilisation des filtres, identification des types de résultats et localisation des documents. Bien qu'il réponde clairement aux besoins exprimés des étudiants, il semble méconnu et donc peu utilisé. Les statistiques de consultation recueillies indiquent 53 consultations en 2017 et 11 entre janvier et avril 2018.

³ Pour y accéder : <http://bibliotheque.utc.fr/EXPLOITATION/basicfilesdownload.ashx?repositoryId=1&itemId=659>

D'autres éléments doivent également être pris en compte. Ainsi la Question 2 d'avril 2018 permet de se faire une idée de la stratégie adoptée par un usager qui n'arriverait pas à utiliser efficacement le portail documentaire et n'obtiendrait pas les résultats escomptés.



115 répondants sur 224 franchissent le pas et demandent de l'aide au personnel de la bibliothèque (personnel titulaire ou moniteur étudiant). Mais une petite moitié évoque la possibilité de demander de l'aide à un autre étudiant et cherche une aide en ligne. Mais visiblement, le tutoriel évoqué ci-dessus reste peu consulté.

La Question 4 d'avril 2018 permet de constater que les usagers seraient principalement intéressés par un ou plusieurs tutoriels sur les modalités d'utilisation du portail - tutoriel qui, comme nous venons de le dire, existe déjà - et par une aide en ligne.

Au vu des résultats synthétiques présentés ci-dessous, les demandes de l'ensemble des usagers semblent être convergentes :

<i>Seriez-vous intéressé(e) par ...</i>	Ensemble des répondants	Étudiants de Tronc Commun	Étudiants de Branche
Un ou plusieurs tutoriels sur différents aspects du portail	44 %	46 %	40 %
Une aide en ligne	27 %	24 %	30 %
Une présentation du portail documentaire et de son contenu	20 %	22 %	20 %

Les utilisateurs sont donc largement favorables à des aides techniques, accessibles en continu, en dehors de toute interaction avec le personnel de la BUTC, aides qui favoriseraient la prise en mains du portail de manière autonome.

Partant du principe que la BUTC n'a absolument pas les moyens humains d'assurer une aide en ligne « en direct » (de type chat) ou de financer pour l'instant, l'achat d'un robot paramétré pour répondre en direct aux questions, la solution du tutoriel vidéo (décrire les modalités d'une recherche sur le portail) ainsi que d'un formulaire de contact placé en 1^{ère} page (afin de signaler toute difficulté d'utilisation) avaient été retenues. Ces solutions ne semblent pas en complète adéquation avec les besoins des usagers ayant répondu aux enquêtes. Se pose alors la question essentielle de la visibilité, sur le portail, de ces deux solutions.

Propositions d'amélioration

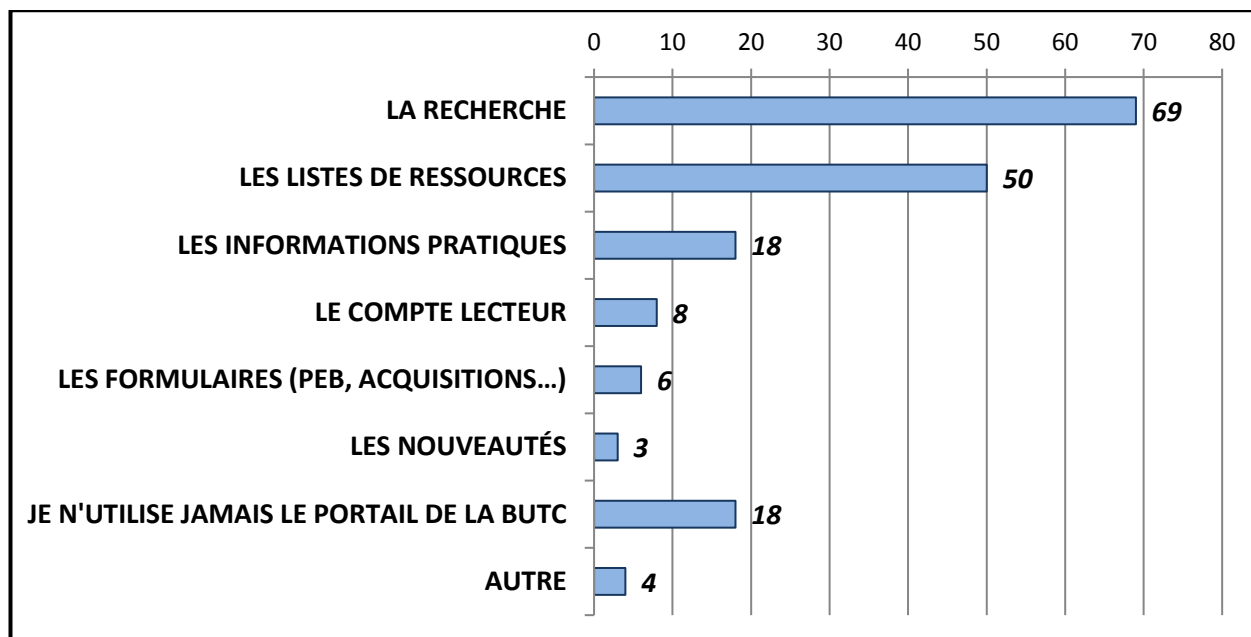
Pour répondre à toutes ces problématiques, plusieurs axes de travail se dégagent :

- Réaliser des tutoriels plus courts et plus ciblés pour balayer les difficultés rencontrées par les usagers dans l'utilisation du portail documentaire, en remplacement du tutoriel vidéo actuel.
- Travailler sur la visibilité des aides proposées à l'utilisateur en réfléchissant de nouveau à la manière de les mettre en avant dans l'architecture des pages du portail.
- Proposer des formations de découverte du portail documentaire, au sein de la BUTC.
- Revoir les critères de filtres utilisés lors d'une recherche sur le portail (domaines, sujets, contributeurs, bases...) afin de proposer des possibilités d'affiner les résultats de manière plus claire et plus rapide.

Il faut également garder à l'esprit qu'un projet d'évolution du système d'information documentaire est à l'étude pour 2019. De ce fait, Seules des modifications légères (organisation des onglets, intitulés de certaines rubriques, suppressions de pages) peuvent être envisagées car réalisables en interne par la BUTC, sans intervention tarifée du prestataire actuel.

Utilisation des fonctionnalités du portail

La Question 2 d'automne 2017 (« quel(s) service(s) utilisez-vous ? ») fait également ressortir quelques éléments concrets :



La plupart des fonctionnalités existantes sur le portail semblent inutilisées : le compte lecteur (accès à ses prêts, ses réservations) ou les formulaires (PEB, demandes d'acquisitions) sont peu employés par les usagers.

Cette sous-utilisation semble d'être encore une fois à une méconnaissance des atouts proposés par ces fonctionnalités. Un nouveau service intégré aux fonctionnalités du compte lecteur (la prolongation en ligne des documents est en cours de développement : il serait judicieux de promouvoir cette nouveauté et de remettre en avant les fonctionnalités déjà existantes.

Un autre aspect important des enquêtes est la mise en lumière des difficultés des usagers du portail à maîtriser la logique des différents types de recherche documentaire qui sont proposés sur le portail. La Question 5 d'automne 2017 (« Quel type de recherche utilisez-vous ? ») a permis de constater que la recherche « par défaut » et la « recherche avancée » étaient utilisées, mais pas du tout la « recherche fédérée » qui pourtant permet une recherche croisée dans les ressources papier, les ressources numériques et des bases de données externes.

La Question 3 d'avril 2018 demandait aux usagers de préciser ce qu'ils savaient de la « recherche fédérée » : 73 % des répondants ne savent pas du tout à quoi ce type de recherche correspond et 8 % donnent une réponse erronée. Soit un total de 81 % des usagers qui ne savent pas ce que recouvre cette fonctionnalité.

A noter que cette méconnaissance reste prégnante quel que soit le niveau d'études : en effet, 78% des étudiants de Tronc Commun répondent de manière erronée à la question, et 83% des étudiants de Branche font de même.

On peut donc se poser la question du vocabulaire utilisé (peut-être trop « biblio-centré » et peu parlant) et de l'identification, par un usager, des spécificités et des avantages qu'apporte par exemple la recherche fédérée. Ce qui n'est pas compris intuitivement ou immédiatement expliqué semble donc inutile et donc reste inutilisé.

Propositions d'amélioration

Pour répondre à ces problématiques, plusieurs axes de travail se dégagent :

- Étudier la possibilité de mettre en valeur, de manière récurrente et selon une périodicité à déterminer, une fonctionnalité du portail documentaire (affiches papier, encart sur le portail, web tv).
- Simplifier et clarifier les termes utilisés dans les onglets ou pages du portail documentaire (éviter le jargon professionnel, utiliser des termes parlants).
- Mettre en avant clairement les différents types de recherche et leurs spécificités
- Travailler en concertation avec les utilisateurs du portail, au sein de groupes de travail ou de groupes « d'expérience usagers »

Conclusion

Ces deux enquêtes sur le portail documentaire ont le mérite de replacer les besoins des usagers au cœur des pratiques professionnelles. Ont été mis en lumière certains défauts de structure ou certaines difficultés dans l'utilisation qui est faite du portail documentaire par les usagers : cette « expérience usagers » doit rester au cœur de nos préoccupations. Le retour d'expérience de nos utilisateurs doit nous permettre, par des contacts mutuels et des échanges de pratiques, d'améliorer la lisibilité de notre offre de ressources et de services. La mise en place de tests pratiques nous permettra d'observer les usagers en situation d'utilisation du portail documentaire, de nos collections ou de nos services.

Tel sera l'objectif poursuivi par les actions des prochains mois.