

# Enquête des BU - 2019

## Résultats pour le public enseignant-chercheur

---

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

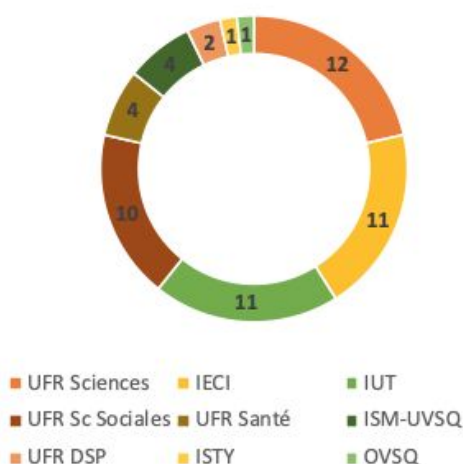
J'AI EU L'OCCASION DE SUIVRE DES FORMATIONS PROPOSÉES PAR LE PERSONNEL DE LA BIBLIOTHÈQUE AUX ÉTUDIANTS ET AUX ENSEIGNANTS ET J'AI ÉTÉ TOUJOURS RAVIE. MERCI, CONTINUEZ AINSI, ON A BESOIN DE VOUS !



ENSEIGNANTE-CHERCHEUR DE L'IECI

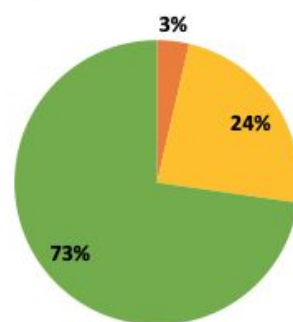
# Résultats du public enseignant-chercheur

**Participation**  
nombre de répondants



**Satisfaction des enseignants-chercheurs**

pas du tout satisfait    moyennement satisfait  
très satisfait



## EN BREF

### 2 répondants sur 3

- trouvent les ressources électroniques utiles à leurs activités d'enseignement et recherche
- sont satisfaits du délai d'attente du PEB

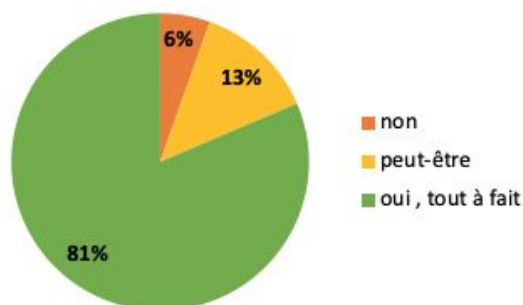
### 4 répondants sur 5

- accèdent facilement aux ressources électroniques de l'UVSQ
- sont satisfaits du service de suggestions d'acquisition

Le service dont les répondants sont le plus satisfaits est l'offre de formations à la recherche documentaire proposée par la BU pour leurs étudiants.

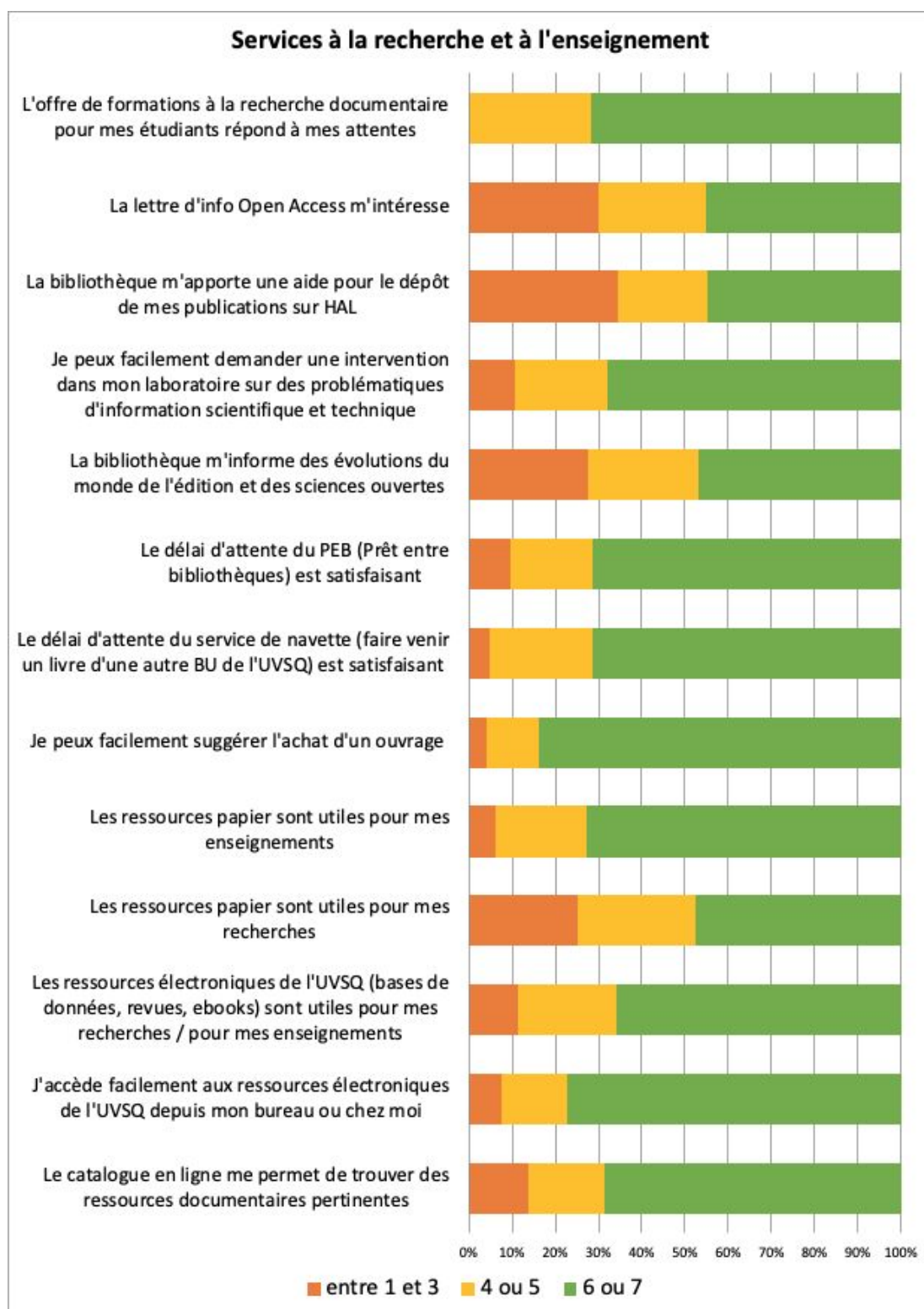
Les répondants attendent davantage de services pour la valorisation de leurs publications scientifiques (accompagnement au dépôt sur HAL et expertise sur la science ouverte), comme en témoignent leurs commentaires pages 6 et 7.

**Probabilité de recommandation de la BU**

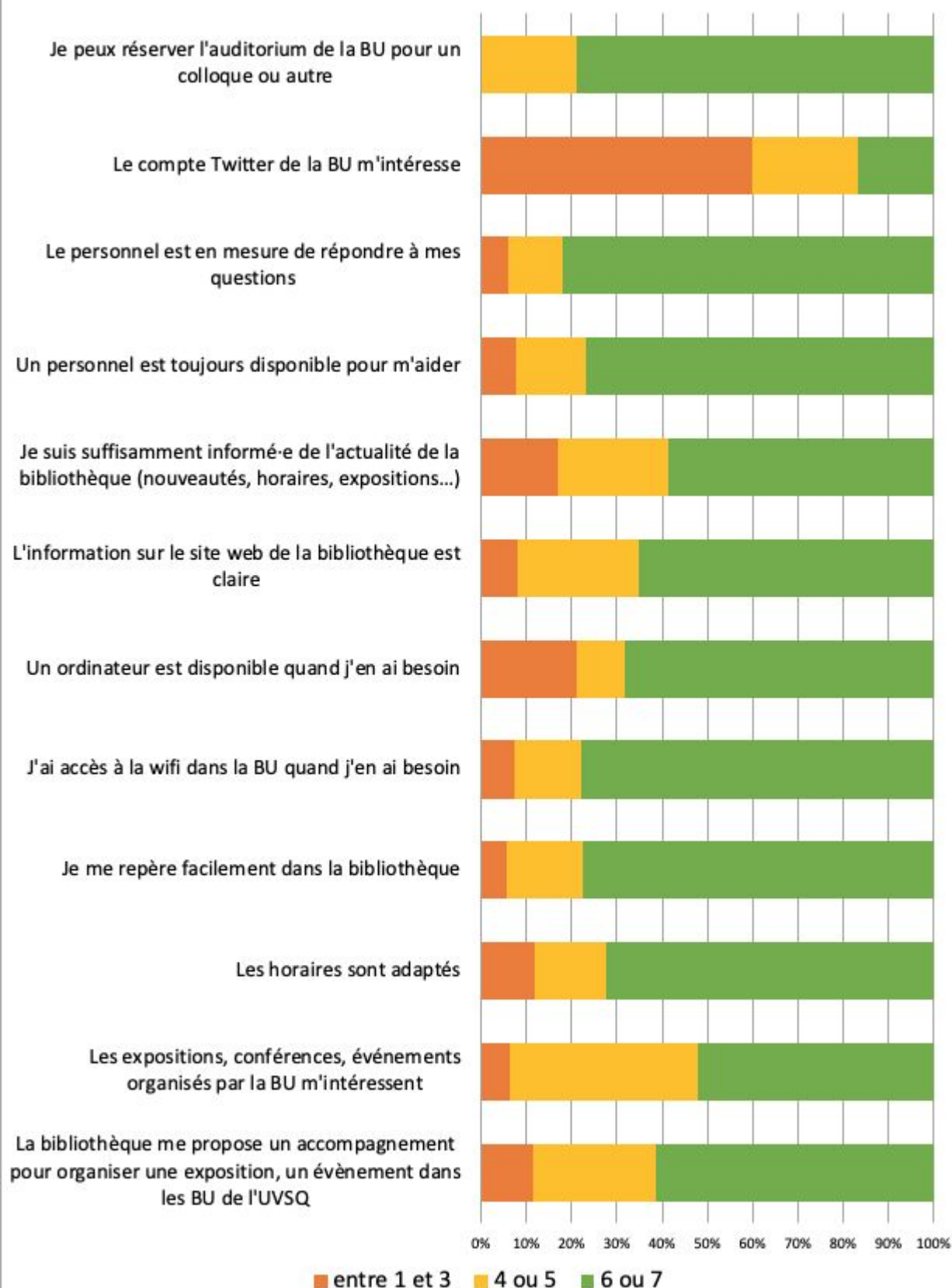


## Comment lire les graphiques ?

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.



## Information et autres services





# VOS ATTENTES

"Il est dommage que les supports de cours produits par les enseignants ne fassent pas partie des ressources disponibles dans le catalogue."

"Les services pour les laboratoires concernant les archives ouvertes/HAL gagneraient à être étendus (organisation des dépôts, génération de tableaux de bord, ...)."

"Si un livre est en rayon à Versailles et qu'on veut le réserver depuis le site pour le faire venir sur un autre site (Rambouillet par exemple), on ne peut pas car cela nous dit que c'est impossible car il est en rayon. Il faut aller voir les personnels de bibliothèque au domicile très sympathiques et efficaces mais c'est dommage si par exemple on le fait le soir, le week-end..."

# NOS RÉPONSES

Il est possible de signaler vos cours de Master recherche et doctorat dans le catalogue Focus de la BU : il vous suffit de déposer votre cours dans le portail Cours En Ligne :

<https://cel.archives-ouvertes.fr/>

qui est un portail de HAL. Ce portail est en effet moissonné par le catalogue Focus de la bibliothèque. Vos cours apparaîtront aussi dans l'archive ouverte HAL UVSQ.

Pour obtenir de l'aide, n'hésitez pas à nous contacter : [hal@bib.uvsq.fr](mailto:hal@bib.uvsq.fr)

L'équipe HAL UVSQ de la BU vous accompagne dans le dépôt sur l'archive ouverte et peut intervenir auprès de votre laboratoire pour une démonstration groupée, notamment pour l'import par lot. Vos idées pour développer nos services sont les bienvenues, nous vous invitons à nous en dire plus en nous écrivant à [hal@bib.uvsq.fr](mailto:hal@bib.uvsq.fr). En savoir plus sur les services proposés par la BU :

<http://www.bib.uvsq.fr/deposer-sur-hal-uvsq/>

Le catalogue Focus ne permet effectivement pas de faire une demande de navette d'une BU de l'UVSQ à l'autre. En revanche, vous pouvez adresser votre demande par téléphone, sur place ou par mail à la BU qui possède l'ouvrage. Votre demande sera traitée dès l'ouverture de la BU, vous garantissant ainsi un acheminement aussi rapide que si vous aviez fait la demande directement depuis le catalogue Focus.

Nous contacter :

<http://www.bib.uvsq.fr/horaires-plans/>

# VOS ATTENTES

"Parfois, l'accès aux bases de données depuis chez soi est limité, je pense, par des restrictions de navigateur pas toujours simple à trouver."

"Avant la mise en place de Focus, pour accéder aux journaux scientifiques en ligne, il était possible, à partir de la page d'un article de journal trouvé par un moteur de recherche quelconque (google scholar ou autre), de modifier l'url (l'adresse web dans la barre du navigateur) pour accéder à la page de l'article via les serveurs de l'université. C'est toujours possible mais c'est plus difficile avec Focus. Serait-il possible de mettre en place un bouton dans le navigateur pour pouvoir accéder facilement, à partir de la page d'un article de journal, à la version accessible via le compte de Paris-saclay ?"

"Si un jour nous ouvrons un diplôme UP Saclay à l'étranger, comment faire bénéficier aux étudiants dans le pays concerné, qui auront une carte UP Saclay et qui auront payé des droits, de nos ressources en ligne ? C'est ce à quoi nous travaillons actuellement sur certains pays africains."

# NOS RÉPONSES

Il existe une restriction connue au niveau du proxy qui limite les transferts à 100MB/15 min. En cas de dépassement, le compte est suspendu pour 2 heures. Le navigateur affiche alors une page blanche. De plus, il est possible que certaines bases ne soient pas compatibles avec tous les navigateurs. Dans tous les cas, signalez-nous le problème en écrivant à [services.numeriques.bib@uvsq.fr](mailto:services.numeriques.bib@uvsq.fr) afin que l'on puisse avertir l'éditeur de la base, en nous précisant le nom de la base et le navigateur utilisé.

Merci pour cette suggestion. Nous la remontons à l'équipe ressources électroniques de l'Université Paris-Saclay. En attendant, nous vous recommandons d'installer l'extension Unpaywall <https://unpaywall.org/products/extension> dans votre navigateur. Celle-ci vous indique par un cadenas vert si l'article est en open access quelque part et vous permet d'y accéder d'un seul clic.

Les ressources numériques de la bibliothèque sont accessibles à distance à tous les étudiants inscrits à l'université. Ils y accèdent via le site web de la BU [www.bib.uvsq.fr](http://www.bib.uvsq.fr) (par le catalogue ou la bibliothèque numérique) en s'identifiant avec leurs codes ENT.

# VOS ATTENTES

“Peut-être organiser des formations sous forme d'interventions courtes en amphithéâtre face aux étudiants ?”

“Le site web s'est obscurci avec le passage à l'interface Saclay  
Le personnel est toujours aimable et disponible, mais pas aux étages.”

“Pouvoir consulter Jstor et autres catalogues de ce genre.”

“Le questionnaire ne permet pas de répondre *“je ne sais pas”* quand on n'a pas testé quelque chose (comme le PEB).”

# NOS RÉPONSES

Les bibliothécaires présentent la BU lors des amphithéâtres de rentrée et assurent des formations à la recherche documentaire sur demande des enseignants.  
Pour une intervention courte en amphithéâtre, n'hésitez pas à prendre contact avec le service des formations :  
<http://www.bib.uvsq.fr/former-ses-etudiants/>

Le site web de la BU [www.bib.uvsq.fr](http://www.bib.uvsq.fr) a changé d'interface en septembre 2019 pour gagner en clarté mais vous parlez sûrement du passage au catalogue Focus en septembre 2018.  
Nous pouvons vous accompagner dans son utilisation, n'hésitez pas à prendre RDV avec un bibliothécaire. Vos pistes d'amélioration sont les bienvenues.  
<http://www.bib.uvsq.fr/rendez-vous-avec-un-ou-une-bibliothecaire/>

La bibliothèque est abonnée à Jstor. Vous pouvez y accéder en vous authentifiant depuis  
<http://www.bib.uvsq.fr/bibliotheque-numerique/>  
Nous vous proposons également d'autres ressources classées par disciplines sur :  
<http://www.bib.uvsq.fr/chercher-par-discipline/>

Merci de votre remarque pour améliorer le questionnaire. Nous la prenons en compte pour la nouvelle version.



# VOS ATTENTES

“En tant que chercheur en Biologie je souhaiterais utiliser Pubmed, puis après m'être identifié par mon CAS, avoir accès aux revues. Je n'utilise pas le portail car je ne cherche pas comme vous le proposez par éditeur (springer, elsevier...) mais par mot clés en lien avec mon domaine. Je ne sais pas avant par qui est publié l'article qui m'intéresse. Ce n'est pas notre angle d'attaque.”

“Les ordinateurs de la BU ne se connectent que si on a une session, on peut le faire quand on est étudiant, ou administratif mais à ma connaissance ça ne marche pas pour les EC qui n'ont pas de session (personnellement j'ai un ordinateur payé et géré par le labo et donc pas de session).”

“Le moteur de recherche des revues en ligne est NUL, profondément NUL.”

# NOS RÉPONSES

La base Pubmed est en accès libre. Lorsque vous souhaitez consulter un article en accès restreint, vous pouvez copier son titre dans le catalogue Focus. Il est également possible de chercher directement dans une des bases documentaires auxquelles la bibliothèque est abonnée (Nature, Science Direct, Wiley, DOAJ...) en passant par <http://www.bib.uvsq.fr/bibliotheque-numerique/>. Nous vous conseillons également d'installer Unpaywall (<https://unpaywall.org/products/extension>) dans votre navigateur. Celle-ci vous indique par un cadenas vert si l'article est en open access quelque part et vous permet d'y accéder d'un seul clic.

Si vous êtes rattaché à l'UVSQ, vous pouvez vous connecter avec votre 4x4 sur les ordinateurs de la BU, ce sont les mêmes identifiants que pour ouvrir votre ENT UVSQ. Si ce n'est pas le cas, nous pouvons vous créer une session d'ordinateur sur demande à l'accueil de la BU. Cela nécessite de s'inscrire comme lecteur extérieur : <http://www.bib.uvsq.fr/s-inscrire/>

A quel “moteur de recherche des revues” faites-vous référence ? Pour trouver une revue en ligne, vous pouvez interroger le catalogue Focus en cochant le filtre “accès en ligne” et/ou “articles” ou “périodiques”. Si cette solution n'est pas suffisante, vous pouvez rechercher par titre de revue dans la <http://sfx-33pup.hosted.exlibrisgroup.com/33uvsq/journalsearch?lang=fre> (ancienne “liste A to Z”) accessible depuis le catalogue Focus. Si vous savez précisément dans quelle base de données se trouve la revue que vous souhaitez consulter, vous pouvez aussi chercher directement dans le moteur de recherche de la base de données en question. L'accès direct à une base de données se fait par <http://www.bib.uvsq.fr/bibliotheque-numerique/> sur authentification.

# VOS ATTENTES

“Il est dommage que le prêt ne soit pas plus efficient entre bibliothèques d'une même université. Me demander de me déplacer parce que la bibliothèque visée se trouve en banlieue ou à Paris semble aisée mais non, elle n'est pas. Quitte à faire un prêt plus court, et même si je peux comprendre les frais que cela entraîne ? Je serais plus intéressée, et cela me permettrait de fréquenter plus souvent la biblio de Saint-quentin que je connais.”

“On peut avoir un ordinateur ?  
Une information inconnue. Je sais que l'on peut réserver une salle.”

“À mon avis, les deux principaux points d'amélioration sont la valorisation des ressources pédagogiques produites par les enseignants en les intégrant au catalogue de la bibliothèque et le support étendu au laboratoire pour HAL. Idem, je ne savais pas qu'un auditorium était à notre disposition !”

# NOS RÉPONSES

Le service de navette vous permet de faire venir un document d'une des 6 BU de l'UVSQ.  
Le service du PEB vous permet de faire venir un document d'un centre de documentation ou d'une bibliothèque universitaire en France ou à l'étranger, sauf Paris et la région parisienne, selon les modalités définies par l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur (Abès). Cette exception s'explique par la proximité. Faire une demande de PEB :

<http://www.bib.uvsq.fr/faire-venir-un-livre-par-le-peb/>

La BU de Versailles prête des ordinateurs portables prioritairement aux étudiants. Ce sont de véritables cartables numériques avec machine virtuelle et logiciels spécifiques pour leurs TD de Sciences. En savoir plus :

<http://www.bib.uvsq.fr/deposer-sur-hal-uvsq/>

La bibliothèque participe à la valorisation des cours de Master recherche et doctorat : il vous suffit de déposer votre cours dans <https://cel.archives-ouvertes.fr/> qui est un portail de HAL. Ce portail est, en effet, moissonné par le catalogue Focus de la bibliothèque et les cours apparaissent dans l'archive ouverte HAL UVSQ. L'équipe HAL-UVSQ de la bibliothèque vous accompagne pour le dépôt dans HAL-UVSQ et intervient sur demande dans les laboratoires pour présenter HAL, ses fonctionnalités, le dépôt par lots... Nous contacter : [hal@bib.uvsq.fr](mailto:hal@bib.uvsq.fr)  
En savoir plus :

<http://www.bib.uvsq.fr/deposer-sur-hal-uvsq/>

L'auditorium de la BU de St-Quentin peut être réservé pour un évènement comme un colloque, une conférence ou pour une soutenance.

Connaître les modalités :

<http://www.bib.uvsq.fr/reserver-l-auditorium/>

La bibliothèque met aussi à votre disposition à la BU de St-Quentin le Cube, une salle d'innovation pédagogique. En savoir plus :

<http://www.bib.uvsq.fr/reserver-le-cube-salle-d-innovation-pedagogique/>

# VOS ATTENTES

“Il faudrait que les périodiques importants (NEJM, JAMA) soient présents dans la BU Boulogne, car les médecins chercheurs n'ont sinon pas accès à la version papier.”

“Le principe de l'open access est bien présenté et fait consensus. C'est au niveau de la mise en oeuvre concrète que les difficultés se posent. Cet article dans cette revue publiée à telle date, puis-je ou non le mettre en open access ? Comment procéder ? Les formations sur le principe et sur le comment n'ont que peu d'impacts sur les pratiques des chercheurs si on ne peut pas répondre (ou disposer d'un moyen simple de trouver la réponse) à la première question.”

“Trop de bruits dans les étages et pire dans le hall. C'est un réel problème, il serait intéressant de mettre en place une solution qui permettrait de responsabiliser les étudiants sur ce manque de respect du lieu, du personnel et des étudiants. Ce qui m'amène à choisir de ne pas travailler à la BU de temps en temps.”

# NOS RÉPONSES

Ces deux revues spécialisées sont disponibles sur version papier à la BU de St Quentin. La BU n'est pas abonnée à la version numérique en raison de son coût élevé. La rénovation de la BU de Boulogne en 2018 a été l'occasion de recentrer les collections papier sur des ouvrages de type Collège, liées à la réussite des ECNI. Ce choix s'appuie sur une analyse de la consultation et des prêts de la documentation. La BU de Boulogne-est plutôt une bibliothèque à destination des étudiants préparant l'internat qu'à destination des chercheurs.

L'outil [dissem.in](https://dissem.in/) (<https://dissem.in/>) liste vos publications et vous précise celles que vous pouvez déposer en OA. L'outil [willo](https://decadoc.typeform.com/to/W2ZZMV) (<https://decadoc.typeform.com/to/W2ZZMV>) vous dira si vous pouvez déposer un article particulier. La loi pour une République numérique vous autorise à déposer votre article (version acceptée par le peerreview) dans une archive ouverte 6 mois après sa publication (sciences et techniques), 12 mois après (shs), quelle que soit la revue. L'équipe [hal.bib@uvsq.fr](mailto:hal.bib@uvsq.fr) est à votre disposition pour toute question sur l'open access.

La bibliothèque est organisée selon un zonage permettant aux étudiants de travailler en silence ou en groupe. Le bruit au RdC est ainsi toléré car dédié au travail en groupe. Nous sommes bien conscients de l'inconfort sonore du hall d'entrée et nous allons engager une réflexion avec la DPI pour tenter d'y trouver des solutions. En revanche, les étages sont strictement réservés au travail individuel et silencieux. Nous veillons à ce que cette consigne soit respectée des étudiants et n'hésitons pas à intervenir lorsque le niveau sonore n'est pas acceptable. Il faut également prendre en compte la forte affluence à certaines heures de la journée. L'application Affluences (gratuite) vous permet de connaître l'occupation des espaces en temps réel et ainsi de privilégier les créneaux de faible affluence.

# Quelques coups de coeur des enseignants-chercheurs

"DÈS QUE JE PROPOSE UN ACHAT, J'AI TOUJOURS UNE RÉPONSE RAPIDE ET SI L'OUVRAGE NE TROUVE PAS DÉJÀ LA BIBLIOTHÈQUE, VOUS ACQUÉREZ TOUJOURS MES PROPOSITIONS. PAR AILLEURS, VOS OUVRAGES DISPONIBLES REPOSENT SUR LES DERNIÈRES ÉDITIONS ; ET NE DONNENT PAS L'IMPRESSION D'UNE VIEILLE BIBLIOTHÈQUE QUI NE SAIT PAS SE RENOUVELER. MERCI À VOUS !"

Enseignant-chercheur  
de l'ISM

"BRAVO À L'ÉQUIPE DE LA BU POUR SON PROFESSIONNALISME  
ET LE SOUTIEN QU'ELLE APPORTE AUX  
ENSEIGNANTS-CHERCHEURS !"

Enseignant-chercheur  
de l'IECI

"TRÈS BON ACCOMPAGNEMENT PAR LE PERSONNEL DE LA BU DE SAINT QUENTIN POUR INITIER LES  
ÉTUDIANTS DE L1 À LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE (SÉANCE DE DÉCOUVERTE GUIDÉE, ATELIER SPÉCIFIQUE EN  
LIEN AVEC LEUR MÉMOIRE). JE RECOMMANDE AUSSI AUX LYCÉENS QUI VIENNENT ASSISTER À DES COURS DE  
VISITER LA BU CAR ELLE DONNE UNE TRÈS BONNE IMAGE DE NOTRE UNIVERSITÉ."

Enseignant-chercheur  
de l'UFR Sc. sociales

# Synthèse globale

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

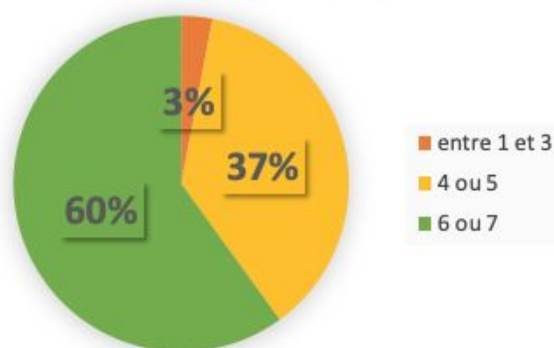
## Satisfaction globale

**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
<b>Moyenne des notes obtenues pour chaque item, sur une échelle de 1 à 7.</b>								
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
<b>Questions spécifiques à chaque BU</b>								
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	
<b>Evaluation de la satisfaction globale</b>	5,71	5,71	5,63	5,65	5,39	5,38	5,68	5,70
<b>Probabilité que le répondant recommande la BU</b>	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.

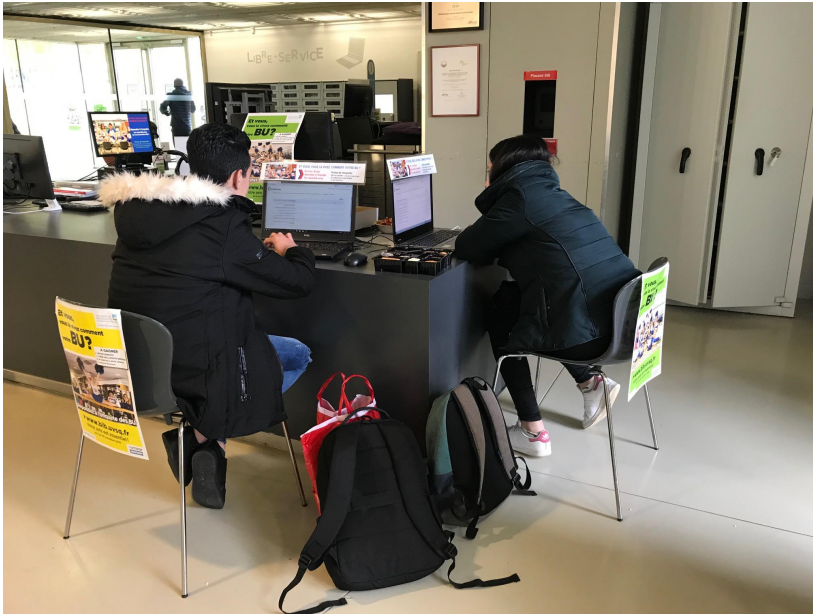
Les affiches et flyers ont été imprimés par la Direction de la communication de l'UVSQ et conçus par Dorothée Pain, chargée communication des BU.



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](#))



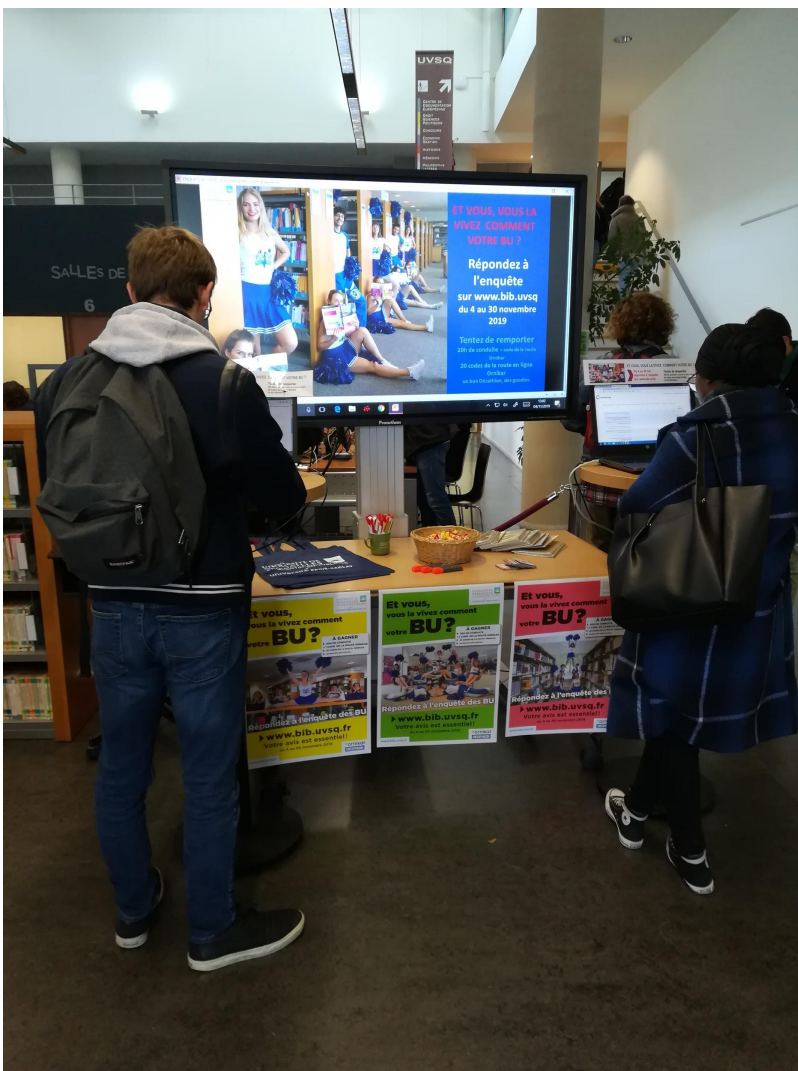
# La campagne de communication



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](http://www.bib.uvsq)  
du 4 au 30 novembre 2019

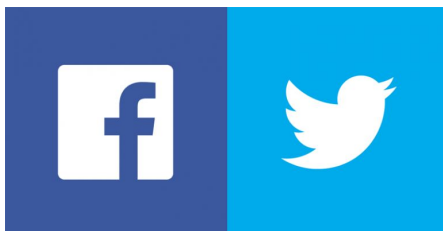
**Tentez de remporter**  
20h de conduite + code de la route  
Ornikar  
20 codes de la route en ligne  
Ornikar  
un bon Décathlon, des goodies



**ET VOUS, VOUS LA VIVEZ COMMENT VOTRE BU ?**

**Répondez à l'enquête**  
sur [www.bib.uvsq](http://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](http://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](http://www.bib.uvsq.fr)

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

