



Enquête : Et vous, que pensez-vous du site web de la BU ?

Du 6 février 2018 au 26 février 2018

En février 2018, la bibliothèque vous a proposé de répondre à une enquête-express en ligne portant sur le site web de la BU.

Nous souhaitons engager un **projet de modernisation du site web** de la bibliothèque, avec pour objectifs d'améliorer l'expérience des utilisateurs et de faciliter l'accès aux ressources et aux services.

Cette enquête s'inscrit dans **notre démarche d'amélioration continue** de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des usagers à l'utilisation des services en ligne. Elle participe de la mise en conformité avec le Référentiel Marianne de la qualité de l'accueil.

Afin d'amorcer le projet, cette enquête va nous permettre **d'en savoir plus sur vos usages et votre connaissance du site web**. Il s'agit aussi de **recueillir votre avis** sur son utilité, son design et ses fonctionnalités. Enfin, cette enquête vise aussi à **vous associer directement au projet** de refonte du site web en vous proposant, si vous le souhaitez, d'être recontacté pour **participer à des tests utilisateurs**.

Vous avez été informés de cette enquête par plusieurs canaux : courriel et message de relance envoyé via les listes de diffusions, affichage sur place, page Facebook, compte Twitter, annonce sur la radio de l'université.

Toute participation à l'enquête donnait une chance de remporter des goodies offerts par la Direction de la communication de l'université, que nous remercions pour leur collaboration.

Dix étudiants de l'université ont été tirés au sort parmi les répondants et ont pu retirer leur lot de goodies à l'accueil de la bibliothèque qu'ils fréquentent.

Vous avez été très **nombreux à participer à l'enquête (1134 répondants – 246 commentaires)** et nous vous en remercions.

La Direction des bibliothèques et de l'IST de l'UVSQ

Pour toutes demandes concernant cette enquête, écrire à [maryline.desaintjean\[at\]uvsq.fr](mailto:maryline.desaintjean[at]uvsq.fr) (chargée qualité pour les 6 bibliothèques de l'UVSQ)



Enquête : Et vous, que pensez-vous du site web de la BU ?

Du 6 février 2018 au 26 février 2018

Synthèse des résultats :

Une participation importante et engagée

Au total, sur les deux semaines d'enquête, **1134 personnes** ont rempli le questionnaire en ligne. Les diverses actions de communication y sont pour beaucoup : mail d'annonce à toute la communauté universitaire ; mail de relance aux étudiants ; 1 tirage au sort par jour avec goodies à la clef ; 2 stands café offert ; actualités sur le portail étudiant de l'UVSQ, le portail des personnels, le site web de la BU ; affiches placardées ; annonce sur Factualité, l'émission de radio de l'UVSQ et autres..

Un répondant sur 4 a pris le temps de laisser un commentaire (remarque ou suggestion).

L'objectif de l'enquête était aussi d'identifier des usagers potentiellement intéressés pour aller plus loin (pour participer par exemple à un test utilisateur). Ils sont 260 à s'être déclarés intéressés et à avoir renseigné leur adresse mail pour être recontactés par la suite.

Les usagers connaissent et utilisent le site web des BU

La plupart des répondants connaissent l'existence du site web (88 %) et 3/4 d'entre eux l'utilisent quelque fois ou régulièrement.

Un répondant sur 2 déclare consulter le site web pour une recherche dans le catalogue. Un répondant sur 3 déclare le consulter pour les ressources électroniques, les horaires de la BU, la réservation d'une salle. Enfin 1 répondant sur 4 consulte le site web pour imprimer un document, vérifier ses prêts, prolonger sa date de retour. Moins de 5% des répondants disent utiliser le site web pour nous contacter ou obtenir un renseignement sur les services. Il semble donc au premier abord que la consultation du site web soit conditionnée par une utilisation pratique donnant lieu à une action.

Les usagers passent par Google, le site de l'UVSQ et l'ENT

Sans surprise, les 3 portes d'accès vers le site web les plus empruntées sont l'ENT, le site web de l'UVSQ et un moteur de recherche de type Google, avec une prédominance pour ce dernier (plus d'un répondant sur 2).

La moitié des répondants déclarent avoir déjà consulté le site web depuis un smartphone et parmi eux 1/3 n'a malheureusement pas trouvé ce qu'il cherchait. (Ils sont d'ailleurs nombreux à signaler l'impossibilité d'accéder à son compte lecteur depuis un mobile).



Enquête : Et vous, que pensez-vous du site web de la BU ?

Du 6 février 2018 au 26 février 2018

Analyse des commentaires

L'analyse des commentaires montre que dans l'ensemble, si les usagers sont plutôt satisfaits du site web qui leur permet d'utiliser les services à distance, ils sont toutefois nombreux à pointer des faiblesses qui mériteraient d'être corrigées.

Nous avons identifié 5 critiques majeures :

- son apparence jugée démodée,
- la surabondance d'information,
- le manque de visibilité et les difficultés d'accessibilité aux ressources numériques,
- le manque de clarté et de pertinence du catalogue sur la localisation et la sélection des documents,
- et enfin le défaut d'utilisabilité de la version mobile.

Nos priorités pour le projet de refonte du site web

- Alléger et hiérarchiser le contenu en priorisant les fonctionnalités les plus utilisés
- Simplifier la structure pour faciliter l'accès et optimiser la navigation
- Améliorer l'utilisabilité de la version mobile du site web
- Moderniser l'apparence du site web

La refonte du site web devra également prendre en considération les objectifs suivants :


- Améliorer la visibilité et l'identification des ressources électroniques
- Prendre en compte le catalogue dans les améliorations à apporter
- Prévoir de communiquer davantage sur le site web et former à son utilisation



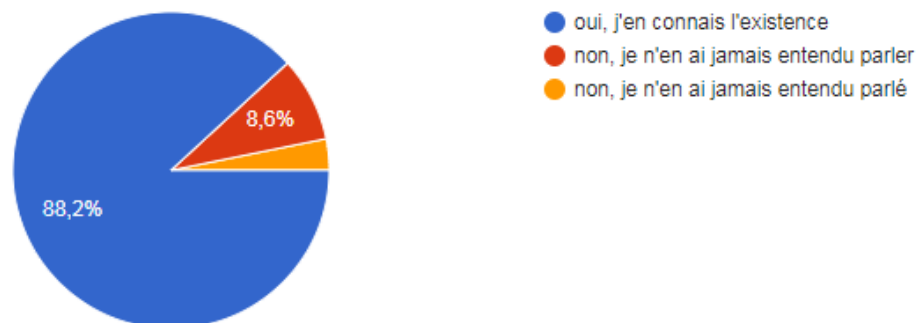
Enquête : Et vous, que pensez-vous du site web de la BU ?


Du 6 février 2018 au 26 février 2018

Résultats détaillés :

Connaissez-vous le site web de la bibliothèque (<http://www.bib.uvsq.fr/>) ? 

1 158 réponses



Depuis le début de l'année universitaire, vous l'avez consulté : 

1 158 réponses

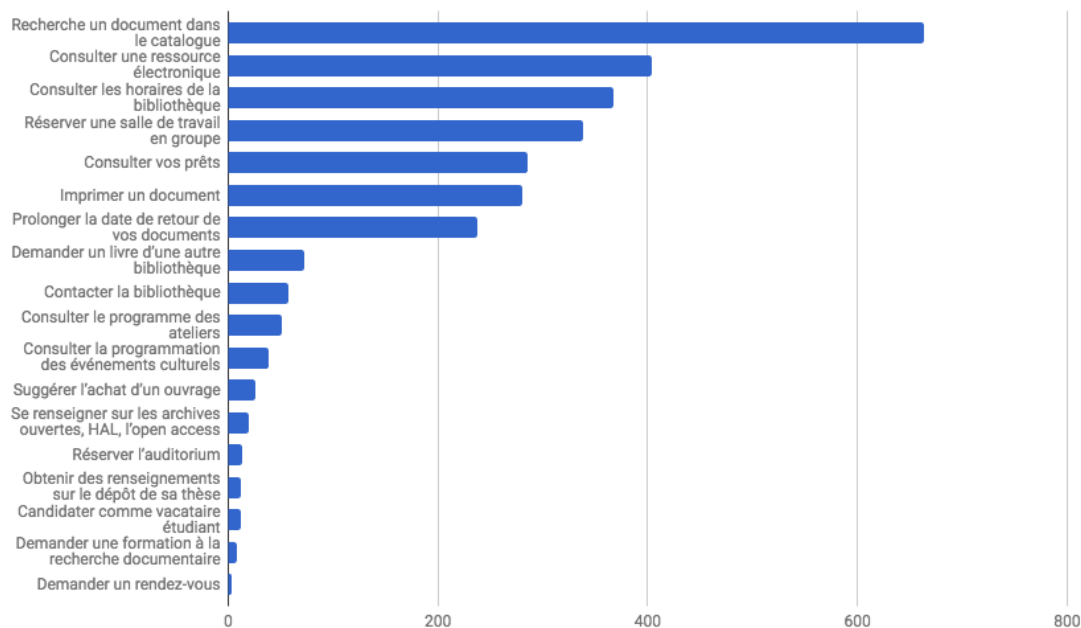




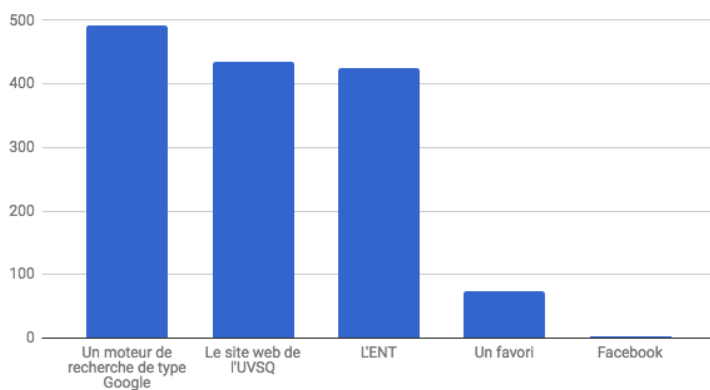
Enquête : Et vous, que pensez-vous du site web de la BU ?

Du 6 février 2018 au 26 février 2018

Lorsque vous consultez le site web de la bibliothèque, c'est pour (cocher une ou plusieurs réponses)



Pour accéder au site web de la bibliothèque, vous passez par :



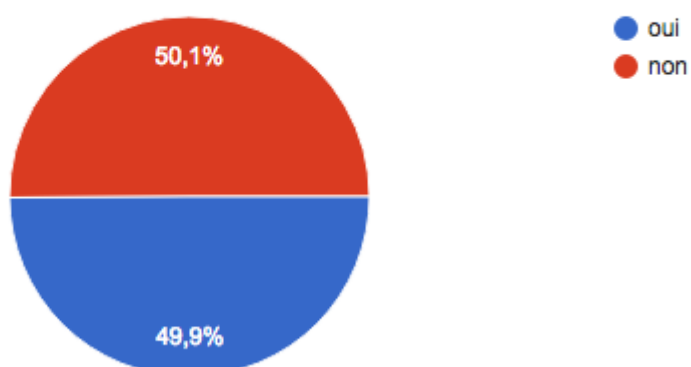


Enquête : Et vous, que pensez-vous du site web de la BU ?

Du 6 février 2018 au 26 février 2018

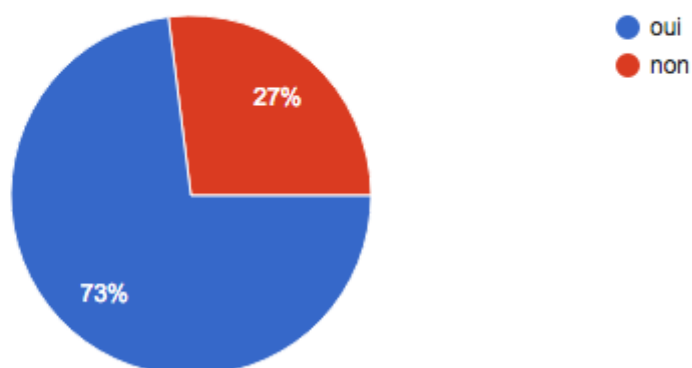
L'avez-vous déjà consulté depuis un smartphone ?

1 158 réponses



Si oui, avez-vous trouvé ce que vous cherchiez ?

789 réponses





Enquête : Et vous, que pensez-vous du site web de la BU ?

Du 6 février 2018 au 26 février 2018

Classement par thématiques des commentaires laissés par les répondants :

NAVIGATION / ACCÈS
<p>Moins de clics</p> <p>L'interface est assez compliqué à utiliser et bug souvent par le fait de sa lenteur. Peut-être utiliser un format plus simple (peut être long d'aller sur le site de l'ent.uvsq, puis sur bibliothèque, puis sur le domaine étudié, puis sur le site recherché)</p> <p>Accéder plus facilement aux disciplines ou à la page d'accueil quand on est déjà sur une autre page, sans avoir à cliquer dans le bandeau jaune</p> <p>interface lente, peu ergonomique voire plantogène ou renvoyant des informations erronées</p> <p>si c'est possible pouvoir retourner directement sur dernier endroit consulté ou pouvoir créer des sortes de favoris</p> <p>Essayer de rendre le site un peu plus facile à utiliser. Utiliser des termes plus courts pour les services en 1 clic car je trouve que cela fait pesant et cela prend de la place, ainsi que pour les onglets.</p> <p>Synthétiser les lignes de la rubrique "Vos services en un clic"</p> <p>Info des ateliers ne sont pas facile de trouver.</p> <p>trop compliqué à utiliser</p> <p>Donner un meilleur accès au site via l'ENT par exemple .</p>
CONTENU ET ORGANISATION DU CONTENU
<p>Moins de choses</p> <p>Trop d'infos Le rendre moins "fouillis"</p> <p>Revoir la présentation de l'Accès par disciplines (Où aller chercher des ressources en Arts, études culturelles, sur l'Europe, etc. ?)</p> <p>Ranger les ouvrages et e-book par thématiques plus précises exemple "sciences" est très large</p> <p>Plus de document et des événements culturels</p> <p>Ventiler les nouvelles acquisitions par discipline.</p>

Un peu brouillon, trop de chose dès la première page.

Je suggérerais de modifier la mise en page car elle peut paraître un peu compliqué pour de nombreux utilisateurs.

Mettre en avant les choses les plus utilisées

Il existe beaucoup d'outils ainsi qu'une véritable masse de données pour faire ses recherches dans ce site cependant il peut parfois être déconcertant, on peut facilement s'y perdre. Aussi, il me semble qu'il existe deux pages d'accueil mais je peux me tromper.

Un peu encombré

Très bien organisé mais pourrait être plus synthétisé

Étendre vers la droite les rubriques de la page d'accueil "Infos pratique", "Services", "Étudiants", "Enseignants", "Chercheurs", "Action culturelle", "Nous connaître" pour marquer leur séparation visuelle

Comblent les vides du bas de la page d'accueil en aérant d'avantage

Déplacer la rubrique "Recherche" de la page d'accueil en haut à droite pour plus de visibilité

Améliorer l'interface de façon à pouvoir s'y retrouver rapidement.

L'aérer un peu plus: beaucoup d'informations sont données sur chaque page, et elles sont très tassées. Il faudrait créer des sections distinctes, en leur donnant un titre, et les espacer de manière à donner envie de lire.

RESSOURCES ÉLECTRONIQUES

Ses articles censés être disponibles dans les bases de données ne le sont pas toujours

Serait-ce possible de rester connecté plus longtemps ? Lorsque l'on consulte des ouvrages en ligne grâce aux ressources en ligne, le fait que le site de la bu déconnecte l'utilisateur fait se déconnecter le site hôte de l'ouvrage. Ex : je me connecte au site de la bu pour consulter un ouvrage dalloz en ligne pour plusieurs heures, le site de la bu me déconnecte : je perds la page à laquelle j'en étais.

Je pense que ça serait bien de consacrer un onglet pour les ressources électroniques car on les oublie souvent. Surtout pour les techniques de l'ingénieur

Manque d'e- book sur bases des disciplines (type maxi-fiches et biologie Raven) et e-books des ouvrages de 700 pages trop lourds et longs à lire pour emprunt d'un mois

Promouvoir plus la consultation des documents en ligne

Améliorer le moteur de recherche des revues

Les document ne sont pas consultable en format électronique et ceci est tres tres regrettable

Les ressources électroniques mal organisées mal classées. Il faut un 'petit Descriptif à côté de chacune et pouvoir les filtrer.

Élargir le droit d'accès aux ouvrages collectifs sur Cairn (ce qui a un coût budgétaire bien sûr)

Un grand nombre d'ouvrages ne sont disponibles que par emprunt, un grand frein pour les étudiants en apprentissage qui ne peuvent se déplacer

Amélioration de l'accès aux bases de données juridiques. Formation sur comment les utiliser car c'est un outil primordial, et qui deviendra le principal dans la vie professionnelle des futurs juristes que nous sommes, et que beaucoup ne savent pas utiliser. En effet la faculté de droit n'a pas estimé nécessaire de réserver quelques heures de méthodologie sur la recherche juridique sur les bases de données. Ce qui est bien dommage.

Mise en avant les fichiers ebook qui sont difficiles à trouver ou même à télécharger

Accessing databases is difficult

Les ebook ne sont pas faciles pas trouver

Europresse est particulièrement utile, je déplore qu'il ne soit pas plus connu auprès des étudiants, puisqu'il permet de nous aider dans nos travaux universitaires... et lire des articles sans payer d'abonnement !

Avoir sur l'accueil un lien qui ramène directement au site "cairn".

Bien expliquer le fonctionnement des ressources en lignes comme ebook, Europresse, Vocabulaire, Dalloz ou encore Cairn ! L'onglet pour accéder à ces dernières n'est pas mis en valeur !

Peut-être une petite vidéo pour montrer le fonctionnement des ressources en lignes (comme celle pour l'impression) pourrait permettre que les étudiants utilisent plus ces superbes données !

Assez compliqué pour trouver des ressources (AJ familles par exemple)

L'accès aux ressources électroniques via le site de la Bu est parfois très lent. Vous devriez y jeter un œil

Il n'est pas toujours intuitif, notamment pour accéder aux ressources en ligne.

Parfois, certains sites comme Dalloz ou Lexis360 refusent l'accès à la lecture d'article en raison d'un abonnement non conforme. En attendant quelques heures, ça fonctionne normalement après. Ça arrive assez régulièrement ce qui ne facilite pas l'utilisation, c'est dommage.

Améliorer le côté pratique pour consulter les bases de données

Faciliter la recherche de documents en ligne

Identifier plus clairement les ebooks

VERSION MOBILE

Peut-être optimiser la version mobile, le site est beaucoup trop grand pour android.

Toutes les fonctionnalités ne sont pas disponibles sur smartphone. Par exemple, la taille de l'écran ne s'adapte pas ce qui empêche de voir les dates de retours des documents empruntés, de les prolonger (ou alors on y parvient mais très difficilement), enfin cela empêche aussi d'avoir accès à l'emplacement des différents documents dans la bibliothèque.

Améliorer l'affichage sur mobile des prêts car on ne voit pas les dates de retour

La prise en main du site de la BU sur iPad n'est vraiment pas instinctive. J'ai abandonné en moins de 3min pour faire ma recherche rapide via un ordinateur.

Misez plus sur une appli qu'un site web

Que le site soit plus responsive sur smartphone

Créer une version mobile plus adaptée,

Il faudrait une version mobile plus facile à comprendre

que l'interface sur smartphone soit plus facile d'utilisation !

Pour consulter le site sur smartphone : manque d'ergonomie, la taille de la page n'est pas du tout adaptée au format mobile. Pour le reste, très bien.

La version mobile du site ne fonctionne pas très bien sur mon smartphone

Sur le smartphone le site n'est pas très facile à naviguer

Il faudrait travailler sur une présentation smartphone qui serait fluide car aujourd'hui, les étudiants consultent internet via leurs smartphones

Oui j'ai quelques remarques concernant l'affichage sur smartphone. Pour que je puisse voir toutes les informations il me faut passer en mode paysage ce qui me dérange des fois et surtout quand je suis pressé.

Oui j'ai une remarque concernant l'affichage. Je passe toujours en paysage pour voir toutes les informations d'une page.

Il faudrait améliorer l'accessibilité du site sur les mobiles pour une utilisation plus simple et plus rapide. Lorsqu'on cherche un livre il est assez dur de trouver ses codes et savoir s'il est ou non emprunté

CATALOGUE

Trop de réponses pour un simple nom, titre ou édition, dans des domaines sans aucun rapport (?).

La possibilité de supprimer les renvois à des compte-rendus des réponses du moteur de recherche : ce sont souvent eux qui apparaissent en premier, et il est parfois difficile de retrouver les ouvrages primaires recherchés

Plus de précisions sur les ouvrages et où les trouver

Pouvoir chercher des documents sur un thème de manière plus précise.

Peu de clarté lorsqu'on clique sur un ouvrage.

permettre des recherches par thèmes, sans spécialement entrer de mots clés

un meilleur référencement pour les journaux.

Quelques difficultés à chercher un document spécifique, peut-être à améliorer.

Le catalogue manque de clarté quand à ce qui est accessible ou quand

plus de précision sur les emplacements des documents

améliorer la pertinence des résultats proposés quand on cherche des documents sur un sujet

On a parfois du mal à comprendre ce qu'on doit noter afin de trouver le livre dans la bibliothèque

Je trouve qu'il est difficile de faire des recherches à partir de la page d'accueil...

Un seul point que je voudrais signaler, quand on ne sait pas le titre exacte d'un ouvrage le moteur de recherche ne peut pas proposer des titres.

APPARENCE / DESIGN

Moderniser le design du site

Faciliter l'accès en « redynamisant » le site et en le rendant plus attrayant

Rafraîchir un peu l'interface, rendre le site un peu plus ergonomique

D'un aspect esthétique, le orange / vert du site ne fait pas très moderne.

Je ne suis pas fanatique de la couleur "gris taupe", mais ce n'est qu'un détail et une question de goût.

Rendre le site web plus modulable.

Si l'affichage pourrait être plus clair avec moins d'icône

accentuer le contraste des couleurs pour rendre les menus plus lisibles

Interface à rafraîchir

Peut-être refaire le design du site car le jaune-orangé ne donne pas spécialement envie de rester sur le site

Couleurs plus vives

L'interface est bien organisé, cependant pour la rubrique 'en ligne' dans les ressources de droit et sciences politiques (celles que j'utilise), je trouve que les liens sont trop serrés, de couleur trop claire ce qui brouille la lisibilité et l'efficacité de la recherche !

Le design du site web mériterait d'être un peu plus moderne et surtout plus simple de manière visuelle. ex : Dans le même genre que <http://www.hec.fr/Bibliotheque>

améliorer le design/ la présentation du site

Travailler l'ergonomie du site internet

couleurs vives qui accrochent les yeux, moins d'onglets

Rendre le site plus attrayant, un peu triste donc ne donne pas envie d'aller

FONCTIONNALITÉS

Je n'ai jamais réussi à réserver un ouvrage d'une autre bibliothèque...

l'application Affluences, pour réserver des salles et regarder les horaires, est très bien !

Serait-il possible de mettre un place un système de réservation des livres à distance (même pour les livres disponibles en rayon). Ainsi, il suffirait de se rendre à l'accueil de la BU pour récupérer sa commande.

Rendre plus lisible la lecture des ouvrages répondant à un mot clé, avec peut être deux pages pour montrer à quoi ressemble le livre

Faciliter le système d'impression même si à force d'en l'utilise je m'en maîtrise désormais

Mieux indiquer le lien pour imprimer ses documents

proposer de façon plus visible le système d'impression à distance

Parfois c'est difficile de faire l'impression.

J'ai un peu de mal à utiliser la rubrique concernant les prêts entre bibliothèques.

Ne serait-il pas possible lorsque l'on cherche un ouvrage ou autre document non accessible aux bibliothèques de l'UVSQ d'être renvoyé automatiquement vers la bibliothèque qui détient ce document et de réserver immédiatement ?

mettre un contenu collaboratif (fil d'info twitter ou autre alimenté par les visiteurs de la bibliothèque) sur la page d'accueil

Pouvoir réserver un livre non emprunter sur le site en ligne

Il n'y a pas d'option de consulter le site web de la bibliothèque en langue autrement du français

J'ai cherché les infos sur les ateliers lettres de motivations et CV mais je n'ai pas trouvé. Peut-être ai-je mal cherché.

Le plus prioritaire : Améliorer le site sur mobile et améliorer l'intégration des réseaux sociaux dans le site (facebook et instagram) car ils sont les plus utilisés par les étudiants

COMMUNICATION, VALORISATION

accentuer la communication de ce site

Communiquer davantage sur l'existence de ce service

Il faut plus communiquer dessus

une campagne de com fort efficace

Communiquer plus autour de l'existence du site