

Synthèse

Une étude sur les usagers du service SINDBAD (Service d' Information Des Bibliothécaires A Distance), leurs usages, leur satisfaction a été menée par la DSG au mois de juin 2011. 405 réponses dont 47 en anglais ont été obtenues, soit un taux de réponse, calculé de 22%.

51,4% de femmes pour 48,6% d'hommes ont répondu à l'enquête. La moyenne d'âge globale des répondants est de 47 ans, elle est de 53 ans pour les hommes et seulement de 42 ans pour les femmes. Un tiers des usagers de SINDBAD déclare vivre à l'étranger. Pour les 263 personnes disant vivre en France, 57% vivent hors Ile-de-France.

C'est dans la catégorie des personnes en activité professionnelle que l'on trouve le plus de répondants à l'enquête (42,6%). Viennent ensuite la catégorie des retraités 22,8% puis celle des étudiants à 17,8% du total. Le service SINDBAD n'est pas prioritairement utilisé par les étudiants mais par les actifs et les retraités. Chez les étudiants (71 déclarants), on observe que ce sont les plus diplômés qui sont les plus présents dans le panel des utilisateurs (56% du total des étudiants est constitué de M2 et de doctorants).

Les trois domaines de recherche qui regroupent le nombre le plus élevés d'utilisateurs sont Histoire (28,9%), Littérature & linguistique (19,3%), Arts & architecture (9,8%). On note par ailleurs que les usagers de SINDBAD sont très majoritairement des personnes proches de l'univers des bibliothèques. 68% des répondants à l'enquête n'ont jamais eu recours à un autre service Question/Réponse en ligne. Cependant, 40% des personnes vivant à l'étranger ont effectivement utilisé d'autres services pour seulement 27,7% des résidents en France métropolitaine.

Une majorité importante des répondants (60,7%) utilisait le service pour la première fois. Les utilisateurs réguliers sont à peine plus de 10% du total. Les primo-utilisateurs expriment globalement une satisfaction moindre que l'ensemble du panel. Près de 70% des utilisateurs ont eu connaissance de SINDBAD par le site Internet de la BnF. Une écrasante majorité des répondants utilise le formulaire Internet (93,6%) pour poser des questions au SINDBAD. Les personnes ayant utilisé le téléphone sont sensiblement moins satisfaites que celles qui ont utilisé le formulaire Internet.

Interrogés sur les raisons de leur visite, les utilisateurs de SINDBAD se répartissent de façon très équilibrée entre trois raisons principales, dans l'ordre décroissant : recherche personnelle, universitaire et professionnelle.

Parmi les 133 répondants résidant à l'étranger ayant renseigné cette question, on trouve proportionnellement une part plus importante d'entre eux motivés par une recherche pour des travaux universitaires (45% des réponses vs 32,7% pour l'ensemble des répondants). Inversement, ceux qui résident en France sont motivés à 41,2% par des recherches personnelles (vs 36,9% pour l'ensemble). Ceci est à mettre en relation avec le poids des retraités dans le panel français, ceux-ci étant plus nombreux à déclarer entreprendre des recherches personnelles.

L'écrasante majorité des répondants (env. 90%) a déclaré avoir entamé des recherches préalables au recours à SINDBAD. Pratiquement la moitié a utilisé les ressources de la BnF. Se dessine le profil contrasté de deux catégories d'utilisateurs :

- Ceux qui entreprennent des recherches personnelles, sont moins rarement inscrits en bibliothèque mais ont souvent utilisé les ressources de la BnF puis ont contacté le service SINDBAD ;
- Ceux qui entreprennent des recherches pour des travaux universitaires, sont plus souvent usagers des bibliothèques et contactent le service SINDBAD après avoir entrepris leurs propres recherches en utilisant les ressources de la BnF ou d'autres bibliothèques

Majoritairement les 359 personnes qui se sont exprimées trouvent à 79,1% que la réponse qui leur a été fournie par le service était complète et répondait à ce qu'elles recherchaient. Un peu plus d'un tiers des répondants a trouvé que la réponse ne répondait que partiellement à leur questions (37,6%). Un quart (25,7%) a été d'accord avec la proposition « Je n'ai pas trouvé ce que je cherchais, mais d'autres éléments également intéressants ». Ce sont les personnes engagées dans une recherche professionnelle qui répondent le plus souvent « non » à la proposition « La réponse fournie est complète et correspond à ce que je cherchais ».

Le formulaire d'envoi satisfait 90,3% des répondants. La part la plus importante d'insatisfaits concerne la question sur les délais de réponses aux questions posées via Internet qui totalise 9,2% d'insatisfaits. La note moyenne de satisfaction est de 8,25 / 10 ce qui est une bonne note.

En conclusion, l'enquête portait sur les attentes. Il apparaît le dialogue avec un professionnel (chat) correspond à une forte attente. Elle a été citée 143 fois (40,7%) en rang 1. Viennent ensuite des attentes sur des améliorations du service existant (réponses plus développées ou réponses plus rapide). Les fonctionnalités évoluées (l'interrogation via les réseaux sociaux ou accès au formulaire depuis mon mobile) viennent loin derrière (souvent citées en rang 3 des priorités).

Sommaire

1. Introduction

- a) Protocole de l'étude
- b) Données de cadrage

2. Profil des utilisateurs du Service

- a) Profil sociodémographique
Qu'est-ce qui distingue les utilisateurs étrangers du reste de l'échantillon ?
- b) L'activité déclarée

3. L'usage du service SINDBAD

- a) Les domaines de recherche
- b) Les pratiques documentaires et la fréquentation des bibliothèques
- c) Le rythme de fréquentation
- d) L'usage du service SINDBAD par les primo-utilisateurs
- e) La connaissance du service
- f) L'utilisation du téléphone pour contacter SINDBAD
- g) Les raisons de la visite
- h) La préparation de la recherche

4. Évaluation, satisfaction & attentes

- a) Satisfaction quant aux modalités du service
- b) Satisfaction quant aux modalités du service
- c) Note de satisfaction globale
- d) Les attentes

1.a. Rappel du protocole de l'étude

- Cette étude a été menée sur la base d'un questionnaire élaboré conjointement par la délégation à la Stratégie et à la recherche et la Mission de coordination de la direction des Collections disponible en deux versions française et anglaise . Il était en ligne du 18 mai au 6 juin 2011.
- Le lien pour y accéder a été diffusé par courrier électronique à l'ensemble des usagers des derniers mois pour lesquels on disposait d'une adresse électronique à savoir 1839 destinataires uniques. Pour constituer ce fichier d'adresses, outre les trois mois d'archives des coordonnées laissées par les usagers ayant posé une question via le formulaire en ligne, le SOL et le DRB ont sollicité les usagers ayant téléphoné afin qu'ils laissent également leurs coordonnées (ce qui a permis de collecter 158 adresses). D'autre part, pendant la période de l'enquête, un lien vers le questionnaire a été envoyé en même temps que la réponse fournie par le service.
- De plus, un lien vers le questionnaire de l'enquête en ligne a été diffusé sur les pages Facebook de la BnF afin de contacter d'anciens usagers dont les coordonnées ne seraient plus archivées dans la base Question Point.
- Au final, et au bout de 15 jours d'enquête et une relance par mailing réalisée une semaine après le premier envoi à l'ensemble des répondants, 405 réponses dont 47 en anglais ont été obtenues. Le taux de réponse, calculé par rapport au nombre de destinataires du mailing, est donc de 22%.

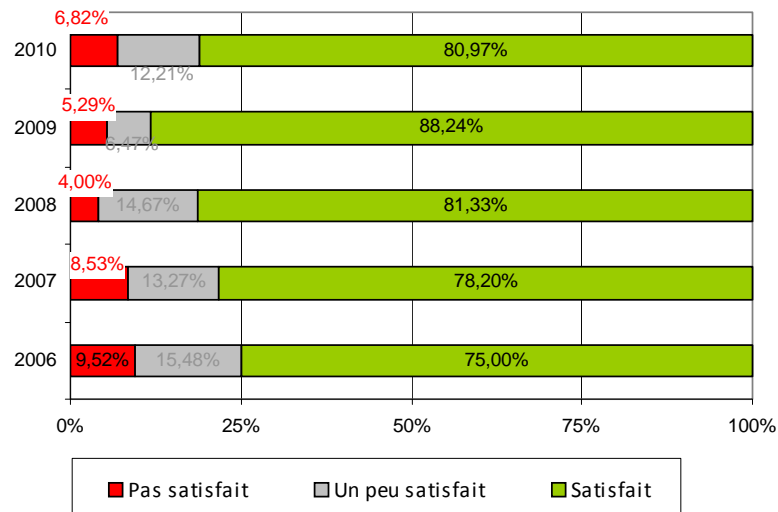
1.b. Éléments de cadrage

- *QuestionPoint* permet par ailleurs de réaliser une évaluation de la satisfaction des utilisateurs immédiatement après l'envoi de la réponse par la Bibliothèque. Les résultats des sondages remplis par les utilisateurs de SINDBAD de 2006 à 2010 sur 1204 réponses

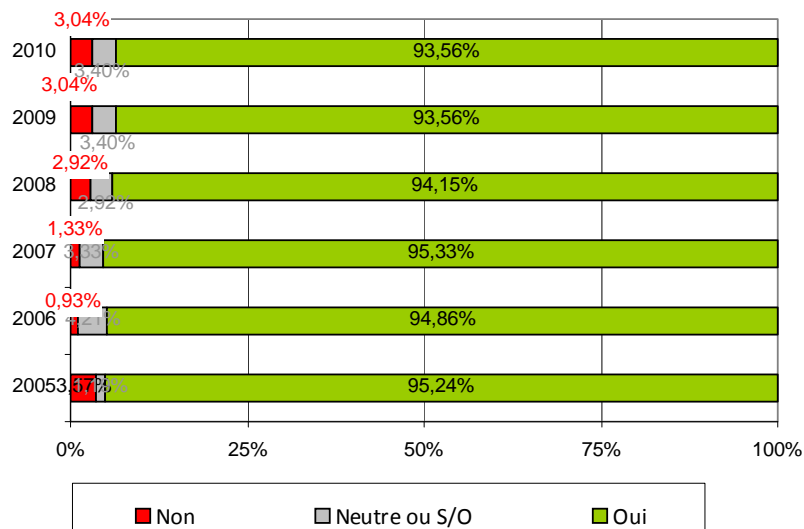
J'ai reçu la réponse en temps voulu



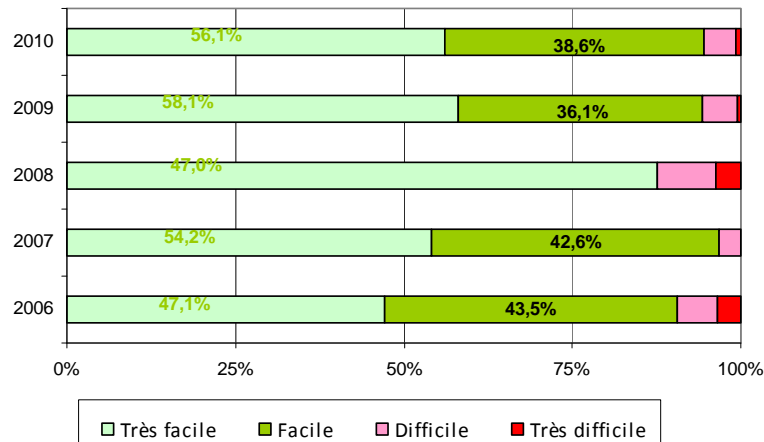
Êtes-vous satisfait de la réponse que vous avez reçue à votre question?



Je recommanderais ce service à quelqu'un d'autre



Comment qualifier la facilité d'utilisation de ce service de référence ?



Sommaire

1. Introduction

- a) Protocole de l'étude
- b) Données de cadrage

2. Profil des utilisateurs du Service

- a) Profil sociodémographique

Qu'est-ce qui distingue les utilisateurs étrangers du reste de l'échantillon ?

- b) L'activité déclarée

3. L'usage du service SINDBAD

- a) Les domaines de recherche
- b) Les pratiques documentaires et la fréquentation des bibliothèques
- c) Le rythme de fréquentation
- d) L'usage du service SINDBAD par les primo-utilisateurs
- e) La connaissance du service
- f) L'utilisation du téléphone pour contacter SINDBAD
- g) Les raisons de la visite
- h) La préparation de la recherche

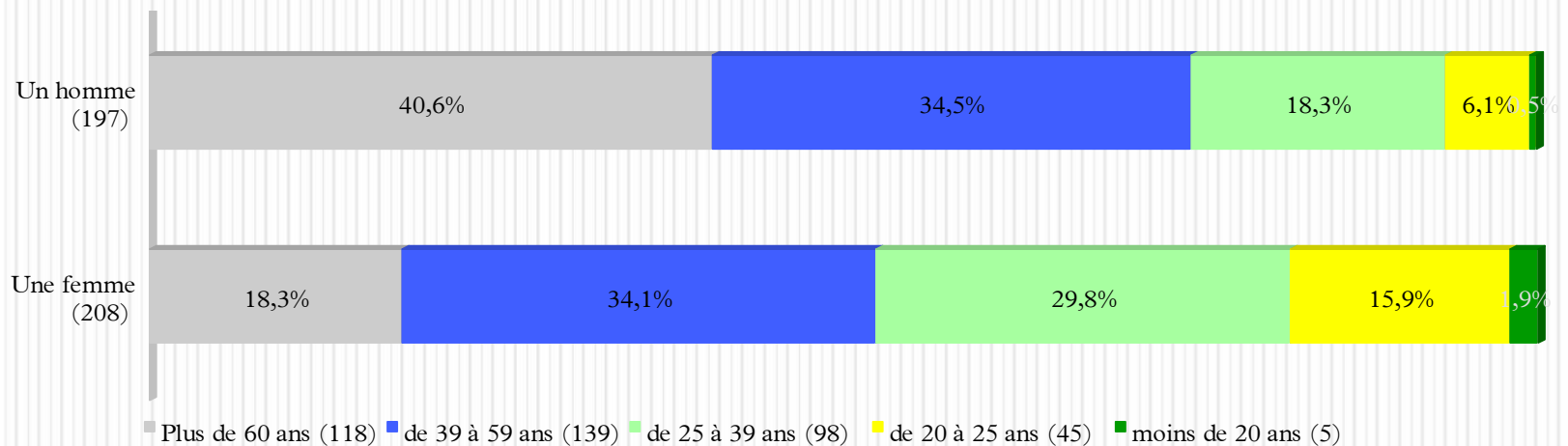
4. Évaluation, satisfaction & attentes

- a) Satisfaction quant aux modalités du service
- b) Satisfaction quant aux modalités du service
- c) Note de satisfaction globale
- d) Les attentes

2.a. Profil des répondants à l'enquête

Si la moyenne d'âge globale des répondants est de 47 ans, elle est de 53 ans pour les hommes et seulement de 42 ans pour les femmes. Les utilisateurs du SINDBAD sont beaucoup plus âgés que les lecteurs des salles de lecture (RdJ : 39 ans / HdJ : 25 ans).

Répartition des usagers par sexe et tranches d'âge (405 R.)

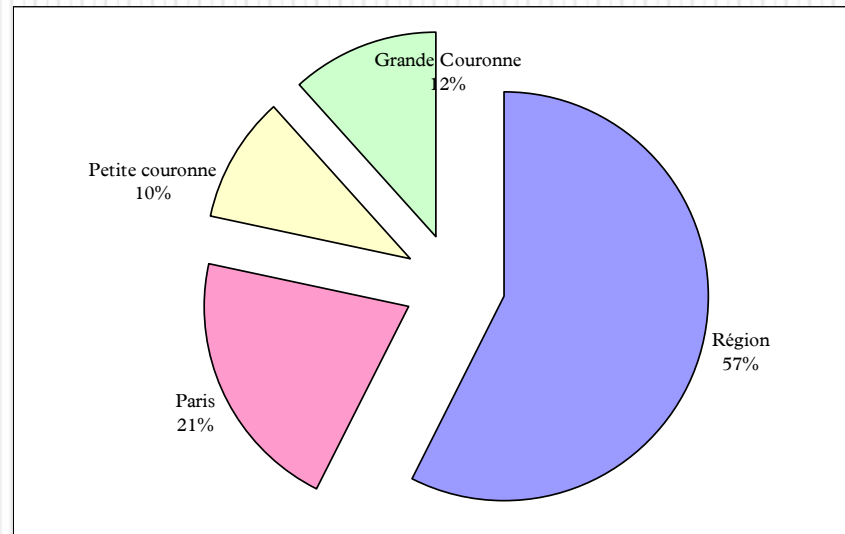
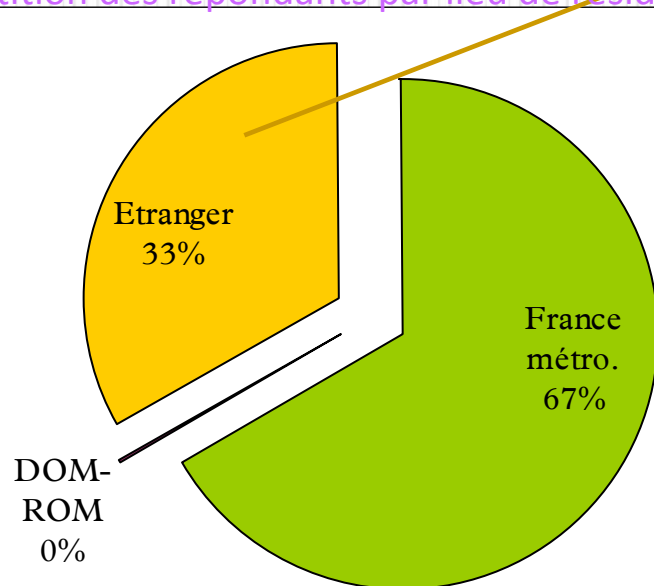


2.a. Profil des répondants à l'enquête

Un tiers des usagers de SINDBAD déclare vivre à l'étranger. Les résultats de la présente enquête sont proches de l'analyse de l'origine des 5990 questions posées en 2010 dont 61% venaient de France, le reste (38,5%) émanait d'utilisateurs étrangers. Pour les 263 personnes disant vivre en France, 57% vivent hors Ile-de-France.

	Effectifs	%
Suisse	6	4,6
Royaume-Uni	7	5,3
Canada	8	6,1
Allemagne	9	6,9
Espagne	10	7,6
Belgique	12	9,2
Italie	13	9,9
États-Unis	20	15,3
Total	131	100

Répartition des répondants par lieu de résidence (403R)



2.a. Qu'est-ce qui distingue les utilisateurs étrangers du reste de l'échantillon ?

- C'est sur les questions et les modalités de réponses suivantes que l'on trouve les caractéristiques qui discriminent le plus la population des utilisateurs étrangers du reste des utilisateurs.
 - Outre le fait qu'ils habitent majoritairement à l'étranger (!) et qu'ils parlent significativement l'anglais, ils se distinguent par le fait qu'ils connaissent plus souvent que les autres le service depuis la navigation sur le site BnF (vs « *par un ami ou un collègue* » ou « *via une formation* » pour le reste de l'échantillon), qu'ils sont plus souvent en recherche d'emploi, et que dans la catégorie des actifs ils sont plus significativement chercheurs ou enseignants/chercheurs, enfin que leur domaine de recherche est significativement les arts et l'architecture (vs « *Sociologie, ethnologie* » pour le reste de l'échantillon),
 - Par contre, pas de caractéristique socio-démographiques particulières (L'âge moyen des 134 étrangers est identique à celui des 267 Français (47 ans).

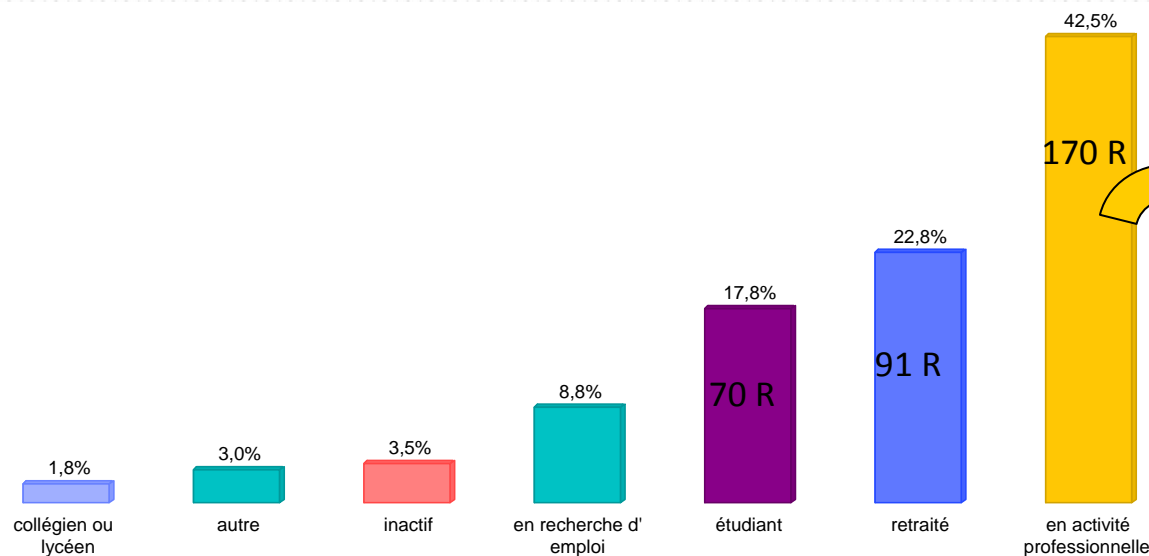
Variable	Modalité	Taux de réponse	PEM
Vous habitez	A l'étranger	100,0%	100 %
Langue	Anglais	33,3%	94 %
Catégorie	en recherche d'emploi	17,0%	49 %
Si actif	chercheur ou enseignant/chercheur	30,4%	46 %
Q3. connaissance de SINDBAD	Depuis le site www.bnf.fr	79,3%	32 %
44. Enfin, merci de préciser votre domaine de recherche	Arts et architecture	14,1%	22 %
Q5. Recherches faites avant d'interroger SINDBAD ?	J'ai utilisé les ressources d'une autre bibliothèque	23,7%	17 %
Q4. Quel était le cadre de votre dernière question ?	Recherche pour des travaux universitaires	44,4%	17 %
Q9.4 La qualité de l'accueil du bibliothécaire	Assez satisfaisant	16,3%	16 %

Vous habitez = A l'étranger

Modalité 1. Oui (135 = 33,3%)

2.b. Activité déclarée des répondants

- C'est dans la catégorie des personnes en activité professionnelle que l'on trouve le plus de répondants à l'enquête (42,6%). Viennent ensuite la catégorie des retraités 22,8% puis celle des étudiants à 17,8% du total.
- Les retraités se distinguent du reste de l'échantillon, outre par l'âge et par le sexe (plus d'hommes), par le fait de déclarer l'histoire comme domaine de recherche privilégié, de ne pas connaître d'autres services de question/réponse, ni d'avoir entamé de recherches préalables avant d'avoir contacté le service.
- Chez les étudiants (74 déclarants), on observe que ce sont les plus diplômés qui sont les plus présents dans le panel des utilisateurs (56% du total des étudiants rassemblent M2 et doctorants).



42. Si actif

	Effectifs	Fréquence
libraire	5	3,6%
iconographe ou professionnel de l'édition	8	5,8%
enseignant	19	13,7%
bibliothécaire ou documentaliste	48	34,5%
chercheur ou enseignant/chercheur	59	42,4%
Total	139	100,0%

Sommaire

1. Introduction

- a) Protocole de l'étude
- b) Données de cadrage

2. Profil des utilisateurs du Service

- a) Profil sociodémographique
Qu'est-ce qui distingue les utilisateurs étrangers du reste de l'échantillon ?
- b) L'activité déclarée

3. L'usage du service SINDBAD

- a) Les domaines de recherche
- b) Les pratiques documentaires et la fréquentation des bibliothèques
- c) Le rythme de fréquentation
- d) L'usage du service SINDBAD par les primo-utilisateurs
- e) La connaissance du service
- f) L'utilisation du téléphone pour contacter SINDBAD
- g) Les raisons de la visite
- h) La préparation de la recherche

4. Évaluation, satisfaction & attentes

- a) Satisfaction quant aux modalités du service
- b) Satisfaction quant aux modalités du service
- c) Note de satisfaction globale
- d) Les attentes

3.a. Les domaines de recherche

- Les trois domaines les plus souvent cités totalisent 58% du total des 17 domaines suggérés;
- 22,9% des répondants sont retraités (91/398) ; mais ils sont 31% dans le groupe des personnes ayant déclaré l'histoire comme domaine de recherche ;
- 8,5% des répondants sont demandeurs d'emploi (34/398) ; mais ils sont 20,5% dans le groupe des personnes ayant déclaré l'art et l'architecture comme domaine de recherche ;
- 17,8% des répondants à ce couple de questions sont étudiants (71/398) ; mais ils ont 36,8% dans le groupe des personnes ayant déclaré la sociologie, ethnologie comme domaine de recherche.
- Ceux qui déclarent s'intéresser au Monde du livre & des bibliothèques vivent plus souvent que les autres en France et connaissent plus souvent que les autres le services Q/R de l'Essib.

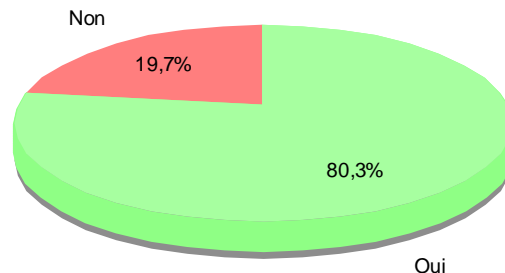
Les domaines de recherche

	Effectifs	%		Effectifs	%
<i>Géographie</i>	3	0,7%	<i>Sociologie, ethnologie</i>	19	4,7%
<i>Jeux, loisirs, sports</i>	4	1,0%	<i>Economie, gestion</i>	16	4,0%
<i>Politique</i>	5	1,2%	<i>Sciences, techniques, médecine</i>	30	7,5%
<i>Psychologie, pédagogie</i>	5	1,2%	<i>Monde du livre & des bibliothèques</i>	32	8,0%
<i>Cinéma</i>	6	1,5%	<i>Arts et architecture</i>	40	10,0%
<i>Philosophie</i>	6	1,5%	<i>Littérature et linguistique</i>	79	19,7%
<i>Musique</i>	9	2,2%	<i>Histoire</i>	115	28,6%
<i>Droit</i>	10	2,5%			
<i>Religions</i>	11	2,7%	<i>Total</i>	402	100,0%
<i>Spectacles</i>	12	3,0%			

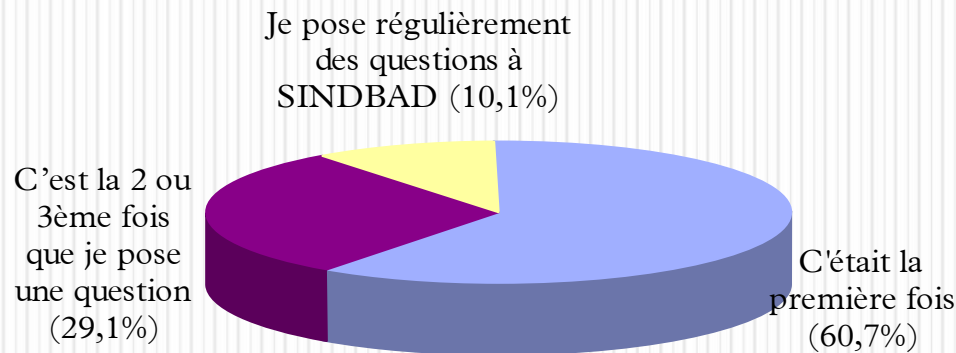
3.b. Les pratiques documentaires et la fréquentation des bibliothèques

- 80,5% des répondants déclarent fréquenter une bibliothèque;
- Ce sont les plus âgés et les plus jeunes qui se distinguent par une moindre fréquentation de la bibliothèque ;
- C'est chez les étudiants que cette part est la plus importante (93% de fréquentants) et les collégiens et lycéens qu'elle est la plus faible (33,3%).
- Les usagers de SINDBAD sont donc très majoritairement des personnes proches de l'univers des bibliothèques, comparativement à l'ensemble de la population française.
- 68% des répondants à l'enquête n'ont jamais eu recours à un autre service Question/Réponse en ligne. Cependant, 40% des personnes vivant à l'étranger ont effectivement utilisé d'autres services et 27,7% des résidents en France métropolitaine.

31. Fréquentez-vous une bibliothèque ?



3.c. La fréquentation du service



- Une majorité importante des répondants (60,7%) utilisait le service pour la première fois. Les utilisateurs réguliers sont à peine plus de 10% du total ;
- Les statistiques générées par *Question Point* donnent des informations différentes lorsqu'on examine les réponses collectées sur la durée d'existence du service où parmi les 23 664 utilisateurs distincts, 85% n'ont posé qu'une seule question ...
- Un biais de la présente enquête serait donc la surreprésentation des usagers réguliers, plus motivés par ce type d'enquête.

• Les primo-utilisateurs se distinguent du reste de l'échantillon par le fait d'avoir connu SINDBAD à l'issue d'une recherche sur un moteur ; d'avoir déclaré comme domaine de recherche « sciences, techniques & médecine ». Ils sont plus nombreux que les autres à avoir répondu « non » à la proposition « la réponse fournie est complète et correspond à ce que je cherchais ». Autre point qui les distingue du reste de l'échantillon : le fait de ne pas avoir entrepris de recherche préalable.

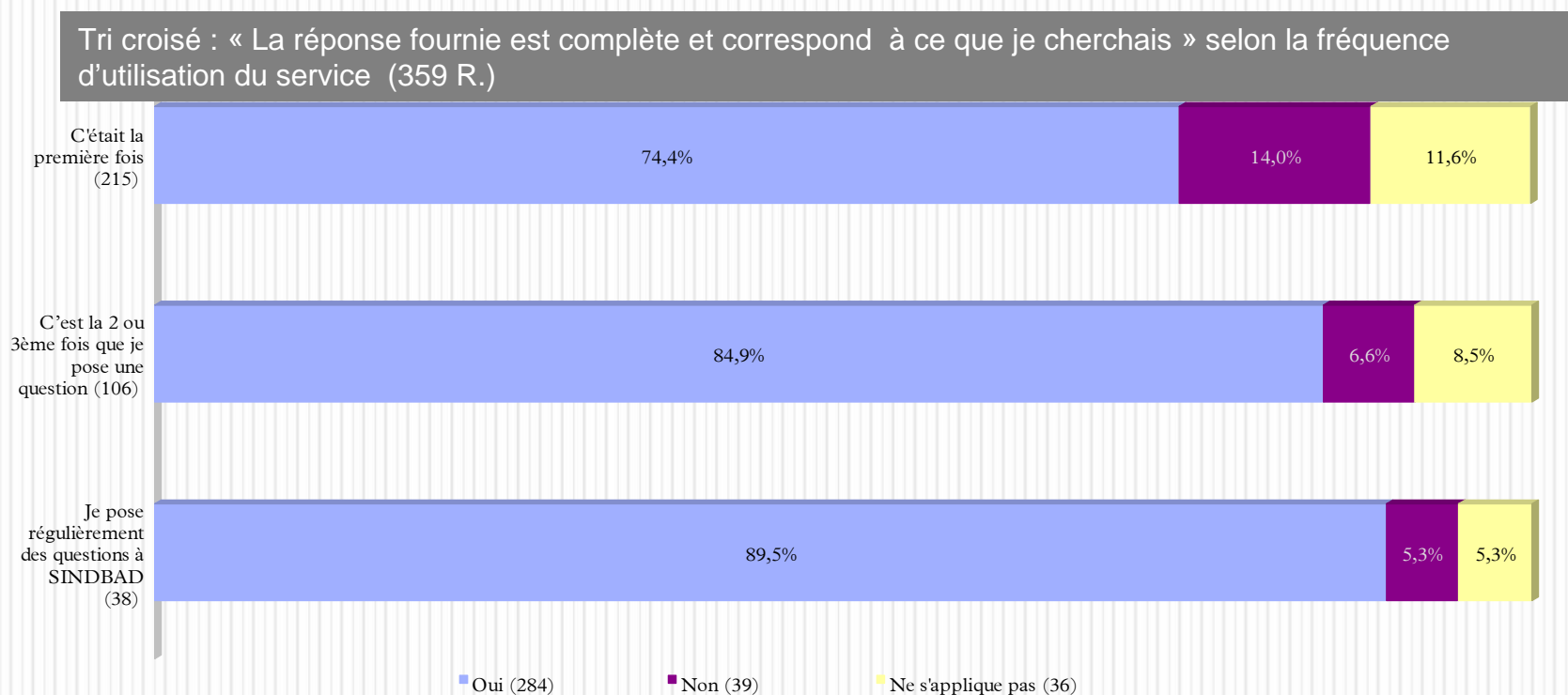
Q1. Fréquence d'utilisation = C'était la première fois

Modalité 1. Oui (247 = 60,8%)

Variable	Modalité	Effectifs	PEM
Q1. Fréquence d'utilisation	C'était la première fois	247	100 %
Q3. connaissance de S	Par une recherche sur un moteur de recherche (type Google)	16	72 %
Q5. Recherches faites avant d'interroger SINDBAD ?	Je n'ai pas fait de recherches préalables	32	39 %
Q7,1 La réponse fournie est complète et correspond à ce que je cherchais	Non	30	42 %
Enfin, merci de préciser votre domaine de recherche	Sciences, techniques, médecine	24	49 %

3.d. L'usage du service SINDBAD par les primo-utilisateurs

- La satisfaction sur la qualité de la réponse varie en fonction de l'ancienneté de l'utilisation du service passant de 5,8% à 14 % de réponses négatives à la question « la réponse fournie est complète et correspond à ce que je cherchais » selon que l'on est usager habituel ou primo-visiteurs. Cela peut être le reflet d'un ajustement nécessaire entre le service et ses utilisateurs.
- Cette catégorie de répondants vit plus souvent en France et répond aussi plus souvent que le reste de l'échantillon qu'elle n'a pas trouvé ce qu'elle cherchait mais d'autres éléments également intéressants (43,5% des réponse vs 7,3% pour ceux qui ont déclaré que la réponse fournie est complète ...).



3.e. La connaissance du service

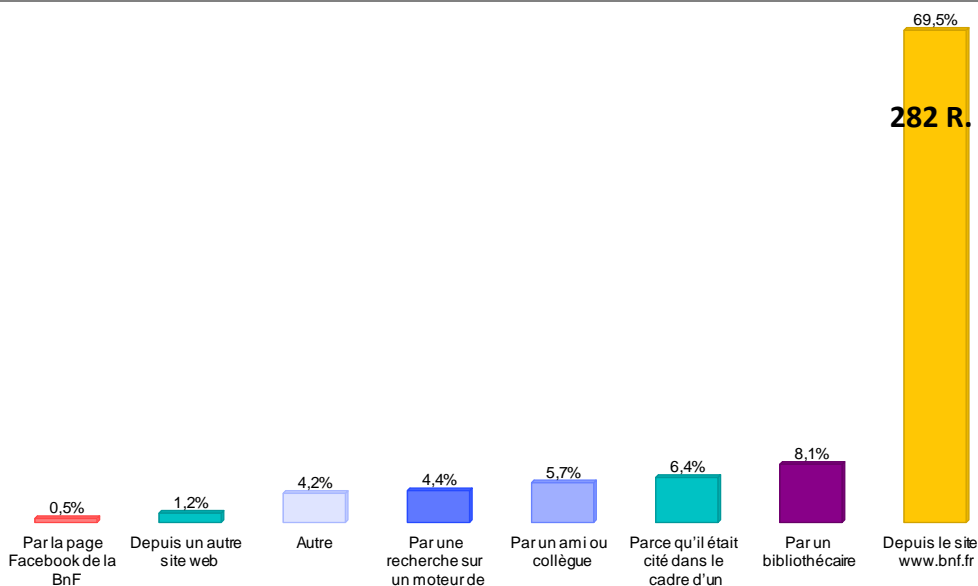
- Près de 70% des utilisateurs ont eu connaissance de SINDBAD par le site Internet de la BnF. Les autres propositions présentées ci-dessous totalisent chacune 8% ou moins du total des réponses.
- Le sous échantillon qui a choisi cette proposition se distingue du reste de l'échantillon par les caractéristiques suivantes : a déjà eu recours à un autre service Q/R (23% vs 13%); déclare avoir au préalable utilisé les ressources de la BnF (55%). Il s'agit plus souvent que pour le reste de l'échantillon de personnes experte en recherche en ligne.

Profil caractéristique de ceux qui ont répondu oui à « Parce qu'il était cité dans le cadre d'un cours, d'une formation professionnelle ou d'une journée d'étude »

Modalité 1. Oui (26 = 6,4%)

Variable	Modalité	Taux de réponse	PEM
Q3. connaissance de S = Depuis le site www.bnf.fr	Non	100,0%	100 %
Si actif	bibliothécaire ou documentaliste	42,3%	75 %
Sexe	Une femme	84,6%	67 %
Vous habitez	En France métropolitaine	88,5%	66 %
Q9.2 Les délais de réponses aux questions posées via Internet	Très satisfaisant	84,6%	60 %
Q4. Quel était le cadre de votre dernière question ?	Recherche professionnelle	53,8%	36 %
37. Si a déjà eu recours à un service de question/réponse, lesquelles	Guichet du savoir	38,5%	35 %
32. Si oui bibliothèque, lesquelles	Bibliothèque municipale	73,1%	30 %

Répartition des réponses à la question « Comment avez-vous eu connaissance de SINDBAD? » (1 seule réponse possible) (405 R.)

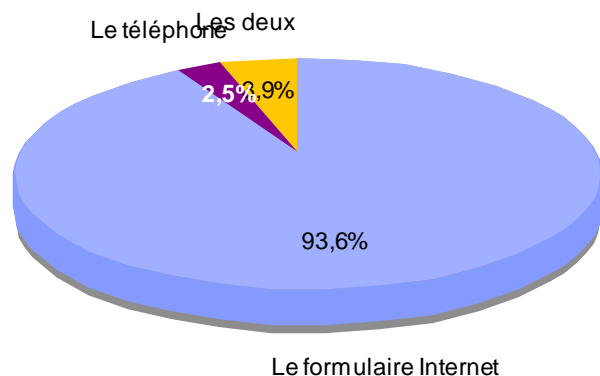


3.e. La connaissance du service

- C'est chez les retraités que la part de ceux qui ont eu connaissance du service via le site www.bnf.fr est la plus grande,
- C'est chez les collégiens, lycées, étudiants, mais aussi dans les catégories « inactifs » et « autre » que l'on cite le plus souvent l'information obtenue via un bibliothécaire ;
- L'information obtenue via un ami ou collègue est plus souvent citée chez les étudiants et les retraités ;
- La part de ceux qui en ont eu connaissance via une recherche sur un moteur est proportionnellement plus élevée dans la catégorie « autre » (12 réponses) et inactif (14).

On ne cherche pas un tel service sur un moteur de recherche mais on y pose directement une question, car c'est l'existence même de ce type de service qui est ignorée

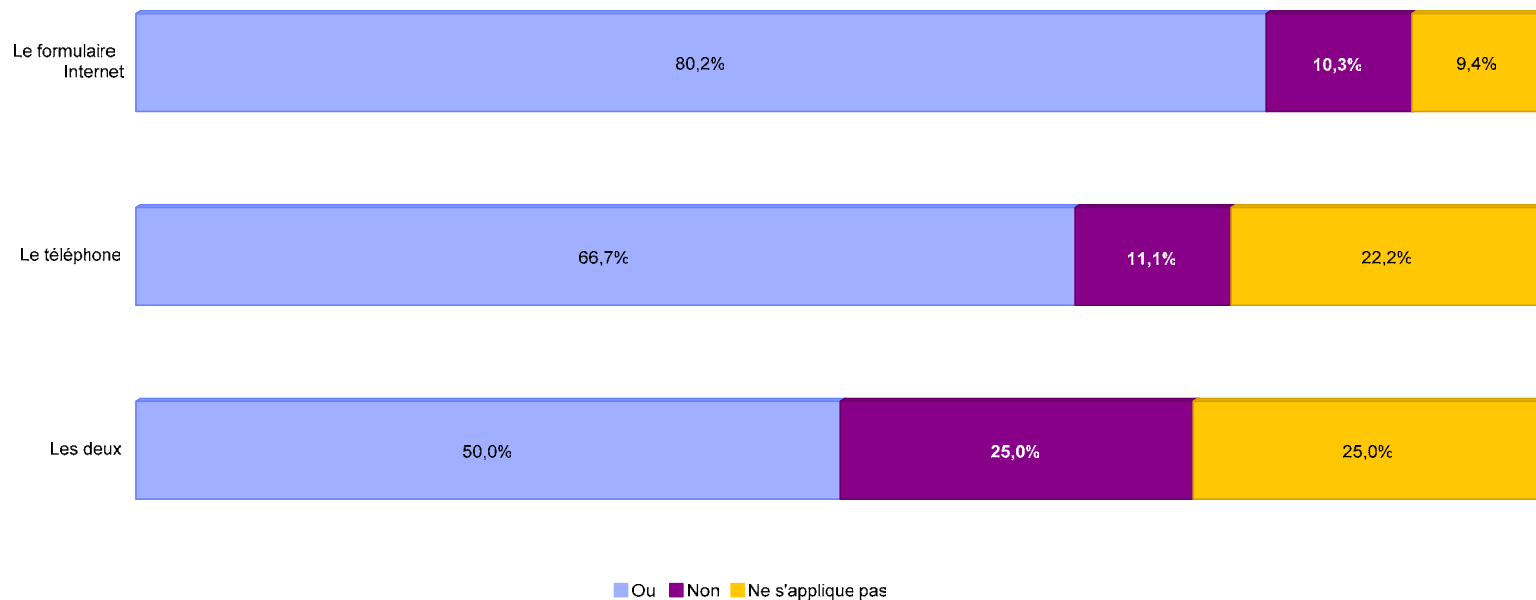
3.f. L'utilisation du téléphone pour contacter SINDBAD



• Une écrasante majorité des utilisateurs utilise le formulaire Internet (93,6%) pour poser des questions au SINDBAD, ce qui ne reflète pas les statistiques collectées par le service, comme il a été mentionné en introduction. Le fichier d'adresses utilisé pour le mailing de cette enquête sous-représentait nettement cette catégorie d'utilisateurs.

• Téléphone ou les 2 : 26/406. Sous population : plutôt des femmes, résidant en France, très satisfaite de la prise en charge de l'appel téléphonique.

Tri croisé : « La réponse fournie est complète et correspond à ce que je cherchais » selon la fréquence d'utilisation du service (359 R.)



3.g. Les raisons de la visite

8. Q4. Quel était le cadre de votre dernière question ?

	Effectifs	Fréquence
Recherche pour des travaux scolaires	8	2,0%
Recherche professionnelle	114	28,1%
Recherche pour des travaux universitaires	134	33,1%
Recherche personnelle	149	36,8%
Total	405	100,0%

- Sur cette question, les utilisateurs de SINDBAD se répartissent de façon très équilibrée entre trois raisons principales : recherche personnelle, universitaire et professionnelle

- Parmi les 133 répondants résidant à l'étranger, on trouve proportionnellement une part plus importante d'entre eux motivés par une recherche pour des travaux universitaires (45% des réponses vs 32,7% pour l'ensemble des répondants). Inversement, ceux qui résident en France sont motivés à 41,2% par des recherches personnelles (vs 36,9% pour l'ensemble des répondants).

- On voit ici le poids des retraités dans le panel français, ceux-ci, on l'a vu, sont plus nombreux à déclarer entreprendre des recherches personnelles

Tri croisé type de recherche et catégorie déclarée des usagers (398 R.)

	Collégien ou lycéen		Etudiant		En activité professionnelle		En recherche d'emploi		Retraité		Inactif		Total	
	Eff.	%C	Eff.	%C	Eff.	%C	Ef f.	%C	Eff .	%C	Ef f.	%C	Eff.	%C
Recherche personnelle	1	16,7	6	8,5	48	28,2	10	29,4	65	71,4	10	71,4	147	36,9
Recherche pour des travaux scolaires	1	16,7	3	4,2	1	0,6	1	2,9	2	2,2			8	2,0
Recherche pour des travaux universitaires	2	33,3	58	81,7	43	25,3	7	20,6	15	16,5	1	7,1	130	32,7
Recherche professionnelle	2	33,3	4	5,6	78	45,9	16	47,1	9	9,9	3	21,4	113	28,4
Total	6	100	71	100	170	100	34	100	91	100	14	100	398	100

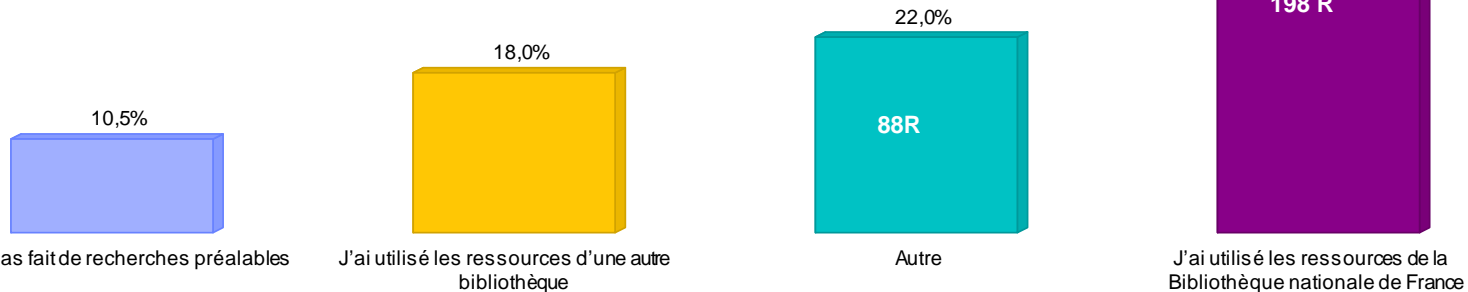
3.h La préparation de la recherche

- L'écrasante majorité des répondants (env. 90%) déclare avoir entamé des recherches préalables au recours à SINDBAD. Pratiquement la moitié a utilisé les ressources de la BnF, comme on le voit dans le graphique ci-dessous. 135 personnes sur les 400 répondants disent avoir consulté préalablement les catalogues de la BnF. Est-ce à dire que Sindbad vient également en appui aux recherches infructueuses sur des catalogues difficiles d'accès ?
- Ce sont les étudiants et les personnes en activité professionnelle qui proportionnellement déclarent le plus souvent avoir utilisé les ressources de la BnF. Les étudiants sont très peu nombreux (5,6% d'entre eux) à déclarer ne pas avoir fait de recherches préalables.
- Ce sont ceux qui sont le plus éloignés du monde des études ou les plus novices qui sont les plus nombreux à n'avoir pas entrepris de recherches préalables et à solliciter directement SINDBAD.
- Les usagers de SINDBAD ont une culture de la recherche bibliographique bien ancrée dans leurs pratiques et ils sont proportionnellement plus nombreux à explorer les ressources documentaires électroniques à leur disposition avant de solliciter le service Question/Réponse en ligne quand ils sont par ailleurs inscrits en bibliothèque.

- Ceux qui déclarent avoir consulté le catalogue, sont particulièrement nombreux à avoir déclaré comme domaine de recherche littérature et linguistique (24% vs 16%).

10. Q5 bis ressources de la Bibliothèque nationale de France, lesquelles

	Effectifs	Fréquence
Collections des salles de lecture	10	4.8%
J'ai consulté Gallica (www.gallica.bnf.fr)	63	30,3%
J'ai consulté les catalogues de la BnF	135	64,9%
Total	208	100.0%



400 réponses

Sommaire

1. Introduction

- a) Protocole de l'étude
- b) Données de cadrage

2. Profil des utilisateurs du Service

- a) Profil sociodémographique
Qu'est-ce qui distingue les utilisateurs étrangers du reste de l'échantillon ?
- a) L'activité déclarée

3. L'usage du service SINDBAD

- a) Les domaines de recherche
- b) Les pratiques documentaires et la fréquentation des bibliothèques
- c) Le rythme de fréquentation
L'usage du service SINDBAD par les primo-utilisateurs
- d) La connaissance du service
- e) L'utilisation du téléphone pour contacter SINDBAD
- f) Les raisons de la visite
- g) La préparation de la recherche

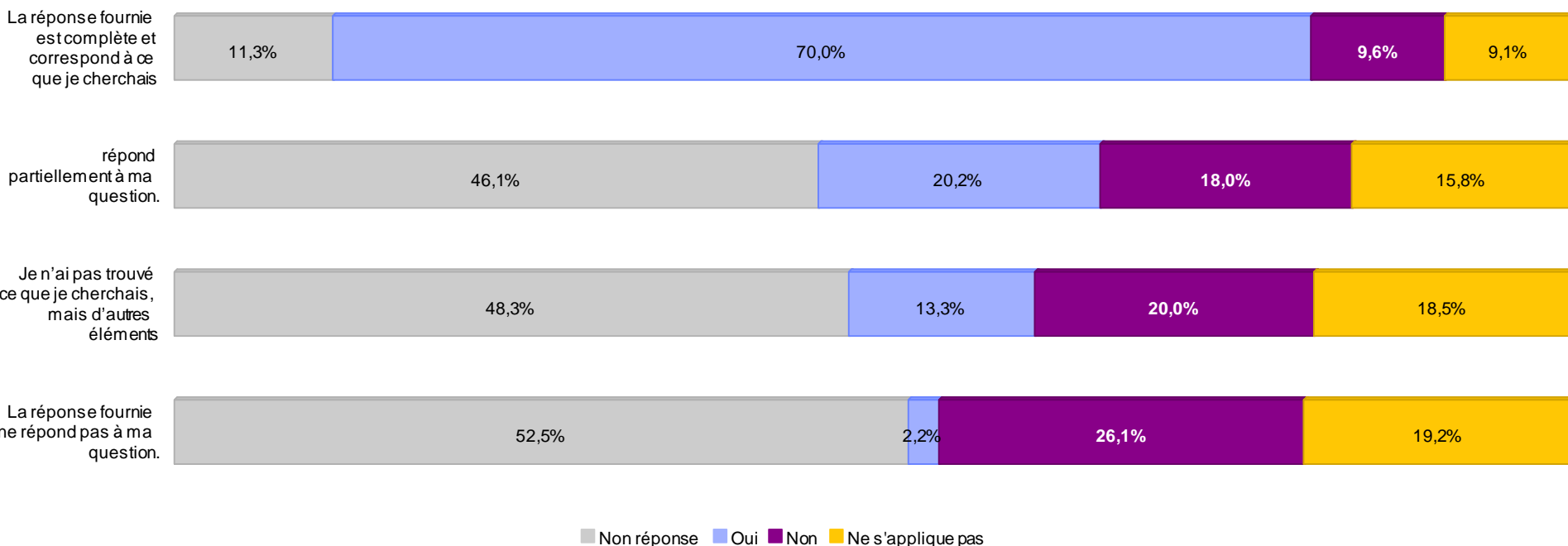
4. Évaluation, satisfaction & attentes

- a) La satisfaction globale
- b) La satisfaction quant aux modalités du service
- c) Note de satisfaction globale
- d) Les attentes

4.a. La satisfaction globale

- Le groupe de questions sur la satisfaction globale de l'utilisateur a semble-t-il perturbé les répondants. Ils ont répondu à près de 90% sur la première proposition. Seule la moitié de l'échantillon a répondu aux propositions suivantes.
- Les 39 personnes qui ont répondu « non » à la 1^{ère} proposition, sont plus souvent des primo-visiteurs.
- Ceux qui ont répondu « oui » (284 /360 répondants), sont donc moins souvent primo-visiteurs, ont utilisé les ressources de la BnF (pour 55% d'entre eux) et ont souvent consulté ses catalogues (pour 38%).

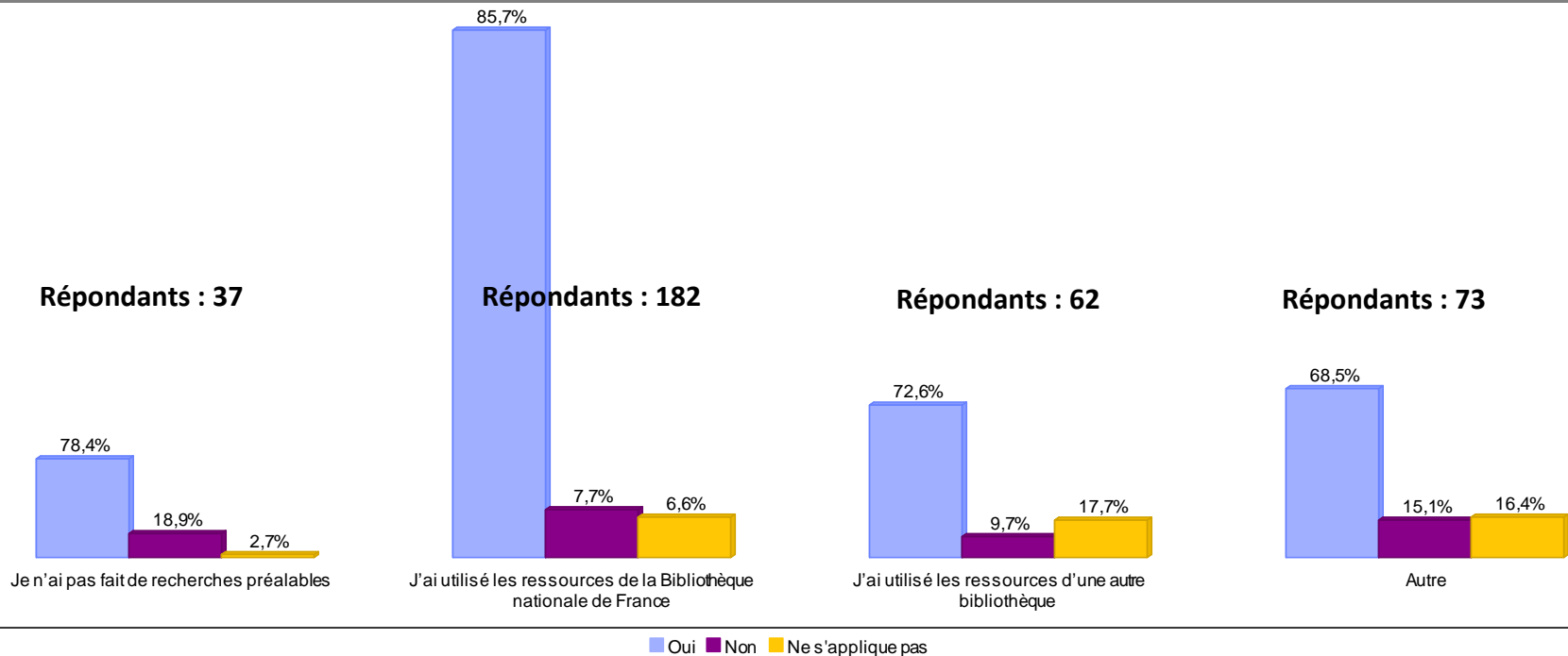
Q7. Laquelle des affirmations suivantes décrit le mieux la réponse qui vous a été donnée ?



4.a. La satisfaction globale

- C'est chez ceux qui n'ont pas fait de recherche préalable que l'on trouve la part la plus importante d'insatisfaits (19,4% de réponse « non »).

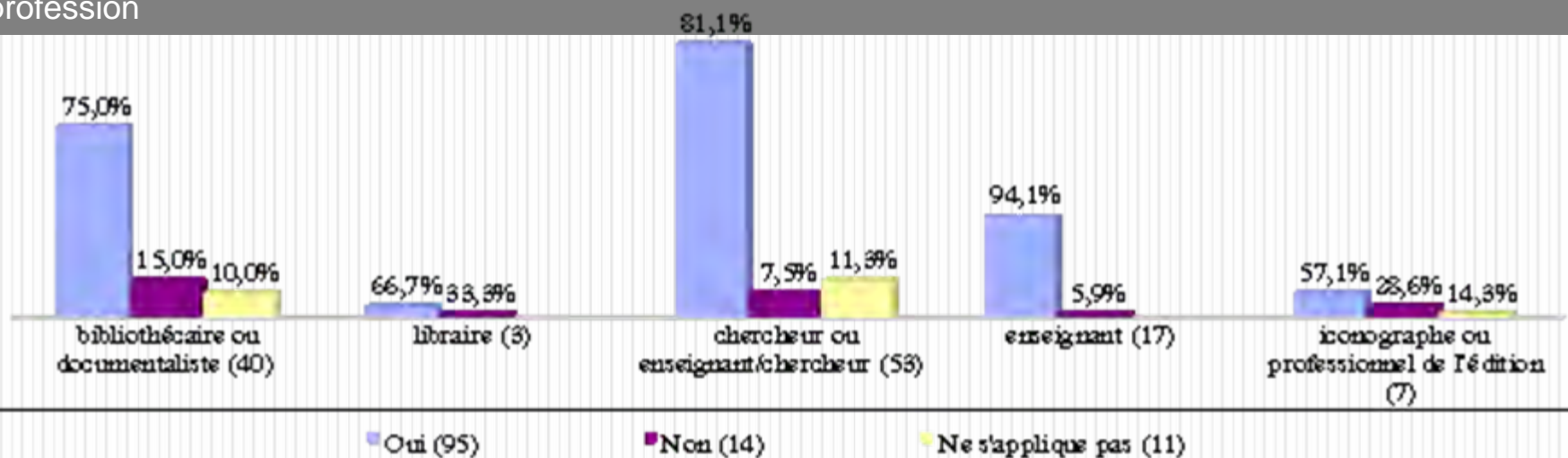
Réponses à la question « La réponse fournie est complète et correspond à ce que je cherchais » selon les recherches préalables entreprises



4.a. La satisfaction globale

- La catégorie des professionnels des bibliothèques et de la documentation (40 répondants) se montre proportionnellement plus insatisfaite de la pertinence de la réponse que celle des chercheurs ou enseignants chercheurs

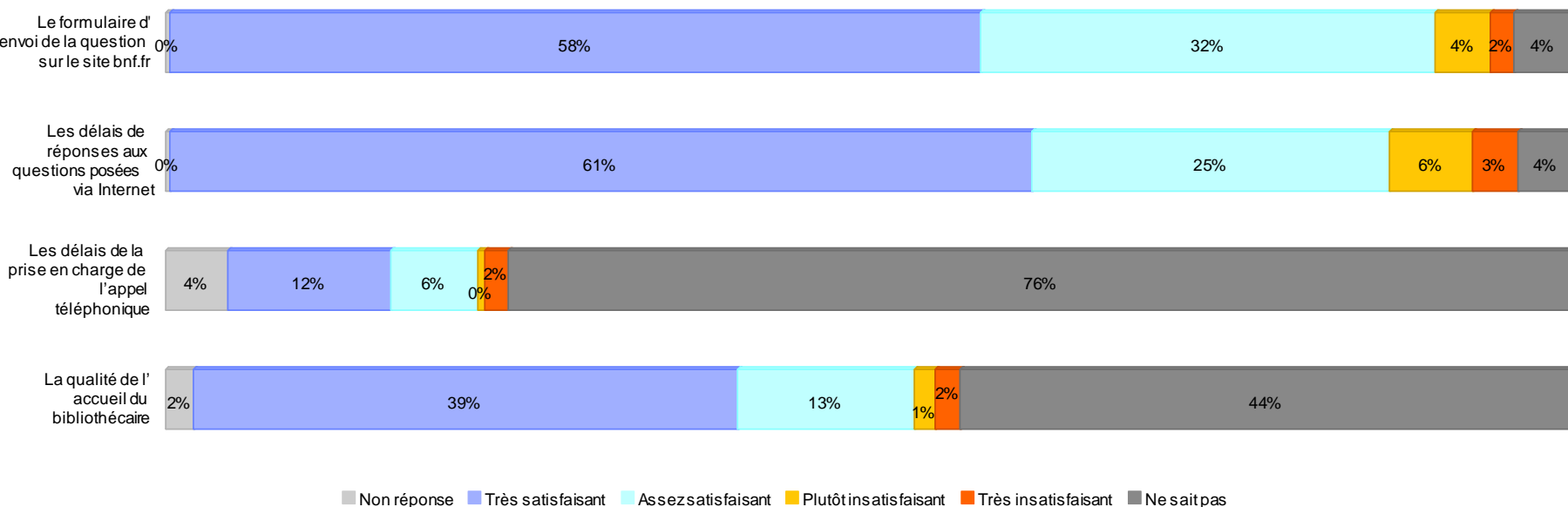
Réponses à la question « La réponse fournie est complète et correspond à ce que je cherchais » selon la profession



4.b. Satisfaction quant aux modalités du service

- La part des insatisfaits est limitée. La plus importante (total de plutôt et très insatisfaits) s'exprime sur la question des délais de réponses aux questions posées via Internet qui totalise 9,2% (37/404) d'insatisfaits.
- Le croisement des réponses sur les délais de réponse sur Internet avec le profil des utilisateurs permet de mieux comprendre qui sont ces « insatisfaits » :
 - Chercheurs ou enseignants chercheurs sont relativement plus insatisfaits que les autres professionnels dont les réponses ont été collectées ;
 - Les 133 répondants étrangers sont à 11% plutôt ou très insatisfaits (vs 8% pour les 267 résidents en France métropolitaine).
 - 13% des 128 utilisateurs ayant déjà eu recours à un autre service de Q/R sont plutôt ou très insatisfaits (vs 8% des 276 répondants ne connaissant que SINDBAD).

Réponses à la question « Pouvez-vous préciser votre niveau de satisfaction sur les points suivants »



4.C. Note de satisfaction globale

- La note moyenne de satisfaction pour les 404 personnes ayant renseigné cet indicateur est de 8,25 / 10 ce qui est une bonne note.
- Le croisement de la note donnée avec différentes questions relatives aux profils ou au contexte documentaire de la recherche montre un écart relativement faible entre la satisfaction la plus basse et la plus haute.

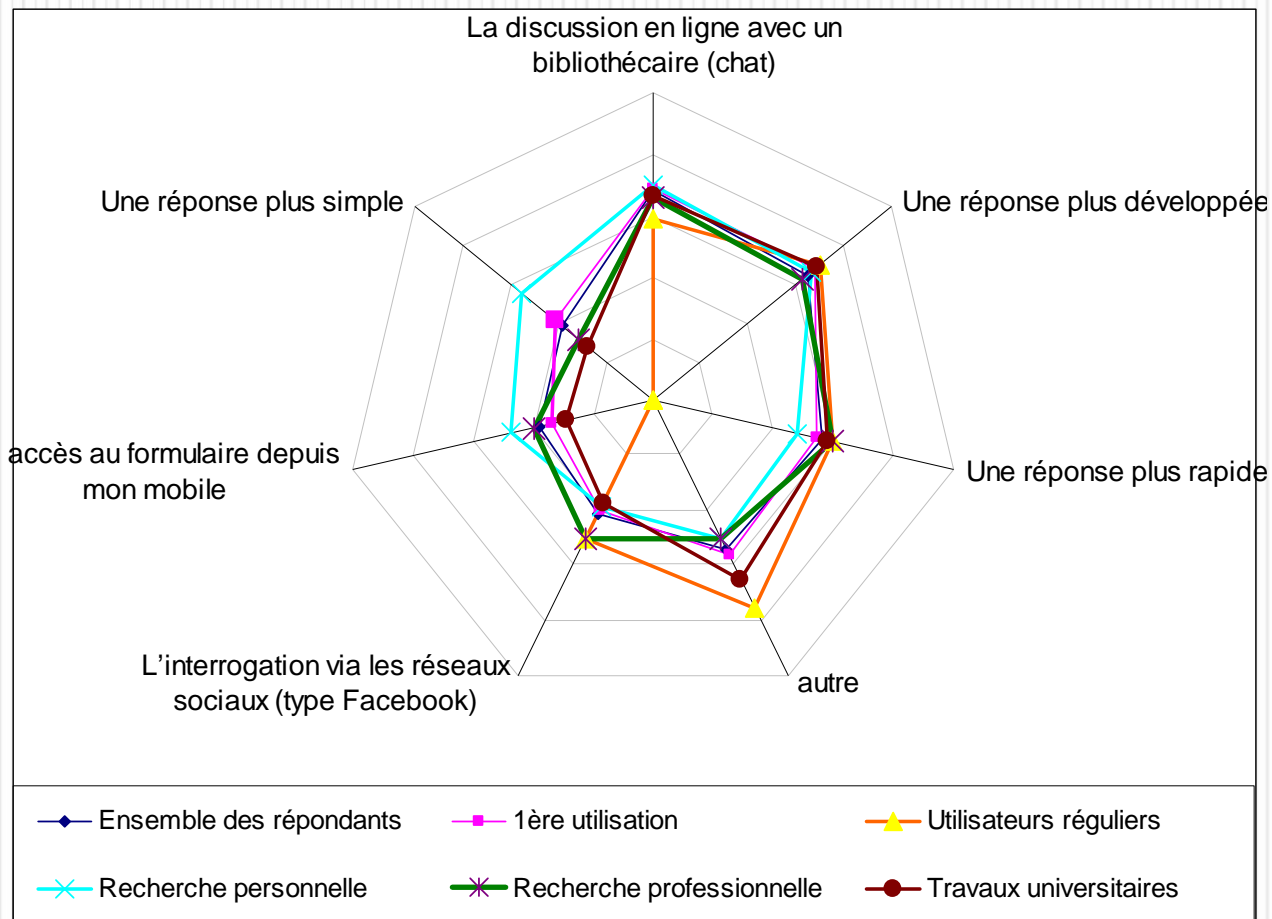
	Moyenne
<i>Support utilisé : téléphone ((10 R.)</i>	<i>7,4</i>
<i>inactif</i>	<i>7,71</i>
<i>collégien ou lycéen (6R.)</i>	<i>8</i>
<i>Recherche professionnelle</i>	<i>8,03</i>
<i>En France métropolitaine (267 R.)</i>	<i>8,06</i>
<i>En activité professionnelle (114 R.)</i>	<i>8,13</i>
<i>C'était la première fois (245 R)</i>	<i>8,14</i>
<i>Je n'ai pas fait de recherches préalables (40 R.)</i>	<i>8,23</i>
GLOBAL	8,25
<i>Recherche pour travaux scolaires (8R)</i>	<i>8,25</i>
<i>J'ai utilisé les ressources d'une autre bibliothèque (72 R.)</i>	<i>8,26</i>
<i>En recherche d'emploi (34 R.)</i>	<i>8,29</i>
<i>Recherche personnelle (147 R.)</i>	<i>8,3</i>
<i>Etudiant (71R.)</i>	<i>8,31</i>
<i>Support utilisé formulaire Internet (378 R.)</i>	<i>8,33</i>
<i>C'est la 2 ou 3ème fois que je pose une question (118 R.)</i>	<i>8,35</i>
<i>Recherche pour travaux universitaires (134 R.)</i>	<i>8,4</i>
<i>J'ai utilisé les ressources de la BnF (198 R)</i>	<i>8,46</i>
<i>Retraité (91 R)</i>	<i>8,47</i>
<i>Je pose régulièrement des questions à SINDBAD (41 R.)</i>	<i>8,61</i>
<i>A l'étranger (133 R.)</i>	<i>8,62</i>

4.d. Les attentes

- La question sur les attentes n'était pas obligatoire. 832 réponses différentes ont été collectées : elles résultent de 351 réponses sur le rang 1 (54 non réponses) ; 276 réponses sur le rang 2 (129 non réponses) et 205 réponses sur le rang 3 (200 non réponses).
- On trouve un large consensus sur :
 - La discussion en ligne avec un bibliothécaire (chat) (écart moyen : 0,05)
 - Une réponse plus développée (écart moyen : 0,04)
 - Une réponse plus rapide (écart moyen : 0,07)
- Des réponses plus « dispersées » sur les autres propositions :
 - Une réponse plus simple (écart moyen : 0,25)
 - Un accès au formulaire depuis mon mobile (écart moyen : 0,22)
 - L'interrogation via les réseaux sociaux (type Facebook) (écart moyen : 0,1)

4.e. Les attentes

- L'attente concernant le dialogue en direct (chat) avec un professionnel est très forte. Elle a été citée 143 fois (40,7%) en rang 1.
- Viennent ensuite des attentes sur des améliorations du service existant (réponses plus développées ou réponses plus rapide). Les fonctionnalités évoluées (L'interrogation via les réseaux sociaux ou accès au formulaire depuis mon mobile) viennent loin derrière (souvent citées en rang 3 des priorités).



Annexe 0. Éléments de segmentation

26R3. Classes sur Votre année de naissance / Vous habitez / 8. Q4. Quel était le cadre de votre dernière question ?

	Recherche personnelle		Recherche pour des travaux scolaires		Recherche pour des travaux universitaires		Recherche professionnelle		Total	
	Eff.	%L	Eff.	%L	Eff.	%L	Eff.	%L	Eff.	%L
Plus de 60 ans : En France métropolitaine	60	72,3			14	16,9	9	10,8	83	100,0
Plus de 60 ans : A l'étranger	15	41,7			13	36,1	8	22,2	36	100,0
de 39 à 59 ans : En France métropolitaine	34	39,1	3	3,4	10	11,5	40	46,0	87	100,0
de 39 à 59 ans : Départements et Régions d'Outre-Mer -	1	50,0					1	50,0	2	100,0
de 39 à 59 ans : A l'étranger	15	31,9	2	4,3	16	34,0	14	29,8	47	100,0
de 25 à 39 ans : En France métropolitaine	10	17,2			29	50,0	19	32,8	58	100,0
de 25 à 39 ans : A l'étranger	5	12,5			25	62,5	10	25,0	40	100,0
de 20 à 25 ans : En France métropolitaine	5	13,9	2	5,6	20	55,6	9	25,0	36	100,0
de 20 à 25 ans : A l'étranger	2	22,2			5	55,6	2	22,2	9	100,0
Moins de 20 ans : En France métropolitaine	1	33,3			1	33,3	1	33,3	3	100,0
Moins de 20 ans : A l'étranger			1	50,0	1	50,0			2	100,0
Total	148	36,7	8	2,0	134	33,3	113	28,0	403	100,0

8R1. Q4. Quel était le cadre de votre dern / Q5. Recherches faites avant d'interrog / 31. Fréquentez-vous une bibliothèque ?

	Oui		Non		Total	
	Eff.	%L	Eff.	%L	Eff.	%L
Recherche personnelle : Je n'ai pas fait de recherches préalables	16	64,0	9	36,0	25	100,0
Recherche personnelle : J'ai utilisé les ressources de la Bibliothèque nationale de France	44	65,7	23	34,3	67	100,0
Recherche personnelle : J'ai utilisé les ressources d'une autre bibliothèque	11	84,6	2	15,4	13	100,0
Recherche personnelle : Autre	20	48,8	21	51,2	41	100,0
Recherche pour des travaux universitaires : J'ai utilisé les ressources de la Bibliothèque nationale de France	73	93,6	5	6,4	78	100,0
Recherche pour des travaux universitaires : J'ai utilisé les ressources d'une autre bibliothèque	31	93,9	2	6,1	33	100,0
Recherche pour des travaux universitaires : Autre	14	87,5	2	12,5	16	100,0
Recherche professionnelle : Je n'ai pas fait de recherches préalables	8	72,7	3	27,3	11	100,0
Recherche professionnelle : J'ai utilisé les ressources de la Bibliothèque nationale de France	45	86,5	7	13,5	52	100,0
Recherche professionnelle : J'ai utilisé les ressources d'une autre bibliothèque	21	91,3	2	8,7	23	100,0
Recherche professionnelle : Autre	26	96,3	1	3,7	27	100,0
Total	309	80,1	77	19,9	386	100,0

- Annexe 1
- Tris à plat pour l'ensemble de l'échantillon

1. Q1. Fréquence d'utilisation

	Effectifs	
Non réponse		
C'était la première fois	247	60,8%
C'est la 2 ou 3ème fois que je pose une question	118	29,1%
Je pose régulièrement des questions à SINDBAD	41	10,1%
Total	406	

2. Q2. vecteur utilisé

	Effectifs	
Non réponse		
Le formulaire Internet	380	93,6%
Le téléphone	10	2,5%
Les deux	16	3,9%
Total	406	

3. Q2bis . Si téléphone

	Effectifs	
Non réponse	384	94,6%
Le serveur vocal de la BnF (renseignements généraux : 01 53 79 59 59)	5	1,2%
Le numéro direct du service SINDBAD (01 53 79 55 00)	17	4,2%
Total	406	

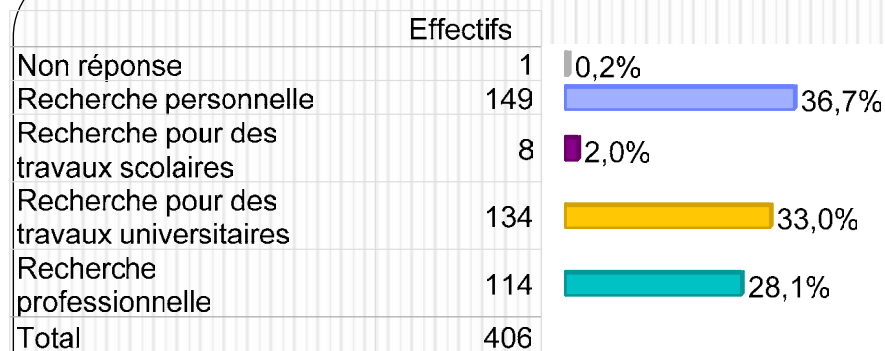
4. Q2 ter raisons téléphone

	Effectifs	
Non réponse	390	96,1%
Vous n'avez pas accès à Internet		
Vous préférez un contact direct avec un bibliothécaire	4	1,0%
Vous espérez, en téléphonant, obtenir une réponse plus rapide	12	3,0%
Total	406	

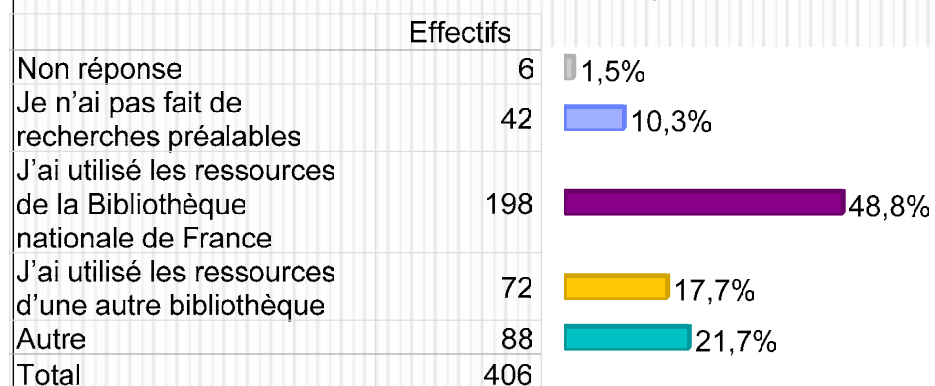
5. Q3. connaissance de S

	Effectifs	
Non réponse		
Par un ami ou collègue	23	5,7%
Par un bibliothécaire	33	8,1%
Depuis le site www.bnf.fr	282	69,5%
Depuis un autre site web	5	1,2%
Par une recherche sur un moteur de recherche (type Google)	18	4,4%
Par la page Facebook de la BnF	2	0,5%
Parce qu'il était cité dans le cadre d'un cours, d'une formation professionnelle	26	6,4%
Autre	17	4,2%
Total	406	

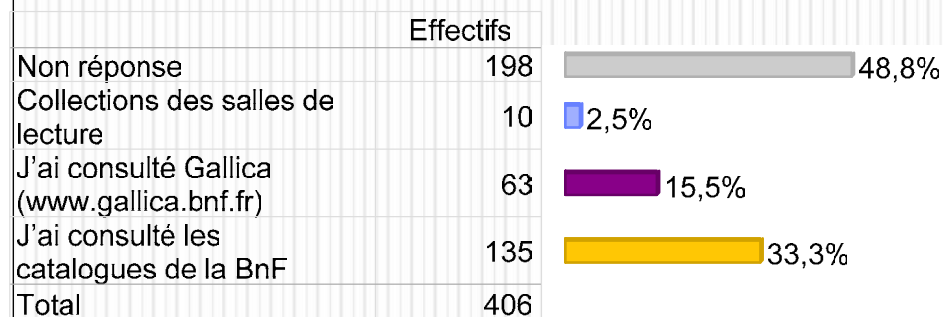
8. Q4. Quel était le cadre de votre dernière question ?



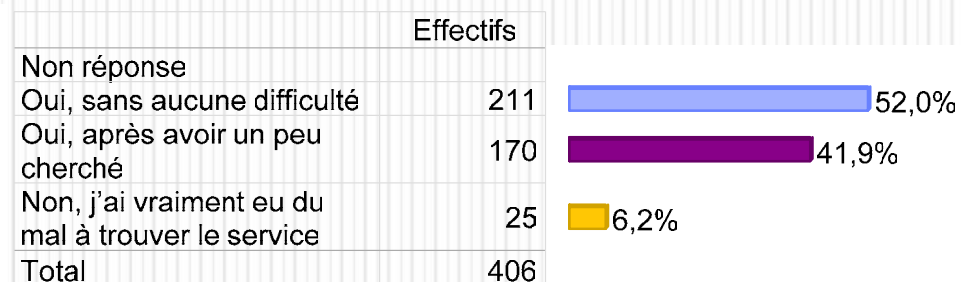
9. Q5. Recherches faites avant d'interroger SINDBAD ?



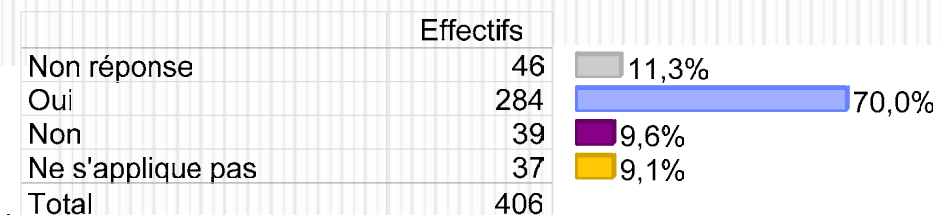
10. Q5 bis ressources de la Bibliothèque nationale de France auxquelles



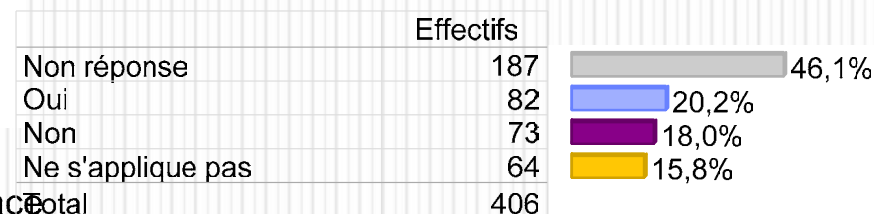
13. Q6 Avez-vous trouvé facilement Sindbad sur le site Internet de la BnF ?



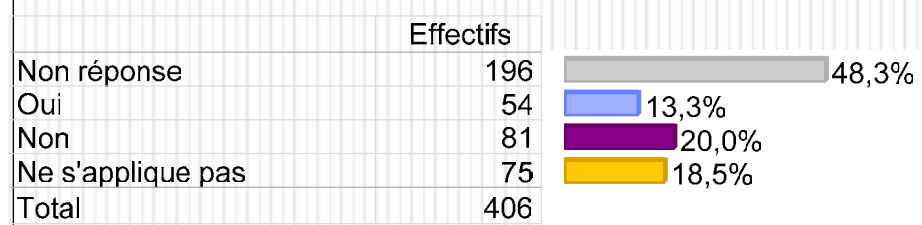
14. Q7,1 La réponse fournie est complète et correspond à ce que je cherchais



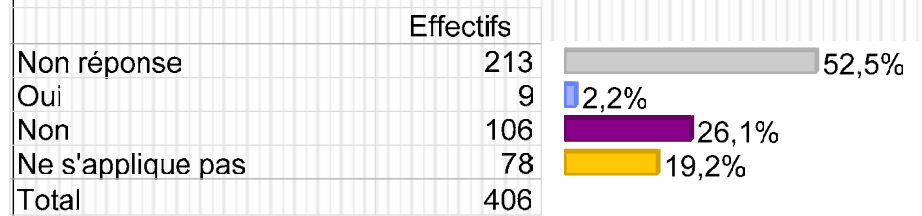
15. Q7.2 répond partiellement à ma question.



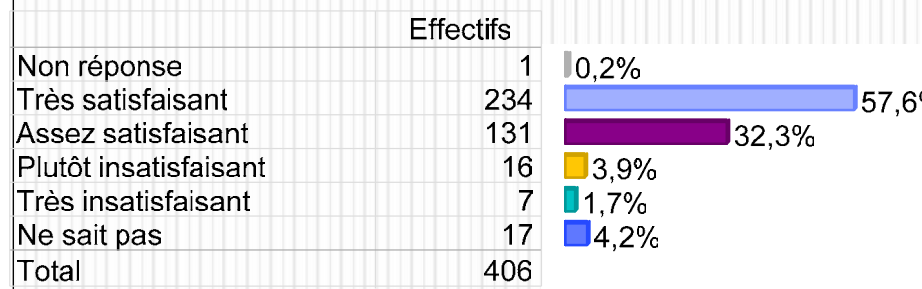
16. Q7.3 Je n'ai pas trouvé ce que je cherchais, mais d'autres éléments



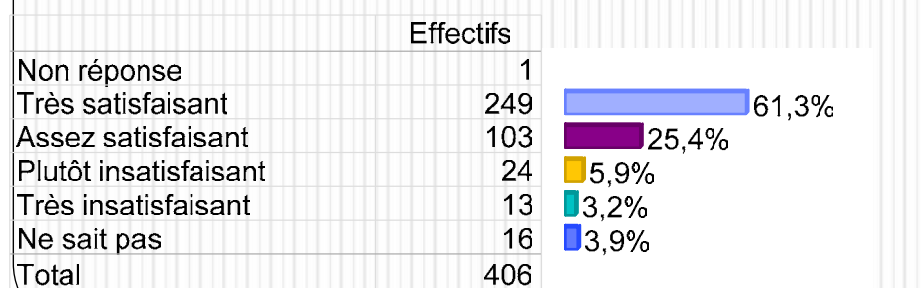
17. Q7.3 La réponse fournie ne répond pas à ma question.



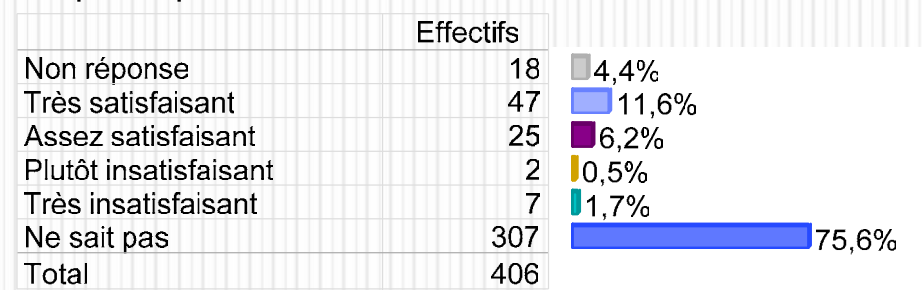
18. Q9.1 Le formulaire d'envoi de la question sur le site bnf.fr



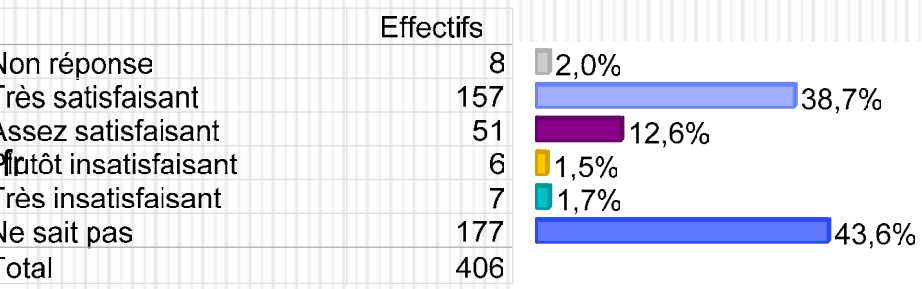
19. Q9.2 Les délais de réponses aux questions posées via Internet



20. Q9.3 Les délais de la prise en charge de l'appel téléphonique



21. Q9.4 La qualité de l'accueil du bibliothécaire



Tri n°1

	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum	Somme	Nombre	Sans rép
24. Q11. Note	8,24	1,7	0	10	3 339	405	1

25. Sexe

	Effectifs	
Non réponse		
Un homme	197	48,5%
Une femme	209	51,5%
Total	406	

31. Fréquentez-vous une bibliothèque ?

	Effectifs	
Non réponse		
Oui	326	80,3%
Non	80	19,7%
Total	406	

26R1. Classes sur Votre année de naissance

	Effectifs	
Non réponse		
Moins de 1951	119	29,3%
de 1951 à moins de 1972	139	34,2%
de 1972 à moins de 1986	98	24,1%
de 1986 à moins de 1991	45	11,1%
1991 et plus	5	1,2%
Total	406	

32. Si oui bibliothèque, lesquelles

	Effectifs	
Non réponse	81	
BnF	108	26,6%
Bpi	26	6,4%
Bibliothèque universitaire	170	41,9%
Bibliothèque municipale	186	45,8%
Autre	82	20,2%
Total / interrogés	406	

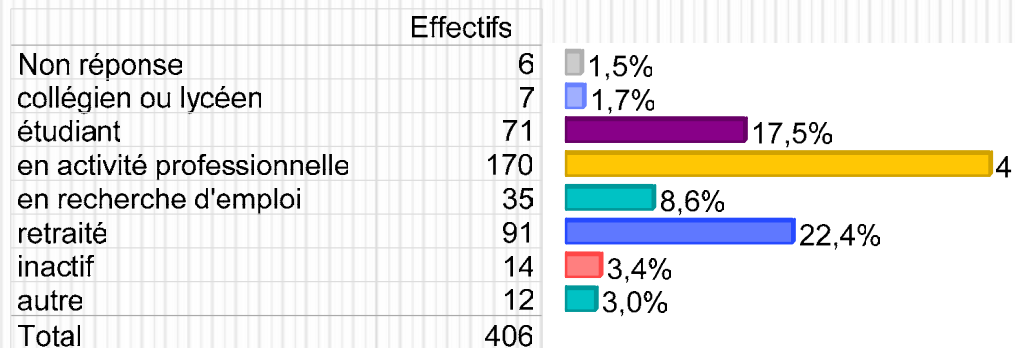
27. Vous habitez

	Effectifs	
Non réponse	2	0,5%
En France métropolitaine	267	65,8%
Départements et Régions d'Outre-Mer - Collectivités d'Outre-Mer	2	0,5%
A l'étranger	135	33,3%
Total	406	

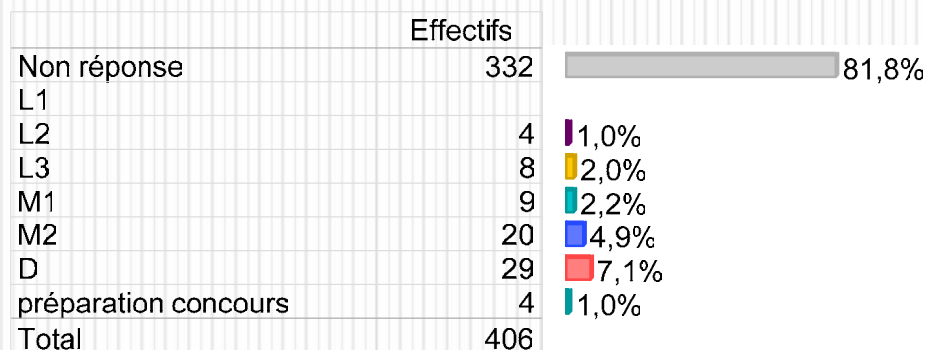
45. Langue

	Effectifs	
Non réponse		
Français	359	88,4%
Anglais	47	11,6%
Total	406	

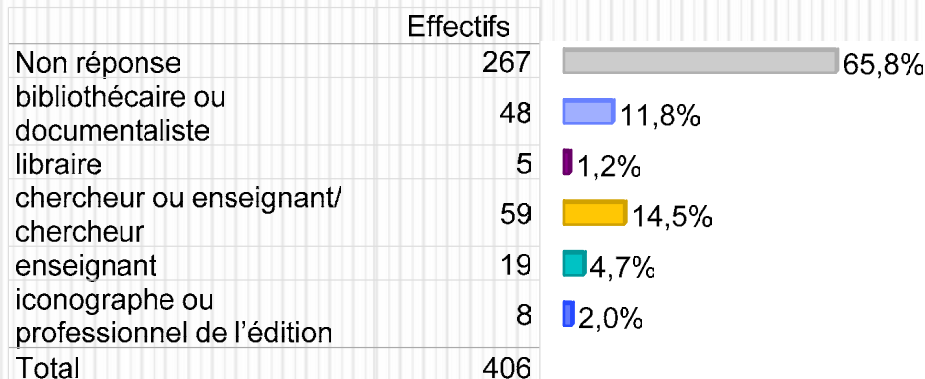
40. catégorie



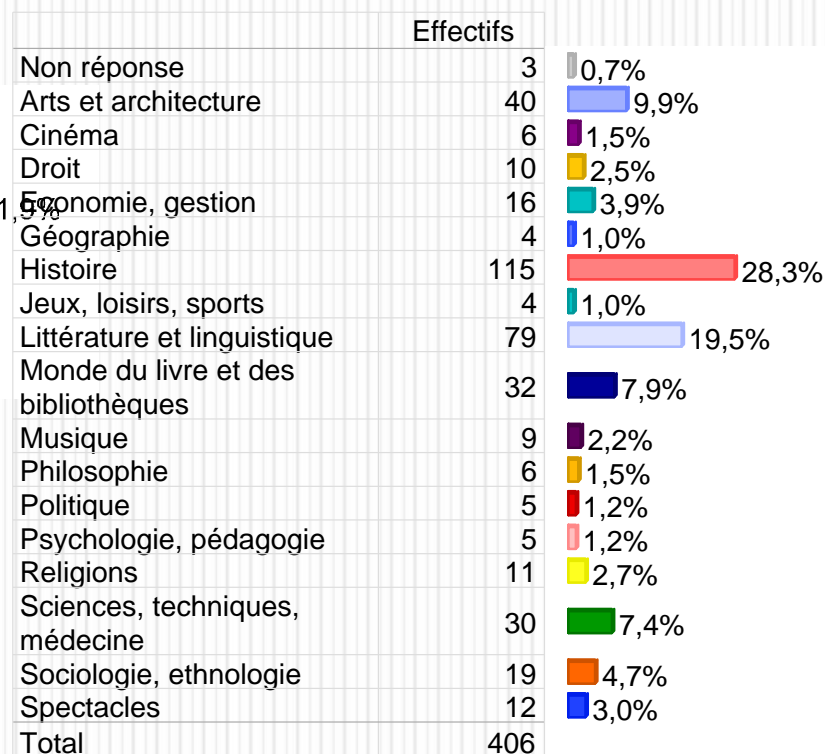
41. Si étudiant



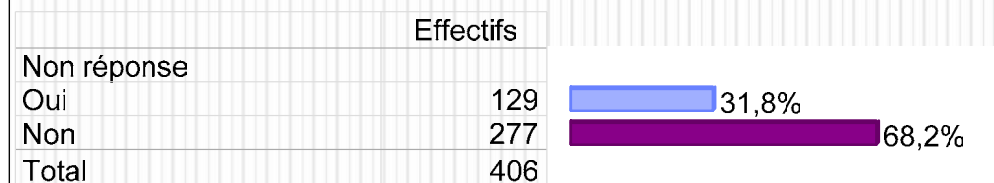
42. Si actif



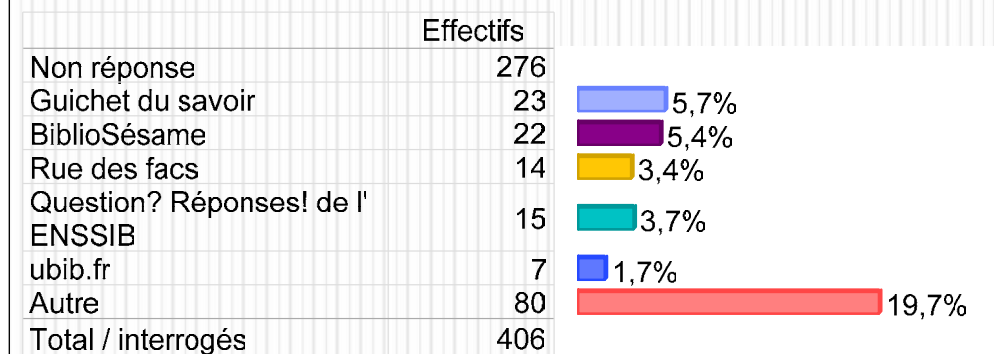
44. Enfin, merci de préciser votre domaine de recherche



36. Avez-vous déjà eu recours à un service de question/réponse à distance



37. Si a déjà eu recours à un service de question/réponse, lesquelles



- Annexe 2
- Tris à plat pour les primo-utilisateurs

1. Q1. Fréquence d'utilisation

	Effectifs	
Non réponse		
C'était la première fois	247	100,0%
C'est la 2 ou 3ème fois que je pose une question		
Je pose régulièrement des questions à SINDBAD		
Total	247	

2. Q2. vecteur utilisé

	Effectifs	
Non réponse		
Le formulaire Internet	232	93,9%
Le téléphone	5	2,0%
Les deux	10	4,0%
Total	247	

3. Q2bis . Si téléphone

	Effectifs	
Non réponse	234	94,7%
Le serveur vocal de la BnF (renseignements généraux : 01 53 79 59 59)	4	1,6%
Le numéro direct du service SINDBAD (01 53 79 55 00)	9	3,6%
Total	247	

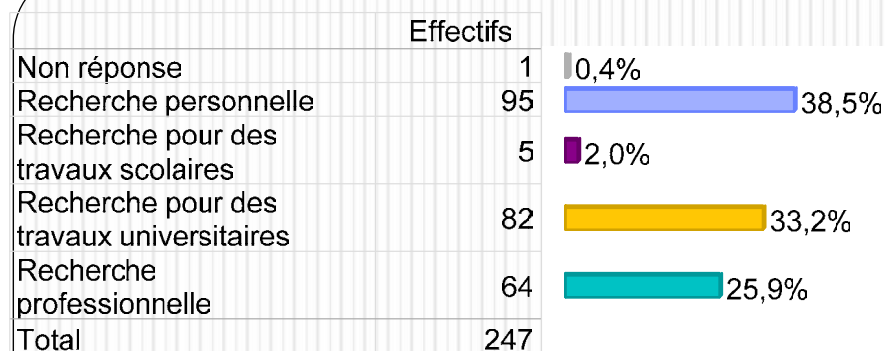
4. Q2 ter raisons téléphone

	Effectifs	
Non réponse	238	96,4%
Vous n'avez pas accès à Internet		
Vous préférez un contact direct avec un bibliothécaire	2	0,8%
Vous espériez, en téléphonant, obtenir une réponse plus rapide	7	2,8%
Total	247	

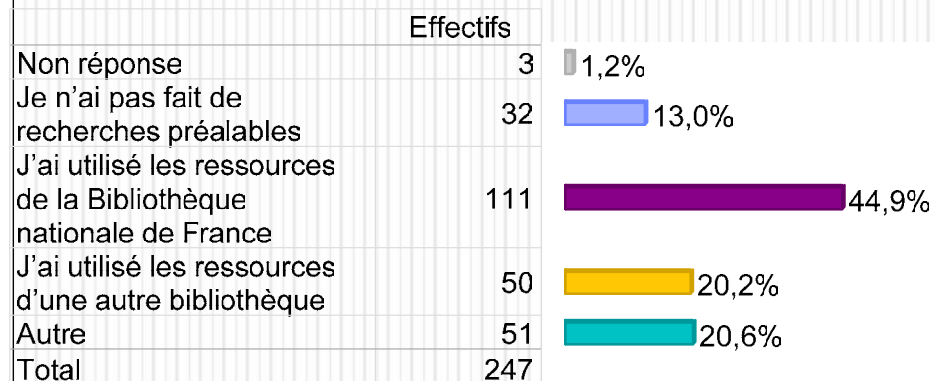
5. Q3. connaissance de S

	Effectifs	
Non réponse		
Par un ami ou collègue	18	7,3%
Par un bibliothécaire	18	7,3%
Depuis le site www.bnf.fr	165	66,8%
Depuis un autre site web	3	1,2%
Par une recherche sur un moteur de recherche (type Google)	16	6,5%
Par la page Facebook de la BnF		
Parce qu'il était cité dans le cadre d'un cours, d'une formation professionnelle	18	7,3%
Autre	9	3,6%
Total	247	

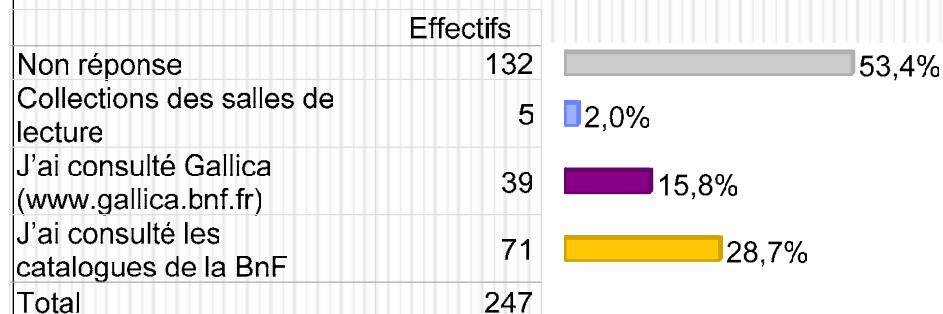
8. Q4. Quel était le cadre de votre dernière question ?



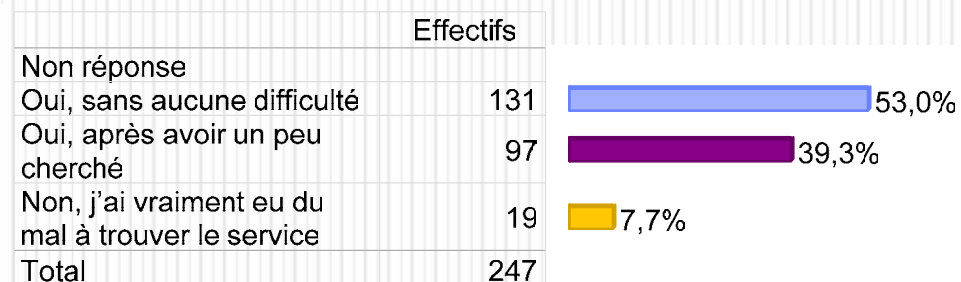
9. Q5. Recherches faites avant d'interroger SINDBAD ?



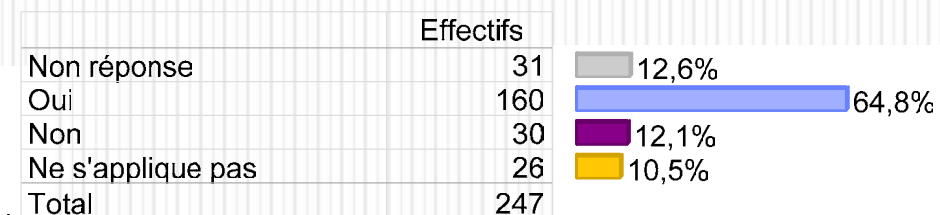
10. Q5 bis ressources de la Bibliothèque nationale de France auxquelles



13. Q6 Avez-vous trouvé facilement Sindbad sur le site Internet de la BnF ?



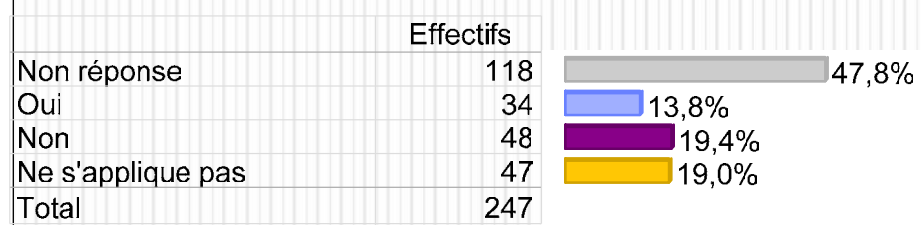
14. Q7,1 La réponse fournie est complète et correspond à ce que je cherchais



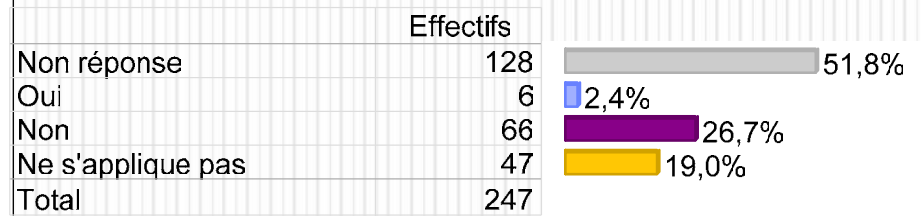
15. Q7.2 répond partiellement à ma question.



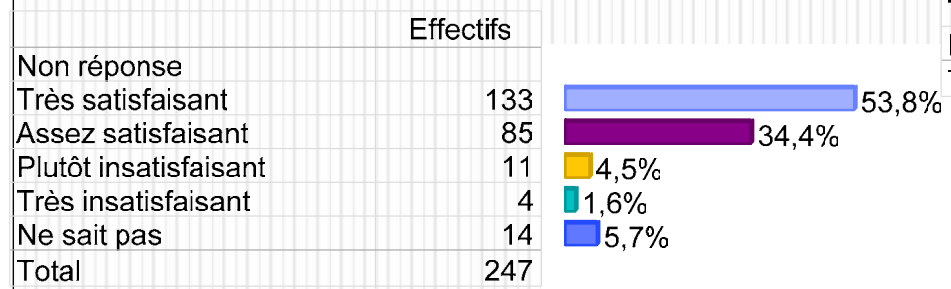
16. Q7.3 Je n'ai pas trouvé ce que je cherchais, mais d'autres éléments



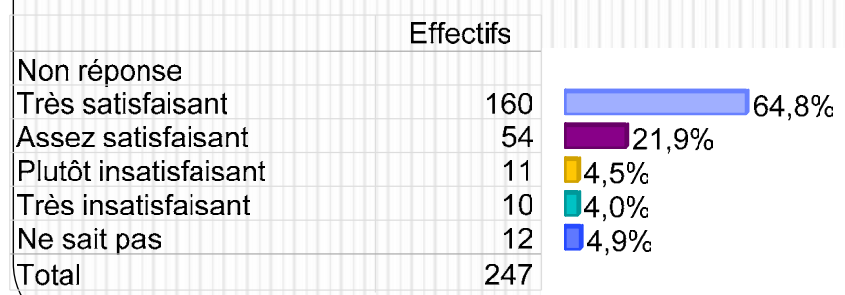
17. Q7.3 La réponse fournie ne répond pas à ma question.



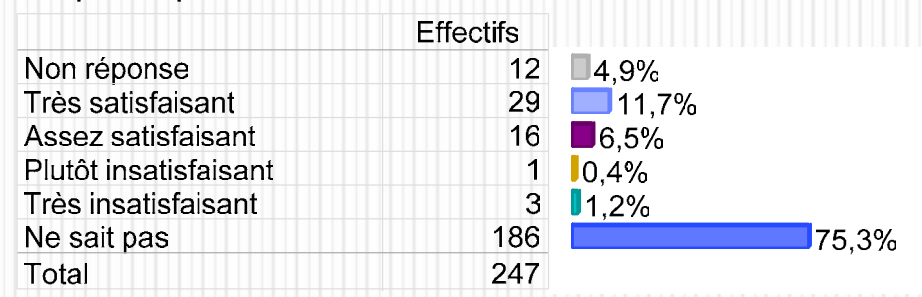
18. Q9.1 Le formulaire d'envoi de la question sur le site bibli



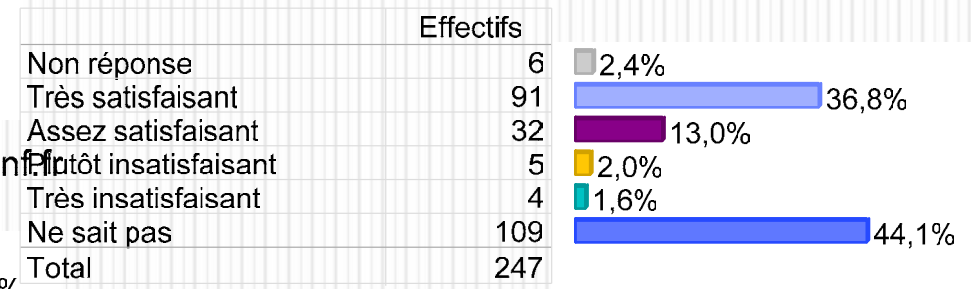
19. Q9.2 Les délais de réponses aux questions posées via Internet



20. Q9.3 Les délais de la prise en charge de l'appel téléphonique



21. Q9.4 La qualité de l'accueil du bibliothécaire



Tri n°1

	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum	Somme	Nombre	Sans rép
24. Q11. Note	8,13	1,83	0	10	2 001	246	1

25. Sexe

	Effectifs	
Non réponse		
Un homme	108	43,7%
Une femme	139	56,3%
Total	247	

31. Fréquentez-vous une bibliothèque ?

	Effectifs	
Non réponse		
Oui	192	77,7%
Non	55	22,3%
Total	247	

26R1. Classes sur Votre année de naissance

	Effectifs	
Non réponse		
Moins de 1951	74	30,0%
de 1951 à moins de 1972	82	33,2%
de 1972 à moins de 1986	56	22,7%
de 1986 à moins de 1991	31	12,6%
1991 et plus	4	1,6%
Total	247	

32. Si oui bibliothèque, lesquelles

	Effectifs	
Non réponse	56	
BnF	43	17,4%
Bpi	16	6,5%
Bibliothèque universitaire	94	38,1%
Bibliothèque municipale	106	42,9%
Autre	39	15,8%
Total / interrogés	247	

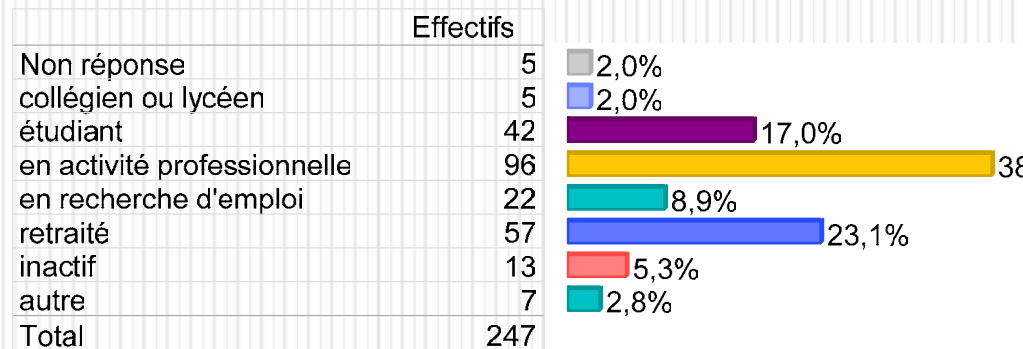
27. Vous habitez

	Effectifs	
Non réponse	1	0,4%
En France métropolitaine	157	63,6%
Départements et Régions d'Outre-Mer - Collectivités d'Outre-Mer		
A l'étranger	89	36,0%
Total	247	

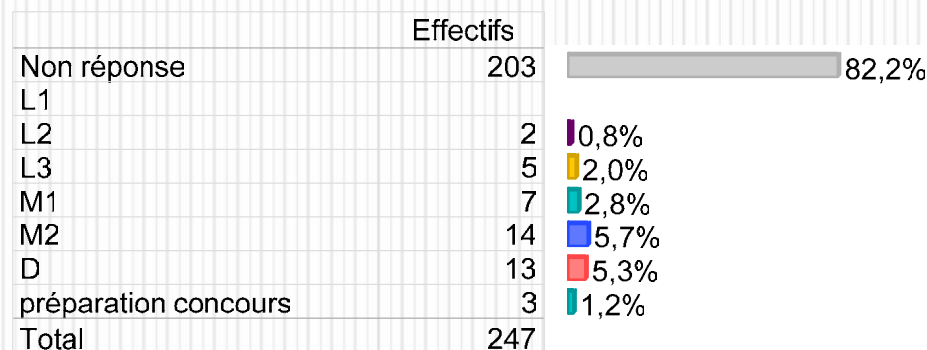
45. Langue

	Effectifs	
Non réponse		
Français	213	86,2%
Anglais	34	13,8%
Total	247	

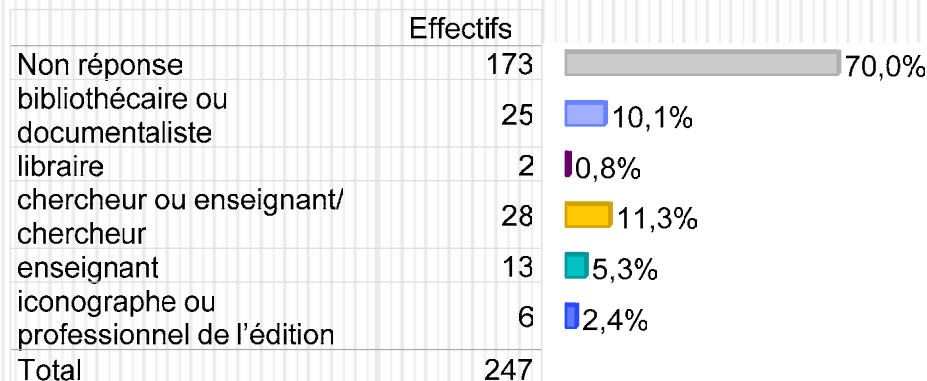
40. catégorie



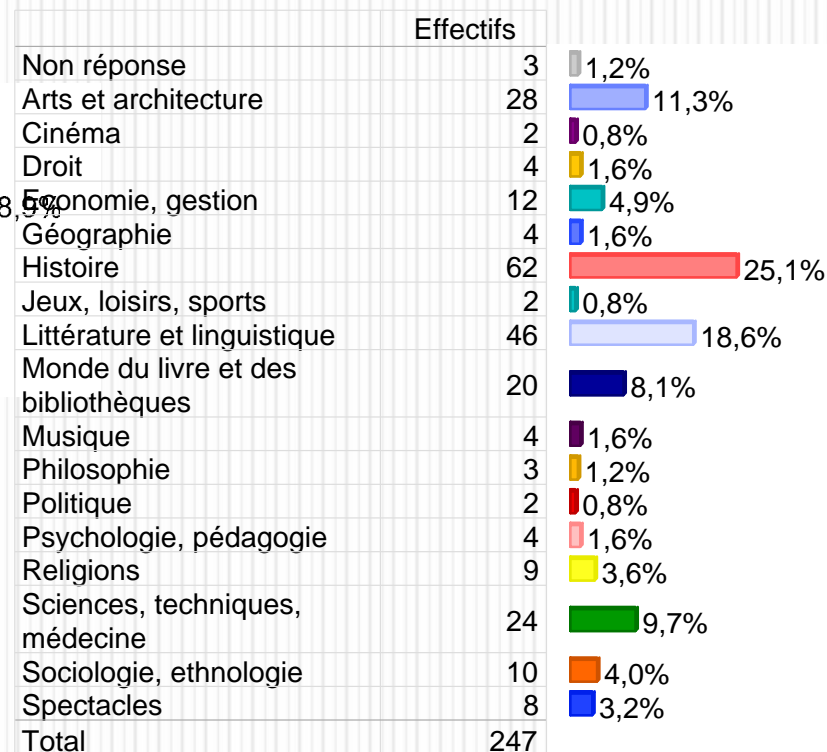
41. Si étudiant



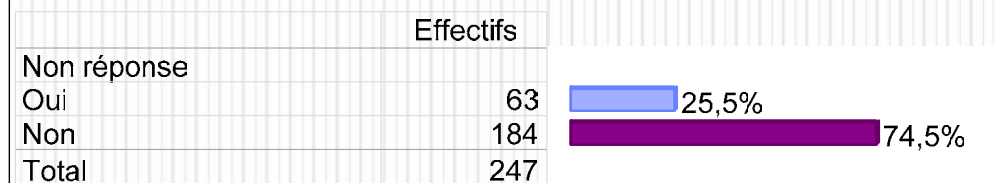
42. Si actif



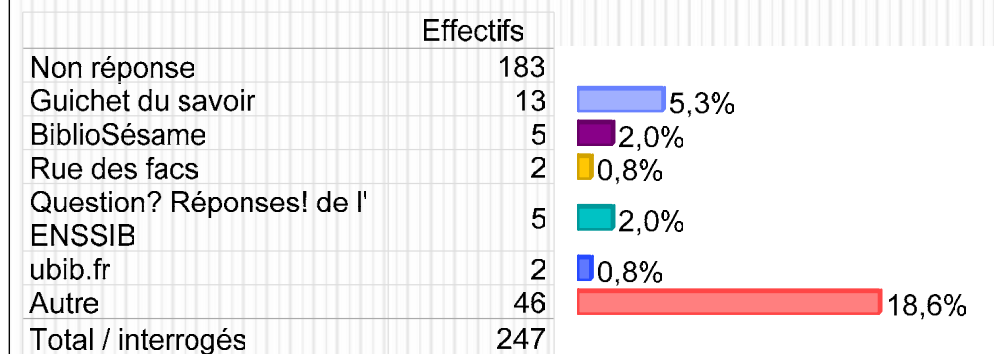
44. Enfin, merci de préciser votre domaine de recherche



36. Avez-vous déjà eu recours à un service de question/réponse à distance



37. Si a déjà eu recours à un service de question/réponse, lesquelles



- Annexe 3
- Tris à plat pour les utilisateurs réguliers

1. Q1. Fréquence d'utilisation

	Effectifs	
Non réponse		
C'était la première fois		
C'est la 2 ou 3ème fois que je pose une question		
Je pose régulièrement des questions à SINDBAD	41	100,0%
Total	41	

2. Q2. vecteur utilisé

	Effectifs	
Non réponse		
Le formulaire Internet	39	95,1%
Le téléphone		
Les deux	2	4,9%
Total	41	

3. Q2bis . Si téléphone

	Effectifs	
Non réponse	39	95,1%
Le serveur vocal de la BnF (renseignements généraux : 01 53 79 59 59)	1	2,4%
Le numéro direct du service SINDBAD (01 53 79 55 00)	1	2,4%
Total	41	

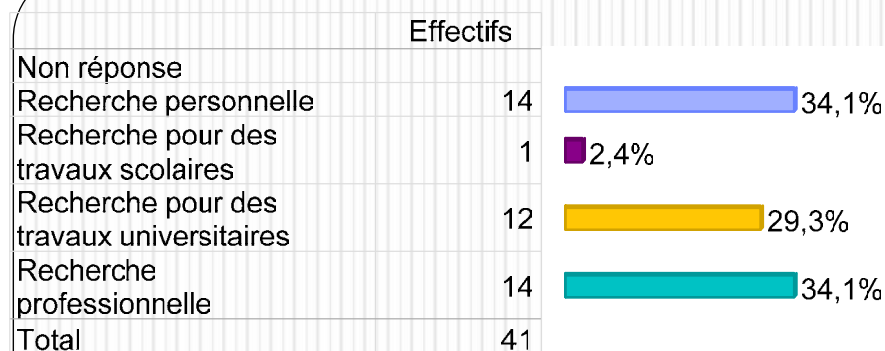
4. Q2 ter raisons téléphone

	Effectifs	
Non réponse	39	95,1%
Vous n'avez pas accès à Internet		
Vous préférez un contact direct avec un bibliothécaire	1	2,4%
Vous espérez, en téléphonant, obtenir une réponse plus rapide	1	2,4%
Total	41	

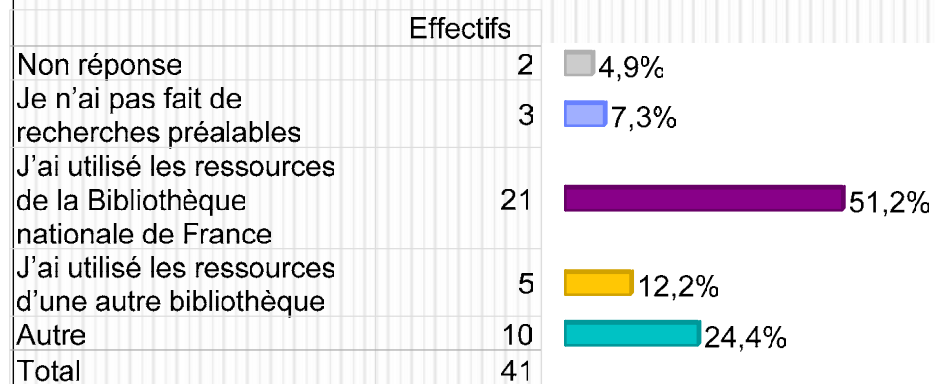
5. Q3. connaissance de S

	Effectifs	
Non réponse		
Par un ami ou collègue		
Par un bibliothécaire	4	9,8%
Depuis le site www.bnf.fr	31	75,6%
Depuis un autre site web	1	2,4%
Par une recherche sur un moteur de recherche (type Google)	1	2,4%
Par la page Facebook de la BnF		
Parce qu'il était cité dans le cadre d'un cours, d'une formation professionnelle	1	2,4%
Autre	3	7,3%
Total	41	

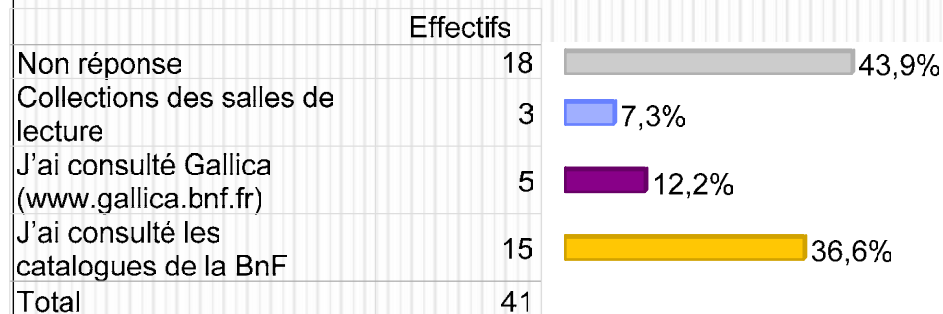
8. Q4. Quel était le cadre de votre dernière question ?



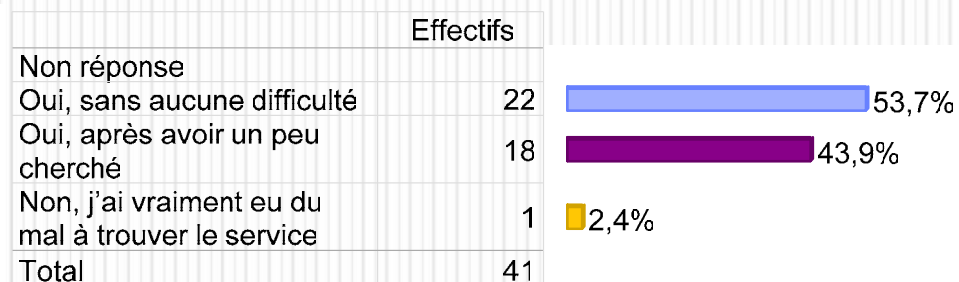
9. Q5. Recherches faites avant d'interroger SINDBAD ?



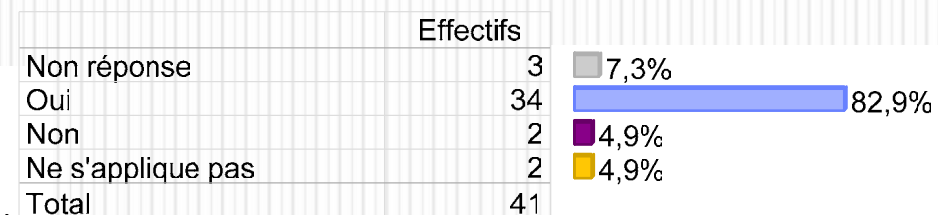
10. Q5 bis ressources de la Bibliothèque nationale de France auxquelles



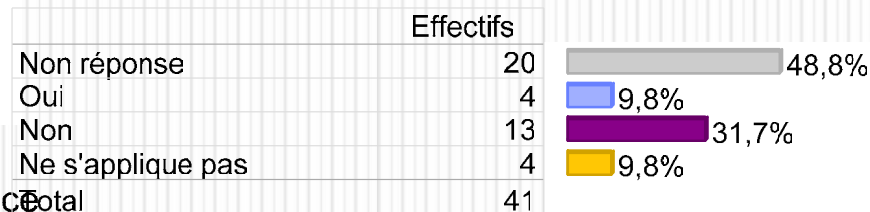
13. Q6 Avez-vous trouvé facilement Sindbad sur le site Internet de la BnF ?



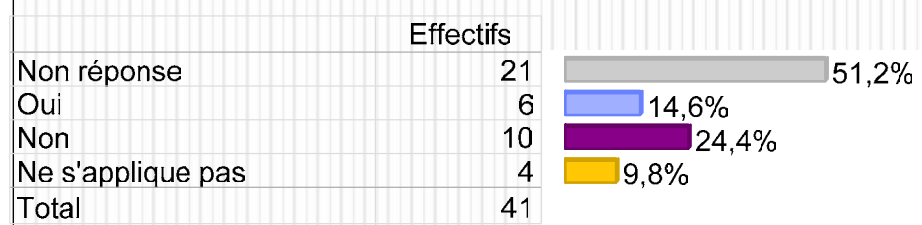
14. Q7,1 La réponse fournie est complète et correspond à ce que je cherchais



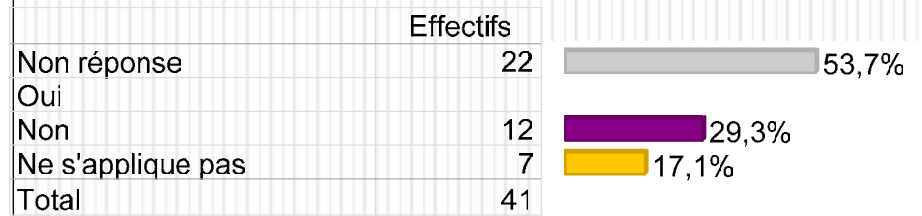
15. Q7.2 répond partiellement à ma question.



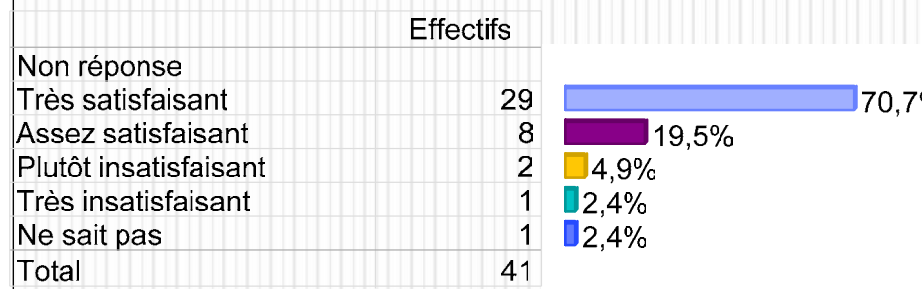
16. Q7.3 Je n'ai pas trouvé ce que je cherchais, mais d'autres éléments



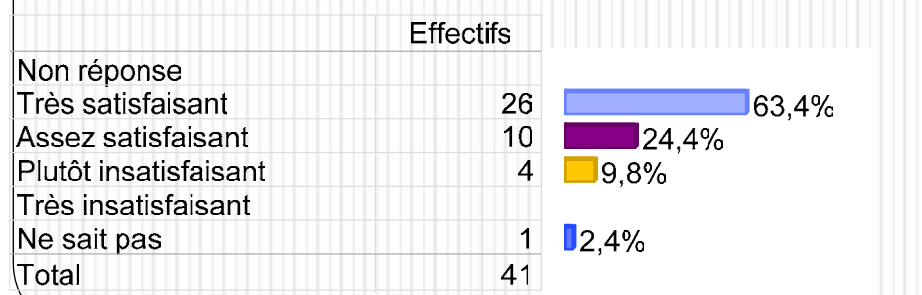
17. Q7.3 La réponse fournie ne répond pas à ma question.



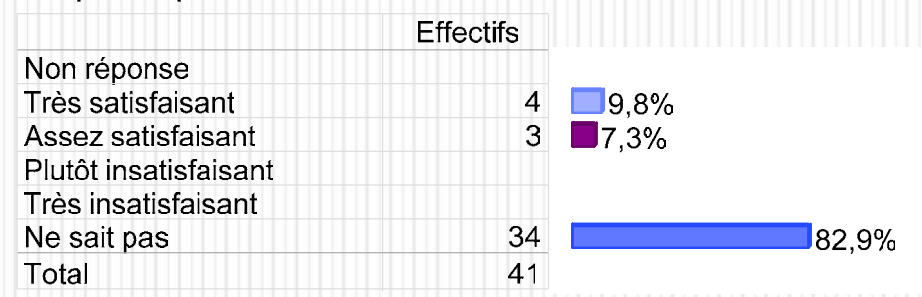
18. Q9.1 Le formulaire d'envoi de la question sur le site fonctionne



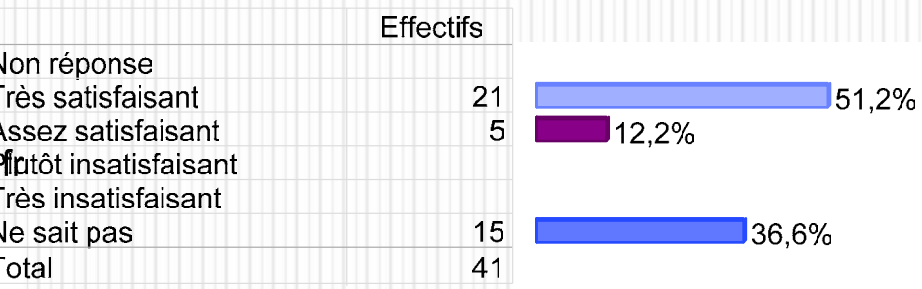
19. Q9.2 Les délais de réponses aux questions posées via Internet



20. Q9.3 Les délais de la prise en charge de l'appel téléphonique



21. Q9.4 La qualité de l'accueil du bibliothécaire



Tri n°1

	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum	Somme	Nombre	Sans rép
24. Q11. Note	8,61	1,24	5	10	353	41	0

25. Sexe

	Effectifs	
Non réponse		
Un homme	33	80,5%
Une femme	8	19,5%
Total	41	

31. Fréquentez-vous une bibliothèque ?

	Effectifs	
Non réponse		
Oui	35	85,4%
Non	6	14,6%
Total	41	

26R1. Classes sur Votre année de naissance

	Effectifs	
Non réponse		
Moins de 1951	14	34,1%
de 1951 à moins de 1972	16	39,0%
de 1972 à moins de 1986	9	22,0%
de 1986 à moins de 1991	2	4,9%
1991 et plus		
Total	41	

32. Si oui bibliothèque, lesquelles

	Effectifs	
Non réponse	6	
BnF	16	39,0%
Bpi	1	2,4%
Bibliothèque universitaire	21	51,2%
Bibliothèque municipale	18	43,9%
Autre	16	39,0%
Total / interrogés	41	

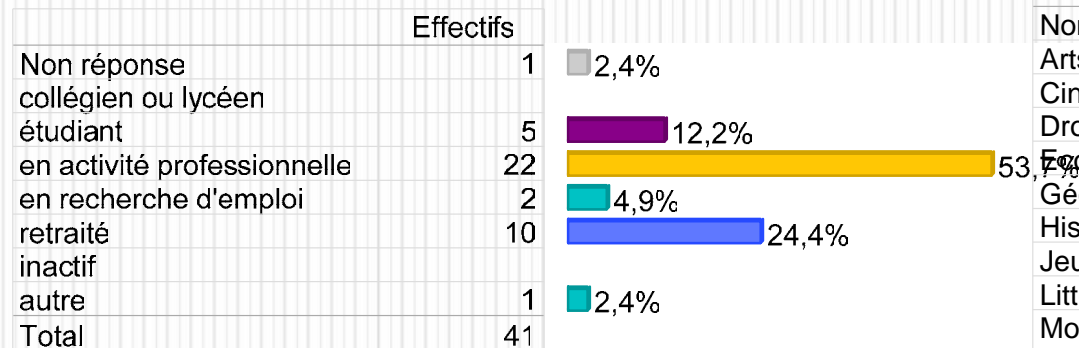
27. Vous habitez

	Effectifs	
Non réponse		
En France métropolitaine	25	61,0%
Départements et Régions d'Outre-Mer - Collectivités d'Outre-Mer	1	2,4%
A l'étranger	15	36,6%
Total	41	

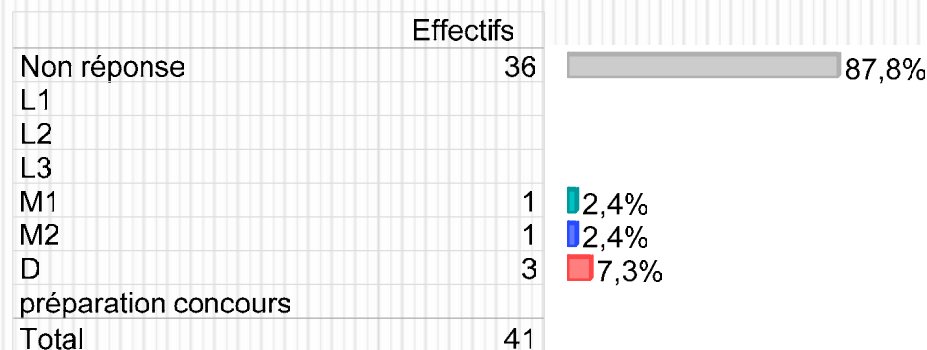
45. Langue

	Effectifs	
Non réponse		
Français	41	100,0%
Anglais		
Total	41	

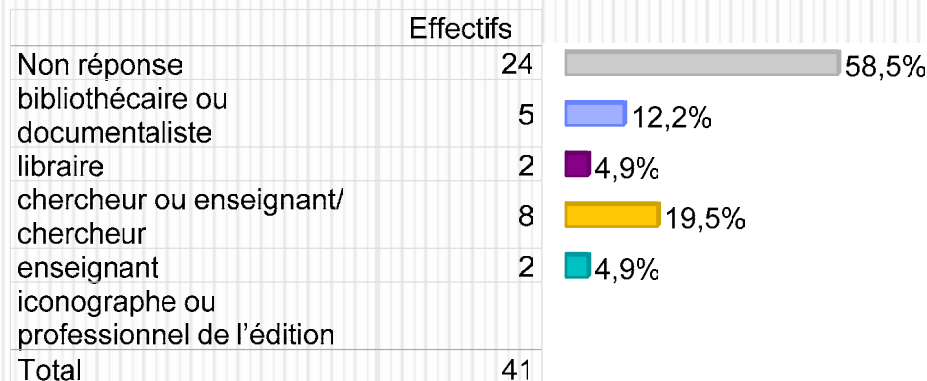
40. catégorie



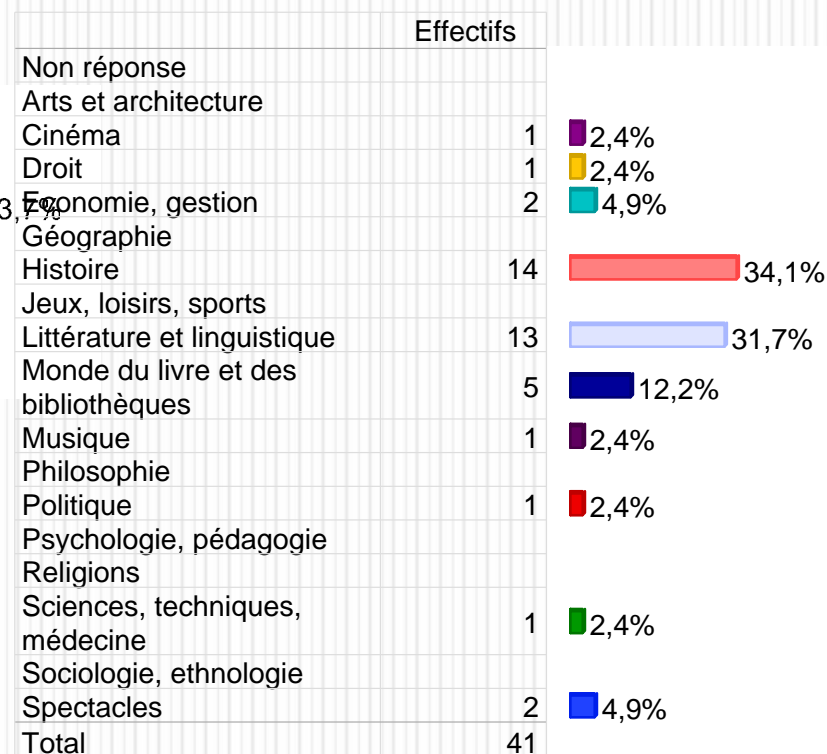
41. Si étudiant



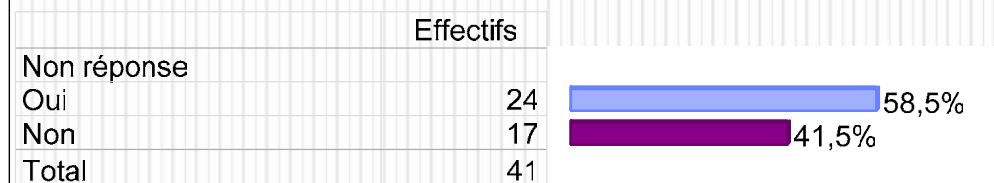
42. Si actif



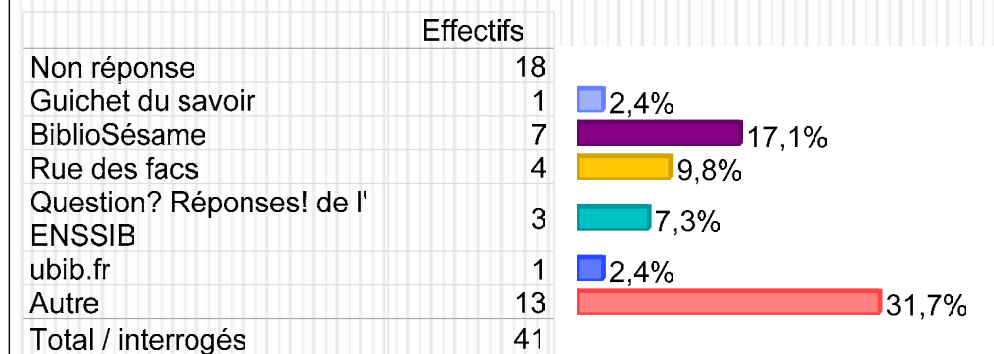
44. Enfin, merci de préciser votre domaine de recherche



36. Avez-vous déjà eu recours à un service de question/réponse à distance



37. Si a déjà eu recours à un service de question/réponse, lesquelles



- Annexe 4
- Tris à plat pour les utilisateurs occasionnels

1. Q1. Fréquence d'utilisation

	Effectifs	
Non réponse		
C'était la première fois		
C'est la 2 ou 3ème fois que je pose une question	118	100,0%
Je pose régulièrement des questions à SINDBAD		
Total	118	

2. Q2. vecteur utilisé

	Effectifs	
Non réponse		
Le formulaire Internet	109	92,4%
Le téléphone	5	4,2%
Les deux	4	3,4%
Total	118	

3. Q2bis . Si téléphone

	Effectifs	
Non réponse	111	94,1%
Le serveur vocal de la BnF (renseignements généraux : 01 53 79 59 59)		
Le numéro direct du service SINDBAD (01 53 79 55 00)	7	5,9%
Total	118	

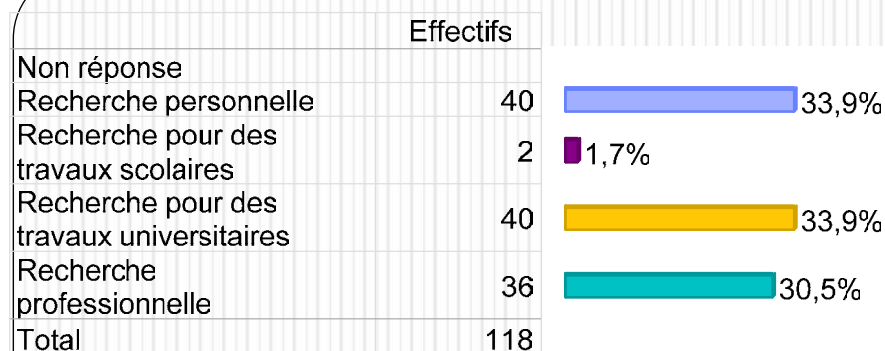
4. Q2 ter raisons téléphone

	Effectifs	
Non réponse	113	95,8%
Vous n'avez pas accès à Internet		
Vous préférez un contact direct avec un bibliothécaire	1	0,8%
Vous espérez, en téléphonant, obtenir une réponse plus rapide	4	3,4%
Total	118	

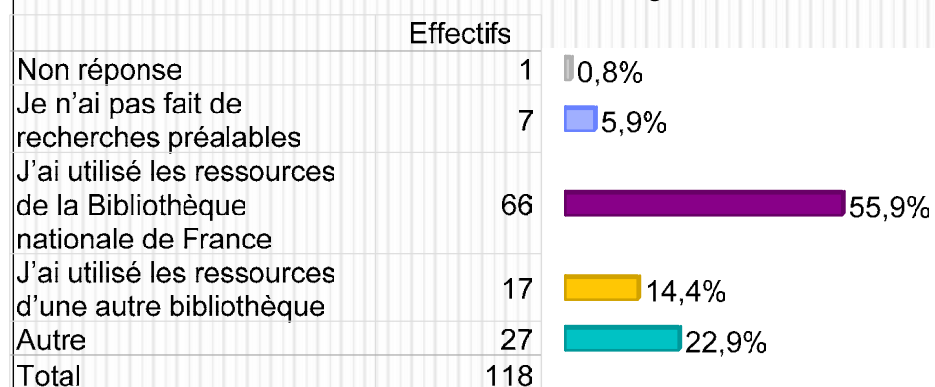
5. Q3. connaissance de S

	Effectifs	
Non réponse		
Par un ami ou collègue	5	4,2%
Par un bibliothécaire	11	9,3%
Depuis le site www.bnf.fr	86	72,9%
Depuis un autre site web	1	0,8%
Par une recherche sur un moteur de recherche (type Google)	1	0,8%
Par la page Facebook de la BnF	2	1,7%
Parce qu'il était cité dans le cadre d'un cours, d'une formation professionnelle	7	5,9%
Autre	5	4,2%
Total	118	

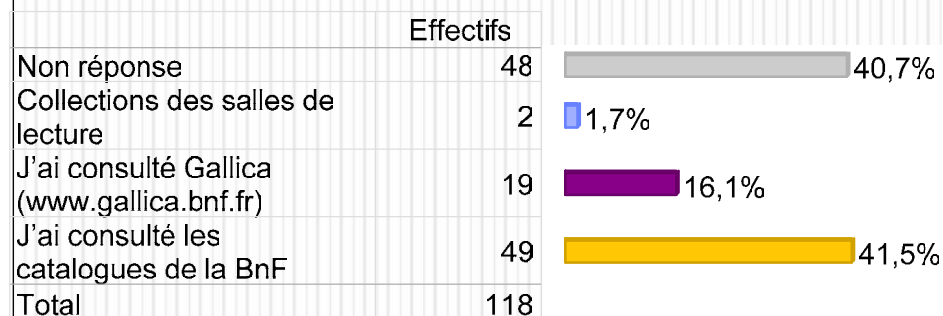
8. Q4. Quel était le cadre de votre dernière question ?



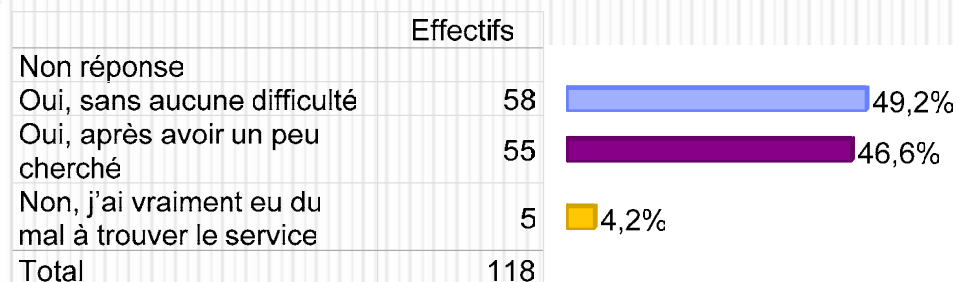
9. Q5. Recherches faites avant d'interroger SINDBAD ?



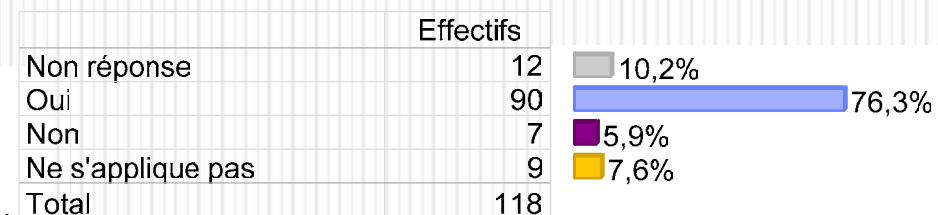
10. Q5 bis ressources de la Bibliothèque nationale de France auxquelles



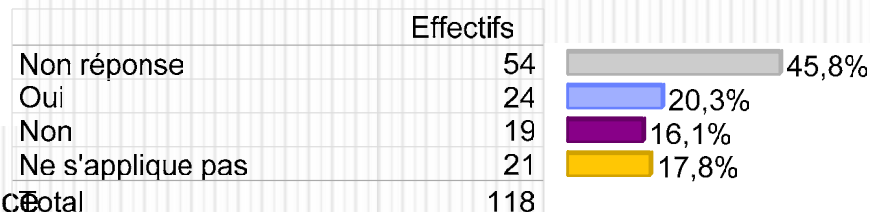
13. Q6 Avez-vous trouvé facilement Sindbad sur le site Internet de la BnF ?



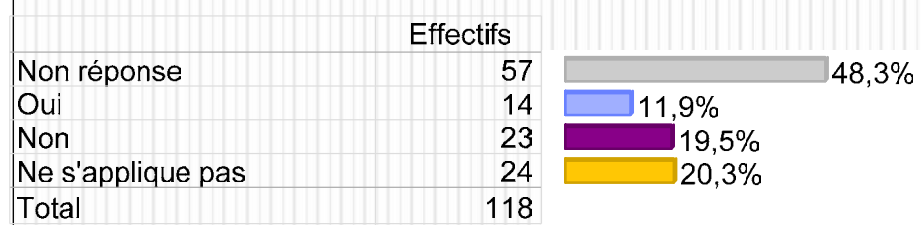
14. Q7,1 La réponse fournie est complète et correspond à ce que je cherchais



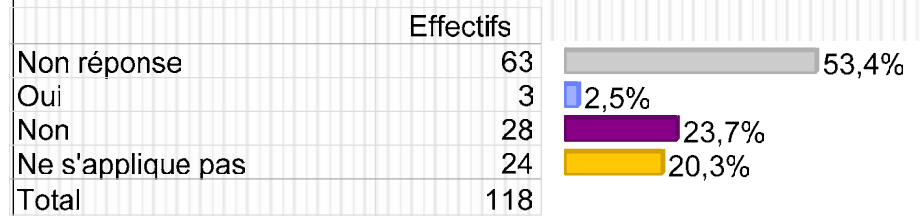
15. Q7.2 répond partiellement à ma question.



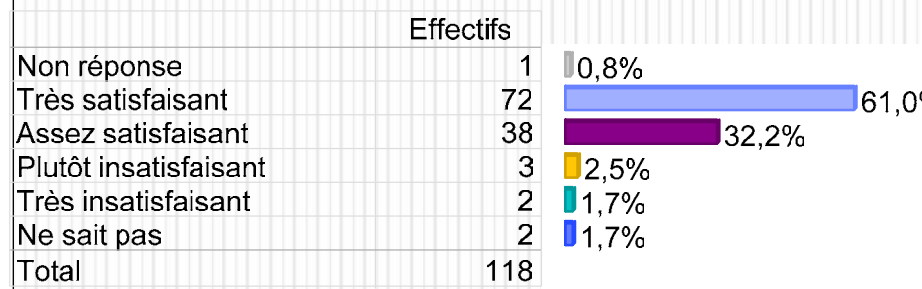
16. Q7.3 Je n'ai pas trouvé ce que je cherchais, mais d'autres éléments



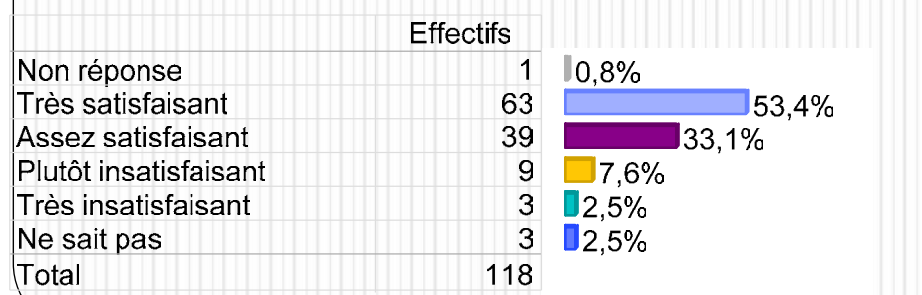
17. Q7.3 La réponse fournie ne répond pas à ma question.



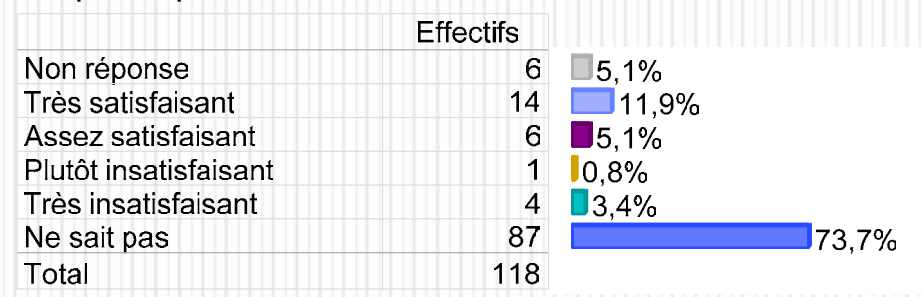
18. Q9.1 Le formulaire d'envoi de la question sur le site fonctionne



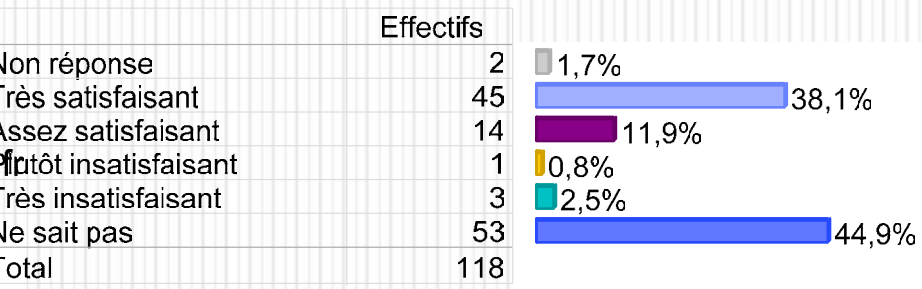
19. Q9.2 Les délais de réponses aux questions posées via Internet



20. Q9.3 Les délais de la prise en charge de l'appel téléphonique



21. Q9.4 La qualité de l'accueil du bibliothécaire



Tri n°1

	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum	Somme	Nombre	Sans rép
24. Q11. Note	8,35	1,52	2	10	985	118	0

25. Sexe

	Effectifs	
Non réponse		
Un homme	56	47,5%
Une femme	62	52,5%
Total	118	

31. Fréquentez-vous une bibliothèque ?

	Effectifs	
Non réponse		
Oui	99	83,9%
Non	19	16,1%
Total	118	

26R1. Classes sur Votre année de naissance

	Effectifs	
Non réponse		
Moins de 1951	31	26,3%
de 1951 à moins de 1972	41	34,7%
de 1972 à moins de 1986	33	28,0%
de 1986 à moins de 1991	12	10,2%
1991 et plus	1	0,8%
Total	118	

32. Si oui bibliothèque, lesquelles

	Effectifs	
Non réponse	19	
BnF	49	41,5%
Bpi	9	7,6%
Bibliothèque universitaire	55	46,6%
Bibliothèque municipale	62	52,5%
Autre	27	22,9%
Total / interrogés	118	

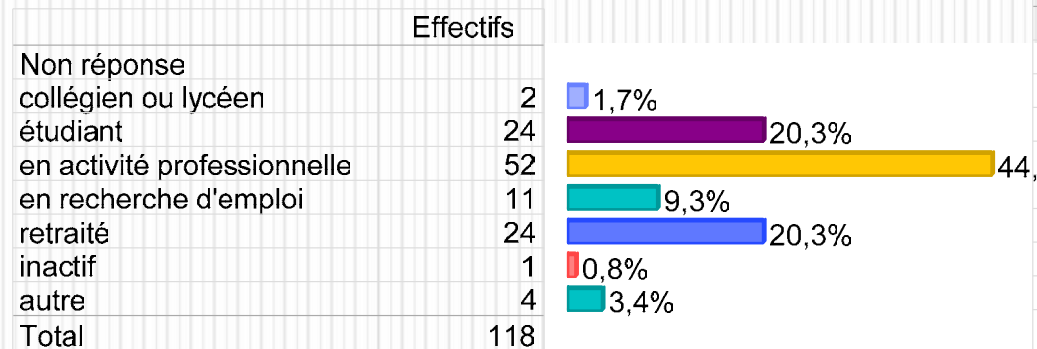
27. Vous habitez

	Effectifs	
Non réponse	1	0,8%
En France métropolitaine	85	72,0%
Départements et Régions d'Outre-Mer - Collectivités d'Outre-Mer	1	0,8%
A l'étranger	31	26,3%
Total	118	

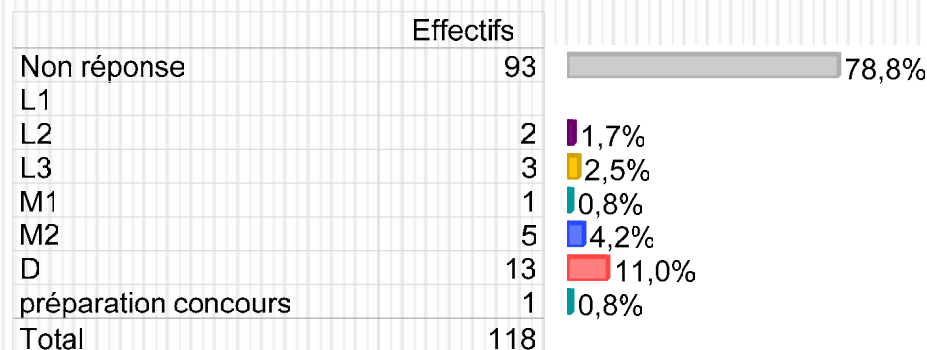
45. Langue

	Effectifs	
Non réponse		
Français	105	89,0%
Anglais	13	11,0%
Total	118	

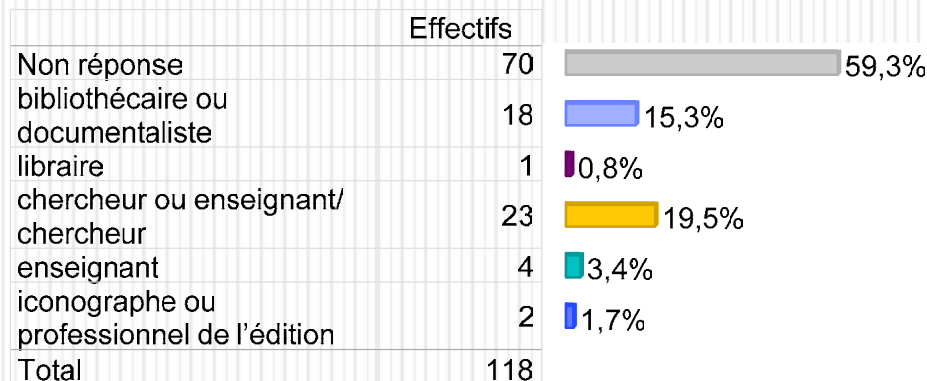
40. catégorie



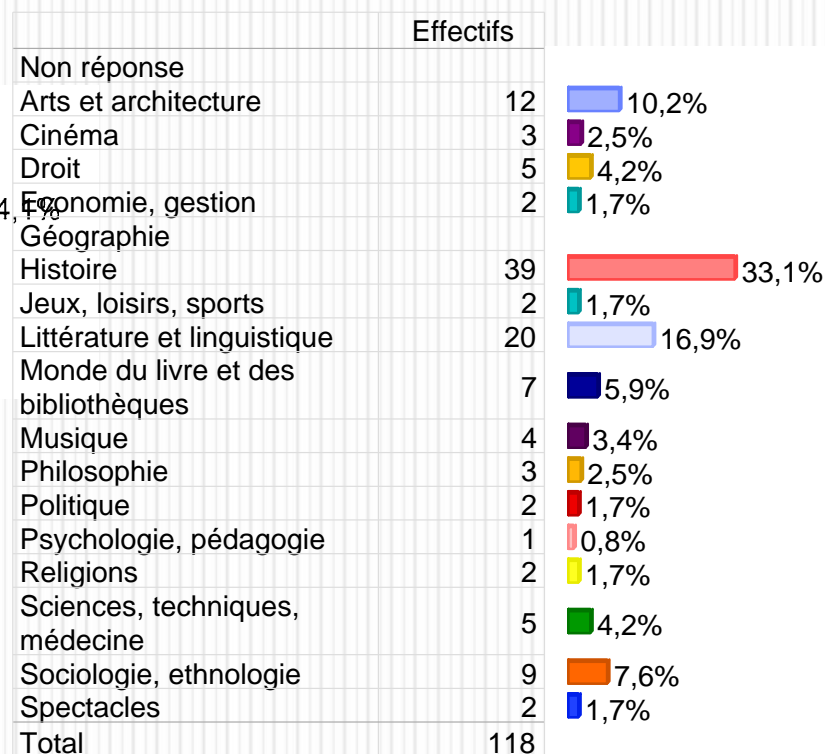
41. Si étudiant



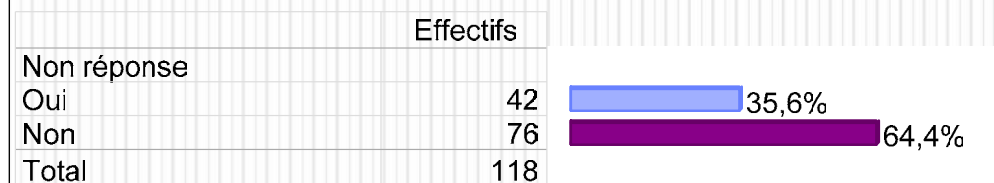
42. Si actif



44. Enfin, merci de préciser votre domaine de recherche



36. Avez-vous déjà eu recours à un service de question/réponse à distance



37. Si a déjà eu recours à un service de question/réponse, lesquelles

