

# Usages, satisfaction et besoins en BU

## Les commentaires

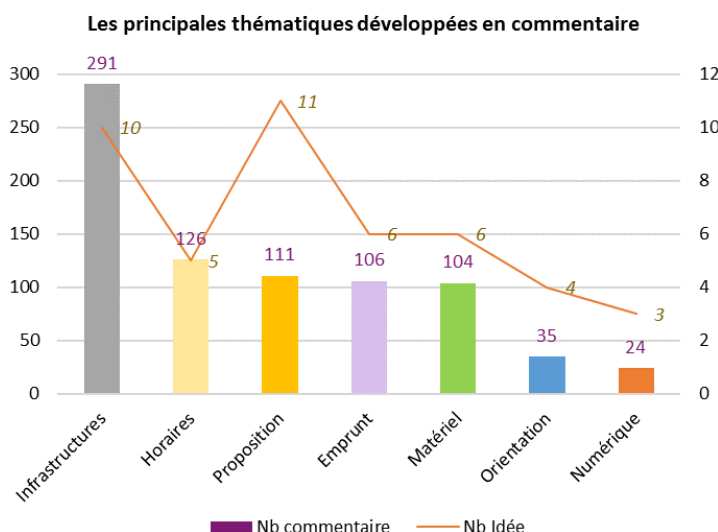
### Présentation de l'enquête BU et méthodologie

L'Observatoire de la Vie Étudiante de l'UCP, en collaboration avec la Direction Ingénierie et Ressources Pédagogiques, a mené en mai 2017 une enquête relative à la satisfaction et aux attentes des usagers des bibliothèques universitaires, auprès des étudiant.e.s, personnels et extérieurs de l'UCP, soit 19 561 individus sollicités via l'ENT.

Un **taux brut de réponse de 12,3 %** permet de décliner des résultats significatifs. Les usagers et usagères étaient invités à renseigner des commentaires, c'est-à-dire du texte rédigé, pour préciser leurs réponses ou pour les compléter. Au total, 541 commentaires individuels ont été analysés puis classés en 45 idées et regroupés en 7 thématiques.

A noter que plusieurs idées ont pu être développées par répondant.e (782 idées). Si en moyenne 1,4 idée a été développée, deux tiers des répondant.e.s n'ont rédigé qu'une idée tandis que seuls 13 répondant.e.s ont formulé quatre idées ou plus.

### La moitié des commentaires ont porté sur des problématiques d'infrastructure d'accueil



Les commentaires ont pu être regroupés sous 7 axes thématiques.

Plus de la moitié des commentaires portent sur une dizaine de problèmes affectant les infrastructures.

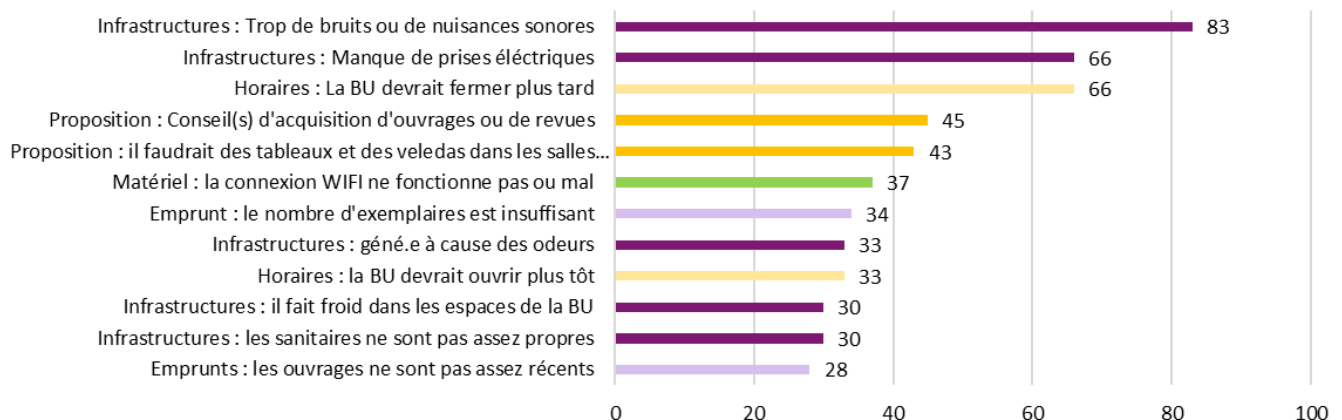
Quatre thématiques regroupent chacune plus d'une centaine de commentaires autour de 5 ou 6 idées fortes. A l'exception des « propositions » qui sont plus variées.

Les problèmes d'orientation ou de numérique recouvrent respectivement 4 à 3 idées mais pour seulement une trentaine de commentaires.

Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017  
Lecture : 291 commentaires ont porté sur les infrastructures d'accueil de la bibliothèque universitaire où 10 idées principales ont été étayées.

### Les principaux commentaires

#### Les 12 principales idées développées par récurrence en commentaires



Parmi les 12 principales idées développées, **5 sont liées à la thématique de l'infrastructure dont les deux premières occurrences**. La question du « bruit » est le sujet principal, il revient dans près d'un commentaire sur 6.

Les seconds et troisièmes sujets avancés portent sur le manque de prises électriques et sur le souhait que la BU ferme plus tardivement. Deux propositions recueillent plus de 40 occurrences, l'une, très précise, porte sur l'installation de tableaux avec prêt de feutre dans les salles collectives, l'autre proposition réunit toutes les demandes spécifiques en matière d'acquisition d'ouvrages.

A contrario, la moitié des 45 idées comptabilisent moins de 10 occurrences.

## Association des principaux commentaires par site

Bruit	
Cerclades (+15pts)	
Neuville (+10pts)	
Chênes (+1pts)	

Prises électriques	Horaires + tard
Chênes (+34pts)	Saint-Germain (+17pts)
	Gennevilliers (+15pts)
	Neuville (+7pts)
	Antony (+2pts)

Conseils ouvrages
Antony (+8pts)
Gennevilliers (+6pts)
Cerclades (+3pts)
Saint-Germain (+2pts)

Tableau/Feutre
Cerclades (+19pts)
Saint-Martin (+7pts)

WIFI
Cerclades (+8pts)
Saint-Martin (+8pts)
Sarcelles (+1pt)

Exemplaires
Saint-Germain (+16pts)
Antony (+6pts)
Gennevilliers (+6pts)
Sarcelles (+4pts)

Odeurs	Horaires + tôt
Chênes (+70pts)	Saint-Germain (+16pts)
	Gennevilliers (+12pts)
	Antony (+3pt)
	Argenteuil (+2pts)

Froid	Sanitaires
Cerclades (+28pts)	Cerclades (+45pts)
Chênes (+8pts)	

Ouvrages + récents
Chênes (+8pts)
Gennevilliers (+8pts)
Saint-Germain (+6pts)
Antony (+4pts)
Argenteuil (+3pts)
Hirsch (+2pts)

Les commentaires ont été triés et comptabilisés par site. Ces valeurs peuvent varier en fonction de la fréquentation propre à chaque BU. Pour corriger ce biais, la répartition des principaux commentaires a été imputé du taux de fréquentation du site (calculé sur la base des déclarations des répondant.e.s).

Ainsi l'écart par site entre le taux attendu de fréquentation moyenne et le taux de commentaire observé, indique la surreprésentation des commentaires. **Des sites spécifiques émergent pour chacune des 12 principales idées.**

Trois problèmes signalés ne sont spécifiques qu'à un site en particulier : aux **Chênes** les nuisances d'odeur ainsi que le manque de prises électriques ; aux **Cerclades** pour la propreté des sanitaires.

La BU des **Cerclades** est ainsi sur-représentée pour 6 des 12 principaux sujets, dont 3 liés à des thématique d'infrastructure. Tandis celle de **Hirsch**, n'apparaît qu'une seule fois, pour la demande d'ouvrages plus récents.

La problématique de l'**ouverture plus tôt ou plus tard** est sur-citée dans les deux cas pour les BU de Saint-Germain, de Gennevilliers et d'Antony.

Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017

**Lecture : parmi les 83 commentaires relatifs aux nuisances sonores, 3 sites ont recueilli une part de commentaires supérieure à leur part de fréquentation.**

La part de fréquentation des Cerclades était de 38 %, mais 53 % des commentaires sur le bruit proviennent du site des Cerclades, soit un écart positif à la moyenne de 15 points (53-38 = 15 pts)

## Conseils ouvrages et revues

La cinquantaine de commentaires relatifs à la politique d'acquisition et d'abonnement de la bibliothèque universitaire ont été classés en fonction du site principal déclaré par la ou le répondant. Ces souhaits et demandes coïncident souvent avec le contenu des enseignements en formation universitaire présents à proximité.

Les sites ont ainsi été classés par ordre décroissant de fréquentation. Les bibliothèques universitaires les moins fréquentées de Sarcelles et d'Argenteuil n'ont ainsi reçu aucun commentaire.

<b>Cerclades</b> : « Ouvrages sur l'exercice de la profession d'avocat + manuels en procédure civile, pénale et administrative », « Littérature slave et balkanique », « Géographie », « Livres de Carl Schmitt, Garrigou-Lagrange », « Plus d'ouvrages anciens en réserve », « Documents et mémoires sur la littérature maghrébine de langue française », « Livres "loisir" + romans contemporains », « Offre en littérature VO de langues rares (littérature russe, japonaise, chinoise, arabe, etc.) », « Plus d'Annales (en droit) », « DUNOD mécanique du point », « Ouvrages sur la musique et musicologie + le Moyen Age littéraire », « Ressources en philosophie », « Ellis »
<b>Chênes</b> : « Ouvrages de Droit », « Logistique aménagement du territoire transport », « Droit fiscal international », « Civilisation allemande et le droit allemand », « Ouvrages Amérique latine »,
<b>Saint-Martin</b> : « Documents sur l'informatique », « Livres scientifiques de niveau master », « collection Ellipses MPSI prepa »
<b>Neuville</b> : « ouvrages techniques (livres du Moniteur, du CSTB, ...) », « Domaines en histoire, architecture, techniques de construction... »
<b>Hirsch</b> : « Choix sur la médiation culturelle », « Langues étrangères »
<b>Saint-Germain</b> : « Sciences de l'éducation, didactique du français », « Livres dédiés à l'IEP », « Manuels scolaires nouveaux programmes »
<b>Antony</b> : « Arts appliqués », « Arts appliqués et design », « psychosociologie », « Didactique du français : choix en littérature de jeunesse + Lecture en réseaux », « Hôtellerie et restauration : livres Nathan et Delagrave »,
<b>Gennevilliers</b> : « Livres pour l'ESPE », « Livres en édition et communication », « livres sur l'informatique », « Livres (roman, policier...) ou BD sans objectif de travail ou de recherche »
<b>Sarcelles</b> : /
<b>Argenteuil</b> : /

Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017

Méthodologie : anonymisation et harmonisation des commentaires relatifs à des demandes spécifiques d'acquisition d'ouvrages ou d'abonnements

## Conseils ressources en ligne et logiciels

### 10 commentaires :

- « Articles en ligne de la revue ERIC »,
- « Contenus en ligne dans la rubrique bâtiment (ex : batiprix, ou autres bases de données)
- « Titres accessibles par les ressources électroniques + accès à distance aux encyclopédies (Universalis, Britannica) »,
- « Nombre de bases de données étrangères en droit »,
- « Accès à la base IEEE Xplore »,
- « Supports de logiciels (comptabilité, amadeus, gestion, publicité, cartographie, etc.) »,
- « Logiciel Word »,
- « Logiciels (Word, Excel, pdf) »,
- « Correspondance logiciel de cours et disponibles »,
- « Prêt de cartes électroniques en GEII »

Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017

Méthodologie : anonymisation et harmonisation des commentaires relatifs à des demandes spécifiques de ressources en ligne ou de logiciels

## Typologie des commentaires

Rubrique	Thématique traitée	Idee développée	Nb. de commentaire
Emprunt	Exemplaire	Souhaite avoir davantage d'exemplaires disponibles à l'emprunt, bien souvent des manuels.	34
	Recent	Demande des ouvrages plus récents	28
	Duree	Demande d'allonger la durée de prêt	25
	Organisation emprunt	Rencontre des difficultés pour accéder aux collections. Ne connaît pas toujours la procédure pour emprunter. Souhaite avoir davantage d'informations sur l'accès aux documents en particulier ceux à accès limité	9
	Amende	Critique le système mis en place d'amende financière en cas de retard pour rendre un ouvrage. Préférerait soumettre un système d'interdit d'emprunt en prenant l'exemple d'autres universités.	7
	Info Formation	Ne savait pas qu'il était possible d'être formé à la recherche documentaire	3
Horaires	Tard	Demande une ouverture plus tard le soir (les propositions d'horaires dépendent du site universitaire)	66
	Tot	Demande une ouverture plus tôt le matin	33
	Vacances	Préconise une ouverture pendant les périodes de vacances (précision des petites vacances fréquentes), les jours fériés ou l'été (pour préparer les concours)	14
	Week-end	Demande une ouverture le week-end, disparité selon la BU	11
	Groupe	Considère que la durée de réservation des salles de groupes est insuffisante	2
Infrastructure	Bruit	Demande que le silence soit respecté au sein de la BU. Cela peut porter des nuisances provenant de l'extérieur, des couloirs, des espaces d'emprunts, du personnel de la bibliothèque. Mais une majorité des cas porte sur le silence à faire respecter entre usagers et usagères.	83
	Prises	Réclame davantage de prises électriques. Les prises sont importantes pour garder les ordinateurs chargés mais sont le plus souvent en quantité insuffisantes, soit mal positionnées par rapport aux postes de travail ou ne fonctionnent pas.	66
	Odeur	Est dérangé par des odeurs nauséabondes. Proviendrait des canalisations et serait à heures fixes (vers midi). Considéré comme très handicapant pour étudier.	33
	Sanitaire	Les sanitaires sont jugés sales et dans certains cas pas en nombre suffisant.	30
	Froid	Trouve que la température est trop basse, surtout l'hiver. Rencontre des problèmes avec le chauffage, considère que c'est très handicapant pour la concentration.	30
	Place	Considère qu'il n'y a pas suffisamment de places assises soit d'espaces collectifs soit d'espaces individuels	17
	Repos	Souhaiterait une salle pour se reposer ou pouvoir manger. Sujet qui apparaît pour celles et ceux qui restent sur l'heure de midi ou tard le soir. Souvent lié avec le souhait de disposer de distributeur ou une cafétéria à proximité.	14
	Chaleur	Trouve que la température est trop élevée, souvent l'été. Rencontre des problèmes avec la climatisation, considère que l'air n'est pas assez renouvelé	11
	Eclairage	La qualité de la luminosité est jugée insuffisante. Cela peut porter sur le fait de ne pas disposer de lumière du jour, d'éclairer des rayonnages ou de pouvoir disposer d'une lampe par poste d'études	6
	Assise entree	Voudrait pouvoir s'asseoir en attendant l'ouverture avec des bancs à l'entrée	1
Matériel	Wifi	Rencontre des difficultés avec le réseau WIFI. Cela porte principalement sur la faiblesse du débit. Les commentaires d'usagers extérieurs portent sur leur souhait de se connecter au même titre que les autres usagers.	37
	Info impression	Critique le nouveau système d'impression et de photocopie. Il est jugé trop complexe à appréhender. Il ne répond pas à tous les besoins (types de document à imprimer limitée, modalités de paiement, difficultés à l'impression à distance) Plusieurs préconisent un retour à l'ancien système.	24
	Informatique	Critique le matériel informatique et les logiciels disponibles. Les critiques portent sur le nombre de postes et surtout sur leur vétusté avec des ordinateurs trop lents et souvent en panne. Des critiques sur les logiciels : le système d'exploitation trop ancien, l'impossibilité de disposer du pack office ou de lire des pdf. Ou encore sur les usages : pas de possibilité de brancher de clef USB, pas de possibilité de supprimer des fichiers stockés.	24
	Distributeur	Demande l'installation de distributeurs (café ou sucreries), de fontaines à eau ou l'ouverture d'une cafétéria	11
	Confort	Les installations sont jugées inconfortables. Les propositions sont alors diverses: canapé, coin sieste, fauteuil etc.	7
	Vol	S'inquiète pour ses affaires personnelles et les cas de vol.	1
Numérique	Ress ligne	Critique la qualité ou la quantité de l'offre de ressources en ligne. Propose dans certains cas d'adopter d'autres catalogues de ressources documentaires numériques.	18
	Site	Critique le site internet de la bibliothèque pour moitié des problématiques d'ergonomie pour l'autre de difficultés de référencement.	5
	Newsletter	Aimerait recevoir une lettre d'information contenant les dernières acquisitions de la BU	1
Orientation et renseignements	Accueil	Critique la qualité de l'accueil par le personnel des BU. Cela peut concerner les règles de politesse ou d'aimabilité. D'autres critiques portent sur la qualité des réponses, l'investissement pour fournir une réponse jugée adéquate	23
	Entree	Trouve que la signalétique d'accueil ou de sortie pourrait être améliorée.	6
	Recherche BU	Rencontre des difficultés pour trouver ou emprunter un ouvrage. Souhaiterait pouvoir emprunter davantage d'ouvrage, ne comprend pas les règles d'interdiction d'emprunts ou encore ne trouve pas un ouvrage en rayon car il était mal rangé ou indisponible.	4
	Parking	Rencontre des difficultés pour garer sa voiture jusqu'à 22h quand le parking étudiant ferme (spécifique au site des Cerclades)	2
Proposition	Conseil_livre	Détaille des ouvrages ou revues à acquérir ou abonnement à souscrire en fonction souvent de la filière d'études	45
	Veleda	Souhaiterait trouver à disposition un tableau dans les salles collectives et pouvoir emprunter des feutres/craies.	43
	Conseil_logiciel	Détaille des logiciels à installer, souvent de la filière d'études	5
	Bibliographie	Propose de systématiser la correspondance entre la bibliographie de l'enseignant.e et celle disponible à la BU	4
	Retour	Propose la mise en place de "boite de retour" afin de rendre les ouvrages empruntés en dehors des heures d'ouverture de la BU (public en stage, en apprentissage ou finissant les cours en soirée)	4
	Avertisseur	Propose l'installation d'un avertisseur pour prévenir des retards en amont de la date limite pour rendre un ouvrage.	3
	Proposer ouvrages	Propose de mettre en place un service de rédaction de fiches de lecture conseillée ou coup de cœur	2
	Interaction	Souhaiterait davantage d'interactions entre les enseignant.e.s et la BU tels que des projets pédagogiques.	2
	Accessibilité	Accès aux personnes à mobilité réduite difficile (table trop haute)	1
	Rencontre	Organiser des rencontres entre professionnel et étudiant	1
	Machine	Souhaiterait disposer de machines pour l'enregistrement d'ouvrages (emprunt ou rendu)	1