



# Une BU (presque) parfaite ?

Résultats de  
l'enquête Libqual  
2012

# Au programme:

1. Le contenu de l'enquête et les répondants
2. Bilan pour la BU de Saint-Quentin
3. Bilan pour la BU de Versailles
4. Bilan pour les BU de Mantes, Vélizy, Rambouillet et Boulogne

# 1 L'enquête et les répondants



[www.uvsq.fr/enquetebu](http://www.uvsq.fr/enquetebu)



## Souvenez-vous...

- LibQual pour « Library Quality »
- Du 12 novembre au 9 décembre 2012
- 27 questions posées et la possibilité de laisser des commentaires
- 2205 réponses
- 999 commentaires

# Les questions posées

## Question

|      |  |
|------|--|
| AS-6 | Le personnel est attentif aux usagers  |
| AS-5 | Le personnel a la compétence pour répondre aux questions des usagers                                 |
| AS-4 | Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers                                  |
| AS-3 | Le personnel est toujours courtois   |
| AS-2 | La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager   |
| AS-1 | Le personnel met les usagers en confiance  |
| LP-5 | La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe                     |
| LP-4 | La bibliothèque offre un espace pour étudier, faire des recherches et travailler                     |
| LP-3 | Les locaux sont accueillants et confortables   |
| LP-2 | La bibliothèque offre un environnement calme pour le travail individuel                              |
| LP-1 | Les locaux de la bibliothèque incitent à l'étude et à l'apprentissage                                |
| IC-8 | Les revues électroniques et/ou imprimées correspondent à mes besoins                                 |
| IC-7 | La documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome                             |
| IC-6 | Les outils de repérage me permettent de trouver facilement par moi-même ce que je cherche            |
| IC-5 | Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet d'accéder facilement à l'information |
| IC-4 | La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin                                |
| IC-3 | La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux                     |
| IC-2 | Le site Web de la bibliothèque me permet de repérer ce que je cherche                                |
| IC-1 | J'accède aux ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau                              |
| AS-9 | Le personnel apporte des solutions aux problèmes liés à l'utilisation des services                   |
| AS-8 | Le personnel est enclin à aider les usagers  |
| AS-7 | Le personnel comprend les besoins des usagers  |

# Les 5 questions optionnelles

---

## **questions optionnelles**

---

- O-1 Des horaires d'ouverture qui me conviennent
  - O-2 J'ai reçu de l'aide où et quand j'en ai eu besoin
  - O-3 La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information
  - O-4 Les bibliothécaires m'expliquent comment utiliser efficacement les ressources en ligne (bases de données, revues, livres électroniques)
  - O-5 Ma bibliothèque m'informe sur ses ressources et ses services
-

# 2205 questionnaires complets et valides

## Niveau :

65 % Étudiants en licence

31 % Étudiants en master ou doctorat

3 % Enseignants et chercheurs

## Disciplines :

24 % Santé

22 % Droit

7,7 % Gestion commerce  
logistique

7,5 % Histoire

7,5 % Economie &  
développement durable

5,6 % Langues

25,7 % Les autres  
disciplines

# 2

## Bilan pour la BU de Saint-Quentin

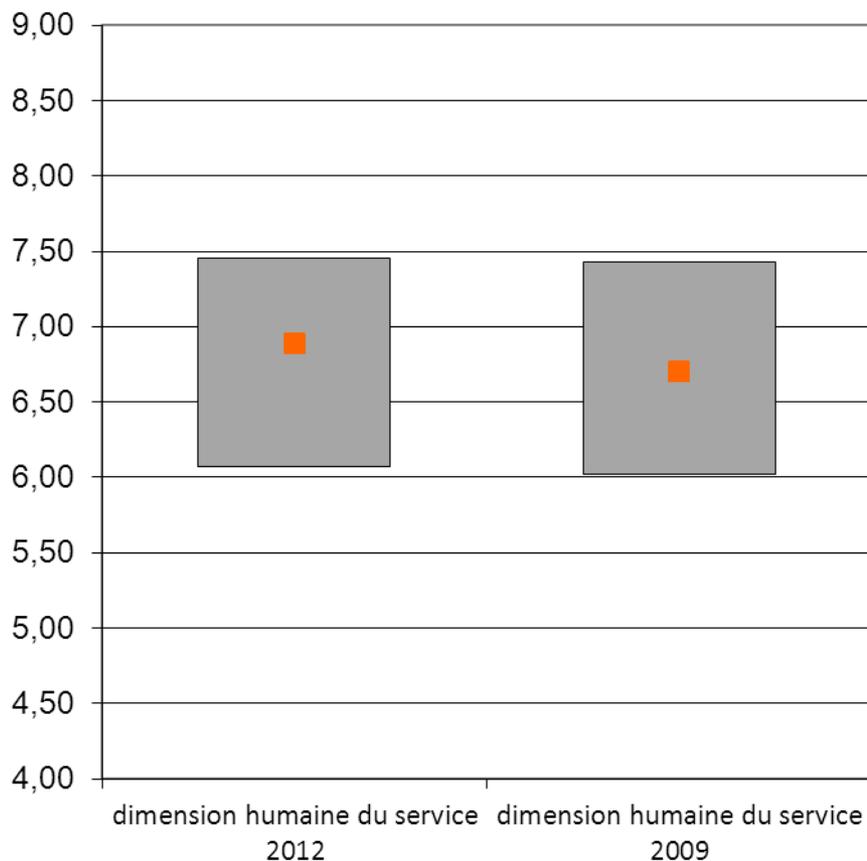
[www.uvsq.fr/enquetebu](http://www.uvsq.fr/enquetebu)



# Ce qui va bien....



### Comparaison 2012/2009



### Commentaires choisis

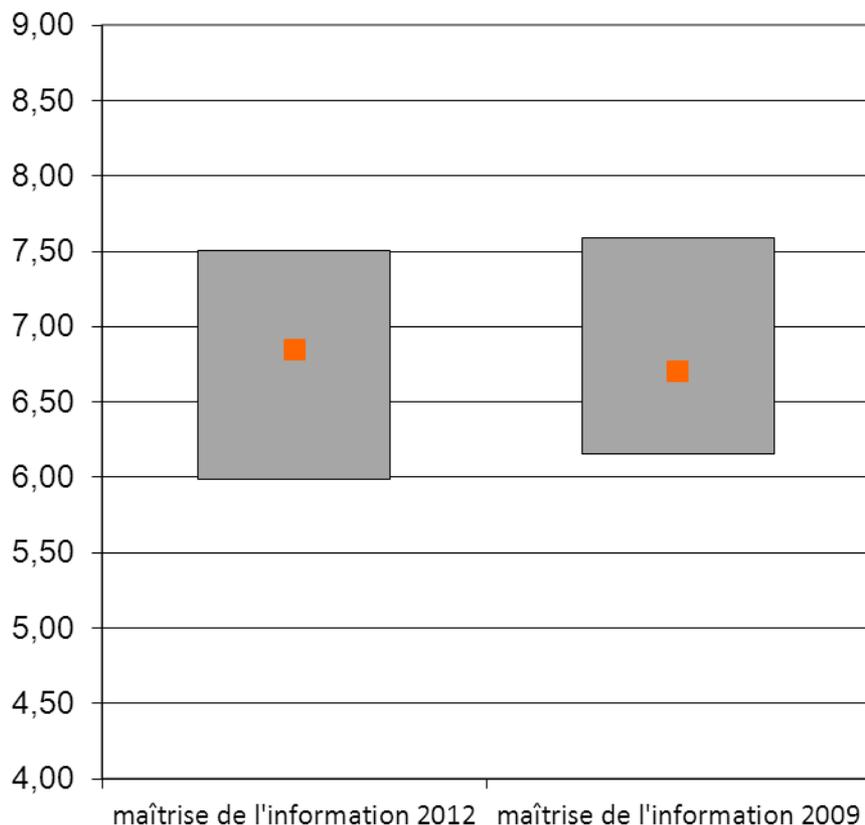
*« très bon accueil, un personnel toujours à l'écoute, de très bonnes conditions pour réussir dans ses études.  
un drame quand la BU n'est pas ouverte ! »*

*« La bibliothèque est un lieu très agréable, reposant où l'on peut travailler de manière très efficace avec une documentation très fournie et facile d'accès. De plus, le personnel est toujours très accueillant et de bon conseil. »*

*« Le personnel est courtois, je le juge à travers un membre qui m'avait très bien accueilli le premier jour que je suis venu là bas. ça m'a marqué, car la personne était attentive à mes questions et m'a fait un sourire qui m'a ému. »*



### Comparaison 2012/2009



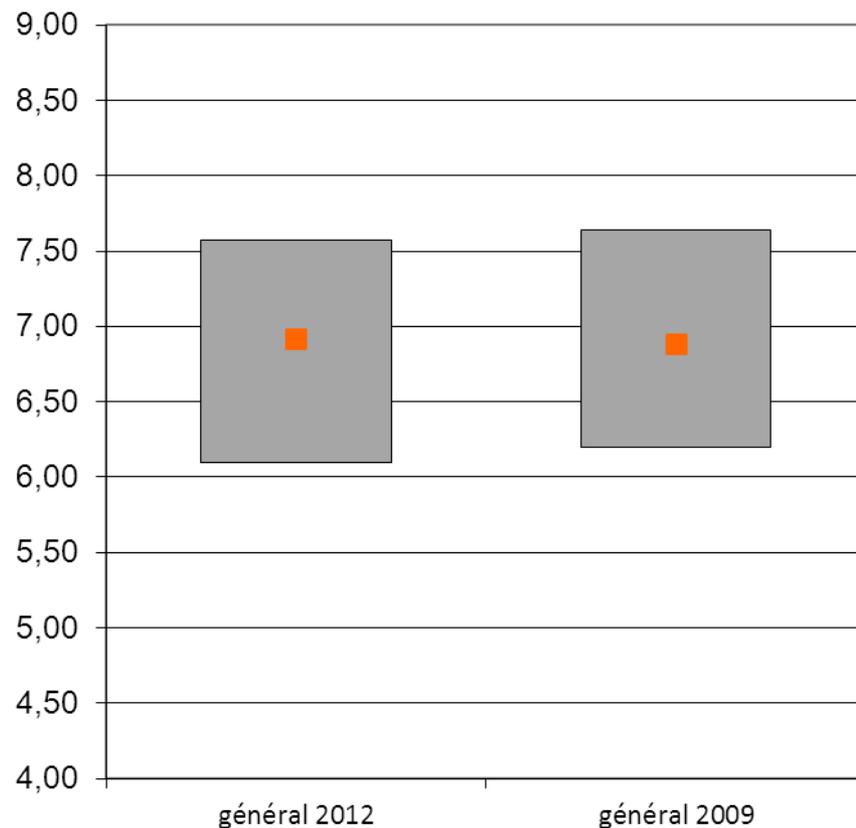
### Commentaires choisis

« Après avoir connue une autre BU d'une fac parisienne l'année dernière, je suis agréablement surprise par les services de celle de St Quentin. Une grande multitude de manuels, des prises pour l'ordinateur ET la prise internet sur chaque table, les tables sont grandes, il est facile de trouver un livre qui correspond au sujet qu'on cherche grâce aux ordinateurs qui nous donnent la cote. Et le gros plus : un personnel accueillant, toujours la pour aider et arranger, agréable. Bref ne changez rien et d'autre BU ont bien des cours à prendre ! »

« J'apprécie beaucoup l'accès numérique aux documents et ressources de la bibliothèque à partir de mon domicile (notamment les bases de données - Doctrinal - et sites d'éditeurs - Lexis, Lamy, Dalloz -) »

« Je suis très satisfaite par la disponibilité des ressources. La bibliothèque de SQY est très agréable pour travailler. Merci »

## Comparaison 2012/2009



## Commentaires choisis

« La bibliothèque est un lieu très agréable, reposant où l'on peut travailler de manière très efficace avec une documentation très fournie et facile d'accès. De plus, le personnel est toujours très accueillant et de bon conseil. »

« Qualité de service, espace accueillant, grande quantité d'ouvrages, idéalement placé  
Très satisfaite »

« La bibliothèque est un lieu chaleureux et agréable pour un travail efficace. On trouve facilement les ressources documentaires que l'on cherche. Dans le cas contraire, le personnel est toujours présent pour nous aider. »

« je suis satisfaite du service dont je bénéficie à la bibliothèque. Le personnel est à l'écoute des étudiants et ayant toutes les compétences pour répondre à chaque attente. Avec son cadre, son espace, ses documentations, je trouve tout ce dont j'ai besoin pour mes recherches et la concentration totale ce qui me fait beaucoup avancer dans mes études. Tout simplement il n'y a rien de tel d'aller à la BU quand on veut vraiment travailler. »

[www.uvsq.fr/enquetebu](http://www.uvsq.fr/enquetebu)

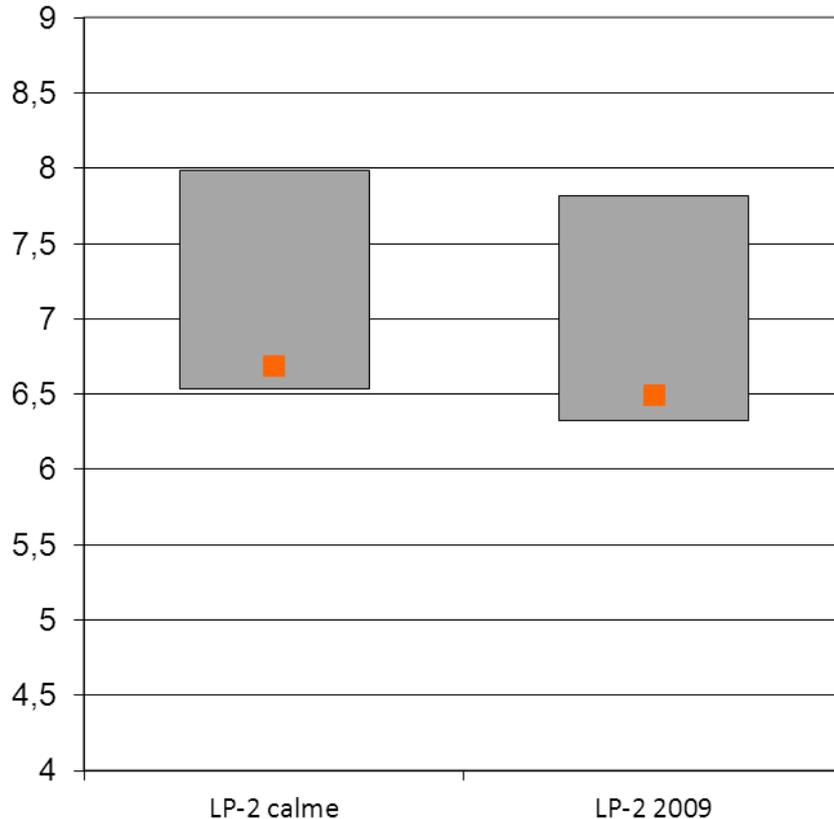


# Ce qui pose problème....

## « La bibliothèque offre un environnement calme pour le travail individuel »



### Comparaison 2012/2009



### Commentaires choisis

« Les conditions de travail dans la BU de SQY se sont très nettement dégradées ces deux dernières années Si les locaux et les ressources sont de qualité, certaines parties de la BU ne permettent pas d'y travailler a cause du bruit constant! Seule remarque négative »

« La BU est vraiment irréprochable au niveau documentation cependant il est impossible de travailler dans des conditions normales de calme et de silence et il est très déplaisant de voir la BU se transformer en salon de thé et de voir le personnel inactif à ce sujet. »

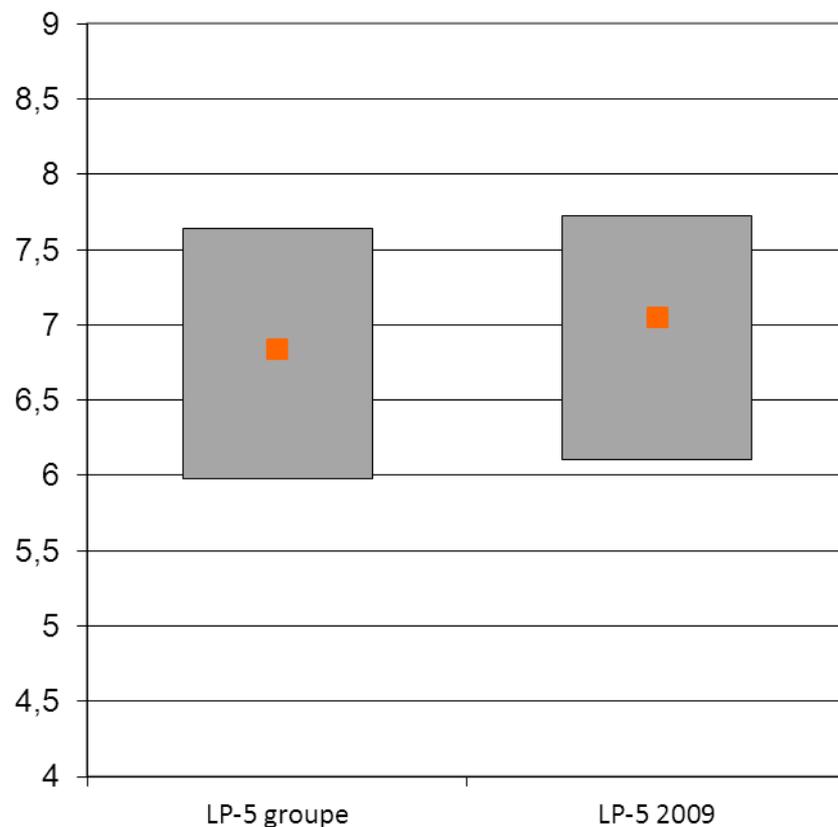
« La bibliothèque est beaucoup trop bruyante ces derniers temps, il faudrait rappeler à l'ordre les personnes incapables de chuchoter »

« Il y a trop de bruit à la BU il y est difficile de travailler. »

## «La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe »



### Comparaison 2012/2009



### Commentaires choisis

« Ce serait super de développer plus de salles pour faire des travaux en groupes, où l'on puisse parler et travailler sans importuner les autres (Des salles identiques à celles au rez-de-chaussée près des ordinateurs). Et permettre l'accès wifi UVSQ dans toute la BU !! »

« Le principal défaut est selon moi qu'il manque d'endroits où il est possible de travailler en groupe, il y a quelques salles mais toujours occupées, et parler, même à voix basse, dérange les autres étudiants. »

« Il est nécessaire d'envisager de nouvelles salles pour le travail en groupe (2-4 personnes) ou mieux : D'ISOLER VRAIMENT les carrels qui sont superbes niveau espace mais ne possèdent aucune isolation phonique. »

« Bons services dans l'ensemble, parfois un peu trop de bruit, pas assez de salles pour travailler en groupe »

## Le wifi c'est la vie



« Bibliothèque très agréable à fréquenter, de nombreux ouvrages et on a le sentiment que le personnel se donne du mal pour les étudiants. Il manque seulement le wifi ! »

« Il est dommage d'être obligé(e) d'apporter un câble Ethernet pour bénéficier d'une connexion wifi à parti d'un ordinateur portable. »

« Je trouve que le fait qu'il n'y est pas le wifi est déplorable. De plus j'ai du mal à comprendre quels livres peuvent être empruntés ou non. »

« Il ne manquerait plus qu'un accès wifi au sein de la bibliothèque pour que celle ci possède vraiment toutes les ressources électroniques dont les étudiants ont besoin. »

« Depuis plusieurs années, le wifi à la bibliothèque est demandé, c'est dommage qu'il n'est toujours pas été installé ! »

## Il fait froid ! (ou chaud)

*« Il fait souvent trop froid dans la BU surtout au niveau des bouches d'aération situées au dessus d'une table sur deux qui crachent de l'air froid. »*

*« Serait-il possible qu'il fasse plus chaud dans les salles ? Merci d'avance. »*

*« Il fait bien trop froid ! »*

*« Les espaces de travail de la bibliothèque sont vraiment bien faits mais malheureusement pas assez chauffés, il est très dur de rester assis à travailler car on a rapidement froid, c'est vraiment dommage, c'est souvent la cause de mon départ. Avec quelques degrés de plus la bibliothèque serait vraiment bien plus agréable ! »*

*« Il doit y avoir un problème de chauffage car je suis obligée de garder mon manteau pour travailler et cela devient un peu embêtant »*

*« Il fait trop froid à la bibliothèque ! »*

*« il fait beaucoup, beaucoup trop froid à la bibliothèque de Saint-Quentin-en-Yvelines »*

# C'est sale

« Bonjour,

La BU de Saint-Quentin est un endroit qui pourrait être parfaitement adapté pour mon travail quotidien, mais j'aimerais souligner ces quelques points qui m'ont fait fuir la BU (je vais maintenant à la médiathèque de Saint-Quentin):

-LE CHAUFFAGE !!! le froid polaire n'est pas du tout recommandé pour travailler, cela fait déjà plus d'un mois que je viens travailler avec un pull supplémentaire et que je garde mon manteau et mon écharpe, il m'arrive régulièrement de garder gants et bonnet, et je trouve ça anormal!

-de nombreux étudiants mangent dans la BU et laissent tous leurs déchets, plus particulièrement au deuxième étage où il n'y a pas de bibliothécaire. Résultat j'ai fait un test et laissé un petit papier par terre dans un coin, et je constate qu'il n'a pas bougé depuis mi-septembre !!!! donc je me demande si le ménage est vraiment fait dans les étages !!

- LE BRUIT !!!! insupportable, je souhaiterais que les bibliothécaires fassent régner le silence, il est impossible de travailler sans casque anti-bruit ET boules quies !! c'est devenu un salon de thé ! les étudiants y viennent manger et parler!!!

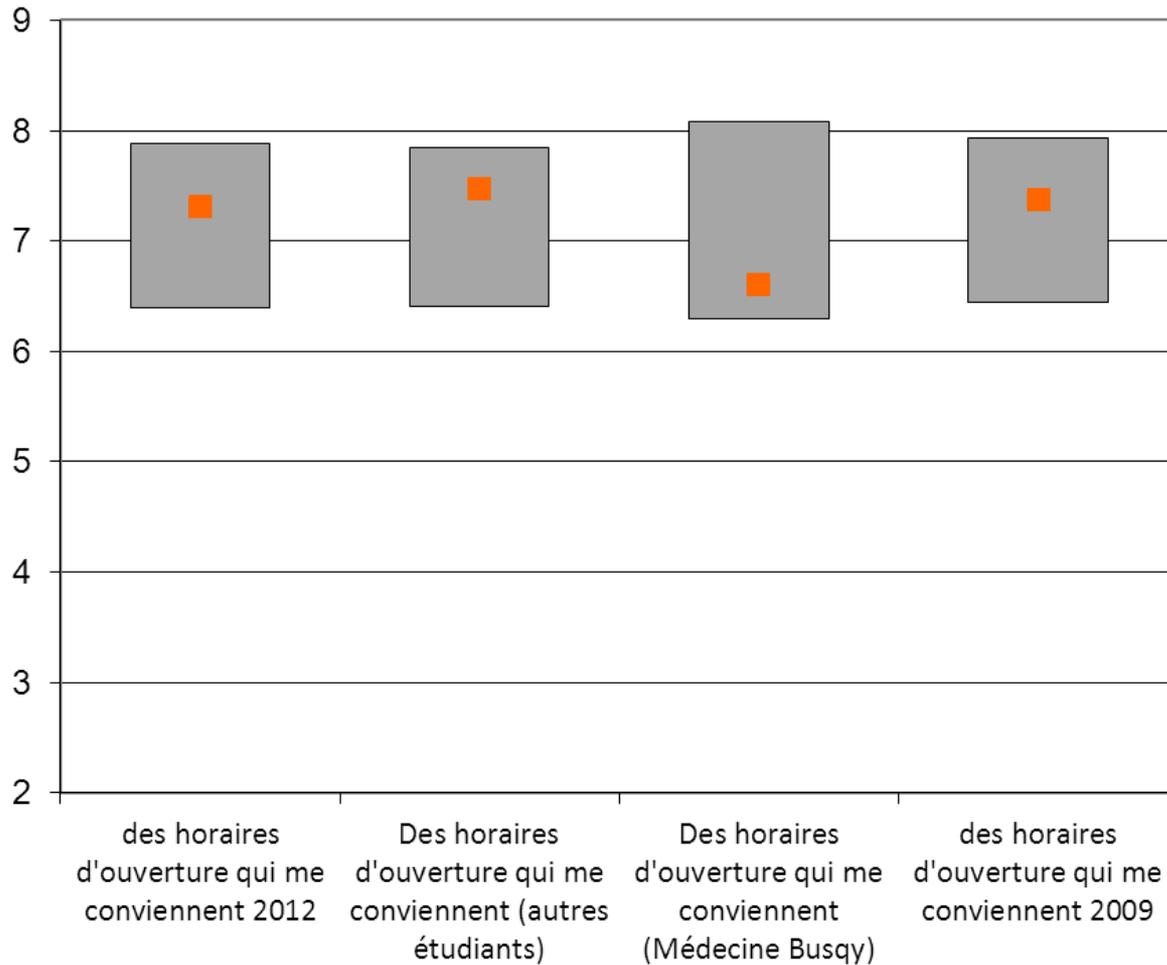
J'espère que cette enquête pourra améliorer ces points que je ne dois pas être la seule à souligner. »

« Le chauffage, s'il existe, ne fonctionne pas. Il n'y a qu'au rez-de-chaussée qu'il fait une température convenable. De plus, l'état de propreté des toilettes et des étages laisse parfois à désirer. »

« l'état des sanitaires est inadmissible!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! »

« Le ménage est clairement insuffisant malgré de nombreuses demandes !! Le chauffage laisse à délaissé, il fait parfois plus froid à l'intérieur qu'à l'extérieur ! »

# La question des horaires d'ouverture



[www.uvsq.fr/enquetebu](http://www.uvsq.fr/enquetebu)



# Les changements à venir....

## Le wifi, c'est la vie, épisode 2

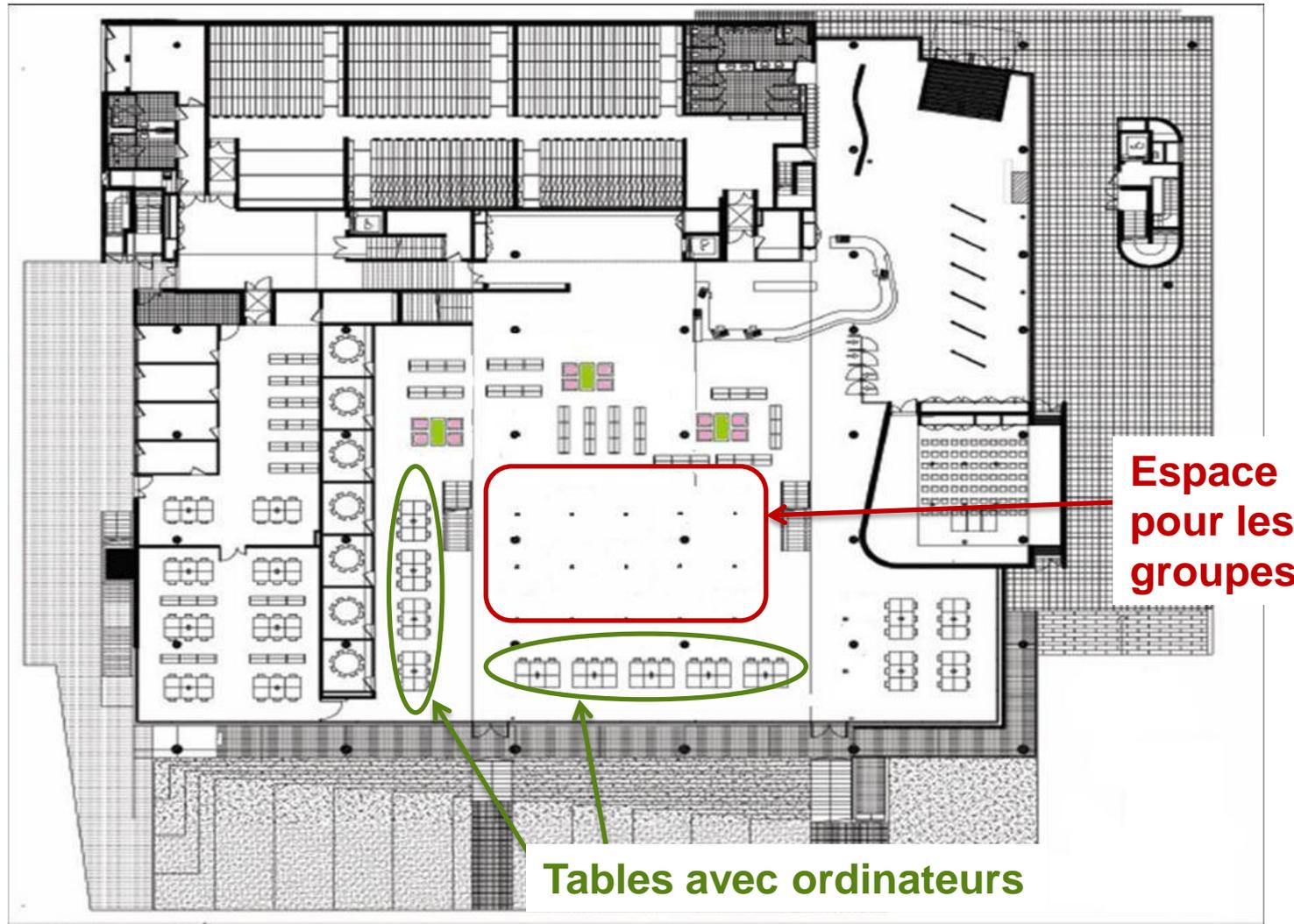


# Automatisation des prêts :

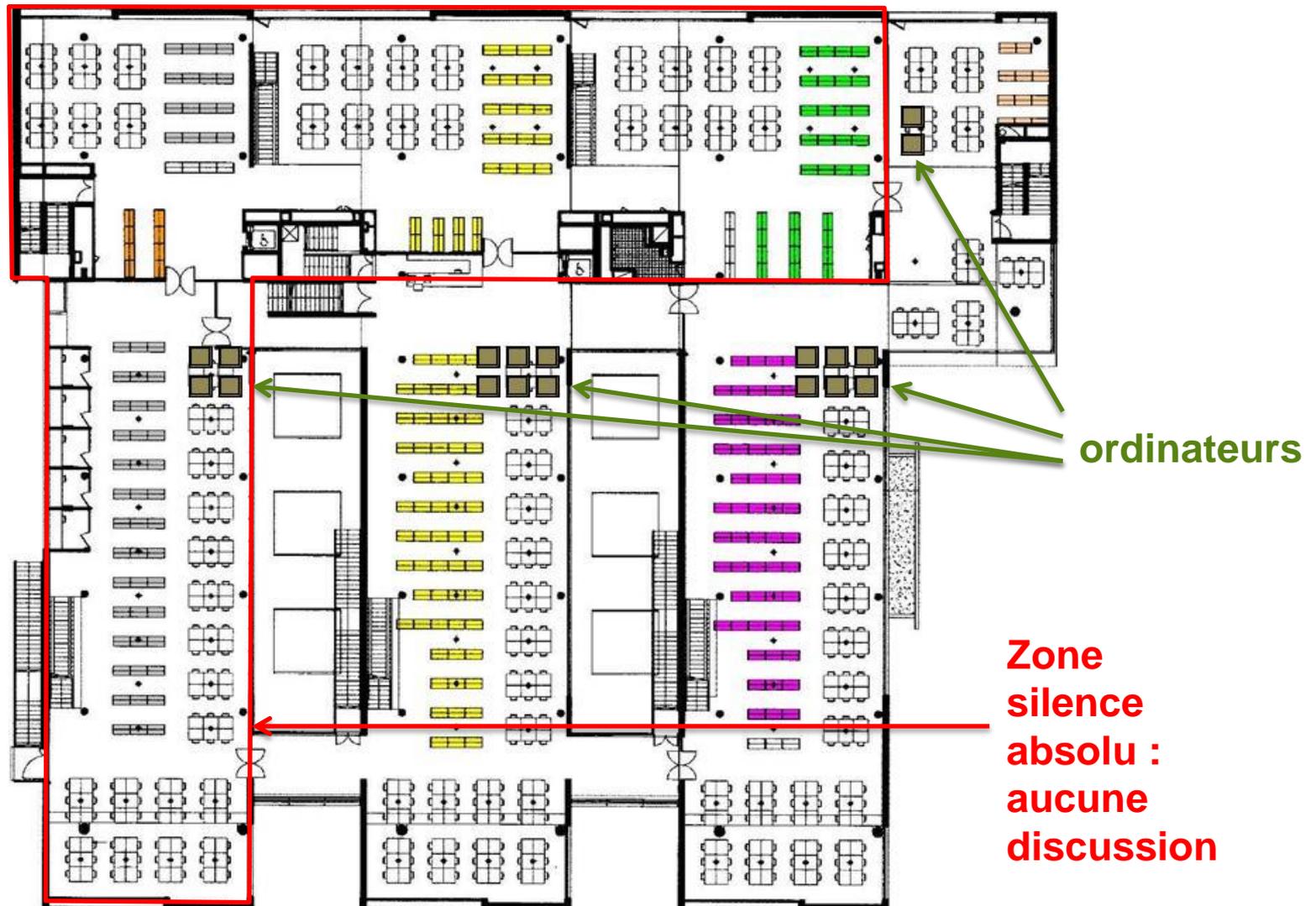
## bibliothécaires dans les espaces



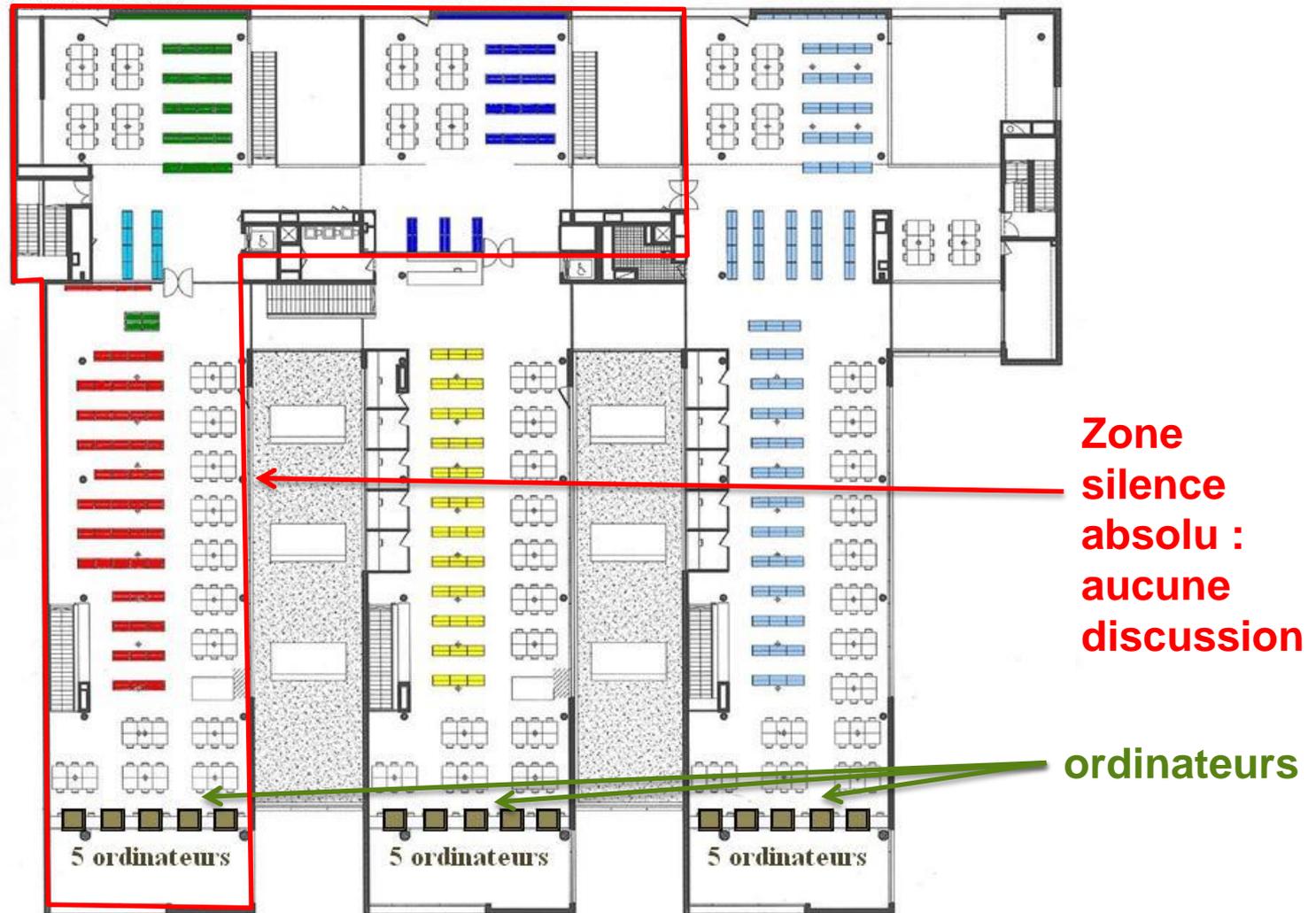
# Zones silence / échange / groupes : au rez-de-chaussée



# Zones silence / échange / groupes : au premier étage



# Zones silence / échange / groupes : au deuxième étage



# 3

## Bilan pour la BU de Versailles

[www.uvsq.fr/enquetebu](http://www.uvsq.fr/enquetebu)



# Les locaux....

# Avant, il y avait la BU Buffon...

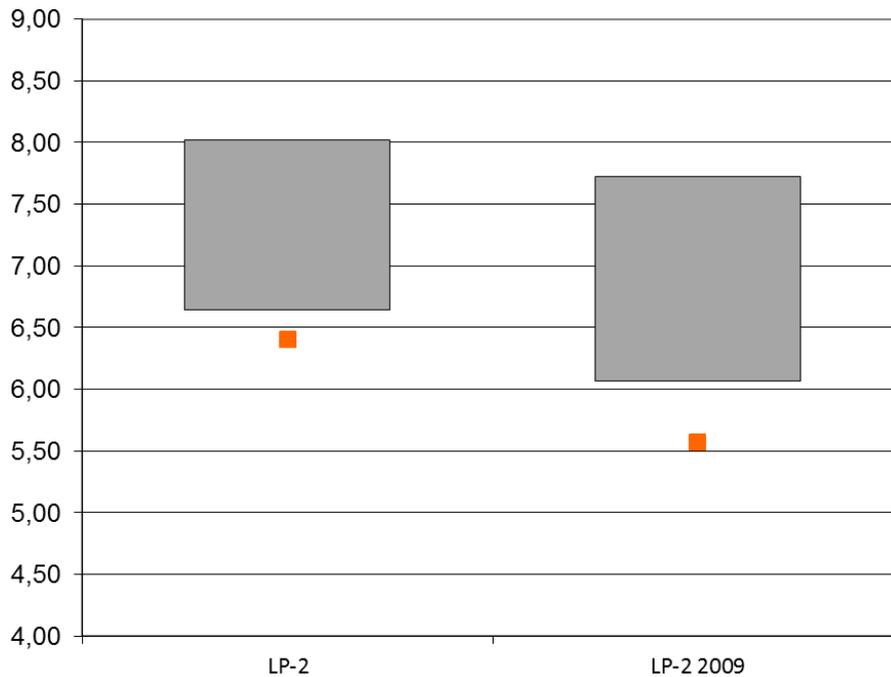
- De 900m<sup>2</sup> à 2700m<sup>2</sup>
- De 140 places à plus de 350 places
- D'une banque de prêt à un accueil, 2 points info et 2 automates de prêt
- De 0 espace de travail en groupe à 9 salles, 6 carrels, 1 salle de formation
- Des distributeurs de boissons sur le pallier de la BU à une BUvette, 2 salles TV et 7 lounges
- De la wifi et 6 PC à la wifi, près de 60 PC et un service de cartables numériques



# « La bibliothèque offre un environnement calme pour le travail individuel »

## Nouvelle BU

### BU Buffon 2012/2009



## Le bruit encore et toujours...

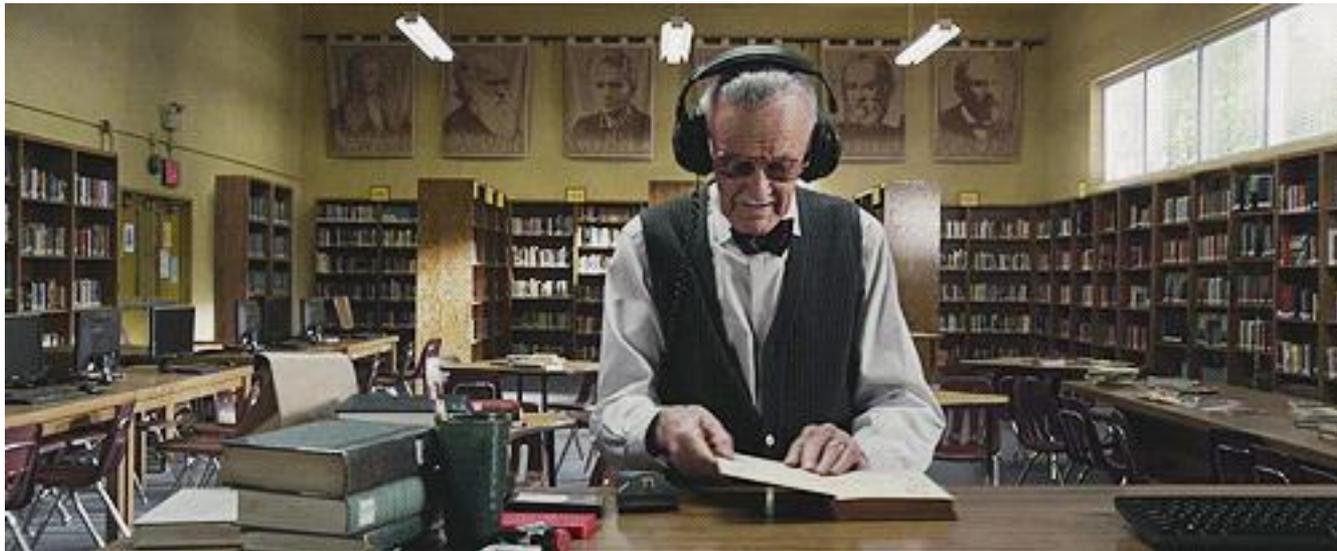
« Je suis impatient de pouvoir profiter du nouveau bâtiment de la BU des sciences à Versailles, car les locaux actuels n'incitent pas à y rester travailler, les étudiants faisant en général trop de bruit et les tables étant très rapprochées. »

« Le personnel à toujours répondu à mes demandes et problèmes, seul le calme n'est pas toujours au rendez vous à la BU. »

« Je fréquente quotidiennement la bibliothèque, mais entre 11h et 13h , il y a trop de bruit, des étudiants qui veulent travailler en groupe, des fois c'est insupportable je quitte la bibliothèque. »

« Tout est vraiment parfait, à part une chose : Le manque de silence dans la BU. »

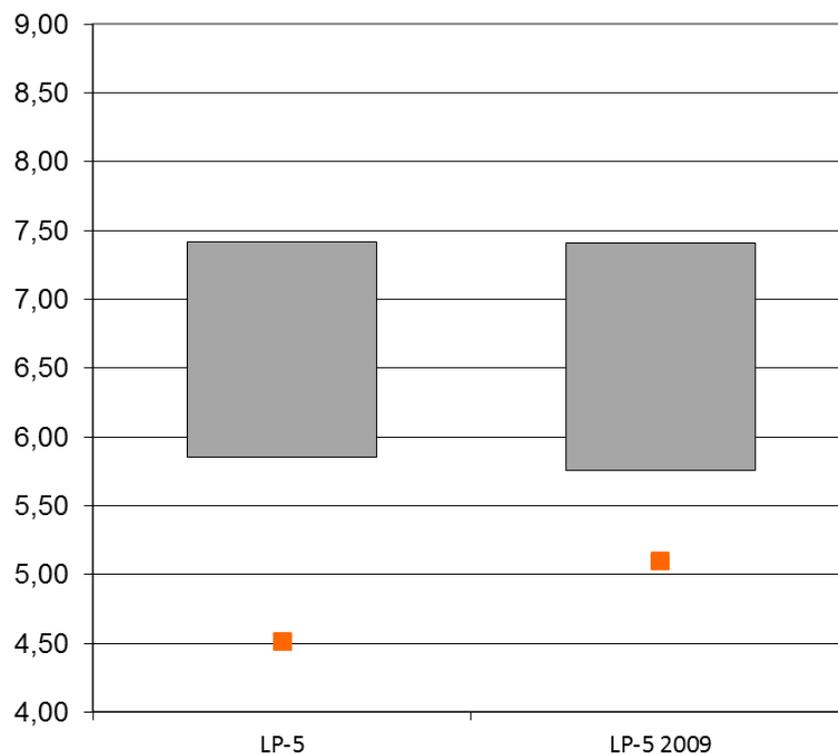
« Il est régulièrement difficile de se concentrer sur son travail à cause du bruit, ce qui est un comble pour un lieu prévu pour étudier. »



# « La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe »

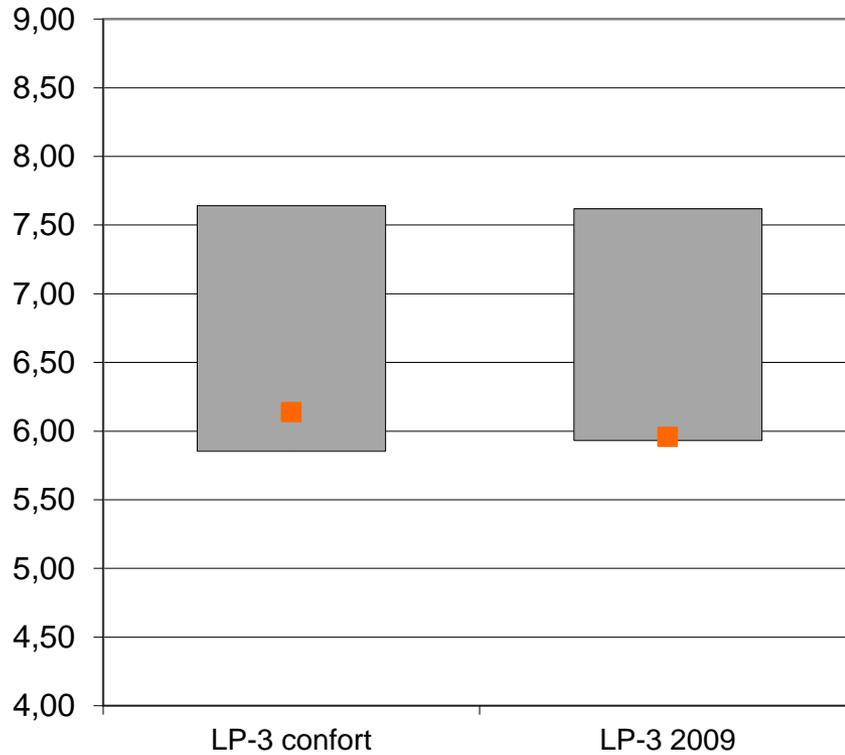
## Nouvelle BU

### BU Buffon 2012/2009



## « Les locaux sont accueillants et confortables »

### BU Buffon 2012/2009



### Nouvelle BU



## Il fait froid !

*« Globalement, l'énorme point faible de la BU est ses locaux. Il fait froid dans la salle de travail, les tables sont trop petites pour y travailler agréablement à 4, à certaines heures on n'y trouve plus de place, il y a trop peu d'ordinateurs, et les chaises rondes sont inconfortables et trop petites. »*

*« Bâtiment trop petit, froid et humide. »*

*« Dans cette BU, il me semblerait utile d'isoler les fenêtres qui dégoulinent de froid l'hiver, ce qui est extrêmement pénible pour travailler. »*



## Et la propreté des espaces ?

Aucun commentaire sur ce sujet à la BU de Versailles  
contre 57 à la BU de Saint-Quentin.



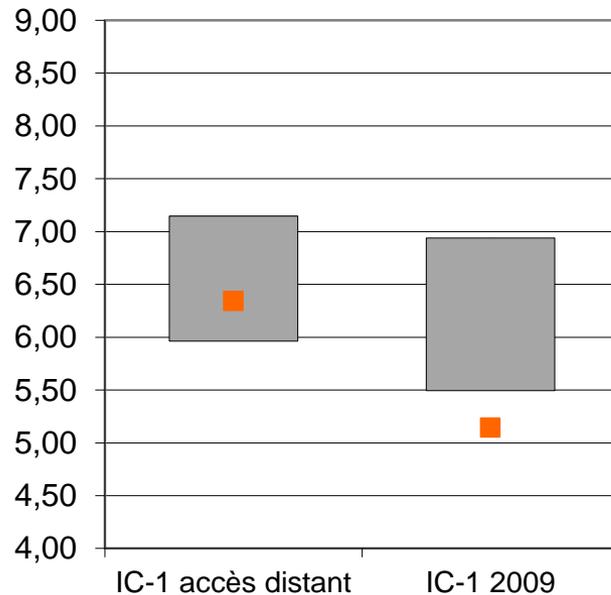
Qu'en pensez-vous ?

[www.uvsq.fr/enquetebu](http://www.uvsq.fr/enquetebu)



# Les collections et l'équipement....

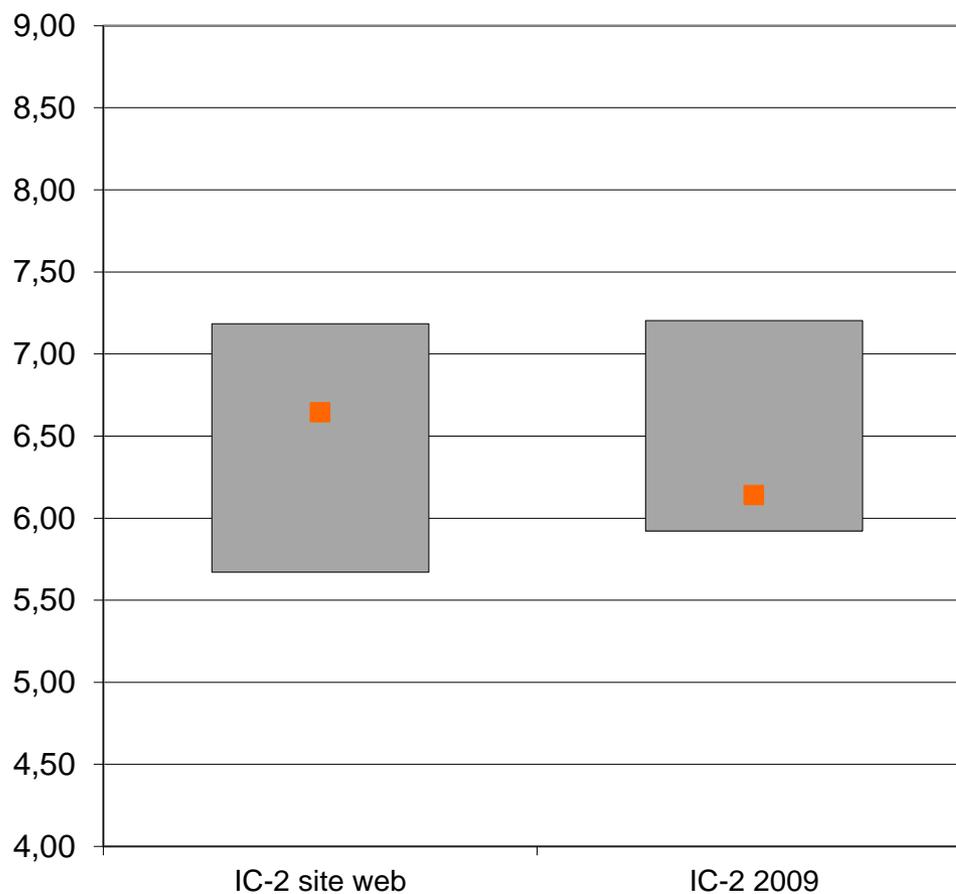
## « J'accède aux ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau »



Commentaire : « J'ai emprunté des ouvrages une fois ou deux mais lorsque vous me parlez de ressources électronique j'ignore totalement de quoi il s'agit. »

A screenshot of the University of Versailles website interface. The top navigation bar includes 'Invité', 'Panier', 'Mon compte', and 'Identifiez-vous'. The 'Mon compte' and 'Identifiez-vous' links are circled in blue. Below the navigation bar is a banner for 'Bibliothèques universitaires' with a background of green leaves and a tree. A horizontal menu contains links for 'Accueil', 'Venir à la BU', 'Utiliser les services', 'Mieux nous connaître', 'Se cultiver à la BU', and 'Aide'. At the bottom right, there is a language selector set to 'Français'. Below the banner is a search bar with an 'ENVOI' button and the text 'Recherche avancée'.

« *Le site web de la bibliothèque me permet de repérer ce que je cherche* »

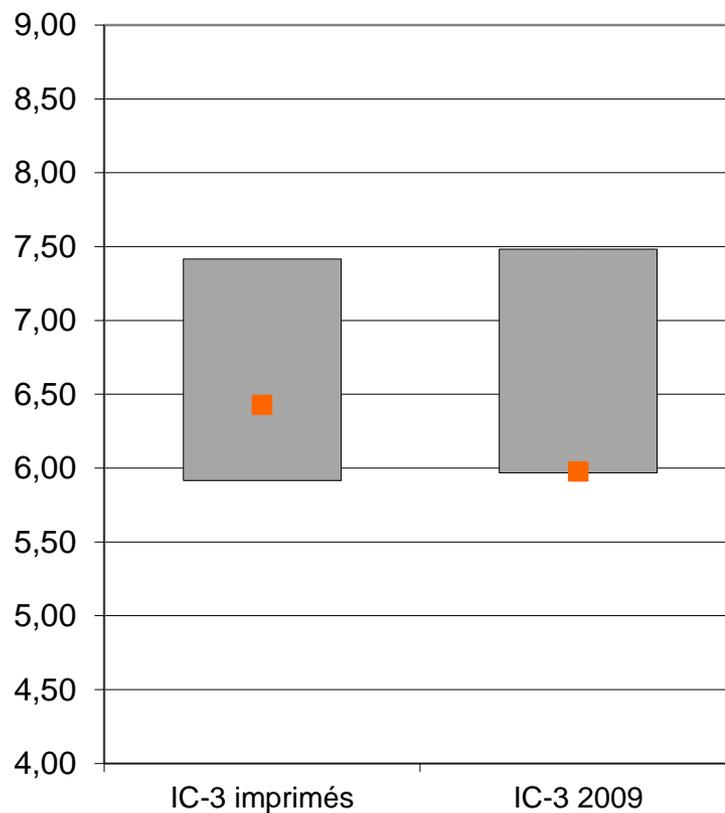


« La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux »



## Nouvelle BU

### BU Buffon 2012/2009

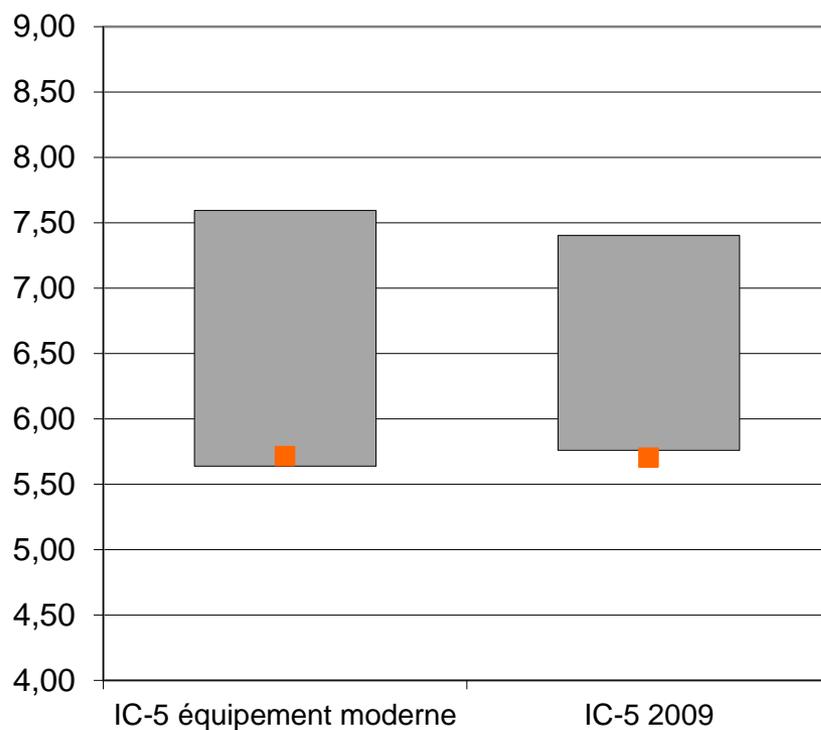


« Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet d'accéder facilement à l'information »



## Nouvelle BU

### BU Buffon 2012/2009



# Valorisation de la culture générale, des langues et des collections de détente



*« Peu de livres sur des disciplines non-scientifiques à la BU de Versailles, ils seraient utiles pour les matières de culture générale par exemple. »*

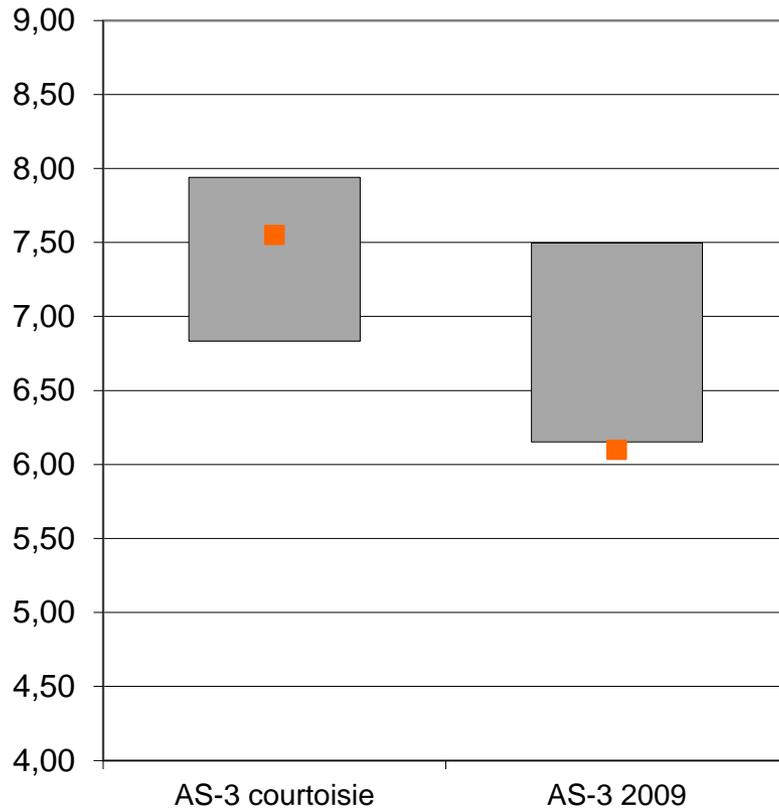
[www.uvsq.fr/enquetebu](http://www.uvsq.fr/enquetebu)



# L'accueil et l'aide apportée par les bibliothécaires....

## « *Le personnel est toujours courtois* »

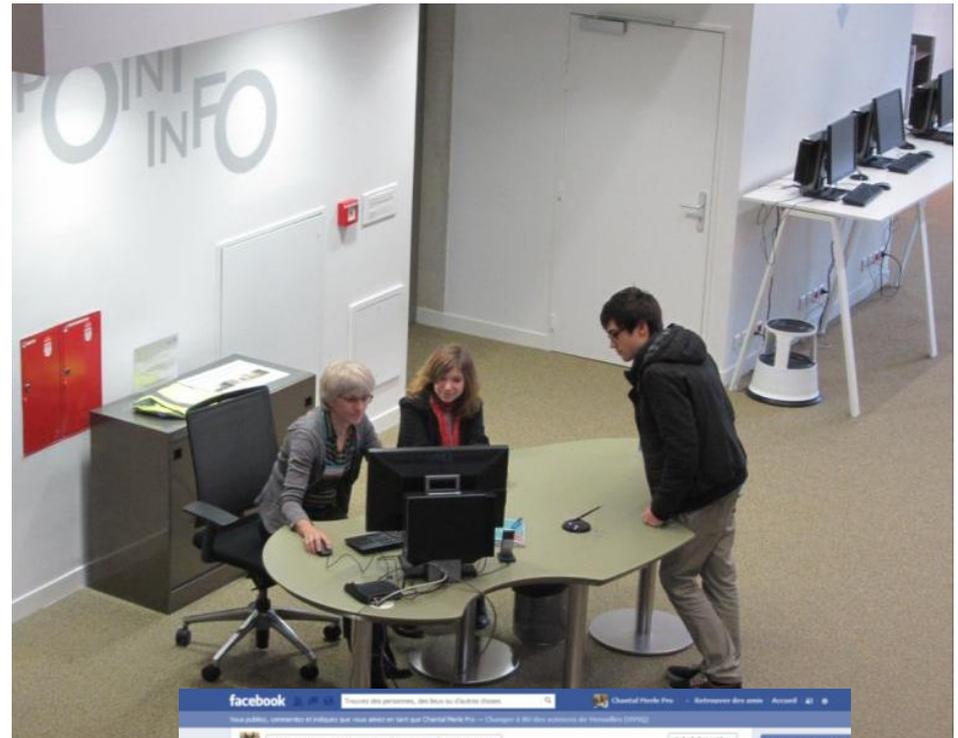
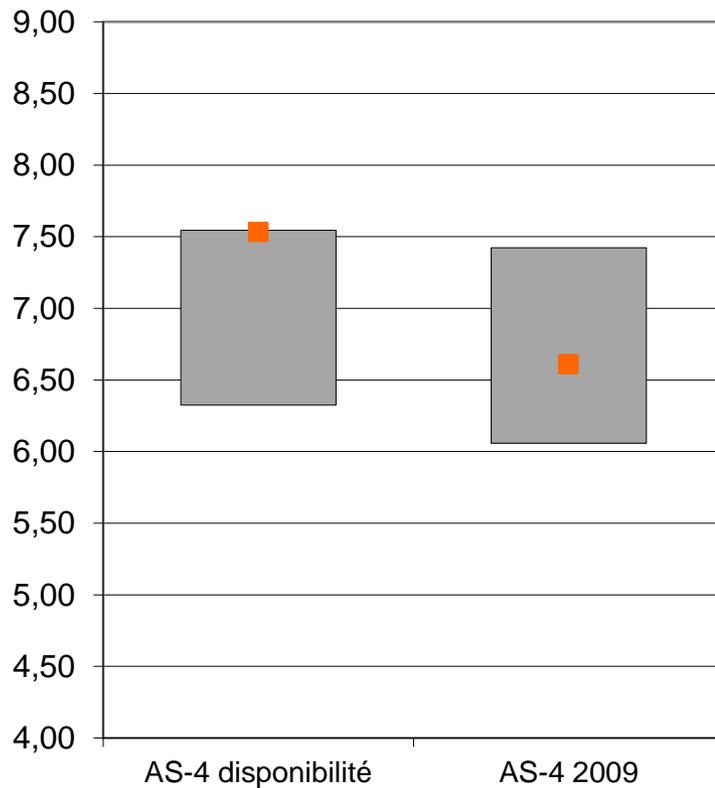
### BU Buffon 2012/2009



# « Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers »

## Nouvelle BU

### BU Buffon 2012/2009

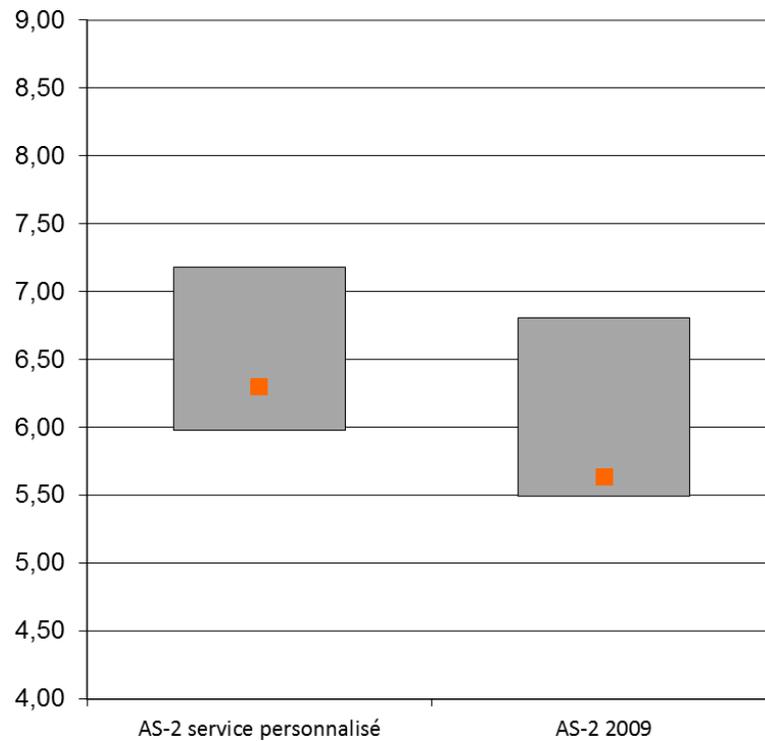


« *La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager* »



## Nouvelle BU

### BU Buffon 2012/2009



# Les ressentis sur l'accueil

« Le personnel est très à l'écoute de nos besoins. »

« Le personnel de la BU de Versailles (Sciences) est totalement au service des étudiants, ce qui en fait une raison pour aller à cette BU ! »

« Les employés de la BU ne sont visibles que lors des rappels à l'ordre (discussions fortes, boissons, etc...) et sont le plus souvent peu aimables. »

« Un accueil agréable et une envie de nouer des échanges. »

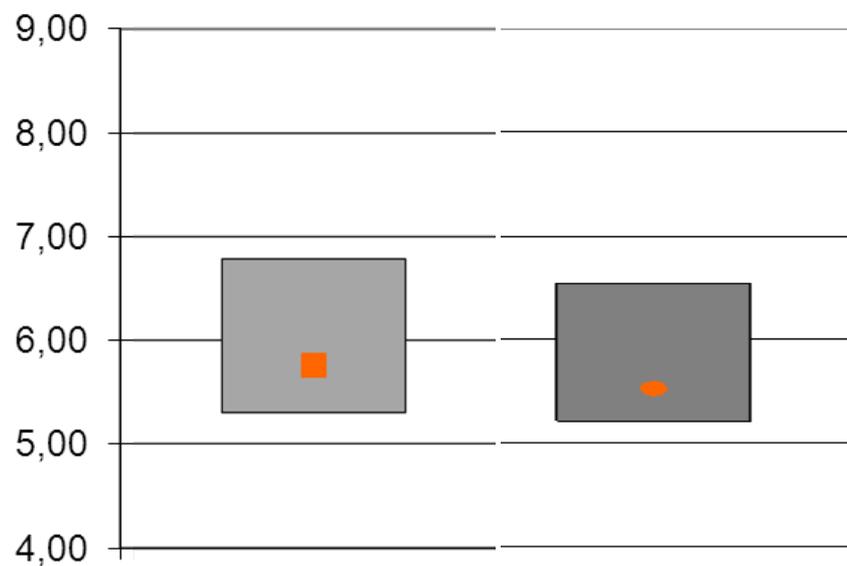
« Le personnel est formidable ,il nous accueille nous écoute, nous conseille, nous aide, tout avec le sourire. »



« *La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation et l'utilisation de l'information* »



### BU Buffon 2012/2009



### Nouvelle BU



# La question des horaires d'ouverture

« Ouverture de la BU le samedi et pendant les vacances scolaires avec des horaires d'ouverture plus étendus 20h. »

« De horaires plus étendues en soirée sont également les bienvenus, à l'image des universités étrangères parfois ouvertes 24/24, ou même ceux de la bibliothèque de l'UFR de Médecine ouverte jusqu'à 22h. »

« La BU ouvre trop tard et ferme trop tôt...! »



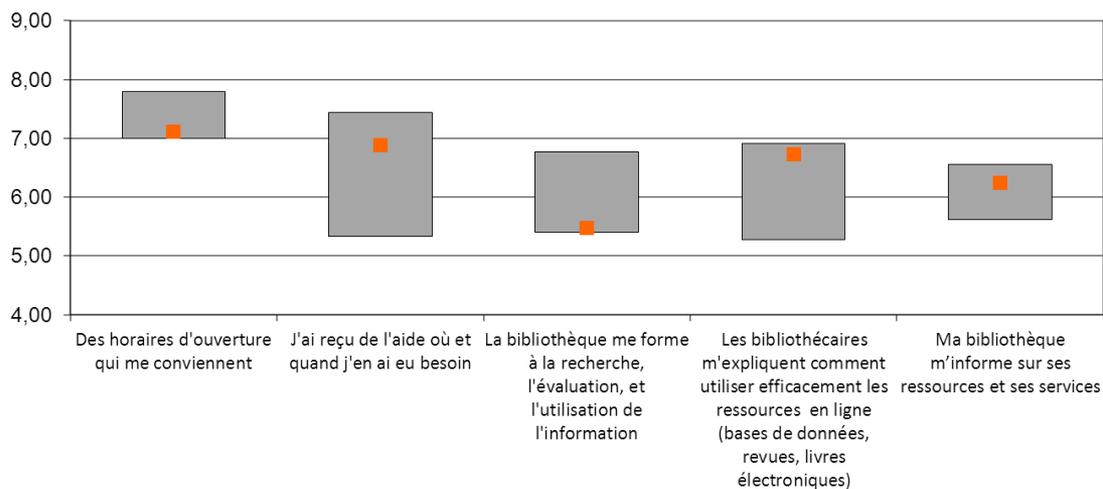
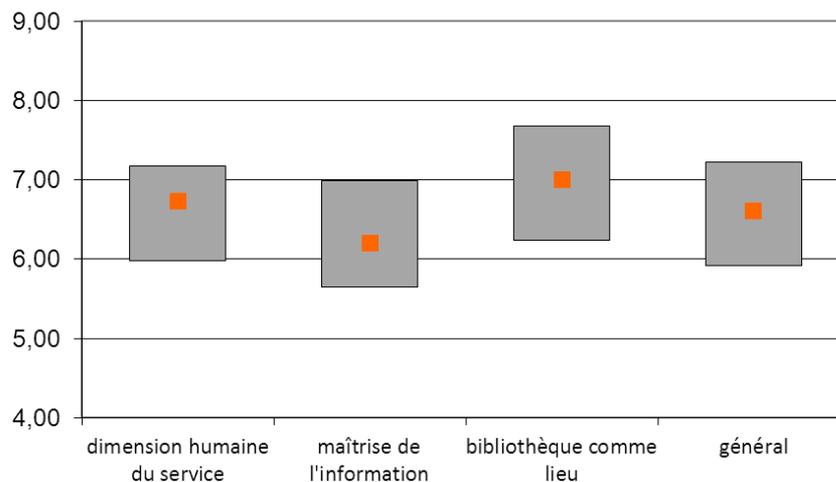
## « Des horaires d'ouverture qui me conviennent »

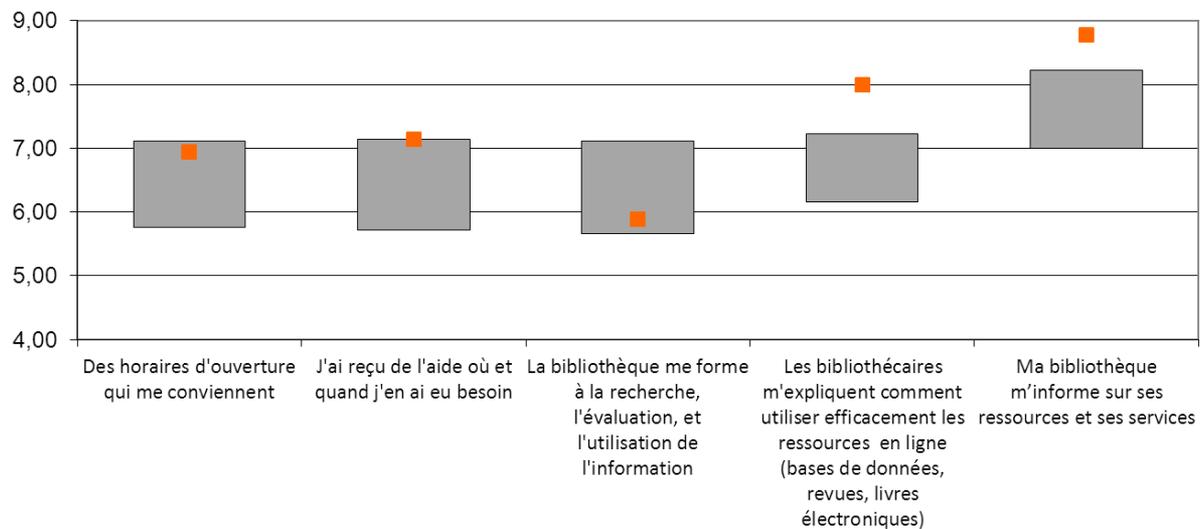
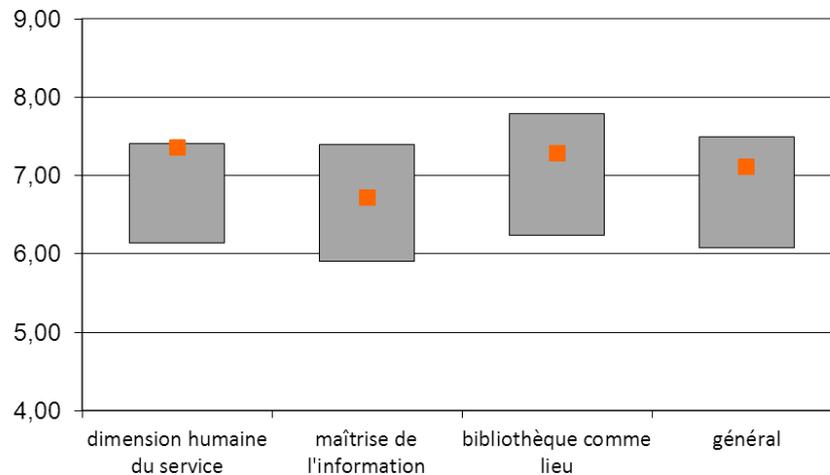


# 4

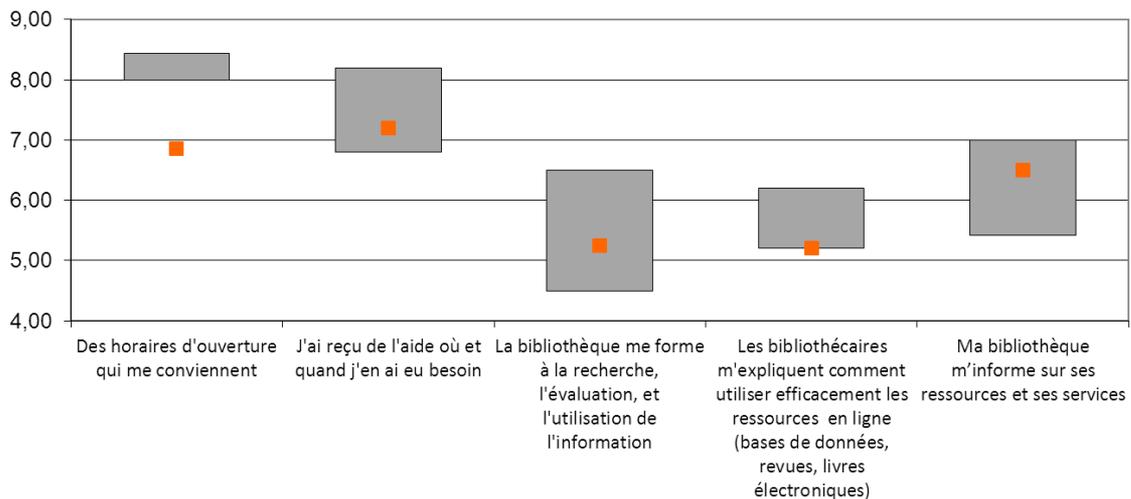
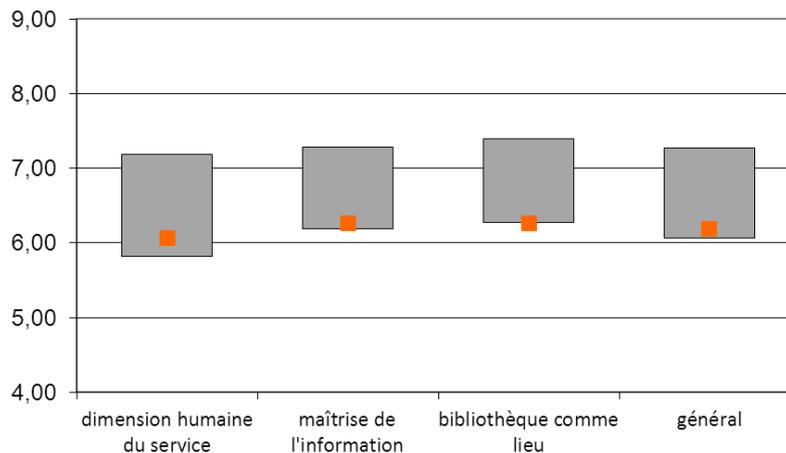
## Bilan pour les BU de Mantes, Vélizy, Rambouillet et Boulogne

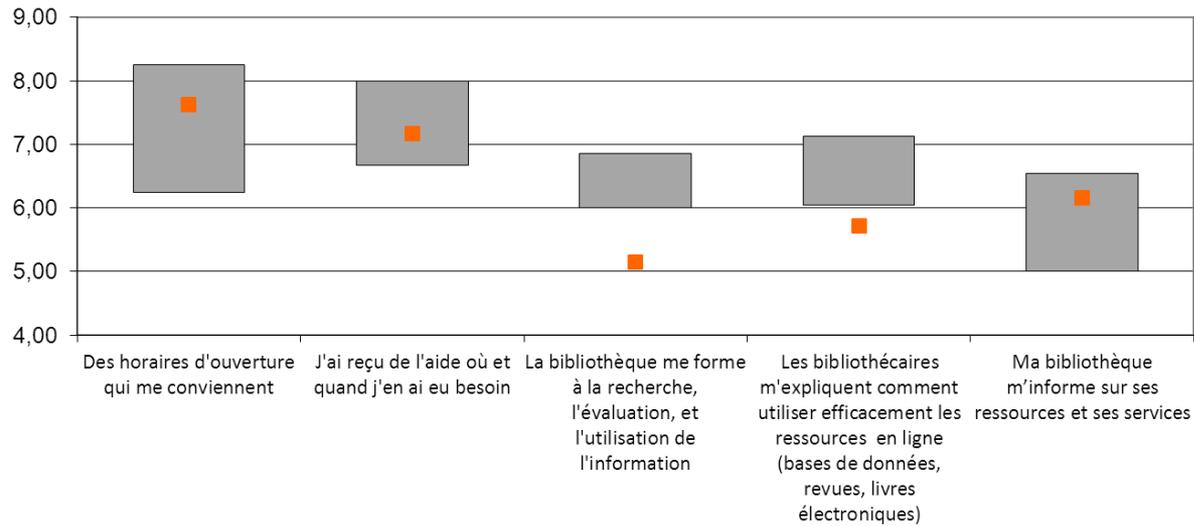
# BU de Mantes





# BU de Rambouillet







**Merci !**