

ENQUÊTE DES BU 2020/2021

Résultats

La 2^{ème} édition de l'enquête des BU s'est tenue du 1^{er} au 20 décembre 2020 dans les 6 bibliothèques universitaires de l'UVSQ.

Quelques mots sur l'enquête :

Réalisée en interne avec l'outil Limesurvey, cette enquête remplit deux objectifs principaux :

connaître la satisfaction des usagers et recueillir leurs remarques et suggestions.

Elle s'adresse à l'ensemble de la communauté universitaire, les lecteurs extérieurs inscrits et les visiteurs non inscrits.



Le questionnaire invite le répondant à évaluer la qualité de la bibliothèque :

les conditions d'accueil (horaires, propreté, disponibilité des espaces de travail...)

les services documentaires (offre documentaire, PEB, assistance du personnel, durée d'emprunt...)

les services spécifiques de chaque bibliothèque

les services complémentaires (offre culturelle, réseaux sociaux, communication...).

Ces quatre thématiques sont déclinées en une dizaine d'items pour lesquels le répondant doit attribuer une note sur une échelle de 1 à 7 :

1= minimum, 7 = maximum.

Le questionnaire est personnalisé et adapté en fonction de la bibliothèque et du type de public.

Il se conclut par deux questions générales : l'évaluation de la satisfaction globale et l'évaluation de la probabilité à recommander la bibliothèque.

Tout au long du questionnaire, le répondant peut laisser un commentaire libre. Les résultats sont anonymisés. L'analyse des résultats a été réalisée en interne.



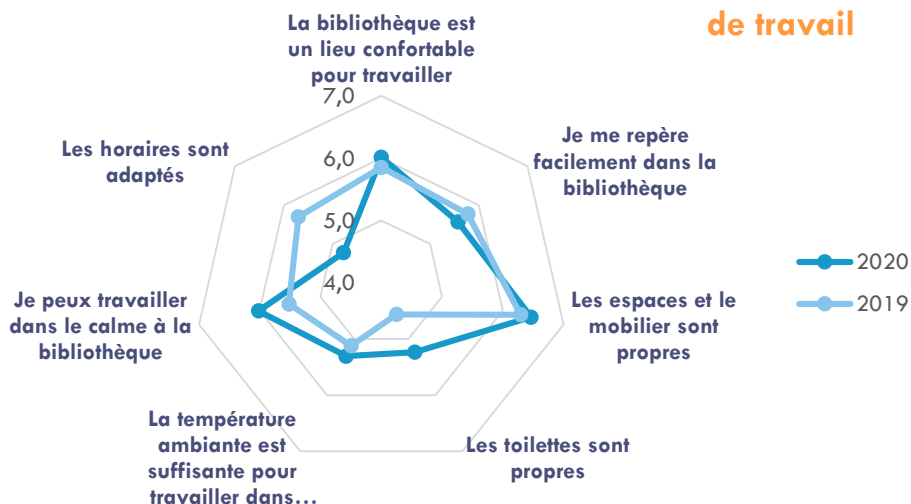
Parole d'étudiant, 6^{ème} année en santé

Merci pour tout ce que vous avez fait pour maintenir les BU ouvertes pendant le confinement !!

Les BU sont heureuses de constater une amélioration sur **la propreté et le confort** (thermique et sonore) qui constituent les premières préoccupations des étudiants. Le nouveau contrat de nettoyage a été l'occasion d'apporter une attention particulière à la **propreté des toilettes** (ajout de feuilles d'émargement par exemple). La DPIE a procédé au **réglage de la ventilation** au-dessus des places de travail de la BU St-Quentin. Précisons également que la baisse de fréquentation des BU en 2020 n'est pas étrangère à cette amélioration du ressenti.

Les étudiants expriment des difficultés pour **se repérer dans les espaces des BU** St-Quentin et Versailles. En effet, la réouverture des BU n'a été rendue possible qu'avec la mise en place du système de réservation des places de travail qui sont dorénavant numérotées et attribuées nominativement. Pour aider à l'orientation, les BU mettent à disposition **un plan des places de travail** à l'accueil de la BU.

L'environnement de travail



Les étudiants sont moins satisfaits des **horaires** en 2020. Ceci s'explique par le **contexte de crise sanitaire** qui a contraint les BU à fermer du 15 mars au 1^{er} septembre puis à restreindre leurs horaires d'ouverture en raison notamment du couvre-feu.

La BU Boulogne (hôpital Ambroise Paré) ouvre dès 7h30 depuis le 17 février avec la présence de vacataires-étudiants. On espère que 2021 permettra un retour à des horaires habituels.

Parole d'étudiant, fréquentant la BU St-Quentin

La wifi est très faible dans les salles de réunion, impossible d'y travailler en ligne

Les étudiants ont plus facilement accès à une **place de travail** dans la bibliothèque en 2020, ce qui s'explique par la baisse de fréquentation due à la crise sanitaire. La disponibilité des **salles de travail en groupe** reste d'après eux insuffisante.

Ce constat conforte la DBIST dans sa volonté depuis plusieurs années d'**augmenter le nombre de places de travail individuelle / en groupe** : à St-Quentin par la création d'un espace d'innovation pédagogique, à Boulogne début 2021 grâce à une collaboration avec l'hôpital, à Vélizy par une 3^{ème} salle de travail (en projet), à Versailles par la transformation d'anciens copyshops en carrels (en projet) et le réaménagement d'un plateau (en projet).

Services et accompagnement



Les étudiants continuent à saluer **la qualité de l'accueil et de l'accompagnement** dont ils bénéficient dans les BU : aide dans leurs recherches et l'utilisation des services, disponibilité des agents, formation à la recherche documentaire.

L'équipement informatique est un enjeu de taille à l'heure où les enseignements se dématérialisent : Versailles a ainsi renouvelé quelques écrans en 2020 et élargit le parc d'ordinateurs portables avec le concours de l'UFR des Sciences.

Le ressenti des étudiants sur **la wifi et le service d'impression** n'a pas progressé cette année. Pour les aider, la BU met à leur disposition un mode d'emploi pour imprimer. De plus, la DSI prévoit l'installation de nouvelles bornes wifi sur 2021. Une bonne connexion est devenue encore plus essentielle pour le suivi des cours majoritairement en distanciel.

Parole d'étudiant, BU St-Quentin

Je sais que c'est difficile dans ce contexte sanitaire particulier mais les horaires de la bibliothèque sont vraiment trop restreints

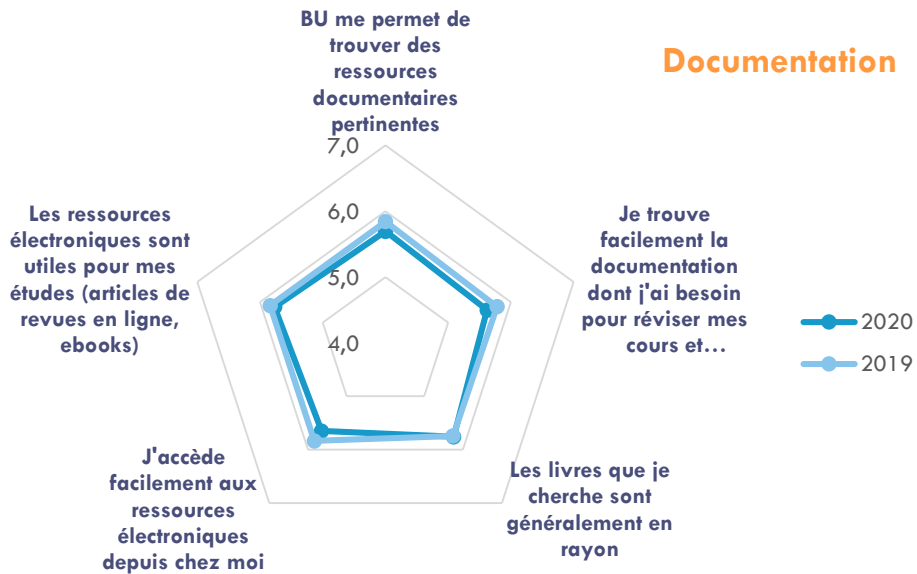
Réponse de la BU

La crise sanitaire a contraint la BU à réduire ses horaires d'ouverture. Ouverte de 10h à 16h d'octobre à décembre 2020, elle a pu élargir ses horaires de 9h à 17h depuis janvier 2021 et espère être en mesure de recouvrer ses horaires habituels au plus tôt.

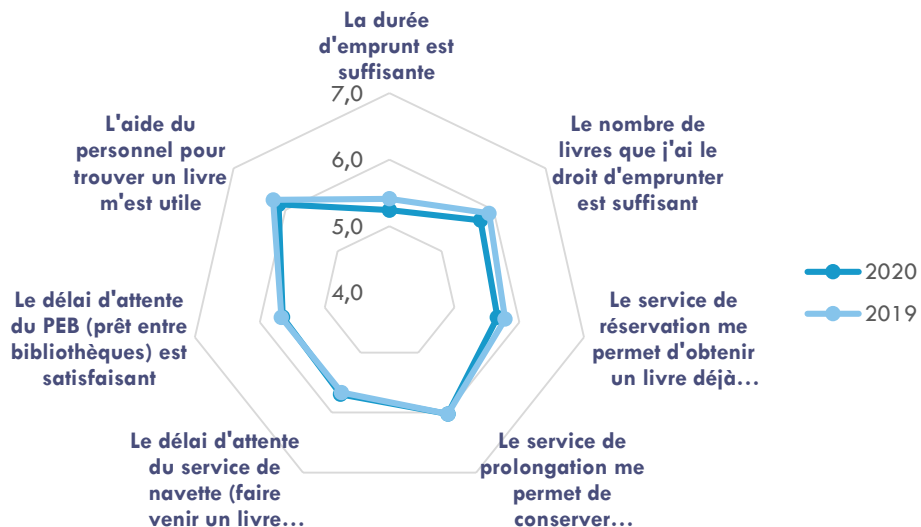
Même s'il reste toujours une marge d'amélioration, le ressenti général des étudiants sur **l'accès à la documentation** est satisfaisant.

Dans les commentaires, plusieurs expriment le souhait de **voir l'offre de ressources en ligne s'étoffer** (ebooks). Dans le contexte actuel, la BU met particulièrement l'accent sur la **valorisation des ressources** documentaires numériques.

Documentation

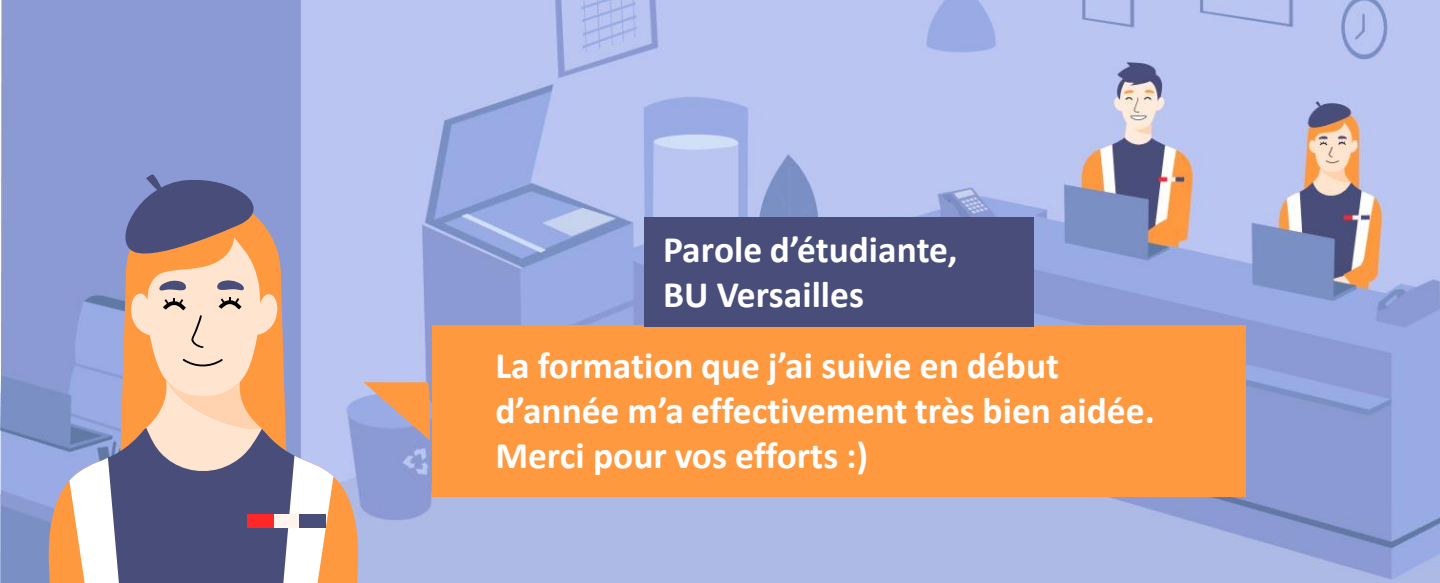


Services afférents à la documentation



Les services de **navette, du PEB, de la prolongation et de la réservation** satisfont la majorité des étudiants.

On remarque une baisse de la satisfaction sur **les modalités de prêt** (nombre de livres, durée d'emprunt) qui est liée aux confinements de 2020. La BU a fait preuve de bienveillance avec les retards en prolongeant à plusieurs reprises les prêts et permet depuis 2021 le retour de livres empruntés dans d'autres BU (dispositif national « Prêt de chez moi »).

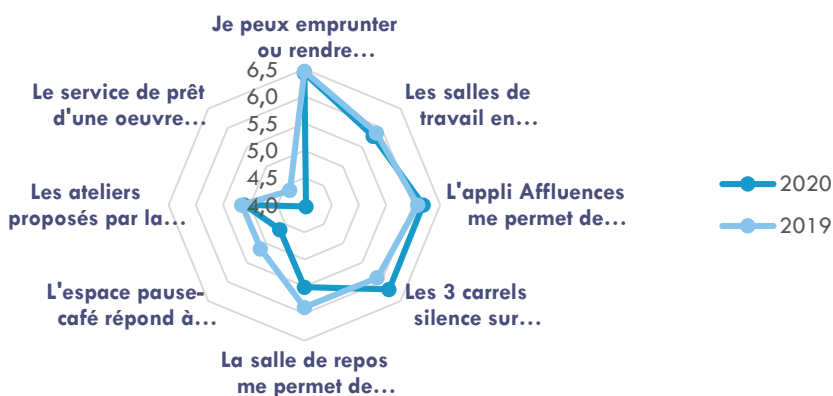


Parole d'étudiante,
BU Versailles

La formation que j'ai suivie en début d'année m'a effectivement très bien aidée. Merci pour vos efforts :)

Services spécifiques de la BU St-Quentin

Le **service de prêt-retour à l'automate** n'a plus à prouver son utilité : il est devenu indispensable pour les usagers qui gagnent ainsi en autonomie.



La BU St-Quentin est très appréciée pour la **qualité de ses espaces de travail** et leur adaptation aux besoins des étudiants : salles de travail en groupes, carrels silence sur réservation.

La **salle de repos** a rencontré très vite un vif succès. Le contexte sanitaire 2020 a obligé la BU à la fermer. Tout comme **l'espace pause-café**, ce qui explique la baisse de satisfaction.

La BU St-Quentin collabore avec le service Orientation professionnelle pour l'organisation d'ateliers CV et LM. Elle compte sur son **nouvel espace d'innovation pédagogique**, le Cube, pour proposer d'autres ateliers lorsque le contexte sanitaire le permettra.

Le **service de prêt d'œuvres d'art** géré par une association étudiante peine à trouver son public étudiant, car le service est payant. Sa valorisation n'a pas été facilitée par le contexte sanitaire et le bureau de l'association étudiante peu présent sur site.

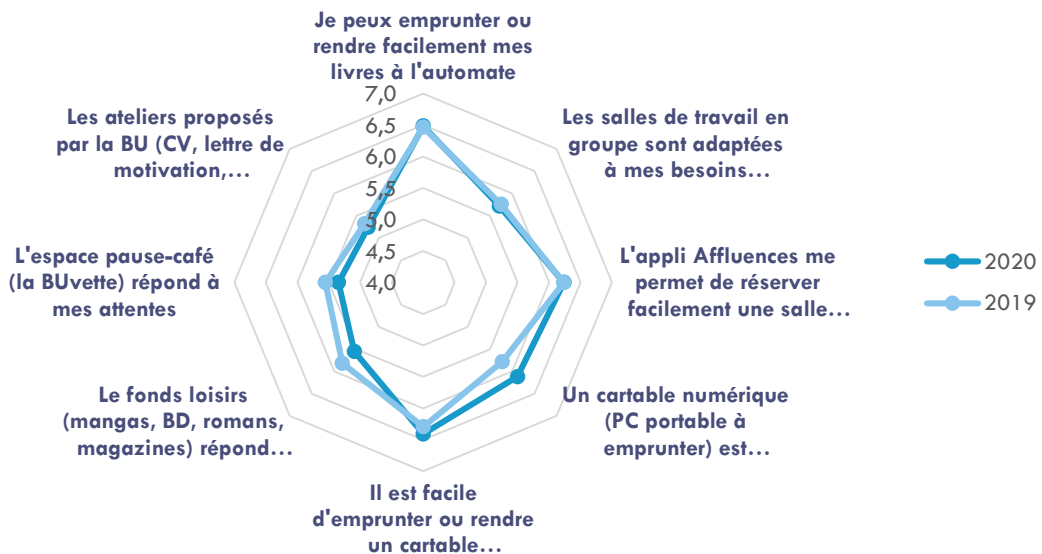
Parole d'étudiante en
2^{ème} année, BU Vélizy

J'aimerais pouvoir payer mes impressions
avec ma carte bancaire

Réponse
de la BU Vélizy

De nouvelles modalités de paiement sont à
l'étude.

Services spécifiques de la BU Versailles



Les publics de la BU Versailles aiment réserver une salle, emprunter et rendre leurs livres ou cartables numériques, de manière autonome, ce que permettent **l'application Affluences, les automates et la matrice. La disponibilité des cartables numériques** est meilleure en 2020, sûrement en raison d'une plus faible fréquentation.

Le contexte pandémique de 2020 explique certainement la baisse de satisfaction à l'égard de **l'espace pause-café** (inaccessible).

Les étudiants sont nombreux à réclamer davantage **d'espaces de travail en groupe**, d'ordinaire très saturés. Ils regrettent leur mauvaise insonorisation.

Ils sont également plusieurs à regretter la pauvreté du **fonds loisirs**, le budget ne permettant pas de le renouveler.

La BU collabore avec le service Orientation professionnelle pour **l'organisation d'ateliers CV et LM.**

La BU me manque, les tables avec petites lumières me manquent, ne nous enlevez pas la BU et si possible remettez les anciens horaires.

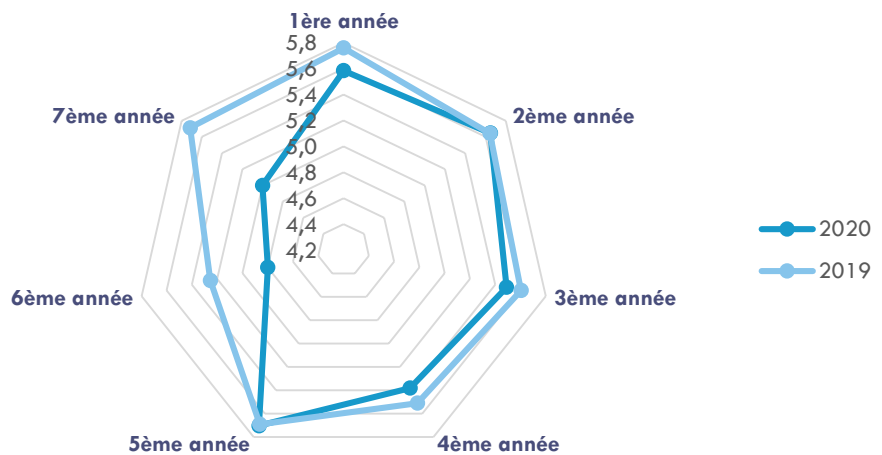


Satisfaction des étudiants toutes BU confondues

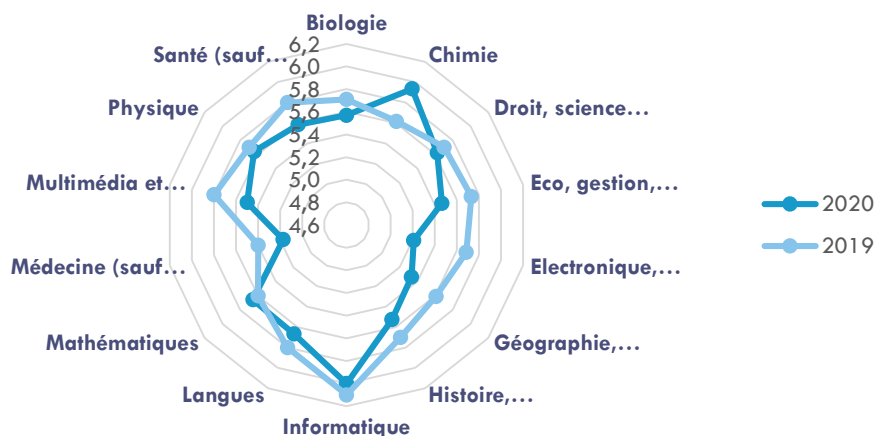
Malgré le contexte pandémique qui a obligé les BU à fermer quelques mois avant de rouvrir en septembre avec des horaires réduits et un service diminué, les étudiants de licence et de master n'ont pas pénalisé les BU : leur satisfaction globale n'a baissé au maximum que de 0,2 point. Ils sont nombreux à saluer la **grande disponibilité des bibliothécaires, y compris à distance**, les efforts fournis pour rouvrir les services dès que cela a été possible.

Les étudiants en 6^{ème} et 7^{ème} année et ceux en SHS et en médecine ont été **plus impactés par les nouvelles modalités d'accès à la BU** instaurées dans le contexte sanitaire (horaires réduits, impératif de la réservation, fermeture des BU St-Quentin et Boulogne le samedi). Toutefois, l'effectif de répondants concernés n'est pas assez représentatif pour en tirer des conclusions.

Satisfaction globale



Satisfaction globale



Parole d'étudiante, BU St-Quentin

Etant donné que j'ai utilisé les services de la bibliothèque en ligne, il y a plein de chose que je ne connais pas sur place, mais le service en ligne est au top.

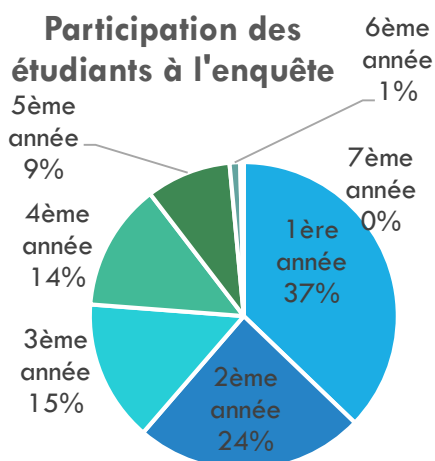


604 étudiants de l'UVSQ ont répondu à l'édition 2020/2021 de l'enquête de satisfaction des BU (2834 pour l'édition 2019/2020). Cette baisse de la participation est fortement liée au contexte très particulier de l'année 2020. De plus, la 1^{ère} édition avait bénéficié d'une campagne de communication exceptionnelle avec des lots à gagner, un spectacle et la collaboration d'une association étudiante, des interviews d'étudiants et du démarchage dans et hors BU.

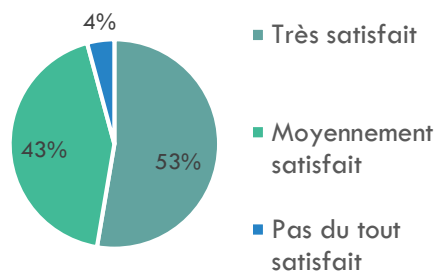
Focus sur les étudiants fréquentant la BU St-Quentin

En 2020, **269 étudiants** fréquentant la BU St-Quentin ont répondu à l'enquête (1523 en 2019).

Les étudiants très satisfaits sont moins nombreux que dans l'édition précédente (53% contre 66% en 2019/2020)



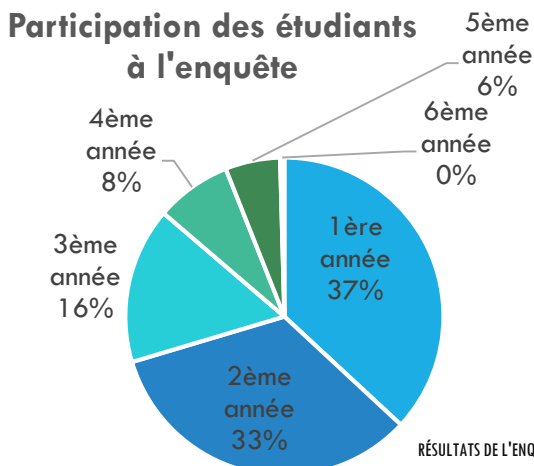
Satisfaction des étudiants



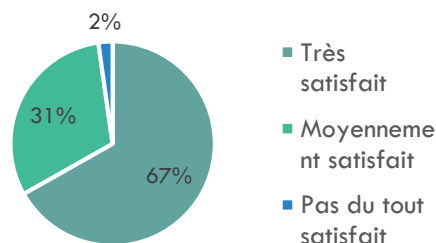
Focus sur les étudiants fréquentant la BU Versailles

En 2020, **233 étudiants** fréquentant la BU Versailles ont répondu à l'enquête (864 en 2019).

La satisfaction des étudiants est similaire à celle de l'édition précédente, à 1% près, en faveur de la BU.



Satisfaction des étudiants



Etudiant en LP, BU Rambouillet

La formation en ligne est très intéressante et riche en information, cela donne envie de s'intéresser à des ressources plus complètes.

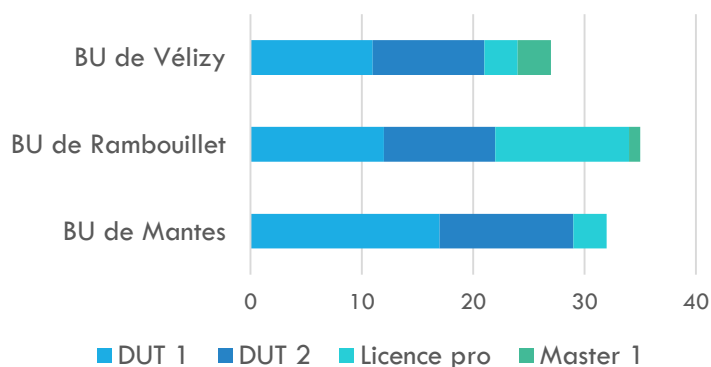
Focus sur les étudiants fréquentant les BU des IUT

En 2020, il a été plus difficile de toucher les étudiants des IUT sur la période de l'enquête, les campus étant en partie désertés avec le passage aux cours en distanciel. De plus, beaucoup d'entre eux ne consultent que rarement leur boîte mail institutionnelle UVSQ.

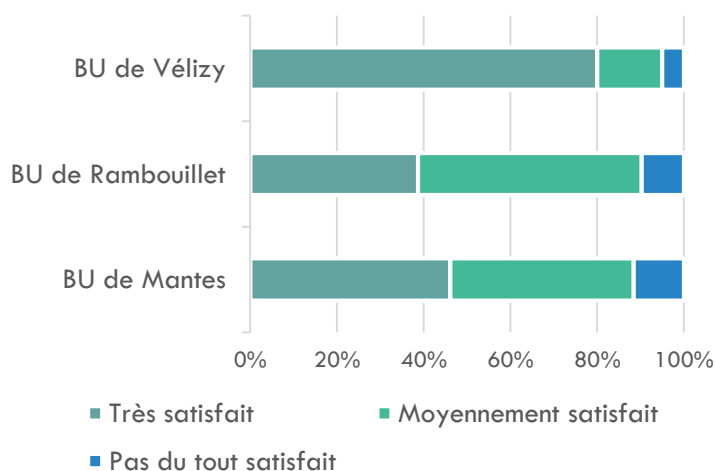
Malgré le contexte, la satisfaction des étudiants s'est améliorée **sur la BU Vélizy avec 80% de très satisfaits.**

Comme pour la BU St-Quentin, les "très satisfaits" sur Rambouillet et Mantes sont moins nombreux qu'ils ne l'étaient lors de la 1^{ère} édition. Le **contexte sanitaire** est certainement en cause. Compte tenu du faible taux de participation, il faudra attendre la 3^{ème} édition de l'enquête pour interpréter ces résultats.

Participation des étudiants à l'enquête



Satisfaction des étudiants



Parole d'enseignant, ISM

Les formations organisées sur les bases de données et Zotero sont très appréciées par les étudiants surtout en vue de leur mémoire de fin d'année.



Focus sur les enseignants-chercheurs

En 2020, les BU ont recueilli l'avis de **30 enseignants-chercheurs**, ce qui reste peu au regard de l'effectif global (sur 556 enseignants-chercheurs UVSQ). La grande campagne de communication en 2019 avait permis d'atteindre 10% de participation avec 56 répondants lors de la 1^{ère} édition d'enquête. **Toucher les enseignants-chercheurs est un véritable défi** qui exige de leur adresser des mailings personnalisés, un travail chronophage que les BU ne peuvent mener chaque année.

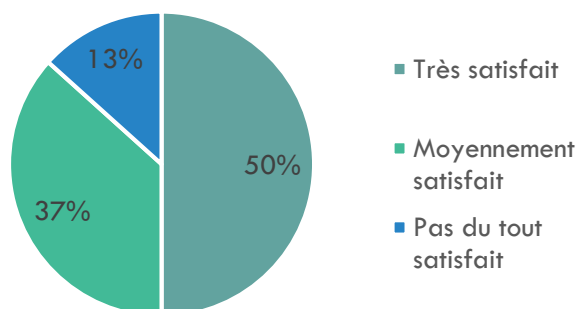
Toutefois, la répartition par composante est satisfaisante et nous pouvons compter sur la bonne implication des répondants qui ont laissé **26 commentaires libres**.

La satisfaction des enseignants-chercheurs connaît une baisse : 50% au lieu de 73% en 2019 se disent très satisfaits et 13% au lieu de 3% très insatisfaits. Une attention particulière sera portée sur la prochaine édition de l'enquête et sur l'analyse des commentaires.

Soulignons également qu'une enquête comporte des biais : les moins satisfaits s'expriment toujours plus que les satisfaits.

Composante	Nb de répondants
IECI	6
UFR Sc Sociales	6
UFR Sciences	6
ISM-UVSQ	3
IUT	3
UFR DSP	2
UFR Santé	2
Extérieur	1
OVSQ	1
Total	30

Satisfaction des enseignants-chercheurs



Analyse des commentaires libres des enseignants-chercheurs

VOS ATTENTES

NOS RÉPONSES

THEME : LA DOCUMENTATION

IECI	L'offre de ressources électroniques pourrait être élargie pour accueillir davantage de portails comme Hathitrust par exemple.	Nous transmettons votre demande au service en charge de la bibliothèque numérique, qui l'étudiera en fonction des possibilités budgétaires et des contraintes techniques liées aux accès.
ISM	L'accès aux revues électronique est devenu, depuis les modifications intervenues cette année, très difficile. Les modalités de recherche sont difficiles et peu pratiques (peut être est-ce dû au manque de familiarité avec les outils de recherche). Beaucoup de revues sont maintenant en accès réduit ou payant. Je consulte environ cent à deux cents articles par an pour mon travail de recherche et je n'ai maintenant plus accès à toutes les revues dont j'ai besoin pour travailler. C'est un sérieux problème pour moi.	Le catalogue Focus est une interface commune aux établissements Paris-Saclay, c'est pourquoi vous n'avez pas forcément accès à l'intégralité des ressources signalées. En effet, chaque établissement paie actuellement ses accès aux abonnements numériques en fonction du nombre de ses utilisateurs potentiels. Afin de chercher uniquement parmi les ressources UVSQ, nous invitons à utiliser l'interface FOCUS UVSQ www.bib.uvsq.fr . Notre mission est d'adapter l'offre à vos besoins de chercheur, dans la mesure de nos possibilités budgétaires et contraintes techniques. Ainsi, nous vous invitons à faire part de vos demandes à la responsable de la bibliothèque numérique : dorothee.pain@uvsq.fr
ISM	Pour mes étudiants, je trouve que la BU offre les ressources nécessaires à leur études. J'avais le même avis au sujet des ressources que vous offriez pour mon activité de recherche jusqu'à récemment, mais ce n'est plus du tout le cas. L'accès aux revues électroniques est inconfortable, réduit, et souvent payant, Cela devient un réel problème pour mon travail de recherche.	Les BU de Paris-Saclay fonctionnent bien avec Shibboleth mais le problème est plus complexe. Le portail documentaire mutualisé de Paris-Saclay signale l'ensemble des ressources mais les membres des différents établissements n'ont pas forcément accès aux mêmes bases (en texte intégral). Deux causes à cela : juridique, les établissements n'étant pas encore fusionnés, chaque établissement paie ses accès en fonction du nombre de ses utilisateurs potentiels ; technique, les accès se font à partir de l'annuaire des étudiants et personnels de chaque université. Chacun a donc accès aux bases auxquelles son établissement de rattachement est abonné, même si elles sont toutes signalées dans l'outil commun.
SANTE	Étant enseignant et sans présence physique sur les lieux, je ne me sers que de la BU en ligne. Je regrette que la BU, en fait l'UVSQ ou Paris-Saclay, ne soit pas membre des organisations Athens ou Shibboleth qui élargissent l'accès en ligne	Nous comprenons que ces éléments génèrent de l'inconfort et de l'incompréhension. Ces aspects sont en cours de traitement par les services concernés dans les différents établissements. A ce jour, afin de chercher uniquement parmi les ressources auxquelles vous avez accès, le mieux est de passer par l'instance UVSQ du portail www.bib.uvsq.fr
IECI	Un accès complet à JSTOR !	Nous transmettons votre demande au service en charge de la bibliothèque numérique, qui l'étudiera en fonction des possibilités budgétaires.

Analyse des commentaires libres des enseignants-chercheurs

VOS ATTENTES

NOS RÉPONSES

THEME : LA DOCUMENTATION

SANTÉ	<p>L'accès en ligne aux revues qui me sont indispensables (revues médicales) est franchement non convivial ; il est très compliqué d'accéder à l'article recherché quand il est disponible car il manque de nombreuses revues importantes. Donc vraiment pas du tout satisfaisant. Il faudrait, soit revoir complètement l'interface interne, soit mettre en ligne un tutoriel (peut-être ne suis-je pas la bonne procédure?)</p>	<p>Le signalement des ressources numériques dans le catalogue FOCUS dépend du paramétrage des éditeurs. Pour une recherche plus exhaustive, nous vous conseillons de compléter vos recherches sur FOCUS par une recherche directe dans les bases documentaires : accès via la Bibliothèque numérique sur le site web des BU www.bib.uvsq.fr. N'hésitez pas à nous suggérer des ressources numériques : dorothee.pain@uvsq.fr. Une aide est à votre disposition sur le site web des BU : https://www.bib.uvsq.fr/comment-trouver-un-livre-une-revue-un-article-ou-un-ebook. Pour une aide personnalisée, vous pouvez aussi prendre rdv avec un bibliothécaire.</p>
IECI	<p>Je crois que la BU n'est plus abonnée aux versions papier des revues littéraires qui m'intéressent et que je souhaiterais feuilleter quand j'ai un moment de libre. Donc, je n'ai pas de raison de passer à la BU.</p>	<p>Nous regrettons que vous ne trouviez plus les revues qui vous intéressaient. Cependant, la baisse de la consultation des revues imprimées et l'augmentation des pratiques de consultation des revues numériques nous ont conduit à rationaliser l'offre en vue de maîtriser les dépenses et ne pas dupliquer les coûts.</p>

THEME : SERVICES AUX CHERCHEURS

IECI	<p>Open Access : déjà trop de français ! Dès qu'un intitulé est en français, je refuse de lire ou jette le message.</p>	<p>Effectivement parfois nous nous laissons emporter par le côté international du mouvement de la science ouverte. Mais, le plus souvent, nous essayons d'être vigilants et nous le serons encore plus suite à votre remarque.</p>
ISM	<p>Open Access et Hal me semblent prendre un intérêt particulier du fait de la nécessité de créer des supports de cours diffusables pour les cours à distance. Une information plus précise à ce sujet serait utile pour moi ; peut être aussi pour certains de mes collègues. Il me semble que vous allez intervenir à ce sujet dans le cadre de mon labo de recherche en fin d'année ; élargir un peu le sujet à l'enseignement serait intéressant, à mon avis.</p>	<p>En effet, nous proposons des interventions personnalisées et adaptées pour appuyer la démarche Science ouverte, que cela soit pour la recherche ou l'enseignement, en distanciel, avec une thématique et une durée à déterminer en fonction de vos besoins, sous forme d'ateliers en ligne (dépôt HAL, création IdHAL...) ou en intervention plus magistrale. Contactez-nous : hal.bib@uvsq.fr</p>
DSP	<p>Plus de jours et horaires pour les formations web !</p>	<p>Nous nous adaptons à vos contraintes et nous pouvons tout à fait vous proposer une intervention personnalisée et adaptée pour appuyer votre démarche Science ouverte. Que cela soit en distanciel, avec une thématique et une durée à déterminer en fonction de vos besoins, sous forme d'ateliers en ligne (dépôt HAL, création IdHAL...) ou en intervention plus magistrale. Pour cela, n'hésitez pas à contacter l'équipe HAL UVSQ à l'adresse : hal.bib@uvsq.fr</p>

Analyse des commentaires libres des enseignants-chercheurs

VOS ATTENTES

NOS RÉPONSES

THEME : ESPACES ET FORMATIONS

IECI	j'ai marqué 4 pour la première question car je voudrais un lieu plutôt pour les enseignants dans la biblio. Je trouve le bâtiment vraiment joli mais c'est un peu difficile de naviguer.	La signalétique actuelle va être complétée fin 2021. C'est vrai qu'il n'existe pas de zones réservées aux enseignants mais nous pouvons mettre à votre disposition l'auditorium ou le Cube, salle de pédagogie interactive, sur demande et en fonction de la disponibilité et des thématiques à construire avec vous.
IECI	J'ai oublié de suggérer d'avoir plus des lieux pour 'meet-up groups'. Je suis une prof d'anglais et je voudrais (après Covid) lancer des 'chat groups' en anglais. Les salles de conférences sont un peu stériles en ambiance malheureusement.	C'est une bonne idée que nous pouvons creuser avec vous. Contactez-nous afin d'évaluer ensemble la faisabilité d'intégrer votre projet dans notre espace Le Cube : lecube.bib@uvsq.fr
SCIENCES	Personnellement je trouve que les formations à la recherche documentaire sont trop généralistes et en conséquence non pertinentes pour les formations dont je m'occupe. Je ne demande plus de sessions pour les étudiants (LPro et DU international).	L'équipe des bibliothécaires est à votre écoute et à votre disposition pour élaborer des formations sur mesure suivant vos demandes et les besoins de vos étudiants. Pour cela, nous vous invitons à nous contacter via l'alias formations.documentaires.bib@uvsq.fr
SCIENCES	Suggestion : faire des événements "festifs" pour nous inciter à revenir à la bibliothèque.	On peut espérer que la programmation culturelle ainsi que l'accueil de colloques au sein des BU redémarrent courant 2021 ou pour la rentrée de sept 2021 !

THEME : SERVICES ET ACCUEIL

SCIENCES	J'ai eu des remarques désobligeantes d'une des personnes de l'accueil sur le fait que je rendais mes livres trop tard. Certes je le reconnais, mais il n'est pas nécessaire d'être sarcastique sur le sujet. Cette personne ne connaît pas mes contraintes professionnelles.	Il est toujours possible d'adapter nos règles de prêt et de retour des documents en fonction des contraintes de nos publics, étudiants comme enseignants. Nous le rappelons régulièrement à nos équipes. Vous pouvez aussi nous contacter par mail (busv.bib@uvsq.fr) pour exposer vos besoins et nous tenterons toujours de trouver une solution ponctuelle.
DSP	Les enseignants-chercheurs ne bénéficient pas suffisamment d'un traitement spécifique. Lors du confinement, le processus de réservation de place était ubuesque : l'enseignant chercheur ne pouvant réserver une place via la plateforme et le personnel de la bibliothèque établissant une priorité pour les étudiants sur le personnel universitaire, alors que la BU était quasi-vide.	L'accès aux BU a été réservé aux étudiants et aux enseignants de l'UVSQ. La configuration technique de la plateforme nous a obligés à privilégier la réservation en ligne pour les étudiants. Mais tous les enseignants chercheurs de l'UVSQ peuvent se présenter à l'entrée de chaque BU et demander à réserver une place de travail : il y aura toujours de la place pour eux !

Les coups de cœur des enseignants-chercheurs



Composante	Coups de cœur d'enseignant-chercheurs
ISM	Vous n'hésitez jamais à acquérir les suggestions que je vous soumetts ; ce qui fait que les livres sont toujours au cœur de l'actualité et des nouveautés ; que la BU est très riche pour que nous-mêmes ou les étudiants aient accès à des ouvrages de qualité.
ISM	Les formations organisées sur les bases de données et Zotero sont très appréciées par les étudiants surtout en vue de leur mémoire de fin d'année. De plus, la bibliothèque est « belle » et lumineuse, ce qui est un élément attractif selon moi.
ISM	Je vous remercie de nous avoir consultés.
EXTERIEUR	Merci pour cette belle bibliothèque très bien fournie et dont le personnel est très sympathique.
EXTERIEUR	Dans ce questionnaire, j'ai appris que vous proposez plusieurs services qui peuvent m'être bien utiles. Je reviendrai vers vous afin d'en savoir davantage. Cordialement et merci.
OVSQ	Personnel sur place (BU Versailles) bienveillant et accueillant.
OVSQ	Pour la recherche, c'est surtout l'accès aux bases de données qui est intéressante (ex Scopus)
SANTE	C'est bien, continuez (comme disait MacMahon)

Analyse des commentaires libres des étudiants – BU St-Quentin

VOS ATTENTES

NOS RÉPONSES

Thématique	Commentaire	Réponse de la BU
Horaires	<ul style="list-style-type: none"> - un retour aux horaires normaux ou un élargissement des horaires et une réouverture le samedi - une ouverture le dimanche matin 	<p>-La crise sanitaire a contraint la BU à réduire ses horaires d'ouverture. Ouverte de 10h à 16h d'octobre à décembre 2020, elle a pu élargir ses horaires de 9h à 17h depuis janvier 2021 et espère être en mesure de recouvrer ses horaires habituels au plus tôt. Nous préférons rester prudent quant à une ouverture le samedi. Et il n'est pas prévu d'ouvrir la BU le dimanche.</p>
Documentation et services documentaires	<ul style="list-style-type: none"> - emprunter autant de temps que nécessaire (2) - pouvoir emprunter plus de documents en master (4) - plus de doc sur l'histoire de la Caraïbe, sur Haïti - plus de livres de référence en kiné (cf commentaire ligne 91) - un accès facilité aux ressources numériques (cf ligne 92) - des livres juridiques plus récents (cf ligne 93) - pouvoir consulter des livres de chez soi (2) 	<p>Les politiques de prêt sont harmonisées pour l'ensemble des bibliothèques de l'Université-Paris-Saclay Vous pouvez prolonger vos prêts pour une durée de 15 jours Des ebooks sont consultables en ligne depuis chez vous mais ne recouvrent pas la totalité des ouvrages Vous pouvez envoyer toutes vos suggestions d'acquisition sur les formulaires en ligne https://www.bib.uvsq.fr/suggerer-un-achat</p>
Conditions thermiques	<ul style="list-style-type: none"> - de meilleures conditions thermiques 	<p>La température minimale requise est de 20 °C et est respectée par la société de maintenance. De plus, quand on ne bouge pas de la journée, la température ressentie est plus faible que la température réelle.</p>
Mesures, conditions liées à la situation sanitaire	<ul style="list-style-type: none"> - pouvoir réserver une place plus rapidement - pouvoir travailler en groupe à nouveau - un meilleur respect du port du masque par certains étudiants - recevoir plus systématiquement le mail de confirmation de réservation - une meilleure surveillance des espaces pour vérifier le respect du port du masque, l'utilisation et la réservation des salles de travail 	
Equipement, Matériel, Services autres que documentaires	<ul style="list-style-type: none"> - des chaises plus confortables - des tableaux plus grands dans les salles - un amortisseur sur une des portes empruntées par le personnel (trop bruyante) - des tarifs d'impression moins élevés - un site web version mobile plus rapide - la réouverture de l'espace café (2) 	<p>L'espace café est maintenu fermé pour éviter les attroupements dans le hall et devant la BU. Mais aussi pour limiter les circulations de personnes.</p>

Analyse des commentaires libres des étudiants – BU St-Quentin

VOS ATTENTES

NOS RÉPONSES

Thématique	Commentaire	Réponse de la BU
Wifi	<ul style="list-style-type: none"> - un wifi plus stable - une meilleure couverture wifi (art, socio au 1er, dvpt durable au 2ème, salles de travail) 	
Orientation dans la BU	<ul style="list-style-type: none"> - une aide pour se repérer dans la BU 	Une signalétique intermédiaire dans les étages est en cours de réflexion pour un aménagement prévu d'ici la rentrée de septembre 2021
Bruit	<ul style="list-style-type: none"> - des espaces mieux insonorisés (carrels) - un meilleur respect du silence par les étudiants (en éco-gestion, 2ème étage) - plus d'aide du personnel pour faire respecter le silence 	La présence de mezzanines favorise la propagation du bruit entre les niveaux. Idem pour les carrels, sans plafond mais en principe, occupés par une seule personne à la fois. Nous sommes bien conscients que ces choix architecturaux ne facilitent pas les usages actuels. A vous de choisir votre place en fonction du zonage mis en place
Toilettes	<ul style="list-style-type: none"> - des toilettes au 2ème étage - un meilleur respect de la propreté des toilettes par certains étudiants - un meilleur approvisionnement en savon et serviettes 	Il n'est pas possible d'installer des toilettes au 2ème étage. Nous travaillons depuis janvier 2021 avec un nouveau prestataire pour le ménage et nous avons bien insisté sur la propreté des toilettes. De nouveaux distributeurs de savon viennent d'être installés
Accueil, accompagnement, renseignement, formation	<ul style="list-style-type: none"> - une visite de rentrée - plus de formation à Zotero - un accueil plus chaleureux 	<p>Nous espérons qu'à la rentrée universitaire en septembre 2021, nous pourrons reprendre nos visites-accueil de rentrée. Si vous avez besoin d'une formation à Zotéro, n'hésitez pas à prendre un RV avec 1 bibliothécaire pour une visite personnalisée !</p> <p>Le personnel est sensibilisé régulièrement aux pratiques de l'accueil</p>



Je pense que le personnel de la BU fait un excellent travail pour accompagner les étudiants. Ils sont toujours disponibles

Analyse des commentaires libres des étudiants – BU Versailles



VOS ATTENTES

NOS RÉPONSES

Thématique	Commentaire	Réponse de la BU
Horaires	<ul style="list-style-type: none"> - un retour aux horaires normaux - une ouverture le samedi 	<p>-La crise sanitaire a contraint la BU à réduire ses horaires d'ouverture. Ouverte de 10h à 16h d'octobre à décembre 2020, elle a pu élargir ses horaires de 9h à 17h depuis janvier 2021 et espère être en mesure de recouvrer ses horaires habituels au plus tôt.</p> <p>-Le campus des sciences étant fermé le samedi, la BU n'est pas en mesure d'ouvrir le week-end</p>
Documentation et services documentaires	<ul style="list-style-type: none"> - plus de livres sur la gestion des données (git) - une réponse systématique aux suggestions d'achat - pouvoir emprunter plus longtemps durant cette période (2) - plus d'ebooks (2) - pouvoir prolonger plus longtemps ou plusieurs fois - pouvoir emprunter à la bib Jacques Hadamard (M2 AMS) - pouvoir faire venir un livre d'une BU de Paris-Saclay - accéder à son compte lecteur plus facilement (2) 	<p>-Pour toute suggestion d'achat, n'hésitez pas à nous contacter : via le formulaire en ligne disponible sur notre site web ou sur le cahier de suggestions accessible à l'accueil de la BU</p> <p>-Nous nous efforçons d'apporter une réponse systématique à toute demande ou suggestion et redoublerons de vigilance.</p> <p>-Toute l'équipe de la BU était consciente des difficultés rencontrées pour tenir les délais d'emprunts. C'est pourquoi les prêts ont été massivement prolongés : durant le 1er confinement jusqu'au 30 septembre 2020, durant le 2e confinement jusqu'au 15 janvier 2021.</p> <p>-Nouvelles règles de prêt depuis le 1er septembre 2020 qui sont plus favorables pour les étudiants en Licence qui peuvent dorénavant emprunter 8 livres + 8 revues pendant 3 semaines renouvelable 3 semaines</p> <p>-la bibliothèque Jacques Hadamard est une bibliothèque du réseau Saclay. Pour y accéder, merci de la contacter préalablement.</p> <p>-Pour faire venir un ouvrage disponible dans le cadre du réseau UP Saclay, le service du Prêt entre bibliothèque est à votre disposition. Le formulaire de demande est accessible sur notre site web ou l'accueil de la BU.</p> <p>-Le compte lecteur est accessible : depuis la page d'accueil du site web de la BU et sur le bloc Vos services en 1 clic.</p>
Mesures, conditions liées à la situation sanitaire	<ul style="list-style-type: none"> - venir à la BU sans avoir besoin de s'inscrire sur Affluences - ne pas avoir à porter le masque lorsque je suis seul dans une salle de travail - pouvoir à nouveau travailler en groupe 	<p>-La réservation préalable est nécessaire actuellement en raison du contexte sanitaire pour deux raisons : limiter le nombre de personnes à l'intérieur de la BU, permettre une traçabilité.</p> <p>-Le port du masque est obligatoire sur l'ensemble du campus des sciences. A ce titre, il est demandé à tous les étudiants et tous les personnels de porter continuellement leur masque.</p> <p>-La crise sanitaire nous impose de limiter le regroupement de personnes. Il est toutefois possible de réserver 2 places dans les anciennes grandes salles de travail en groupe et ainsi de travailler, dans le respect des normes sanitaires, à 2.</p>

Analyse des commentaires libres des étudiants – BU Versailles



VOS ATTENTES

NOS RÉPONSES

Thématique	Commentaire	Réponse de la BU
Equipement, Matériel, Services autres que documentaires	<ul style="list-style-type: none"> - pouvoir imprimer plus facilement - ne pas avoir à m'identifier plusieurs fois quand je navigue sur Focus - pouvoir emprunter des PC à l'accueil de la BU quand la matrice dysfonctionne - rendre à nouveau accessible l'espace BUvette (les chaises) - plus de tableau ou un vidéoprojecteur dans certaines salles de travail en groupe - pouvoir emprunter un câble ethernet 	<p>-Les modalités d'impression sont en cours de réévaluation. Nous espérons être en mesure de proposer un service simplifié dès la rentrée prochaine.</p> <p>-Plusieurs points d'accès vous permettent de vous identifier dans Focus (sur le site web, dans Focus, sur les bases). Une fois l'authentification faite, il n'est pas nécessaire de la refaire.</p> <p>-Afin de limiter les échanges de main à main, le prêt de PC à l'accueil de la BU n'est pas possible. En cas de dysfonctionnement de la matrice, des PC sont disponibles au bâtiment Descartes.</p> <p>-Pour s'assurer de la juste application des gestes barrières, les fauteuils de la BUvette ne sont plus accessibles.</p> <p>-Des nouveaux tableaux blancs ont été mis en place dans la quasi totalité des salles de travail en groupe. Par ailleurs, des écrans relais sont mis à disposition dans les salles 3, 4, 7 et 8. Les câbles HDMI et VGA sont à votre disposition à l'accueil de la BU.</p>
Wifi	- un meilleur wifi (trop de coupures, trop lent)	L'UVSQ y remédie progressivement en installant des bornes wifi supplémentaires.
Orientation dans la BU	- un plan pour trouver les salles de travail en groupe, se repérer dans les étages, trouver sa place de travail numérotée.	Différents affichages ont été positionnés dans la bibliothèque pour vous aider à vous orienter. Un bibliothécaire est à votre disposition à l'accueil à votre disposition pour vous aider et vous guider.
Bruit	- moins de bruit	Pour travailler dans le calme, les carrels individuels ont été réservés comme zones de silence.
Toilettes	- du savon dans les toilettes	Il est dorénavant possible de suivre les interventions du prestataire de ménage (tableau de suivi dans les toilettes), qui est particulièrement vigilant sur ces questions.
Accueil, accompagnement, renseignement, formation	- visiter la BU en début d'année	Dès la fin de la crise sanitaire, nous serons heureux de pouvoir à nouveau mener des visites de présentation de la BU en début d'année universitaire.
Conditions thermiques	- de meilleures conditions thermiques	Les températures et les installations sont régulièrement vérifiées et les préconisations en vigueur sont appliquées.

Analyse des commentaires libres des étudiants – BU des IUT



VOS ATTENTES

NOS RÉPONSES

Commentaire	Réponse de la BU
BU MANTES	
J'ai tendance à travailler tôt le matin et jusqu'à midi. Il serait donc plus convenable que la BU Mantes soit ouverte à partir de 9h ou 9h 30. Pour l'après-midi, je préférerais que la BU reste accessible jusqu'à 17h.	En raison du contexte sanitaire, les horaires d'ouverture ont été revus à la baisse. Concernant la fermeture du soir, la faible présence des étudiants dans l'après-midi ne justifiait pas, jusqu'à présent, une extension de l'ouverture. Depuis la rentrée 2021, votre BU vous accueille tous les jours de 9h à 17h du lundi au vendredi.
Les horaires de la bibliothèque ne sont absolument pas adaptés, elle ferme 30 min après la fin des cours, impossible de venir travailler le soir à la bibliothèque.	En cas de difficulté de connexion wifi, nous vous invitons à vous connecter alternativement aux réseaux à votre disposition <i>Eduspot</i> et <i>Eduroam</i> . Si les difficultés persistent, des ordinateurs fixes sont à votre disposition en salle de lecture, accessibles sur réservation.
La wifi a tendance à se déconnecter après une vingtaine de minutes d'utilisation, ce qui me coupe quand je visionne mes cours. Je suis obligée d'entrer à nouveau mes identifiants pour me reconnecter. Ce n'est pas difficile mais c'est gênant.	
BU RAMBOUILLET	
Il faudrait que la bibliothèque reste ouverte après 16h pour pouvoir continuer de suivre les cours en distanciel jusqu'à 17h30	Depuis la rentrée 2021, votre BU vous accueille tous les jours de 9h à 17h du lundi au vendredi. Dès que les conditions sanitaires nous le permettront, la BU ouvrira de 8h30 à 17h30 pour se caler sur le rythme des cours.
La formation en ligne est très intéressante et riche en informations, cela donne envie de s'intéresser à des ressources plus complètes.	Merci ! N'hésitez pas à vous adresser à l'équipe de bibliothécaires sur place, disponible pour vous faire découvrir toutes les ressources nécessaires dans votre champ disciplinaire.
La BU devrait être ouverte le samedi	L'IUT étant fermé le samedi et le dimanche, la bibliothèque ne peut donc être ouverte au public.
Je suis en Licence professionnelle conduite de chantier et il n'y a aucun ouvrage concernant le paysage à la BU	Une sélection d'ouvrages sur ce thème devrait rejoindre nos rayonnages dans quelques semaines. En attendant, la bibliothèque numérique reste accessible depuis chez vous 24h/24, offrant de nombreux documents sur la conduite d'un chantier.



Super, personnel très accueillant !

Parole d'étudiante en 2^{ème} année, BU Mantes

Analyse des commentaires libres des étudiants – BU des IUT

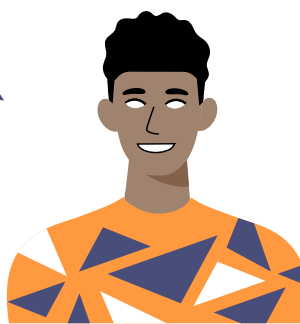
VOS ATTENTES

NOS RÉPONSES

Commentaire	Réponse de la BU
BU VELIZY	
J'aimerais une plus grande gamme de mangas et moins de livres en format poche car c'est subjectif mais je préfère les éditions de base (ou réédition parfois) mais je n'aime pas trop les formats de poche (J'ai lu...) car je trouve ça trop compact et les lignes de textes ne sont pas assez espacées.	Notre priorité est de vous fournir la documentation essentielle à vos études. Le budget alloué à la documentation ne nous permet plus d'acheter des livres "loisirs". Si vous avez lu tous les mangas de la BU Vélizy, vous pouvez faire venir des mangas de la BU Versailles avec le service de navette (sur demande à l'accueil de la BU). Vous pourrez aussi bientôt emprunter des mangas prêtés par la médiathèque de Vélizy dans le cadre de notre partenariat.
J'aurais souhaiter qu'on puisse y travailler le samedi	Le campus de Vélizy n'est pas ouvert le samedi. Mais la BU St-Quentin vous accueille de 10h à 18h (hors contexte crise sanitaire actuel).
Je ne suis pas trop à l'aise avec un ordinateur et je préférerais utiliser l'ordinateur sans avoir à entrer mon mot de passe, identifiant etc... je trouve ça pas vraiment nécessaire. Ce serait mieux de pouvoir utiliser un ordinateur directement (sans mot de passe ou autre...) comme dans les salles libre-accès.	L'authentification sur les PC de la BU est nécessaire pour des raisons de sécurité : elle permet de savoir qui a utilisé l'ordinateur en cas de problème (téléchargements et consultation de sites web illégaux). Elle vous permet aussi d'avoir un espace de stockage personnel et d'utiliser le multi copieur. Vous pouvez choisir un mot de passe facile à retenir et votre identifiant n'est autre que votre n° d'étudiant.
Recharger les cartes avec une carte bancaire nous sera vraiment utile parce qu'on a pas toujours des pièces avec nous	De nouvelles modalités de paiement sont à l'étude avec le fournisseur.
Ce serait possible de mettre à disposition une boîte de retour en dehors de l'IUT pour que ce soit plus accessible de rendre mes emprunts aux horaires de fermeture de l'IUT ou pendant les vacances	Le coût d'une boîte de retour sécurisée dépasse largement notre budget. Il vous faudra vous contenter de la boîte de retour installée au rdc du bâtiment St-Exupéry qui vous permet déjà de rendre des documents avant ou après les horaires d'ouverture de la BU !

Impeccable, rien à dire

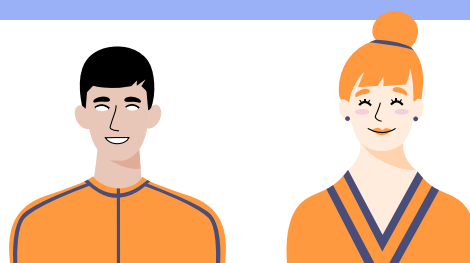
Parole d'étudiante en 1^{ère} année,
BU Vélizy



Suite à l'enquête 2019/2020, coup de projecteur sur les réalisations en 2020

- ✓ Mise en place d'Affluences pour venir travailler à la BU en toute sécurité
- ✓ Mise en place du guichet « Prêt à emporter » à la BU St-Quentin pour emprunter des livres
- ✓ Une visite virtuelle des BU sur Moodle
- ✓ Durée de prolongation des livres rallongée à 2 semaines au lieu d'une
- ✓ Plus d'ebooks accessibles depuis chez vous avec Scholarvox
- ✓ Arrivée des BU sur Instagram
- ✓ Nouveau mobilier pour valoriser les fonds loisirs des BU Mantes et Vélizy
- ✓ De nouveaux tableaux blancs dans les salles de travail des BU Versailles et Vélizy
- ✓ 12 nouveaux PC installés à la BU Boulogne
- ✓ Une programmation culturelle variée et déclinée dans les BU (droit des femmes, Batman, la liberté d'expression, le rétrogaming, l'immigration italienne ...)

Et bientôt...



- Des formations de rentrée pour les primo-arrivants à la BU Mantes
- Des newsletters d'information pour les 3 BU IUT
- Un dispositif à la BU Boulogne pour renforcer le nombre de places de travail et ouvrir plus tôt le matin
- Une 3^{ème} salle de travail en groupe à la BU Vélizy
- et plus encore

Les résultats de cette enquête, des précédentes, et l'actualité de la démarche qualité des BU de l'UVSQ sont à retrouver en ligne sur

<https://www.bib.uvsq.fr/demarche-qualite-et-enquetes>



Direction des bibliothèques et de l'IST, Université de Versailles St-Quentin-en-Yvelines
 45 boulevard Vauban
 78280 Guyancourt
 01 39 25 54 50
busq@bib.uvsq.fr
www.bib.uvsq.fr

@bibuvsq   

