

Enquête des BU - 2019

Résultats pour le public doctorant

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

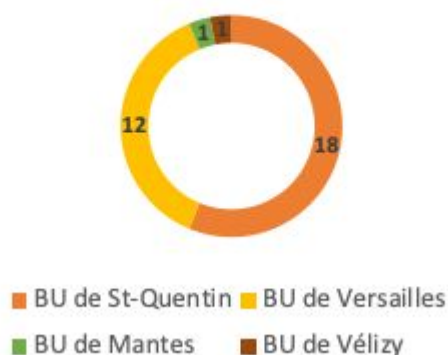
J'AI EU L'OCCASION DE SUIVRE DES FORMATIONS PROPOSÉES PAR LE PERSONNEL DE LA BIBLIOTHÈQUE AUX ÉTUDIANTS ET AUX ENSEIGNANTS ET J'AI ÉTÉ TOUJOURS RAVIE. MERCI, CONTINUEZ AINSI, ON A BESOIN DE VOUS !



ENSEIGNANTE-CHERCHEUR DE L'IECI

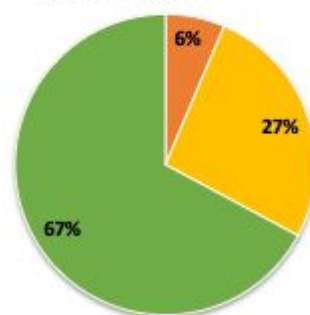
Résultats du public doctorant

Participation
nombre de répondants

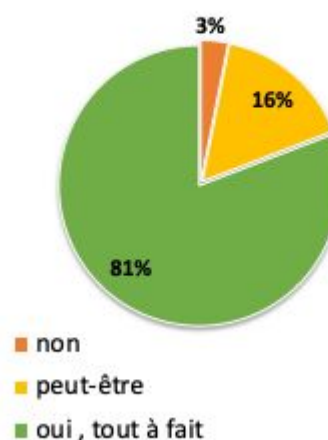


Satisfaction des usagers

■ pas du tout satisfait
■ moyennement satisfait
■ très satisfait



Probabilité de recommandation de la BU



EN BREF

2 doctorants sur 3

- sont satisfaits du dispositif d'accompagnement pour le dépôt de leur thèse
- se disent informés des formations doctorales de la BU
- trouvent la documentation électronique utile

95% des doctorants

trouvent l'aide du personnel utile

2 doctorants sur 3

souhaiteraient emprunter plus longtemps

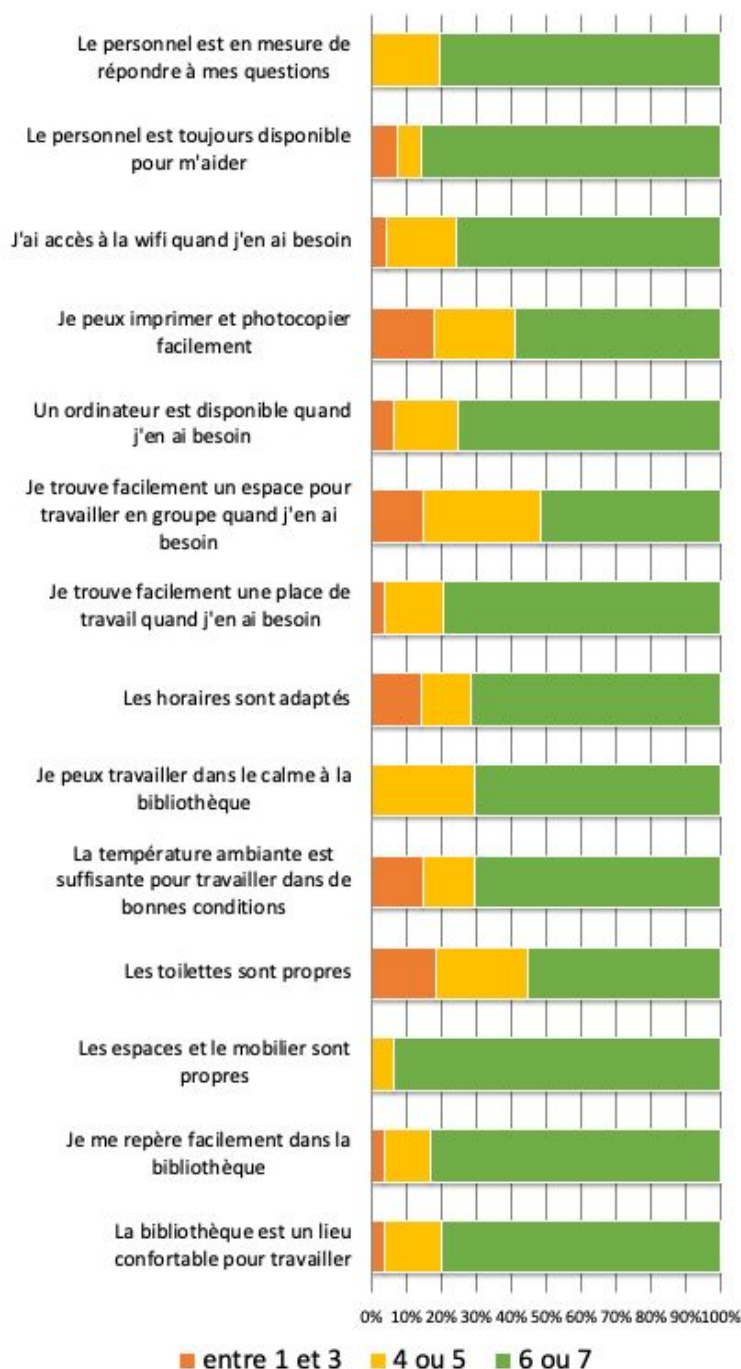
1 doctorant sur 2

aimerait plus d'espaces de travail en groupe

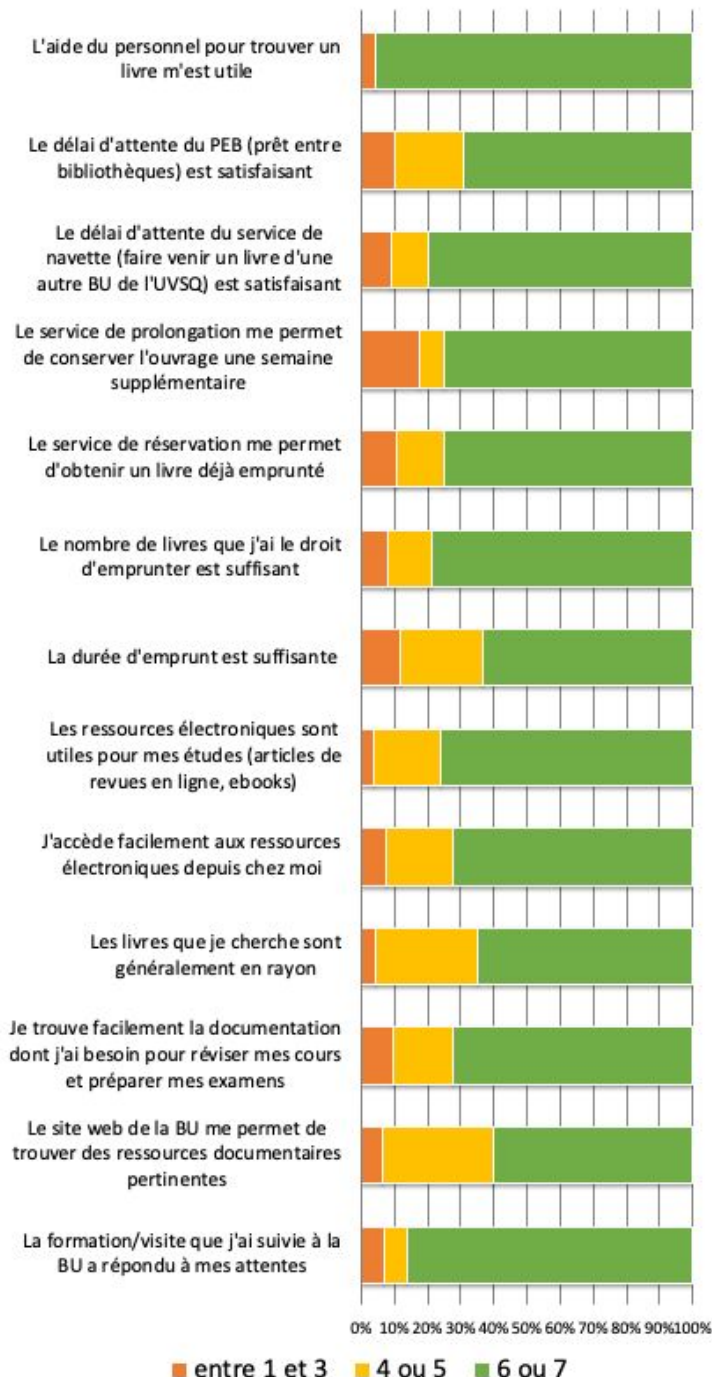
Comment lire les graphiques ?

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.

Environnement de travail

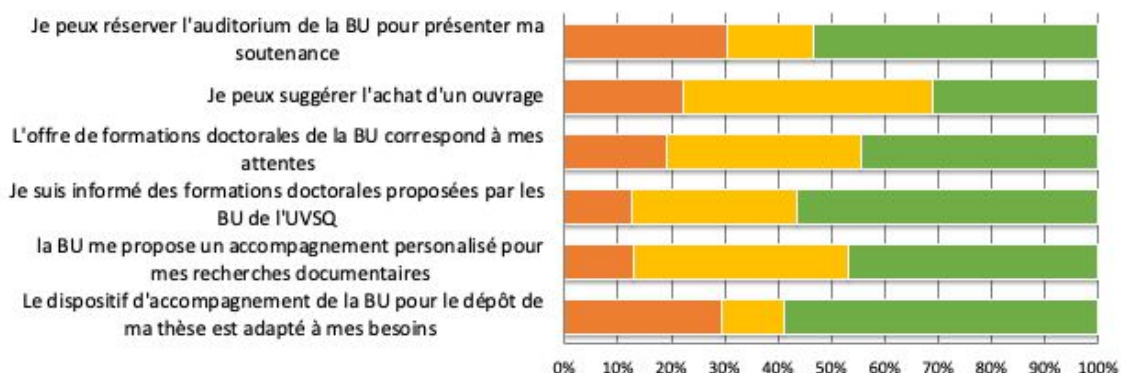


Services documentaires et afférents

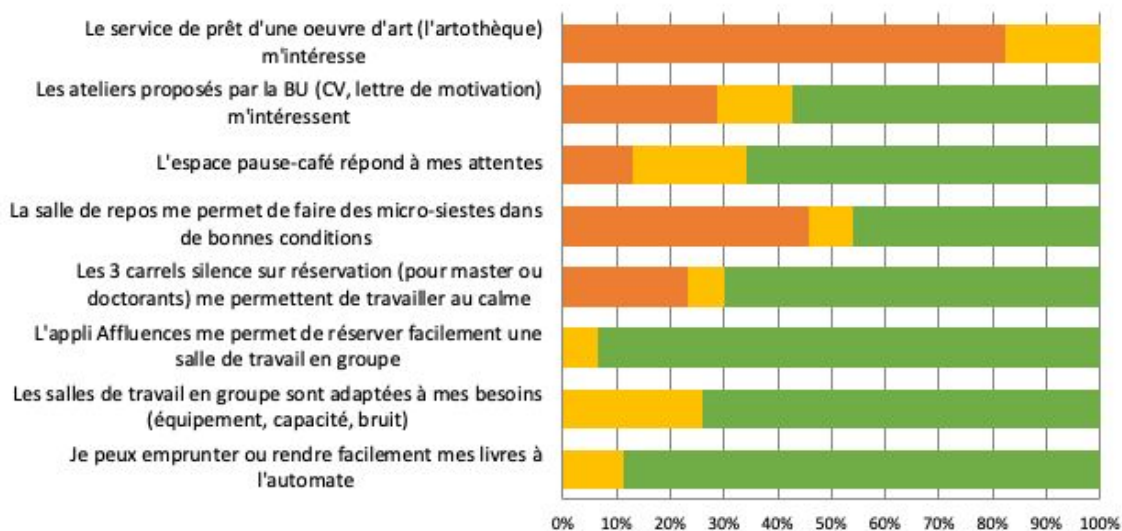


Résultats du public doctorant

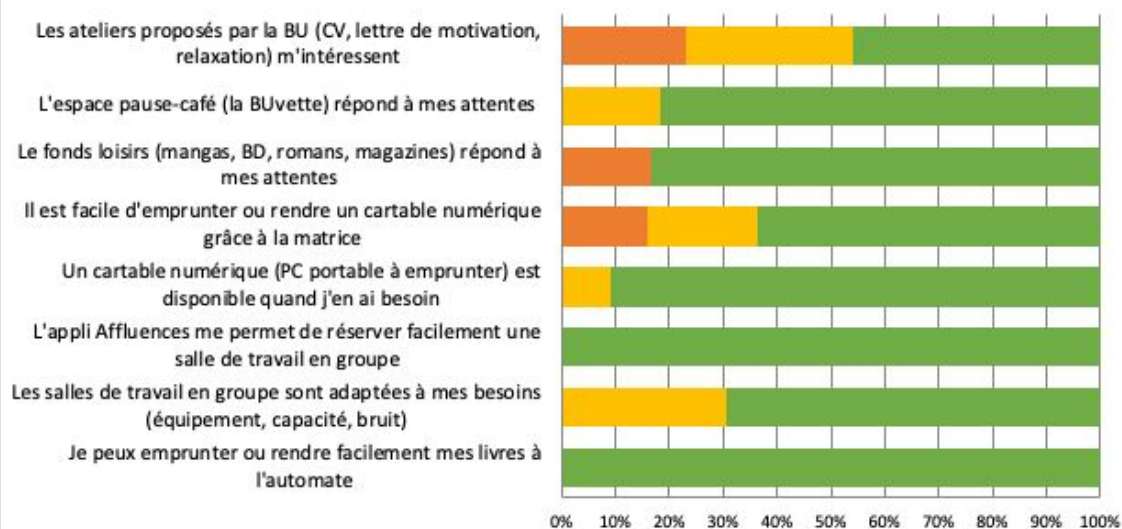
Services spécifiques aux doctorants



Services spécifiques à la BU de St-Quentin



Services spécifiques à la BU de Versailles



VOS ATTENTES

"Quant à l'accès aux ressources électroniques, difficultés d'accès à Lexis 360 de par les conditions de connexion fixées par l'éditeur, tenant à l'établissement d'un login/mot de passe, qui ne peut être ni modifié ni retrouvé, bloquant l'accès intégral à celle-ci. "

Doctorant en droit, science politique

"Certaines ressources en ligne posent parfois des difficultés de connexion, notamment Kluwer arbitration et LexisNexis. Je considère que La BU ne néglige pas les efforts en matière de fonctionnement, bonne prestation. "

Doctorant en droit, science politique

"Les ressources électroniques ne sont pas toujours faciles à trouver sur le site."

Doctorante en médecine

"Le temps d'emprunt pour les doctorants est inadapté, trop court."

Doctorante en biologie

NOS RÉPONSES

Lexis 360 est un cas particulier, l'éditeur nous impose une double identification : il faut que vous passiez par le lien du site web des bibliothèques en vous authentifiant avec vos codes ENT. Une fois sur l'interface de Lexis 360, vous devez vous créer un compte avec vos propres identifiants. Vous aurez ainsi accès à l'intégralité du contenu de cette base.

Toutes les autres ressources numériques de la bibliothèque sont accessibles à distance pour toute la communauté universitaire. vous pouvez y accéder via le site web de la BU www.bib.uvsq.fr (par le catalogue ou la bibliothèque numérique) en vous authentifiant avec vos codes ENT. Pour Kluwer Arbitration, si vos difficultés perdurent, n'hésitez pas à nous contacter : services.numeriques.bib@uvsq.fr

Les ressources électroniques sont toutes indexées dans le catalogue des BU, il suffit de taper le nom de la base pour y accéder directement en cliquant sur le premier lien. Vous pouvez restreindre les résultats de la recherche en cochant le filtre "accès en ligne".

Une réflexion d'harmonisation des politiques de prêt est engagée au niveau de l'Université Paris-Saclay.

VOS ATTENTES

"Parfois les ouvrages ne sont disponibles sur les ressources électroniques en ligne."

Doctorant en électronique, mécanique, robotique, télécom et réseaux

"Le seul bémol c'est les prêts des livres et documents entre la fin d'année scolaire en cours et la finalisation de la réinscription doctorale de l'année suivante qui prend beaucoup de temps."

Doctorante en éco, gestion, management

"La difficulté pour moi est de trouver des créneaux de formation compatibles avec mon emploi du temps."

Doctorant en histoire

NOS RÉPONSES

Vous pouvez tout à fait nous faire des suggestions d'acquisitions en papier ou en numérique via le formulaire que vous trouverez sur votre page disciplinaire sur le site des BU :

<http://www.bib.uvsq.fr/suggerer-un-achat/>

Le temps que votre réinscription en doctorat soit effective, nous avons fixé votre date de fin de droits au 30/11.

Si vous rencontrez des difficultés pour emprunter au-delà de cette date, écrivez-nous ou présentez-vous auprès d'un bibliothécaire.

Consciente de ce type de difficulté exprimée par nombre de doctorants, la BU a depuis ces deux dernières années, revu ses formations doctorales pour les rendre plus modulaires : les séminaires systématiques sur une journée complète ont été remplacés pour la plus grande part par des modules d'une demi-journée. Les formations pratiques les plus demandées (Zotero) ont vu leur fréquence augmenter pour permettre de proposer plus de dates. D'autre part, les BU de l'UVSQ sont attentives au calendrier des formations doctorales proposées par Paris-Saclay afin que les formations sur une même thématique s'échelonnent au long de l'année universitaire dans les différents établissements.

Retrouvez nos formations sur :

<http://www.bib.uvsq.fr/beneficier-de-formations-doctorales/>

Synthèse globale

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

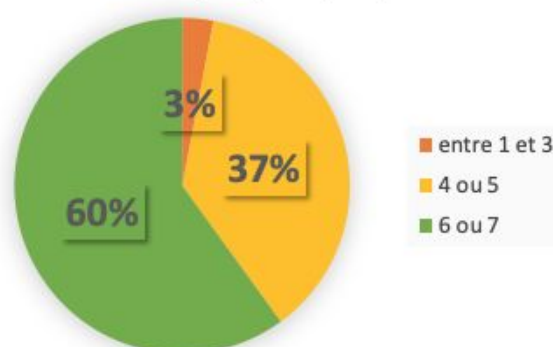
Satisfaction globale

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

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



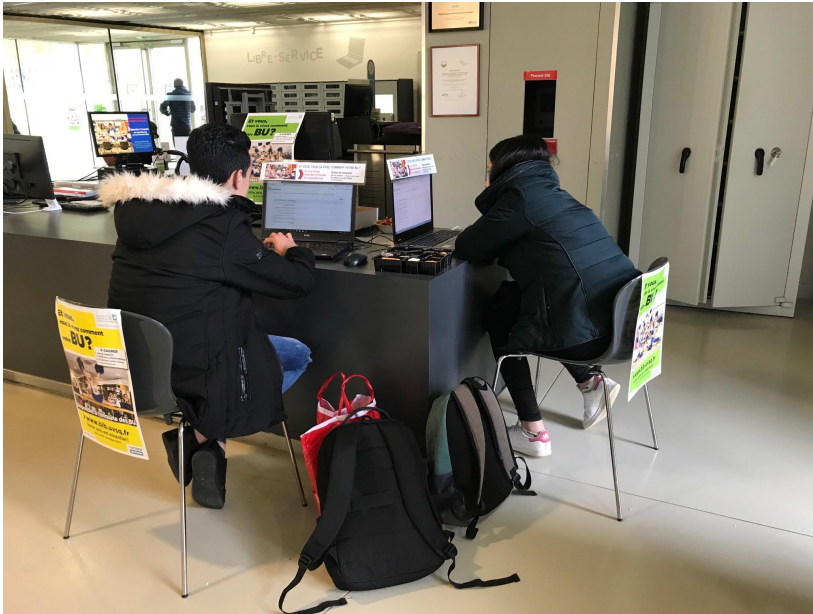
L'association d'étudiants de médecine de l'UFR Simone Veil de pompoms a accepté d'être ambassadrice des BU et de poser dans les BU de Versailles et de St-Quentin pour la conception d'affiches et flyers.

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.



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](#))

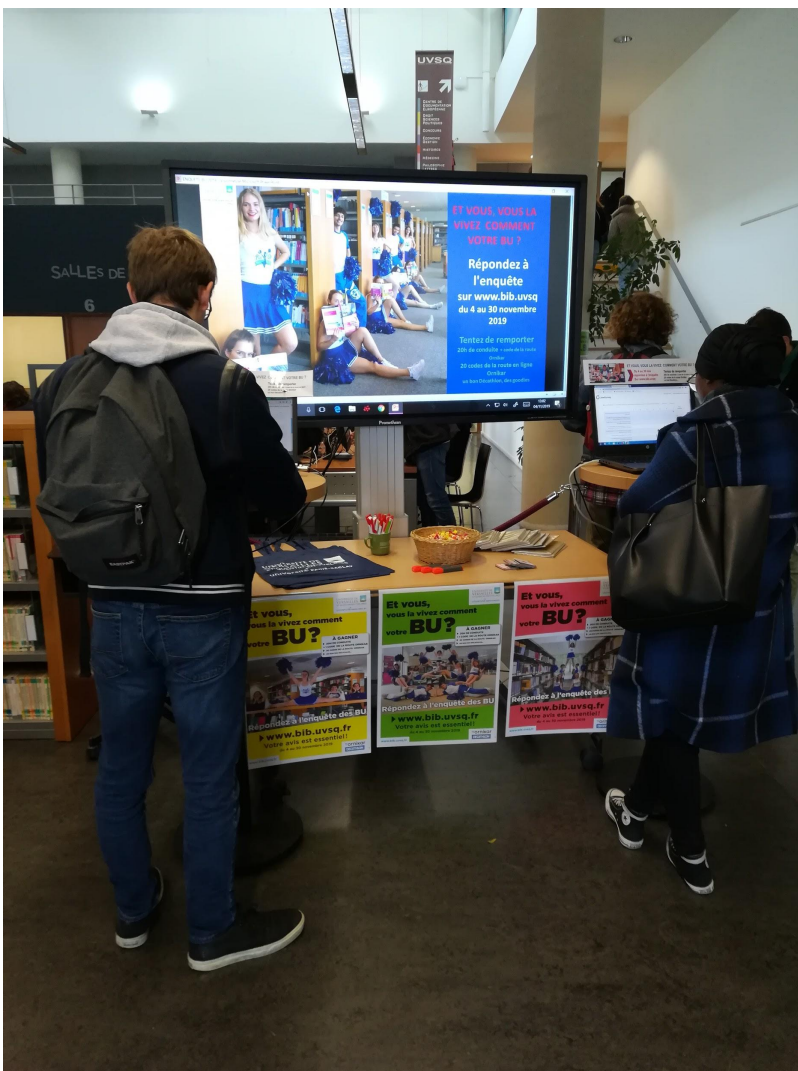
La campagne de communication



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



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

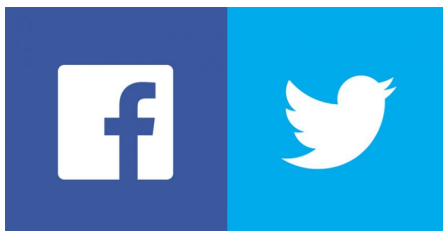
Tentez de remporter
20h de conduite + code de la route
Ornikar
20 codes de la route en ligne
Ornikar
un bon Décathlon, des goodies



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 Ornika 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/

