

Enquête des BU - 2019

Résultats pour le public étudiant
fréquentant la BU de Rambouillet

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

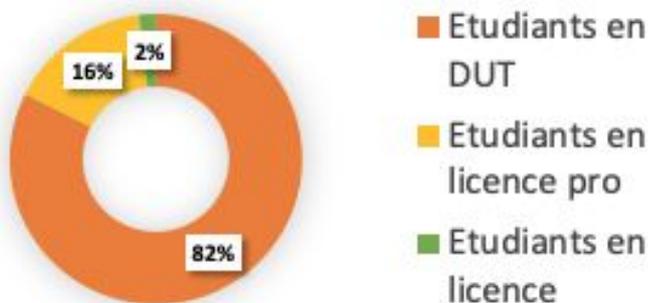
J'AI EU L'OCCASION DE SUIVRE DES FORMATIONS PROPOSÉES PAR LE PERSONNEL DE LA BIBLIOTHÈQUE AUX ÉTUDIANTS ET AUX ENSEIGNANTS ET J'AI ÉTÉ TOUJOURS RAVIE. MERCI, CONTINUEZ AINSI, ON A BESOIN DE VOUS !



ENSEIGNANTE-CHERCHEUR DE L'IECI

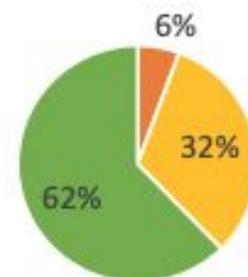
Résultats du public étudiant fréquentant la BU de Rambouillet

Participation des étudiants fréquentant la BU de Rambouillet (108 répondants)



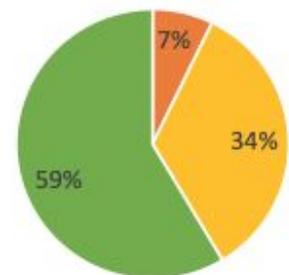
Satisfaction des usagers

- pas du tout satisfait
- moyennement satisfait
- très satisfait



Probabilité de recommandation de la BU

- non
- peut-être
- oui, tout à fait



EN BREF

90% des étudiants

- apprécient la propreté des lieux et l'accès wifi

La moitié des étudiants

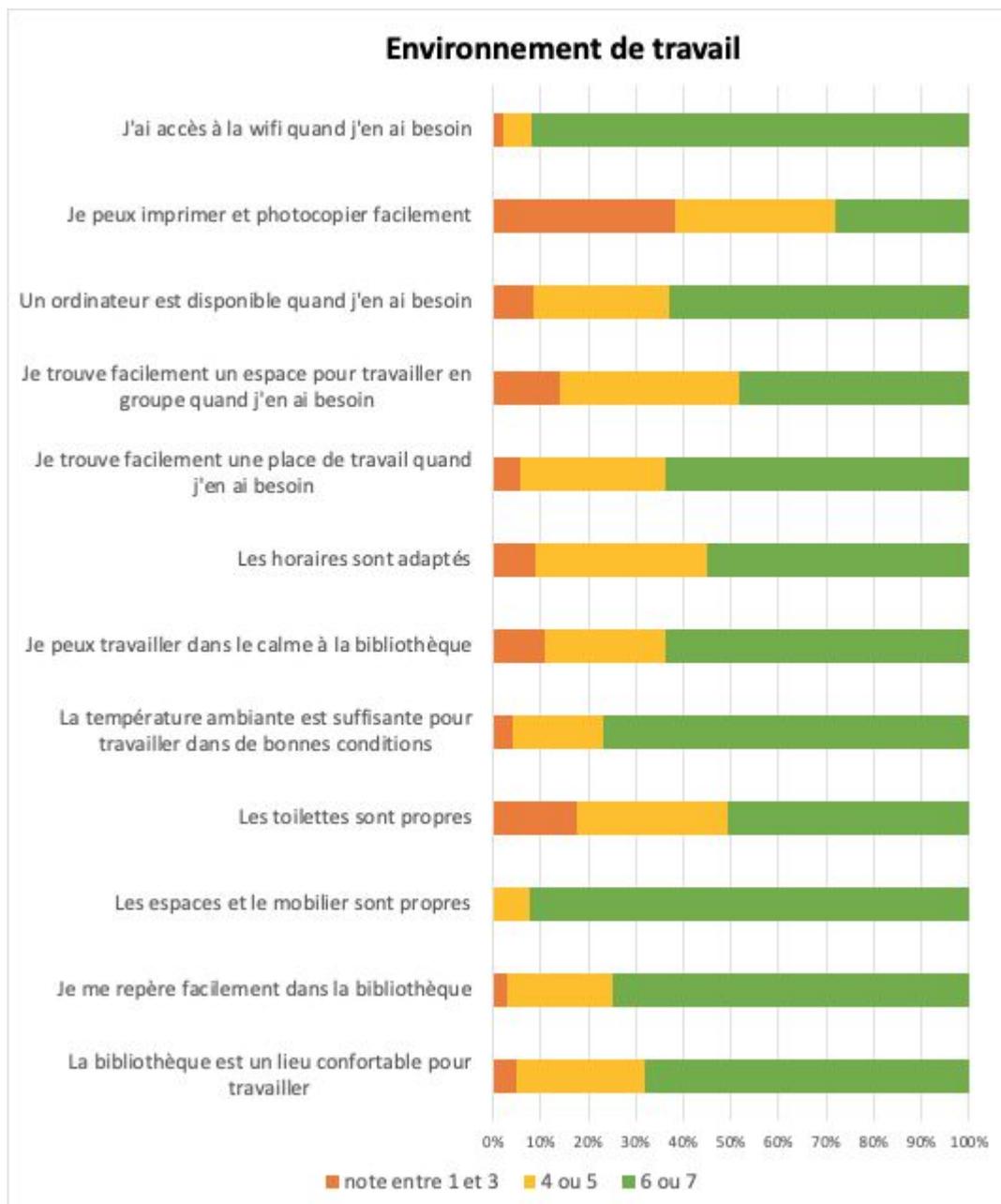
- souhaite plus d'espaces de travail en groupe
- souhaite des horaires plus larges

1 étudiant sur 3

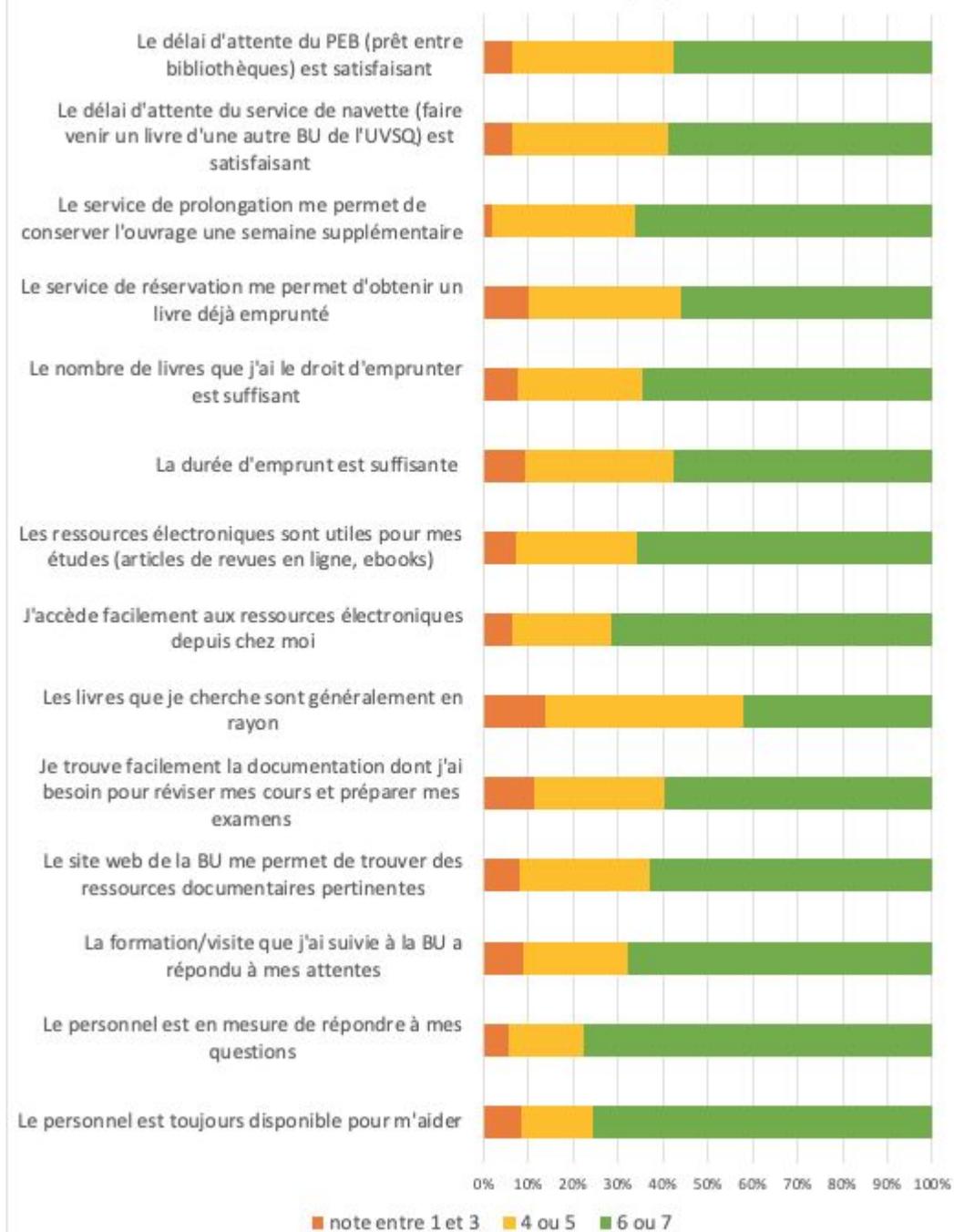
- aimerait que la BU soit plus confortable
- regrette l'absence d'imprimante

Comment lire les graphiques ?

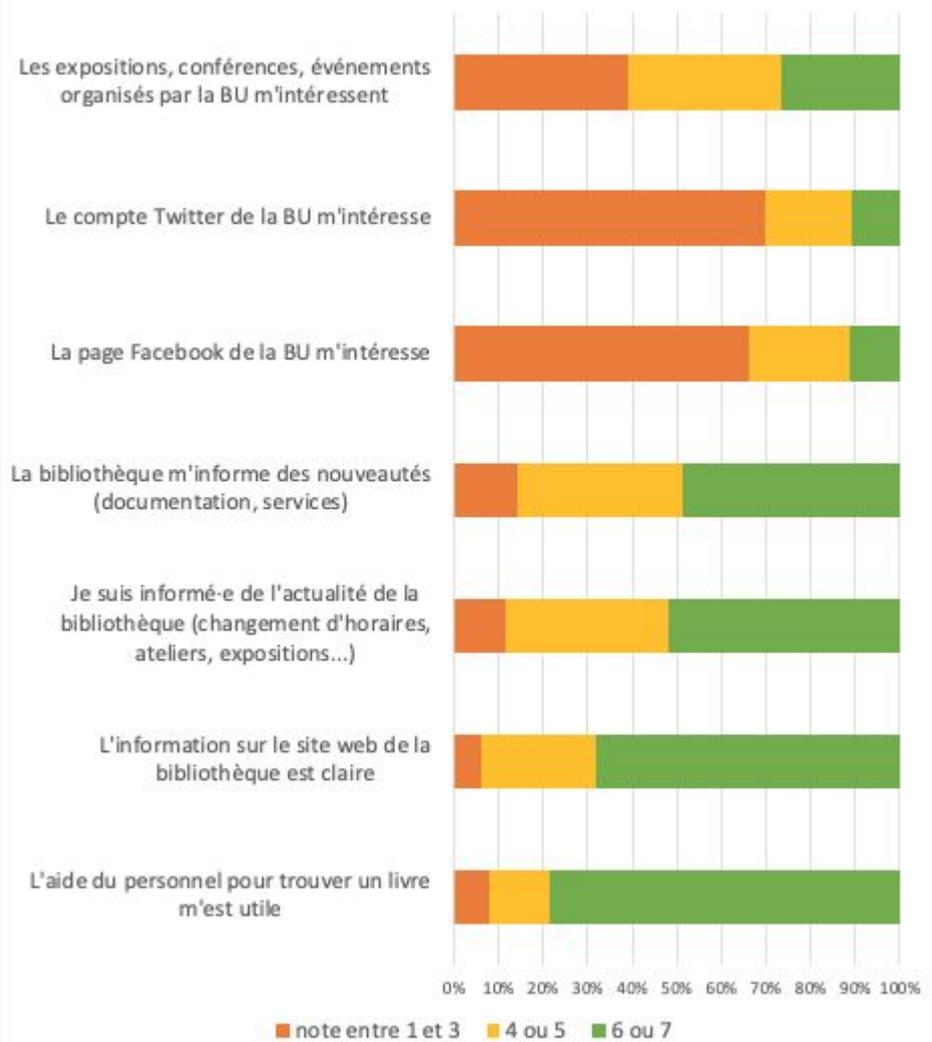
Chaque répondant a noté l'item proposé sur une échelle de 1 (= minimum) à 7 (= maximum). Une note de 6 ou de 7 peut signifier que le service est reconnu pour sa qualité et son utilité. Une note entre 4 et 5 témoigne souvent d'une insatisfaction sur un point précis parfois due à un manque d'information.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



Services documentaires et accompagnement



Information et événementiel



VOS ATTENTES

« Concernant les horaires, un étudiant réalisant une journée complète (8h30 - 17h30) et souhaitant se rendre à la BU ne pourra pas y aller » 1ère année

« Ce serait mieux s'il y avait des poufs. Les chaises sont peu confortables » 1ère année

« La bibliothèque pourrait proposer plus de livres. Mais dans l'ensemble les conditions de travail à la BU de Rambouillet sont optimum » 1ère année

« Globalement, notre BU est très propre, calme et le personnel est renseigné et nous aide quelle que soit la demande. Cependant, l'espace est plutôt petit, et ainsi quand plus d'une classe a une heure de pause, il n'y a pas suffisamment de place ou d'accès à des ordinateurs pour tout le monde » 1ère année

NOS RÉPONSES

Un élargissement des horaires est prévu pour la rentrée de septembre 2020

Nous avons entendu votre demande en décembre 2019 en installant 4 nouveaux fauteuils. L'objectif : une BU plus confortable et chaleureuse

En plus des ouvrages en salle, la BU achète régulièrement des ebooks accessibles en ligne sur www.bib.uvsq.fr. Pour les découvrir, interrogez le catalogue de la BU ou consultez les bases de données de la bibliothèque numérique : Cairn, Dawsonera, Scholarvox...

L'espace de la BU propose 65 places. Nous veillons à la rendre la plus agréable et la plus confortable possible

VOS ATTENTES

« Très bruyant le midi » 2ème année

« Dans la BU de Rambouillet, on ne trouve pas assez de prises pour recharger son ordinateur » 2ème année

« Il y a des jours où les ebooks buggent et ne fonctionnent pas... » 1ère année

NOS RÉPONSES

Pour une pause détente, les étudiants doivent privilégier des lieux plus adaptés que la BU. La régulation du bruit est l'affaire de tous

Une réflexion est en cours pour améliorer l'équipement connectique de la BU

Le personnel est à votre disposition pour vous accompagner. En cas de problème, contactez servicesnumeriques.bib@uvsq.fr

Synthèse globale

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

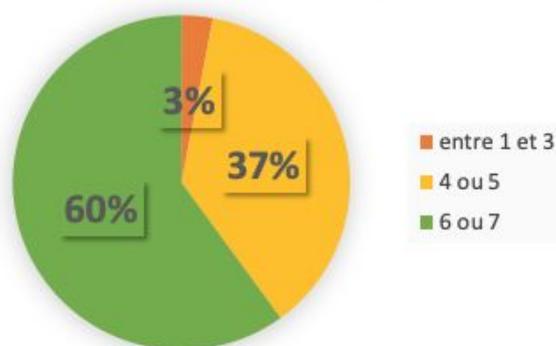
Satisfaction globale

8,1/10

Probabilité que le répondant recommande la BU

8,6/10

Satisfaction des 2992 répondants
note évaluée sur une échelle
de 1 (min) à 7 (max)



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			128	89	58	0	312
	Licence professionnelle	32	5	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

Inférieur à une moyenne de 4/7

les 5 valeurs les moins élevées

les 5 valeurs les plus élevées

Synthèse globale

	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
Moyenne des notes obtenues pour chaque item, sur une échelle de 1 à 7.								
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.

Et vous, vous la vivez comment votre BU?

À GAGNER

- ▶ 20H DE CONDUITE
- ▶ 1 CODE DE LA ROUTE ORNIKAR
- ▶ 20 CODES DE LA ROUTE ORNIKAR
- ▶ UN BON SOUS DÉCATILON...

Répondez à l'enquête des BU

▶ www.bib.uvsq.fr
Votre avis est essentiel!

du 4 au 30 novembre 2019

ornikar DECATHLON

www.bib.uvsq.fr

Et vous, vous la vivez comment votre BU?

À GAGNER

- ▶ 20H DE CONDUITE
- ▶ 1 CODE DE LA ROUTE ORNIKAR
- ▶ 20 CODES DE LA ROUTE ORNIKAR
- ▶ UN BON SOUS DÉCATILON...

Répondez à l'enquête des BU

▶ www.bib.uvsq.fr
Votre avis est essentiel!

du 4 au 30 novembre 2019

ornikar DECATHLON

www.bib.uvsq.fr

Et vous, vous la vivez comment votre BU?

À GAGNER

- ▶ 20H DE CONDUITE
- ▶ 1 CODE DE LA ROUTE ORNIKAR
- ▶ 20 CODES DE LA ROUTE ORNIKAR
- ▶ UN BON SOUS DÉCATILON...

Répondez à l'enquête des BU

▶ www.bib.uvsq.fr
Votre avis est essentiel!

du 4 au 30 novembre 2019

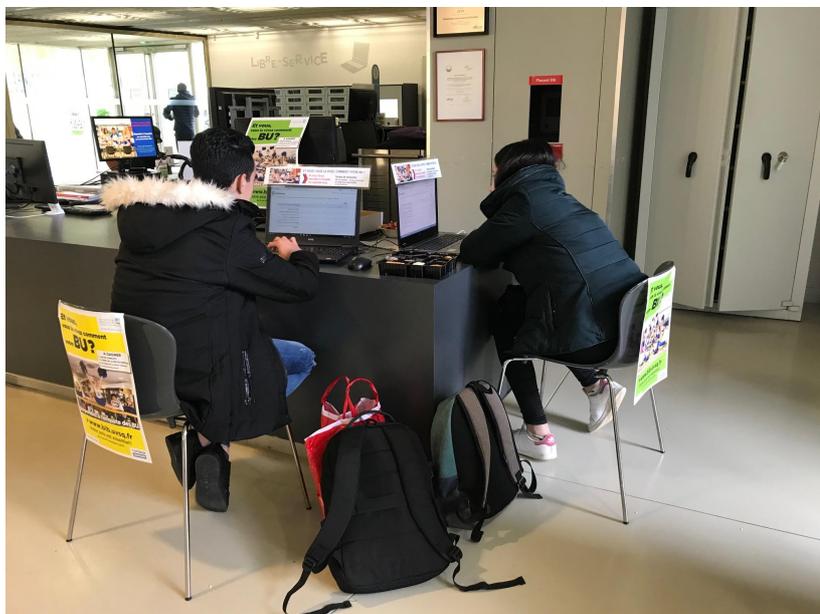
ornikar DECATHLON

www.bib.uvsq.fr



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](#))

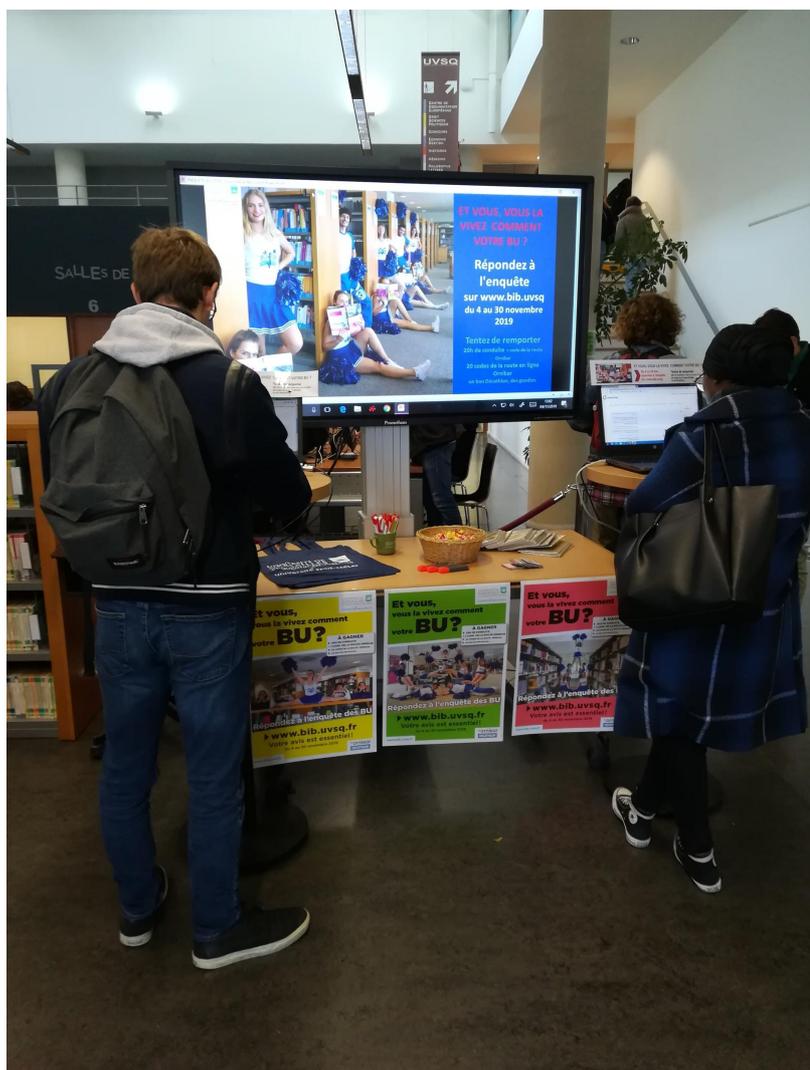
La campagne de communication



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.



Le Fast and serious des BU :
chaque jour sur la page Facebook de la BU
une interview-vidéo d'un étudiant UVSQ
jusqu'au 30 novembre



Et vous, vous la vivez comment votre BU?

UNIVERSITÉ DE VERSAILLES
ÉCOLE DE BIBLIOTHÉCAIRES ET DOCUMENTALISTES
université@bib.uvsq.fr

À GAGNER

- JOUR DE CONDUITE
- CODES DE LA ROUTE ORNIKAR
- 1 BON DÉCATHLON

Répondez à l'enquête des BU

► www.bib.uvsq.fr
Votre avis est essentiel!

du 4 au 30 novembre 2019

ornikar
DECATHLON

www.bib.uvsq.fr

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



ET VOUS, VOUS LA VIVEZ COMMENT VOTRE BU ?

Répondez à l'enquête sur www.bib.uvsq du 4 au 30 novembre 2019

Tentez de remporter
20h de conduite + code de la route
Ornikar
20 codes de la route en ligne
Ornikar
un bon Décathlon, des goodies



ET VOUS, VOUS LA VIVEZ COMMENT VOTRE BU ?

Répondez à l'enquête sur www.bib.uvsq du 4 au 30 novembre 2019

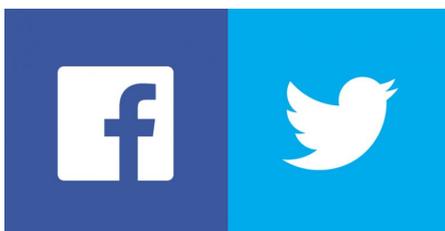
Tentez de remporter
20h de conduite + code de la route
Ornikar
20 codes de la route en ligne
Ornikar
un bon Décathlon, des goodies



ET VOUS, VOUS LA VIVEZ COMMENT VOTRE BU ?

Répondez à l'enquête sur www.bib.uvsq du 4 au 30 novembre 2019

Tentez de remporter
20h de conduite + code de la route
Ornikar
20 codes de la route en ligne
Ornikar
un bon Décathlon, des goodies



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.



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/

