

## Synthèse de l'enquête menée auprès des usagers de la bibliothèque de l'IRMC

*Désireux de connaître les motivations et les attentes de ses lecteurs, l'IRMC a lancé en avril/mai 2012, une enquête sur questionnaire, dont il est ici rendu compte*

L'enquête de communication et de connaissance à l'attention des usagers de la bibliothèque de l'IRMC s'est déroulée du mois d'avril jusqu'à la mi-mai, le temps de récolter 100 questionnaires. Nous étions dans l'impossibilité d'élaborer un échantillonnage par quota parce qu'il aurait fallu beaucoup de temps pour les récolter. De la même manière, nous n'avons pas lancé l'enquête *via* Internet, car nous n'aurions pas eu un taux de réponse satisfaisant.

### Intérêts et objectifs d'une telle enquête :

- Une meilleure connaissance des usagers de la bibliothèque et de leurs besoins ;
- L'identification des besoins et des attentes générales du public ;
- L'identification des points forts et des points faibles de la bibliothèque ;
- Savoir si les activités de l'Institut sont visibles aux usagers ;
- Communiquer avec les lecteurs de la bibliothèque et valoriser l'image.

En connaissant mieux les attentes des usagers, la bibliothèque pourra cibler son action et définir des priorités pour améliorer les services qu'elle propose aux usagers, tout en augmentant sa visibilité.

### Méthode

Nous avons élaboré en interne un questionnaire de quatre pages comportant 25 questions fermées à cocher et presque à chaque fois une question ouverte qui permettait aux enquêtés d'aborder les points qui ne figurent pas dans le choix des réponses ou pour avoir plus de précisions. Le questionnaire a été testé auprès de quelques usagers pendant les jours qui précéderont l'enquête, ce qui a permis de préciser des questions jugées floues.

Le questionnaire a été distribué uniquement aux usagers inscrits à la bibliothèque. Ce choix est dû au fait que ceux qui visitent la bibliothèque pour la première fois ne connaissent pas encore ses services et les activités de l'Institut, et nous aurions en conséquence un taux de non réponse trop élevé. La distribution des questionnaires a été assurée par les moniteurs de la salle qui se relayent la surveillance dans la semaine.

### Profil de fréquentation

Forte présence féminine, sur les 100 enquêtés, nous avons relevé 76 femmes contre 24 hommes. La majorité sont des enseignants chercheurs qui représentent 55 % de la fréquentation (41 femmes contre 14 hommes). 31 % sont des étudiants, 9 % sont des chercheurs, 3 % sont des enseignants et 2 % sont autres.

Les disciplines les plus présentes sont : l'architecture et l'urbanisme et représentent 23 % des enquêtés. Puis viennent la sociologie et l'anthropologie (18 %), l'histoire (9 %), le droit (8 %), les sciences économiques (7 %).

### Conditions de travail

Globalement les enquêtés ont déclaré qu'ils sont assez satisfaits des conditions de travail dans la salle de lecture :

45 % sont assez satisfaits des horaires d'ouverture de la bibliothèque, 17 % proposent d'élargir la plage horaire d'au moins une heure par jour.

Pour 48 % des usagers la disposition des tables est assez satisfaisante, contre 22 % qui revendiquent une autre disposition ou une séparation entre les tables.

L'éclairage de la salle de lecture satisfait 64 %, contre 29 % qui ne le sont pas et réclament un éclairage individuel.

Le conditionnement d'air de la salle satisfait 73 % des usagers contre 23 % qui ne le sont pas.

Le respect du silence dans la salle satisfait 84 % des usagers, contre 14 % qui sont gênés par les entrées-sorties des lecteurs.

Le catalogue en ligne de la bibliothèque satisfait 69 % des usagers contre 18 % qui déclarent que l'utilisation du catalogue est compliquée.

Le matériel de reproduction satisfait 69 % des usagers, contre 14 % qui jugent que le service est très cher.

Certaines mesures ont été prises avant même l'achèvement de l'enquête, tels que l'éclairage de la salle de lecture qui a été amélioré. Une facilitation du mode de recherche sur le catalogue en ligne est en cours d'élaboration.

### Rapports des usagers à la bibliothèque

24 % des enquêtés viennent à la bibliothèque presque tous les jours et 43 % viennent au moins une fois par semaine. Ce qui explique le temps mis pour récolter 100 questionnaires.

62 % fréquentent la bibliothèque pour consulter les fonds et travailler au calme et 11 % pour rencontrer des personnes.

Plus de la moitié des lecteurs consultent les documents disponibles dans la salle de lecture (dictionnaires, encyclopédies, nouveautés revues et magazines)

73 % des lecteurs déclarent consulter les ouvrages, contre 62 % pour consulter les revues.

76 % des lecteurs sont assez satisfaits des délais d'attente de la livraison des documents stockés dans les magasins.

86 % d'eux sont satisfaits de la disponibilité des moniteurs de la salle, l'objet du recours au moniteur de la salle est surtout pour la recherche bibliographique (54 %), pour l'utilisation du catalogue en ligne (53 %) et pour la consultation des ouvrages en réserves (53 %).

Globalement les lecteurs de la bibliothèque sont satisfaits des services offerts par la bibliothèque. Quelques suggestions d'achats de documents, ou d'abonnement à des revues ont été formulées et vont être prises en considération.

## H ORAIRES

### Horaires d'ouverture de la salle de lecture

Janvier-juin/  
septembre-décembre :  
les jours ouvrables,  
du lundi au vendredi

**9h -17h**

Juillet : les jours ouvrables, du  
lundi au vendredi : 8h30 à 14h30



## Rapports des usagers à l'IRMC

Bien qu'une forte diffusion des activités de l'IRMC soit faite<sup>1</sup>, nous avons constaté que ses activités scientifiques restent méconnues mises à part les conférences. En effet, 60 % des enquêtés ont déclaré qu'ils ne sont pas au courant des programmes de recherche en cours et 52 % ne sont pas au courant des séminaires et des colloques organisés par l'IRMC et 82 % n'ont pas d'échos sur les écoles doctorales. 51 % ne connaissent pas la Lettre de l'IRMC, 39 % ne connaissent pas le site, 37 % ne sont pas au courant des publications de l'IRMC et 47 % ignorent l'existence de la revue *Maghreb et sciences sociales*. Notons toutefois, et

paradoxalement, une forte demande des lecteurs, d'être publiés dans cette revue (27 % des enquêtés).

32 % des lecteurs ont déjà eu un contact avec l'équipe administrative et 13 % avec le secteur de l'édition, 16 % avec la direction. Ce sont ces personnes qui connaissent le plus les activités de l'IRMC, par contre les autres lecteurs viennent pour la consultation des fonds de la bibliothèque.

Suite à l'enquête quantitative nous avons jugé nécessaire de la prolonger par une autre enquête qualitative afin d'approfondir les questions abordées dans le questionnaire et d'aborder d'autres thématiques qui n'ont pas été soulevées a

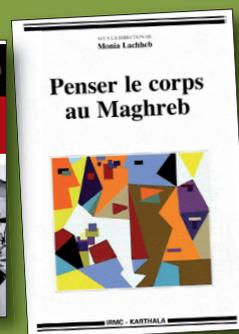
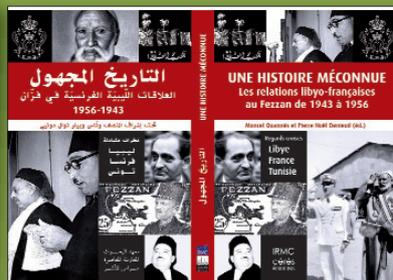
fin d'évaluer et d'améliorer la qualité de service offert par la bibliothèque et l'institut.

Sawssen Fray

1. Les activités de l'IRMC, quelques soient leurs nature, les conférences, les programmes de recherche, les séminaires et colloques, les écoles doctorales et la Lettre de l'IRMC ainsi que les publications de l'IRMC sont présentés dans les tableaux d'affichages de l'institut et signalés systématiquement sur le site de l'institut et sur les réseaux sociaux et envoyés par mail. À titre indicatif, les annonces de conférences sont envoyées à plus de 700 personnes par mail à part les affiches distribuées à des institutions spécialisées en sciences humaines et sociales. La Lettre est envoyée à 1500 personnes en version électronique à part la version papier distribuée.

## Vient de paraître - publications de l'IRMC

- ♦ *Le Maghreb et l'indépendance de l'Algérie*, (2012), Amar Mohand-Amer, Belkacem Benzenine (dir.), Coll. Hommes et sociétés, CRASC-IRMC-Karthala, Paris, 264 p., ISBN : 978-2-8111-0756-7.
- ♦ *Penser le corps au Maghreb*, (2012), Monia Lachheb (dir.), Coll. Hommes et sociétés, IRMC-Karthala, Paris, 283 p., ISBN : 978-2-8111-0729-1.
- ♦ *Les nouvelles sociabilités du Net en Méditerranée*, (2012), Sihem Najjar (dir.), Coll. Hommes et sociétés, IRMC-Karthala, Paris, 312 p., ISBN : 978-2-8111-0727-7.
- ♦ *Une histoire méconnue. Les relations libyo-française au Fezzan de 1943 à 1956, regards croisés, Libye, Tunisie, France*, (2012), Moncef Ouannès, Pierre-Noël Denieul (éd.), IRMC-Cérès Ed., Tunis, 182+191 p., bilingue (arabe-français), ISBN : 978-9973-19-761-0.
- ♦ *Publics et spectacle cinématographique en situation coloniale*, (2012), Morgan Corriou (dir.), Coll. Cahiers du C.E.R.E.S. hors série, n° 5, IRMC-CERES, Tunis, 320 p., ISBN : 978-9973-902-47-4.



Responsable de la Lettre de l'IRMC : Pierre-Noël Denieul  
 Responsable Communication : Hayet Naccache  
 Secrétaire de rédaction : Romain Costa  
 Conception graphique et PAO : Besma Ouraïed-Menneï

IRMC, 20 rue Mohamed Ali Tahar, Mutuelleville, 1002 TUNIS  
 Tél : (+216) 71 796 722 / Fax : (+216) 71 797 376  
 E-mail : direction@irmcmaghreb.org  
 Site internet : www.irmcmaghreb.org