

# RETOUR sur l'ENQUÊTE de SATISFACTION de vos BU

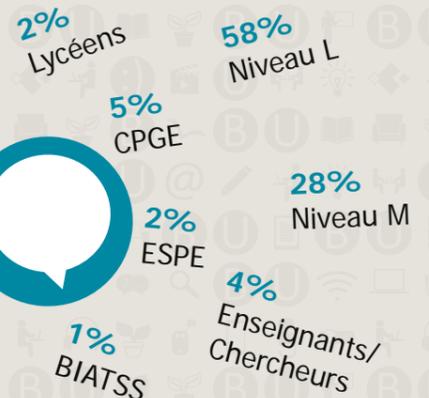
Réalisée entre le 5/03 et le 27/04/2018



1758 questionnaires remplis en mars-avril 2018

MERCI POUR VOTRE MOBILISATION!

554 commentaires



## NOTES MOYENNES SUR 9 DONNÉES PAR L'ENSEMBLE DES RÉPONDANTS

La BU m'aide à rester informé(e) des dernières avancées enregistrées dans les domaines qui m'intéressent **6,07**

**7** La BU m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou mon travail

La BU me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou mon travail **7,09**

**6,5** La BU m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas

## VOUS AIMEZ TOUT PARTICULIÈREMENT

L'ambiance propice au travail  
Les salles de groupes qu'on peut réserver en ligne

Le personnel à votre écoute

Les horaires d'ouverture étendus

La variété des collections sur place et en ligne

La bibliothèque des Tertiales s'améliore d'années en années pour proposer un service public de qualité et s'adaptant au numérique ;

Petit plus pour les réservations de salles de groupes qui n'étaient pas un service proposé auparavant.

(étudiant niveau M, économie, gestion, administration)

Très bonne bibliothèque, agréable et propice au travail !

(BU Mont Houy, étudiant niveau L, sciences de l'ingénieur, génie civil)

La présence de la BU est un point essentiel sur les antennes universitaires comme celle de Maubeuge ; La qualité de personnel est remarquable.

(BU Maubeuge, enseignant-chercheur en sciences)

Merci de continuer à fermer à 20 heures. (BU Tertiales, étudiant niveau L, droit)

Globalement la bibliothèque est très complète, il y a de l'espace pour le travail et la détente. Le personnel est très gentil et qualifié. Étant étudiant d'histoire, je trouve les rayons très complets et bien rangés avec plus de nouveautés.

(BU Cambrai, étudiant niveau L)

## VOUS NOUS AVEZ DEMANDÉ D'AMÉLIORER

Le nombre de salles de groupe

Le confort des salles de lecture

L'insonorisation et l'aération des salles de groupe

L'offre documentaire pour certaines thématiques

Le silence dans certains espaces

L'accès aux services et ressources numériques

Les horaires d'ouverture en soirée et le samedi après-midi

Les collections pour la détente

# DEMANDES ET SERVICES DÉJÀ EFFECTIFS

## CONDITIONS DE TRAVAIL EN GROUPE/INDIVIDUEL

40 % des commentaires

**Étudiant niveau L en langues, littérature, BU Mont Houy :**  
Il est parfois difficile de trouver une salle de travail libre.

**Ma BU :**  
Vous pouvez programmer votre venue en réservant sur votre smartphone une salle de groupe de la BU avec l'appli Affluences.

**Étudiant niveau L en sciences, BU Mont Houy :**  
Je recommande plus de surveillance afin que ce soit plus calme (bavardage, téléphone...) et qu'il y ait moins de désagrément.

**Ma BU :**  
Un nouveau règlement intérieur a été mis en place à la rentrée 2018. Nous allons vous associer à des groupes de réflexion pour créer un zonage dans les espaces et permettre à tous de travailler dans le silence ou en groupe. Des rondes seront instaurées pour le respect des usages prescrits. Des bouchons d'oreille sont à votre disposition à l'accueil de chaque BU. N'hésitez pas à vous servir !

**Étudiant niveau L en langues, littérature, BU Mont Houy :**  
Il faudrait changer les chaises pour des chaises plus confortables et dans les salles de groupes ; changer les tableaux pour des nouveaux et plus grands.

**Ma BU :**  
C'est en cours : nous renouvelons progressivement le mobilier des salles de groupe en fonction de nos budgets.

**Étudiant niveau M en sciences, BU Mont Houy :**  
Mettre à disposition à l'accueil des stylos pour les tableaux blancs dans les salles de travail en groupe.

**Ma BU :**  
Vous ne le saviez peut-être pas, mais c'est déjà le cas ! Merci de nous rapporter aussi les feutres usés afin que nous les remplacions régulièrement.

**Étudiant niveau L en sciences de l'ingénieur, BU Mont Houy :**  
Il ne manque plus que des casques pour la salle informatique et tout est parfait.

**Ma BU :**  
Nous proposons des casques audios et des chargeurs de téléphone à l'accueil de vos BU pour une utilisation sur place. N'hésitez pas à les emprunter !

## ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES ET NUMÉRIQUES

26 % des commentaires

**Étudiant niveau L en langues et littérature, BU Mont Houy :**  
Il serait souhaitable d'avoir un nombre plus important d'ordinateurs disponibles pour éviter l'attente et le manque de place sur un poste.

**Ma BU :**  
C'est en cours : nous renouvelons progressivement les PC de la BU en fonction de nos budgets. Le prêt de PC portables ne peut se faire à domicile en raison du nombre insuffisant d'informaticiens à l'université pour les réparer dans de courts délais.

**Étudiant niveau L en langues, BU Mont Houy :**  
Ce qui serait très utile serait d'installer un traitement de texte tel que Libre Office afin de pouvoir profiter au mieux de ce service.

**Ma BU :**  
L'installation de Libre Office est déjà effective sur l'ensemble des PC fixes et portables de la BU.

**Étudiant niveau L en agroalimentaire, BU Cambrai :**  
Manque de logiciels (exemple : Photo filtre pour monter des plans de communication, Sage 100C Gescom pour nous apprendre les bases de la comptabilité et nous perfectionner au niveau pratique de terrain).

**Ma BU :**  
Tout au long de l'année, nous pouvons acheter des logiciels supplémentaires et travailler avec les services informatiques de l'université pour les ajouter sur nos PC. Ce fut le cas en 2017 du logiciel MatLab. Des cahiers de remarques sont à votre disposition à l'accueil de chaque BU et bientôt vous pourrez déposer vos commentaires en ligne.

**Étudiant niveau L en arts, BU Tertiales :**  
Il y a trop souvent des problèmes de connexion Internet.

**Ma BU :**  
Cette amélioration ne dépend pas de la BU. Nous transmettons régulièrement vos remarques aux services informatiques de l'université. Des cahiers de remarques sont à votre disposition à l'accueil de chaque BU et bientôt vous pourrez déposer vos commentaires en ligne.

**Étudiant niveau M en droit, BU Tertiales :**  
Système d'impression/copie compliqué.

**Ma BU :**  
Des guides d'utilisation sont en cours de rédaction. Ils mentionneront le nouveau service effectif depuis septembre 2018 : la possibilité d'utiliser son appli Izly pour payer des impressions. Et pour rappel, le scan est gratuit.

## COLLECTIONS

21 % des commentaires

**Étudiant niveau L en sciences, BU Mont Houy :**  
Disposer d'une période plus longue pour l'emprunt de livres.

**Ma BU :**  
Depuis la rentrée 2018, l'emprunt de livres et revues (à l'exception de certains titres) est illimité en nombre et la durée d'un prêt est d'un mois pour tous les étudiants niveau Licence et Master de l'université. D'autre part, vous pouvez tous prolonger 4 fois votre emprunt !

**Enseignant-chercheur en histoire, BU Mont Houy :**  
Parfois, lorsque je suis chez moi, connectée à mon ENT pour avoir accès aux bases en ligne de la BU, cela ne fonctionne pas (pour me connecter à JSTOR, Persée ou Europresse), alors que ce n'était pas le cas auparavant et que j'apprécie fortement ce service, qui permet d'accéder aux ressources de la BU de partout. Il y a peut-être une manipulation à effectuer ?

**Ma BU :**  
Dès que vous rencontrez un problème d'accès aux ressources en ligne, n'hésitez pas à utiliser l'adresse mail basesenligne@uphf.fr. Le personnel de la BU spécialisé dans les problématiques d'accès vous répondra dans les plus brefs délais.

**Étudiant de niveau L en arts, BU Tertiales :**  
Avoir plus de documents et d'œuvres sur les arts plastiques, l'histoire de l'art et tout ce qui peut concerner l'art de manière générale.

**Ma BU :**  
Nous étudions toutes les suggestions d'achats que vous nous soumettez. Pour cela, rien de plus facile : utilisez le formulaire en ligne ou remplissez le cahier de suggestion disponible à l'accueil de chaque BU.

**Étudiant en classe préparatoire scientifique :**  
Sur le campus des Tertiales, il serait appréciable d'avoir des documents pour les classes préparatoires scientifiques (qui sont nombreux à venir travailler ici, malheureusement sans livres ou annales de concours à leur disposition).

**Ma BU :**  
Nous avons installé, début 2019, un espace dédié à la BU des Tertiales pour vous aider dans vos révisions. Vous pouvez, par ailleurs, utiliser le service de navette : demander l'acheminement à la BU des Tertiales de livres et revues scientifiques localisés à la BU du Mont Houy.

**Étudiant niveau M en économie-gestion-administration, BU Tertiales :**  
La mise en place de revues et d'ouvrages conseillés par domaine serait un bon point.

**Ma BU :**  
Nous vous proposons régulièrement des Parcours de lecture sur une thématique particulière, en lien avec les colloques de l'université ou des sujets d'actualité.

**Étudiant niveau L en droit, BU Tertiales :**  
Dommage que la bibliothèque ne présente pas plus de romans.

**Ma BU :**  
Nous développons depuis quelques années des collections dédiées à la culture et la détente. Des cahiers de suggestion d'achat sont disponibles à l'accueil des différentes BU, ainsi qu'un formulaire en ligne. N'hésitez pas à les utiliser ! Nous vous signalerons dès que le document est à votre disposition dans la BU.

**Étudiant niveau L en histoire, BU Mont Houy :**  
Afin de faciliter la réalisation du dossier de revues de presse, il serait souhaitable que vous fournissiez plus de magazines anglophones de la liste recommandée par les professeurs.

**Ma BU :**  
De très nombreuses revues anglophones existent déjà via notre base Europresse. N'hésitez pas à demander à un bibliothécaire une présentation détaillée des ressources désormais essentiellement en ligne. Adoptez le réflexe « Bases en ligne » sur le portail de votre BU !

**Enseignant-chercheur en sciences, BU Maubeuge :**  
Nécessité d'avoir accès à d'autres ressources en ligne (bases en ligne) : American Chemical Society et American Ceramic Society en particulier.

**Ma BU :**  
Nous comblons progressivement ces manques dans nos collections suite à vos remarques. Pour les suggestions de ressources en ligne vous pouvez contacter basesenligne@uphf.fr. Les nouveaux abonnements sont étudiés lors des commissions d'abonnements annuelles. Enfin, vous pouvez utiliser les cahiers de suggestion d'achat disponibles à l'accueil des BU, ou le formulaire en ligne.

## DIVERS

13 % des commentaires

**Étudiant niveau M en économie-gestion, BU Tertiales :**  
Il serait judicieux de communiquer un peu plus sur les services de bibliothèque en ligne.

**Ma BU :**  
Vous pouvez découvrir toute l'actualité de votre université et de votre BU en suivant nos comptes Facebook et Twitter (@BUuphf). Nous faisons des focus réguliers sur les services en ligne.

**Étudiant niveau L en sciences de l'ingénieur, BU Mont Houy :**  
Faire plus d'événements.

**Ma BU :**  
Nous organisons de plus en plus d'événements au sein des différentes BU. N'hésitez pas à proposer vous-même des manifestations dans nos murs. Vous pouvez suivre toute l'actualité culturelle de votre université et de vos BU en vous abonnant à nos comptes Facebook et Twitter (@BUuphf).

**Doctorante, n'ayant pas mentionné sa discipline de rattachement :**  
Je suis jeune doctorante et je n'utilise pas beaucoup les ressources de la bibliothèque pour le moment. Je compte y aller plus souvent après les congés. Je souhaiterais obtenir des conseils sur la bonne méthode de recherche en bibliothèque et la veille.

**Ma BU :**  
N'hésitez pas à demander à un bibliothécaire une présentation détaillée des ressources et services à votre disposition ! C'est notre métier de vous accompagner dans vos recherches ! Nous proposons des ateliers à la carte pour vous aider dans vos recherches car les formations à la recherche d'information ne sont pas obligatoirement intégrées dans tous les cursus de l'université.

# DEMANDES D'AMÉLIORATION ET PLAN D'ACTION PROGRAMMÉ

## VOS DEMANDES ? NOS RÉPONSES !

### CONDITIONS DE TRAVAIL EN GROUPE/INDIVIDUEL

**Étudiant niveau L en sciences de l'ingénieur, BU Mont Houy :**  
Il serait bien d'avoir plus de salles pour travailler en groupe car elles sont souvent pleines.

**Ma BU :**  
Un projet est en cours pour créer de nouvelles salles de groupe.

**Étudiant niveau L en sciences de l'ingénieur, BU Mont Houy :**  
Dans les salles de groupes, il faudrait installer un système de climatisation ou d'ouverture de fenêtres.

**Ma BU :**  
Nous travaillons depuis un an à l'amélioration de l'aération des salles de groupe avec les services techniques de l'université. Nous espérons vous apporter prochainement une solution.

**Étudiant niveau L en sciences de l'ingénieur, BU Mont Houy :**  
[...] Améliorer l'isolation sonore des salles de groupe (peu de personnes y travaillent vraiment, et cela est propice aux nuisances sonores).

**Ma BU :**  
Nous allons vous associer à des groupes de réflexion pour créer un zonage dans les espaces et permettre à tous de travailler dans le silence ou en groupe.

### ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES ET NUMÉRIQUES

**Étudiant niveau L en économie-gestion-administration, BU Tertiales :**  
Le site internet de la BU n'est pas très intuitif pour la recherche de documents.

**Ma BU :**  
Vos BU ont un vaste projet de réinformatisation afin d'optimiser la performance des recherches multi-supports. C'est un projet coûteux, déjà effectif dans de nombreuses BU. La réinformatisation permettra notamment de rappeler la date de retour des documents par SMS.

**Étudiant niveau L en sciences de l'ingénieur, BU Mont Houy :**  
Mettre en place le Wifi pour tout le monde, sans avoir d'identifiants.

**Ma BU :**  
L'accès au Wifi sans code d'accès est impossible, pour des raisons de sécurité. La traçabilité des connexions doit être garantie. Néanmoins, nous demandons régulièrement à ce que les services informatiques de l'université proposent des codes d'accès temporaires pour toute personne ayant acquitté ses droits d'inscription à la BU.

**Enseignant-chercheur en agro-alimentaire :**  
Les étudiants doivent imprimer leur dossier en couleur, la bibliothèque de Cambrai ne dispose que d'une imprimante N&B, c'est dommage pour eux, cela coûte cher d'imprimer en couleur en ville.

**Ma BU :**  
Il n'a pas été possible, pour l'instant, de mettre en place des imprimantes couleurs dans chaque BU. Seuls les deux principaux sites en disposent. A noter néanmoins, un nouveau service effectif depuis septembre 2018 : la possibilité d'utiliser son appli Izly pour payer des impressions. Et pour rappel, le scan est gratuit.

### COLLECTIONS

**Étudiant niveau M en sciences de l'ingénieur :**  
La BU est le meilleur moyen qui permet aux étudiants d'apprendre, mais parfois on ne trouve pas les livres dont on a besoin, alors il est nécessaire de faire la même chose que vous venez de faire pour la qualité des services, mais ça sera pour les livres qui ne sont pas là et vous répondez en fonction des livres les plus demandés.

**Ma BU :**  
Un formulaire en ligne et un cahier de suggestion sont à votre disposition sur le site et à l'accueil de chaque BU. N'hésitez pas à les utiliser pour nous signaler les livres dont vous avez besoin. Vous recevrez un mail dès que le document sera disponible pour l'emprunt.

**Étudiant niveau L en économie-gestion-administration, BU Tertiales :**  
La bibliothèque fournit peut-être des cours d'initiation à la recherche documentaire, mais je n'en ai pas encore eu écho de cela pour l'instant.

**Ma BU :**  
Les bibliothécaires sont là pour vous accompagner dans vos recherches documentaires, n'hésitez pas à les solliciter ! Des formations à la recherche d'informations sont dispensées dans de nombreux cursus de l'université, mais si ce n'est pas le cas pour vous, vous pouvez également participer aux ateliers à la carte proposés par la BU.

### HORAIRE

**Étudiant niveau M en sciences de l'ingénieur, BU Mont Houy :**  
La BU devrait avoir des horaires de fermeture plus tard (surtout en hiver), par exemple 21h30.

**Ma BU :**  
Nous avons étendu nos horaires en soirée depuis 2017, mais nous ne pouvons les étendre davantage actuellement. Cette extension des horaires nous a permis d'obtenir le label NoctamBU+, décerné aux bibliothèques universitaires les plus ouvertes en France.

**Étudiant niveau M en économie-gestion, BU Tertiales :**  
Une ouverture le samedi après-midi, serait très intéressante... Dommage que les moyens financiers ne le permettent pas forcément. C'est contraignant pour les Master 2 en alternance qui ne peuvent profiter de vos services que le vendredi.

**Ma BU :**  
Nous avons étendu nos horaires en soirée depuis 2017, mais nous ne pouvons les étendre davantage actuellement. Néanmoins, nous allons expérimenter en 2019-2020 des ouvertures exceptionnelles certains samedis après-midi.

**Étudiant niveau L en droit à la BU de Cambrai :**  
Les horaires ne doivent pas être limités.

**Ma BU :**  
Nous avons étendu les horaires de la BU de Cambrai depuis 2013. La suppression des contrats aidés au niveau national a eu un impact direct depuis la rentrée 2018. Faute de budget, nous adapterons au mieux les horaires d'ouverture à votre demande.