

Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines

Service Commun de la Documentation

Synthèse de l'enquête Libqual 2009

Sommaire

INTRODUCTION	3
1 PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE	4
1.1 D'où vient l'enquête Libqual ?	4
1.2 PARAMÉTRAGE DE L'ENQUÊTE	5
1.3 BUDGET DE L'ENQUÊTE	6
1.4 DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE	9
2 RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE	9
Z RESOLIATS DE L'ENQUETE	3
2.1 LES RÉPONDANTS : RÉSULTATS GLOBAUX	9
2.2 LES RÉSULTATS PAR BIBLIOTHÈQUE	9
2.2.1 SAINT-QUENTIN	16
2.2.2 VERSAILLES	25
2.2.3 BOULOGNE	31
2.2.4 MANTES	34
2.2.5 RAMBOUILLET	35
2.2.6 VÉLIZY	36
3 PISTES D'ACTION	37
3.1 LES ESPACES	38
3.2 LES COLLECTIONS	39
3.3 LES SERVICES	40
3.4 LACAMPAGNE DE RESTITUTION DES RÉSULTATS	40
CONCLUSION	41
ANNEXES	42
AHILALO	74

INTRODUCTION

Désireux de mieux connaître les besoins et les attentes de ses usagers dans le cadre de la démarche qualité engagée à l'Université (axe stratégique du contrat quadriennal 2010-2013), le Service Commun de Documentation de l'UVSQ a lancé du 9 novembre au 6 décembre 2009, une grande enquête de satisfaction sur ses services, Libqual+, forme condensée des mots « Library » et « Quality ».

Cette enquête d'origine américaine, créée en 2000, issue d'un partenariat entre l'ARL (Association of Research Libraries) et la Texas A&M University (TAMU), propose un questionnaire standardisé, anonyme et en ligne. Grâce au format imposé des questions organisées sous trois rubriques (les locaux, les collections, les services), les bibliothèques disposent de données homogènes et comparables entre elles.

Véritable outil de pilotage de la qualité et thermomètre de l'évaluation des services aux publics déclinés par le SCD, cette enquête était adressée à l'ensemble de la communauté universitaire - enseignants, chercheurs, personnels administratifs et techniques - avec pour objectif principal d'améliorer les services proposés aux usagers.

La phase d'exploitation et de restitution des résultats a défini les attentes des usagers : le SCD peut alors définir des priorités et des pistes d'action pour s'engager dans des projets d'amélioration déclinés pour la communauté universitaire.

1 Présentation de l'enquête

1.1 D'OÙ VIENT L'ENQUÊTE LIBQUAL ?

L'enquête a été lancée en 2000 en Amérique du Nord avec 12 bibliothèques en vue d'offrir une méthode normalisée et efficace pour mesurer la qualité des services selon la perception du personnel enseignant, des étudiants et du personnel. Dès 2003, 308 bibliothèques universitaires réalisent l'enquête. Elle est effectuée pour la première fois en France en 2004 pour l'école HEC. Le lancement véritable avec test et traduction de l'enquête en français est fait en 2007. En 2008, 5 universités choisissent d'évaluer leurs bibliothèques par ce protocole, Lyon I, Paris V, Angers, Tours, Toulouse I. En 2009, huit établissements français ont annoncé leur participation à l'enquête : les universités de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, Bretagne Occidentale, Bretagne Sud, Rennes 2, Paris 3, Paris 12, Toulon Var ainsi que Sciences Po Paris¹.

Le recueil des données par un serveur situé aux Etats-Unis inquiète parfois les personnes répondant à l'enquête : les données de tous les établissements participants sont recueillies sur des serveurs protégés situés à la bibliothèque de la Texas A&M University. Chaque réponse est enregistrée séparément à son arrivée sur le serveur et les résultats du sondage sont plus tard signalés aux établissements participants sous la forme de données moyennes agrégées. Les réponses restent confidentielles. La ligne de conduite suivie par LibQual+ en la matière s'inspire des normes éthiques de l'American Psychological Association. Certains renseignements des répondants sont saisis, comme l'adresse de réseau et de courriel, mais les renseignements personnels sont protégés de deux façons. En premier lieu, seulement des renseignements très indirects sont saisis et il serait difficile de les faire remonter jusqu'à une personne. En deuxième lieu, tous les efforts sont faits pour établir une distinction entre les renseignements personnels et les réponses au sondage. Les adresses de courriel ne sont pas sauvegardées avec les réponses mais sur un mode qui interdit d'établir un lien entre les réponses d'une personne et son adresse de courriel, ce qui permet d'assurer la confidentialité lors du tirage des prix. Après le tirage, les adresses de courriel sont éliminées.

Par ailleurs, l'enquête LibQual+ bénéficie de la protection de l'accord « Safe Harbour », un accord européano-américain voté en 2000 et assurant la protection des données personnelles hors du territoire européen. Cet accord, signé publiquement par les entreprises américaines qui décident de l'adopter, est un label de confiance qui garantit la bonne utilisation des données des internautes européens.

¹ Liste complète des bibliothèques participantes en 2009, au niveau international http://www.libqual.org/Information/Participants/index.cf

1.2 PARAMÉTRAGE DE L'ENQUÊTE

Lors de la mise en œuvre de l'enquête à l'automne 2009, celle-ci comportait nécessairement au minimum 22 énoncés² abordant des questions relatives :

- aux ressources documentaires mises à la disposition des usagers,
- aux services offerts sur place ou à distance,
- à l'environnement physique et aux équipements des bibliothèques
- à l'accompagnement proposé par le personnel.

Il n'était pas possible de supprimer des énoncés, ou de modifier leur traduction. En plus de ces 22 énoncés, nous avons choisi d'ajouter cinq questions supplémentaires, choisies dans une liste prédéfinie, sur des points que nous considérions importants mais non abordés dans les questions initiales : la communication, les horaires d'ouverture, les visites et formations et le prêt entre bibliothèque³.

Pour chacun de ces énoncés, il fallait donner trois notes de 1 à 9 : une première pour indiquer le niveau de service minimal attendu, une seconde pour le niveau optimal et une troisième pour le niveau de service que l'usager estime recevoir en réalité. Le répondant avait également la possibilité de ne pas répondre à un certain nombre de questions s'il ne se sentait pas concerné⁴.

Ces 27 énoncés étaient suivis de 8 "questions de satisfaction"⁵ avec des réponses plus classiques (note de 1 à 10).

Enfin, le questionnaire abordait la question de l'identité du répondant : statut à l'Université, discipline d'étude, la bibliothèque fréquentée, sexe et groupe d'âge. La seule question paramétrable était celle concernant la discipline étudiée : nous nous sommes efforcés d'établir une liste de discipline correspondant au mieux aux disciplines étudiées à l'université, suffisamment précise pour que l'étudiant puisse choisir sa discipline sans difficulté, mais suffisamment large pour nous permettre d'exploiter les résultats et éviter d'avoir une liste trop longue. Malgré cela, 96 répondants ont choisi la réponse "une autre discipline".

Pour finir, l'enquête invitait à laisser un commentaire, en texte libre, et son adresse courriel pour pouvoir participer au tirage au sort - tout en garantissant une anonymisation totale des réponses.

Nous avons décidé d'adresser l'enquête à tout le public de l'université : tous les étudiants, du L1 au doctorat, les enseignants et chercheurs, titulaires, vacataires, invités, ainsi qu'aux personnels administratifs et de la bibliothèque. Pour nous assurer de la représentativité des réponses, il fallait donc pouvoir les comparer avec

² voir le questionnaire en annexe

³ Les cinq questions sont :

^{1.} la bibliothèque m'informe des services à ma disposition

^{2.} des horaires d'ouverture qui me conviennent

^{3.} les bibliothécaires doivent me former à une bonne utilisation des bases de données, revues et livres électroniques

^{4.} l'organisation de visites/présentations de la bibliothèque.

^{5.} facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques.

⁴ lors de l'exploitation des résultats, les questionnaires comportant plus de 5 réponses "N/A" ont été éliminés, ainsi que ceux comprenant plus de 3 réponses incohérentes (niveau de service minimal supérieur au niveau de service désiré). ⁵ voir en annexe les questions.

la population universitaire : les effectifs étudiants nous ont été fournis par la direction de la formation et des études pour les étudiants de licence et master, et par la DREDVAL pour les doctorants, et correspondent aux effectifs inscrits sur l'année universitaire 2008/2009 ; les effectifs des enseignants-chercheurs et personnels administratifs nous ont été communiqués par la Direction des Ressources humaines, et correspondent aux agents de l'université en poste en septembre 2009⁶, à l'exception des effectifs de vacataires, correspondant à l'année 2008⁷. Si pour les étudiants, la répartition des effectifs sur les disciplines choisies a été aisée, cela fut plus difficile pour les doctorants et enseignants-chercheurs, les écoles doctorales et UFR couvrant plusieurs disciplines. Cependant le biais éventuel introduit a au final peu de conséquences, en raison du faible taux global de participation des doctorants et surtout des enseignants-chercheurs⁸.

L'enquête Libqual+ de l'automne 2009 était donc une enquête longue et difficile, demandant entre 10 et 15 minutes pour une personne souhaitant répondre sérieusement⁹: afin d'avoir le meilleur taux de participation possible, et d'inciter les étudiants à répondre, nous avons décidé de proposer des lots offerts par tirage au sort parmi les répondants ayant indiqué leur courriel en fin de questionnaire. Le tirage au sort a été effectué automatiquement par Libqual+ le lendemain de la clôture de l'enquête, qui nous a fourni une liste de cinquante d'adresses. Malgré l'ouverture de l'enquête à toute l'université, nous avions décidé que seuls les étudiants inscrits à l'université ou à l'IUFM pourraient bénéficier des lots¹⁰. Ceux-ci ont été gracieusement offerts par certains de nos fournisseurs que nous remercions¹¹.

1.3 BUDGET DE L'ENQUÊTE

Le budget prévisionnel de l'enquête de 6450€ prévoyait des frais d'huissier pour le tirage au sort des lots, des frais de bouche pour marquer le passage de la 1500e réponse et d'éventuels frais de matériel informatique. Ces postes ont été abandonnés. Les lots étant offerts par nos fournisseurs habituels, l'enquête n'a coûté que l'inscription et les frais de communication, soit environ 5000€.

	Budget 2009	Budget 2010
Frais d'inscription Libqual	2900€	
Communication	2002,22€	1095,3
Total	4902,22€	1095,3

⁷ extraction du logiciel Geisha

⁶ extraction du logiciel Harpège

⁸ voir en annexe XX les graphiques d'adéquation de la population et des répondants.

Temps médian de réponse : 11min9s. temps moyen de réponse : 18min 51s

Octte règle n'a pas eu à être appliquée puisque les adresses tirées au sort étaient celles d'étudiants inscrits.

¹¹ liste des lots et fournisseurs en annexe.

Libqual est donc une enquête de satisfaction qui ne coûte pas cher, hormis l'organisation et le traitement des données: en comparaison, l'enquête réalisée en 2007 sur la fréquentation des BU de Versailles et Saint-Quentin avait coûté 20 900€.

1.4 DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE

L'enquête s'est déroulée sur 4 semaines, entre le 9 novembre et le 6 décembre 2009, période de forte activité universitaire associée à une fréquentation importante des bibliothèques. Avant le lancement officiel auprès de la communauté de l'UVSQ, l'enquête a été testée par l'ensemble du personnel du SCD, lui permettant ainsi de pouvoir aider en connaissance de cause les publics souhaitant y répondre.

Une campagne de communication externe a accompagné le lancement de l'enquête, s'appuyant sur les supports suivants :

- des affiches, des tracts et des marque-pages déclinant le slogan "Vous croyez encore au Père Noël ? Nous aussi !". Le mode humoristique et la référence au Père Noël (choisie en raison des dates de l'enquête) établissaient un lien de connivence avec les étudiants, mais ciblaient moins les enseignants.
- les affiches ont été installées à des points stratégiques sur chaque campus.
- les marque-pages accompagnaient les transactions de prêt.
- les tracts ont été distribués tout au long des 4 semaines ; à Saint-Quentin, le tractage s'est essentiellement concentré au sein de la bibliothèque, vu l'excellent taux de réponse enregistré dès le début. Sur les autres sites, le tractage s'est également déroulé à l'extérieur : sorties d'amphithéâtres, restaurants universitaires et cafétérias, parkings du personnel et des étudiants. Voir annexe pour les supports de communication.

papier couché mat labellisé PEFC	Affiche A1 150g/m²	Affiche A3 135g/m²
Tirage quadrichromie	60	210
Tarifs HT	617,9	284,10 €
	Flyers A5 135g/m²	
Recto quadrichromie/verso bichromie rouge et blanc	7500	
Tarifs HT	397,3	
	Marque-pages 200g/m² 5x21cm	
Recto et verso quadrichromie	4000	
Tarifs HT	374,8	
Total HT	1674,1	
Total TTC	2 002,22	

Le tirage des supports de communication a été suffisant, le dispositif efficace, si ce n'est la taille des affiches A1, format jugé trop modeste pour la BU de Saint-Quentin.

D'autres médias ont été utilisés pour annoncer le lancement de l'enquête Libqual comme :

- des articles de presse rédigés dans les deux journaux principaux de l'UVSQ : « UVSQ MAG » à destination des personnels et « T'DACtu » à destination des étudiants¹².
- des mails envoyés régulièrement en début de chaque semaine : 3 mails à destination des enseignants et personnels et 3 mails pour les étudiants.
- un mail spécifique envoyé à toutes les associations étudiantes et aux directeurs d'UFR. Voir annexe.
- la présentation de l'enquête a été annoncée sur le site web officiel de l'UVSQ ainsi que sur les pages dédiées aux Bibliothèques, sans oublier la communauté e-portfolio. Un événement Facebook a même été créé, cependant, sans beaucoup d'impact direct.
- un reportage a été intégré au magazine vidéo « UVSQ & Vous » n°3, novembre 2009, disponible le 19 novembre 2009. Enquête présentée dans le sommaire et le micro-trottoir à Saint-Quentin.
- une Foire Aux Questions (FAQ) a été rédigée pour répondre aux questions récurrentes, accessible en ligne sur le site de l'UVSQ et les pages Bibliothèques
- les panneaux lumineux ou écrans d'information du campus ont aussi été utilisés sur les sites de Versailles et de Mantes, pour inviter à répondre à l'enquête.

Concernant l'organisation matérielle, des ordinateurs publics ont été installés et réservés afin de permettre aux usagers de répondre à l'enquête dans les locaux des BU. Un affichage spécifique a été mis en place, parfois avec humour (guirlandes de Noël) pour bien repérer cet espace événementiel. On a pu constater sur le site de la BU de Vélizy, quelques problèmes de connexion de ces PC dédiés.

Toute personne s'interrogeant sur l'enquête ou rencontrant un problème pour répondre au questionnaire pouvait adresser un message à l'alias satisfactionbu@bib.uvsq.fr, créé pour l'occasion. Cette adresse a très peu servi: 5 messages.

L'accès à la plate-forme d'administration par l'équipe-projet a permis de suivre en temps réel le nombre de questionnaires complétés. Ce suivi administratif a facilité l'analyse du niveau de représentativité des réponses : certains sites ont atteint rapidement leur quota de réponses ; pour les autres, ces renseignements en temps réel les ont incités à renforcer leur campagne de promotion pour augmenter leur taux de réponses.

8

 $^{^{12}}$ UVSQ mag, n°24, novembre 2009, p. 6. T'DACtu n°21, Novembre/décembre2009, p11. Voir annexe.

Au niveau de la communication interne, des réunions d'informations ont eu lieu en septembre et octobre 2009 pour informer le personnel du SCD de l'organisation du déroulement de l'enquête ; ces réunions ont été animées par le groupe de travail Libqual, formé dès le mois de mars 2009 pour piloter le montage du projet et qui se réunissait régulièrement tous les 15 jours.

Au cours des 4 semaines de l'enquête, des bilans hebdomadaires étaient envoyés par mail au personnel du SCD. Un événement festif qui avait été prévu pour marquer le passage de la 1500e réponse (l'objectif fixé) n'a pu être organisé pour des raisons de comptabilité publique.

2 RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

Libqual+ nous a fourni les résultats de l'enquête 10 jours après sa clôture, avec un fichier csv comprenant les données brutes des réponses, un fichier comportant les commentaires et enfin un compte-rendu rédigé synthétisant les résultats : au niveau global, mais également par population répondante : étudiants en licence, en master et doctorat, enseignants-chercheurs et personnels de la bibliothèque. Cependant ce dossier, bien qu'intéressant, n'était pour nous pas assez pertinent, en raison de la configuration des bibliothèques du SCD : nous n'étions pas tant intéressés par les réponses des étudiants de licence, mais par ceux des étudiants de licence selon la bibliothèque fréquentée. Nous avons donc principalement travaillé à partir des données brutes pour exploiter et analyser les résultats de l'enquête.

Un certain nombre de réponses ont été éliminées des résultats globaux exploités : les questionnaires non finis ou vides, les questionnaires comprenant un nombre trop élevés de réponses "N/A" (non concerné), ceux comprenant trop de réponses incohérentes (niveau minimum exigé supérieur au niveau maximum exigé). Enfin, les réponses des personnels de la bibliothèque ont été traitées séparément des résultats globaux.

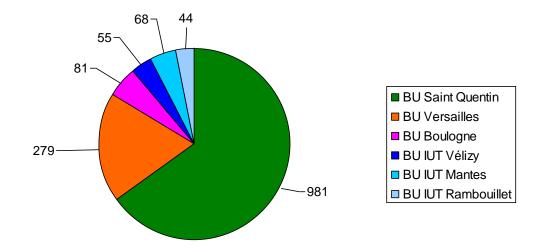
2.1 LES RÉPONDANTS : RÉSULTATS GLOBAUX

Dès sa clôture, nous avons été satisfaits des résultats de l'enquête à au moins deux niveaux : nous avons obtenu un nombre suffisant de réponses pour que les résultats soient exploitables (1513 questionnaires exploitables) et ces réponses ont été représentatives de la population étudiante, tant du point de vue du niveau d'étude que de celui de la discipline étudiée. Par contre nous n'avons pas réussi à obtenir une participation suffisante de la part des doctorants (27 réponses seulement) et des enseignants-chercheurs (39 réponses seulement).

Ces résultats sont représentés par une série de graphiques et tableaux :

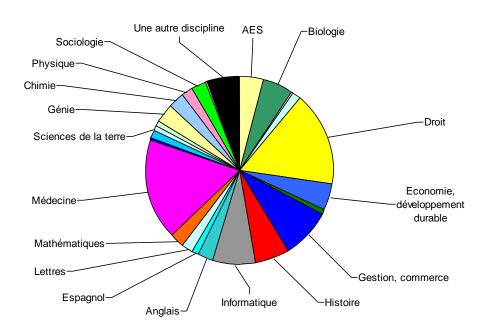
- la bibliothèque fréquentée
- la discipline étudiée
- le niveau d'études
- un graphique radar reprenant les 22 questions de base de Libqual+, classées en trois grandes catégories : Accueil (9 questions), Collections et maîtrise de l'information (8 questions), Espaces (5 questions)
- un graphique de type "thermomètre" présentant les réponses aux 5 questions supplémentaires
- un tableau reprenant la moyenne des réponses aux questions de satisfaction

Bibliothèque fréquentée par les répondants :



La BU de Saint-Quentin est donc la bibliothèque très majoritairement fréquentée par les répondants, ce qui est logique, le campus de Saint-Quentin étant le plus important de l'université. Cette domination des étudiants de Saint-Quentin parmi les répondants influence fortement les résultats globaux de l'enquête, présentés ci-dessous, en particulier pour les questions concernant les espaces : la BU de Saint-Quentin, en plus d'être la plus grande de l'université, est également la plus récente, la plus moderne et la seule se trouvant dans un bâtiment autonome Cependant les chiffres bruts ne doivent pas cacher le fait que ceux-ci sont également représentatifs, pour les autres bibliothèques, des publics desservis, beaucoup moins importants que ceux du campus de Saint-Quentin.

Discipline étudiée :

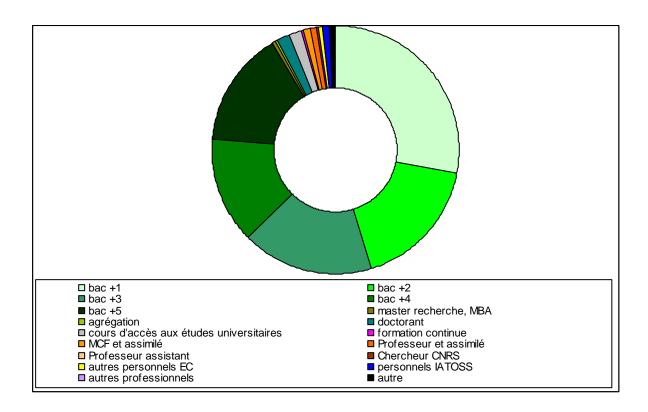


Discipline étudiée : tableau :

disciplina átudiáa	nombre de	pourcentage de répondants/inscrits dans la discipline
discipline étudiée	répondants	•
Administration économique et sociale (AES)	65	15,55%
Biologie, sciences de la vie	77	9,44%
Diplôme d'accès aux études universitaires (DAEU)	6	8,70%
Double cursus (droit/anglais)	22	22,92%
Droit	245	8,93%
Economie, développement durable	68	5,41%
Géographie	14	9,03%
Gestion, commerce	130	7,16%
Histoire	86	12,84%
Informatique	112	9,95%
Langues et littérature: anglais	41	8,80%
Langues et littérature: espagnol	15	8,15%
Langues et littérature: lettres	33	21,57%
Mathématiques	34	9,29%
Santé (médecine)	268	10,08%
Santé: autres filières (sage-femmes, infirmières)	3	1,18%
Science politique	20	6,08%
Sciences de la terre, écologie	12	2,78%
Sciences de l'information et de la communication	13	1,38%
Sciences de l'ingénieur, génie industriel	52	23,53%
Sciences: chimie	40	6,38%
Sciences: physique	31	11,97%
Sociologie	38	10,67%
Sport (STAPS)	2	1,48%
Une autre discipline	86	260,61%
total	1513	9,12%

Pour toutes les disciplines, le pourcentage de répondants est supérieur à 5% des inscrits, à l'exception des STAPS pour lesquels les effectifs sont très réduits. Il faut cependant noter qu'un certain nombre de répondants a choisi d'indiquer "une autre discipline", malgré nos efforts pour faire correspondre les disciplines proposées au mieux avec les disciplines étudiées à l'UVSQ. De plus, les pourcentages sont comptés à partir des effectifs globaux de l'université, incluant les enseignants et chercheurs, les doctorants et les enseignants vacataires, qui ont très peu répondu à l'enquête par rapport aux étudiants de licence et de master.

Niveau d'étude : graphique



Niveau d'étude : tableau

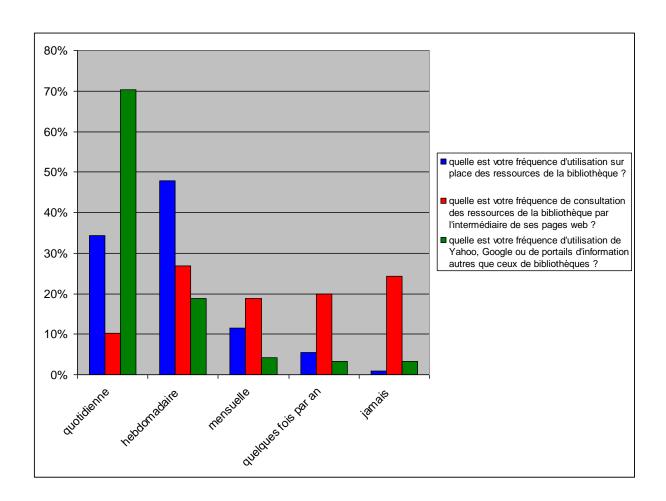
bac +1	424	11,25%
bac +2	261	10,96%
bac +3	261	10,06%
bac +4	210	12,56%
bac +5	227	10,23%
master recherche, MBA	7	non représentatif
agrégation	5	non représentatif
doctorant	27	2 ,37%
cours d'accès aux études universitaires	23	33,33%
formation continue	3	non représentatif
MCF et assimilé	16	non représentatif
Professeur et assimilé	11	non représentatif
Professeur assistant	1	non représentatif
Chercheur CNRS	4	non représentatif
autres personnels	7	non représentatif

EC		
personnels	13	non représentatif
IATOSS		
autres	2	non représentatif
professionnels		-
autre	11	non représentatif

Les chiffres sont assez clairs : les étudiants de licence et master ont répondu en nombre suffisant pour que les résultats soient représentatifs et exploitables, par contre pour les doctorants, enseignants et chercheurs le nombre absolu de réponses est trop faible pour être exploitable. Les réponses des doctorants ont été intégrées aux réponses des étudiants en master fréquentant la même bibliothèque ou inscrits dans la même discipline, mais les réponses des enseignants chercheurs sont trop faibles pour pouvoir faire cette intégration.

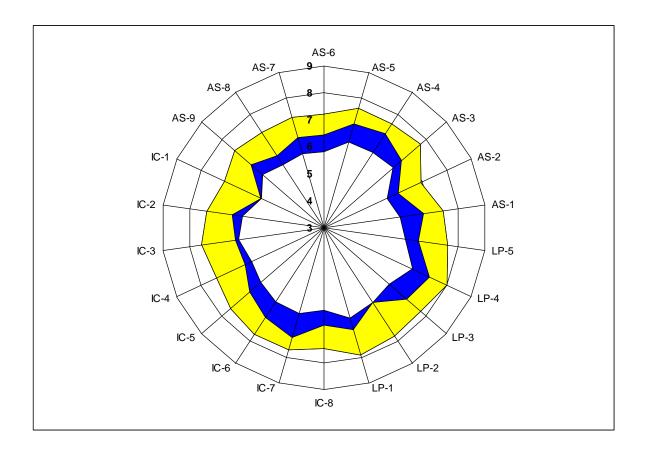
Usages informationnels:

Certaines questions de l'enquête abordaient les usages informationnels des étudiants, par des questions sur leur fréquence d'utilisation de différents services :



Sans surprise, les répondants fréquentent la bibliothèque : pour plus d'un tiers d'entre eux, au moins une fois par jour, et pour près de la moitié une fois par semaine. Par contre ils utilisent beaucoup moins fréquemment les ressources en ligne de la bibliothèque, voire jamais pour un quart d'entre eux.

Résultats de l'enquête : radar global.

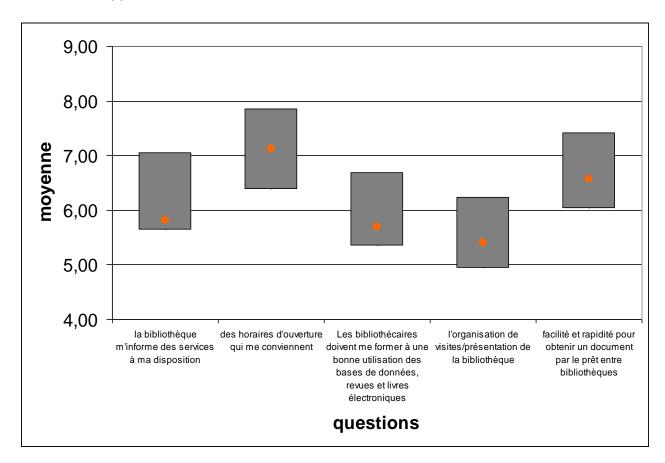


Chaque axe du radar représente un énoncé¹³. Les moyennes des notes de chaque question sont reportées sur l'axe : pour le niveau minimum exigé, le niveau désiré et le niveau perçu, et reliées entre elles : le croisement de ces lignes crée les couleurs du graphique : en vert lorsque le niveau perçu est supérieur au niveau désiré, en jaune lorsqu'il est inférieur à celui-ci, et de même par rapport au niveau minimum : apparaît en bleu l'écart de supériorité entre le niveau perçu et le niveau minimum exigé, et en rouge l'écart d'infériorité.

-

¹³ Voir la liste des codes des énoncés correspondants en annexe

Questions supplémentaires :



Pour des questions de lisibilité, ces questions n'ont pas été intégrées au radar global, mais représentées séparément sous forme de thermomètre : la ligne supérieure indiquant le niveau désiré, la ligne inférieure le niveau minimum exigé, et le point orange le niveau perçu.

Questions de satisfaction :

	moyenne	nb	écart/moyenn
En général, je suis satisfait de la façon dont je suis traité à la bibliothèque	7,07	1513	e 1,20
En général, je suis satisfait de l'aide que m'offre la bibliothèque pour mes études, mes recherches et mon enseignement	6,86	1513	1,22
comment évaluez-vous globalement la qualité des services offerts par la bibliothèque ?	6,97	1513	0,87

la bibliothèque m'aide à maintenir mes connaissances à leur meilleur niveau	6,55	1513	1,12
la bibliothèque contribue à me faire progresser dans ma discipline ou travail	6,91	1513	1,12
la bibliothèque me rend plus efficace dans mon travail universitaire	7,02	1513	1,22
la bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas	5,85	1513	1,54
la bibliothèque m'aide à développer mes capacités à rechercher l'information dont j'ai besoin pour mes études ou mes travaux	6,54	1513	1,42

Nous manquons d'éléments pour vraiment exploiter les réponses à ces questions : les moyennes ne varient pas vraiment selon les populations répondantes ou les bibliothèques. Ces réponses seront sans doute plus utiles après la réalisation d'une seconde enquête, prévue pour 2012, lorsqu'elles pourront être comparées entre elles. Il est tout de même assez inquiétant de constater que la moyenne la plus faible est systématiquement celle de la question « la bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas ». A nous de déterminer pourquoi nous ne sommes pas perçus comme étant compétents sur cette question et comment améliorer cela.

Les résultats de ces 1513 questionnaires reflètent donc les réponses des étudiants ayant répondu en plus grand nombre : ceux inscrits en licence et fréquentant la bibliothèque de Saint-Quentin. Pour les analyser plus finement, nous avons choisi de nous concentrer en premier lieu sur la bibliothèque fréquenté, puis d'exploiter les réponses en fonction du niveau d'étude (licence ou master/doctorat), et enfin, si le nombre de réponses le permettait, en fonction de la discipline.

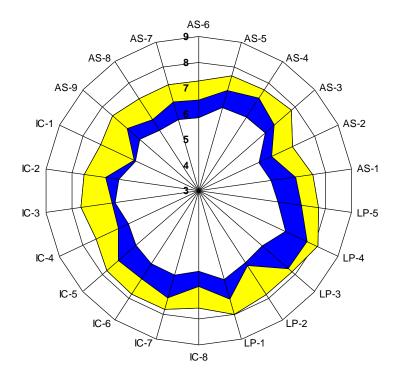
2.2 LES RÉSULTATS PAR BIBLIOTHÈQUE

2.2.1 SAINT-QUENTIN

981 répondant ont indiqué fréquenter prioritairement la bibliothèque universitaire de Saint-Quentin, ce qui est très proche de l'objectif d'un millier de réponses. On peut noter à partir de disciplines étudiées que la bibliothèque attire les étudiants au-delà des disciplines enseignées sur le site (droit/science politique, médecine, économie/gestion, sciences sociales et humanités, STAPS)

Administration économique et	64
sociale (AES)	
Biologie, sciences de la vie	5
Diplôme d'accès aux études universitaires (DAEU)	1
Double cursus	22
(droit/anglais)	
Droit	244
Economie,	64
développement durable	
Géographie	14
Gestion, commerce	76
Histoire	86
Informatique	11
Langues et	41
littérature: anglais	
Langues et littérature: espagnol	15
Langues et littérature: lettres	33
Mathématiques	2
Santé (médecine)	189
Santé: autres filières (sage-femmes,	1
infirmières)	
Science politique	20
Sciences de la terre,	6
écologie	10
Sciences de l'information et de la	10
communication	
Sciences de	4
l'ingénieur, génie industriel	
Sciences: chimie	2
Sciences: physique	0
Sociologie	38
Sport (STAPS)	2
Une autre discipline	31

Les résultats globaux pour le site apparaissent en toute logique très proche des résultats globaux pour le SCD, puisqu'ils représentent la majorité des réponses :



On peut ainsi noter que les résultats apparaissent globalement positifs, puisque pour aucune question le niveau perçu n'est en deçà du niveau minimal exigé. Par rapport aux autres bibliothèques du SCD, en particulier celles de Versailles et de Boulogne, les réponses positives sur les questions relatives aux espaces semblent logiques : la bibliothèque de Saint-Quentin a été inaugurée en 2005, le bâtiment est donc neuf, le mobilier moderne et en bon état. C'est également la seule bibliothèque du SCD qui se trouve dans un bâtiment indépendant dédié uniquement à cette fonction. Ainsi le niveau percu apparaît le plus proche du niveau désiré pour les questions LP 3 "les locaux sont accueillants et confortables" et LP 4 "la bibliothèque offre un espace pour étudier, faire des recherches et travailler". Ces bénéfices d'un bâtiment moderne et récent se retrouvent aussi pour les questions d'accès aux collections, notamment les questions IC 5 "je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin", IC 6 "les outils de repérage me permettent de trouver facilement par moimême ce que je cherche" et IC 7 " la documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome".

Enfin, les évaluations positives sur l'ensemble des questions abordant la dimension humaine du service sont bien évidemment très appréciables : ainsi pour les questions AS1 "le personnel m'inspire confiance", AS3 "le personnel est toujours courtois", AS 4 "le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers" et AS 5 "le personnel est compétent et capable de répondre aux questions".

Par contre il faut noter que parmi les questions sur les espaces, les réponses à la question LP 2 "la bibliothèque m'offre un espace individuel tranquille" sont d'un niveau inférieur aux autres questions, ce qui se retrouve aussi dans les

commentaires laissés en fin de questionnaire, un grand nombre des répondants se plaignant du bruit régnant dans la bibliothèque :

"Je trouve la bibliothèque confortable, grâce aux grands espaces, et aux salles de travail disponibles. Néanmoins ces derniers temps, elle devient de plus en plus bruyante car il y a de plus de plus de monde."

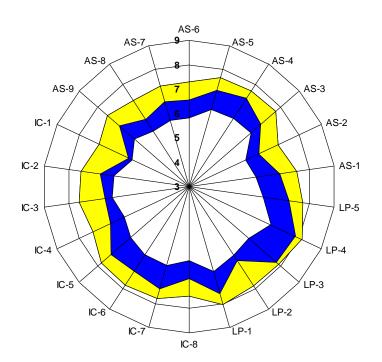
"Bibliothèque trop bruyante pour travailler dans de bonnes conditions"

Un deuxième point faible apparaît avec la réponse à la question IC 1, "j'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau". Ce point ne dépend pas de la bibliothèque de Saint-Quentin spécifiquement, puisque le service est proposé par le SCD à l'ensemble de la communauté universitaire. L'évaluation négative donnée à ce service résulte surtout d'un problème au niveau de la communication, puisque toutes les ressources électroniques du SCD sont accessibles à distance depuis janvier 2008 depuis l'ENT. Ce problème de communication est également mis en évidence dans les réponses à la question supplémentaire "la bibliothèque m'informe des services à ma disposition".

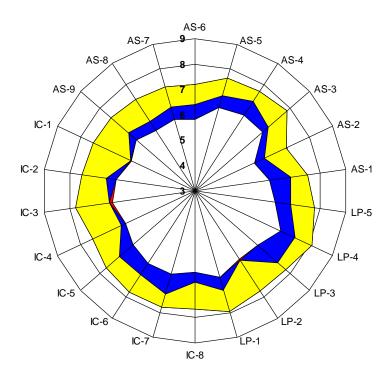
C'est en analysant les réponses selon le niveau d'étude et les disciplines des étudiants que les résultats deviennent intéressants :

Ainsi les réponses des étudiants de licence (638 répondants) sont globalement très positives, tandis que celles des étudiants de master et doctorat sont plus sévères (313 répondants) :

Etudiants licence bibliothèque de Saint-Quentin :



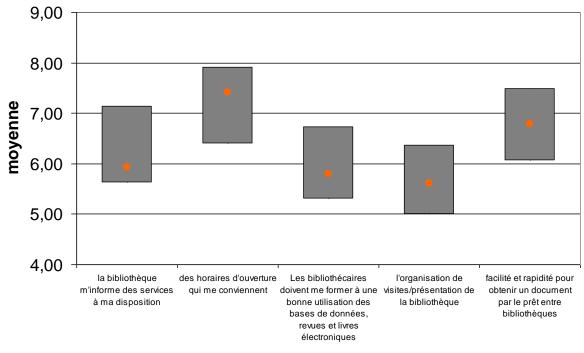
Etudiants master doctorat bibliothèque de Saint-Quentin :



Ainsi pour les étudiants plus avancés dans leurs études, le service rendu est en dessous du minimum exigé pour l'accès à un espace individuel tranquille et l'accès à distance aux ressources électroniques, mais également pour la question IC 3 "je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux". Cette appréciation négative n'est pas surprenante, dans la mesure où lors de la constitution récente des collections de la bibliothèque, l'accent a été mis en priorité sur l'acquisition des ouvrages et manuels destinés aux étudiants de licence : les étudiants de master et de doctorat, ayant besoin d'ouvrages plus spécialisés, ne les trouvent pas encore toujours à la bibliothèque de Saint-Quentin.

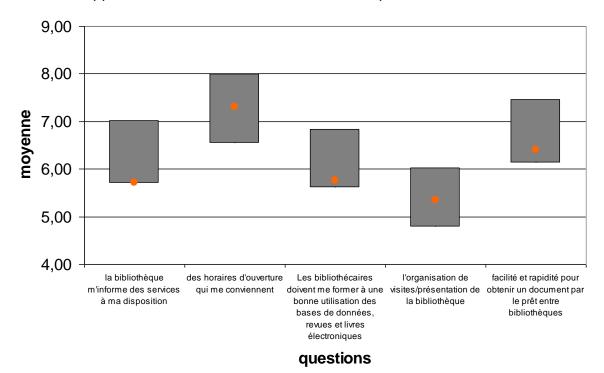
Cette évaluation plus sévère se retrouve également dans les réponses aux questions supplémentaires :

Questions supplémentaires licence bibliothèque de Saint-Quentin



questions

Questions supplémentaires master/doctorat bibliothèque de Saint-Quentin :



Les étudiants de master et doctorat jugent ainsi que l'information sur les services de la bibliothèque est inférieure au minimum exigé, tandis que la formation à l'utilisation des ressources électronique est à peine supérieure au minimum exigé, déjà faible, tout comme la qualité du service de prêt entre bibliothèques, qui apparaît comme une question importante.

Il faut aussi souligner que la question à laquelle les étudiants accordent le plus d'importance est d'avoir des horaires d'ouverture qui leur conviennent, avec des niveaux minimum et des niveaux désirés qui sont les plus élevés. Un an après avoir augmenté les horaires d'ouverture de la bibliothèque de 12 heures par semaine (en soirée et le samedi), nous ne pouvons donc qu'être satisfaits de voir que le niveau perçu sur cette question est bien au dessus du niveau minimum, même s'il reste inférieur au niveau idéal. Il faut souligner également que lorsque les réponses à cette question sont étudiées du point de vue des seuls étudiants de médecine, qui sont les plus demandeurs d'horaires d'ouverture étendus, et qui constituent la majorité des étudiants fréquentant la bibliothèque jusqu'à sa fermeture, les résultats sont les mêmes : c'est le point auquel ils accordent le plus d'importance, mais le service fourni par la bibliothèque reste au dessus du minium exigé (au contraire de la bibliothèque de Boulogne). Les remarques faites à ce sujets dans les commentaires consistaient plus à demander une ouverture plus tôt le matin que plus tard le soir, par exemple :

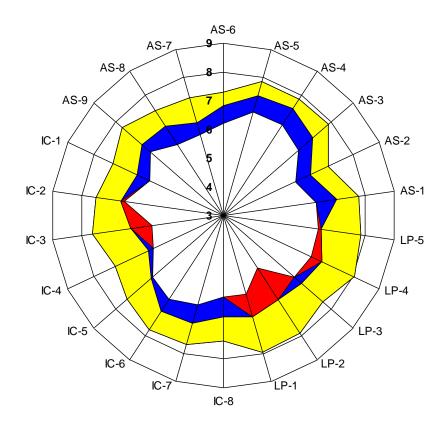
"Il faudrait que la BU ouvre plus tôt (8h). Concernant les heures de fermeture, c'est bon."

"La BU de St Quentin a une branche d'horaires très large. Toutefois je trouverais ça bien si elle pouvait ouvrir à partir de 8h00 au lieu de 9h00."

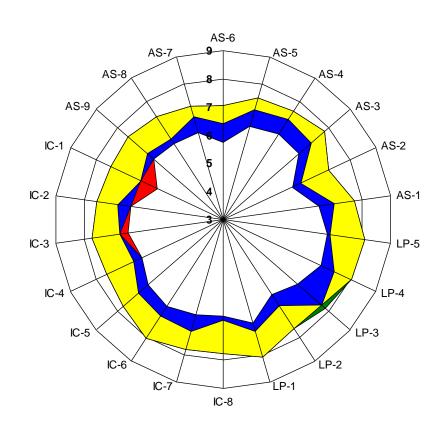
"Sinon, la BU de Saint quentin est confortable et pratique. Cependant, serait-il possible qu'elle ouvre une heure plus tot?"

L'étude comparée des réponses des étudiants de master par discipline est également intéressante en ce qu'elle met en évidence des perceptions très différentes d'espaces et de relations avec les personnels qui sont pourtant communs.

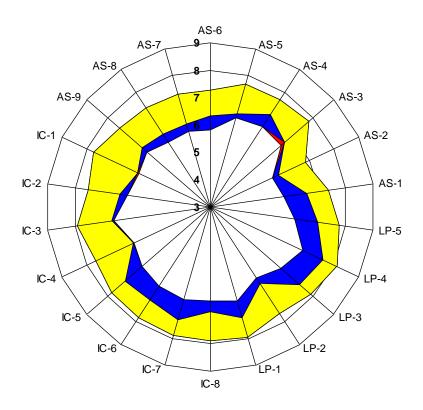
Radar étudiants master histoire :



Radar étudiants master gestion :



Radar étudiants master droit :



Ainsi les étudiants en masters d'histoire évaluent très négativement les espaces de la bibliothèque, qui n'incitent pas à l'étude (LP 1), n'offrent pas d'espace individuel tranquille (LP 2), permettant d'étudier, de faire des recherche et de travailler (LP 4), même s'ils sont accueillants et confortables (LP 3) : à partir des commentaires laissés, on comprend que c'est le bruit et l'ambiance régnant dans la bibliothèque qui produisent ces évaluations négatives :

"étant en master et travaillant en parallèle, je n'ai pas vraiment le temps de me rendre sur Paris pour faire mes recherches. Ca serait bien que le PEB soit plus facile. Chaque fois que j'ai voulu demander un ouvrage ou un article en PEB, on me l'a refusé parce que le livre était sur Paris. Faudrait que cela change même si je reste pessimiste.... Pourriez-vous également faire quelque chose contre le bruit. Le personnel passe trop rarement et quand il passe, 30 secondes après, c'est pareil. On n'arrive plus à travailler. J'ai essayé tous les espaces de la BU, c'est partout pareil. et les salles individuelles n'étant pas insonorisées, aucun moyen de travailler dans le calme dans la BU. C'est vraiment dommage !!!! Sinon je remercie le personnel qui est très dispo"

« Tout d'abord la BU est très très bruyante. Difficile de travailler dans ces conditions. Ensuite je voudrais souligner la difficulté du PEB. En tant qu'étudiant, on n'a pas forcément les moyens de se rendre en permanence sur Paris pour faire des recherches. Si vous pouviez assouplir les règles pour faire venir des documents qui sont sur Paris, je pense que cela satisferait beaucoup d'étudiant"

En plus de la question du bruit, ces commentaires permettent aussi de mettre en évidence un autre problème spécifique aux étudiants d'histoire : ils n'ont pas accès à la documentation imprimée dont ils ont besoin (IC 3), mais le service de prêt entre bibliothèques ne leur convient pas non plus, car il est trop contraignant (pas de prêts de documents depuis les bibliothèques parisiennes).

Pour les étudiants en gestion, les espaces sont au contraire positivement évalués, et même au delà du niveau désiré pour l'accueil et le confort.

Enfin, les étudiants de master en droit jugent que la courtoisie des personnels est en dessous du minimum exigé : ce point est étonnant car il concerne des rapports avec des agents qui sont les mêmes pour tous les étudiants, mais est à contre-courant des évaluations des étudiants des autres disciplines sur ce point, et des commentaires finaux : si quelques étudiants ont exprimé des remarques négatives sur les agents de la bibliothèque, la plupart étaient élogieux :

"votre personnel est compétent et très aimable."

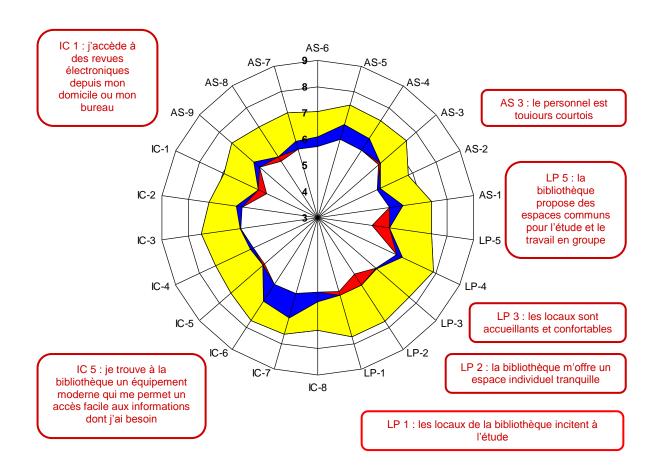
"Les services qu'offre la bibliothèque de l'UVSQ sont dans l'ensemble satisfaisants autant sur la qualité des outils de prestation que sur le personnel lui-même. Les ressources humaines de la bibliothèque sont, de mon point de vue personnelle, très appréciables du fait de leur ouverture, assistance sur tous les problèmes relatifs à la recherche de documents ou autres services tels le volet communication, information et accueil aux étudiants, chercheurs, enseignants, professionnels et autres. Enfin, nous apprécions aussi cette coordination de service entre les différents bibliothèques et institutions affiliées à l'université. Leur credo étant favoriser et faciliter un accès large à l'information, à la documentation et aux savoirs de façon générale."

"La bibliothèque universitaire de Versailles St Quentin est un lieu de travail calme, propice à la réflexion qui est un élément essentiel dans la réussite de ses études. Le personnel et accueillant, aimable et à disposition en cas de problème."

"le personnel est agréable et toujours à notre service"

2.2.2 VERSAILLES

279 questionnaires concernant la bibliothèque de Versailles ont été remplis, pour un objectif initial de 380 (10% du public potentiel de Versailles, 3800 étudiants). Par rapport aux étudiants fréquentant effectivement le campus (environ 2500) le taux de réponse est significatif.



L'enquête pointe 6 éléments jugés particulièrement insuffisants puisque le niveau perçu est en-deçà du niveau minimal souhaité. Vu la proportion des répondants par rapport aux effectifs globaux, ces insuffisances n'apparaissent pas dans les résultats du SCD et sont propres à Versailles. Par ordre de priorité, les usagers se plaignent :

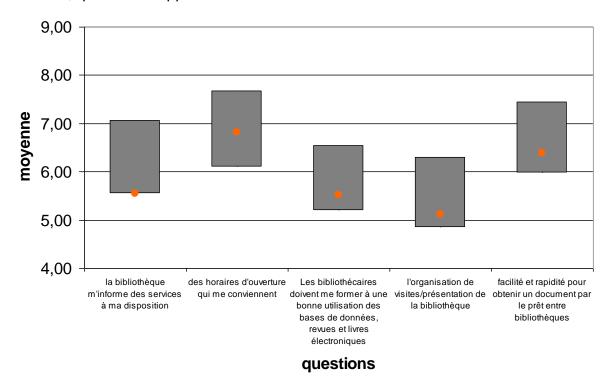
des locaux. La bibliothèque ne propose à l'heure actuelle aucun espace de travail en groupe, donc le chuchotement est toléré dans les salles de lecture. "Il n'y a pas d'espace pour travailler en groupe sans déranger... Ou d'espace où travailler dans le silence (les deux n'étant pas séparés)". L'étudiant versaillais n'est pas un public difficile, et ce niveau sonore quoique gênant ne dérive jamais. Le public se plaint également du manque d'espace individuel: "manque de salles individuelles dans la BU de Versailles". Non seulement la bibliothèque ne propose pas de carrel, mais surtout les tables de lecture sont très serrées et propose environ 1 m2 pour 4 personnes. La tolérance du chuchotement pour le travail en groupe gêne également le travail individuel. Enfin les locaux ne bénéficiant plus d'aucune maintenance, ils ne sont ni accueillants ni confortables. La peinture s'écaille, le mobilier est vétuste. "Il y a quelques points non abordés pour la BU de Versailles : Il serait souhaitable de rénover les toilettes (absence d'éclairage chez les hommes, murs effrités...)" Plusieurs commentaires soulignent la disparité de la qualité de service avec la bibliothèque de Saint-Quentin. "Les services du personnelles (sic) sont amplement satisfaisants. ce qui laisse à désirer serait plutôt les locaux, surtout

- lorsqu'on a eu la possibilité de fréquenter la Bibliothèque de St Quentin. La différence est alors flagrante."
- des services: l'accès aux ressources électroniques depuis le bureau ou la maison est jugé très insuffisant. Les interprétations peuvent varier mais au moment de l'enquête le site web de la bibliothèque ne proposait qu'une liste monotone par titres de base, ce qui supposait que l'usager savait au préalable dans quelle base il devait effectuer sa recherche. D'autre part, l'accès distant aux bases via le logiciel Bibliopam était bien effectif, via l'ENT, mais la communication autour de ce service n'a sans doute pas été suffisante et beaucoup d'usagers l'ignorent encore, ou le jugent trop compliqué. L'autre point négatif concerne l'équipement moderne qui permet un accès facile aux informations: les conditions offertes par la Bu de Versailles sont effectivement minimales, puisque la bibliothèque propose 3 postes internet, que les prises RJ45 ne sont pas brassées et que le wifi n'était pas installé dans la bibliothèque mais au 4e étage du même bâtiment. Les commentaires sont nombreux sur cet équipement informatique défectueux, qui paraît d'autant plus insuffisant qu'il est destiné à un public scientifique: "Je déplore seulement le fait qu'il n'y ait pas plus de machines disponibles afin que l'on puisse aussi effectuer nos recherches sur le net." Pour avoir fréquenté la BU de SQY puis de Versailles, je dois dire que la BU de Versailles a beaucoup de chemin à parcourir : (...)- connexion internet viable (pas une prise ethernet de la BU de Versailles ne marche ... c'est de la déco. On se retrouve à devoir capter le wifi du bâtiment voisin, la BU devant être dans le seul bâtiment n'ayant pas de wifi)".
- du personnel: le site de Versailles est le seul du SCD où les usagers jugent que le personnel n'est pas assez courtois et disposé à les aider. Cet élément est extrêmement préoccupant, tant l'accueil du public reste la valeur ajoutée essentielle des bibliothèques par rapport à d'autres documentaires. Le plus délicat, c'est que les commentaires sur le personnel peuvent être positifs ou négatifs, sans doute en fonction de la personne qui accueillait à la banque de prêt. "Certains bibliothécaires ne sont pas très accueillants voire désagréables lorsque je demande des renseignements." "je trouve que l'accueil du personnel est "limite": ils ne répondent jamais quand je dis au revoir en quittant la bu par exemple ils ne sont pas très souriant" "Le personnel est gentil et accueillant" "il faut commencer par la mentalité de votre personnel (de la BU de Versailles), ils faut leur apprendre la courtoisie, et la tolérance, heureusement pas pour tout le monde". Manque de politesse et de courtoisie ne sont pas les seuls reproches, et il était plus original de voir pointer ce qui est ressenti comme de la nonchalance: "Seul point noir, la nonchalance et la politesse de la plupart du personnel de la bibliothèque de Versailles". Ce défaut sur l'accueil ressort globalement, si bien qu'il a été souligné en réunion de service et que des efforts ont été faits pour améliorer l'accueil du public. Sont-ils perceptibles par le public? Seule une prochaine enquête pourrait le dire.

Ce graphique met en avant l'attente des usagers par rapport à la bibliothèque, avant tout un lieu agréable. Il est même possible que le mauvais état des locaux actuels influe sur la perception générale de la bibliothèque, y compris le personnel et

les collections. En effet la dimension humaine du service comme la maîtrise de l'information sont évaluées assez près du niveau minimal attendu.

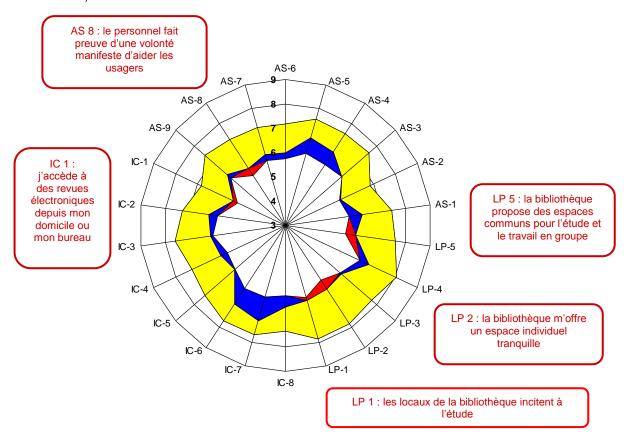
Versailles, questions supplémentaires :



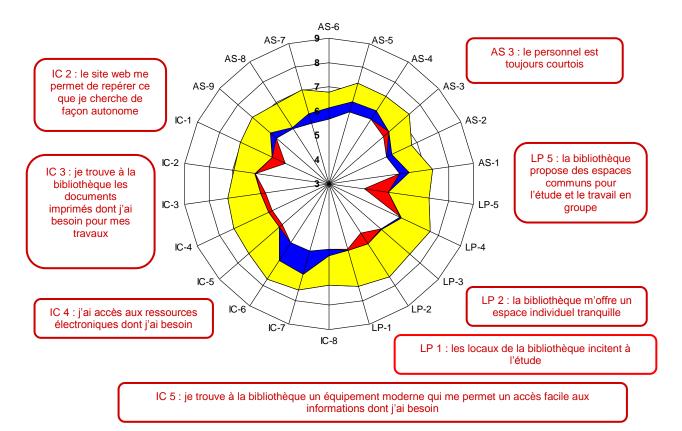
Le choix des questions ayant été fait par le SCD, les résultats correspondent particulièrement bien à des éléments sur lesquels on souhaitait recueillir les attentes du public. Pour tout le SCD et pour Versailles a fortiori le public réclame une information sur les services proposés, lesquels sont souvent ignorés. Quant elle est faite, l'information sur un nouveau service est souvent ponctuelle et non suivie dans le temps (ex: accès distant aux ressources). Le plan de communication du SCD va commencer d'y répondre, mais on peut déjà relever que les attentes des étudiants sont moindres sur les visites de bibliothèque et l'utilisation des ressources électroniques, dispositifs qui rentrent pleinement dans l'information du public. Les horaires d'ouverture (9h-19h du lundi au vendredi) peuvent être un motif de satisfaction pour la bibliothèque de Versailles, puisque sur ce point où le niveau d'exigence est le plus haut les usagers constatent un service supérieur à la moyenne. Cet élément est important pour tempérer les inévitables réclamations individuelles qui apparaissent dans les commentaires: "La bibliothèque devrait être (...) avec des horaires plus larges, du type 8h - 20h, weekend et vacances aussi." "les horaires ne sont pas suffisantes j'aime bien que la bibliothèque reste ouvert jusqu'à 22h et merci".

L'attente sur le service du PEB est assez élevée, et le niveau du service jugé correct mais pouvant être amélioré.

Versailles, étudiants de licence :



Les attentes des étudiants de licence rejoignent celles du public général de la bibliothèque, notamment pour des espaces de travail en groupe et individuels. En revanche c'est moins la courtoisie du personnel que sa "volonté manifeste d'aider les usagers" qui est jugée insuffisante: sans doute les étudiants de licence ont davantage besoin d'être guidés dans leurs premières recherches à la bibliothèque. Le personnel "n'ose pas les déranger " comme l'expriment parfois les agents, et de leur côté les étudiants redoutent de demander un renseignement et attendent le 1er pas du personnel. Cette situation de blocage doit progresser par une prise de conscience du personnel de leur valeur ajoutée et des attentes des étudiants.



Versailles, étudiants master

Les étudiants de niveau avancé sont aussi négatifs sur les locaux que les étudiants de licence, indication importante sur l'utilité de la bibliothèque comme lieu de travail et non seulement comme fournisseur de documents, même au niveau master.

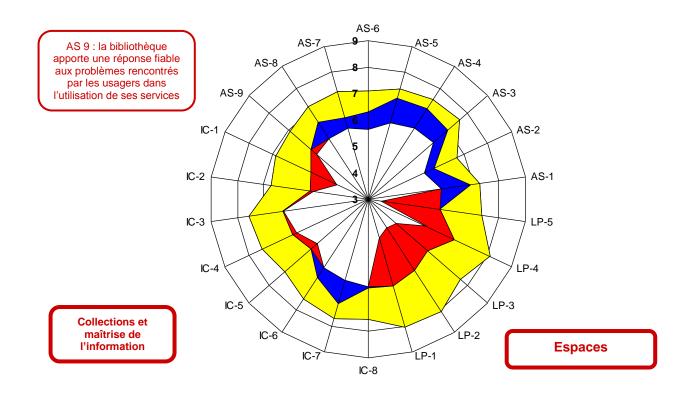
En revanche le niveau d'exigence est nettement plus élevé par rapport aux collections qu'elles soient sur support imprimé ou électronique. Les deux commentaires suivants diagnostiquent la situation: "Il est vrai que je fais plus appel aux ressources électroniques que les supports papiers. Néanmoins j'ai remarqué que l'on manque d'informations et d'orientation lors de la recherche d'un ouvrage bien précis et qu'il manque des fois la présence de plusieurs exemplaires concernant quelques ouvrages. Je pense qu'il serait judicieux de donner l'opportunité aux usagers de proposer certains ouvrages qu'ils pensent être adaptés à leurs besoins. Enfin, au niveau des ressources électroniques, certains journaux scientifiques de premier plan dans mon domaine (chimie) ne sont malheureusement pas disponibles et certains autres sont limités à une certaine période. Les prêts interbibliothèques devraient être plus faciles et plus efficaces." "La bibliothèque de UVSQ Versailles rend fort bien service aux étudiants et aux enseignants de ma discipline [biologie], jusqu'à la fin de la licence. Mais lorsque les cursus deviennent plus spécialisés, quelle que soit la raison, on est obligé d'aller ailleurs (INRA, Paris 6 ou 7, Pasteur,...)."

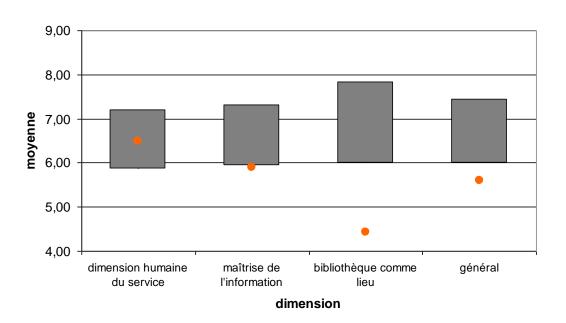
Certains points dans ces commentaires révèlent une méconnaissance des outils à disposition, puisque le catalogue permet de localiser de manière fine un ouvrage précis et qu'un cahier de suggestions d'achats est proposé aux usagers, chaque demande recevant une réponse. En revanche il est évident que la documentation spécialisée à partir du master est effectivement insuffisante à Versailles, notamment en anglais. Malgré les efforts consentis dans ce domaine, le degré de spécialisation à partir du master rend illusoire l'idée d'une couverture exhaustive des ressources disponibles dans un domaine. La seule réponse possible, au-delà de l'enrichissement considérable des ressources électroniques et des outils "Discovery and delivery", repose sur le fonctionnement en réseau des bibliothèques universitaires, via le Sudoc et via le PEB. Malheureusement ce discours qui tempère le "tout, tout de suite, sur mon bureau" ne peut être reçu qu'avec une formation sur la maîtrise de ces outils de repérage et un service du PEB performant.

2.2.3 BOULOGNE

69 questionnaires ont été remplis par les usagers de la Bibliothèque Médicale de Boulogne. 87% des réponses proviennent des étudiants de DCEM 2,3,4, usagers majoritaires de l'espace de travail offert par cette bibliothèque qu'ils fréquentent quotidiennement et le plus souvent après leur stage hospitalier du matin, de 13h à 23h.

A noter : une très faible participation des étudiants de niveau D (TCEM) et des enseignants chercheurs qui utilisent pourtant régulièrement la bibliothèque mais à distance en accédant à la documentation électronique disponible.





Les points négatifs

L'enquête Libqual a très clairement fait ressortir le point noir de cette bibliothèque : les locaux. En effet, toutes les questions concernant l'espace (LP 1 à

5) ont eu des réponses négatives. Le problème majeur est le manque de place : 30 places assises et 110 m² pour 400 étudiants de DCEM. Ce local dont la vocation initiale était un centre de documentation de niveau recherche s'est trouvé appelé à de nouvelles fonctions de BU en 2005 à compter de la fermeture de la BU de Garches et ceci sans aucun agrandissement de sa superficie, même si parallèlement le nombre d'usagers explosait.

Le deuxième problème, lié au premier, est le bruit :

- 1) la BU est implantée au rez-de-chaussée bas de l'hôpital le long du couloir d'accès au restaurant du personnel, zone de passage important
- 2) une paroi de la salle d'études est mitoyenne de la salle des commissions où se tiennent des réunions avec usage de matériel audio engendrant des nuisances sonores.
- 3) l'absence d'espaces professionnels, toujours par manque de place, est un autre facteur de bruit puisque les bureaux du personnel sont immergés dans les espaces publics et que le personnel, même attentif à ce problème, ne peut travailler dans un silence total.

Ce mécontentement général apparaît non seulement dans toutes les réponses concernant l'espace bibliothèque (LP) mais aussi très largement dans les commentaires : « local minuscule bruyant, Bibliothèque trop petite pour le nombre d'usagers, locaux beaucoup trop exigus, ça serait bien d'avoir une VRAIE bibliothèque à Boulogne car St Quentin est trop loin.... » etc. Dans les commentaires, les étudiants demandent aussi un élargissement des horaires et des services : ouverture le samedi et possibilité d'emprunter et d'utiliser les ordinateurs lors des nocturnes.

Ce problème de manque d'espace se traduit également négativement dans une seule des questions concernant la qualité du service et le comportement du personnel : AS 9 (détail au paragraphe points positifs)

Dernier point négatif : 3 questions concernent la maîtrise de l'information : *IC* 1 : j'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau , *IC* 2 : le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome. *IC* 5 : Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin. *IC*1 et *IC* 2 sont en rapport avec des difficultés de connexion ou de navigation sur le site alors qu'IC 5 est plus liée à l'insuffisance de l'équipement informatique de la Bibliothèque (toujours par manque de place) et sans doute aussi à un matériel d'impression vieillissant qu'il conviendra de changer très rapidement.

Les points positifs

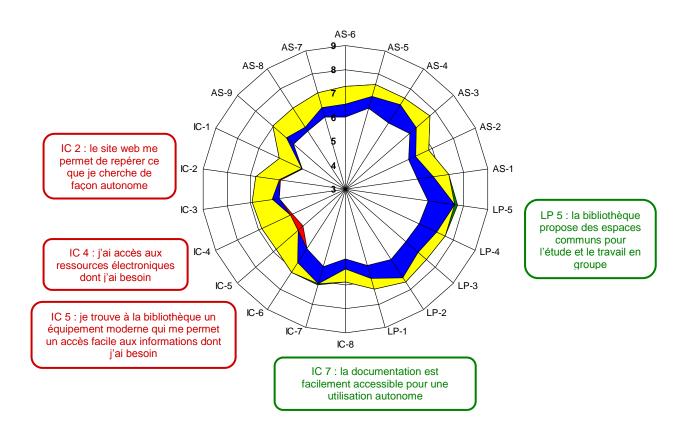
Les questions ayant trait à la qualité du service (AS1 à 8) montrent une nette satisfaction de la part des étudiants, également très présente dans les commentaires

: « personnel très compétent, toujours agréable, super très disponible et aidant ... » etc., et ceci malgré des conditions de travail difficiles.

Exception faite, cependant, de l'AS9 : « La bibliothèque apporte une réponse fiable aux problèmes rencontrés par les usagers dans l'utilisation de ses services ». On comprendra aisément que le problème majeur de cette bibliothèque étant le manque d'espace, ceci ne peut être résolu par le SCD et son personnel, puisque les locaux et leur entretien dépendent de l'hôpital et de la Faculté de médecine

2.2.4 MANTES

68 questionnaires ont été remplis par les usagers de la bibliothèque de l'IUT de Mantes.



Un espace de travail apprécié

La Bibliothèque de Mantes est la seule des trois IUT à offrir des salles de travail en groupe. Ce qui est très apprécié par les étudiants comme en témoigne le

graphique en LP 5 : la bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe

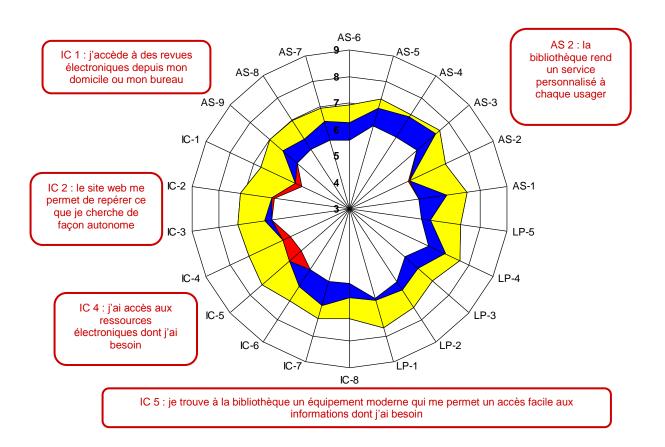
Les insuffisances

Quand aux insuffisances, les étudiants pointent le matériel informatique. *IC5* Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin et *IC4* : j'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin. Les commentaires parlent de « manque de matériel informatique plus performant ». Les étudiants ont également fait part d'un besoin en formation aux ressources électroniques.

En ce qui concerne les collections, les étudiants ont fait part dans leurs commentaires du souhait de voir se développer un fonds « détente ».

2.2.5 RAMBOUILLET

44 questionnaires ont été remplis par les usagers de la bibliothèque de l'IUT de Rambouillet.



Les lacunes

Elles portent essentiellement sur les collections et la maîtrise de l'information. La qualité du matériel informatique est ainsi très critiquée par les étudiants. *IC5 Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin.* La lenteur de la connexion internet est visiblement un vrai problème pour les usagers. On le retrouve régulièrement dans les commentaires. Il existe également une demande pour l'installation sur les postes d'une suite bureautique.

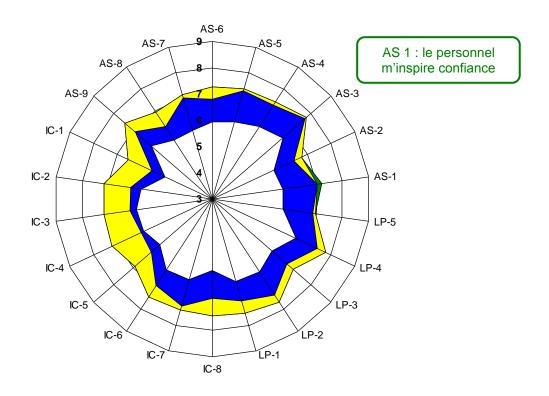
L'accès et l'utilisation des ressources électroniques posent problème aux étudiants. IC4 : j'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin, IC 1 : j'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau et IC 2 : le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome. Sans doute, cette situation est-elle liée en partie au problème de réseau et à la lenteur de la connexion internet.

A noter également qu'au niveau du service personnalisé rendu aux usagers, des progrès importants restent à faire. AS 2 : la bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager.

Les commentaires font ressortir des critiques envers la qualité de l'accueil et les horaires d'ouverture de la bibliothèque. La question relative à ce sujet montre le décalage entre la réalité et les attentes des étudiants. Ce dernier point s'explique par la longue convalescence de l'agent au moment de l'enquête, la vacataire ne pouvant assurer seule les plages d'ouverture. Enfin, notons une demande envers l'organisation de visites de la bibliothèque.

2.2.6 VÉLIZY

55 questionnaires ont été remplis par les usagers de la bibliothèque de l'IUT de Vélizy.



Le point fort de Vélizy: la qualité de l'accueil

L'enquête Libqual a clairement fait ressortir le point fort de cette bibliothèque : la qualité de l'accueil et la compétence du personnel. Comme nous pouvons le voir sur le radar ci-joint, les questions ayant trait à la qualité du service font apparaître une nette satisfaction de la part des étudiants : *AS1 : le personnel m'inspire confiance*. Des commentaires comme « personnel agréable », « bibliothécaires très chaleureuses » en témoignent. Parmi les trois IUT, c'est la seule qui se démarque sur ce point.

Deux points négatifs : les collections et le matériel informatique

En ce qui concerne le point noir, les collections et la maîtrise de l'information recueillent l'essentiel des commentaires négatifs. Il apparaît que les collections sont jugées insatisfaisantes, tant en terme de qualité qu'en terme de nombre. Des exemples de commentaires : « un manque notable d'ouvrages », « manque de livre en plusieurs exemplaires » ou encore « Il devrait y avoir plus de livres de loisir disponibles, (roman, nouvelles, poésies...) ». IC3 Je trouve à la bibliothèque les documents dont j'ai besoin

D'autre part, l'enquête a fait ressortir des manques au niveau du matériel informatique. Les étudiants se plaignent de la lenteur d'internet et du manque de postes informatique. IC5 Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin.

Enfin, à noter dans les commentaires une demande d'espaces de travail en groupe de la part des étudiants.

3 PISTES D'ACTION

Le projet de l'enquête LibQual+ a été mis en œuvre dans un contexte de changement fort et a été, pour le SCD, l'occasion de se confronter à son public d'usagers. Les résultats obtenus ont conforté certaines pistes de travail déjà lancées et ont permis de lancer de nouveaux projets en interne.

Suite à la réception et à l'analyse des résultats, les perspectives étaient les suivantes :

- mettre en place des actions d'amélioration immédiates (dès début 2010)
- lancer des projets pour des actions d'amélioration à moyen / long terme
- des projets répondaient déjà à certaines attentes : il nous fallait alors communiquer très largement dessus.

Il est prévu de renouveler régulièrement LibQual+ au sein du SCD de l'UVSQ pour observer si nos actions d'amélioration ont abouti à des résultats encourageants et pour nous assurer que les projets de service répondent, voire anticipent, les attentes et les besoins des usagers. Il s'agit sans cesse d'évaluer notre adaptation à l'évolution rapide et constante du monde des BU et des universités.

Les priorités d'action

Les différents graphiques présentés plus haut (radars, histogrammes, ...) et l'indexation des commentaires libres par thématiques ont permis de dégager trois grands axes d'intervention, dans lesquels nous avons identifié les actions nécessaires en vue d'une amélioration de la qualité de nos services.

3.1 LES ESPACES

De manière générale, il s'agit d'augmenter le nombre de places disponibles pour les usagers, de rendre les bibliothèques plus accueillantes et conviviales et, enfin, de lutter contre le bruit en réfléchissant sur la juxtaposition zones de silence et zones de travail en groupe.

A la bibliothèque de Saint-Quentin :

- projet de learning center : plus de salles de travail et d'espaces de convivialité prévus.
- depuis septembre 2010, élargissement des horaires d'ouverture dans le cadre du label NoctamBU : ouverture de la bibliothèque à 8h30 le matin.

A la bibliothèque de Versailles :

- construction de la nouvelle bibliothèque universitaire des sciences. Des espaces documentaires sur 2700 m2, 350 places assises, 44 postes informatiques en libre
- accès, imprimantes réseau, connexion wifi et filaire, 9 salles de travail en groupe, 2 salles de travail individuel, 2 salles de télévision (chaînes étrangères) et un espace détente: cafétéria, BD, mangas.

A la bibliothèque de Boulogne :

- depuis septembre 2010, ouverture de la bibliothèque de 10h à 20h le samedi.
- quant aux remarques négatives faites à propos des locaux, nous ne pouvons y répondre, ceux-ci ne dépendant pas du Service Commun de la Documentation mais de l'Hôpital Ambroise Paré.

Dans les bibliothèques des IUT

Vélizy:

- le projet de rénovation Bibliorif : réaménagement des différents espaces de la bibliothèque, création d'espaces de travail individuels, de salles de travail en groupe, achat de matériel informatique et connexion wifi. Il s'agit de rendre la bibliothèque plus attractive et accueillante.
- depuis septembre 2010, élargissement des horaires d'ouverture dans le cadre du label NoctamBU : ouverture de la bibliothèque à 8h30 le matin.

Mantes:

- depuis septembre 2010, élargissement des horaires d'ouverture dans le cadre du label NoctamBU : ouverture de la bibliothèque à 8h30 le matin.

Rambouillet:

- un projet d'élargissement des horaires d'ouverture est en cours afin d'ouvrir jusqu'à 18h le soir.

Enfin, la gestion du bruit et du silence dans l'ensemble des espaces est devenue l'une de nos priorités d'action, au regard des nombreux commentaires faits à ce sujet. Des groupes de travail ont été lancés en interne afin de réfléchir à une meilleure sensibilisation des usagers et à des possibilités de zonages des différents espaces des bibliothèques.

3.2 LES COLLECTIONS

Jusqu'alors, un effort particulier a été consenti pour l'achat de manuels de niveau L et l'abonnement aux ressources électroniques. Il s'agit désormais de consolider la documentation de niveau recherche en équilibrant le budget entre dépenses enseignement et dépenses recherche afin de constituer une collection de référence qui satisfasse les attentes des étudiants de M et D.

Une demande a été également faite de la part des usagers pour la création ou le développement de fonds détente et loisirs. Un effort budgétaire a permis de développer ce fonds dans les trois bibliothèques d'IUT. De plus, celui-ci est en cours de création à Versailles en vue de l'ouverture de la nouvelle bibliothèque.

Notons, en outre, que l'objectif est d'accroître l'ensemble des collections de 30% d'ici la fin du contrat quadriennal.

3.3 LES SERVICES

Nos axes d'intervention concernant nos services sont les suivants :

- Rendre notre offre plus disponible :
- Plus de visibilité pour nos services (compte-lecteur, prêt entre bibliothèques, suggestions d'acquisitions, accès distants,...) grâce à notre nouveau portail documentaire www.bib.uvsq.fr, lancé en mars 2010.
- renouvellement ou achat de matériel informatique pour les bibliothèques de Saint-Quentin et des IUT. Prévision d'un vaste parc informatique pour la nouvelle bibliothèque de Versailles.
- Mettre en œuvre, depuis la rentrée 2010-2011, un plan de formation des usagers comprenant les traditionnelles visites de bibliothèques mais aussi de courts ateliers documentaires et des formations à la recherche documentaire plus longues à la demande d'enseignants ou des usagers eux-mêmes.
- Permettre le prêt illimité depuis septembre pour tous les lecteurs à partir du Master. De plus, un service de "course réservés" (consultation sur place ou prêt express) a

été mis en place, à la bibliothèque de Saint-Quentin, pour les ouvrages très demandés ou recommandés par les enseignants.

Concernant la dimension humaine du service :

- Un plan de communication est en cours afin que le SCD soit plus visible sur la scène universitaire et qu'il parvienne à mieux communiquer sur ses nouveaux services ou ses services déjà existants.
- La formation continue des agents reste une priorité :
- stage de préparation au changement pour l'équipe de Versailles
- accentuation des formations en interne et rédaction de procédures de service public en vue de l'amélioration de l'accueil des usagers et de la disponibilité des personnels.

3.4 LA CAMPAGNE DE RESTITUTION DES RÉSULTATS

La campagne d'affichage a été déclinée en 47 affiches format A0 (à destination de la bibliothèque de Saint-Quentin) et 52 affiches format A1 (Versailles, IUT, Boulogne). Axée sur la réponse aux attentes, elle fonctionne sur le principe de réciprocité "Vous nous avez dit / Nous vous répondons", en reprenant textuellement des extraits de commentaires faits par les usagers.

Nous fait le choix de faire une restitution thématique, d'après les trois grands thèmes abordés dans l'enquête : espaces, services, collections. Les espaces ont été, en outre, déclinés par sites (soit 4 affiches différentes : Saint-Quentin, Versailles, IUT, Boulogne). Sur chacune de ces affiches consacrées aux espaces, nous avons inséré la thématique du bruit, très largement critiqué dans l'enquête. 6 affiches au total seront donc visibles dans les locaux de l'Université d'ici fin 2010.

"L'action est la meilleure des restitutions" (cf. BU d'Angers)

CONCLUSION

En participant à l'enquête Libqual+ TM, l'UVSQ s'est joint à plus de 1000 établissements d'enseignement supérieur et de recherche dans le monde, intéressés à développer des bibliothèques de qualité.

Les pistes d'action engagées par le SCD sur les aménagements des espaces, le développement des collections, la mise en place de formations à destination des usagers, le renouvellement du parc informatique, l'élargissement des horaires

d'ouverture permettront d'améliorer les usages et l'image des bibliothèques, dans une démarche qualité déclinée par toute l'Université. Cependant, le SCD ne peut remédier à toutes les insatisfactions : certains points d'achoppement ne dépendent ni de lui, ni même de l'Université. D'autres instances comme l'hôpital A. Paré doivent également participer à l'amélioration des services proposés.

La reconduction de l'enquête sur un rythme biannuel permettra de suivre l'évolution de la satisfaction des usagers. Cette édition 2009 servira de point de référence initial et la prochaine enquête prévue, en 2012, après l'ouverture de la nouvelle bibliothèque des sciences de Versailles, permettra sans doute d'obtenir des résultats pertinents, voire même encourageants.

ANNEXES



Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines

Bienvenue!

Dans le but d'améliorer les services de notre bibliothèque, nous souhaitons mieux connaître vos attentes.

Nous procédons à ce sondage pour mesurer la qualité de nos services et pour l'améliorer à l'aide du programme LibQUAL+(MC) de l'Association des Bibliothèques de Recherche.

Dix minutes environ devraient vous suffire pour répondre au questionnaire ci-joint. Merci de votre participation!

Les informations fournies dans ce questionnaire seront traitées aux Etats-Unis. Selon la loi concernant la protection des données personnelles, nous sommes tenus d'indiquer clairement que toutes les informations fournies dans ce questionnaire le sont à titre volontaire et que vous n'avez aucune obligation d'y répondre.

Veuillez noter les énoncés suivants de 1 à 9 en remplissant les grilles ci-dessous, et ce pour chacun des trois niveaux:

Minimal -- représente le niveau de service minimal que vous trouveriez acceptable

Souhaité -- représente le niveau de service que vous souhaitez personnellement

Observé -- représente le niveau de service que vous observez régulièrement dans votre bibliothèque

Effectuez un classement dans chacune des trois colonnes OU indiquez les énoncés qui ne s appliquent pas par "N/A." Le choix de "N/A" annulera toutes les autres réponses pour cet énoncé.

Énoncés	Niveau minimal que je trouverais acceptable	Niveau que je trouve souhaitable	Niveau de service observé est	N/A
	bas élevé	bas élevé	bas élevé	
1) Le personnel m inspire confiance	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
 J accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau 	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
3) Les locaux de la bibliothèque incitent à létude	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
 La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager 	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
5) Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
6) La bibliothèque m'informe des services à ma disposition	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
7) Le personnel est toujours courtois	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j ai besoin pour mes travaux	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
9) La bibliothèque m offre un espace individuel tranquille	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
10) Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
11) J ai accès aux ressources électroniques dont j ai besoin	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
12) Des horaires d'ouverture qui me conviennent	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
14) Les bibliothécaires doivent me former à une bonne utilisation des bases de données, revues et livres électroniques	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
15) Les locaux sont accueillants et confortables	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
16) Le personnel est attentif aux besoins des usagers	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
17) Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j ai besoin	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
18) L'organisation de visites/présentation de la bibliothèque	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
19) Un personnel qui comprend les besoins des usagers	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
20) Les outils de repérage me permettent de trouver facilement par moi-même ce que je cherche	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
21) La bibliothèque offre un espace pour étudier, faire des recherches et travailler	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
Le personnel fait preuve d une volonté manifeste d aider les usagers	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
23) La documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
24) Les revues électroniques ou papier correspondent à mes besoins	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
La bibliothèque propose des espaces communs pour l étude et le travail en groupe	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
26) Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
27) La bibliothèque apporte une réponse fiable aux problèmes rencontrés par les usagers dans l utilisation de ses services	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

Veuillez indiquer votre niveau d'adhésion aux énoncés suivants:

28) La bibliothèque m'aide à maintenir mes connaissances à leur meilleur niveau.		1	2	3	4	5	6	7	8	9		
				Fortement en désaccord					Fortement en accord			
29) La bibliothèque contribue à me faire progresser dans ma discipline ou travail.		1	2	3	4	5	6	7	8	9		
		Fortement en désaccord					F	Fortement en accord				
30) La bibliothèque me rend plus efficace dans mon travail universitaire.		1	2	3	4	5	6	7	8	9		
				Fortement en désaccord					Fortement en accord			
31) La Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pa	s.	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
			Fortement en désaccord					Fortement en accord				
32) La bibliothèque m'aide à développer mes capacités à rechercher l'information dont j'ai besoin p	our	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
mes études ou mes travaux.		Fortement en désaccord				F	Fortement en acce		accord			
33) En général, je suis satisfait(e) de la façon dont je suis traité(e) à la bibliothèque.		1	2	3	4	5	6	7	8	9		
		Fortement en désaccord					F	Fortement en accord				
34) En général, je suis satisfait(e) de l'aide que m'offre la bibliothèque pour mes études, mes rechercles	nes	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
et mon enseignement.		-orte	ment e	en dés	saccoi	rd	F	orteme	nt en	accord		
35) Comment évaluez-vous globalement la qualité des services offerts par la bibliothèque?		1	2	3	4	5	6	7	8	9		
				nt bas	sse		E	Extrêm	ement	t haute		

Vo	tre profil d'usager de la Bibliothèque:	
36)	Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources de la Bibliothèque?	Quotidienne Hebdomadaire Mensuelle Quelques fois par an Jamais
37)	Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la Bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages Web?	Quotidienne Hebdomadaire Mensuelle Quelques fois par an Jamais

38) Quelle est votre fréquence d'utilisation de Yahoo(TM bibliothèques?	I), de Google(TM), ou de portails d'information autres que ceux	de Quotidienne Hebdomadaire Mensuelle Quelques fois par an Jamais
Vous êtes prié de répondre à ces quelques questions	ns vous concernant:	
39) Quelle bibliothèque fréquentez-vous le plus souvent?	BU Saint-Quentin BU Versailles BU médicale Boulogne BU IUT Vélizy BU IUT Mantes BU IUT Rambouillet	
40) Âge:	Moins de 18 ans 18 - 22 ans 23 - 30 ans 31 - 45 ans 46 - 65 ans Plus de 65 ans	
41) Sexe:	Masculin Féminin	

12) Discipling	A 1 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
42)Discipilite.	Administration économique et sociale (AES)
	Biologie, sciences de la vie
	Diplôme d'accès aux études universitaires (DAEU)
	Double cursus (droit/anglais)
	Droit
	Economie, développement durable
	Géographie
	Gestion, commerce
	Histoire
	Informatique
	Langues et littérature: anglais
	Langues et littérature: espagnol
	Langues et littérature: lettres
	Mathématiques
	Santé (médecine)
	Santé: autres filières (sage-femmes, infirmières)
	Science politique
	Sciences de la terre, écologie
	Sciences de l'information et de la communication
	Sciences de l'ingénieur, génie industriel
	Sciences: chimie
	Sciences: physique
	Sociologie
	Sport (STAPS)
	Une autre discipline

43)Position: (Choisissez l'énoncé qui vous décrit le mieux.)

Licence ou Bachelor:	Bac + 1 (1ère année licence, bachelor ou autre)
	Bac + 2 (2e année licence, bachelor ou autre)
	Bac + 3 (3e année licence, bachelor ou autre)
	Cours d'accès aux études universitaires
	Dec (A/A) and (a Marcada)
Master ou Doctorat:	Bac + 4 (1ère année M ou autre)
	Bac + 5 et plus (2e, 3e année M ou autre)
	Agrégation (La France seulement)
	Mastères de recherche, Majeur, Mineur, MAS, MBA, MPA
	Doctorat
	Autre
Enseignants et chercheurs:	Professeur et assimilé
, and the second	Professeur assistant
	Maître de conférences et assimilé
	Chercheur (CNRS, INSERM, praticien hospitalier, etc.)
	Autre personnel enseignant-chercheur (ATER, post-doc, visiteur)
Personnel de la hibliothèque:	Directeur, directeur adjoint (Manager, assistant manager)
i ersonner de la bibliotrieque.	Chef de section, chef de service
	Autres bibliothécaires
	Informaticien, administratif, ou autre
	momaticen, administratif, ou autre
Personnel et autres professionnels:	Personnel de l'université non enseignant (administratif, technique, informaticien)
	Formation continue
	Autres professionnels extérieurs

) Commentaires	s sur les services	S:			
			 		
				 	
	re adresse électronique de				

Merci d'avoir participé à cette enquête sur la qualité des services de bibliothèque!



Gagnez ...

- un i-pod 160 Go audio video
- des bons d'achat librairie de 50€
- des clés USB de 1Go
- des cartes de photocopies de 142 unités

En répondant à l'enquête en ligne des bibliothèques universitaires du 9 novembre au 6 décembre 2009 Plus d'infos sur : www.uvsq.fr onglet bibliothèque

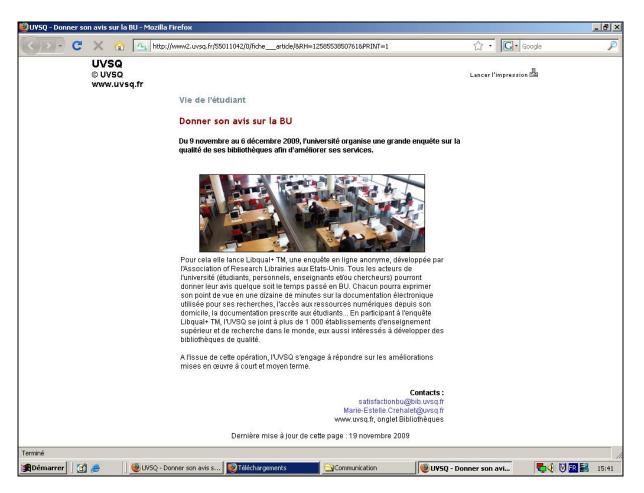
Les gagnants seront tirés au sort et contactés par leur adresse mail et devront justifier de leur statut étudiant UVSQ 2009-2010.

Une question ? satisfactionbu@bib.uvsq.fr



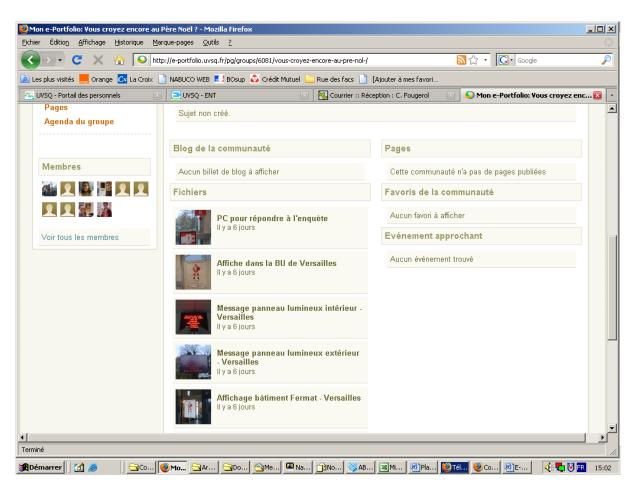


T'Dac'Tu, nov-dec2009, p. 11.

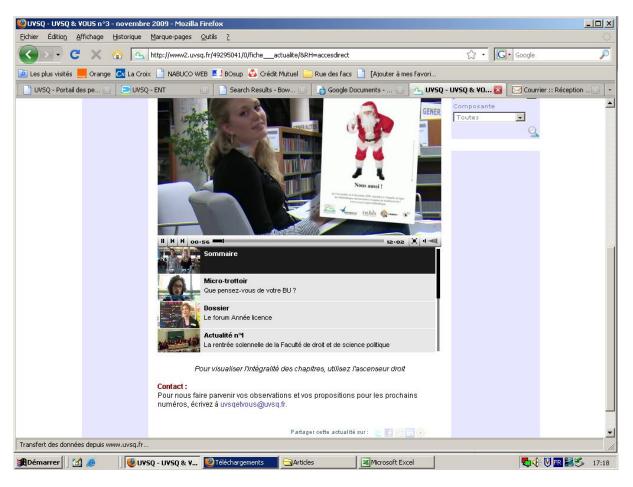


Article paru dans UVSQ mag, n°24, novembre 2009, p. 6.





Copies d'écran lundi 16 novembre 2009



Vidéo Uvsq et vous, n°3, novembre 2009. dispo le 19 novembre 2009. Enquête présentée dans le sommaire + micro-trottoir à Saint-Quentin.