UVSQ
université PARIS-SACLAY

Enquête des BU - 2019

Résultats pour le public étudiant fréquentant la BU de Boulogne

Labellisée Marianne en 2018, la direction des BU de l'UVSQ a mené une enquête de satisfaction du 4 au 30 novembre 2019.
Cette enquête s'inscrit dans le cadre de sa démarche qualité.
Elle participe à sa mise en conformité avec le Référentiel Marianne de la qualité de l'accueil qui recommande aux établissements d'évaluer annuellement la satisfaction de leurs usagers.

En savoir plus sur l'enquête

Réalisée en interne avec l'outil Limesurvey, cette enquête remplit deux objectifs principaux : **connaître la satisfaction des usagers et recueillir leurs remarques et suggestions.**

Le public visé : toute la communauté universitaire, les lecteurs extérieurs inscrits et les visiteurs non inscrits.

Le questionnaire invite le répondant à évaluer la qualité de la bibliothèque :

- ★ les conditions d'accueil (horaires, propreté, disponibilité des espaces de travail…)
- ★ les services documentaires (offre documentaire, PEB, assistance du personnel, durée d'emprunt…)
- ★ les services spécifiques de chaque bibliothèque
- ★ les services complémentaires (offre culturelle, réseaux sociaux, communication…)

Ces quatre thématiques sont déclinées en une dizaine d'items pour lesquels le répondant doit attribuer une note sur une échelle de 1 à 7 (1= minimum, 7 = maximum).
Le questionnaire est personnalisé et adapté en fonction de la bibliothèque et du type de public. Il se conclut par deux questions générales : l' évaluation de la satisfaction globale et l' évaluation de la probabilité à recommander la bibliothèque. Tout au long du questionnaire, le répondant peut laisser un commentaire libre. L'analyse des résultats a été réalisée en interne. Les résultats sont anonymisés.

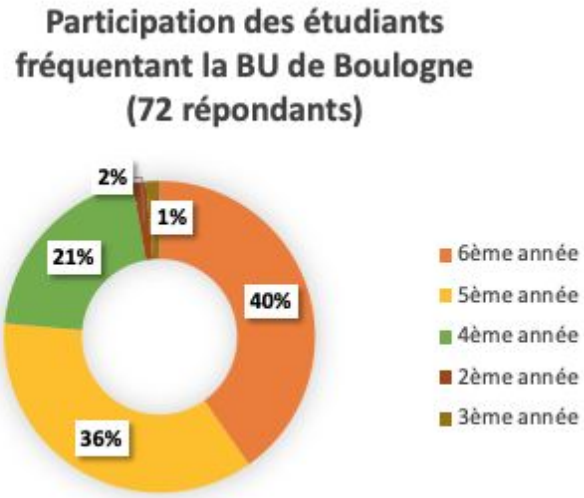
Merci d'enquêter sur les services de la BU et merci d'être là. La BU est vraiment un lieu important pour moi et je pense pour beaucoup d'étudiants.

Étudiante L3 biologie

J'ai eu l'occasion de suivre des formations proposées par le personnel de la bibliothèque aux étudiants et aux enseignants et j'ai été toujours ravie. Merci, continuez ainsi, on a besoin de vous !

Enseignante-chercheure de l'IECI

Résultats du public étudiant fréquentant la BU de Boulogne



EN BREF

Pour 90% des étudiants

- le wifi n'est pas satisfaisant pour travailler
- il n'y a pas assez de places de travail
- les ordinateurs sont trop lents

1 étudiant sur 2 souhaite

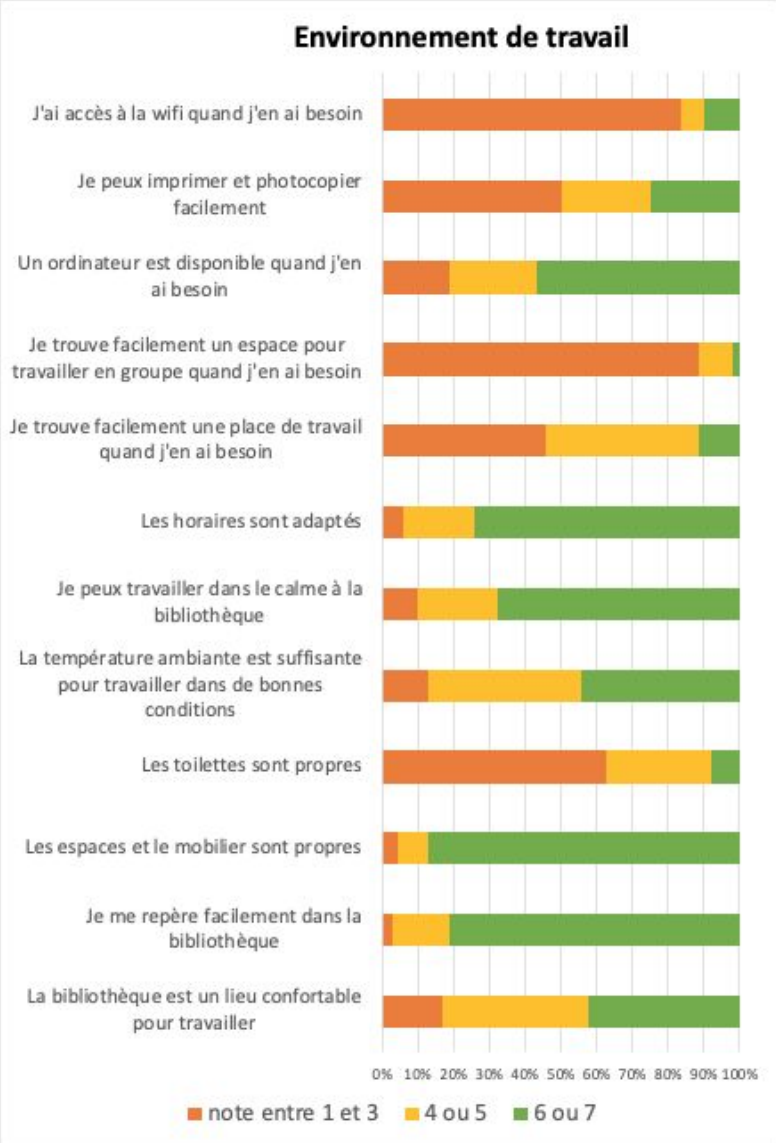
- une durée d'emprunt plus longue
- plus d'exemplaires des livres de type Collèges
- une mise à disposition des livres réservés plus rapide
- des températures plus adaptées

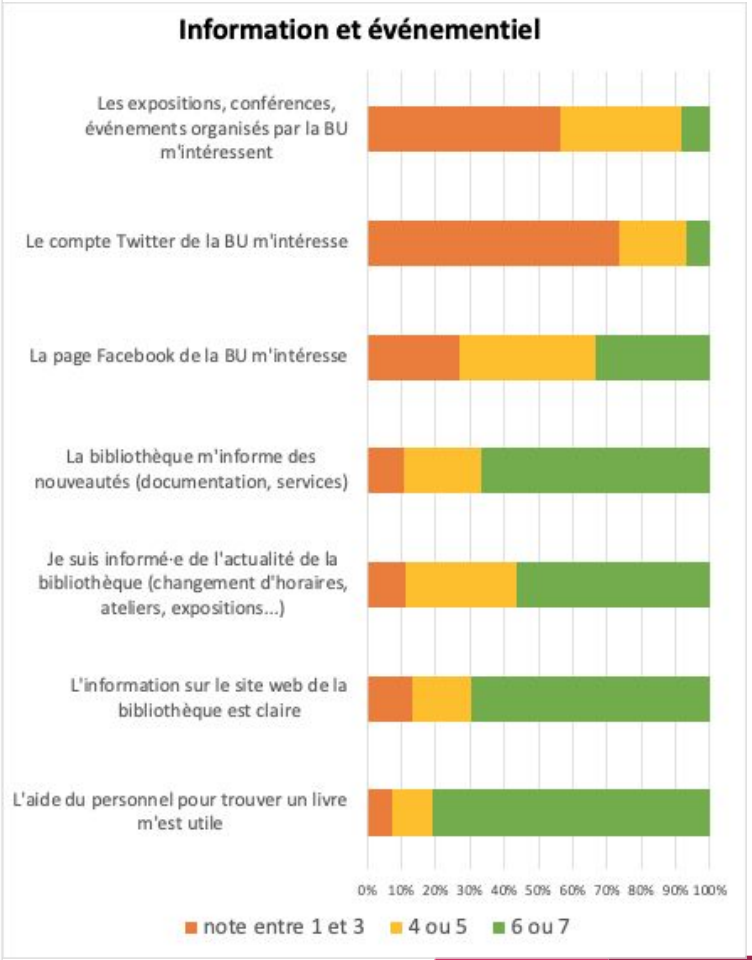
95% des étudiants

- sont très satisfaits de la documentation mise à leur disposition
- accèdent facilement aux ressources électroniques depuis chez eux
- trouvent le portail documentaire utile
- apprécient la disponibilité du personnel

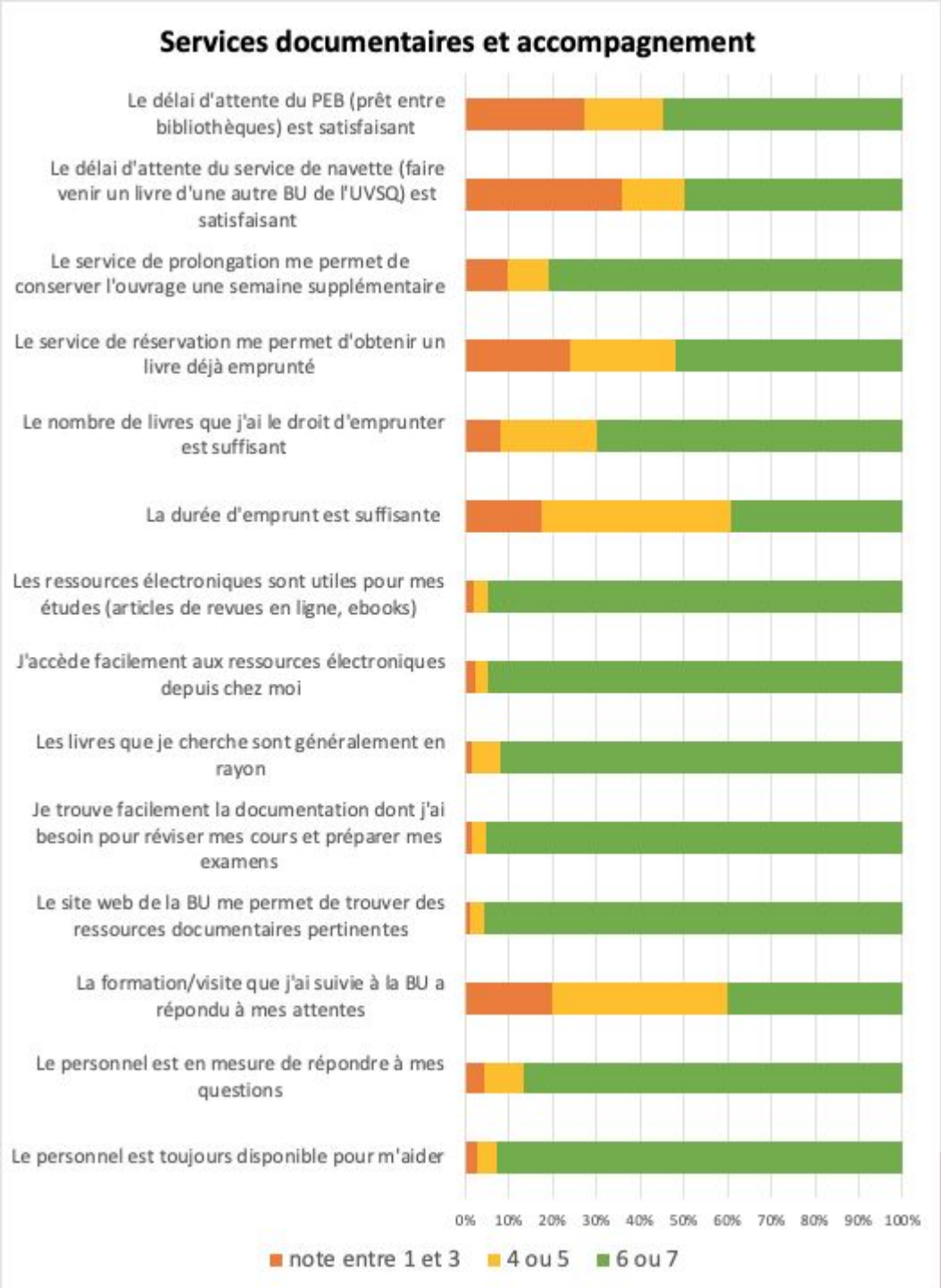
Comment lire les graphiques ?

Chaque répondant a noté l'item proposé sur une échelle de 1 (= minimum) à 7 (= maximum). Une note de 6 ou de 7 peut signifier que le service est reconnu pour sa qualité et son utilité. Une note entre 4 et 5 témoigne souvent d'une insatisfaction sur un point précis parfois due à un manque d'information. Une note en-dessous de 4 peut révéler une insatisfaction ou un désintérêt pour le service évalué.





Résultats du public étudiant fréquentant la BU de Boulogne



VOS ATTENTES	NOS RÉPONSES
« Un espace plus grand serait le bienvenu, on est les uns sur les autres. Tous les jours des étudiants se retrouvent sans place » 6ème année	Le nombre de places assises est passé de 32 à 48 lors de la rénovation en 2018.
« La petite salle sans fenêtre mériterait d'avoir une porte pour une meilleure isolation du bruit. L'encadrement est déjà là il ne reste qu'à gonder une porte ;) » 6ème année	Ce local d'archives a été réaménagé en salle de travail pour le public. Il n'est pas possible de cloisonner cet espace car il présente des contraintes de sécurité et de ventilation en raison de la présence d'ordinateurs.
Les ordinateurs sont extrêmement lents, ce qui est encore plus embêtant étant donné qu'on ne capte pas le wifi. Nous travaillons tous sur ordinateur et nous ne pouvons pas nous connecter au réseau internet, ce n'est pas normal, l'accès à internet est indispensable pour mener à bien nos recherches et nos révisions » 5ème année	12 nouveaux PC ont été achetés par l'UFR Simone Veil - Santé en 2020 et installés l'espace de la BU. Pour des raisons de sécurité informatique, la direction de l'hôpital ne souhaite pas l'installation du wifi
« La BU de Boulogne n'est pas incluse dans le système de navette, c'est bien dommage car cela nous serait bien utile pour faire venir des livres de la BU St-Quentin »	Un service de navette nécessite une logistique et un personnel dédié que nous ne sommes pas en mesure de fournir

VOS ATTENTES	NOS RÉPONSES
« Le délai de 3 semaines pour l'emprunt d'un livre est bien trop court. Les étudiants en master hors santé peuvent les emprunter plus longtemps, il me semble... » 4ème année	Une réflexion d'harmonisation des politiques de prêt est engagée au niveau de Paris-Saclay
« Les toilettes les plus proches sont très sales et ont clairement besoin d'être rénovées » 5ème année	Les toilettes sont gérées par l'hôpital. La BU a transmis cette remarque à la direction de l'hôpital
« Il n'y a aucune aération, ce qui fait que l'on est obligé d'ouvrir la porte fenêtre même en plein hiver, tellement il fait chaud ! Résultat : les étudiants près de la fenêtre ont froid et les autres ont toujours aussi chaud. Il faudrait une ventilation dans la petite salle » 5ème année	Comme la maintenance des locaux, la gestion du chauffage est assurée intégralement par la direction de l'hôpital

Synthèse globale

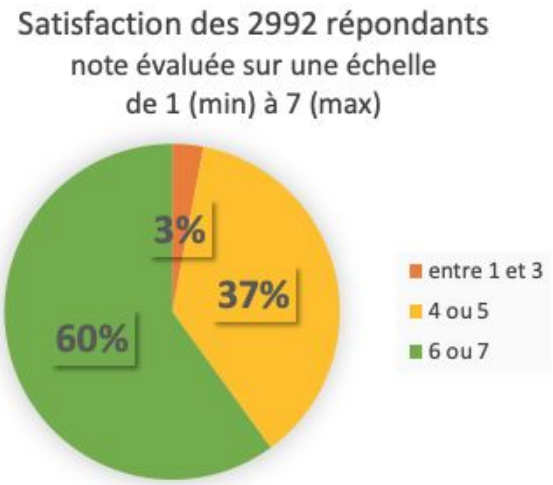
L'enquête menée sur le mois de novembre 2019 a recueilli l'avis de **2992** répondants.

Satisfaction globale

8,1/10

Probabilité que le répondant recommande la BU

8,6/10



La participation à l'enquête (nombre de répondants par statut et par BU)		BU St-Quentin	BU Versailles	BU Vélizy	BU Rambouillet	BU Mantes	BU Boulogne	Total général
Etudiants en licence		1125	680	0	0	0	2	1807
Etudiants en master		341	167	0	2	0	41	551
Étudiants en DUT ou licence professionnelle ou école d'ingénieur ISTY	DUT	32	5	128	89	58	0	312
	Licence profession nelle			10	17	5	0	32
	école ISTY	0	0	47	0	17	0	64
Etudiants en santé (sauf L et M)		7	0	0	0	0	29	36
Étudiants en doctorat		18	12	1	0	1	0	32
Etudiants hors UVSQ		46	10	3	0	2	1	62
Enseignants et/ou chercheurs		29	15	8	3	0	1	56
Autres personnels		8	2	2	3	2	0	17
Lecteurs extérieurs inscrits		9	4	1	0	0	1	15
Lecteurs extérieurs non inscrits		5	1	1	1	0	0	8
Total des étudiants UVSQ		1523	864	185	108	81	72	2834
Total général		1620	896	200	115	85	75	**2992**

Synthèse globale

Inférieur à une moyenne de 4/7

les 5 valeurs les moins élevées

les 5 valeurs les plus élevées

	Etudiants en licence		Etudiants en master		Tous les étudiants			
Moyenne des notes obtenues pour chaque item, sur une échelle de 1 à 7.	BU Versailles	BU St-Quentin	BU Versailles	BU St-Quentin	BU Boulogne	BU Mantes	BU Rambouillet	BU Vélizy
La bibliothèque est un lieu confortable pour travailler	5,97	5,87	5,92	5,80	5,03	5,77	5,86	5,82
Je me repère facilement dans la bibliothèque	6,05	5,58	5,92	5,34	6,32	5,82	5,98	6,16
Les espaces et le mobilier sont propres	6,36	6,28	6,32	6,09	6,37	6,03	6,70	6,35
Les toilettes sont propres	4,94	4,27	4,93	4,14	3,09	5,25	5,24	5,51
La température ambiante est suffisante pour travailler dans de bonnes conditions	5,32	4,87	5,24	4,85	5,17	5,72	6,05	5,85
Je peux travailler dans le calme à la bibliothèque	5,32	5,68	5,01	5,48	5,73	5,49	5,66	5,83
Les horaires sont adaptés	5,49	5,93	5,31	5,81	6,10	5,20	5,50	5,48
Je trouve facilement une place de travail quand j'en ai besoin	5,41	5,39	5,68	5,42	3,71	5,51	5,73	5,84
Je trouve facilement un espace pour travailler en groupe quand j'en ai besoin	4,79	4,68	4,32	4,56	2,02	5,99	5,27	5,44
Un ordinateur est disponible quand j'en ai besoin	5,90	5,53	5,95	5,37	5,28	4,38	5,60	5,76
Je peux imprimer et photocopier facilement	5,87	5,58	5,73	5,59	3,53	5,03	4,11	5,45
J'ai accès à la wifi quand j'en ai besoin	5,37	5,70	5,30	5,39	2,05	5,48	6,63	6,04
Le personnel est toujours disponible pour m'aider	6,13	6,39	6,10	6,31	6,56	5,88	6,04	6,48
Le personnel est en mesure de répondre à mes questions	6,18	6,36	5,92	6,37	6,43	5,92	6,19	6,45
La formation/visite que j'ai suivie à la BU a répondu à mes attentes	5,81	6,03	5,74	5,90	4,80	5,95	5,87	5,97
Le site web de la BU me permet de trouver des ressources documentaires pertinentes	6,01	5,86	5,83	5,78	5,71	5,42	5,68	5,74
Je trouve facilement la documentation dont j'ai besoin pour réviser mes cours et préparer mes examens	5,88	5,81	5,89	5,66	5,87	5,41	5,48	5,74
Les livres que je cherche sont généralement en rayon	6,05	5,76	5,88	5,40	5,56	5,30	5,09	5,74
J'accède facilement aux ressources électroniques depuis chez moi	6,08	5,80	5,63	5,83	5,73	5,32	5,92	5,68
Les ressources électroniques sont utiles pour mes études (articles de revues en ligne, ebooks)	5,70	5,91	5,79	6,09	5,82	5,49	5,77	5,57
La durée d'emprunt est suffisante	5,63	5,22	5,50	5,41	4,90	5,55	5,58	5,71

	Etudiants en licence		Etudiants en master		Tous les étudiants			
	BU Versailles	BU St-Quentin	BU Versailles	BU St-Quentin	BU Boulogne	BU Mantes	BU Rambouillet	BU Vélizy
Le nombre de livres que j'ai le droit d'emprunter est suffisant	6,00	5,86	6,05	5,91	5,80	5,64	5,86	6,03
Le service de réservation me permet d'obtenir un livre déjà emprunté	5,92	5,80	5,82	5,66	4,93	5,61	5,58	5,97
Le service de prolongation me permet de conserver l'ouvrage une semaine supplémentaire	6,27	5,98	5,89	5,79	6,00	5,77	5,96	6,15
Le délai d'attente du service de navette (faire venir un livre d'une autre BU de l'UVSQ) est satisfaisant	5,82	5,66	5,51	5,48	4,93	5,55	5,59	5,84
Le délai d'attente du PEB (prêt entre bibliothèques) est satisfaisant	5,88	5,65	5,45	5,50	5,18	5,53	5,64	5,81
L'aide du personnel pour trouver un livre m'est utile	6,24	6,30	6,03	6,14	6,13	6,04	6,13	6,36
L'information sur le site web de la bibliothèque est claire	5,93	5,84	5,80	5,65	5,59	5,58	5,80	5,56
Je suis informé·e de l'actualité de la bibliothèque (changement d'horaires, ateliers, expositions...)	6,10	6,10	6,03	5,84	5,45	5,23	5,45	5,61
La bibliothèque m'informe des nouveautés (documentation, services)	5,68	5,68	5,51	5,37	5,63	5,10	5,23	5,62
La page Facebook de la BU m'intéresse	3,73	4,10	4,61	4,49	4,33	3,86	2,79	3,67
Le compte Twitter de la BU m'intéresse	3,08	3,34	3,69	3,70	2,20	3,58	2,58	3,44
Les expositions, conférences, événements organisés par la BU m'intéressent	4,70	4,69	5,10	4,85	2,98	4,76	4,10	4,76
Questions spécifiques à chaque BU								
Je peux emprunter ou rendre facilement mes livres à l'automate	6,48	6,50	6,44	6,37	Les salles de travail en groupe sont adaptées à mes besoins			5,97
Les salles de travail en groupe sont adaptées à mes besoins (équipement, capacité, bruit)	5,85	5,95	5,44	5,67	Je trouve des romans, BD et mangas qui me plaisent			5,53
L'appli Affluences me permet de réserver facilement une salle de travail en groupe	6,29	6,09	6,01	6,13	Je trouve des DVD qui me plaisent			5,38
					Je peux facilement recharger ma carte pour imprimer ou photocopier			5,78
					Je peux rendre facilement mes livres (boîte de retour)			6,17
					Je trouve utile l'ouverture du mardi jusqu'à 18h45			6,07
Evaluation de la satisfaction globale	5,71	5,71	5,63	5,65	5,39	5,38	5,68	5,70
Probabilité que le répondant recommande la BU	6,01	6,22	5,93	5,97	5,68	5,28	5,65	5,63

Inférieur à une moyenne de 4/7

les 5 valeurs les moins élevées

les 5 valeurs les plus élevées

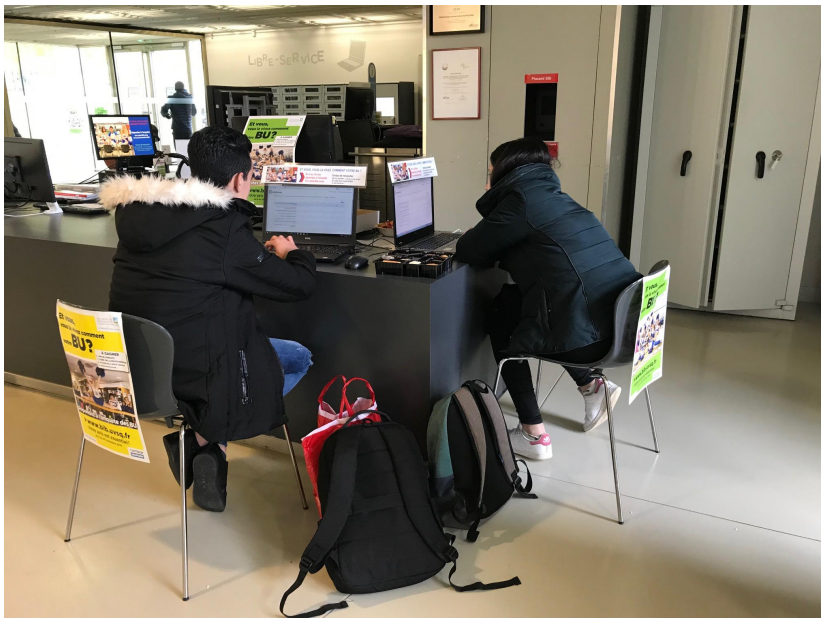
La campagne de communication

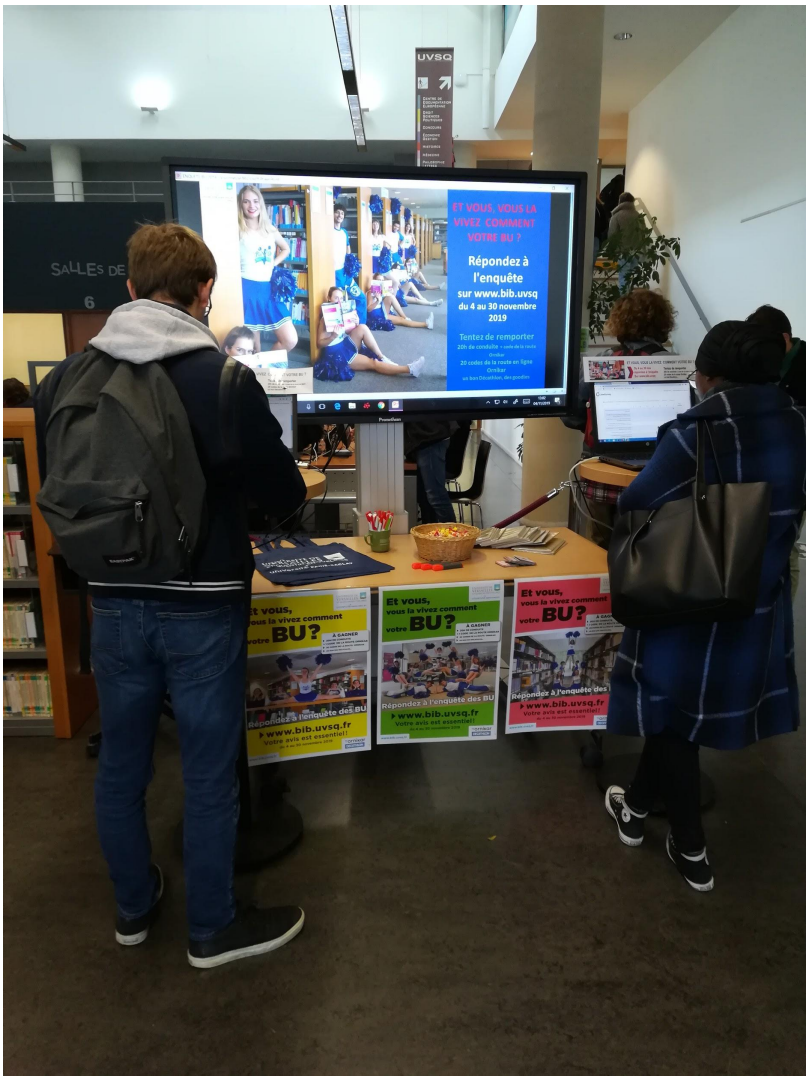
L'association d'étudiants de médecine de l'UFR Simone Veil de pompoms a accepté d' être ambassadrice des BU et de poser dans les BU de Versailles et de St-Quentin pour la conception d'affiches et flyers.

Les affiches et flyers ont été imprimés par la Direction de la communication de l'UVSQ et conçus par Dorothée Pain, chargée communication des BU.

Spectacle dansant des étudiants de l'association de pompoms de l'UVSQ, pour la promotion de l'enquête des BU, à la BU de St-Quentin le 25 nov 2019 (vidéo)

La campagne de communication





Durant un mois, les étudiants ont répondu à l'enquête de chez eux ou sur un poste informatique d'une des six bibliothèques.

L'ensemble des personnels a sensibilisé les étudiants à l'occasion de 12 rencontres organisées dans le hall des BU ou hors les murs.
Les vacataires étudiants des BU de St-Quentin et de Versailles ont sillonné les campus, tracts à la main.

La campagne de communication

Pour encourager les étudiants à répondre à l'enquête, la bibliothèque a organisé un tirage au sort parmi les répondants ayant laissé leur adresse mail. Les lots mis en jeu ont été gracieusement offerts par deux sponsors (Ornikar et Décathlon) et la direction de la communication de l'UVSQ (des goodies) :

1 permis de conduire avec Ornikar,
21 codes de la route Ornikar,
1 bon Décathlon de 50 euros,
des goodies UVSQ

Les BU de St-Quentin et de Versailles ont accueilli deux ateliers de sensibilisation aux risques de la route animés par l'entreprise Ornikar, sponsor du tirage au sort.

L'enquête des BU a été l'occasion d'interroger les étudiants sur leurs habitudes à la BU sous la forme d'interviews-vidéos :
interview de Raphaël
interview de Marvin
interview de Katia
interview de Nicolas

La campagne de communication

- Lancement de l'enquête par des actualités dans les newsletters UVSQ
- Mailing de relance via listes de diffusion
- Publications Facebook et Twitter
- Actualités sur les sites web des BU et de l'UVSQ

Remerciements

La Direction des bibliothèques de l'UVSQ remercie

- la direction de la communication pour l'impression des supports de communication et son soutien dans la promotion de l'enquête,
- la direction du système d'information pour le paramétrage des sessions d'ordinateurs,
- la direction de la coordination de la vie universitaire pour le relais d'information,
- le bureau des études et enquêtes pour leurs conseils sur Limesurvey,
- les sponsors Ornikar et Décathlon pour la constitution de lots à gagner,
- les membres de l'association Pin'Op Pom'hommes, étudiants de l'UFR de santé Simone Veil pour avoir accepté d'être les ambassadeurs de la BU.

LABELLISÉ
MARIANNE
Les engagements qualité

Direction des bibliothèques de l'UVSQ
www.bib.uvsq.fr

En savoir plus sur les enquêtes des BU :
www.bib.uvsq.fr/demarche-qualite-et-enquetes/