



Ce que les étudiants, les enseignants et les chercheurs de Sciences Po pensent de leur bibliothèque

Synthèse des commentaires laissés lors de l'enquête Libqual menée à la Bibliothèque de Sciences Po en novembre 2017

1573 commentaires analysés par l'ensemble de l'équipe de la mission Marketing avec l'aide de quelques autres collègues de la bibliothèque : Laurent BAJON ; Anita BELDIMAN-MOORE ; Xavier Delarge ; Jenna Disseau ; Marie EL FADEL ; Mireille FOMENKO ; Michaël GOUDOUX ; Anne-marie MAGNARD ; Anna CALLEJON MATEU ; Samia KHELIFI ; Karine LAIGNEL ; Noémie MUSNIK ; Angélique O RORKE ; David PAPART ; Noémie PREVEL ; Catherine VALAIS. Coordination : Cécile TOUITOU

Le travail de mise en page a été réalisé par Marie EL FADEL, Noémie MUSNIK et Cécile TOUITOU

Table des matières

INTRODUCTION	7
Le contexte	8
Rappel des principaux résultats de l'enquête Libqual	8
Analyser l'expérience utilisateur	11
CHAPITRE 1 "PLUS DE PLACES !"	13
Pourquoi une place en bibli ? Une certaine qualité des espaces pour travailler	15
Un lieu propice au travail individuel.....	15
Ces espaces sont spécifiquement liés à la réussite de leurs études	16
Le silence et la tranquillité	17
Il fait trop chaud ! ... une chaleur qui empêche de se concentrer	17
Chercher une place : une perte de temps impossible à concilier avec l'emploi du temps très contraint des étudiants	19
Trouver une place est un véritable « combat », c'est « le parcours du combattant ! »	20
Quand on est obligé de travailler par terre	21
"Inadmissible", inacceptable" ou "indigne"	22
Connaître les places disponibles	23
À propos de la taille du mobilier	23
Une insatisfaction liée aux frais de scolarité.....	23
Des places avec ordinateur.....	24
Le manque de places, c'est le "seul problème" !.....	24
La bibliothèque n'y est pour rien !	25
CHAPITRE 2 ENVIRONNEMENT, AIR ET RECYCLAGE	27
La régulation de la température et la circulation de l'air	28
Les odeurs	29
Les économies d'énergie	29
Recommandations ou suggestions	29
CHAPITRE 3 LE CHAUFFAGE ET LA CHALEUR DANS LES SALLES	31
La chaleur excessive	32
Le manque d'air nous fait suffoquer !.....	33
La ventilation et l'air conditioné : une solution miracle qui tarde à venir	33
CHAPITRE 4 LE BRUIT	35
Du bruit qui découle le plus souvent du manque de places	37
Le problème de l'insonorisation des carrels.....	38
Le respect du silence	38
Solutions proposées par les lecteurs	39
CHAPITRE 5 LES PLACES FANTOMES	41
Lutter contre les places fantômes.....	43
Et plaident pour une application plus soucieuse de la règle.....	43
Oui, mais autoriser une absence de 30 minutes.....	44
Evocation du rang d'une institution comme SciencesPo	44
Propositions pour une meilleure gestion des places fantômes.....	44
CHAPITRE 6 SALLES DE TRAVAIL EN GROUPE	45
Le manque de salles de travail en groupe	46
Les conditions de chauffage qui règnent dans les carrels.....	47
Le défaut d'insonorisation des carrels	48
CHAPITRE 7 LES HORAIRES	51
Horaires trop limités.....	52
Ouvrir le dimanche	53
Satisfaits de l'élargissement des horaires.....	54

Ouvrir plus tôt le matin	54
Ouvrir 24/24.....	54
Comparaisons internationales sur la question des horaires	55
Recommandations ou suggestions sur les horaires d'ouverture	55
CHAPITRE 8 AMBIANCE, MOBILIER, LUMIERE ET TOILETTES	57
Une ambiance agréable pour certains.....	58
Une ambiance qui ne permet pas de travailler dans de bonnes conditions pour la plupart	58
Le mobilier	59
La luminosité.....	60
Les toilettes.....	60
Les prises et les stores.....	60
CHAPITRE 9 REPRO ET IMPRESSION	61
Florilège de commentaires.....	62
CHAPITRE 10 ORDINATEURS ET WIFI	65
La lenteur des machines	66
Vétusté, matériels défectueux, maintenance	67
Problèmes de wifi.....	67
Davantage de postes informatiques fixes	67
CHAPITRE 11 VOL / SECURITE / REGLEMENT.....	69
CHAPITRE 12 LES QUESTIONS RELATIVES A L'ACCUEIL ET AU PERSONNEL	73
Les nombreuses qualités des équipes d'accueil de la bibliothèque.....	74
La gentillesse du personnel.....	75
Des difficultés relationnelles pour certains.....	75
CHAPITRE 13 LES COLLECTIONS IMPRIMEES.....	77
Les collections imprimées sont jugées positivement	80
Est souvent cité le manque d'exemplaires.....	80
Des lacunes dans certaines thématiques	80
Des sujets pointus et épars.....	81
CHAPITRE 14 DOCUMENTATION ELECTRONIQUE.....	83
Des ressources oui, mais un manque de place qui submerge tout !.....	84
Améliorer le signalement des ressources électroniques.....	86
Améliorer l'accès au contenu	86
Des collections incomplètes	87
Beaucoup partagent pourtant leur satisfaction	88
CHAPITRE 15 LE PRET.....	89
Le quota de prêt	90
Les livres en retard	90
Le demande d'une boîte de retours en dehors des créneaux d'ouverture.....	91
Augmenter le nombre d'exemplaires exclus du prêt	91
Les services de la navette	91
La qualité des services rendus.....	91
Suggestions d'améliorations de services	92
CHAPITRE 16 PORTAIL DOCUMENTAIRE ET CATALOGUE	93
Commentaires sur le site web.....	94
Le portail documentaire.....	94
Solutions proposées par les lecteurs.....	96
CHAPITRE 17 "INADMISSIBLE"... "DE LA PART D'UNE INSTITUTION DE RANG MONDIAL"	97
Exaspération liée à la saturation des espaces et à la difficulté à trouver une place	98

Un service qui n'est pas à la hauteur des frais d'inscription	99
Fermeture du dimanche	99
Dysfonctionnement des ordinateurs et imprimantes	100
CHAPITRE 18 LES REMERCIEMENTS... LES « MALGRE TOUT »	101
Une satisfaction avant tout francophone.....	101
Des remerciements en contrepoint.....	102
CHAPITRE 19 PROPOSITIONS INTERESSANTES FAITES PAR LES ETUDIANTS	105
Sur les impressions	106
Appli affichant le nombre de places dispo	107
Installation d'un contrôle d'accès	107
L'occupation des places avec ordi.....	107
Divers.....	107
CHAPITRE 20 LA BIBLIOTHEQUE DE RECHERCHE	109
Ce qu'ils disent de la bibliothèque de recherche	111
Espaces	111
PC et impressions	111
Services et formations.....	112
Collections.....	112
Propositions intéressantes	112
Les bibliothèques du 27 et 30 vues par les lecteurs de la bibliothèque de recherche	112
Manques de place	112
Impressions / Repro	113
Collections imprimées et numériques.....	113
Horaires	115
Propositions intéressantes	115
Neuf compliments et une critique acerbe.....	115
Conclusion.....	116
CHAPITRE 21 LES CAMPUS EN REGION	117
Personnel/Remerciements.....	118
Documents numériques	119
Site et recherche:.....	121
Quelques petits problèmes de compréhension du site	122
Collections.....	122
Prêts / PCR	124
Espace.....	126
Horaires	128
Matériel reprographie / informatique.....	129
Formations.....	130
Mobilier / Autre.....	131
Crédits photographiques :	132

Introduction



De façon globale je suis assez satisfait des possibilités qui m'offre la bibliothèque concernant la recherche et la consultation d'informations en ligne. Le personnel est qualifié et prêt à aider.

Par contre **il est inexcusable pour un établissement tel que l'IEP de ne pas offrir aux étudiants** (qui payent des frais de scolarité élevés) **des locaux assez grands** qui assureraient que les étudiant souhaitant de travailler en bibliothèque y trouvent toujours une place. En général **on perd beaucoup de temps à trouver une place**, et souvent on en trouve même pas, et on perd encore du temps pour rentrer chez soi. Comparé à d'autres établissement universitaires, aussi publics, les locaux bibliothécaires de SciencesPo sont insuffisants pour le nombre d'étudiants accueillis.

Étudiant de Master 2, PSIA



Le contexte

L'enquête Libqual + a été reconduite à la bibliothèque de Sciences po pour la quatrième fois du 6 au 26 novembre 2017. Lors de cette édition, nous avons collecté plus de deux fois le nombre de réponses des enquêtes précédentes avec plus de 3000 réponses.

Les réponses aux questions fermées autour des 22 questions fixes et les 5 questions locales sont présentées dans un autre document. On trouvera ici l'analyse des commentaires libres qui ont été laissés par les usagers.

1573 commentaires ont été laissés. Ils concernent l'ensemble des campus. Les commentaires concernant la bibliothèque de recherche d'une part, les campus en région, de l'autre sont présentés en fin de document.

La bibliothèque de Paris 27 rue St Guillaume	849
La bibliothèque de Paris 30 rue St Guillaume	475
La bibliothèque de recherche	46
La bibliothèque du campus de Dijon	10
La bibliothèque du campus de Menton	29
La bibliothèque du campus de Nancy	30
La bibliothèque du campus de Poitiers	10
La bibliothèque du campus de Reims	77
La bibliothèque du campus du Havre	33
Les bibliothèques des centres de recherche	6
Total général	1573

Ces analyses des commentaires ouvertes vient en complément des résultats chiffrés qui ont été présentés dans d'autres documents. **Les 1573 commentaires ont été codés et catégorisés dans une liste d'une vingtaine de catégories thématiques**, que l'on retrouve dans les chapitres du sommaire. **Nous avons ainsi pu mener à la fois une analyse de la fréquence de certaines thématiques** (« manque de place », par exemple) **et les cooccurrences** qui sont présentées au sein de chacun des chapitres (« manque de place » apparaît avec « il fait trop chaud »). **Dans la mesure du possible, nous avons mené une analyse du profil des répondants qui ont produit les différentes remarques afin d'identifier les dynamiques entre les différents acteurs** (les masters sont plus exigeants, car ils ont plus nécessairement besoin de la bibliothèque pour réussir leurs études).

Rappel des principaux résultats de l'enquête Libqual

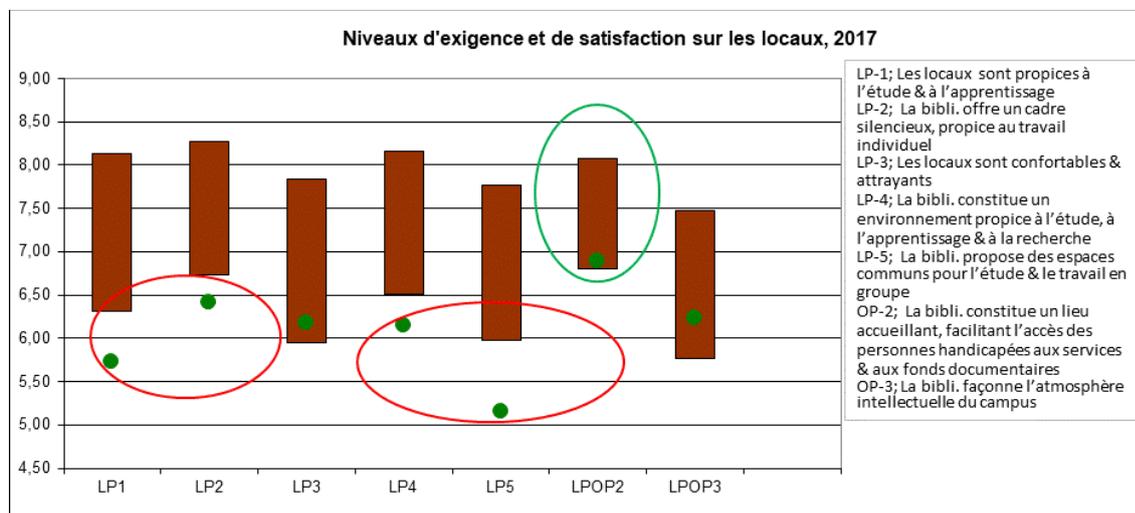
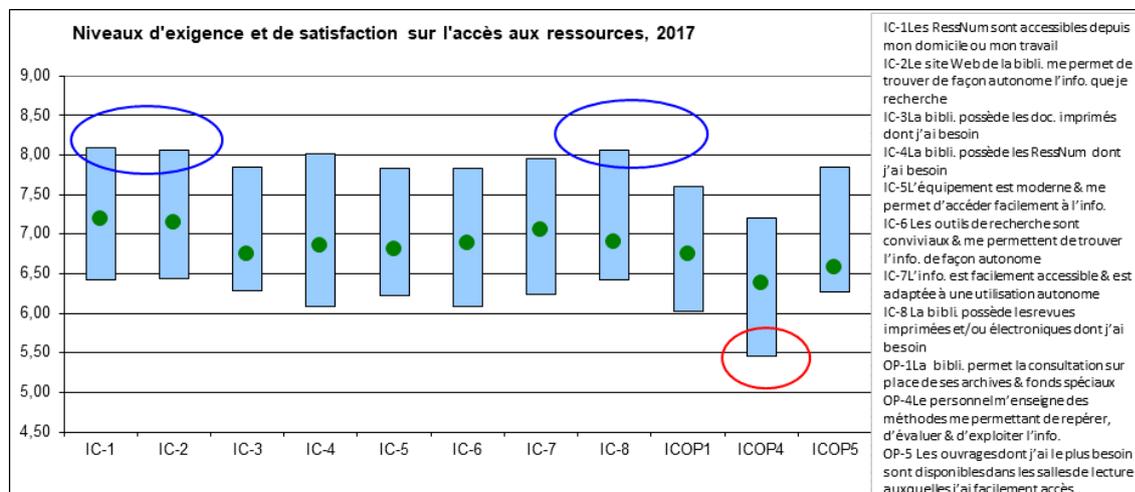
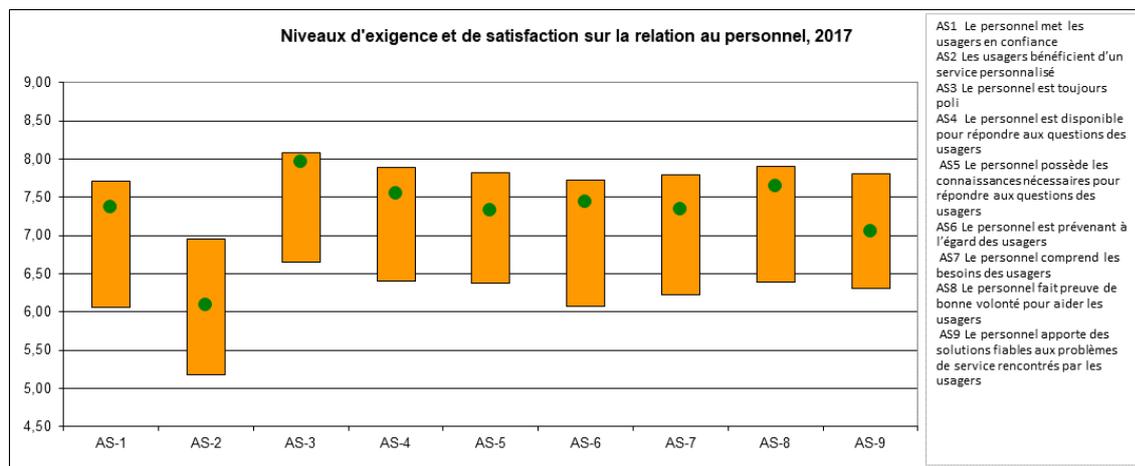
Développée par l'Association of Research Libraries (ARL), LibQUAL+ mesure la perception par les usagers de la qualité des services de leur bibliothèque. Concrètement, la mesure se fait au travers d'un sondage en ligne d'une vingtaine de questions diffusé à l'ensemble des utilisateurs de la bibliothèque. Il recense les écarts entre la qualité de service minimale, souhaitée et perçue. Le questionnaire porte sur trois dimensions de la qualité des services dans les bibliothèques : la qualité de l'accueil et du renseignement, la bibliothèque comme lieu, l'accès à l'information.

Chaque question comprend trois parties dans lesquelles il vous est demandé d'indiquer :

- la qualité de service minimale exigée
- la qualité de service rêvée
- la qualité du service effectivement observée dans la bibliothèque fréquentée

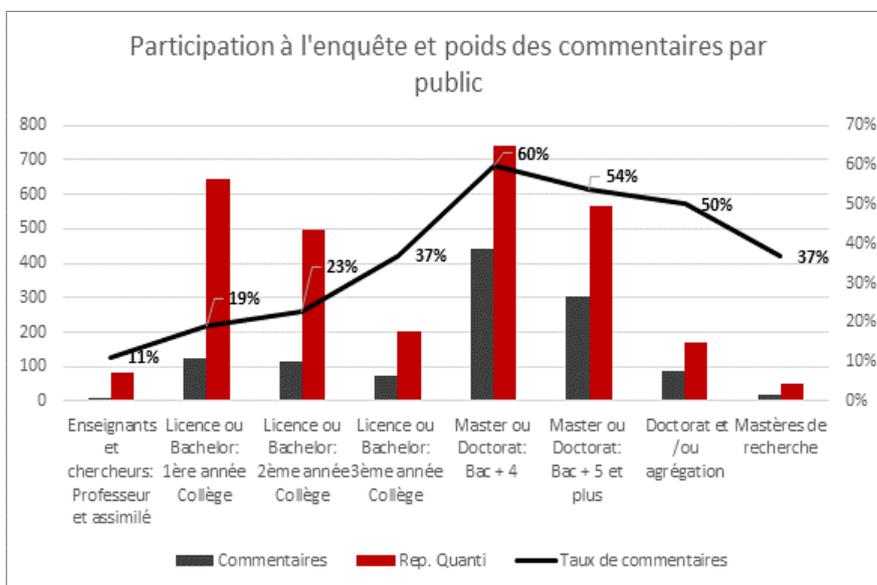
Pour chaque partie, la note à indiquer est comprise entre 1 (niveau minimum) et 9 (niveau maximum). Ces dimensions et paramètres permettent de recenser et d'analyser les écarts entre la qualité de service minimale acceptée par l'utilisateur, la qualité souhaitée et la qualité perçue.

Pour mémoire, sur les trois dimensions de l'enquête – la bibliothèque comme lieu ; accès à l'information et relation au personnel – les résultats de 2017 sont les suivants. Pour rappel, trois notes sont demandées aux usagers : la note minimale attendue (défini le bas du rectangle, note sur 9) ; la note du maximum idéal (défini par le haut du rectangle, note sur 9), et la note perçue dans l'offre actuelle symbolisée par le point qui peut être dans la « zone de tolérance », au dessus ; ou en deça quand le point se situe sous les rectangles.

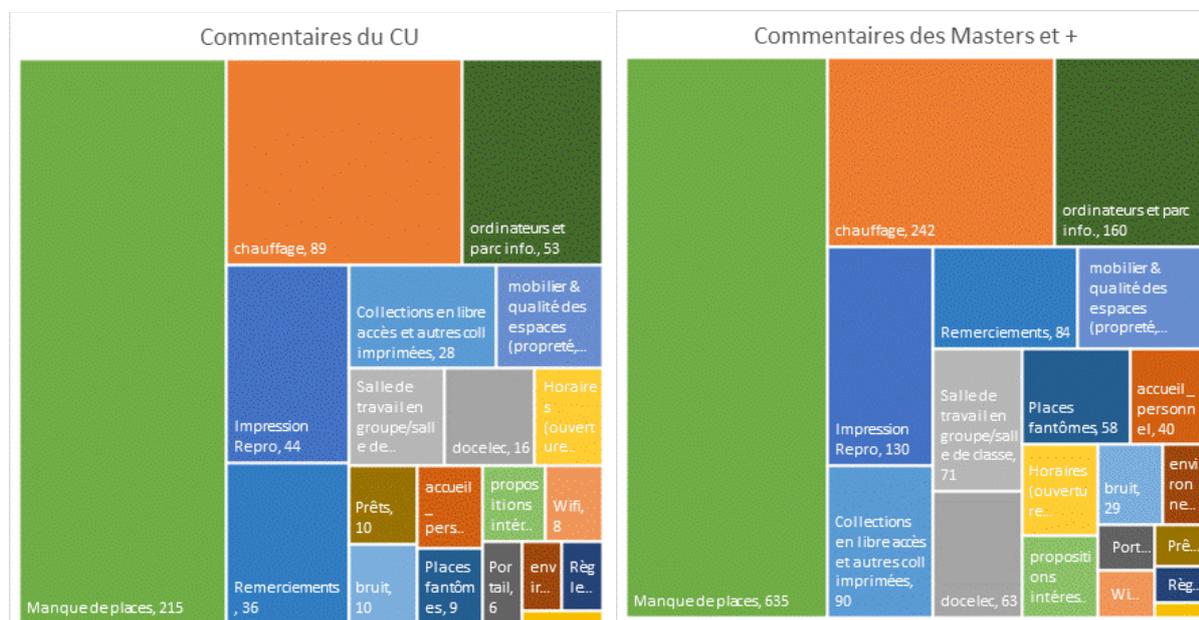


Selon les populations, il y a eu plus ou moins de commentaires. Ainsi, les M1 ont été 60% à laisser des commentaires, suivi par les M2 (54%) et les doctorants. Il est visible que les étudiants du 1^{er} cycle (Collège universitaire) ont été moins motivés à le faire. Les étudiants du 2^{ème} cycle ont laissé des commentaires d'une longueur de 48 mots en moyenne, contre 50 pour le 1^{er} cycle. Si la participation n'est pas la même, la motivation de ceux qui laissent des commentaires est par contre identique avec des messages longs, et même très longs quelques fois.

C'est donc un matériau très riche et circonstancié dont nous disposons et dont nous voulions tirer parti en complément aux analyses quantitatives d'une participation exceptionnelle avec plus de 3000 réponses pour une enquête que l'on sait rébarbative et austère.



La répartition des thématiques abordées est présentée dans les schémas suivants, où l'on constate une distribution quasiment identique du poids de chaque thématique dans l'ensemble des sujets abordés par les étudiants des 1^{er} et 2nd cycles. Un commentaire pouvant aborder plusieurs sujets, il n'est pas étonnant que certains commentaires très riches puissent se retrouver dans plusieurs chapitres. Les collèges ont abordé en moyenne 1,9 sujets par commentaires et 2,1 pour les Masters et +.



Analyser l'expérience utilisateur

Ces commentaires nous invitent à proposer une analyse de l'expérience des lecteurs quand ils fréquentent nos espaces. (Cette analyse devra être confirmée par des études d'observation qui pourront être menées en complément ainsi que des enquêtes sur l'« experience map ».)

1 Je cherche une place, mais c'est saturé, je perds du temps...

- ➔ Trop de monde, il fait trop chaud
- ➔ Les gens circulent, ils font du bruit
- ➔ Je ne supporte pas ceux qui monopolisent les places

2 Je veux imprimer, mais il faut trouver un ordi de la bibliothèque qui le permette...

3 Je dois travailler avec des camarades sur mon projet co, mais il n'y a que 4 carrels

Finalemment ...

- ➔ Je ne suis pas content, car le service n'est pas à la hauteur du rang de l'institution...
- ➔ Ni du montant de mes frais d'inscription
- ➔ Ni de la nécessité absolue de travailler en bibliothèque pour tirer partie au maximum du peu de temps dont je dispose

Mais :

4 La bibliothèque a élargi ses horaires, étoffé ses services (tchat, formation, resa des carrels, nouveau site ...)

5 Et les ressources sont nombreuses

6 Le personnel fait tout pour m'aider !

Chapitre 1

“Plus de places !”



« Il n'y a vraiment pas assez de places.... On tourne pendant des heures pour trouver une place. Lorsque nous habitons un peu loin de Sciences PO on a le choix entre continuer à tourner ou s'abstenir de travailler... Honnêtement, je trouve ça vraiment dérangeant qu'on augmente chaque année le nombre d'admis (nationaux et internationaux - ce qui à mon avis, dégrade la qualité perçue du diplôme) sans pour autant augmenter les places disponibles dans les lieux de travail. **Sur deux heures de pause, on passe une heure à chercher une place... Quelle perte de temps...** En plus, il y a la place de rajouter quelques tables et chaises! Je préférerais plus de places dispo et moins de 'design'. Notamment à l'étage avec le sol en vert et les sièges 'design' : quel intérêt? On y est mal pour travailler correctement et on perd une place folle!

Étudiant en M2, EMI



837 commentaires ont été laissés sur le manque de places, soit pratiquement 6 commentaires sur 10 si on restreint aux commentaires spécifiques au 27 et 30 rue Saint Guillaume (1323 commentaires). Ces commentaires proviennent des usagers précisés dans le tableau suivant où l'on voit que c'est particulièrement les M1 et les M2 qui sont sensibles à cette problématique, puisqu'ils sont surreprésentés par rapport à leur poids global dans l'enquête.



	Nb de commentaires	Nb de réponses	%
Enseignants et chercheurs	2	82	2%
1ère année Collège	82	644	13%
2ème année Collège	68	497	14%
3ème année Collège	51	204	25%
Licence : Cours d'accès aux études universitaires	7	26	27%
Master recherche ou Doctorat	83	259	32%
M1	330	739	45%
M2	212	564	38%
Total général	837	3029	28%

Ce sont particulièrement les étudiants de PSIA qui ont manifesté leur mécontentement sur cette question des places, puis à quasi égalité, ceux de EAP, EMI, et École urbaine. L'école de Droit étant légèrement en retrait.

	Nb de commentaires	Nb de réponses	%
Collège universitaire	191	1356	14%
École de Droit	75	226	33%
École d'affaires publiques	191	469	41%
École des affaires internationales (PSIA)	215	410	52%
École du management et de l'innovation	85	202	42%
École urbaine	49	118	42%
École doctorale	11	162	7%
Autre	19	81	23%
Total général	837	3023	

Pour mémoire, la question « Les locaux sont propices à l'étude & à l'apprentissage » a obtenu une note globale de perçu de 5,72/9 pour un minimum exprimé de 6,31 et un idéal à 8,16 (perçu de 6,64 pour le Cu et 4,89 pour les Masers et +).

Le graphique ci-contre montre l'évolution de cette note au cours des 4 dernières enquêtes avec une note perçue qui demeure en dessous du minimum (bas du rectangle), bien loin de l'idéal (haut du rectangle).

Ces commentaires qui expriment une insatisfaction sur le manque de place disponible permettent de deviner, en creux, ce qu'est une place de travail ou de lecture en bibliothèque ...si elles n'étaient pas si précieuses à leur concentration et la réussite de leurs études, elles ne seraient pas si demandées. Voilà ce que l'on peut en retenir :

Pourquoi une place en bibli ?

Une certaine qualité des espaces pour travailler

Un lieu propice au travail individuel

« Le service et les ressources à disposition sont d'une bonne qualité, mais il y a de sérieuses améliorations à apporter sur **les espaces de travail individuel**. Il est décevant qu'il y ait si peu d'espace de travail disponibles pour les étudiants de SciencesPo et que ceux-ci ne favorisent pas du tout **une ambiance calme propice au travail**. C'est l'aspect pour lequel je suis le plus déçu de mon expérience à SciencesPo, pour moi la bibliothèque doit représenter **un espace de travail accessible et conviviale pour le travail personnel**. Je trouve inadmissible d'avoir à déboursier des sommes supplémentaires pour fréquenter d'autres bibliothèques. » (M1, PSIA)

*"However, the library is not a good space to study- the infrastructure is horrible: too little working space (both in terms of size of table and number of tables available for students), often way too hot, **not enough «individual» study spots**, too many long/shared tables. No water fountains to refill your water bottle. Not enough toilets (RSG 30: only one per gender on every second floor). All these reasons have resulted in the fact that I absolutely NEVER go **to the library to study**. Very far from **being a good learning/study environment**." M2, PSIA*

« Manque clairement d'espaces pour le travail (tables individuelles et salles de groupe). Le catalogue de revues et ressources en ligne est maigre comparée aux autres universités internationales. Le catalogue de ressources (notamment papier), lui, est très impressionnant. » M1, PSIA

« La taille de la bibliothèque et le nombre de places disponibles. C'est LE problème de la bibliothèque de sciences po et la rend peu **propice au travail**. Une fois qu'on a pu s'y asseoir c'est très bien, encore faut-il le pouvoir. » M1, École urbaine

« Il n'y a pas assez de place dans la bibliothèque, il fait beaucoup trop chaud et la bibliothèque a des horaires d'ouverture beaucoup trop restreints. Je pense qu'il y a énormément de travail à fournir afin de donner aux étudiants un **cadre propice à l'apprentissage** et qui ne nécessite pas de se lever à 7h30 pour être sûre d'avoir une place à la bibliothèque. » M1, EAP



« Il m'apparaît urgent de baisser le chauffage (et d'augmenter le nombre de place), deux vrais freins à une bibliothèque propice à l'étude ! » 2A, CU

« Le principal défaut de la bibliothèque de Sciences Po est qu'elle n'offre pas assez de places, ce qui rend l'atmosphère de travail désagréable pendant les horaires de pointe. Il fait trop chaud, les ordinateurs sur chaque bureau prennent de la place, il y a du bruit. Agrandir les espaces de bibliothèque / et espaces de travail serait grandement bénéfique pour que ces **espaces soient davantage studieux et propices à l'apprentissage**. » M2, EAP

Ces espaces sont spécifiquement liés à la réussite de leurs études

(41 citations)

« La bibliothèque n'est pas assez grande, elle manque de place pour **permettre aux étudiants d'étudier correctement**. - Il n'y a pas assez d'espace pour étudier en groupe. Seulement 4 pour toute l'université !! » M1, PSIA

*"Not many students have good working conditions at home and the cafes are loud and expensive. Library would be a natural place to go, but 90% of the time they both are fully packed. There is no spot in the ScPo Paris campus that would provide good studying conditions. Something has to be done about it. Maybe some of the classrooms could be open for studying while they're not occupied by courses (but students would have to be informed about that). **Please, let us work and study between courses! Please, create space for the group work! (each one of us has several group projects throughout a semester and there are only 4 rooms at 27RSG!) Please, let us be productive!**"* M2, PSIA

« Ce n'est pas possible que la bibliothèque est complètement pleine un jour régulier à 11h ou 14h et que tu dois chercher pendant 20 minutes dans toutes les étages des deux bibliothèques afin de trouver une place. **On a beaucoup de travail à Sciences Po et on a un emploi du temps avec très souvent du temps entre deux cours**. Etant à Paris, ça ne vaut pas le coup de prendre la métro pour rentrer à la maison pendant ce temps. **En conséquence j'excepte pouvoir travailler dans les locaux de Sciences Po mais ce service de base est souvent pas donné parce que la capacité est insuffisante tenant en compte le nombre d'étudiants**. Bref, la bibliothèque de Paris ne satisfait pas les aspirations

proclamé par Sciences Po lors de la réception des étudiants ou bien dans le public. »
M1, PSIA

"Both of the libraries at 27 and 30 St Guillaume are overcrowded. It is impossible to work with so many people, for fear of losing your seat, and being unable to reserve a private room. The TEMPERATURE is also incredibly high, and there are never windows open. The overall effect is a library that is uncomfortably hot, with no seating. The library staff and the resources (electronic and books) are absolutely acceptable. But the lack of space and the terrible temperature are unbearable and very disappointing." M1, PSIA

« C'est assez choquant d'avoir **une bibliothèque qui ne permette pas aux étudiants de pouvoir travailler...** les espaces de travail sont insuffisants, inadaptés (pas de prises à toutes les places). Aucune cohérence des installations avec les usages des étudiants. L'évaluation à Sciences Po est largement basée sur des travaux de groupes et exposés. Il serait tout de même souhaitable de disposer d'espaces de travail adaptés et de ne pas disposer seulement de 4 salles, pour des milliers d'étudiants qui doivent travailler ensemble. C'est franchement une honte pour un établissement tel que Sciences Po de ne pas être adapté aux usages de ses étudiants. Plus de cohérence serait souhaitable. Je suis extrêmement déçue de l'environnement de travail. » M1, EMI

« Je regrette fortement le manque de moyens, le manque de places et la faible fiabilité des installations. **La bibliothèque n'invite pas à l'étude** et contraint très régulièrement les étudiants à essayer de travailler dans l'environnement bruyant de la cafétéria » M1, EAP

« La bibliothèque de Sciences Po est extrêmement petite pour le nombre d'étudiants qu'il y a dans cette école. Tous les jours, il n'est même plus surprenant de voir des personnes travailler à même le sol ou dans les escaliers car toutes les places sont prises. Faire ma troisième année à l'étranger me permet de réaliser que ce n'est pas normal. L'université dans laquelle je suis a plusieurs bibliothèques très bien aménagées et il est toujours possible de trouver une place à n'importe quelle heure de la journée. **Une bibliothèque bien aménagée offre un cadre agréable de travail. C'est dommage de ne pas avoir cela à Sciences Po.** » 3A, CU

Le silence et la tranquillité

« Sciences Po doit se doter d'une bibliothèque digne des grandes universités internationales. On veut des places en **bibliothèque pas devant les toilettes ou à la cafet** » M2 École de Droit

« Les bibliothèques sont beaucoup trop petites, toujours surchargées, il est difficile d'y trouver une place chaque jour, ce qui encourage par ailleurs les étudiants à laisser leurs affaires même s'ils quittent la bibliothèque une heure, et ajoute in fine à la difficulté. **Trouvons de nouveaux espaces pour travailler dans le silence et dans un espace chauffé** (cf. ni la cafétéria ni le hall ne permettent de travailler correctement). » M2, EAP

Il fait trop chaud ! ... une chaleur qui empêche de se concentrer

223 commentaires concernant le manque de places évoquent également la question de la chaleur, ou de la mauvaise qualité de l'air, ou encore des mauvaises odeurs... (voir en complément le chapitre suivant).

« **Il est scandaleux** qu'au prix extrêmement élevé que représentent les études à Sciences Po, la bibliothèque soit d'une aussi piètre qualité. **Les étudiants appellent la bibliothèque du 27 rue Saint-Guillaume le «sauna» tellement il y fait ridiculement chaud et l'air y est irrespirable.** Les deux bibliothèques sont connues pour avoir un nombre de places gravement inférieur au nombre de places réellement nécessaire. Sciences Po a de la chance que la plupart des étudiants préfèrent s'amuser de ces «bibliothèques» plutôt que de véritablement protester auprès de l'administration. Le seul point positif de ces bibliothèques, **c'est le respect du silence** qui y règne, et cela n'est attribuable qu'au bon comportement des élèves eux-mêmes, la qualité des infrastructures n'y est pas pour grand chose. Quelle hypocrisie que celle de Sciences Po, école qui se donne une image de qualité supérieure en termes

d'enseignement et d'infrastructures, alors qu'absolument toute la population étudiante s'accorde à dire que les bibliothèques représentent plus un élément de frustration que quoi que ce soit d'autre. Sans même parler de la lenteur spectaculaire des ordinateurs mis à disposition des élèves... A quoi bon mettre des jolis iMac si c'est pour qu'ils rament et mettent les étudiants en retard ? Payer ses études aussi chères pour des infrastructures aussi minables, c'est indignant et très décevant de la part de Sciences Po. Allez essayer de travailler vraiment dans les bibliothèques de Sciences Po, et vous aurez vous aussi l'impression d'être victime de la supercherie la plus onéreuse de votre vie. » M1, EAP



« La qualité des ressources disponibles est correcte et le personnel le plus souvent bienveillant. Il faudrait davantage d'efforts pour simplifier l'accès aux ressources en ligne (une page explicative claire serait déjà bien). Cependant, le principal problème de la bibliothèque reste clairement le manque d'espace. Si je fréquente pas la bibli plus souvent, c'est en raison de l'ambiance nauséabonde qui s'y installe vers la moitié du semestre: entre le chauffage trop fort, les odeurs dues à la promiscuité de tant d'étudiants goinfrés dans un espace peu ventilé et les guerres pour avoir un siège, visiter la bibliothèque à partir de fin Octobre/Février est une des pires expériences possibles à SciencesPo. Pour tout dire, il serait grand temps d'arrêter de couler de l'argent dans des iMacs que personne utilise et d'acheter des sièges et des bureaux. » M2, PSIA

"The library is WAY TOO HOT. It is unbearable for students. I studied there once from 8:00 - 20:00 and got sick because the library was too hot (in October). There are never enough seats and as a result, people must sit in front of library computers with their laptops, making this seat inaccessible for others who need to use the library's computers. Its gotten to the point that I no longer even bother visiting the sciences po libraries because I find them so useless." 1A, CU

"The library has not enough space to allow students to correctly do their job. Sciences Po should provide students with a library where everyone can find a seat. It is not acceptable that students have to sit on the floor, we have the right to have a library that is fit for the number of students Sciences Po accepts every year. Also, the library at 27 RSG needs a new aeration system: windows cannot be opened on many floors making the studying spaces very unpleasant (it's hard to concentrate if the temperature is 30 degrees and there is no oxygen). Sciences Po is forcing its students (who pay a considerable amount of tuition fees) to study in a library that is extremely overcrowded and where air cannot be changed, this is unacceptable. WE NEED MORE SPACE IN THE LIBRARY! Everyone has the right to study in the library we pay for, and at the moment this service is very poor." PSIA

« Surtout, très forte chaleur à la bibliothèque du 27 dans les étages. Difficile de travailler dans ces conditions. » 2A, CU

"The air in the library ist often very stuffy and hot. Most of the times I can't work there because I get a headache immediately. I really think that something needs to be done to bring more fresh air into the library. Friends of mine have

also been complaining about the same. The library has not enough spaces, and the search for a place often takes up to 30 min which steals precious time from our studies. Besides *the needed quiet study spaces* we need more open spaces where students are allowed to gather and work together. There are almost none groupwork spaces available which leads to students trying to work in the cafeteria space where it's super loud and again space is very limited." M2, pSIA

"The library ventilation system is having serious issues. *It is very difficult to work in a very warm environment.* There is not enough study space for the number of students at Sciences PO. It is always a battle to find an area to work in. In my opinion, an institution such as Sciences PO should have more facilities and better spaces that allow students to work and study comfortably while on campus." M2, PSIA



Chercher une place représente une perte de temps impossible à concilier avec l'emploi du temps très contraint des étudiants

(63 commentaires dans ce sens)

« Les ressources de la bibliothèque de Sciences Po sont d'une grande qualité, et les locaux sont agréables. *J'y passe cependant de moins en moins de temps car le manque de place représente une réelle perte de temps.* Un espace de grandes tables similaire au petit hall, dans lequel des conversations à voix basses seraient autorisées, serait, je pense, très apprécié par les étudiants. » M1, EAP

« L'éternel problème de la bibliothèque à Sciences Po : manque de places assises, chaises qui grincent, des ordinateurs extrêmement lente. Se rendre à la bibliothèque décourage, *c'est la croix et la bannière pour, après avoir fait le tour des places assises, d'arriver à sa mettre enfin à travailler.* Dommage, pour une Grande École, et très regrettable à la vue des frais de scolarité que l'on verse chaque année. » M2, École de droit

« Devoir passer son temps à chercher une place, travailler par terre, voir ne pas venir du tout en sachant que tout sera complet, n'aide pas à des recherches/un travail efficace ! La chaleur régnant dans les locaux et le manque de confort de la plupart des places n'aident pas non plus. » M1, PSIA

"The air in the library is often very stuffy and hot. Most of the times I can't work there because I get a headache immediately. I really think that something needs to be done to bring more fresh air into the library. Friends of mine have also been complaining about the same. *The library has not enough spaces, and the search for a place often takes up to 30 min which steals precious time* from our studies. Besides the needed quiet study spaces we need more open spaces where students are allowed to gather and work together. There are almost none groupwork spaces available which leads to students trying to work in the cafeteria space where it's super loud and again space is very limited." M2, PSIA

"I almost never find a place to sit and study in the library, it's too small if you take into consideration the HUGE amount of students there are at SciencesPo. I spend more time walking up and down the stairs than actually sitting on a chair. I used to work a lot in my hometown university's library, but there just isn't enough space at SciencesPo." M2, EAP

Trouver une place est un véritable « combat », c'est « le parcours du combattant ! »

(13 commentaires)

« La bibliothèque offre globalement de bonnes prestations. Le seul gros problème reste le nombre de places disponibles, bien trop limité, **surtout en période d'examens où trouver une place en bibli relève du parcours du combattant.** » M1, PSIA

« La température de la bibliothèque du 27 en hiver est beaucoup trop élevée. Il y a un sérieux manque d'espace, elle semble assez improbable de ne pas trouver de place à la bibliothèque de sciences-po paris alors même que tant d'élèves l'utilisent. **J'ai déjà vu des gens à la limite de se battre pour obtenir une place, ce qui crée un climat de tensions.** » M1, PSI

Du coup, certains disent ne plus venir... et se rabattre sur une autre bibliothèque ou la maison

"It would be nice to have more space for studying or have a mandatory silent study floor because the libraries are noisy and hard to get work done in. For this **reason I go to a private library and pay an annual fee because a quiet study space is extremely important to me.**" 3A

"The library staff is great! They are always kind and helpful. However, the library's space is too tiny and I always have a hard time to find a spot. **I have went home because of that a lot of times.**" 3A

« Très bon service à mes yeux - reste encore la question de la place dans les locaux, car il m'arrive encore de me déplacer à la bibliothèque pour étudier et **de devoir retourner chez moi au bout de 30 min à en parcourir tous les étages sans trouver de place...** » M2, PSIA

"The library would be a much better place if the space was adequate for student needs. **Frequently not find a place to sit and work sometimes makes one not to want to come to the library at all.**" M1PSIA

© Copyright BY FOX

« Les ressources sont globalement satisfaisantes, mais il y a un GROS PROBLEME DE PLACES. Ceci n'est pas acceptable étant donné ce que Sciences Po entend représenter, notamment vis-à-vis de ses prétentions comme université de recherche. A minima, un système d'information sur les places disponibles en temps réel devrait être mis en place, et la politique consistant à mettre des ordinateurs (dont on peut s'interroger sur la pertinence qu'ils aient été choisis si onéreux) partout à disposition est douteuse ; on constate que de nombreux utilisateurs se servent de ces places pour travailler sur **leurs propres ordinateurs ou pour lire des livres, fautes de places disponibles ailleurs. Je ne saurais compter le nombre de fois où après avoir fait tous les étages des deux bibliothèques de la rue St Guillaume sans trouver de place, j'ai dû aller à une bibliothèque de la ville de Paris pour travailler. Il s'agit pour ma part d'une très nette déception vis-à-vis de Sciences Po.** Le personnel est pour sa part aimable et aidant. » M2, école doctorale



Quand on est obligé de travailler par terre

(44 commentaires)

« D'une part, le nombre de places est clairement insuffisant. Il faut absolument mettre davantage de tables et de chaises dans tous les espaces vides de la bibliothèque, **je vois souvent des étudiants assis par terre faute de place, ce n'est pas digne d'une université.** » 3A, CU



« Il est parfois impossible d'accéder à des articles obligatoirement demandés par nos professeurs. Il n'y a pas assez de place pour étudier. Les ordinateurs sont souvent occupés et il en manque pour ceux qui n'en possèdent pas. Il serait important d'aménager d'avantages d'espaces de travail collectifs pour faire des projets de groupe. **Il m'est déjà arrivé d'avoir à travailler par terre à SciencesPo Paris.** » M1, PSIA

“Inadmissible”, inacceptable” ou “indigne”

Evoquant l’une ou l’autre de ces éléments, 62 personnes disent que les conditions sont « inadmissibles », « inacceptables » ou « indignes », en les comparant aux standards universitaires internationaux :

« Il fait toujours trop trop trop chaud pour travailler, il y a jamais assez d'espace à travailler, en bref, c'est presque impossible d'y travailler, et selon moi c'est le but d'une bibliothèque. Je trouve la bibliothèque ici **horrible**, et la bibliothèque chez moi, aux états-unis me manque fortement. Je suis vraiment déçu! c'est **incroyable** qu'un top université a une bibliothèque comme ça!!!! » 3A, C



« Il fait trop chaud dans la bibliothèque, ce n'est **pas** normal. Les bibliothèques ne sont pas adaptés au nombre d'élèves présents sur le campus de Paris, ce qui pose des gros problèmes d'accessibilité aux étudiants qui souhaitent travailler. Il faut trouver un autre système !!!! C'est **inacceptable** de devoir s'asseoir par terre pour travailler » M1, EMI

« Il n'y a pas assez de places pour le nombre d'étudiants et il fait extrêmement chaud. Et ce n'est pas ouvert le dimanche. Par rapport à la réputation que Sciences Po se targue d'avoir internationalement, sa bibliothèque ne tient pas la comparaison une seconde **par rapport à toutes les universités que j'ai visité, même en Europe**. » M1, EAP

« Manque flagrant de **place**, inacceptable de ne pas avoir d'endroit où travailler décentement. » M2, École urbaine

« Il n'y a jamais assez d'espace pour étudier. C'est un problème majeur. Dans mon avis, la situation actuelle est **inacceptable » 3A**

« Il n'y a pas assez de place pour tout le monde! Quand on sort de cours vers 10 heures toutes les places sont prises. C'est vraiment un problème car je n'ai nulle part où aller pendant les inter-cours. S'il y a quelque chose d'urgent à faire: augmenter les places. Le reste c'est correct, ça ne pose pas de problèmes. Le manque de place m'empêche vraiment d'avancer dans mon travail dans la journée, c'est **inacceptable** pour une grande école que je doive aller au 13 rue où il y a plein de bruit pour pouvoir poser mon ordinateur et travailler, et je n'imagine même pas pour ceux qui doivent recharger leur ordinateur dans la journée (non, pas tous les étudiants possèdent des Mac). C'est tout simplement **inadmissible**. » M2, PSIA

« Il n'y a pas assez de places disponibles pour les étudiants dans les différentes bibliothèques. Il y a même des élèves qui sont obligés de s'asseoir sur le sol à défaut de places disponibles. **Pour une université prestigieuse** comme **SciencesPo c'est très dommage** que les installations ne soient pas adaptées à recevoir tout.e.s ses étudiant.e.s. L'accommodation des tables en bibliothèque n'est pas du tout fonctionnelle, avec beaucoup d'espace inutilisé. » M1, PSIA

« Il faudrait plus de places disponibles c'est indispensable et **ce n'est pas normal que** l'on se retrouve parfois à étudier assis sur le sol » M1, École urbaine



« **Jamais de place**, jamais d'ordinateur disponible. un scandale » M2, EAP

“It is a **shame** that the books that you have are not able to be viewed in their entirety - this is how I work best - being able to go to a physical section and browse relevant parts rather than having to do everything online and not knowing how relevant something is until half an hour later when it turns up at the desk. I understand that Sciences Po has an excellent library but you would not know that prima facie.” M2, EAP

Connaître les places disponibles

Certains suggèrent de mettre à disposition des outils permettant de connaître les places disponibles (16 commentaires)

« **Il faudrait un indicateur du nbre de places disponibles** pour éviter des allers retour infructueux » M2, EAP

"Many places are reserved by students who do not actually use them for hours. There needs to be a system where you can take a place if the person was absent for more than an hour, but also where you can go for lunch and have your seat when you come back in less than 1 h. Also, there is a need for more space and more seats." M1, PSIA

À propos de la taille du mobilier

Des critiques sont émises sur la taille du mobilier adéquat qui empêcherait selon les étudiants de caser plus de tables et chaises. Il faudrait optimiser les espaces, réduire la taille du mobilier, etc.

« Les ressources de la bibliothèque de Sciences Po sont d'une grande qualité, et les locaux sont agréables. J'y passe cependant de moins en moins de temps car le manque de place représente une réelle perte de temps. **Un espace de grandes tables similaire au petit hall, dans lequel des conversations à voix basses seraient autorisées, serait, je pense, très apprécié par les étudiants.** » M1, EAP

« Manque de place, **mauvais agencement de l'espace disponible**. Les sièges tournant stylisés ne sont : pas confortables (absence de dossier), ne permettent pas de place suffisante pour écrire, pourraient être remplacés par des chaises avec des tables. » M1, EAP

« Oui. Absurde que le personnel de la bibliothèque soit obligé de déposer des petits papiers en disant qu'une place laissée libre plus de 20 minutes doit être considérée comme libre. Pour étudier, il faut aussi savoir prendre des pauses. Manger en zomin ce n'est pas sain pour personne et surtout pas pour des étudiants. vraiment un raisonnement absurde. Le vrai problème c'est que les fonds (très nombreux) de sciences po ne sont pas investis pour améliorer les conditions des étudiants. **Ils sont beaux les ordis apple, mais on serait bien mieux lotis si on pouvait tous trouver une place à la bibli pour étudier.** Au lieu d'acheter des hôtels particuliers, achetez nous des tables et des chaises, ce sera un bon début. Une honte de savoir qu'à paris on manque de chaises, et qu'à reims vous avez refait les toilettes...absurde cette école » M2, EAP

« Je remercie mille fois les bibliothécaires et vacataires pour leur travail. Je déplore simplement les manquements du service impression, la chaleur écrasante et le manque de places. Peut-être serait-il utile **d'ajouter des casiers (type pupitre) aux tables afin de ne pas perdre le peu d'espace à notre disposition ?** La bibliothèque du 30RSG pourrait également fermer son guichet de prêt après le dernier cours (21h15). » 2A, CU

Une insatisfaction liée aux frais de scolarité

(22 commentaires)

« De façon globale je suis assez satisfait des possibilités qui m'offre la bibliothèque concernant la recherche et la consultation d'informations en ligne. Le personnel est qualifié et prêt à aider. Par contre il est inexcusable pour un établissement tel que l'IEP de ne pas offrir aux étudiants **(qui payent des frais de scolarité élevées)** des locaux assez grands qui assureraient que les étudiant souhaitant de travailler en bibliothèque y trouvent toujours une place. En général on perd beaucoup de temps à trouver une place, et souvent on en trouve même pas, et on perd encore du temps pour rentrer chez soi. Comparé à d'autres établissement universitaires, aussi publics, les locaux bibliothécaires de SciencesPo sont insuffisants pour le nombre d'étudiants accueillis » M1, PSIA

"Given the tuition fees it is really ridiculous in which state the library is. You cannot find a work space, the air is hot and without any oxygen and it is just not a study atmosphere. Student's don't have a say and nobody cares in at least opening class

rooms for study purposes. The online library is poorly equipped (at least for English tests) and you even cannot access the mandatory readings for the classes. This is just unbearable.” M1, PSIA

“In general, there are simply not enough spots in any of the libraries (27 or 30 St. Guillaume) for students to study, nor are there enough available computer terminals. It is incredibly frustrating as a student who relies on the library for study purposes to repeatedly be unable to find a spot, irrespective of the time of day. In particular, **it is incredibly irritating that international students pay exorbitant tuition fees, expecting to be able to fully take advantage of the library services**, to find themselves unable to find a spot in the library. In addition, the printing facilities are subpar- computer terminals are rarely, if ever, available and I constantly have to ask students to kindly use their computers to print documents. ././ I recognize the strong continuous efforts that are being made by school administration and library staff to improve and ameliorate the library environment but the library experience could be significantly enhanced by exploring these proposed changes.” M2, École des affaires internationales (PSIA)

« J'aime énormément travailler à la bibliothèque mais il n'y a jamais de place disponible et il y fait une chaleur insoutenable. C'est vraiment dommage car quand on y passe 8 à 9h par jours plusieurs jours par semaine on aimerait avoir de meilleure condition de travail. Sur les campus nous n'avions pas ce problème, à Paris c'est déplorable ... **on paye des frais de scolarités très élevés et l'on ne peut pas avoir de place à la bibliothèque pour étudier.** » M1, EMI

Des places avec ordinateur

Enfin, 23 étudiants évoquent le problème des places avec ordinateur qui sont occupées par des personnes ayant le leur, empêchant ceux qui n'en ont pas de pouvoir en bénéficier ...

« Pas assez de places disponibles pour le nombre élevé d'étudiants : par conséquent, les étudiants qui ont leur propre ordinateur s'assoient devant les ordinateurs de la bibliothèque, inutilisables par ceux qui n'ont pas leur propre ordinateur... » 1A, CU

“There should be more study space without taking up a spot with a computer. Also the school should invest in the technology to allow us to print from our computers.” M1 PSIA

« Peu d'espace, les **gens utilisent leurs ordinateurs à la place des ordi de la biblio**. En plus, les gens laissent leurs affaires et partent. En plus; on doit trouver le moyen pour que les gens qui sont en retard avec un livre puissent être contactés et pas attendre à ce qu'ils viennent le donner. Des mesures coercitives de la part de la bibliothèque doivent être prises. » 3A, CU

“The library could be a lot better, particularly in terms of more spaces, .Also - a lot of people **sit by computers without using them** due to lack of space. not being a boiling pool at times, etc Important to separate computers from independent workspaces.” M1, EAP

La question des places fantômes, récurrentes est évoquée par 57 personnes. Elle est évoquée dans le paragraphe relatif à la synthèse.

Le manque de places, c'est le “seul problème” !

27 personnes précisent qu'il s'agit là du “seul problème” de la bibliothèque !

“The **only great problem** with the library is the lack of space there is. It's difficult to find a place to study.” M2, PSIA

« Seul point négatif : la capacité de la bibliothèque du 27 ou 30 rue SG est trop limitée. » M2, EAP

“The only problem with the library **is that the one in Paris 27 rue Saint Guillaume is most of the time too hot**. That is the main reason why I only use the library in 30 rue Saint Guillaume - however, in this case, the problem is that sometimes it is really difficult to find available seats. That is something that should be really be taken care of.” M2, PSIA

"The services and material are generally very good. **The only problem is the lack of space.** Sometimes it is impossible to find somewhere to sit and sometimes it is too hot." M2, EAP

"The services are good, **the main problem is simply that there isn't enough space** to work. Also, the library should be open on a Sunday." 2A, CU

"The staff are always friendly and ready to help. **My main issue is the lack** of space for studying." M2, PSIA

« **Le seul réel inconvénient** est la difficulté à trouver une place ainsi que la chaleur » 1A, CU

La bibliothèque n'y est pour rien !

Cependant, les lecteurs sont conscients que la bibliothèque est impuissante à résoudre seule ce problème. 73 personnes parmi les 837 remercient le personnel et la bibliothèque

« Aucune remarque particulière. **Les services sont très bons, malgré un manque criant de places afin d'étudier.** » M1, École urbaine

« Augmentation des places de travail urgente! Par contre, personnel très à l'écoute » M2, EAP

"Computers are extremely slow, the printing computer has been removed. Not enough place, too hot. Books availability is fine, staff is very helpful." M2, EAP

« D'un point de vue très pratique, la bibliothèque est trop petite pour accueillir les étudiants, les places sont très chères. Il manque également des postes d'impression rapide. En dehors de ces désagréments, le personnel est à l'écoute et très compétent. » M1, EAP

"I would like to say that, in general, the library is absolutely fantastic. However, there is one universal issue- the lack of space. It is understandable, and while it is unlikely that any more space can be found, it would still be incredible if some more places to study could be made. Thank you very much for all your hard work, and thank you for making the library a reliable and wonderful place to study. I, and the other students, greatly appreciate it." CU, Autre



Au total 48 personnes se sont exprimées sur la partie « Environnement - Air - Recyclage ». Il y a autant de commentaires en français qu'en anglais. L'intégralité de ces commentaires concerne les deux bibliothèques mais plus particulièrement celle du 27.

1ère année Collège	1
2ème année Collège	2
3ème année Collège	3
Cours d'accès aux études universitaires	1
Master ou Doctorat: Agrégation	12
École d'affaires publiques	3
École des affaires internationales (PSIA)	9
Master ou Doctorat: Autre	2
École des affaires internationales (PSIA)	2
Master ou Doctorat: M1	16
École de Droit	2
École d'affaires publiques	7
École des affaires internationales (PSIA)	4
École du management et de l'innovation	2
École urbaine	1
Master ou Doctorat: M2 et plus	10
École d'affaires publiques	5
École des affaires internationales (PSIA)	2
École du management et de l'innovation	1
École urbaine	1
Master ou Doctorat: Mastères de recherche	1
École des affaires internationales (PSIA)	1
Total	48

La régulation de la température et la circulation de l'air

« La bibliothèque manque de place, et le chauffage du bâtiment du 27 est très mal régulé, la **température est beaucoup trop élevée, l'air est étouffant**. (2ème année Collège A1) »

"The air condition system is not sufficient. Especially the third and fifth floor of the 27 Rue St. Guillaume. (Master ou Doctorat: Autre)"

« J'ai remarqué un problème lié à la circulation de l'air et à la régulation de la température (il fait souvent beaucoup trop chaud) dans les locaux de la bibliothèque. (Master ou Doctorat: Bac + 4) »

"In the 27 building, there is no oxygen between the 2nd and the 4th floor. There needs to be an air circulation system. Even worse is the oxygen supply in the study group rooms of the 27 building! (Master ou Doctorat)"

« Il fait trop chaud au midi, **l'air ne circule pas**. (Master ou Doctorat: Bac + 4) »

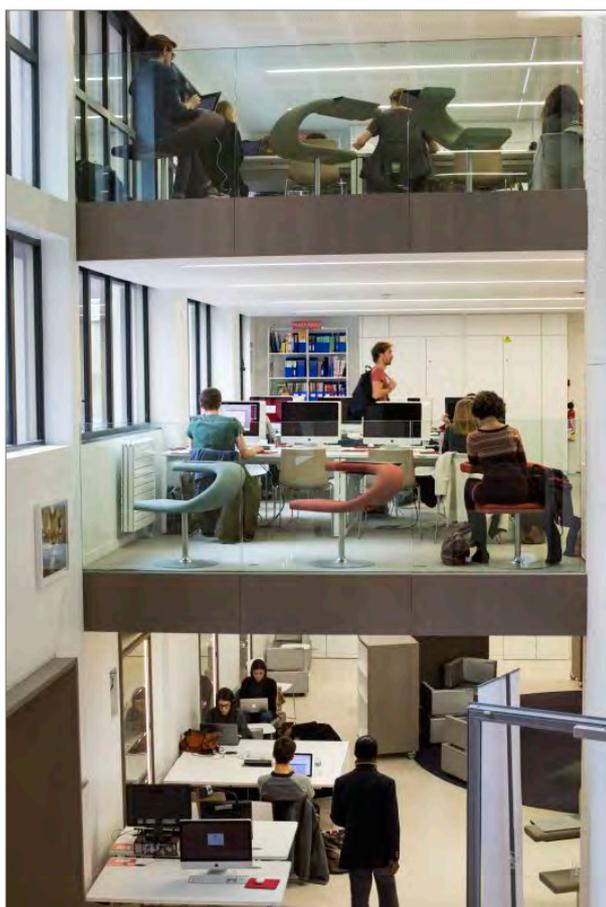
Les odeurs

« Les bibliothèques 27 Rue Saint-Guillaume et 30 Rue Saint-Guillaume sont trop chaud. Parfois, **l'odeur à l'intérieur des bibliothèques est terrible.** (Master ou Doctorat: Autre) »

“The space for group study rooms is not sufficient! Not enough space for students to study, poorly isolated study rooms with no air circulation, which leads to **bad smelling rooms!”**

« Cependant, le principal problème de la bibliothèque reste clairement le manque d'espace. Si je fréquente pas la bibli plus souvent, c'est en raison de l'ambiance nauséabonde qui s'y installe vers la moitié du semestre: entre le chauffage trop fort, les **odeurs dues à la promiscuité de tant d'étudiants goinfrés dans un espace peu ventilé** et les guerres pour avoir un siège (Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus) »

Les économies d'énergie



« Les ordinateurs restent perpétuellement en veille et devraient être systématiquement éteints au bout de 30/40 minutes d'inutilisation, les économies d'énergie en seraient énormes. » (Master ou Doctorat: Bac + 4)

« Température et circulation de l'air. Souvent la température est beaucoup trop élevée, et par conséquent, l'air y est irrespirable. C'est inconfortable en tant qu'utilisateur, et mauvais pour **les ordinateurs qui surchauffent très rapidement.** (Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus) »

« Pourriez-vous afficher des guides sur l'impression recto verso et plusieurs pages par feuille à côté des ordinateurs? **Cela favoriserait des pratiques plus écologiques et économiques d'impression** (car l'encre coûte très cher). (Master ou Doctorat: Bac + 4) »

Recommandations ou suggestions

Pourriez-vous **installer le moteur de recherche Ecosia** par défaut sur tous les postes ? Il s'agit d'un moteur qui plante des arbres grâce aux revenus générés par la publicité (et qui laisse la possibilité d'accéder aux résultats Google si ceux proposés ne sont pas assez précis). (Master ou Doctorat: Bac + 4)

Absolutely horrible capacity situation in the libraries of Sciences Po. Since September I have found a place to sit only two or three times. It is an awful waste of time to be permanently on a lookout for a library spot. I would also welcome the improvement of working conditions in the library rooms (possibility to open windows to get some fresh air and lower the incredibly high temperature). Many of the sockets for the computer chargers do not work as well. (Master ou Doctorat: Bac + 4)

More space for students and more fresh air would significantly help. And a floor where coffee/snacks are permitted. (Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus)

En conclusion, la majorité des commentaires sont des plaintes sur la qualité et la circulation de l'air dues au problème de régulation de la température.

Chapitre 3

Le chauffage et la chaleur dans les salles



« The library is **WAY TOO HOT**. It is unbearable for students. I studied there once from 8:00 - 20:00 and **got sick because the library was too hot (in October)**. »
Étudiant en 3A, Collège universitaire

« Facilities are horrible for student learning. **Basic facilities such as ventilation and air conditioning needs to be addressed immediately**. Students get literally sick using the library. Space is ofcourse another issue. There is no space. »
Étudiant en Master 2, PSIA

Conséquence immédiate de la surfréquentation des espaces, il fait très chaud dans les salles de lecture ; la température pouvant régulièrement dépasser les 30 degrés en été dans les salles du bâtiment du 27.

126 commentaires ont évoqué le chauffage, 96 en Français et 30 en Anglais.

1ère année Collège	15
2ème année Collège	16
3ème année Collège	11
Master ou Doctorat: Agrégation	16
École du management et de l'innovation	1
École d'affaires publiques	3
École des affaires internationales (PSIA)	12
Master ou Doctorat: Autre	3
École des affaires internationales (PSIA)	2
École de Droit	1
Master ou Doctorat: M1	39
École de Droit	4
École d'affaires publiques	15
École des affaires internationales (PSIA)	12
École du management et de l'innovation	5
École urbaine	2
Master ou Doctorat: M2 et plus	23
École d'affaires publiques	7
École des affaires internationales (PSIA)	8
École du management et de l'innovation	4
École urbaine	1
Master ou Doctorat: Mastères de recherche	3
École des affaires internationales (PSIA)	2
École de Droit	1
Total	126

La chaleur excessive

La majorité des commentaires sont des plaintes sur la chaleur excessive dans les bâtiments du 27 et du 30.

Par ailleurs, la température très élevée et l'atmosphère étouffante qui en découle ne permettent pas d'étudier dans des conditions adéquates.

« Il fait **trop chaud dans la bibliothèque du 27** ! On **travaille beaucoup mieux** s'il fait un peu **plus frais** :) »

« S'il vous plaît **réduisez la température dans les bibliothèques**, on crève de chaud ! et **cela décourage certains**, en plus du manque de place, à **ne pas venir étudier à la bibliothèque et profiter de ses services** »

"I think the heat in the library (30) sometimes is overwhelming and does not allow for full concentration..."

« La bibliothèque, et surtout le quatrième étage, où j'ai l'habitude de travailler est **extrêmement chaude**. Un meilleur réglage de chauffage est souhaité. Il est vrai aussi que la bibliothèque --dans l'ensemble-- est petit pour le nombre des étudiants qui suivent désormais leurs études à Sciences Po »

« Outre le problème de places, il y a un **énorme problème de température**. Seul le 3^{ème} du 30 est climatisé l'été (il faisait 33 degrés au 27 en juillet...). **Difficile, pour ne pas dire impossible, de se concentrer dans ses conditions**. Ne pourrait-on pas acheter une clim supplémentaire ? »

Le manque d'air nous fait suffoquer !

De nombreux étudiants évoquent le manque de renouvellement de l'air qui est insupportable dans ces conditions de températures très élevée (voir § précédent), en découle des nuisances olfactives, de la fatigue ... de mauvaises conditions de travail !



"Even though the library services are good, the space of the library is extremely poor: there never is enough space for everybody to study **and neither a good ventilating system, as it feels very suffocating the air inside it**; neither there are enough bathrooms for everybody, as each them there is the necessity of lining up for some minutes in the door of the small bathrooms. Facing such serious constraints, it is not possible either to study in my house many times, as there I do not have access to the school's digital archives - as the access is restricted to being in its domains. In the end, it is very tough and deceiving that the university does not provide a good space for studying unfortunately. "

« Il fait toujours beaucoup trop chaud à la bibliothèque. **En hiver c'est insupportable et il faut être en t shirt pour pouvoir respirer dans la bibli du 27**. De plus, il n'y a jamais assez de place. Je suis en droit éco et j'ai besoin d'étudier à la bibliothèque tous les jours pendant tout l'après midi et la soirée et j'ai des difficultés à trouver des places. »

La ventilation et l'air conditionné sont évoqués comme solution miracle qui tarde à venir : « Fix the ventilation system and the aircon please! »

« Les ordinateurs fonctionnent très mal et trop peu nombreux. **La ventilation est terrible**. Il n'y a jamais de place »

« Je crois qu'il est nécessaire d'installer l'air conditionné sur les salles de lecteur et travail. »

"In addition, **the library's ventilation system makes it so that it is often uncomfortably hot** inside the building. When the library is not overcrowded and therefore cooler, it is a pleasant place to study in that each seat has an outlet, and the wifi works, but these positives are vastly overshadowed by the horrible printing and the overcrowding problem. "

“Besides that, it’s always extremely hot inside the library, despite the season. Especially in the 27 rue saint guillaume, there is no ventilation, and personally that makes me feel really bad to study.”

Finalement, comme souvent, les étudiants évoquent de mauvaises conditions de travail, ici en raison de la chaleur excessive

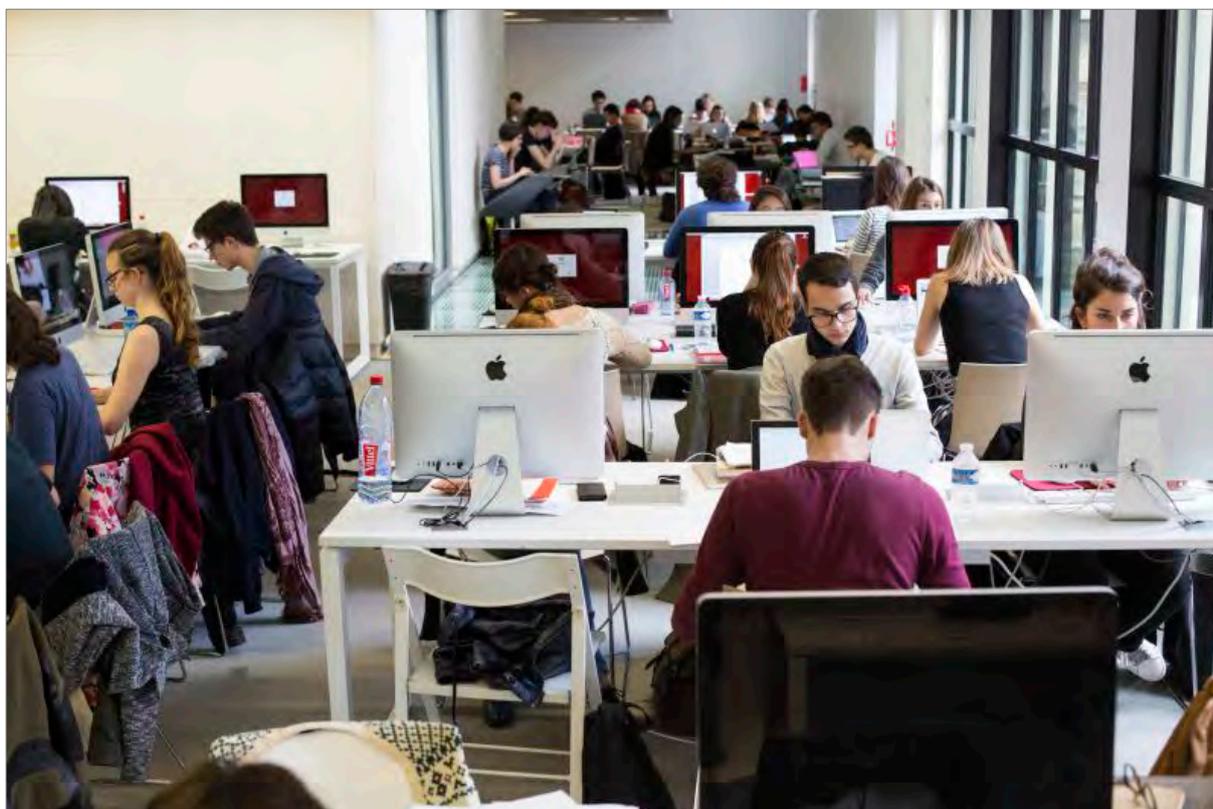
« Il s'agit dans un premier temps de la température excessivement élevée, rendant tout travail intellectuel difficile, en cela que les conditions de travail sont désagréables. Le deuxième élément, tout aussi important, est le manque quotidien de places assises. Investir dans des tables et des chaises plutôt que dans des ordinateurs dernier cri serait une ingénieuse idée. »

“For many months/years the library administration was asked to do something about the impossible temperature at 27RSG and nothing has been done about it which is deeply disappointing. I haven't met a person who wouldn't complain about it or felt cold inside. It's like a sauna. Students at Sciences Po have a very heavy workload and the city libraries are open only for a few hours a day. Not many students have good working conditions at home and the cafes are loud and expensive. Library would be a natural place to go, but 90% of the time they both are fully packed. There is no spot in the ScPo Paris campus that would provide good studying conditions. Something has to be done about it. Maybe some of the classrooms could be open for studying while they're not occupied by courses (but students would have to be informed about that). Please, let us work and study between courses! Please, create space for the group work! (each one of us has several group projects throughout a semester and there are only 4 rooms at 27RSG!) Please, let us be productive!”



Chapitre 4

Le bruit



« Le gros problème de cette bibliothèque est le bruit. Il est par conséquent difficile de se concentrer entre les chaises qui grincent et ceux qui n'ont pas compris qu'il fallait se taire...

Étudiant en 1A, Collège universitaire



39 commentaires dans le fichier de travail mais en réalité seuls 35 commentaires portent réellement sur le bruit

Analyse des commentaires	anglais	français	Total général
La bibliothèque du 27	6	23	29
Collège universitaire	2	5	7
Licence ou Bachelor: 1ère année Collège		4	4
Licence ou Bachelor: 2ème année Collège		1	1
Licence ou Bachelor: 3ème année Collège	2		2
Ecole de Droit		2	2
Master ou Doctorat: Bac + 4		1	1
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus		1	1
École d'affaires publiques	1	9	10
Master ou Doctorat: Bac + 4	1	5	6
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus		4	4
École des affaires internationales (PSIA)	2	2	4
Master ou Doctorat: Agrégation ou autre	2		1
Master ou Doctorat: Bac + 4		2	2
Ecole de journalisme		1	1
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus		1	1
École du management et de l'innovation		2	2
Master ou Doctorat: Bac + 4		1	1
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus		1	1
École urbaine	1	2	3
Master ou Doctorat: Bac + 4	1	1	2
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus		1	1
La bibliothèque du 30 rue		6	6
Collège universitaire		2	2
Licence ou Bachelor: 3ème année Collège		1	1
Licence ou Bachelor: Cours d'accès aux études universitaires		1	1
École d'affaires publiques		2	2
Master ou Doctorat: Autre		1	1
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus		1	1
École des affaires internationales (PSIA)		1	1
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus		1	1
École doctorale		1	1
Enseignants et chercheurs		1	1
Total général	6	29	35

35 commentaires font mention du bruit dans les salles de lecture de la bibliothèque. 6 commentaires en anglais et 29 en français ; 29 concernent la bibliothèque du 27RSG et 6 du 30RSG, comme il est indiqué dans le tableau précédent.

Les commentaires laissés par les usagers concernant le bruit dans les salles de lecture sont, sans surprise, tous négatifs.

Du bruit qui découle le plus souvent du manque de places ...

La grande majorité des commentaires laissés sur le bruit sont liés à d'autres commentaires négatifs liés aux espaces et à la chaleur. Les lecteurs se plaignent du manque de places assises et de la chaleur (surtout au 27), ce qui génère du bruit avec un va-et-vient permanent d'étudiants qui cherchent un espace de travail studieux, propice à l'étude.

« Le principal défaut de la bibliothèque de Sciences Po est qu'elle n'offre pas assez de places, ce qui rend l'atmosphère de travail désagréable pendant les horaires de pointe. Il fait trop chaud, les ordinateurs sur chaque bureau prennent de la place, **il y a du bruit**. Agrandir les espaces de bibliothèque / et espaces de travail serait grandement bénéfique pour que ces espaces soient davantage studieux et propices à l'apprentissage. »



"The library is not big enough for all students. **Sometimes it's noisy**. The computers were slow, now they are better, but they are always full. There should be an option to print from our personal laptops. The internet should be stronger. There should be more group rooms"

« Je trouve que la Bibliothèque du **27 rue saint-guillaume n'est pas assez calme**. Par ailleurs, il est difficile de trouver de la place pour travailler correctement, notamment sur l'heure du midi. »

"I am an exchange student and when I arrived here I just could not understand how such a well-esteemed university fails to provide its students with a bare minimum of seats at its premises while demanding group-work non-stop. I am very disappointed. A library should be **a place where you can work in silence** and where you find a sufficient number of group rooms, which are not overheated and overbooked all the time. This is one of the main reasons why do not consider Sciences Po as a good option for my Master degree anymore."

« Le service et les ressources à disposition sont d'une bonne qualité, **mais il y a de sérieuses améliorations à apporter sur les espaces de travail individuel**. Il est décevant qu'il y ait si peu d'espace de travail disponibles pour les étudiants de SciencesPo et que ceux-ci ne favorisent pas du tout une ambiance calme propice au travail. C'est

l'aspect pour lequel je suis le plus déçu de mon expérience à SciencesPo, pour moi la bibliothèque doit représenter un espace de travail accessible et conviviale pour le travail personnel. Je trouve inadmissible d'avoir à déboursé des sommes supplémentaires pour fréquenter d'autres bibliothèques. »

« Gros problème de la bibliothèque : le manque de place ! Il est presque impossible soit d'avoir une place pour étudier, soit **d'étudier sereinement à cause du monde présent dans chacune des salles**. »

"I think building' facilities could be further improved. Most of the chairs make a lot of noisy which can be very annoying in a quiet library. Also the atmosphere tends to be quite muggy. It would be nice to have more fresh air, particularly in the basement of 30 St. Guillaume library."

Le problème de l'insonorisation des carrels

L'autre remarque principalement abordée dans les commentaires sur le bruit concerne l'insonorisation (ou plus exactement le manque d'insonorisation) des carrels. En effet, les étudiants se plaignent, en plus du manque de carrels disponibles pour travailler en groupe, de la nécessité de devoir chuchoter une fois dedans pour éviter de déranger les autres lecteurs installés au même étage, voire à celui en dessous. (ce sujet a déjà été traité au §4)

« Il n'y a jamais assez de place pour tout le monde dans la bibliothèque. **De plus, les salles pour les réunions devraient nous permettre de discuter** puisque or lorsque nous parlons à voix haute dans ces salles, l'étage entier et celui d'au-dessus entendent toutes nos conversations. »

« Les salles de travail ne sont pas très bien isolées au niveau du bruit, il fait souvent très chaud, il est difficile de trouver une place car les locaux sont petits par rapport au nombre d'étudiants sur le campus et enfin il est souvent difficile de trouver un ordinateur libre pour une simple impression ... Il serait peut-être envisageable de mettre à la disposition des étudiants des ordinateurs en libre-service réservés à des impressions rapides (moins de 10 minutes sur l'ordinateur...) sinon le personnel est accueillant et prêt à nous aider ce qui est agréable. Beaucoup de ressources disponibles. »

« ...**Les bibliothèques sont très mal insonorisées**, en particulier en ce qui concerne celle du 27, salles de travail en groupe incluses (des discussions un tant soit peu animées dans ces pièces s'entendent immédiatement sur plusieurs étages). La configuration et l'architecture des lieux ne sont pas assez compatibles avec les contraintes et l'anxiété des étudiants, qu'elles ont tendance à aggraver par la multiplication de désagréments sonores (portes, échos, toilettes) ... »

*"The space for group study rooms is not sufficient! Not enough space for students to study, **poorly isolated study rooms with no air circulation, which leads to bad smelling rooms!**"*

Le respect du silence

Quelques étudiants se plaignent aussi de l'attitude du personnel face au bruit. Certains suggèrent plus de contrôle de la part du personnel. Une personne se plaint aussi du bruit fait par le personnel de la bibliothèque.

« **Le personnel e la bibliothèque parle souvent à voix haute**, ce qui est assez désagréable »

« Le personnel pourrait davantage veiller à ce confort de travail, notamment par **des rappels à l'ordre plus fréquents**. »

Les incivilités des autres usagers, notamment sur le bruit, sont aussi mis en avant par les lecteurs. Cette remarque sur le bruit généré « volontairement » rejoint la remarque précédente, à savoir que les personnels de bibliothèque sont vus comme étant les garants de la bonne conduite à avoir en bibliothèque, mais ne l'appliquent pas ici.

« **Le gros problème de cette bibliothèque est le bruit. Il est par conséquent difficile de se concentrer entre les chaises qui grincent et ceux qui n'ont pas compris qu'il fallait se taire...** »

« Certains usagers sont ouvertement incivique : **bavardage, appel téléphonique, utilisation de la bibliothèque pour manger**, réservation pendant des heures de places assises qui restent vides alors que la bibliothèque est en surtension »

*"**Very noisy environment where it is hard to concentrate. People whisper a lot, and the librarians do not really care about what students are doing inside the library. I've seen people laughing while watching videos, eating pasta inside the library, which I find it absurd. There are no enough spaces already, but there are people who reserve their seats by placing books and papers on their desk. There are people who really need to use the library, but cannot do so as there are personal objects on the table. /.../ I prefer to study outside of the school if possible.**"*

Solutions proposées par les lecteurs

Les lecteurs proposent des solutions pour permettre des salles de travail calmes et silencieuses :

- Prêt de casques audio
- Isoler du bruit le rez-de-chaussée du 27

"Space for people with disabilities on the ground floor *should be sound-isolated or provide headphones accessible, as when a person with disability (blind) start to work, he/she distracts other people on the same floor.*"

« Isoler du bruit (au 2ème étage on entend les bruits de l'entrée) »

Réaménager les espaces avec des zones distinctes : espace où possibilité de discuter doucement, espace silence, espace de travail où parler à haute voix (carrels)

« Faire un rez de chaussé où les élèves peuvent parler doucement »

« Des zones séparées pour les conversations ou les appels téléphoniques pourraient être aménagées. »

Proposer des bouchons d'oreilles à l'entrée de la bibliothèque

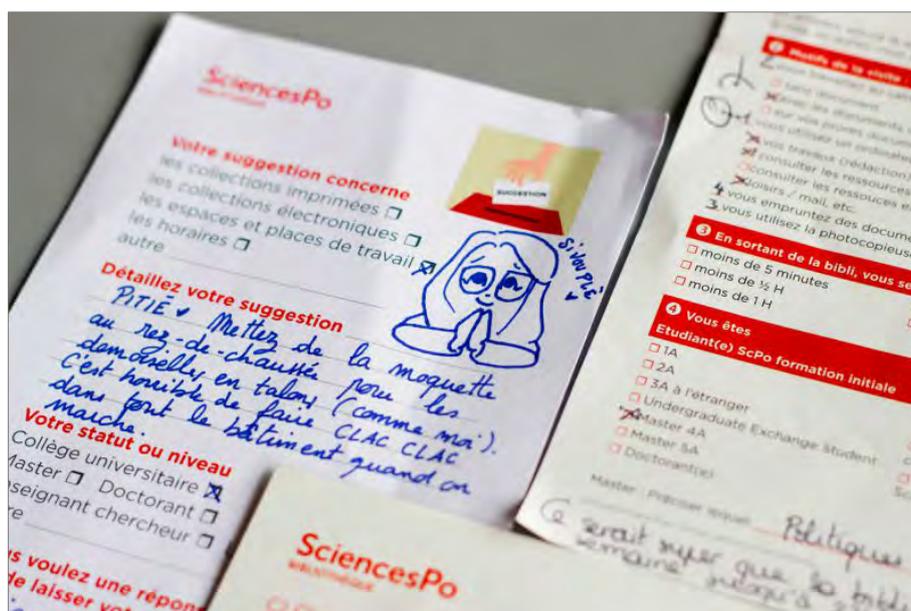
« Le projet de distributeurs de bouchons d'oreille est une bonne nouvelle. »

Les étudiants souhaiteraient pouvoir s'appuyer sur le personnel pour faire respecter le silence dans les salles de lecture

« Le personnel pourrait davantage veiller à ce confort de travail, notamment par des rappels à l'ordre plus fréquents »

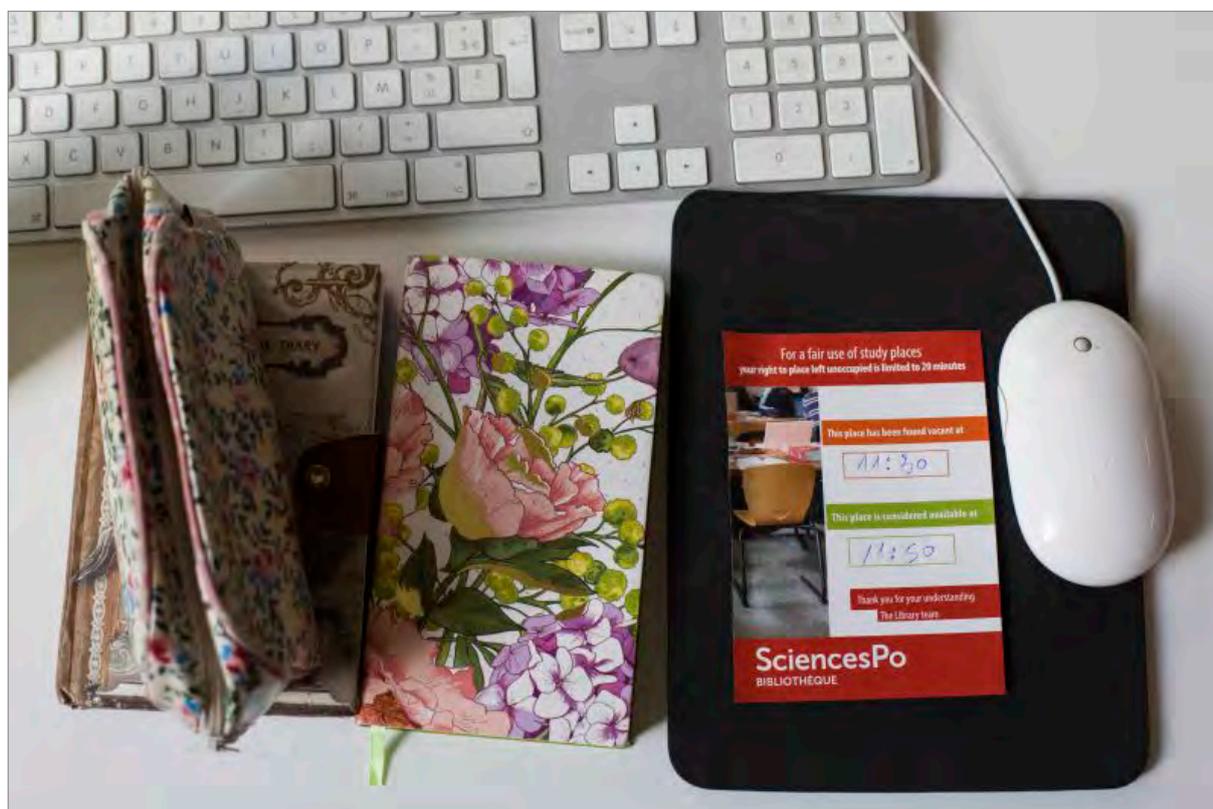
« Modifier le mobilier de la bibliothèque pour des espaces plus calmes »

« Davantage de places assurant une relative intimité, notamment avec des séparateurs de grande taille comme ceux présents au 2e étage de la bibliothèque du 27, seraient extrêmement appréciés. »



Chapitre 5

Les places fantômes



« Par pitié, **enlevez vraiment les affaires des gens au bout de 20 minutes d'absence**, cela devient infernal de trouver une place. Par ailleurs de nombreuses personnes s'installent sur une place avec un ordinateur fixe sans l'utiliser, et utilisent à la place leur ordinateur portable, ce qui empêche les personnes sans ordinateur de s'y installer. **Il faudrait décourager cette pratique** et/ou créer plus de places sans ordinateur fixe.

Étudiant de M1, PSIA



67 commentaires ont été laissés sur les places fantômes, soit 4,26% de l'ensemble des 1573 commentaires laissés par les étudiants. 8 seulement émanent des étudiants en collège universitaire (12%). On voit que ce sujet importe surtout aux étudiants de Masters pour qui trouver une place est un sujet crucial. 19 commentaires émanent d'étudiants de 23-30 ans pour 41 de 18-22 ans en proportion équivalent à leur part dans les commentaires. On constate que ce sujet continue de préoccuper les étudiants (même s'il est proportionnellement en baisse depuis 2014).

Ce sujet souvent lié au manque de place déploré pour les bibliothèques parisiennes du 27 et 30 RSG (51/65 commentaires citent également le manque de place).

(En 2014, on notait sur le sujet : Sur les 71 commentaires évoquant la réservation "sauvage" des places ou les places "fantôme", à savoir le dépôt d'affaires personnelles pour garder la place en bibliothèque pendant une absence prolongée de plusieurs heures, la proportion filles/garçons est strictement identique aux résultats sur l'ensemble de l'enquête (58%/42%). En revanche, les 23-30 ans représentent plus de 43% des lecteurs ayant laissé un commentaire alors qu'ils ne sont que 23% sur l'ensemble de l'enquête ce qui montre une sous-population plus âgée et peut-être plus sensible à ces problèmes de civilité (il y a aussi un enseignant invité parmi les autres tranches d'âge). D'ailleurs 70% de ceux qui ont formulé un commentaire sur la question sont en Master (79% si l'on ajoute les doctorants) !

L'intégralité des commentaires concernent le 27 ou le 30 T+RSG. 14 commentaires ont été laissés en anglais et 49 en français.

1ère année Collège	5
2ème année Collège	1
3ème année Collège	2
Master ou Doctorat: Agrégation	4
École de Droit	1
École d'affaires publiques	1
École des affaires internationales (PSIA)	2
Master ou Doctorat: Autre	2
École d'affaires publiques	1
Autre	1
Master ou Doctorat: (M1)	29
École de Droit	3
École d'affaires publiques	5
École des affaires internationales (PSIA)	12
École du management et de l'innovation	5
École urbaine	3
École doctorale	1
Master ou Doctorat: M2 et plus	20
École de Droit	5
École d'affaires publiques	9
École des affaires internationales (PSIA)	2
École du management et de l'innovation	1
École urbaine	2
École doctorale	1
Master ou Doctorat: Mastères de recherche	1
École d'affaires publiques	1
Total général	65

Lutter contre les places fantômes

La majorité des étudiants souhaitent que nous luttons contre les places fantômes

« J'ai vu **des petites feuilles qui libèrent les places après 20 minutes**, mais **c'est dur de les voir parfois**. C'est également difficile quand il y a des personnes assises devant un ordinateur et qui ne l'utilisent pas, bien que beaucoup de monde cherche une place avec un ordi. »

« Il est dommage qu'il soit demandé **aux étudiants de ne pas quitter leur place plus de 20 min mais de ne pas enlever leurs affaires du poste de travail lorsqu'ils s'absentent 2h** ... C'est très pénalisant, surtout entre 12h et 14h. Le personnel de la bibliothèque devrait être autorisé à récolter les affaires de l'étudiant qui s'absente trop longtemps pour libérer le poste. »

« Le bémol est en fait la capacité d'accueil et les «réservations» de place que certain.e.s font en posant leurs affaires sur la table sans y être. **Est-ce qu'une période pendant laquelle des fiches seraient placées sur ces tables, avec l'heure à laquelle la place était vacante (et à partir de laquelle un autre élève peut donc s'asseoir si + de 20min), ne pourrait pas être de nouveau organisée ? pour sensibiliser...** »

"Many places are reserved by students who do not actually use them for hours. There needs to be a system where you can take a place if the person was absent for more than an hour, but also where you can go for lunch and have your seat when you come back in less than 1 h. Also, there is a need for more space and more seats."

"I wish the librarians would make more of an effort to combat students who save seats for more than 20 minutes."



Et plaident pour une application plus soucieuse de la règle

« **Les règles instaurées pour récupérer les places après 20 mns d'absence sont très largement inefficaces**, et pénalisent les étudiants n'ayant pu arriver tôt en période de forte affluence. Pourquoi ne pas par exemple rendre obligatoire le fait de laisser en évidence un papier sur la table indiquant l'heure de départ ? »

« Il est nécessaire de trouver un système pour que les gens ne réservent pas des heures durant leur siège en posant leurs affaires afin de vagabonder ensuite dans sciences po... **il y a des affiches interdisant de laisser plus de 20 mins un siège vide, mais pleins d'étudiants ne respectent pas cette règle..** »

« Le problème des places, et le **non-respect de la règle des 20 minutes**, est vraiment préjudiciable à de bonnes conditions d'études. »

"Secondly, in the libraries, half the student are usually not in their seats, but leave their bags or materials on the tables while they go outside for hours on end. This should not be allowed and I highly advise that the library staff frequently announce on the intercom that all students should take their belongings with them or else it will be taken to the lost and found!!! Please put more pressure on students to follow this rule. Leaving a note is obviously not doing enough to solve this problem."

"Library staff should do a better job enforcing rules for leaving spaces and belongings unattended. Students very frequently leave for lunch for an hour and sometimes 30 places on one floor of the library will be empty but will have books and jackets saving the space. It is unreasonable to expect students to enforce the rule by taking the place of a fellow student - this is the responsibility of library staff monitoring each floor."

Oui, mais autoriser une absence de 30 minutes

« Il est extrêmement difficile de trouver une place dans la bibliothèque, malgré le fait que beaucoup de places ne sont pas occupées. Il serait intelligent **d'introduire un système qui permet de faire des pauses de 30 minutes** pour éviter que les places restent occupées pendant que les étudiants vont en cours. »

Evocation du rang d'une institution comme SciencesPo

« Les ressources sont globalement satisfaisantes, mais il y a un GROS PROBLEME DE PLACES. **Ceci n'est pas acceptable étant donné ce que Sciences Po entend représenter, notamment vis-à-vis de ses prétentions comme université de recherche.** A minima, un système d'information sur les places disponibles en temps réel devrait être mis en place, et la politique consistant à mettre des ordinateurs (dont on peut s'interroger sur la pertinence qu'ils aient été choisis si onéreux) partout à disposition est douteuse ; on constate que de nombreux utilisateurs se servent de ces places pour travailler sur leurs propres ordinateurs ou pour lire des livres, fautes de places disponibles ailleurs. Je ne saurais compter le nombre de fois où après avoir fait tous les étages des deux bibliothèques de la rue St Guillaume sans trouver de place, j'ai dû aller à une bibliothèque de la ville de Paris pour travailler. Il s'agit pour ma part d'une très nette déception vis-à-vis de Sciences Po. Le personnel est pour sa part aimable et aidant. »

Propositions pour une meilleure gestion des places fantômes

« Le gros problème est le suivant : le fait que des gens partent une heure et laisse trois feuilles et un stylo à leur place ce qui empêche aux gens réellement dans le besoin de travailler de s'installer. Franchement **il faut pas grand-chose pour appliquer la règle des «20 minutes d'inoccupation équivaut à une place libre».** Il suffit d'engager 2 vacataires, un pour le 27, un pour le 30, entre 10h et 17h. Il passe ses deux heures de vacation à faire le tour des étages, et à remplir des petits papiers à chaque place vide (comme maintenant sauf que c'est pas fait assez souvent : je comprends que c'est pas votre travail, en tant que bibliothécaire, c'est pour ça que je propose d'engager des vacataires). Donc ce vacataire fait le tour des étages, en 20 minutes, c'est fait, et il recommence ainsi de suite. Pas la peine de faire ça toute l'année, mais des semaines 3 à 13 de chaque semestre (sinon on trouve des places, ça va). Ca responsabiliserait tout le monde, ce serait vraiment top ! »

« Je trouve ça extrêmement problématique qu'il soit impossible de trouver une place en bibliothèque après 10h15. De même, beaucoup d'étudiants se permettent de laisser leurs affaires pendant les cours. L'année dernière un système a été mis en place qui permettait de rendre la place «non occupée» après 20 minutes d'absence mais je trouve cela pénalisant pour les personnes qui travaillent effectivement toute la journée en bibliothèque et qui ont le droit de faire une pause de midi de plus de 20 min sans perdre leur place... **Pourquoi ne pas instaurer un système comme celui des autres bibliothèques de Paris (je pense à Sainte-Barbe) avec des portiques qui régulent les entrées et sorties et donnent droit à 1h de pause et un nombre illimité de pauses 15 minutes.** »

Chapitre 6

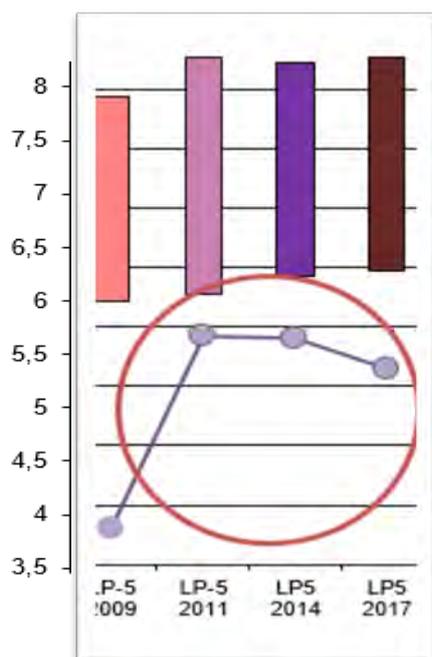
Salles de travail en groupe



« Rooms: not enough space for the students, **not enough group rooms**, not enough common areas (such as open spaces like in the cafe at 27 saint Guillaume **where one can work and also talk to team members when working on assignment.** »



Étudiant de M2, PSIA



Au total 84 commentaires de Libqual 2017 ont parlé du sujet de salles de travail en groupe. Cela représente 5 % du total des commentaires.

La majeure partie de ces commentaires proviennent des Masters (80% au total). 15 % proviennent des étudiants Collège, et 1 seul commentaire de l'École doctorale.

Parmi les Écoles, PSIA est en tête avec un total de 23 commentaires; 19 pour l'École d'Affaires Publiques, 16 pour EMI et 8 au total pour l'École urbaine.

La question LP5 « *La bibli. propose des espaces communs pour l'étude & le travail en groupe* » avait obtenu une très mauvaise note en 2009, celle-ci est montée en 2011 mais demeure depuis lors en deçà des minimums attendus par les étudiants sous la barre des 6/9 comme le montre le graphique ci-contre, (5,33 pour les étudiants du CU; 4,42 pour les Masters de Paris)

Origine des commentaires :

Enseignants et chercheurs: Professeur et assimilé	1
Licence ou Bachelor: 1ère année Collège	4
Licence ou Bachelor: 2ème année Collège	7
Licence ou Bachelor: 3ème année Collège	2
Licence ou Bachelor: Cours d'accès aux études universitaires	3
Master ou Doctorat: Agrégation	10
Master ou Doctorat: Bac + 4	36
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus	23
Master ou Doctorat: Mastères de recherche	2
Total général	88

Ces commentaires concernent principalement les bibliothèques de la rue Saint-Guillaume (70% le 27SG / 29% le 30SG).

Le manque de salles de travail en groupe

2 commentaires parlent exclusivement du manque de salles de travail en groupe. L'un d'eux mentionnant que c'est en Master où la majeure partie de projets sont à réaliser en groupe :

« Installer beaucoup plus d'espaces de travail collectif! » (EMI)

« Il faudrait réellement plus d'espaces pour travailler en groupe ; 4 ce n'est pas assez. De plus il faudrait les accorder en priorité au master, notamment les masters dont l'essentiel des travaux est en groupe. Il n'est pas normal de devoir aller hors de Sciences Po ou en péniche pour travailler. » (EMI)

Tous les autres commentaires sont associés à d'autres sujets.

Tout d'abord, il est souvent mentionné que 4 carrels n'est pas suffisant. Sciences Po demande un grand nombre de travaux en groupe :



meeting places." (École Aff. publiques)

« De plus il y a un réel besoin d'espaces pour pouvoir travailler en groupe, **4 carrels pour 10 000 élèves ne suffisent pas** » (École urbaine)

« Je trouve inacceptable que parfois on ne trouve pas de place pour étudier. **Je trouve incroyable qu'il n'y ait que DEUX salles de travail correctes alors que la plupart des travaux se font en groupe!** En tant qu'école privée, Sciences Po demande une forte contribution à ses étudiants mais n'est pas à la hauteur de leur fournir un endroit décent où travailler! Si on n'était trois fois moins, la bibliothèque serait très bien. » (CU)

Par ailleurs, ceux qui parlent des salles de travail en groupe parlent aussi du **manque des espaces pour travailler, que ça soit en bibliothèque ou ailleurs dans Sciences Po** (total, 61 commentaires) :

« Bâtiment beaucoup trop petit, manque de place pour étudier, **manque de salles communes** » (PSIA)

« Manque flagrant de place, inacceptable de ne pas avoir d'endroit où travailler décentement. **Manque de place pour travailler calmement en groupe.** » (École urbaine)

*"The libraries at 27 and 30 St Guillaume are far too small given the number of students. In general, **Sciences Po is lacking public study or***

Deux problèmes majeurs sont associés aux salles de travail en groupe.

Les conditions de chauffage qui règnent dans les carrels

D'une part, les étudiants se plaignent des **conditions de chauffage qui règnent dans ces espaces** (16 commentaires). Ils critiquent qu'il fait trop chaud, ça ressemble à un sauna et ça génère des mauvaises odeurs. De manière plus large, les étudiants parlent aussi de la chaleur qui règne dans le bâtiment, surtout le 27 RSG, mais nous avons retenue seulement les commentaires dont la chaleur concernait les salles de travail en groupe. Voici quelques exemples concernant ce point :

« Outre le fait que trouver une place en semaine est rare, les gens se retrouvent à travailler à même le sol ce qui me paraît inacceptable. **En ce qui concerne les carrels le constat est pire il s'agit plutôt de sauna ou il est impossible de se concentrer, réfléchir et travailler.** » (EMI)

*"The space for group study rooms is not sufficient! Not enough space for students to study, **poorly isolated study rooms with no air circulation, which leads to bad smelling rooms!**" (PSIA)*

*"In the 27 building, there is no oxygen between the 2nd and the 4th floor. There needs to be an air circulation system. **Even worse is the oxygen supply in the study group rooms of the 27 building!**" (École Aff. publiques)*

*"I'm just **absolutely unhappy with the studying space.** Often there's no space for studying or computers available. The*

temperature is not well regulated and one of the cortines is broken, which makes a couple of seats unocupable close to the sunset. Plus, it's usualy noisy and quite small. *The group studying rooms are never available and there's no ventilation inside, which usually makes me fell sick.* In those terms, it's the worse library I've ever used and I have to point that I'm coming from a public university in South America." (PSIA)

"There is far to little space and *too few group rooms, it is frustrating. The rooms are far too hot if it's full.*" (PSIA)

Le défaut d'insonorisation des carrels

D'autre part, les problèmes d'**insonorisation des carrels** (10 commentaires). Cela crée des problèmes, qu'on soit dedans les carrels ou à l'extérieur. On sait d'emblée que si on parle fort, les étages adjacents entendront les conversations. 1 commentaire en particulier évoque aussi le manque d'**isolation physique** dû aux vitres des carrels.

« **Les bibliothèques sont très mal insonorisées**, en particulier en ce qui concerne celle du 27, salles de travail en groupe incluses (des discussions un tant soit peu animées dans ces pièces s'entendent immédiatement sur plusieurs étages). La configuration et l'architecture des lieux ne sont pas assez compatibles avec les contraintes et l'anxiété des étudiants, qu'elles ont tendance à aggraver par la multiplication de désagréments sonores (portes, échos, toilettes). Le personnel pourrait davantage veiller à ce confort de travail, notamment par des rappels à l'ordre plus fréquents. Des zones séparées pour les conversations ou les appels téléphoniques pourraient être aménagées. Le projet de distributeurs de bouchons d'oreille est une bonne nouvelle. » (École Aff. publiques)

« On aurait besoin de plus de **salles de travail permettant de parler plus fort** (les salles ne sont pas isolées) » (École Aff. publiques)

« **Importance du travail en groupe dans des sales appropriées isolées en termes sonores !!!! C'est le plus gros problème de sciencespo.** » (École urbaine)

« Il n'y a jamais assez de place pour tout le monde dans la bibliothèque. De plus, **les salles pour les réunions devraient nous permettre de discuter** puisque or lorsque nous parlons à voix haute dans ces salles, l'étage entier et celui d'au dessus entendent toutes nos conversations. » (CU)

« Je trouve dommage que les salles de travail en groupe soit ouverte (vitres) **car on ne peut pas parler librement sans gêner les autres usagers de la bibliothèque** qui souhaitent travailler en silence. » (PSIA)

Dans 23 commentaires, les étudiants parlent non seulement des questions des salles de travail, mais aussi des problèmes de lenteur du système informatique, ou questions sur les impressions. Voilà quelques exemples:

"The biggest problems with the library, which I hear from everyone on campus in addition to me: there is not enough space, there is too little space for group work (space where you can talk calmly), and it is always too hot to work. It is not just a little hot - it is way too hot to concentrate properly." (École urbaine)

"The library is not big enough for all students. Sometimes it's noisy. The computers were slow, now they are better, but they are always full. **There should be an option to print from our personal laptops. The internet should be stronger. There should be more group rooms.**" (École Aff. Publiques)

1 commentaire mentionne le **problème de matériel** localisé dans les carrels :

« Par ailleurs, les salles de travail collectif dans la bibliothèque présentent au moins deux pbs: il y a fait très vite trop chaud, et **les connexions aux grands écrans sont dysfonctionnelles ou mal expliquées.** » (École urbaine)

Les conséquences du manque de salles de travail en groupe se manifestent sur des commentaires dans lesquels les étudiants ne comprennent comment Sciences Po peut se vanter d'être **université de rang international** avec les conditions d'espace que la bibliothèque leur offre. De 7 commentaires sur ce sujet, 6 sont Anglophones.

"I am an exchange students and when I arrived here I just could not understand how such a well-esteemed university fails to provide its students with a bare minimum of seats at its premises while **demanding group-work non-stop.** I am very disappointed. A library should be a place where you can work in silence **and where you find a sufficient number of group rooms, which are not overheated and overbooked all the time.** This is one of the main reasons why do not consider Sciences Po as a good option for my Master degree anymore." (CU)

"There is NO space. Like... seriously? Are you kidding me. I'm sorry for flipping so much, but I've been studying next to noisy vending machines in a dark cave with no windows or air in the École Urbaine because I do not even WANT to start looking for a spot in the unventilated, cramped and crammed libraries. There are NO spaces for groupwork either - **How can you call yourself a practically-inclined university when there is not even the chance for groups to work together in quiet space.** I get that there's a funding issue... But doesn't take away the fact that the resources are awful. If instead of ridiculously expensive Macs, a new building was bought, the world would have been a better place." (École urbaine)

« C'est assez choquant d'avoir une bibliothèque qui ne permette pas aux étudiants de pouvoir travailler....les espaces de travail sont insuffisants, inadaptés (pas de prises à toutes les places). Aucune cohérence des installations avec les usages des étudiants. **L'évaluation à Sciences Po est largement basée sur des travaux de groupes et exposés. Il serait tout de même souhaitable de disposer d'espaces de travail adaptés et de ne pas disposer seulement de 4 salles, pour des milliers d'étudiants qui doivent travailler ensemble.** C'est franchement une honte pour un établissement tel que Sciences Po de ne pas être adapté aux usages de ses étudiants. Plus de cohérence serait souhaitable. Je suis extrêmement déçu de l'environnement de travail. » (EMI)

21 commentaires proviennent des étudiants qui proposent des solutions à ces problèmes. La majeure partie, demandent **l'ouverture des salles de cours**, quand celles-ci ne sont pas utilisés, surtout en période d'examens, ou d'autres espaces qui proposent des meilleures conditions que celles des carrels :

« Il est très difficile de trouver une place en bibliothèque pendant les périodes de révision, ce qui occasionne une grande perte de temps. **Il conviendrait peut-être d'augmenter le nombre de salles disponibles pour les étudiants lors de ces périodes.** » (École Aff. Publiques)

"The air in the library is often very stuffy and hot. Most of the times I can't work there because I get a headache immediately. I really think that something needs to be done to bring more fresh air into the library. Friends of mine have also been complaining about the same. The library has not enough spaces, and the search for a place often takes up to 30 min which steals precious time from our studies. **Besides the needed quiet study spaces we need more open spaces where students are allowed to gather and work together. There are almost none groupwork spaces available which leads to students trying to work in the cafeteria space where it's super loud and again space is very limited.**" (PSIA)

« Le principal reproche que j'aurais à faire aux bibliothèques du 27 et du 30 est leur saturation entre 10h et 17h et le manque de disponibilité des postes informatiques. Je sais que **l'espace n'est pas infini**, peut-être faudrait-il :

- 1- Ouvrir des salles de cours aux étudiants pour travailler systématiquement aux heures de pointe et communiquer sur ces ouvertures de manière visible, avec des affiches à l'entrée de la bibliothèque par exemple.
- 2- Conditionner l'installation devant un poste à l'utilisation de ce poste.
- 3- Installer de nouveaux postes
- 4- **Installer de nouvelles places de travail, bien que je sais que ce soit très compliqué.** » (CU)

« Manque de place certain au vue du nombre d'étudiants croissant! **Des salles devraient être ouvertes afin que l'on ait tous la possibilité d'étudier au sein de Sciences Po.** » (EMI)

« La bibliothèque ne dispose pas d'assez de places assises, **il faudrait la coupler avec des salles de travail où l'on peut s'asseoir et avoir une table.** C'est particulièrement dommage car les services sont excellents, mais on ne peut, la plupart du temps, pas en profiter ! » (École Aff. Publiques)

« Avoir plus de places assises en bibliothèque et **ouvrir régulièrement des salles** pour ceux qui ne consultent pas des documents de la bibliothèque afin de **libérer de la place** pour les autres. » (École Aff. Publiques)

« Je sais que vous n'y pouvez rien mais il y a un véritable problème de place en bibliothèque. **Ne serait il pas possible d'ouvrir des salles dans d'autres bâtiments pour travailler ou même ajouter des prises dans les couloirs.** » (CU)

*"For many months/years the library administration was asked to do something about the impossible temperature at 27RSG and nothing has been done about it which is deeply disappointing. I haven't met a person who wouldn't complain about it or felt cold inside. It's like a sauna. Students at Sciences Po have a very heavy workload and the city libraries are open only for a few hours a day. Not many students have good working conditions at home and the cafes are loud and expensive. Library would be a natural place to go, but 90% of the time they both are fully packed. There is no spot in the ScPo Paris campus that would provide good studying conditions. Something has to be done about it. **Maybe some of the classrooms could be open for studying while they're not occupied by courses (but students would have to be informed about that). Please, let us work and study between courses! Please, create space for the group work! (each one of us has several group projects throughout a semester and there are only 4 rooms at 27RSG!) Please, let us be productive!"** (PSIA)*

En dehors de ces suggestions, un.e étudiant.e propose **d'ouvrir une salle spécifique** pour les étudiants de l'École de droit: " Il serait bien, de la même façon que pour l'école de communication, **d'avoir une salle réservée pour l'École de droit.**"

Finalement, un commentaire positif sur l'ensemble: un étudiante de l'École d'Affaires Publiques qui remercie la bibliothèque pour "**Le système de réservation des salles de travail en groupe est très pratique, merci**".

En conclusion, nous pouvons retenir que les étudiants sont insatisfaits du peu nombre de salles de travail en groupe que la bibliothèque propose à ces étudiants. Seulement 4 et aucun autre lieu dans Sciences Po pour travailler en équipe, quand la majeure partie des devoirs est basé sur des travaux collectifs. Certains étudiants manifestent ardemment leur mécontentement face au manque de places, compte tenu du prestige affiché d'une institution comme Sciences Po.

Par ailleurs, les quatre salles proposées par la bibliothèque n'offrent entière satisfaction à cause des conditions de chaleur et d'insonorisation de ces espaces, situés, eux dans un bâtiment qui subit les mêmes malheureuses conditions. Heureusement, quelques commentaires apportent des solutions proposant l'ouverture des salles de cours ou d'autres espaces, avec une communication visible sur ces lieux.

On voit bien que ce sujet dépasse les limites de la bibliothèque et touche l'ensemble de l'institution de Sciences Po.

Chapitre 7

Les horaires



« Il n'y a pas assez de places pour le nombre d'étudiants et il fait extrêmement chaud. Et ce n'est pas ouvert le dimanche. Par rapport à la réputation que Sciences Po se targue d'avoir internationalement, sa bibliothèque ne tient pas la comparaison une seconde par rapport à toutes les universités que j'ai visité, même en Europe. »

Étudiant en M1, EAP

51 commentaires ont concerné les horaires soit 3,24% du total des commentaires. C'est moitié moins par rapport à l'édition de 2014 où 93 commentaires sur les 710 déposés concernaient les horaires. (Déjà en 2014, on avait noté "Si la question des horaires constitue un éventuel enjeu, il ne se situe en aucun cas à la hauteur de celui des places. Le manque de places assises a motivé 53% des commentaires laissés à la fin de l'enquête, et 13% pour les horaires (375 commentaires pour l'un, 93 pour l'autres, sur un total de 830 commentaires laissés).")

Origine des commentaires concernant les horaires :

1ère année Collège	1
2ème année Collège	4
3ème année Collège	6
Master ou Doctorat: Agrégation	4
École d'affaires publiques	1
École des affaires internationales (PSIA)	3
Master ou Doctorat: M1	15
École de Droit	5
École d'affaires publiques	6
École des affaires internationales (PSIA)	2
École du management et de l'innovation	1
École urbaine	1
Master ou Doctorat: M2 et plus	19
École de Droit	2
École d'affaires publiques	8
École des affaires internationales (PSIA)	3
École du management et de l'innovation	4
École urbaine	2
Master ou Doctorat: Mastères de recherche	1
École doctorale	1
Total général	51

L'intégralité des commentaires concernent le 27 ou le 30 T+RSG. 11 commentaires ont été laissés en anglais et 37 en français.

Horaires trop limités

22 des 50 commentaires concernant les horaires traitent des horaires trop limités. Ils ont été déposés par les usagers suivants.

2ème année Collège	2
3ème année Collège	3
Master ou Doctorat: Agrégation	3
Master ou Doctorat: Bac + 4	6
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus	8

"Opening hours are quite limited, especially on weekends and Sundays"

« Une ouverture le dimanche est de plus en plus souhaitable. A court terme, le samedi devrait voir ses horaires élargis. »

« Horaires d'ouverture encore pas acceptables »

« Il serait temps d'**ouvrir la bibliothèque dès 7h du matin et jusqu'à minuit** (ainsi que les samedi) comme toutes les grandes universités mondiales »

Ouvrir le dimanche

11 commentaires)



1ère année Collège	1
2ème année Collège	1
3ème année Collège	1
Master ou Doctorat: Bac + 4	3
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus	4
Master ou Doctorat recherche	1



« Il n'y a pas assez de places pour le nombre d'étudiants et il fait extrêmement chaud. **Et ce n'est pas ouvert le dimanche.** Par rapport à la réputation que Sciences Po se targue d'avoir internationalement, sa bibliothèque ne tient pas la comparaison une seconde par rapport à toutes les universités que j'ai visité, même en Europe. »

« Je ne peux que me plaindre des horaires d'ouverture. **Une bibliothèque universitaire digne de ce nom ne peut pas être fermée les dimanches ou les jours fériés,** ni fermer à 21h30 le samedi (!), ni même n'ouvrir qu'à 8h tous les jours. La 3A au Royaume-Uni et les bibliothèques ouvertes 24h/7j est sur cette question une délivrance. »

« **J'aimerais bien que la bibliothèque soit ouverte le dimanche.** Nous sommes obligés de nous déplacer et payer dans d'autres bibliothèques (BNF, par exemple) pour trouver un endroit propice à l'étude »

"Too few seats and spaces to study in, which I believe affecting a lot of students. It is also inconvenient that the library is closed on sundays during the semester."

Satisfaits de l'élargissement des horaires

(10 commentaires)

3ème année Collège	1
Master ou Doctorat: Autre	1
Master ou Doctorat: Bac + 4	3
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus	3
Master ou Doctorat: Mastères de recherche	1
Personnel et autres professionnels:	1

« Souvent trop de monde à la bibliothèque. L'amplitude horaire est cependant agréable. »

« Il est très agréable que la bibliothèque soit ouverte le samedi, c'est mon jour préféré pour y aller. La semaine, elle est un peu pleine »

« Bibliothèque très agréable pour travailler, avec des horaires qui ont évolué et nous permettent de profiter pleinement de cette dernière! »

« L'ouverture tardive de la bibliothèque est une extraordinaire amélioration. Merci. »

« Les horaires d'ouverture de la bibliothèque sont plus que raisonnables comparé à la moyenne parisienne, et c'est fortement appréciable. Cela le serait encore davantage si elle était ouverte plus largement le weekend. Le manque d'espace de travail ainsi que la chaleur des bâtiments sont des facteurs extrêmement nuisibles à l'étude, et dévaluent le confort de la bibliothèque »

« Le changement des horaires étendus pendant les vacances au 30 est plus pratique, notamment pour les ouvrages en histoire. Serait-il également possible de réfléchir à l'ouverture de la bibliothèque du 30 le dimanche après-midi ? »

Ouvrir plus tôt le matin

5 commentaires seulement concernent une ouverture plus matinale.

« Je crois que la bibliothèque devrait ouvrir à 8 moins 15, afin de permettre l'impression de documents à rendre pour les cours de 8h du matin »

« Serait-il possible que la bibliothèque ouvre plus tôt le matin ? »

"I would appreciate earlier opening times of the library (for example 7.45 in order to print before courses start). However, the most important thing is really to enlarge the library to other buildings so that no students needs to be afraid not to find a place."

« Il serait aussi satisfaisant que les horaires d'ouverture de la bibliothèque soient étendues (notamment le matin avant le premier cours de 8h). »

« Ce serait bien d'élargir les horaires d'ouverture de la bibliothèque comme cela se fait dans beaucoup d'autres grandes universités (7h-00h tous les jours de semaine et samedi) : »

Ouvrir 24/24

3 commentaires seulement concernent un élargissement des horaires toute la journée.

« Je considère qu'il faut former l'étudiant à l'utilisation des espaces des bibliothèques de SciencesPo, et lui offrir une extension exceptionnelle des horaires d'ouverture en période d'examen voir en optant pour la formule 24h/24 pratiquée dans certaines bibliothèques européennes. »

« J'aimerais que la bibliothèque soit ouverte 24/24 comme dans les campus anglo-saxon. »

« La remarque que j'aimerais faire est celle concernant les HORAIRES de la bibliothèque. Je sais que nous ne sommes pas aux Etats-Unis, mais pour une école de cette renommée «internationale» qui tend à se comparer aux grandes universités américaines, ce serait bien qu'elle ferme plus tard.

Par exemple à MINUIT au MOINS (fermetures des portes à 23h45) ou encore à 00h30 ce qui permet tout de même aux étudiants d'obtenir leur dernier métro. Je dis cela en prenant en compte le fait que SciencesPo demande une charge de travail vraisemblablement supérieure à celle des universités américaines mais n'offre pas un cadre « permanent » (par ses horaires qui sont certes déjà très ouverts par rapport aux autres bibliothèques françaises/parisiennes) contrairement à ses consoeurs qui ont, pour la plupart, une bibliothèque ouverte 24h/24. »

Comparaisons internationales sur la question des horaires

11 étudiants, majoritairement des masters évoquent les bibliothèques à l'étranger sur le plan des horaires.

2ème année Collège	1
3ème année Collège	2
Master ou Doctorat: Agrégation	1
Master ou Doctorat: Bac + 4	2
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus	5

« Il n'y a vraiment pas assez de place et la bibliothèque n'est pas ouverte le dimanche ce qui contraste avec les grandes universités à l'étranger. »

« La remarque que j'aimerais faire est celle concernant les HORAIRES de la bibliothèque. Je sais que nous ne sommes pas aux Etats-Unis, mais pour une école de cette renommée « internationale » qui tend à se comparer aux grandes universités américaines, ce serait bien qu'elle ferme plus tard. »

« Il serait temps d'ouvrir la bibliothèque dès 7h du matin et jusqu'à minuit (ainsi que les samedi) comme toutes les grandes universités mondiales. »

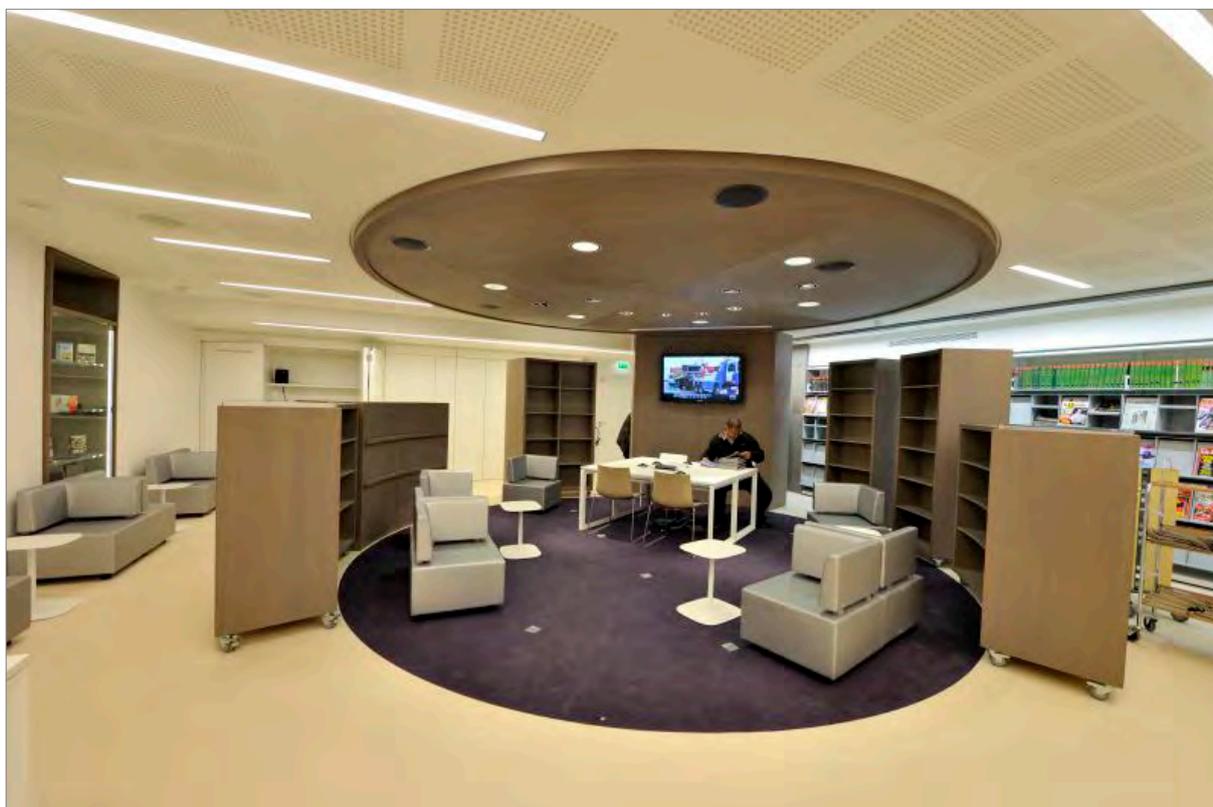
« Je ne peux que me plaindre des horaires d'ouverture. Une bibliothèque universitaire digne de ce nom ne peut pas être fermée les dimanches ou les jours fériés, ni fermer à 21h30 le samedi (!), ni même n'ouvrir qu'à 8h tous les jours. La 3A au Royaume-Uni et les bibliothèques ouvertes 24h/7j est sur cette question une délivrance. »

Recommandations ou suggestions sur les horaires d'ouverture

I would be very appreciated if there are more seats in the library, better air-circulation, more comfortable and discrete seats. It is sad to see students sitting on the floor, stair cases and in front of the toilets to study because there is no more seat. In South Korea, library is divided into 2 main parts: one consists of open-shelf books and study zone that opens from 9am to 9pm; the second part is only served for self-study and it is opened 24 hours. Student cards are used for access to building. Seats are booked with student number for a period of 2 hours each time with 2 possibilities to extend time for another 2 hours.

Chapitre 8

Ambiance, mobilier, lumière et toilettes



« Manque de place. **mauvais agencement de l'espace disponible. Les sièges tournant stylisés ne sont : pas confortables** (absence de dossier), ne permettent pas de place suffisante pour écrire, pourraient être remplacés par des chaises avec des tables.

Étudiant en M1, EAP



Origine des commentaires

Licence ou Bachelor: 1ère année Collège	6
Licence ou Bachelor: 2ème année Collège)	8
Licence ou Bachelor: 3ème année Collège	2
Master ou Doctorat: Agrégation	4
Master ou Doctorat: Autre	2
Master ou Doctorat: Bac + 4	25
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus	17
Master ou Doctorat: Mastères de recherche	2
Total général	66

On l'a vu, un très grand nombre de commentaires concernent le manque de place. Dans ce chapitre, nous examinons spécifiquement la question relative à l'ambiance et au mobilier. 66 étudiants ont laissé des commentaires spécifiques à ce sujet. Ces commentaires sont très particuliers par rapport à la masse des commentaires qui évoquent l'insatisfaction sur la chaleur et la mauvaise qualité de l'air dans les locaux de la bibliothèque.

Une ambiance agréable pour certains

8 personnes trouvent l'ambiance agréable ! Il s'agit principalement d'étudiants du Collège.

« L'ambiance de la bibliothèque est très favorable au travail. » Cu, 2A

« La bibliothèque est vraiment agréable pour travailler sauf au niveau de la température, on étouffe ! De plus, il n'y a pas assez de place : selon l'heure à laquelle on s'y rend, on n'a aucune chance de trouver une table et une chaise de disponible. » M1, PSIA

« Les locaux sont très agréables et bien entretenus, cela dit la température est souvent trop élevée. » M1, EMI

« La bibliothèque offre un cadre de travail très agréable mais souffre d'un manque considérable de places. Il est décourageant d'y aller, sachant qu'il faut tourner 30 minutes pour trouver un espace disponible. » CU, 1A

« J'aime beaucoup celle du 30RSG, surtout très lumineuse et très agréable. » M1, EAP

« La bibliothèque propose une agréable atmosphère de travail, il est simplement dommage qu'elle ne dispose pas de davantage de places. » École de Droit

Une ambiance qui ne permet pas de travailler dans de bonnes conditions pour la plupart

Mais contrairement à ce que disent les 8 usagers précédents, 19 étudiants disent le contraire et trouvent l'ambiance peu propice au travail et inadéquate.

“Too small, not enough seats, too hot and generally just uncomfortable to work in because of these reasons.” M1, PSIA

« Les bibliothèques (27 et 30) sont toujours trop chaudes. C'est pas confortable donc je ne peux pas étudier efficacement là, et il y a une mauvaise odeur parce que tout le monde est en sueur. Je ne vais là qu'emprunter les livres et puis j'étudie ailleurs, comme en bas dans la cafétéria de 27. Je sais qu'en général les français n'aiment pas la clim mais c'est vraiment nécessaire. Même dans l'hiver c'est trop chaud. Et évidemment aussi, c'est le pire que la biblio est pas ouvert les dimanches. » M2, PSIA

"I am absolutely appalled with the Sciences Po Paris library. I could never have imagined that a library of such poor facilities could even exist with a school that has a good reputation like Sciences Po. The library is too small, so tens of people are sitting on the floor every day. There is something wrong with the heating, so people are sweating all the time. There is problems with the WIFI. Some bathrooms have been out of service since the start of the semester. **The library is no way ""inspiring"" anyone.** In fact, what students around me complain most about is the library. To conclude, the library of Sciences Po has made me regret my choice of University. Unfortunately I have also had to encourage other people from applying to Sciences Po because of it." M2, PSIA

« De plus, il y a un cruel manque de place et d'équipements pour que la bibliothèque de Sciences Po puisse fournir les infrastructures nécessaires, voire indispensable, à une atmosphère de travail de qualité, d'autant plus dans une école au tel prestige. » M1, EMI

Le mobilier

20 lecteurs évoquent la qualité des chaises et des tables, leurs dimensions, leur aménagement ...

Deux personnes évoquent les chaises qui grincent ...

« Manque de places quasi permanent au 30 et surtout au 27, bibliothèque très bruyante et mobilier pas toujours adapté (les chaises grincent). » M1, EAP

« Il n'y a pas assez de places !! c'est vraiment très dérangeant pour pouvoir travailler surtout quand on ne peut pas faire l'aller retour avec sa maison dans la journée !! **et les chaises grincent.** » 1A, Cu



D'autres citent le mauvais agencement des tables, et la perte de place que cela engendre ...

"However, the library is not a good space to study- the infrastructure is horrible: too little working space (both in terms of size of table and number of tables available for students), often way too hot, not enough ""individual"" study spots, too many long/shared tables. No water fountains to refill your water bottle. Not enough toilets (RSG 30: only one per gender on every second floor). All these reasons have resulted in the fact that I absolutely NEVER go to the library to study. Very far from being a good learning/ study environment." M2, PSIA

« L'espace n'est pas à mon sens optimisé (agencement des tables). Il y aurait plus de places en supprimant certains meubles (les canapés, sièges tournants...) car nous ne trouvons pas toujours de place. » M1, École de droit

« PAS ASSEZ DE PLACES tables de travail au 27 bien trop grandes. » M2, EAP

La luminosité

4 personnes déplorent le manque de lumière

La lumière au sein des locaux est également un élément très important pour pouvoir travailler. M2, École urbaine

« **Manque de luminosité des espaces de travail**, mais surtout manque de places assises pour travailler. Cela fait que certains étudiants s'installent devant des ordinateurs dont ils n'ont pas besoin et empêchent ainsi d'autres à y accéder. » 1A, Cu

« **Je regrette aussi que les espaces soient trop sombres**, un peu renfermés, mais cela tient à la situation centrale de la bibliothèque... » M1, PSIA

Quand 2 la trouve suffisante, voire excessive

« J'aime beaucoup celle du 30RSG, surtout très lumineuse et très agréable. » M1, EAP

« Il n'y a jamais assez des places dans les bibliothèques et il fait trop chaud. Si tu est assis à coté des fenêtres dans un jour ensoleillé tu risques d'avoir des brûlures ou une coupe de soleil. » M1, École urbaine

Les toilettes

9 personnes citent l'état déplorable des toilettes

“Bathroom facilities are ridiculously pitiful” M2, EAP

« La regulation de la temperature de la bibliothèque est alarmante et effrayant. Aussi il n y a pas assez des places. **Aussi il n y a pas assez des toilettes et souvent les toilettes n'ont pas de sièges - horrible. Ca correspond pas au niveau de Sciences Po.** » M1, PSIA

*“Even though the library services are good, the space of the library is extremely poor: there never is enough space for everybody to study and neither a good ventilating system, as it feels very suffocating the air inside it; **neither there are enough bathrooms for everybody, as each them there is the necessity of lining up for some minutes in the door of the small bathrooms.** Facing such serious constraints, it is not possible either to study in my house many times, as there I do not have access to the school's digital archives - as the access is restricted to being in its domains. In the end, it is very tough and deceiving that the university does not provide a good space for studying unfortunately.”* M2, PSIA

« Les toilettes sont traditionnellement inondées depuis la première année (et n'ont toujours pas de porte fonctionnelle). » M1, École de Droit

Les prises et les stores

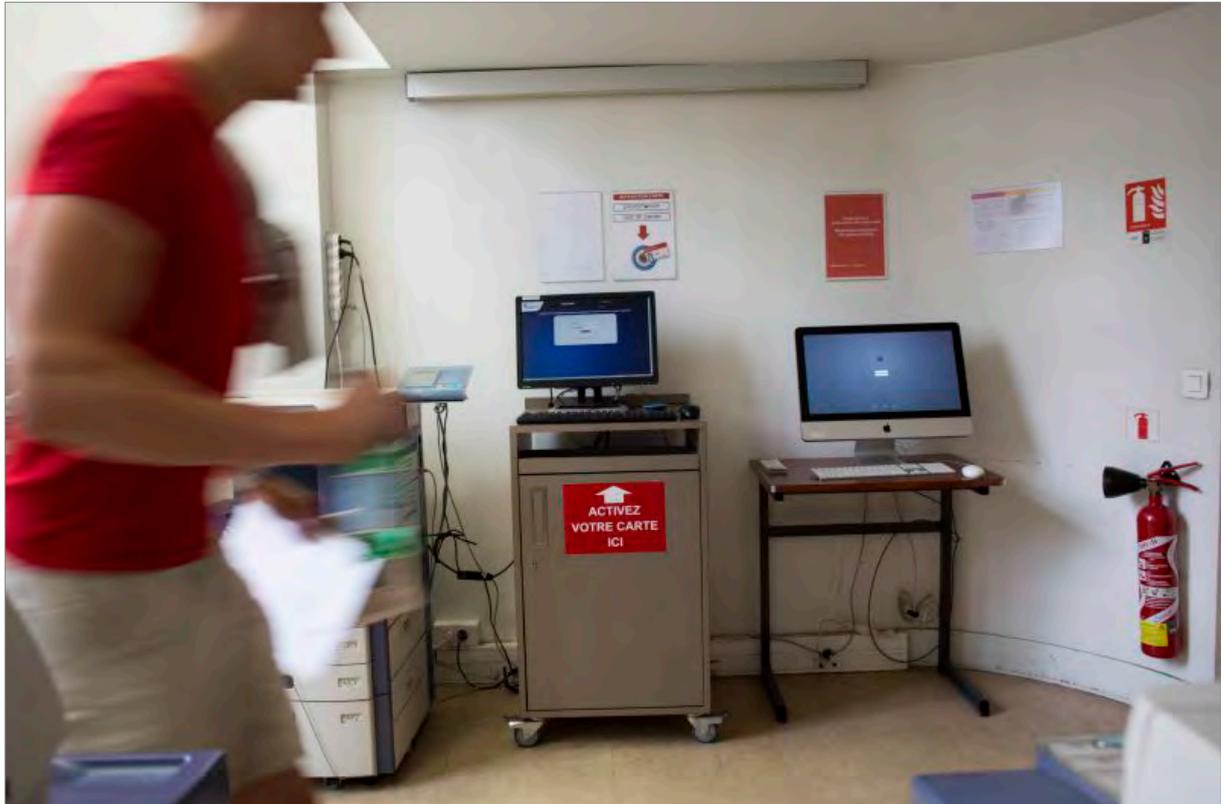
6 personnes demandent qu'il y ait plus de prises dans la bibliothèque afin de pouvoir recharger les appareils nomades (et sachant que certains lecteurs font des séjours de plusieurs heures dans la bibliothèque).

« Rien qu'une chaise, une table et une prise de courant pour tous changeraient radicalement la donne. » M2, EMI

3 personnes demandent la réparation des stores.

Chapitre 9

Repro et impression



Il est complètement ridicule que, en 2017, on ne puisse pas **envoyer un document à imprimer directement à l'imprimante** !

Étudiant en M₁, EAP



Sur l'ensemble des commentaires LibQual+ recensés, 174 commentaires parlent d'impression et du système de reprographie. Près de la moitié de ces commentaires (48% précisément) sont le fait de M1 (dont 27% PSIA et 27% EAP). L'autre grosse part est le fait d'étudiant du Collège Universitaire (24%). D'ailleurs la tranche d'âge la plus représentée est celle des 18 et 22 ans (62%).

Ces étudiants émettant un commentaire sur ce point utilisent majoritairement la Bibliothèque du 27 rue Saint Guillaume (75%). La majeure partie (76%) des commentaires en français (et donc 24% en anglais)

En terme de vocable utilisé dans ces commentaires, on note une large prédominance des mots proches de la thématique.

81 utilisations du mot "impression"

- 28 utilisations du mot "printing" et 33 utilisation du mot "print"
- 11 utilisations du mot "printer"
- 21 utilisations du mot "imprimante-s"
- 54 utilisations du mot "computer-s" + 132 utilisation du mot "ordinateur-s"
- 22 utilisations du mot "problème/s/atique"
- 16 + "slow" ou "lent/s/lenteurs"



Ce qui ressort de ces commentaires c'est un mécontentement du système actuel (devoir nécessairement imprimer depuis les postes informatiques de la Bibliothèque) et des ordinateurs. Il y a aussi de la part des étudiants une forte demande de pouvoir imprimer depuis leurs propres ordinateurs (ou en WiFi) ou au moins un nouveau système d'impression.



Florilège de commentaires

« Il serait plus que nécessaire de permettre d'imprimer directement par nos ordinateurs personnels afin de gagner du temps et de l'efficacité ; Les systèmes d'exploitation de la bibliothèque sont malheureusement lents. »

"Printers are not working /no possibility to print from ones laptop"

"The printing service is deplorable. It is amazing that we cannot print from our laptops. Frequently there are no computers available which makes it impossible to print."

Chapitre 10

Ordinateurs et wifi



« There are so few computers available in the libraries compared to the number of students. It's virtually impossible to get a spot unless you are lucky enough to arrive at the same moment that someone is leaving their place or when the library is opening. It is also not unusual to find computers that are not working or to have problems to send material to print.

Étudiant en M2, PSIA



- 211 étudiants ont apporté des commentaires relatifs aux questions de l'équipement et du réseau (ordinateurs et wifi) soit près de 14 % du total des commentaires (3,5 fois plus que lors de l'édition de 2014).
- L'intégralité des commentaires concernent le 27 ou le 30RSG.
- 1/4 des commentaires sont en anglais.
- 1 seul des commentateurs juge le service globalement satisfaisant tout en estimant qu'il manque d'informations sur l'offre globale.
- Tous les autres ont laissé des commentaires négatifs relevant parfois jusqu'à 3 aspects liés à la thématique "ordis et wifi".

Origine des commentaires concernant les ordinateurs et le wifi

1ère année Collège	24
2ème année Collège	20
3ème année Collège	9
M1 et M2	153
École de Droit	18
École d'affaires publiques	48
École des affaires internationales (PSIA)	54
École du management et de l'innovation	26
École urbaine	7
Enseignants-chercheurs	2
Doctorat	2
École doctorale	2
Personnel et autres professionnels	1

Les principaux sujets abordés concernent les sujets suivants :

La lenteur des machines

112 commentaires dont 110 de 1er rang : c'est la question qui fâche le plus.

Dans la majorité des cas, c'est le problème de la lenteur des impressions qui est mis en avant mais la lenteur de l'ouverture des sessions est également souvent mentionnée, poussant les répondants à des calculs du type :

« Il m'a fallu monopoliser un ordinateur **40 minutes montre en main pour ouvrir ma session**, aller sur chrome, me connecter, télécharger un fichier sur ma boîte mail, l'ouvrir et l'imprimer, me déconnecter et fermer ma session »
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus / École d'affaires publiques

Dans une dizaine de cas, le temps passé à chercher une place avec ordinateur fixe est ajouté au calcul :

« Depuis que je suis partie aux États-Unis et que j'ai pu profiter du niveau de confort apporté par l'université en ce qui concerne les espaces de travail, je ne vais presque plus à la bibliothèque car **je ne supporte pas de devoir passer 30 minutes à chercher une place pour finir par finir son essai son ordinateur sur les genoux sur une chaise à côté des toilettes du 27**. [...] Pareil en ce qui concerne les impressions, en début d'année les ordinateurs étaient d'une lenteur incroyable, en particulier ceux des impressions express, cela n'est pas acceptable. Pouvoir s'asseoir et imprimer c'est le minimum vital que doit fournir une bibliothèque aujourd'hui (avec la connexion internet). Il devient urgent de permettre aux élèves d'imprimer avec leur propre ordinateur (ça éviterait d'ailleurs le problème de ceux qui prennent un ordinateur 4 heures en avance dans le seul but d'avoir la possibilité d'imprimer leur document au moment où ils en ont besoin). » Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus / École d'affaires publiques



Vétusté, matériels défectueux, maintenance

35 commentaires dont 33 de 1er rang

Les souris qui ne fonctionnent pas, les claviers auxquels il manque des touches sont des motifs d'insatisfaction qui ont trait à la mauvaise image que donne la bibliothèque à ses utilisateurs.

La question du manque de maintenance n'est évoquée qu'une seule fois tout comme la réactivité du Helpdesk.

5 commentaires remettent en cause le choix des Imacs au 27, établissant un rapport entre l'argent investi dans des "machines de luxe" qui ne fonctionnent pas bien voire qui empêcheraient de consentir des investissements plus utiles :

« Des Apple Macs sont très jolis sur des photos mais inutiles s'ils ne marchent pas -> Waste of Money » Master ou Doctorat: Bac + 4 / École des affaires internationales (PSIA)

« Les locaux sont de taille insuffisante, les postes de travail sont trop exigus, la luminosité insuffisante (notamment au 30 en sous-sol). Je trouve qu'il est anormal, étant donné le prix des frais de scolarité, de ne pouvoir compter sur la bibliothèque comme un lieu de travail (du fait de la surfréquentation). Trop peu d'ouvrages sont

accessibles en rayon. Sciences Po a tout misé sur l'équipement des salles en ordinateurs (très design mais anormalement lents), et a évacué les livres de sa bibliothèque... Cependant, sur le personnel et l'accueil, je n'ai rien à redire. » Master ou Doctorat: Bac + 4 / École d'affaires publiques

Problèmes de wifi

14 commentaires dont la moitié en anglais.

Ces commentaires font le plus souvent partie de "lots de récriminations" où l'on sent poindre l'exaspération :

"Desperate need for more spaces, better internet and fresher air." Master ou Doctorat: Agrégation / École des affaires Internationales (PSIA)

"I am absolutely appalled with the Sciences Po Paris library. I could never have imagined that a library of such poor facilities could even exist with a school that has a good reputation like Sciences Po. The library is too small, so tens of people are sitting on the floor every day. There is something wrong with the heating, so people are sweating all the time. There is problems with the WIFI. Some bathrooms have been out of service since the start of the semester. The library is no way «inspiring» anyone " Master ou Doctorat: Agrégation / École des affaires internationales (PSIA)

« L'internet ne fonctionne pas toujours, et trop chauds. C'est embarrassant qu'un établissement comme SciencesPo ait une bibliothèque comme celle-ça. Vraiment déçu. » Master ou Doctorat: Bac + 4 / École des affaires internationales (PSIA)

Davantage de postes informatiques fixes

Par commentaires interposés, une cinquantaine d'étudiants font des propositions contradictoires :

Pour les uns (9), il s'agit de diminuer le nombre d'ordinateurs fixes pour gagner de la place sur les tables :

« Difficile de trouver une place après 10:00 du matin, un agrandissement serait appréciable, où une réduction du nombre de postes fixes dans la mesure où la plupart des élèves ont leurs ordinateurs personnels, et qu'une table avec poste fixe pourrait accueillir le double d'élèves si le nombre de postes étaient réduit. » Master ou Doctorat: Bac + 4/ École des affaires internationales (PSIA)

Pour les autres (43), il faut au contraire ajouter des postes fixes pour pouvoir imprimer plus facilement :

“There are so few computers available in the libraries compared to the number of students. It's virtually impossible to get a spot unless you are lucky enough to arrive at the same moment that someone is leaving their place or when the library is opening. It is also not unusual to find computers that are not working or to have problems to send material to print. In general, the staff is very attentive, but the quantity of computers and the time some equipment stay out of work is really unacceptable to an institution like Sciences Po, especially considering the super high tuition fees paid by the students.”

La question des postes fixes “squattés” revient aussi dans la moitié de ces 43 commentaires car ce sont bien évidemment des places à valeur ajoutée :

« En période d'examen ainsi que tous les jours aux «heures de pointes» il est pratiquement impossible de trouver un ordinateur de libre au 27 ou au 30. Je peux comprendre que Sciences Po n'ai ni la place ni le budget pour de nouveau postes mais un peu de discipline de la part des élèves qui s'absentent en laissant leurs affaires pendant une demi-heure serait le minimum. » Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus / École d'affaires publiques

Plusieurs commentaires suggèrent d'ajouter des postes informatiques dédiés à l'impression, ceux qui existent actuellement sont visiblement en nombre insuffisant.

La mise en place du service d'impression à partir des portables à l'été 2018 devrait clore ce débat, du moins du point de vue des impressions mais il est impératif que **le système wifi soit renforcé** à la fois pour supporter ce nouveau service mais aussi tout simplement pour en améliorer la stabilité.

Chapitre 11

Vol / Sécurité / Règlement



Certains éléments bruyants prennent leurs aises dans la bibliothèque, il serait bienvenu **qu'un surveillant soit dédié par salle** ou **fasse des "rondes"** afin de remettre un peu d'ordre et permettre aux étudiants de travailler convenablement.

Étudiant en Master, école non précisée



15 répondants ont laissé des commentaires. Il est intéressant de noter qu'un seul des commentaires est en anglais, mais que deux autres, qui sont exprimés dans un français approximatif, laissent à penser que ce n'est pas la langue naturelle du commentateur.

Elles émanent des usagers suivants :

	anglais	français	Total général
Enseignants et chercheurs: Professeur et assimilé		1	1
1ère année Collège		2	2
2ème année Collège		2	2
Cours d'accès aux études universitaires		1	1
Master ou Doctorat: Autre		1	1
Master ou Doctorat: Bac + 4	1	7	8
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus		1	1
Total général	1	14	15

Je ne fais pas ici, de nouveau, la liste des dysfonctionnements de l'avis de nos usagers (chauffage, places de travail, informatiques).

Les sujets différents abordés ici se déclinent ainsi :

5 commentaires parlent des vols à la bibliothèque :

« Je me suis fait voler mon ordinateur il y a 3 semaines à la bibliothèque du 30 rue St Guillaume. »

“I saw a Sciencespo student getting his laptop stolen at the library.”

« Il est inacceptable que la bibliothèque de SciencesPo est pas un lieu sûr: toutes les semaines un ordinateur portable est volé! »

2 d'entre eux en font même une statistique :

« Toutes les semaines un ordinateur portable est volé! »

« Il y a énormément de vol dans la bibliothèque. »

Plus constructivement, les deux autres préconisent des recommandations :

“I would encourage the library to implement more strict security regulations in the library.”

« Je recommande la mise en place d'un contrôle à l'entrée de la bibliothèque du 30 comme celui à l'entrée du 27 rue St-Guillaume. »

Nous allons le voir, ces recommandations sont souvent à sens unique, car même si 2 commentaires dénoncent le comportement des autres usagers :

« Certains usagers sont ouvertement incivique : bavardage, appel téléphonique, utilisation de la bibliothèque pour manger, réservation pendant des heures de places assises qui restent vides alors que la bibliothèque est en sur-tension »

« Il y a des affiches interdisant de laisser plus de 20 mins un siège vide, mais pleins d'étudiants ne respectent pas cette règle. »

La plupart mettent cette attitude sur le compte d'autres éléments, notamment architecturaux :

« Les bibliothèques sont très mal insonorisées, en particulier en ce qui concerne celle du 27 »

« La configuration et l'architecture des lieux ne sont pas assez compatibles avec les contraintes et l'anxiété des étudiants, qu'elles ont tendance à aggraver par la multiplication de désagréments sonores (portes, échos, toilettes). »

« Le respect du silence qui y règne, et cela n'est attribuable qu'au bon comportement des élèves eux-mêmes, la qualité des infrastructures n'y est pas pour grand-chose »

Et la majorité des commentaires préconisent un renforcement de la sécurité, notamment en terme de personnel et matériels :

« Monopoliser un ordinateur fixe de la bibliothèque dont ils ne se servent pas. **Il faudrait peut-être soit rappeler que cela est un comportement assez égoïste** »

« **Instaurer une réglementation interdisant** aux élèves disposant d'un ordinateur portable de se mettre devant un ordinateur fixe sans l'utiliser. »

« **Je recommande la mise en place d'un contrôle à l'entrée** de la bibliothèque du 30 comme celui à l'entrée du 27 rue St-Guillaume.

Ainsi qu'une plus grande considération de la part de Sciences Po et la mise en place de politiques adaptées en réponse à ces vols répétés qui impactent le travail de tous. »

« Il serait plus agréable d'avoir des agents de sécurité dans la bibliothèque du 30 afin de limiter le nombre de vols. »

« **Régime de sanctions efficaces** pour la rétention d'ouvrages hors délais (régime actuel inefficace) »

« **Le personnel pourrait davantage** veiller à ce confort de travail, notamment par des rappels à l'ordre plus fréquents. »

"I would encourage **the library to implément more strict sécurité régulations** in the library."

« **Aucun contrôle d'accès pour celle du 30.** »

« Il est nécessaire de trouver un système pour que les gens ne réservent pas des heures durant leur siège en posant leurs affaires afin de vagabonder ensuite dans sciences po...

il y a des affiches interdisant de laisser plus de 20 mins un siège vide, mais **pleins d'étudiants ne respectent pas cette règle...** »

« A quand **les caméras sur les paliers en bibli** »

Pour conclure, un commentaire va même jusqu'à lancer l'idée d'un autre projet immobilier :

« En construire d'autres (ndlr : bibliothèques) serait une bonne manière de dépenser nos frais de scolarité. »

Chapitre 12

Les questions relatives à l'accueil et au personnel



D'un point de vue très pratique, la bibliothèque est trop petite pour accueillir les étudiants, les places sont très chères. Il manque également des postes d'impression rapide. **En dehors de ces désagréments, le personnel est à l'écoute et très compétent.**

Étudiant en M1, EAP



45 commentaires ont évoqué l'accueil, le personnel et la qualité des services assurés par le personnel de la bibliothèque. Ils sont majoritairement en français (34) et au nombre de 11 en anglais, et ont été laissés exclusivement par des étudiants. L'intégralité de ces commentaires concernent les bibliothèques 27 ou le 30 RSG.

1ère année Collège	1
2ème année Collège	1
3ème année Collège	6
Master ou Doctorat: Agrégation	4
École d'affaires publiques	1
École des affaires internationales (PSIA)	3
Master ou Doctorat: M1	20
École de Droit	2
École d'affaires publiques	6
École des affaires internationales (PSIA)	8
École du management et de l'innovation	3
École urbaine	1
Master ou Doctorat: M2 et plus	13
École de Droit	1
École d'affaires publiques	4
École des affaires internationales (PSIA)	5
École du management et de l'innovation	1
École urbaine	1
École doctorale	1
Total	45

Les nombreuses qualités des équipes d'accueil de la bibliothèque.

La majorité des commentaires laissés (28 au total) vante les **nombreuses qualités des équipes d'accueil** de la bibliothèque.

3ème année Collège	4
Master ou Doctorat: Agrégation	3
École d'affaires publiques	1
École des affaires internationales (PSIA)	2
Master ou Doctorat: M1	12
École de Droit	1
École d'affaires publiques	5
École des affaires internationales (PSIA)	4
École du management et de l'innovation	1
Master ou Doctorat: M2 et plus	9
École d'affaires publiques	3
École des affaires internationales (PSIA)	4
École doctorale	1
École urbaine	1
Total	28

La gentillesse du personnel

Les qualités du personnel les plus souvent évoquées sont : sa gentillesse et son accueil, sa capacité d'aide, d'écoute et de réactivité, sa disponibilité, sa compétence et son sens du service.

Ces qualités sont perçues et indiquées comme des points positifs contrebalançant les points négatifs de la bibliothèque en tant que lieu.

Presque la totalité des commentaires évoque à la fois les points négatifs majoritairement dénoncés (les problèmes de places, de qualité des espaces de travail (chaleur, insonorisations, ...) par exemple), et ces points positifs comme des contre parties.

« Manque cruel de place, lenteur des ordinateurs et surtout du système d'impression, peu d'imprimantes, chaleur insupportable, que dire... **seul point positif, le personnel plutôt sympathique** » (4A)

« D'un point de vue très pratique, la bibliothèque est trop petite pour accueillir les étudiants, les places sont très chères. Il manque également des postes d'impression rapide. **En dehors de ces désagréments, le personnel est à l'écoute et très compétent.** » (4A)

“The library staff is great! They are always kind and helpful.”

“However, the library's space is too tiny and I always have a hard time to find a spot. I have went home because of that a lot of times.” (3A)

*“More seating space in 30 SG would be good. 27 SG is too hot. **The staff and vacataires are very helpful.**” (5A)*

Des difficultés relationnelles pour certains

Il y a malgré tout quelques commentaires négatifs (4 commentaires) quant à la qualité d'accueil du personnel et des services, mais critiquant aussi d'autres aspects et services de la bibliothèque (les ressources, les horaires, les places, ...).

« **Personnel peu serviable et désagréable**, ferme trop tôt, site internet de listing des ressources souvent inefficace pour trouver le sujet ciblé, gros manque de sources et de documentation sur certains sujets, nécessité d'aller dans d'autre bibliothèques pour trouver les documents nécessaires » (3A)

“Frankly, I am incredibly disappointed with the resources at the libraries at Sciences Po. **The staff is rude and unhelpful**, the resources are pitiful (especially for a university of this caliber) and the machines hardly function. There is nowhere near enough space for students to study, let alone for groups to meet. I feel fortunate to have access to the online resources of my previous university, as those of Sciences Po are limited and difficult to navigate. To be honest, the library services are of one the biggest disappointments I have encountered at Sciences Po.” (4A PSIA)

« La bibliothèque de sciences po est absolument insupportable, en sous effectif et on ne trouve jamais de place pour y travailler » (5A École de droit)

Chapitre 13

Les collections imprimées



Ressources pléthoriques, c'est très appréciable. Il serait souhaitable de mettre le maximum de ressources imprimés en accès libre, or certain rayons (notamment au 30 RSG) sont vides.

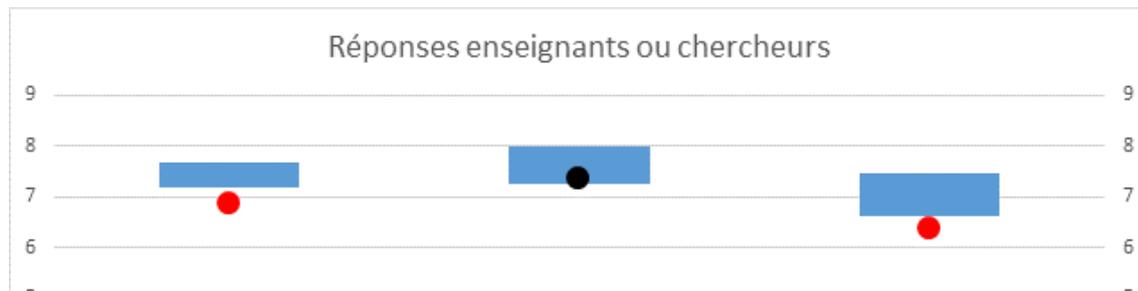
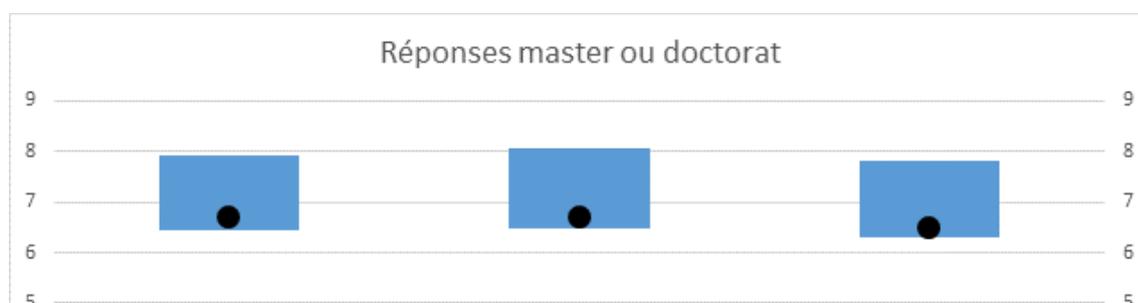
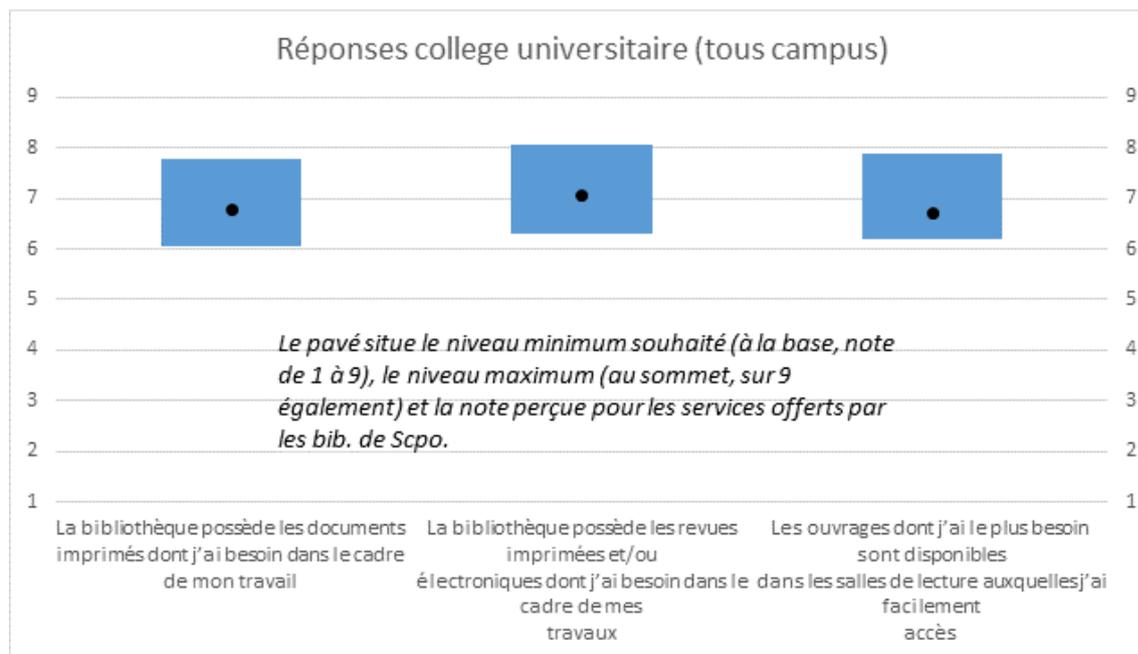
Étudiant en M1, EAP



126 commentaires ont concerné les collections imprimées soit 8 % du total des commentaires. 14 commentaires ont été déposés en anglais et 112 en français.

100 commentaires proviennent des masters et des doctorants : 7% s'étant exprimé sur le sujet. En 2014, 74 personnes s'étaient exprimées sur le campus de Paris (11 CU; 51 Master ou doctorat et 11 enseignants ou chercheurs) soit environ 10% des répondants.

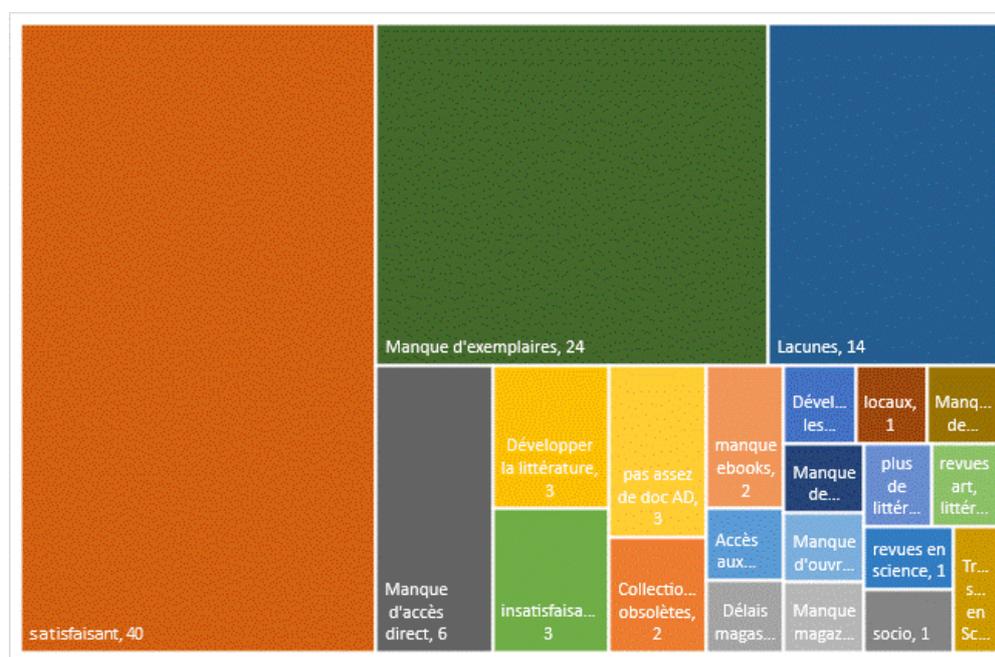
Rappel des données quantitatives issues de l'enquête par questionnaire. Il apparaît dans les données quantitatives que les étudiants du collège sont relativement satisfaits. Les trois questions qui traitent spécifiquement des ressources imprimées reçoivent de bonnes notes, dans la zone de tolérance. Pour les étudiants du cycle 2, les notes perçues sont en baisse par rapport à la population précédente; enfin, pour la population des enseignants chercheurs (qui s'est peu exprimée : 96 réponses seulement), les notes données sont faibles et inférieures aux attentes minimales pour les ouvrages !



Origine des commentaires laissés en 2017

Enseignants et chercheurs	8
Licence ou Bachelor: 1ère année Collège	6
Licence ou Bachelor: 2ème année Collège	12
Licence ou Bachelor: 3ème année Collège	7
Licence ou Bachelor: Cours d'accès aux études universitaires	1
Master ou Doctorat: Agrégation	7
École d'affaires publiques	2
École des affaires internationales (PSIA)	5
Master ou Doctorat: Autre	3
École de Droit	2
École doctorale	1
Master ou Doctorat: Bac + 4	45
École de Droit	4
École d'affaires publiques	16
École des affaires internationales (PSIA)	20
École du management et de l'innovation	3
École urbaine	2
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus	35
École de Droit	7
École d'affaires publiques	10
École des affaires internationales (PSIA)	8
École du management et de l'innovation	6
École urbaine	3
og. Autre	1
Total	125

Globalement la répartition des grands sujets évoqués est la suivante :



Les collections imprimées sont jugées positivement

40 commentaires où les collections imprimées sont jugées positivement. Bien que fortement impactés par le manque de places ce qui joue sur la satisfaction globale (voir plus bas)

“Good staff **good books** terrible place to sit and work.”

« Manque de place, ce qui est dommage car il y a des **ressources chouettes** ! »

Est souvent cité le manque d'exemplaires

31 commentaires sur le manque d'exemplaires notamment en accès direct

« Si les livres demandés par les professeurs sont effectivement disponibles, ils ne le sont souvent qu'en **un seul exemplaire** alors que ces lectures sont obligatoires pour 40 personnes sur un temps très court. »

« Le principal grief que je soulève est celui de la disponibilité des manuels incontournables (en ce qui me concerne, il s'agit notamment des manuels de préparation aux concours de l'ENA : en Droit public, Economie publique, Finances publiques, Questions sociales) qui **sont en nombre insuffisants** et que les élèves sont dès lors obligés d'acheter. La bibliothèque n'est plus qu'un espace de travail et non une source de documents de travail, et c'est dommage. »

*"I have also tried to check out books recommended from a professor and there is **only 1 copy available** for **ALL of the students in the class**. I have often spent 30 minutes alone just trying to find a place to work and then end up leaving after a bit because it's so hot that I can't focus. There is no proper ventilation in the building at all. I avoid the library at all costs."*



Des lacunes dans certaines thématiques

14 commentaires pointent des lacunes dans certaines thématiques telles que la littérature, les sciences

« Plus de quarrels, et **plus de littérature en langue étrangère**, plus d'intransigeance pour ceux qui monopolisent les sièges, moins de chauffage, et c'est parfait ! »

"The *selection of English language books, particularly on political topics, is sometimes a little bit too thin -ie there are important texts missing.*"

« Merci de rajouter des ouvrages de philosophie ! »

« La bibliothèque n'est clairement **pas assez fournie en ressources nécessaires au master marketing**. Pour l'ensemble des travaux que j'ai eu à rendre cette année, j'ai été obligée de me tourner soit vers internet, mais dont les capacités en terme **d'accessibilité aux ressources sont limités** dans le cas de ressources payantes, ou vers des amis d'autres écoles (écoles de commerce) pour avoir accès aux ressources dont j'aurais eu besoin »

Pour la philo (collège universitaire / Acte II) et le marketing (EMI) qui sont des thématiques émergentes à Sciences Po, il faut du temps pour monter un fonds qui ait de la profondeur.

Des sujets pointus et éparés

Les autres commentaires sur les collections imprimées concernent des sujets pointus et éparés.

« Serait-il possible **d'étoffer la bibliothèque dans la section roman** ? Je sais que la littérature n'est pas un objet d'étude en soi à sciences po mais vu l'importance du rayon BD, je me dis que ce serait sympa si la bibliothèque pouvait faire un geste sur ce type d'ouvrage, susceptible de plaire au plus grand nombre »

“To have a few novels would be nice too.”

« Il faudrait acheter **plus de livres de droit** notamment pour ceux qui sont indispensables et très souvent cités par les professeurs. De même pour les codes dans les matières enseignées à SciencesPo. »

« La bibliothèque nécessite vraiment plus de places assises, mais aussi au niveau des **ressources numériques plus de livres sur l'Afrique**. »

Mais ce qui revient très souvent en corollaire de ces commentaires c'est l'insatisfaction sur les places

« Contenu d'une qualité remarquable, mais les locaux sont bien trop petits par rapport aux effectifs d'étudiants. »

« Les **locaux sont minuscules par rapport aux besoins**, ce qui **pénalise à la fois l'étendue des ressources papier et l'accueil des usagers qui peinent à trouver où s'asseoir**. La température y est presque toujours trop élevée. Il est absolument inacceptable de la part d'une institution de rang mondial comme Sciences Po de ne pas proposer l'impression depuis son propre ordinateur portable (notons que cela contribue encore à l'engorgement des locaux). »

« Tout ce qui concerne l'accès à l'information et la modernité du service est top, mais le plus important selon moi (**le nombre de places disponibles**) est vraiment problématique. Pourquoi ne pas faire des rangées de tables? »



Chapitre 14

Documentation électronique



« Les seuls problèmes sont : le manque d'ouvrage (pas assez de copies) et le nombre de lien qui ne fonctionnent pas (concernant les e-books). Tout le reste est très satisfaisant.



Étudiant en 2A, CU

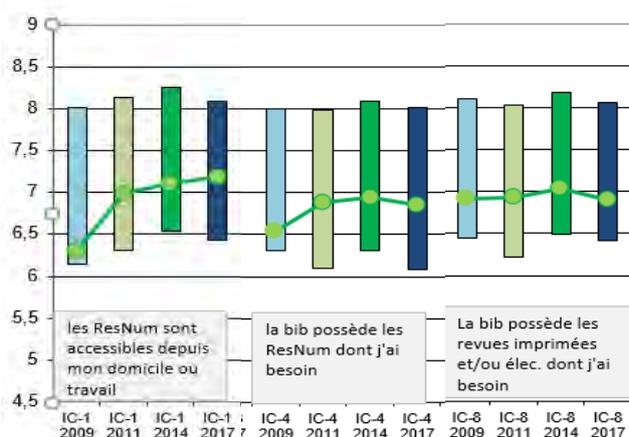
89 commentaires *concernent la documentation électronique. 75 ont été rédigés en français.

Répartition des commentaires par population

Origine des commentaires :

Enseignants et chercheurs	13
Licence ou Bachelor: 1ère année Collège	4
Licence ou Bachelor: 2ème année Collège	5
Licence ou Bachelor: 3ème année Collège	4
Master ou Doctorat: Agrégation	7
Master ou Doctorat: Bac + 4	33
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus	20
Master ou Doctorat: Doctorat	2
Total	89

Collège universitaire	15
École de Droit	12
École d'affaires publiques	13
École des affaires internationales (PSIA)	26
École du management et de l'innovation	12
École urbaine	3
École doctorale	4
og. Autre	5
Total	89



Les notes obtenues sur les trois questions relatives aux ressources électroniques depuis 2009 montrent une stagnation de la satisfaction sur IC4 et IC8 et une hausse de IC1 sur la facilité de l'accès aux ressources à distance. La marge de progression est encore importante pour atteindre l'idéal qui se situe autour de 8. Il semble que les insatisfaits expriment surtout un manque d'information sur l'accès aux ressources.

Des ressources oui, mais un manque de place qui submerge tout !

Commentaires relatifs à la documentation électronique souvent associés au manque de places pour travailler seul/se concentrer et pour travailler en groupe = la bibliothèque n'est pas un espace de travail agréable, or il doit être au centre de "l'expérience Sciences Po de l'étudiant". Avoir une bibliothèque offrant un espace propice au travail, à la concentration, à la recherche, à la lecture, à l'utilisation des collections imprimées comme numériques => FONDAMENTAL pour un étudiant. Exemples que quelques commentaires :

« Il est parfois impossible d'accéder à des articles obligatoirement demandés par nos professeurs. Il n'y a pas assez de place pour étudier. Les ordinateurs sont souvent occupés et il en manque pour ceux qui n'en possèdent pas. Il serait important d'aménager d'avantages d'espaces de travail collectifs pour faire des projets de groupe. Il m'est déjà arrivé d'avoir à travailler par terre à SciencesPo Paris. »

« Le service et les ressources a disposition sont d'une bonne qualité, mais il y a de sérieuses améliorations à apporter sur les espaces de travail individuel. Il est décevant qu'il y ait si peu d'espace de travail disponibles pour les étudiants de SciencesPo et que ceux-ci ne favorisent pas du tout une ambiance calme propice au travail. C'est l'aspect pour lequel je suis le plus déçu de mon expérience à SciencesPo, pour moi la bibliothèque doit représenter un espace de travail accessible et conviviale pour le travail personnel. Je trouve inadmissible d'avoir à déboursier des sommes supplémentaires pour fréquenter d'autres bibliothèques. »

“There are virtually no new books on the library shelves and overall there are very few books. This is not a library of one of the best international universities. I am immensely disappointed.”

“Both of the libraries at 27 and 30 St Guillaume are overcrowded. It is impossible to work with so many people, for fear of losing your seat, and being unable to reserve a private room. The TEMPERATURE is also incredibly high, and there are never windows open. The overall effect is a library that is uncomfortably hot, with no seating. The library staff and the resources (electronic and books) are absolutely acceptable. But the lack of space and the terrible temperature are unbearable and very disappointing.”

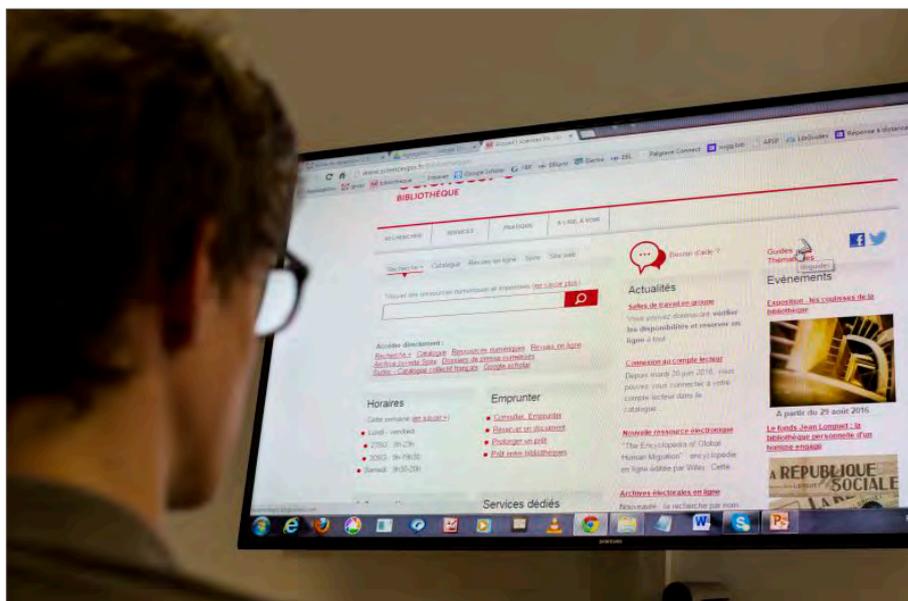
Plusieurs commentaires commencent par “Les collections de la bibliothèque sont riches mais...” et là ils évoquent les problèmes de place, d’environnement de travail.

Cependant, on compte 35 commentaires positifs sur la richesse et la complétude de l’offre

Les personnes satisfaites se répartissent dans les catégories suivantes :

Enseignants et chercheurs: Professeur et assimilé	4
Licence ou Bachelor: 1ère année Collège	2
Licence ou Bachelor: 2ème année Collège	3
Licence ou Bachelor: 3ème année Collège	2
Master ou Doctorat: Agrégation	1
Master ou Doctorat: Bac + 4	15
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus	8
Total	35

“I am an exchange student and I was gladly surprise when I got to know Sciences Po's library. The amount of texts available, the tools provided to access them and the online help were extremely helpful when it came to preparing my work, and I am thankful for that.” 3A



« Très bonnes ressources de presse et académiques. » 1A

« Manque de place, ce qui est dommage car il y a **des ressources chouettes** ! » M1, PSIA

Améliorer le signalement des ressources électroniques

(8 commentaires)

In my opinion, better access to online resources will be useful. »

« L'**outil de recherche de ressources en ligne est à améliorer**; on perd énormément de temps à savoir où chercher sur le site de la bibliothèque avant même de trier les résultats de nos recherches... L'interface n'est pas du tout ""ludique"" »

Le design reste toutefois à améliorer :

« La **recherche des ressources numériques manque de simplicité**, notamment pour avoir accès aux contenus des abonnés des journaux en ligne. Je constate d'ailleurs que beaucoup d'étudiants se contentent de demander sur les réseaux sociaux à un abonné de copier-coller l'article. »



"Would be nice to have a dedicated area for postgraduates as these programs are huge and there are not enough resources oriented for grad students. Staff have always been friendly and tried to help but the website is frustrating to use and lacks subscriptions to major research services (ie. Journals). Would be helpful to have more research/website usage trainings available."

Améliorer l'accès au contenu

(23 commentaires)

L'accès aux ressources numériques n'est pas intuitif pour certains usagers qui ne comprennent pas toujours la logique des bases de données et des plateformes des éditeurs.

« **Faciliter l'accès aux articles de presse web** ""réservés abonnés"" (notamment Le Monde) : ne plus avoir besoin de passer par Europresse, ce qui nécessite un ordinateur et ne peut être fait sur mobile. » M2, Droit

« Il faudrait en outre rendre plus facile l'accès à la presse en ligne (ce dont on a le plus souvent besoin...). On doit parfois ouvrir plusieurs liens et s'identifier à plusieurs reprises avant d'accéder à un article de presse. »

« La recherche en ligne est compliquée. Rien n'est lié. On ne peut pas faire une simple recherche et consulter toutes les ressources - si on veut des revues, c'est que dans l'onglet revues. Si on est pas sûr du support, on est obligé de faire de multiples recherches. »

Accès distant dysfonctionnement ou ne correspondant pas aux besoins des étudiants:

"Access to online resources from outside campus are sometimes not available or difficult to consult."

"[...] International affairs students also require better and free access to online news sources like Foreign Policy, The Economist and the New York Times to stay on top of our field."

« Certaines ressources en ligne (comme Hein Online) sont parfois difficiles d'accès à distance ; c'est dommage pour une ressource numérique! »

« L'accès distant est complexe et devrait être remplacé par un VPN que les étudiants installent en début de semestre »

Résultats proposés par Recherche + pas pertinents, ou - pertinents que les années précédentes (1 : Master EMI, bac +5)

Suggestion intéressante d'un étudiant coréen :

"The digital library could be improved: include sections of ""recommended book of the month"", ""digital magazines"", ""search tip"", ""e-learning"" etc. I have attached here the website of my home university library which I found very convenient and user friendly: <https://englib.ajou.ac.kr/en/index.ax>"

Des collections incomplètes

(35 commentaires)

« C'est notamment à cause du peu de ressources en ligne, de faible niveau de ressources papiers et du MANQUE DE PLACES CHRONIQUE que Scpo ne pourra jamais rivaliser avec les universités anglosaxonnes type LSE. Et pourtant on paie plus ici.... Scandale » M2, EAP

"The library resources are adequate for the purpose of research. I feel in many ways limited by the fact that our collections are limited to political science, business, and law, and some social science. I understand why this is so, but often my research touches other domains. In general, I find the physical library collection to be very small considering the size and prestige of the institution. The electronic resources are better, and I feel most students use electronic resources far more often."

« Plus de ressources numériques en philosophie (stanford, cambridge...) !!!! »

« Fond de ressources Business & Management quasi inexistant. »

« Le nombre de ressources sur place est trop bas. »

"Please have more resources for course materials. Everybody is fighting for 1 book that is required and of course there is never enough material."

"Electronic resources could include some non-English-or-French database."

"The library has very few subscriptions to relevant academic journals compared to other international universities. This makes it hard to carry out research and stay well informed." M2, PSIA

Deux personnes demandent plus d'accès simultanés à Europresse:

« Pas assez d'accès à distance pour certains outils tels que Europresse, Cairn, etc . » M2, école urbaine

« Il arrive quelques fois que les ressources en lignes soient indisponibles car trop d'usagers les utilisent (Europresse par exemple), serait-il possible d'en accroître la capacité d'accueil ? » M1, EAP

D'autres sujets sont évoqués :

- Enrichir la collection des ressources en droit, notamment concernant les revues (1)
- Envie de voir plus d'e-book : (1)
- Souhait d'avoir plus de manuels (1)
- Plus de collections imprimées en accès direct (3)
- Souhait d'élargir les abonnements aux 'relevant academic journals' // compared to other international universities

Beaucoup partagent pourtant leur satisfaction

15 commentaires



“ Mais [commentaire d'avant : trop chaud et manque de places] les services fournis sont tres utiles (en ligne et en papier) et le personnel m'aide beaucoup quand j'en ai besoin !”

« Richesse documentaire impressionnante (physique ou électronique), cependant très souvent un manque de place. »

Satisfaction exprimée à l'égard des ressources imprimées : on les trouve (3)

« Le site de la Bibliothèque est cependant très pratique pour trouver un ouvrage et ses disponibilités. Indiquer un plan par étage où trouver l'ouvrage est également une excellente initiative pour faire gagner du temps aux étudiants. »

MAIS

« Je suis de manière générale très satisfaite avec la bibliothèque. Une suggestion seulement. Je pense qu'il serait utile d'avoir plus d'ouvrages hors prêt parce que l'on a pas toujours accès aux ressources dont on a besoin si elles sont prêtées. »

Chapitre 15

Le prêt



« Il serait peut-être nécessaire d'augmenter le nombre de livre interdits de prêts afin que les étudiants soient assurés d'avoir toujours ou presque accès aux ressources dont ils ont besoin.

Étudiant en 2A



22 commentaires ont concerné les prêts, et sont majoritairement en français (21) et un seul en anglais. L'intégralité de ces commentaires concernent les bibliothèques 27 ou le 30 RSG.

Enseignants et chercheurs	2
Licence ou Bachelor: 1ère année Collège	1
Licence ou Bachelor: 2ème année Collège	4
Licence ou Bachelor: 3ème année Collège	2
Licence ou Bachelor: Cours d'accès aux études universitaires	1
Master ou Doctorat: Agrégation (La France seulement)	1
École des affaires internationales (PSIA)	1
Master ou Doctorat: Doctorat	2
École doctorale	1
Master ou Doctorat: Bac + 4	5
École de Droit	1
École d'affaires publiques	4
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus	4
École de Droit	1
École d'affaires publiques	1
École urbaine	1
École doctorale	1
Total	22

Le quota de prêt

est trop limité et le nombre **prolongation** serait à étendre, tout en conservant le système de blocage des prolongations par réservation du document.

Cela est évoqué par 2 étudiants niveau Master et 1 étudiant de 3ème année du Collège universitaire.

"Further, the borrowing limit of 10 books per student at a time is simply too low. Graduate students should be allowed to take out a far higher number of books that are required for courses and research assignments. On that note, students should be allowed to renew their books more than once, unless that book has been placed on a hold in which case it would be held in reserve for that particular student." (Agrégation)

« Je pense que d'augmenter le nombre total de prêt d'ouvrage en accès direct pourrait être une bonne solution. » (3A)

Les livres en retard

Les masters et 3A sont sensibles à ce problème et jugent le système de sanctions actuel de suspension des droits au prêt inefficace et réclament un système plus strict.

« On doit trouver le moyen pour que les gens qui sont en retard avec un livre puissent être contactés et pas attendre à ce qu'ils viennent le donner. Des mesures coercitives delà des sanctions temporelles doivent être prises. » (3A)

« Il m'arrive très souvent de **ne pas pouvoir emprunter certains livres car ils ne sont pas retournés** par d'autres étudiants **dans les délais exigés** - serait-il ainsi possible d'envisager une politique plus stricte dans ce domaine pour pouvoir permettre à tous les étudiants de bénéficier des ressources (excellentes) de la bibliothèque? » (4A)

Le demande d'une boîte de retours en dehors des créneaux d'ouverture

De la bibliothèque est formulée par les doctorants avant tout (3 commentaires).

« permettre de **rendre les livres même lorsque la bibliothèque est fermée (système de casier)**, sinon il arrive que l'on garde très longtemps un livre du fait de l'impossibilité de le rendre. » (4A)

Augmenter le nombre d'exemplaires exclus du prêt

Pour toujours avoir accès aux ressources est une préoccupation des étudiants du collège universitaire (2 commentaires).

Ce besoin d'accès aux ressources se ressent aussi à travers le commentaire d'un 5A, qui souligne une **meilleure adéquation entre le nombre d'exemplaires disponibles et les personnes en ayant besoin**.

« Si les livres demandés par les professeurs sont effectivement disponibles, **ils ne le sont souvent qu'en un seul exemplaire alors que ces lectures sont obligatoires pour 40 personnes sur un temps très court**. » (5A)

Cela peut d'ailleurs se rapprocher d'une demande pour une **circulation plus fluide de tous les documents (empruntables et exclus du prêt) dans les 2 bibliothèques**.

« Il serait fort utile d'élaborer un mécanisme permettant d'utiliser indifféremment les ouvrages à la bibliothèque du 27 ou du 30 RSG (permettant d'une part d'utiliser les ouvrages non empruntables et d'autre part d'éviter les emprunts) » (5A)

Les services de la navette

sont évoqués comme un point positif (notamment pour éviter de travailler à la bibliothèque), même si les délais de livraison peuvent être contraignants.

« **Les services de navette sont très précieux**, mais ils diffèrent au lendemain, de sorte qu'il peut m'arriver de vouloir consulter directement un ouvrage à la bibliothèque, et les conditions de lecture ne sont pas propices à la recherche. » (Chercheur)

Les délais de Demandes de documents en Magasin est un autre point fort, évoqué dans un commentaire, étant considéré comme très rapides.

Quelques suggestions d'améliorations de services sont proposées, comme :

« **Permettre le prêt entre les campus en région et le campus de Paris**. » (2A)

« La **mise en place d'une politique de sensibilisation au respect des livres auprès des emprunteurs** (par un sticker et/ou lors des retours de document) » (professeur assistant).

La qualité des services rendus

Et quand ce ne sont pas les qualités du personnel qui sont appréciées, c'est la **qualité des services rendus** qui est également vantée (7 commentaires).

« Le personnel de la bibliothèque fait en sorte de proposer le meilleur service possible aux étudiants. C'est pourquoi le service, bien qu'il est déjà extrêmement satisfaisant, tend toujours à s'améliorer. Ainsi, suite à une pétition des étudiants réclamant la possibilité d'imprimer des fichiers depuis leurs ordinateurs personnels, le personnel a répondu très cordialement et a contacté le service informatique de Sciences Po. Le système et le matériel informatiques vont donc être changés prochainement afin de répondre aux attentes des étudiants. » (1A)

"I am satisfied with the services and facilities and the staff members at the library" (Agrégation PSIA)

Et ce ne sont pas seulement les services en présentiel qui sont évoqués, mais aussi les services en ligne:

"the online help were extremely helpful" (3A)

Et même la communication de la bibliothèque semble être appréciée:

« Mention spéciale au community manager du compte facebook, au contenu utile et distrayant :) » (5A École Affaires publiques)

Suggestions d'améliorations de services

- Développer une équipe d'accueil davantage bilingue anglais ("*More english-speaking staff*") 5A PSIA).
- Garantir le respect du règlement intérieur ("*Le personnel pourrait davantage veiller à ce confort de travail, notamment par des rappels à l'ordre plus fréquents.* (4A)).
- Apporter à la sécurité (5 commentaires) : le manque de sécurité et les vols sont dénoncés et la présence d'agents de sécurité dans la bibliothèque du 30 est encouragée.

Chapitre 16

Portail documentaire et catalogue



Le moteur de recherche pour les ressources électroniques offre des **résultats moins pertinents** que les années précédentes. Généralement les résultats proposés **se limitent aux sciences politiques**, sans filtre sélectionné.

Étudiant en M2, EMI



21 usagers ont laissé des commentaires sur les outils numériques de la bibliothèque : portail documentaire et catalogue ; 13 en français et 8 en anglais.

	Collège universitaire	Ecole de Droit	PSIA	École du management et de l'innovation	École doctorale	Total général
anglais	2		5	1		8
2ème année Collège	1					1
3ème année Collège	1					1
Master ou Doctorat: Agrégation			2			2
Master ou Doctorat: Bac + 4			1			1
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus			1	1		2
Master ou Doctorat: Mastères de recherche			1			1
français	3	1	1	7	1	13
Enseignants et chercheurs					1	1
2ème année Collège	1					1
3ème année Collège	2					2
Master ou Doctorat: Bac + 4				4		4
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus)		1	1	3		5
Total général	5	1	6	8	1	21

8 lecteurs ont répondu en anglais et 13 en français.

Commentaires sur le site web

Nous comptabilisons 20 commentaires négatifs sur le site web globalement et sur la recherche en ligne. Inversement, nous comptabilisons 4 commentaires positifs :

- Sur le site web et le nombre important de fonctionnalités et d'outils en ligne
- Sur la recherche sur le catalogue et la localisation des ouvrages
- Sur le site web et Recherche +
- Sur la richesse des collections numériques

Le portail documentaire

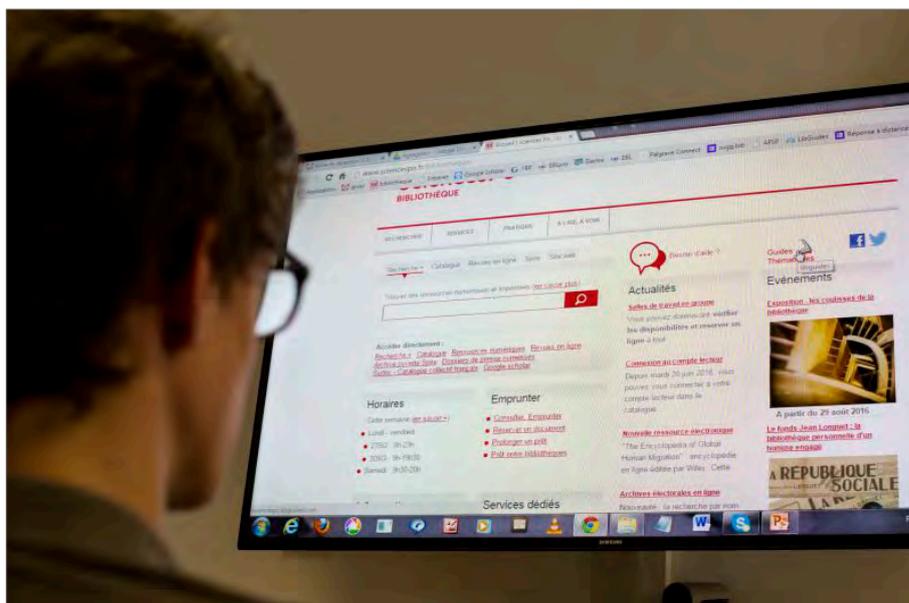
Sur les 21 commentaires laissés par des lecteurs concernant le portail documentaire et le site web, 20 commentaires sont négatifs. Un seul lecteur, étudiant étranger en échange en 3^e année de Collège, est pleinement satisfait des services proposés par la bibliothèque via le site web et les outils en ligne.

"I am an exchange student and I was gladly surprise when I got to know Sciences Po's library. The amount of texts available, the tools provided to access them and the online help were extremely helpful when it came to preparing my work, and I am thankful for that."

Trois autres usagers sont satisfaits des services en ligne proposés par le portail documentaire mais sont plus nuancés dans leurs propos. Par exemple, la facilité de localiser un ouvrage via le catalogue est appréciée mais le manque de clarté dans la recherche des ressources électroniques est pointée. Un autre lecteur, étudiant en échange, apprécie le

site web et parle même de Recherche + comme une invention géniale, mais regrette de devoir demander en avance via le portail documentaire un document pas en accès direct.

"... I wish I would not have to demand the books in advance and could just go to the library and take them when I need them. ... I like the library website and the recherche+, it is a really great invention!"



Les lecteurs peu satisfaits du portail documentaire et du site web de la bibliothèque regrettent principalement sont manque de clarté, un site non intuitif, « pas assez design », la nécessité de multiplier les recherches en fonctions des supports (revues, ressources électroniques, livres, etc.), interface non ludique, etc.

« La recherche des ressources numériques manque de simplicité, notamment pour avoir accès aux contenus des abonnés des journaux en ligne. »

"The search tool for the catalogue rarely gives me the results I want. I have to do multiple queries just to find assigned texts."

« Je trouve aussi que le site web de la bibliothèque manque de clarté, et mériterait d’être rénové. »

« La recherche en ligne est compliquée. Rien n’est lié. On ne peut pas faire une simple recherche et consulter toutes les ressources - si on veut des revues, c’est que dans l’onglet revues. Si on est pas sûr du support, on est obligé de faire de multiples recherches. »

"I feel fortunate to have access to the online resources of my previous university, as those of Sciences Po are limited and difficult to navigate..."

"Access to the online content is convoluted and not very self-explanatory."

Certains commentaires négatifs ne concernent pas directement le portail documentaire mais surtout la qualité de nos ressources électroniques. En effet, des lecteurs, étrangers pour la majorité, pointent des collections numériques insuffisantes liées à un manque de clarté du site et des difficultés de navigation à l’intérieur des différentes bases de données documentaires. Les étudiants en échange affirment donc utiliser le site web de leur bibliothèque d’origine pour la qualité, la quantité et la facilité d’accès aux ressources électroniques.

«... Site internet de listing des ressources souvent inefficace pour trouver le sujet ciblé, gros manque de sources et de documentation sur certains sujets, nécessité d'aller dans d'autres bibliothèques pour trouver les documents nécessaires »

"Frankly, I am incredibly disappointed with the resources at the libraries at Sciences Po. ... I feel fortunate to have access to the online resources of my previous university, as those of Sciences Po are limited and difficult to navigate. ..."

« ... Enfin, concernant les ressources en ligne, je remarque au quotidien que certains articles scientifiques (notamment en études urbaines) ne sont pas accessibles via la bibliothèque, sans doute parce que les revues au sein desquelles ils ont été publiés ne font pas partie du "portefeuille" de la bibliothèque. »

"In addition, the digital library could be improved: include sections of "recommended book of the month", "digital magazines", "search tip", "e-learning" etc. I have attached here the website of my home university library which I found very convenient and user friendly: <https://englib.ajou.ac.kr/en/index.ax>"

« La bibliothèque de Sciences Po, mal équipée ou dont le moteur de recherche aiguille mal vers les ouvrages correspondant aux recherches, est clairement insuffisante ; d'autant plus dans la conjoncture actuelle où l'EMI est devenue la première école de l'ensemble des masters »

Un enseignant-chercheur rattaché à l'École doctorale est très satisfait du service de navette proposé aux chercheurs, mais met l'accent sur quelques problèmes informatiques sur le site, notamment les services aux lecteurs.

« Le service de navette pour les chercheurs est un service très utile; les bibliothécaires spécialisés.e.s sont très efficaces et serviables (réponses par mail notamment). A signaler: quelques problèmes informatiques sur le site (service aux lecteurs notamment). »

Solutions proposées par les lecteurs

Quelques suggestions sont faites par des usagers pour améliorer le site web de la bibliothèque, ou tout du moins son utilisation quotidienne et améliorer la qualité des recherches. Les principales propositions concernent la formation à la recherche documentaire et à l'utilisation des ressources électroniques. Certains étudiants souhaiteraient bénéficier d'une meilleure offre de formation et d'une meilleure communication autour de celle-ci.

"... Would be helpful to have more research/website usage trainings available."

«... Le seul moment de formation à la recherche documentaire dont j'ai bénéficié dans mon cursus sciences po (bachelor + master) a eu lieu durant la semaine d'intégration de première année. Il serait peut-être intéressant d'intégrer un temps de formation à la recherche documentaire en Master, adapté à la discipline universitaire du cursus. Par ailleurs, il pourrait être intéressant de mettre mieux en évidence les services offerts par la bibliothèque sur cette question (ateliers? cours? - je n'ai absolument pas connaissance de ce qui est proposé) »

"As an international student I lack general information about the library and its services. That would be great to have it."

Chapitre 17

“Inadmissible”... “de la part d'une institution de rang mondial”



« Given the tuition fees it is really ridiculous in which state the library is. You cannot find a work space, the air is hot and without any oxygen and **it is just not a study atmosphere**. Student's don't have a say and nobody cares in at least opening class rooms for study purposes. The **online library is poorly equipped** (at least for English tests) and you even cannot access the mandatory readings for the classes.

Étudiant en M2, PSIA



37 commentaires ont été assez virulents. Ils ont qualifié d'inadmissibles ou d'inacceptables les conditions proposées par la bibliothèque de SciencesPo, souvent la comparaison avec les bibliothèques d'université de rang international est citée "de la part d'une institution de rang mondial"; "Une bibliothèque universitaire digne de ce nom ne peut ..." Par rapport à la réputation que Sciences Po se targue d'avoir internationalement, sa bibliothèque ne tient pas la comparaison une seconde par rapport à toutes les universités que j'ai visité, même en Europe".

Ces 37 commentaires se répartissent selon les usagers suivants (24/35 concernent les Masters ou plus). 12 sur 37 ont été rédigés en anglais.

Origine des commentaires :

2ème année Collège	1
3ème année Collège	4
Cours d'accès aux études universitaires	1
Master ou Doctorat: Agrégation (La France seulement)	6
Master ou Doctorat: Bac + 4	13
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus	12

Exaspération liée à la saturation des espaces et à la difficulté à trouver une place

26 étudiants ont lié leur frustration à la **saturation des espaces et à la difficulté à trouver une place et au manque de salle de travail en groupe (2 commentaires)**

« Les locaux sont minuscules par rapport aux besoins, ce qui pénalise à la fois l'étendue des ressources papier et l'accueil des usagers qui peinent à trouver où s'asseoir. La température y est presque toujours trop élevée. Il est absolument inacceptable **de la part d'une institution de rang mondial** comme Sciences Po de ne pas proposer l'impression depuis son propre ordinateur portable (notons que cela contribue encore à l'engorgement des locaux). »

« Les locaux parisiens ne sont pas dignes de l'institution (manque de place, problème de bruit, de chauffage... »

« Je trouve inacceptable que parfois on ne trouve pas de place pour étudier. Je trouve incroyable qu'il n'y ait que **DEUX salles de travail correctes** alors que la plupart des travaux se font en groupe! En tant qu'école privée, Sciences Po demande une forte contribution à ses étudiants mais n'est pas à la hauteur de leur fournir un endroit décent où travailler! Si on n'était trois fois moins, la bibliothèque serait très bien. »

« Il fait toujours trop trop trop chaud pour travailler, il y a jamais assez d'espace à travailler, en bref, c'est presque impossible d'y travailler, et selon moi c'est le but d'une bibliothèque. **Je trouve la bibliothèque ici horrible, et la bibliothèque chez moi, aux états-unis me manque fortement. Je suis vraiment déçu!** C'est incroyable qu'un top université a une bibliothèque comme ça!!!! » 3A, CU

"I appreciate that Sciences Po has limitations on being able to provide study space for all enrolled students, but I am very disappointed in how challenging it is to find space to study in the libraries in Paris. It's incredible that on a daily basis, I can wander through all the floors of the library for an hour and still not be able to find a space. Moreover, the fact that students ultimately resort to sitting on the floor, or in the hallways to do their work is really disconcerting, particularly when you consider how much we pay in tuition (as an international student). Additionally, given how many of my classes involve group work, it's frustrating that there are only a few group spaces available in the library and unless you book a slot weeks in advance, it is impossible to ever be able to find a space to work as a group. Lastly, it is frustrating that the computers offered by the library are exceptionally slow thus just to print one document it can take 30 minutes from the time it takes to just log in to the computer. It would be far more efficient if we could send print jobs from our laptops directly to the printers."

"Additionally, given how many of my classes involve group work, it's frustrating that there are only a few group spaces available in the library and unless you book a slot weeks in advance, it is impossible to ever be able to find a space to work as a group"

"The library has not enough space to allow students to correctly do their job. Sciences Po should provide students with a library where everyone can find a seat. It is not acceptable that students have to sit on the floor, we have the right to have a library that is fit for the number of students Sciences Po accepts every year. Also, the library at 27 RSG needs a new aeration system: windows cannot be opened on many floors making the studying spaces very unpleasant (it's hard to concentrate if the temperature is 30 degrees and there is no oxygen). Sciences Po is forcing its students (who pay a considerable amount of tuition fees) to study in a library that is extremely overcrowded and where air cannot be changed, this is unacceptable. WE NEED MORE SPACE IN THE LIBRARY! Everyone has the right to study in the library we pay for, and at the moment this service is very poor." PSIA

Un service qui n'est pas à la hauteur des frais d'inscription

13 étudiants ont corrélé cette plainte au montant des frais d'inscription ou au prestige de l'institution

« Niveau de place pour le travail personnel **indigne de la réputation et surtout au prix que paie les gens**. Après le système de prêt peut être plus long pour les livre en rayon »

"Sciences Po is forcing its students (**who pay a considerable amount of tuition fees**) to study in a library that is extremely overcrowded and where air cannot be changed, this is unacceptable. WE NEED MORE SPACE IN THE LIBRARY! Everyone has the right to study in the library we pay for, and at the moment this service is very poor."

« Le niveau de service est cruellement plombé par le manque de places disponibles pour tous les étudiants... **C'est assez scandaleux étant donné le montant des frais de scolarité**. Rien qu'une chaise, une table et une prise de courant pour tous changeraient radicalement la donne. » M2, EMI

« **Il est scandaleux qu'au prix extrêmement élevé** que représentent les études à Sciences Po, la bibliothèque soit d'une aussi piètre qualité. Les étudiants appellent la bibliothèque du 27 rue Saint-Guillaume le «sauna» tellement il y fait ridiculement chaud et l'air y est irrespirable. Les deux bibliothèques sont connues pour avoir un nombre de places gravement inférieur au nombres de places réellement nécessaire. Sciences Po a de la chance que la plupart des étudiants préfèrent s'amuser de ces « bibliothèques» plutôt que de véritablement protester auprès de l'administration. Le seul point positif de ces bibliothèques, c'est le respect du silence qui y règne, et cela n'est attribuable qu'au bon comportement des élèves eux-mêmes, la qualité des infrastructures n'y est pas pour grand chose. Quelle hypocrisie que celle de Sciences Po, école qui se donne une image de qualité supérieure en termes d'enseignement et d'infrastructures, alors qu'absolument toute la population étudiante s'accorde à dire que les bibliothèques représentent plus un élément de frustration que quoi que ce soit d'autre. Sans même parler de la lenteur spectaculaire des ordinateurs mis à disposition des élèves... A quoi bon mettre des jolis iMac si c'est pour qu'ils rament et mettent les étudiants en retard ? Payer ses études aussi cher pour des infrastructures aussi minables, c'est indignant et très décevant de la part de Sciences Po. Allez essayer de travailler vraiment dans les bibliothèques de Sciences Po, et vous aurez vous aussi l'impression d'être victime de la supercherie la plus onéreuse de votre vie. »

Fermeture du dimanche

7 étudiants (francophones uniquement) ont corrélé cette plainte à l'amplitude horaire et à la fermeture du dimanche. Cf. paragraphe 7, relatif aux horaires.

« Je ne peux que me plaindre des horaires d'ouverture. Une bibliothèque universitaire digne de ce nom ne peut pas être fermée les dimanches ou les jours fériés, ni fermer à 21h30 le samedi (!), ni même n'ouvrir qu'à 8h tous les jours. La 3A au Royaume-Uni et les bibliothèques ouvertes 24h/7j est sur cette question une délivrance »

« Il n'y a pas assez de places pour le nombre d'étudiants et il fait extrêmement chaud. Et ce n'est pas ouvert le

dimanche. Par rapport à la réputation que Sciences Po se targue d'avoir internationalement, sa bibliothèque ne tient pas la comparaison une seconde par rapport à toutes les universités que j'ai visité, même en Europe. »

« Il n'y a vraiment pas assez de place et la bibliothèque n'est pas ouverte le dimanche ce qui contraste avec les grandes universités à l'étranger. »

« Il est inacceptable d'avoir une bibliothèque qui ferme tous les jours fériés, et parfois les jours suivants les jours fériés, et qui ouvre uniquement à 9h30 les samedis pour fermer à 21h. » M2, EAP

Dysfonctionnement des ordinateurs et imprimantes

5 étudiants ont corrélé cette plainte à la difficulté éprouvée avec les ordinateurs et les imprimantes. (Cf. Chapitre 10 Ordinateurs et wifi, page 55)

« N'ait pas acceptable que les ordinateurs soient si vieux que ne permettant pas travailler d'une façon efficace (encore pire, le tuition fees de Sciences Po sont très élevées). » M1, PSIA

« Il y a peu d'imprimantes et souvent elles ne fonctionnent pas. Par rapport aux universités à l'étranger le système informatique de Sciences Po fonctionne particulièrement mal (limite il ne fonctionne pas du tout). Au début de l'année de nombreux Mac étaient inutilisables, il me prenait 20 min d'imprimer une feuille. Avec autant de charge de travail, il est inadmissible de nous faire perdre autant de temps avec une simple geste informatique, il serait bien si la bibliothèque pourrait plutôt aider et non empêcher les étudiants à accomplir leurs tâches. Pour le moment il vaut mieux éviter la bibliothèque si on veut bien avancer avec notre travail. »

5 étudiants ont corrélé cette plainte au manque de ressources électroniques ou imprimées. (Voir

"The library has very few subscriptions to relevant academic journals compared to other international universities. This makes it hard to carry out research and stay well informed. There are virtually no new books on the library shelves and overall there are very few books. This is not a library of one of the best international universities. I am immensely disappointed."

"It is a shame that the books that you have are not able to be viewed in their entirety - this is how I work best - being able to go to a physical section and browse relevant parts rather than having to do everything online and not knowing how relevant something is until half an hour later when it turns up at the desk. I understand that Sciences Po has an excellent library but you would not know that prima facie."

1 étudiant a corrélé cette plainte à des problèmes de sécurité

"You need to install a security camera at the door of 27 Guillaume library. I had my cellphone stolen when someone reached over the seat and grabbed it. When I reported it to the Police, they said that they had had previous reports of this happening, so someone is obviously targeting the library. The library staff are lovely and helpful - I hope the University leadership appreciate this."

Finalement ces mauvaises conditions sont évoquées pour justifier de ne pas poursuivre ses études à SciencesPo :

"I am an exchange students and when I arrived here I just could not understand how such a well-esteemed university fails to provide its students with a bare minimum of seats at its premises while demanding group-work non-stop. I am very disappointed. A library should be a place where you can work in silence and where you find a sufficient number of group rooms, which are not overheated and overbooked all the time. This is one of the main reasons why do not consider Sciences Po as a good option for my Master degree anymore." 3A, CU

Chapitre 18

Les remerciements... les « malgré tout »



« Le **personnel de la bibliothèque fait en sorte de proposer le meilleur service possible** aux étudiants. C'est pourquoi le service, bien qu'il est déjà extrêmement satisfaisant, **tend toujours à s'améliorer**. Ainsi, suite à une pétition des étudiants réclamant la possibilité d'imprimer des fichiers depuis leurs ordinateurs personnels, le **personnel a répondu très cordialement** et a contacté le service informatique de Sciences Po. Le système et le matériel informatiques vont donc être changés prochainement afin de répondre aux attentes des étudiants.

Étudiant en 1A, Collège



Une satisfaction avant tout francophone

Sur les 120 commentaires (8% de l'ensemble des commentaires) faisant état d'une forme de remerciement vis à vis de la bibliothèque en général et de son personnel en particulier, seuls 23% sont formulés en anglais (dont la moitié sont le fait d'étudiants de PSIA) mais c'est une proportion un peu plus importante que l'ensemble des réponses à l'enquête en anglais (17%).

Les étudiants du Collège, de l'École d'affaires publiques et de PSIA représentent à parts égales les ⅓ de ces remerciements (24% chacun). Cette proportion est bien moindre que les réponses générales à l'enquête pour les étudiants du Collège (4,5% des réponses vs 24% des remerciements) mais bien plus importante pour ceux de l'EPA (16% vs 24%) et encore plus pour PSIA (14% vs 24%).

« ♥♥♥ Sciences Po Bibliotheque ♥♥♥ » (PSIA)

"Library staff is kind and helpful. Although I haven't met any of them who could speak English and I don't speak French, we could communicate well because of their friendliness and genuine will to assist." (PSIA)

"The staff are always friendly and ready to help. My main issue is the lack of space for studying." (PSIA)

« Merci pour tout ce que vous faites! » (École du management et de l'innovation)

« Merci pour la disponibilité, l'accueil et le rangement qui rend les recherches faciles malgré la grande fréquentation des lieux ! » (École du management et de l'innovation)

« Merci pour votre service et votre aide » 1A, CU

« Bonne chance ! Je sais que certains de mes condisciples font preuve d'une fâcheuse ingratitude à votre égard. Pour ma part, sachez que je la trouve digne d'un enfant de cinq ans et demi et remercie par le présent message du soin que vous me portez dès que j'ai besoin de vous. » (Collège)

Des remerciements en contrepoint

Près des ⅓ de ces remerciements (63%) sont contrebalancés par un commentaire sur le manque de places et 21% sur la défaillance des ordinateurs et du wifi (respectivement 18% et 3%). Cela illustre bien les différences de niveau que l'on a pu constater sur le radar : une forte zone bleue de satisfaction sur la relation au personnel qui touche par endroits quasiment le maximum attendu avec dans le même temps des zones rouges sur les locaux et le matériel et certains accès à l'information.

A nouveau, ce sont les étudiants du Collège, de l'École d'affaires publiques et de PSIA qui formulent le plus de bémols négatifs en complément de leurs remerciements (15 à 17% des commentaires) et pour les deux écoles sus-citées, les étudiants évoquent jusqu'à 5 éléments négatifs (manque de place, ordinateurs, wifi, mobilier et places fantômes) dans leurs commentaires.

*"It will be really great if we have **more spaces** for students to study, because sometimes it's really crowded and there is no where to sit. Also it would be more convenient if we could **print documents via the USB** stick to the printer. Otherwise I am satisfied with the services and facilities and the **staff members at the library**" (PSIA)*

*"I feel **very positive about the library services and the way I am treated**. Nonetheless, it is very frustrating that the libraries are **small and there is very limited seating space** to cater for all the Sciences Po students who wish to work there. I find that I am not the only one who spends around 5-10 minutes walking around the library looking for a free space. I also suggest that it would be good to have a **printing system** that did not require one to be logged in on one of the library computers? They are often **full and is off-putting** for students who wish to print at SciencesPo." (École d'affaires publiques)*

« **Personnel très accueillant et réactif en cas de problèmes** »

« Problème de **température** (qui va peut-être se résorber avec l'arrivée du froid) : certains étages bénéficient de micro-climats tropicaux qui, s'ils rappellent les beaux jours, peuvent s'avérer plus qu'éprouvants lors de séances

d'études de plusieurs heures ; j'ai plusieurs fois renoncé à m'installer à la bibliothèque du 27, ne portant pas de débardeur sous mon pull. »

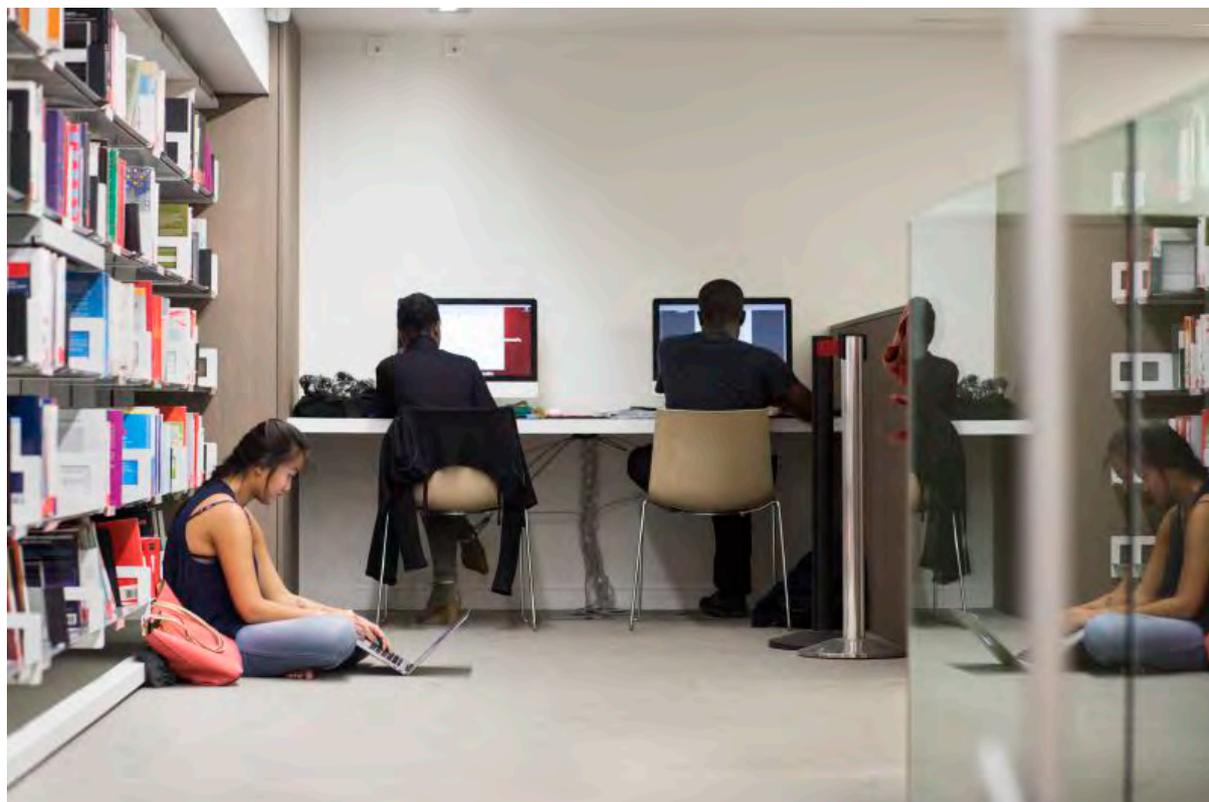
« Les règles instaurées pour **recupérer les places après 20 mns** d'absence sont très largement inefficaces, et pénalisent les étudiants n'ayant pu arriver tôt en période de forte affluence. Pourquoi ne pas par exemple rendre obligatoire le fait de laisser en évidence un papier sur la table indiquant l'heure de départ ? »

« Mention spéciale au community manager du compte facebook, au contenu utile et distrayant :) » (École d'affaires publiques)

« Les bibliothèques sont très mal **insonorisées**, en particulier en ce qui concerne celle du 27, salles de travail en groupe incluses (des discussions un tant soit peu animées dans ces pièces s'entendent immédiatement sur plusieurs étages). La configuration et l'architecture des lieux ne sont pas assez compatibles avec les contraintes et l'anxiété des étudiants, qu'elles ont tendance à aggraver par la multiplication de désagréments sonores (portes, échos, toilettes). Le personnel pourrait davantage veiller à ce confort de travail, notamment par des **rappels à l'ordre plus fréquents**. Des zones séparées pour les conversations ou les appels téléphoniques pourraient être aménagées. Le projet de distributeurs de bouchons d'oreille est une bonne nouvelle. **L'aération** et la climatisation des lieux sont également un grave problème pour le confort de travail. **Davantage de places** assurant une relative intimité, notamment avec des séparateurs de grande taille comme ceux présents au 2e étage de la bibliothèque du 27, seraient extrêmement appréciables. L'entretien du matériel est bon mais perfectible, compte tenu des **soucis de fonctionnement de certains claviers et autres périphériques**. Certaines **prises** sont en panne dans des salles de travail de la bibliothèque du 27. Accéder à des **toilettes** propres et en état de fonctionnement est parfois délicat voire décourageant, notamment en ce qui concerne la bibliothèque du 27. Désolé pour le ton peut-être brusque de certaines de ces observations... **Et merci pour les nombreux services que vous nous rendez d'ores et déjà ainsi pour toutes les suites éventuelles que vous pourriez donner à cette consultation !** »

Chapitre 19

Propositions intéressantes faites par les étudiants



« Il y a un manque de places disponibles à la bibliothèque. Certains étudiants extérieurs à Sciences Po y viennent étudier. Des **tourniquets à l'entrée** permettraient potentiellement de réduire le nombre de fraudeurs, de prévenir certains vols, et surtout d'indiquer le nombre de personnes présentes dans la bibliothèque, et donc le nombre de places disponibles.

Étudiant en Master, EAP



44 répondants ont laissé des propositions intéressantes ou des suggestions. Elles émanent des usagers suivants (dont 2 de commentaires en français pour 2 en anglais).

Enseignants et chercheurs	1
Licence ou Bachelor: 1ère année Collège	3
Licence ou Bachelor: 2ème année Collège	2
Licence ou Bachelor: 3ème année Collège	2
Licence ou Bachelor: Cours d'accès aux études universitaires	1
Master ou Doctorat: Agrégation	6
Master ou Doctorat: Autre	1
Master ou Doctorat: Bac + 4	20
Master ou Doctorat: Bac + 5 et plus	7
Master ou Doctorat: Doctorat	1
Total	44

Les sujets abordés se déclinent par ordre décroissant (une même personne peut avoir laissé plusieurs commentaires) :

Sur les impressions

9 commentaires concernent les impressions. Les étudiants ne comprennent pas la situation actuelle !

« Ordinateurs trop lents !! Extrêmement compliqué pour imprimer. Il faudrait pouvoir imprimer depuis son ordi. Urgent ! »

« Selon moi il faudrait absolument faire une avancée majeure sur le système d'imprimerie, notamment la possibilité de mettre un «client» sur les ordinateurs personnels des étudiants pour éviter d'attendre longtemps devant les ordinateurs mis à disposition. »

« Si l'on pouvait imprimer depuis son PC et si plus d'ouvrages des cours magistraux étaient disponibles (même exclus de prêt) cela serait le paradis sur terre. »

« Et il faudrait penser à intégrer l'imprimante via wifi. Les ordinateurs sont limités et très lents. »

« Il faut vraiment améliorer la qualité de services des ordinateurs notamment les trois destinés à l'impression. Leur lenteur est assez inadmissible. Nous devrions pouvoir imprimer depuis nos propres ordinateurs, comme c'est le cas dans de nombreuses autres universités de pointe. Pour ma part, j'étais en 3A dans une université au Mexique qui était déjà au point à ce niveau là. »

« Augmenter le nombre d'ordinateurs destinés aux impressions. »

« Pourriez-vous afficher des guides sur l'impression recto verso et plusieurs pages par feuille à côté des ordinateurs ? Cela favoriserait des pratiques plus écologiques et économiques d'impression (car l'encre coûte très cher). »

« Les salles de travail ne sont pas très bien isolées au niveau du bruit, il fait souvent très chaud, il est difficile de trouver une place car les locaux sont petits par rapport au nombre d'étudiants sur le campus et enfin il est souvent difficile de trouver un ordinateur libre pour une simple impression ... Il serait peut-être envisageable de mettre à la disposition des étudiants des ordinateurs en libre service réservés à des impressions rapides (moins de 10 minutes sur l'ordinateur...) sinon le personnel est accueillant et prêt à nous aider ce qui est agréable. Beaucoup de ressources disponibles. »

« L'utilisation des imprimantes n'est pas instinctive. Davantage de panneaux explicatifs serait le bienvenu. »

Appli affichant le nombre de places dispo

(3 commentaires, voir Connaître les places disponibles, p. 23)

« Il faudrait un indicateur du nbre de places disponibles pour éviter des allers retour infructueux. »

« Il fait beaucoup trop chaud dans la bibliothèque du 27. Et il y a un manque de place. Il faudrait une gestion qui permette de savoir s'il reste des places sans devoir faire tous les étages un par un au 27 puis au 30. »

« Problématique de la température trop forte- (il suffirait d ouvrir les fenêtres) et de l affluence (un indicateur serait souhaitable pour connaître une estimation à l avance du nombre de places dispo) »

Installation d'un contrôle d'accès

(3 commentaires)

En guise de suggestion, un lien vers le Studentpalatset, un lieu d'étude étudiant à Stockholm, qui fonctionne avec **un système de carte / de bornes à l'entrée** et évite ainsi les comportements de places laissées libres : <http://www.studentpalatset.se/om-studentpalatset/lasplatser/?lang=en>

« Un portique devrait être mis en place pour réserver aux étudiants. »

L'occupation des places avec ordi

(3 commentaires ; voir Des places avec ordinateur, p. 24)

« Par ailleurs de nombreuses personnes s'installent sur une place avec un ordinateur fixe sans l'utiliser, et utilisent à la place leur ordinateur portable, ce qui empêche les personnes sans ordinateur de s'y installer. Il faudrait décourager cette pratique et/ou créer plus de places sans ordinateur fixe. »

Divers

La gestion des places fantômes abordée dans une autre synthèse est évoquée ici 2 fois avec des suggestions d'amélioration des contrôles actuels

2 étudiants suggèrent l'installation de distributeurs de bouchons d'oreille

3 étudiants suggèrent l'installation de coin sieste ou de zone silence

« Il serait vraiment intéressant de disposer de coins « siestes » ou l'on pourrait avoir quelques fauteuils confortables pour se reposer quelques instants. »

« Enfin et cette remarque est très importante à mes yeux, il n'y a pas sur le campus de Paris de salle de repos au sein de la bibliothèque, comme à Reims par exemple où l'on pouvait se reposer dans un fauteuil ou canapé au calme dans la bibliothèque en cas de gros coup de fatigue. J'ai eu il y a quelques jours un énorme problème de fatigue du à une crise d'angoisse et je souhaitais me reposer quelque part au calme pour dormir une heure et me remettre daplomb. Ne trouvant absolument aucune place j'ai du m'asseoir par terre dans un coin de la bibliothèque. Je suis certaine que ce problème arrive à beaucoup d'étudiants et d'étudiantes et je pense qu'il est nécessaire de le résoudre, ne serait-ce qu'en mettant des canapés dans une salle ou un couloir, n'importe où, pour que l'on puisse se reposer. Je vous remercie de l'intérêt que vous porterez à mes remarques. »

1 personne évoque une zone de convivialité : Faire un rez de chaussé où les élèves peuvent parler doucement

Ouvrir les fenêtres :

“ Problématique de la température trop forte- (il suffirait d ouvrir les fenêtres) et de l affluence (un indicateur serait souhaitable pour connaître une estimation à l avance du nombre de places dispos) ”

1 personne évoque l'accès distant aux ressources :

“ L'accès distant est complexe et devrait être remplacé par un VPN que les étudiants installent en début de semestre ”

1 personne évoque l'aide bibliographique :

“ Un service plus développé d'aide bibliographique aux chercheurs et doctorants serait souhaitable, notamment un service d'envoi de documents numérisés si besoin. ”

1 personne évoque l'installation de casier :

“ Peut-être serait-il utile d'ajouter des casiers (type pupitre) aux tables afin de ne pas perdre le peu d'espace à notre disposition ? La bibliothèque du 30RSG pourrait également fermer son guichet de prêt après le dernier cours (21h15). ”

1 personne évoque le prêt de chargeur :

“ Peut-être vous pouvez prêter des chargeur d'ordinateur en échange de la carte d'étudiant ”

1 personne évoque le prêt d'ordinateur :

“ Il serait peut-être envisageable de mettre à la disposition des étudiants des ordinateurs en libre service réservés à des impressions rapides (moins de 10 minutes sur l'ordinateur...) ”

1 personne évoque l'installation de fontaine

“ Il serait pratique de mettre des fontaines d'eau à chaque étage de la bibliothèque car sortir de la bibliothèque pour remplir la bouteille d'eau et perdre sa place n'est pas pratique. ”

1 personne évoque l'installation un navigateur "écologique" :

“ Pourriez-vous installer le moteur de recherche Ecosia par défaut sur tous les postes ? Il s'agit d'un moteur qui plante des arbres grâce aux revenus générés par la publicité (et qui laisse la possibilité d'accéder aux résultats Google si ceux proposés ne sont pas assez précis). ”

1 personne évoque l'installation d'une boîte à livres pour dons / échanges

“ Ce serait génial de mettre à la disposition des élèves une boîte à livre (Prenez/donnez/échangez vos livres) ”

Renforcer la communication

“ L'utilisation des imprimantes n'est pas instinctive. Davantage de panneaux explicatifs serait le bienvenu. Beaucoup de ressources mais il faudrait peut-être des plans plus précis des étages pour savoir ce que l'on peut y trouver plus précisément. ”

Chapitre 20

La bibliothèque de recherche



« La bibliothèque de l'École doctorale est très bien. Peut-être quelques places en plus, ou encore une salle dans laquelle les élèves pourraient se retrouver en petits groupes et échanger à voix basse serait un vrai plus. Merci pour ce questionnaire !

Étudiant en M1, École doctorale



Origine des commentaires :

Licence ou Bachelor: 1ère année Collège	1
Licence ou Bachelor: 2ème année Collège	1
Master ou Doctorat: Agrégation	2
Master ou Doctorat: M1	9
École d'affaires publiques	2
École doctorale	7
Master ou Doctorat: M2 et plus	12
École de Droit	1
École doctorale	11
Master ou Doctorat: Mastères de recherche, Majeur, Mineur, MAS, MBA, MPA	5
Master ou Doctorat: Doctorat	11
École de Droit	1
École doctorale	10
Enseignants et chercheurs: Chercheur (CNRS, etc.), professeur assistant, enseignant vacataire	5
École d'affaires publiques	1
École des affaires internationales (PSIA)	1
École doctorale	1
Autres	2
Total général	46



Concernant les profils des répondants (46 réponses), on retrouve sans surprise le public de la bibliothèque de recherche. C'est à dire surtout des masters de l'École doctorale et des doctorants et quelques enseignants-chercheurs. La répartition est à l'image de la fréquentation : proportions très proches entre M1 (9 réponses), M2 (12 réponses) et doctorant (11 réponses). Le nombre de réponses des Enseignants-chercheurs est en retrait (seulement 5 réponses).

Les profils appartiennent dans leur grande majorité à l'École doctorale, mais on retrouve aussi des répondants de l'École de droit (2) l'École d'affaires publiques (3), de l'École des affaires internationales (PSIA) (1).

A l'exception de deux commentaires en anglais, tous les commentaires sont en français.

Les commentaires sont loin de concerner uniquement la bibliothèque de recherche. Seulement 13 des 46 répondants évoquent directement la bibliothèque de recherche. Nous distinguerons donc ci-dessous les réponses concernant la bibliothèque de recherche d'un côté et celles concernant le 27 et le 30 de l'autre.

Ce qu'ils disent de la bibliothèque de recherche

Un commentaire général très élogieux :

« La bibliothèque de recherche est un **lieu de travail privilégié** pour les doctorants/masters recherche. **C'est une chance d'en bénéficier ! Le personnel est très à l'écoute**, d'une **aide précieuse**, et les locaux offrent un **cadre vraiment agréable**. » (Doctorant)

Espaces

Les commentaires expriment à la fois une satisfaction relative sur le nombre de places mais demandent également davantage de places et davantage d'espace.

« Par exemple, à la bibliothèque de l'École Doctorale, j'ai toujours trouvé une place assise (ce qui est absolument nécessaire étant en recherche) mais **l'espace est restreint** et c'est parfois désagréable d'être aussi proches les uns des autres » (M1)

« Il faudrait peut-être **plus de places** dans la bibliothèque de recherche » (M2)

« Il n'y a **pas assez espace de de travail** dans la bibliothèque doctorale. C'est très contre productif. » (M2)

Plusieurs remarques sur l'environnement de travail :

« la bibliothèque doctorale est **très peu isolée des bruits du boulevard** sur lequel ses fenêtre donne, ce qui est parfois dérangeant et empêche l'aération, néanmoins elle offre un contexte de travail privilégié » (M2)

« Il fait **très chaud en hiver** à la bibliothèque de recherche » (M2)

« La bibliothèque de l'École doctorale a tendance à être **surchauffée**. » (M2)

Deux remarques sur un espace de convivialité. Pourtant un espace a été aménagé au sous-sol en cette rentrée. Problème de com' ? :

« Un espace plus aménagé pour les pauses des étudiants à l'étage (près de la bibliothèque) serait souhaitable » (M2)

« Au-delà des possibilités d'accès aux ressources de la bibliothèque de recherche, il serait extrêmement judicieux de dédier un espace de détente permettant la prise de repas sur place. Beaucoup d'utilisateurs de la bibliothèque de recherche y passent leurs journées entières et sont contraints de manger PAR TERRE. Etudier en bibliothèque dans de bonnes conditions implique aussi l'accès à des espaces hors-bibliothèque. » (D)

PC et impressions

« L'ajout de PC était une bonne idée » (M2) ...

...Mais toujours des demandes :

« Ce serait super d'avoir plus d'ordis à la bibliothèque de l'école doctorale » (M2)

« Ce serait super de pouvoir imprimer en couleur à la bibliothèque doctorale » (M2)

Les commentaires concernant les problèmes d'impressions non-spécifiques à la bib de recherche ont été reportés plus bas dans les remarques générales.

Services et formations

« ce serait bien **d'avoir des casiers à la bibliothèque doctorale pour les M2 pendant le mémoire** » (M2)

« **La réunion qui nous a été faite était géniale!** Je pense que il faudrait en avoir environ 1 par semestre surtout au début du collège universitaire pour s'habituer. » (C1 - certainement un vacataire)

« Je suis **très satisfaite de la navette chercheur** » (D)

« Parfois les livres commandés avec le service ""Navette de prêt"" pour les chercheurs n'arrivent jamais à destination, sans que l'on reçoive un mail expliquant les raisons » (D)

« Les demandes par navette doivent être faites à main et sont très difficiles à faire - y compris avec des captcha illisibles qui rendent parfois l'exercice impossible. » (Enseignant)

Collections

« Un des aspects importants de la bibliothèque dans un travail de recherche est **de pouvoir consulter l'ensemble du rayon sur un thème précis. On peut faire ce travail à la bibliothèque de recherche(...)** » (M2)

Propositions intéressantes

Concernant la bibliothèque de recherche uniquement :

« **Ouverture le samedi ?** » (M1)

« ce serait super d'avoir **plus d'ordis à la bibliothèque de l'école doctorale** » (M2)

« Ce serait super de pouvoir **imprimer en couleur** à la bibliothèque doctorale » (M2)

« ce serait bien **d'avoir des casiers** à la bibliothèque doctorale pour les M2 pendant le mémoire » (M2)

Même s'ils se sont "identifiés" sur la bibliothèque de recherche pour répondre à l'enquête, une grande partie des commentaires concernent la bibliothèque en générale. En témoigne celui-ci :

« La bibliothèque de recherche est celle que j'utilise de manière quotidienne et le présent sondage répond à la qualité de celle-ci. Néanmoins, les bibliothèques pour les étudiant.e.s en collège universitaire sont toujours bondées, il est quasiment impossible d'y trouver une place et il y règne une chaleur étouffante. La qualité d'études y est misérable et c'est sur elles qu'il faut travailler en urgence. » (M2)

Les bibliothèques du 27 et 30 vues par les lecteurs de la bibliothèque de recherche

Manques de place

Le nombre de commentaires concernant les places est très important quantitativement (21 commentaires sur 46 au total). Mais qualitativement il est aussi intéressant de noter que les commentaires placent cette question comme nettement prioritaire et distinguent la bib de recherche de celles du 30 et du 27.

« **La seule chose qui empêche de mettre la note maximale partout est le manque de place endémique, sans doute déjà pris en compte pour les orientations à venir** » (M2)

« Mon seul véritable problème avec la bibliothèque de Sciences Po est le **manque de places.** » (M2)

« Le manque de place est évidemment le problème le plus courant. » (D)

"When it comes to Sciences Po's libraries the most pressing issue is obviously work space." (D)

« Trop peu de place dans les bibliothèques autre que recherche » (M2)

« Augmenter le nombre de places assises dans les bibliothèques du 27 et du 30. » (M1)

« le principal souci des bibliothèques demeure le manque de place quasi-systématique. » (M1)

« Je trouve les locaux surchargés, surtout pour les étudiant-e-s. » (D)

« Une manque de place à déplorer, surtout pour la bibliothèque du 30 rue Saint Guillaume. » (D)

« Les bibliothèques du 28 et du 30 sont saturées le midi et en début d'après-midi. » (Agreg)

"More spaces available please!" (M2)

Impressions / Repro

« Il n'est pas rare de passer plus d'une heure à tenter d'imprimer en vain un document, de devoir changer de bibliothèque pour pouvoir poursuivre l'impression parce que les machines ne fonctionnent pas partout. Enfin, il arrive également qu'une fois l'impression lancée, le document se perde dans le Cloud, forçant ainsi la personne à tout recommencer et à perdre un temps précieux. En Bref, C'est une véritable catastrophe. " (M1)

« Depuis l'installation du nouveau réseau et du nouveau système d'exploitation de la bibliothèque, les impressions sont un véritable calvaire. » (M1)

« Les ordinateurs (mac) sont HORRIBLES à utiliser (lenteur), particulièrement ceux dédiés aux impressions. » (D)

« Les ordinateurs de la bibliothèque fonctionnent terriblement mal cette année, il faut prévoir 20 minutes pour l'impression d'un document. » (M2)

« Possibilité d'imprimer depuis une clef USB » (M2)

« De la même manière, le fait que les impressions ne sont possibles que depuis des ordinateurs de la bibliothèque engendre une forte concurrence pour les ordinateurs, de nombreuses personnes se trouvant donc à attendre que les ordinateurs soient libérés. Rien que juste faciliter les impressions depuis nos ordi personnels par l'envoi des documents à une address mail. Tout cela rendre le fonctionnement de la bibliothèque plus propice à l'apprentissage. » (M2)

Collections imprimées et numériques

Il y a relativement peu de remarques concernant les ressources imprimés. Celles exprimées manifestent un besoin pour davantage d'acquisitions de ressources :

« Certains documents qui apparaissent incontournables dans ma formation ne sont disponibles ni en ligne ni sur place (je fais donc souvent des déplacements à la BSG ou demande de l'aide à des amis qui ont accès à la bibliothèque universitaire de Strasbourg) » (M2)

« En principe la bibliothèque possède toutes les ressources auxquelles l'on pourrait s'attendre d'une bibliothèque. » (M2)

"The catalogue is good, but there are some important gaps, specially with regards to the Law Library." (D)

« Plus d'ouvrages récents (notamment les atlas et encyclopédies) » (M1)

« Il manque généralement les ouvrages très récents... Lorsque j'en ai besoin pour mon enseignement, je les achète et les donne ensuite à la bibliothèque. » (Enseignant)

« Plus d'accès à des journaux scientifiques » (M2)

Certains commentaires concernent à la fois l'imprimé et les ressources électroniques. On remarque aussi que pour les commentaires sur les ressources en ligne, les enseignants et les doctorants sont davantage présents que pour les autres items :

« Pour les étudiants et doctorants en théorie politique, les bibliothèques manquent crûment de ressources en philosophie. Cela est très dommageable car traiter un sujet en philosophe du politique (le corps, l'art, l'animal, la vérité par exemple), suppose le plus souvent de connaître les façons dont celui-ci a été appréhendé dans l'histoire de la philosophie en général et dans les divers champs philosophiques, expliquant qu'il ait été intégré ou non à la réflexion sur la polis. Ainsi, je pense qu'il serait vraiment important d'ajouter à notre abonnement CAIRN les revues principales de philosophie et de commander les ouvrages centraux de la pensée et des grands débats de philosophie contemporaine. » (D)

« Elargir la base de données de ressources électroniques disponible (ebooks). » (M1)

« Une accès aux numéros de périodiques sur le site internet pas toujours évident avec les copier-coller de références à faire. » (D)

« Il manque certains bases des donnes qui sont indispensable pour la recherche de gestion et des entreprises. » (Enseignant)

« Importance de ressources numériques interdisciplinaires. » (Chercheur).

« On perd aussi une quantité de temps à trouver des ressources électroniques listés comme étant accessibles mais qui ne le sont de fait pas du tout. » (Enseignant)

Enfin, deux remarques évoquent les outils eux-mêmes :

« la recherche+ est beaucoup moins pratique qu'avant » (D)

« Je ne suis pas satisfaite par l'outil de recherche du catalogue de la bibliothèque de Sciences Po. » (D)



Horaires

Deux commentaires évoquent les horaires (en plus de celui concernant la bibliothèque de recherche reproduit plus haut dans les propositions intéressantes) :

« Ouvrir la bibliothèque le dimanche et étendre les horaires de travail. » (M1)

« Ayant auparavant fait une année d'études à Londres où les bibliothèques universitaires sont souvent ouverts 24h sur 24, 7 jours sur 7, surtout avant les examens, je trouve que les horaires actuelles sont trop contraignantes. Cela n'est pas juste une question de flexibilité mais aussi une question logique. Si on peut venir travailler tard les soirs ou le weekend, cela réduirait aussi la densité étouffante et la concurrence acharnée pour une place assise. » (M2)

Propositions intéressantes

Les propositions concernant la bibliothèque de recherche sont reproduites plus haut. Celles ici concernent la bibliothèque en général :

« Garantie d'au moins une copie du livre exclu du prêt s'il est donné à lire pour un cours » (M2)

« Un des aspects importants de la bibliothèque dans un travail de recherche est de pouvoir consulter l'ensemble du rayon sur un thème précis. On peut faire ce travail à la bibliothèque de recherche, mais c'est moins le cas dans la bibliothèque du 30 ou du 27, car beaucoup d'ouvrages sont en magasin. Il serait intéressant de pouvoir avoir une liste des ouvrages en magasin qui ont la même côte, pour avoir des suggestions de lecture sur un thème en particulier. » (M2)

« Il manque de salles pour effectuer des travaux de groupes, et pas nécessairement des salles de grande capacité. Il manque aussi de salles pour effectuer des pauses, où cela ne dérange pas les personnes qui travaillent. Il serait bien d'impliquer les usagers dans l'élaboration de ces salles ! » (M2)

« Emprunts (éventuellement de courte durée - 2-3 jours par exemple) » (M1)

« J'aimerais aussi qu'il soit possible de prolonger les documents empruntés en magasin ou annexe même quand on est suspendu car parfois un jour de retard entraîne une spirale sans fin si l'on ne peut pas se rendre à la bibliothèque immédiatement (ce qui est notamment le cas des doctorants qui ont des recherches de terrain). » (D)

« Plus des diffusion sur les ateliers [de formation] disponibles » (M1)

Neuf compliments et une critique acerbe

9 commentaires nous complimentent ou nous remercient. En plus de celui sur la bibliothèque de recherche en introduction, en voici deux autres :

« Merci aux personnels pour leur accueil généralement excellent. » (D)

« Bon feedback de votre part, on voit que les sondages sont pris à cœur » (C2)

Un commentaire se distingue tout de même par son ton acerbe :

« Les services de la bibliothèque ne sont pas faits pour les chercheurs. Les demandes par navette doivent être faites à main et sont très difficiles à faire - y compris avec des captcha illisibles qui rendent parfois l'exercice impossible. Je fais usage de maintes systèmes de bibliothèque. Le système informatique de la bibliothèque de Sciences Po n'est pas à la hauteur. On perd aussi une quantité de temps à trouver des ressources électroniques listés comme étant accessibles mais qui ne le sont de fait pas du tout. L'accueil du personnel de la bibliothèque est méprisante, malpoli, lent, sans compréhension pour la recherche. » (Chercheur)

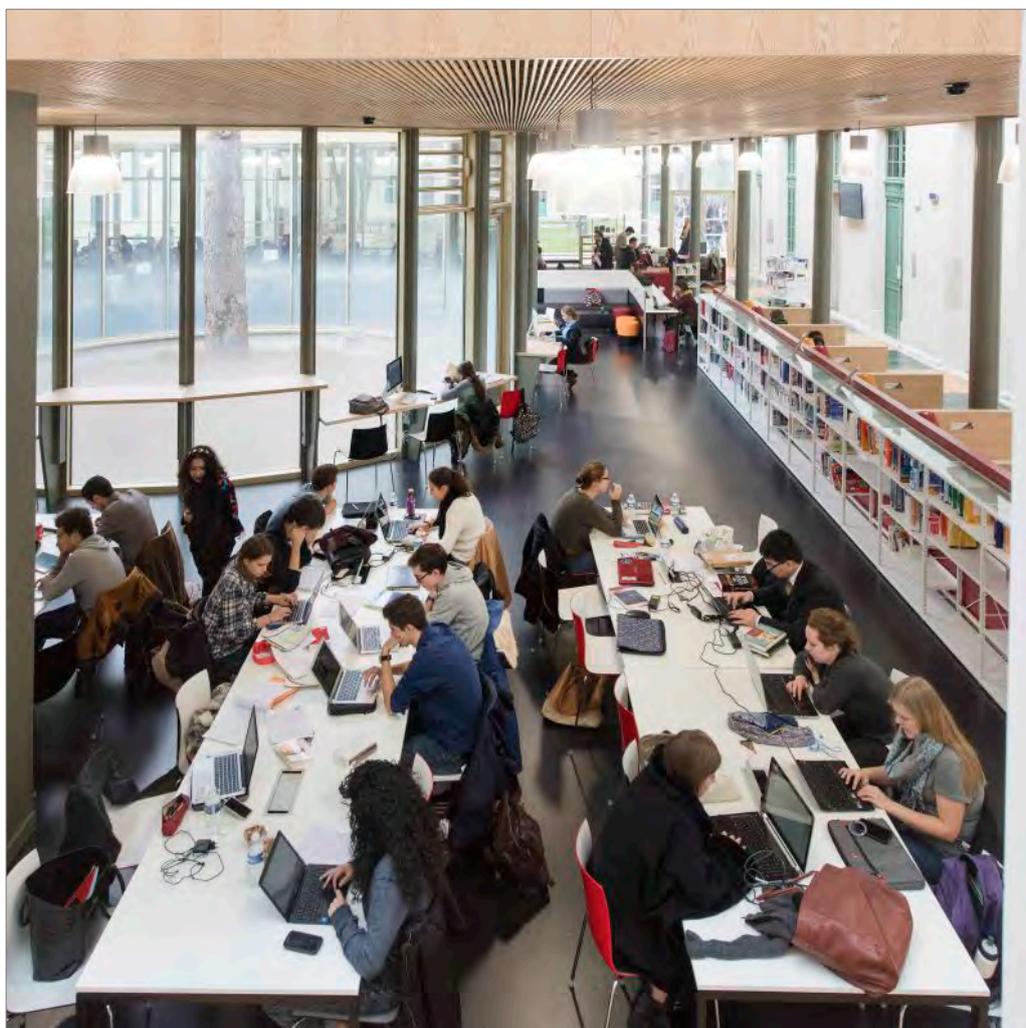
Conclusion

On remarque que pour de nombreux commentaires, un même répondant peut alterner entre remerciements et critiques. Les critiques portent davantage sur les espaces (ou le manque d'espace) que sur les collections. Les répondants distinguent les commentaires portant sur la bibliothèque de recherche et ceux sur la bibliothèque en général. L'intensité des critiques n'est pas la même dans les deux cas.

Enfin, aucun commentaire ne porte sur le règlement ou les places fantômes !

Chapitre 21

Les Campus en région



Si ce n'est que la **Wifi** est malheureusement souvent **défaillante** et que **l'organisation des ressources** pourrait être facilitée et **clarifiée**, **le personnel de la bibliothèque est tout simplement exceptionnel** et l'environnement de travail assez magnifique. Quel beau travail !

Étudiant en 1A, Campus de Reims



203 commentaires concernent les campus en région (29,6%) : anglais : 77 français : 126

- Dijon : anglais : 5, français : 7
- Le Havre : anglais : 29, français : 9
- Menton : anglais : 20, français : 11
- Nancy : français : 28
- Poitiers : français : 10
- Reims : anglais : 23, français : 61

	Nb de répondants à l'enquête					Nb de commentaires
	1ère	2ème	3ème	Autres / enseignant		
Dijon	54					12
Le Havre	88	19	10	1	2	38
Menton	67	5	17	3	3	31
Nancy	125	11	15	1	1	28
Poitiers	57	31	19	1	1	10
Reims	294	33	31	8	2	84
Total	685					203

Personnel/Remerciements

La majorité des remerciements s'adresse à l'Equipe de Reims. Et nous pouvons leur faire honneur en les citant. Au-delà des très grandes qualités de nos Collègues, dont Matthew, l'accueil, l'accompagnement, l'aide aux étudiants est une priorité à la Bibliothèque de Reims. Les Collègues sont à l'accueil tous les jours : un matin/après-midi chacun : un temps plein de Services aux Etudiants. Ces commentaires reflètent la grande satisfaction des étudiants.

Mais il est difficile, à ce moment de second semestre de l'année universitaire 2017-2018 de mettre en place ce modèle pour les autres Campus.

MENTON

"The librarian that comes occasionally from Paris is helpful."

POITIERS

« Je tiens à souligner la bonne humeur et la disponibilité de l'équipe de la bibliothèque de Poitiers qui m'aide avec bienveillance à chaque fois que j'en ai besoin. »

REIMS

« La bibliothèque de Reims est super bien équipée avec un « personalizado » très performative »

« La bibliothèque de Reims est la meilleure. On y est très bien accueilli. Matthew Baker et ses collègues sont juste génial. Parfait!! »

« Sinon le personnel est génial et la bibliothèque très lumineuse et accueillante. »

« Au-delà du cadre particulièrement propice au travail, les bibliothécaires sont exceptionnels, rendant agréables les moments passés à étudier ! »

« Cependant, les bibliothécaires sont excellents et répondent à nos questions. Ils sont toujours prêts à nous aider dans nos démarches. »

« Le **personnel de la bibliothèque est tout simplement exceptionnel** et l'environnement de travail assez magnifique. Quel beau travail ! »

« **Personnel compétent et attentionné à Reims** (adultes comme étudiants qui y travaillent partiellement) »

« **Personnel toujours très accueillant et serviable**, merci ! »

« Les **libraires de la bibliothèque du campus de Reims sont tout à fait excellents**. Tant dans leur contact avec les étudiants que dans leurs apports dans nos recherches. »

"But the library is quiet modern and is a cool environment to study in, **the staff here are really helpful** and did a really good tutorial for people looking for french language learning resources. Thanks"

"I love the library! Amazing staff and facilities, with lots of natural light and relevant books."

« **Merci à Matthew Baker qui fait un excellent travail sur le campus de Reims.** »

« **Matthew Baker is the soul of the Reims library (but the rest of the staff is great too!)** I just wish there was faster WiFi and more space to work. Maybe this could happen by moving computers onto fewer tables. »

"**Librarian Matthew Baker is incredibly helpful and caring!** I would distinguish him as one of the most dedicated workers at SciencesPo Paris campus de Reims"

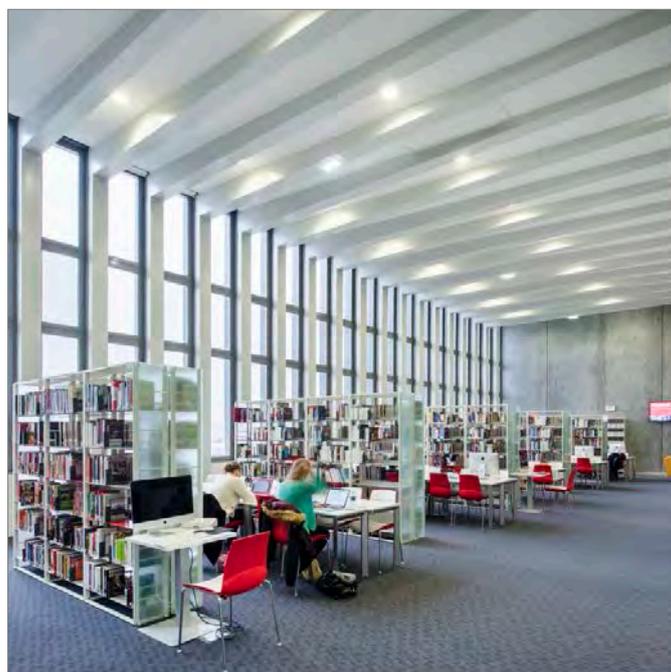
Documents numériques

Les commentaires portent sur les besoins en Ressources numériques, les accès, la numérisation, les ebooks. A définir et expliquer à nos étudiants.

DIJON

« **Plus de documents de Paris numérisé** et accessibles instantanément sur le site de la bibliothèque »

"**Not enough online resources aviable**"



LE HAVRE

“According to me, **the library services are pretty good and specially the online resources are very useful and exhaustive.**”

“In general, **resources are plentiful and useful.** However, I feel that having an easier access to e-journals (ex: being able to directly login into J-Stor) would be interesting”

“Sciences Po is **not subscribed to a number of important journals** (especially those concerning EU law) on academic sites such as HeinOnline.”

“The library services are overall satisfactory, although I **wish the online resources were more helpful**; we don't feel as if we know how to take advantage of these resources, and they don't compare to normal search engines like Google.”

“**More availability of electronic resources** (such as pdf and epub) would be useful, as it allows immediate access from any location.”

« Dans une ère digitalisée comme la notre, il serait souhaitable de pouvoir, dans le catalogue numérique, **plus d'ebooks**, surtout pour aider les étudiants des campus en région, qui n'ont donc pas directement et quotidiennement accès à la plus fournie bibliothèque parisienne. »

MENTON

“**Online navigability is also an issue**, but at least there was a library workshop to explain this. What could also be good would be providing students with **an online guide to using the library system as well.**”

“**Also, I found the amount of electronic resources disappointing.** Being an exchange student, I was able to obtain the resources needed from my home university. **If I was a regular Sciences Po student, I would not have been able to complete my assignments with the same quality**”

« **Les contenus, le manque de précisions à leur sujet, les accès** (pas d'abonnement, accès limité, mauvaise connexion, difficulté à trouver la page sur le site...) »

« **Certains sites sont difficiles d'accès** parce qu'il y a un quota d'étudiants pouvant le consulter en même temps. »

NANCY

« **L'accessibilité aux ressources numériques est illisible** »

« **Il est dommage que l'accès aux ressources en ligne soit plutôt obscur**, malgré les formations qui ont été faites pour y remédier. Il est aussi regrettable qu'il n'y ait que 10 accès simultanés à Europresse, une ressource dont j'ai régulièrement besoin mais à laquelle j'ai rarement accès. »

« Ce serait bien d'**avoir une version des ouvrages disponibles en ligne**, surtout pour les campus délocalisés ou ça prend du temps de faire venir les livres »

« Un **accès insuffisant à la version numérique des livres**, dont la quantité devrait être largement augmentée. »

POITIERS

« De manière globale la bibliothèque de Sciences Po répond à la majorité de mes demandes, je pense qu'il est **important de continuer à augmenter la bibliothèque en ligne** afin que l'ensemble de la communauté ait accès à un ensemble de connaissances conséquent où qu'il soit dans le monde. »

REIMS

« J'ai **du mal à trouver des articles pertinents sur mon sujet d'étude** dans la ressource en ligne et dans les livres. Du coup je fais mes recherches via internet. »

« La possibilité d'accéder à des documents que la Bibliothèque possède et **qui devraient être numérisés.** »

Site et recherche:

« Les étudiants évoquent un **site peu clair**. Les formations, non seulement en début d'année mais aussi tout le long de l'année, doivent les aider. Des tutoriels seraient les bienvenus. »

"Library resources are plentiful however I found the **library website very confusing to navigate** at times being at a regional campus, especially in comparison with my home university (I am an exchange student). **My home university employs many videos to explain things in regards to the library**, possibly this would be something SciencesPo could do? I'll put a link at the end of this comment to my university's student comms page where videos concerning the library are published alongside other videos. Overall however, I do think the library at SciencesPo has a good and wide range of resources and is generally a place where I can work, feeling comfortable and productive. <https://vimeo.com/studentcommschef> = université Sheffield"



DIJON

"Concerning the **online catalogue**, it is **sometimes unable to locate scholarly articles** that were previously featured among search results. Often, it is possible to manually find them by searching for the respective journal and looking for the respective edition, but this costs considerably more time."

LE HAVRE

"Also, **tutorial on use of the library Web Page was not very clear and too fast**. An online tutorial is highly needed to users can use the resources properly"

Quelques petits problèmes de compréhension du site

MENTON

"I think that the *design of the library's webpage needs to be more organized* especially this page <http://www.sciencespo.fr/bibliotheque/en/search/eresources>."

« Un site de recherche documentaire bien plus clair : par exemple, nous ne savons pas accéder aux articles de presse. »

NANCY

« J'ai du mal à me servir du site des *Ressources numériques que je ne trouve pas accueillant*. »

Collections

Les commentaires sur les Collections imprimées complètent les résultats de l'Enquête et expliquent les commentaires sur le PCR :

« Bibliothèques trop petites, *fonds documentaires insuffisants*, manques de livres. »

« Un réel effort est fait pour *améliorer ces fonds*, mais ils ne pourront jamais convenir. »

« Cependant, nous travaillons pour réduire et éliminer « le rouge des radars ». Dans la mesure où les livres sont encore dans le commerce. »

Même peu nombreux, il faudra prendre en compte les **remarques des étudiants du Campus de Reims**

Notre attention doit porter aussi sur les formations, les explications de toutes les ressources ebooks en ligne. Valoriser ces documents répertoriés dans le catalogue et dans nos bases de données.

Pour exemple : il y a 1 550 ebooks en espagnol et 318 en portugais répertoriés. Nancy est abonné à la base de livres allemands UTB.

DIJON

« Mon avis strictement personnel serait que ça serait convenient de *doter les bibliothèques d'un service de vidéothèque, pour que des films seraient de cette façon facilement repérables par les étudiants*. En effet, je crois que parfois des œuvres cinématographiques peuvent très bien expliquer un sujet. »

"For delocalised campuses where most students undertake the same basic courses, the library is not properly equipped with a reasonable number of the main course readings. Therefore only the first couple of students able to get to the library end up having the books they need. If for any reason you are caught in class or not on campus on the day you receive the theme of an essay, you might end up without the resources. I find this to be an important and consistent problem."

"The Dijon campus library is rather small, thus an elaborate collection is not to be expected. I cherish the ordering service from the Paris library"

LE HAVRE

"The only little problem I have is that most of the important books are located in Paris and we need to order them. Sometimes it may be possible that we really the book at the moment so it is sometimes difficult."

"I really appreciate our campus' library, Le Havre Campus Library. But I hope we could find more resources such as magazines and newspapers that could support for my learning."

MENTON

"The *availability of resources is more than expected from this university.*"

"The resources of the Library of Menton are very efficient and abundant, since I am capable of finding everything I need for my studies, in particular Arab History. I have also come across very rare books and references, which were of extreme importance in order for me to write papers with originality and authenticity."

NANCY

« Je trouverais souhaitable qu'il y ait **plus de documents matériels (livres ou autres) sur d'autres pays que la France et l'Allemagne dans la bibliothèque du campus de Nancy** pour nous aider à faire nos recherches pour nos exposés et autres projets sans devoir à chaque fois recourir à la bibliothèque de Paris. »

« **Très peu de livres en langue allemande** (notamment historiques, ce qui est pour le peu embêtant pour en ce qui concerne l'histoire européenne), trop souvent des fiches résumé des livres sans que le livre entier soit disponible dans la bibliothèque. Il faudrait **plus de livres numériques car la durée des emprunts est trop courte.** »

« Il serait intéressant de **diversifier les ressources du campus qui sont très centrées sur l'Europe et l'Allemagne or nos sujets d'exposé sont beaucoup plus larges.** Il faudrait également rajeunir les ressources en droit. »

POITIERS

« Appartenant à un campus de région, je trouve que des **livres souvent essentiels à des recherches doivent être demandés à la bibliothèque de Paris et ne se trouvent pas sur mon campus.** C'est dommage car beaucoup d'informations ne sont donc pas accessibles immédiatement ou nous devons nous contenter de lire des résumés ou des articles sur le livre afin d'être efficaces dans nos travaux. »

« Les **campus en région ont beaucoup moins de ressources disponibles,** même sur les thématiques spécifiques du campus. »

REIMS

« **Beaucoup des ressources (livres) de la bibliothèque de Sciences Po que j'aimerais consulter sont sur le campus de Paris** et donc prennent du temps considérable pour arriver aux campus en région »

« Beaucoup de **livres utiles se trouvent à Paris et le temps de les commander est trop long** par rapport au rythme d'avancé de ma recherche. Du coup il serait bien de convertir la plupart des ressources en digitale. »

« Je trouve que **la bibliothèque du campus de Reims est dépourvue de ressources "papier".** Plusieurs livres sont absents et il devient très difficile de poursuivre ses recherches. »

« **Il faudrait impérativement permettre aux étudiants des campus de Régions de pouvoir accéder en ligne à presque tous les articles que les étudiants de Paris ont.** Parfois, nous n'avons pas le temps d'attendre qu'ils soient envoyés par colis sur le campus. **Nous sommes souvent alors dans l'incapacité de profiter pleinement des ressources de la bibliothèque.** Il faudrait pouvoir les scanner et les mettre sur un logiciel protégé auquel nous aurions accès. »

« **Le différentiel de ressources entre la bibliothèque de Paris et celle de Reims est bien trop grand à mon goût.** Très souvent, on ne trouve pas ce qu'on veut au niveau des ouvrages papiers. »

« **Pas assez de livres en bibliothèque.** Venant d'Allemagne, je suis habituée à tout trouver dont j'ai besoin pour mes études. Les horaires d'ouverture ne sont pas suffisantes. »

« Dans le cas du programme euro américain, je sens qu'il **manque parfois des ressources sur l'histoire des États Unis par exemple**, ou il n'y a pas autant de visibilité. »

« Il manque un peu de belle littérature... »



"I'm an exchange student and I find that the Sciences Po **library has limited resources**. There are books that I would type into my home university's library (Warwick) and find, but if I look in the Sciences Po site, they don't have it, not even in Paris. I find myself even having to use e-book resources from my home university's library site, which I shouldn't have to do for classes here. I also think there should be multiple books for books that are used heavily by teachers in their class and ebooks so that even if there is one physical book, there's an online version available to all. Moreover, the priority should be placed on building up the books catalogue of the satellite campuses."

PROGRAMME AFRIQUE

« Par contre, **avoir à disposition des livres basiques sur notre région d'étude** (plus particulièrement l'Afrique pour Reims) pourrait être amélioré ! »

« De plus, **certaines ressources thématiques sont concentrées sur le campus de Paris, alors qu'il pourrait être utile d'en déléguer une partie sur les campus qui en ont vraisemblablement le plus besoin**. C'est le cas des ouvrages sur l'Afrique, en particulier les éditions Karthala, qui sont peu accessibles aux étudiants du programme Euro-Afrique, situé à Reims. »

Prêts / PCR

La question du PCR est liée à celle des Collections dont disposent les étudiants sur les Campus.

Ces Bibliothèques ne pourront jamais bénéficier des mêmes ressources que la Bibliothèque de Paris. Ce système de prêt devrait aider les étudiants dans leurs recherches. Mais ils se sentent de plus en plus défavorisés par ce manque de fluidité dans les demandes d'ouvrages dont ils ont besoin. Les ressources en ligne, la possibilité de prêts numériques doivent devenir un accompagnement plus connu et donc plus utilisé.

Une révision du Règlement devrait permettre des améliorations :

Durée de prêt, nombre de prêts illimités, navette entre Paris et Reims, orientation des étudiants au départ vers d'autres ressources... Toutes nos idées devraient être étudiées.

Pour information, le prêt de livres entre les Campus se fait sur demande et cela fonctionne ☑ améliorer l'information



Pour ce qui concerne les prêts sur place (même chose que Paris), l'accès aux bibliothèques universitaires (possible : cartes payées par l'Administration du Campus) et Médiathèque (possible comme tout citoyen) ☑ renouveler les informations .

DIJON

« Que **les prêts en région soient plus rapides**, car il est dommage que nous soyons désavantagés face aux étudiants de Paris sur l'accès aux ressources »

« **Améliorer peut-être l'accès pour les campus délocalisés aux ressources parisiennes**, en rendant cela peut-être plus fluide dans la procédure. »

LE HAVRE

"My only complaint might be that **we (in LH) cannot borrow from other libraries, only from Paris**"

MENTON

"The selection of printed media in the Menton Campus library is very insufficient and is only slightly enhanced by the possibility of ordering books from other campuses. I would suggest **not limiting the number of books that can be ordered** and instead set a fee per book as it is done in other universities"

« Il serait utile de pouvoir **se faire livrer facilement des livres même s'ils figurent dans la bibliothèque d'un autre campus régional.** »

NANCY

« Les bibliothèques des campus sont assez **mal fournies dès lors que l'on cherche un ouvrage sur une thématique précise**. Le fait que nous n'ayons pas accès aux bibliothèques universitaires est regrettable. Le temps d'emprunt des livres est bien trop court sur les campus, et ne permet pas de travailler réellement pour un exposé préparé en avance ou un essai long. »

« **Il serait bien de pouvoir emprunter plus de 10 livres par semestre à Paris**, étant donné que les fonds de la Bibliothèque ne sont pas très développés. »

« Il est parfois difficile pour les étudiants des campus délocalisés d'avoir accès à de la documentation, les **PCR ne s'appliquant pas à tous les documents, et le délai entre l'arrivée effective du document et sa date de retour exigée étant parfois court.** »

REIMS

« Le **service de prêt pour campus délocalisés est très performant !** »

« L'**accès aux documents de la bibliothèque de Paris** depuis les campus en région **est difficile et les délais sont souvent longs** »

"It would be better if we can keep books longer."

"Often there are quite a few days' times lag between returning a book and its return being registered."

Espace

Tous les commentaires se rejoignent : manque de place et de salles de travail en groupe ou individuel, environnement bruyant, espace à réaménager pour le rendre plus confortable.

DIJON

« Je pense que le principal défaut de la bibliothèque de Dijon et en ligne est d'abord le **manque de modernité dans les équipement** et le fait que nous n'ayons accès à aucun service informatique ainsi que le fait (qui est une conséquence également du phénomène précédent) que beaucoup d'ouvrages que nous demande les professeurs ne sont pas à Dijon et pour la plupart pas à Paris non plus. Bien cordialement »

"Unfortunately, the library does not provide sufficient space for students to study."

LE HAVRE

« La bibliothèque est **lumineuse et offre un cadre de travail très agréable**. Le site des ressources est très utile notamment pour les exposés. »

"I wish Le Havre had **more study spaces**"

« Enfin, dans le cas du campus du Havre, plus spécifiquement, afin **de rendre la permanence dans les espaces de la bibliothèque plus agréables et propices au travail**, il faudrait **installer un plus fort chauffage**. » *"Boxes not soundproof"*

« Ce serait vraiment bien qu'au campus du Havre, les **salles pour travail en groupe soient utilisées en tant que tel**, mais pour cela, il faudrait **les rendre insonorisées** »

*"Le Havre Campus Library has **no heating**, making it a **bad study environment** in for most of the year. Windows are not properly insulated"*

*"I wish some change can be made to **separate the seats and the book shelves**, to be **easier searching for books without interfering others**"*

*"Quite a lot of students treat the library (Le Havre) **like a workroom**, usually, it's quite **noisy which makes it very difficult to concentrate**. The librarians don't do anything about it."*

*"**Creating at least one completely silent room or quiet space** (too much noise in the library)"*

MENTON

"Nevertheless, the atmosphere in the library is excellent and there is enough space - a major minus in other libraries."

"However, globally the library is a welcoming space when it is open (despite **not having enough space!**)."

"The **library is a nice room, and a good place to work or study when not too crowded**. It works and is adequate for what it needs to be used for. Individual work/study rooms would be better though."

"It's **too tiny**, there **isn't enough room to study** on campus, especially not if you, I don't know, feel like talking, there's only one, barely working printer, and there isn't a stapler in the library."

"Library resources on-campus can be somewhat limited (admittedly because it's regional) but they can be ordered from Paris so at least this is mitigated. However, the on-campus facilities are lacking (**limited space, very poor ventilation, limited hours**) that were below my expectations for a university library. Although I acknowledge resource constraints, it does have a bearing on students' academic life (compared to bigger 24h service libraries in other universities). Not saying that we have to be a Bodleian or anything, but some improvements to increase the utility of the space might be appreciated."

NANCY

« Un **manque de place** au sein de la bibliothèque »

« Parfois les **locaux de la bibliothèque sont trop petits**, il n'y a **pas assez de places pour s'y installer**. On ne trouve pas toujours de place assise dans mon campus »

« La **bibliothèque du campus de Nancy est très agréable pour travailler**, et les ressources y sont riches. Cependant les **places sont trop peu nombreuses pour le nombre d'étudiants** et régulièrement il est impossible de s'y installer »

« Certaines personnes **parlent beaucoup trop fort** et donc il est impossible de travailler dans des conditions optimales ce qui est dommage! »



POITIERS

« Peut-être **plus d'espaces où on peut travailler en groupe** pour que les autres espaces où on travaille seul ne soient pas perturbés par cela. »

« Même si les lieux de travail sont déjà plutôt spacieux, de **plus grands espaces pour avoir des tables pour tout le monde** seraient parfaits »

REIMS

« Le **nombre de place est relativement limité à cause des étudiants qui utilisent chacun 2 voire 3 places au lieu d'1**. De plus de nombreux étudiants laissent leurs affaires à une table, parfois plusieurs heures dans l'après-midi pour se garder une ""bonne"" place. »

« À Reims le nombre d'étudiants va doubler, les **places sont déjà rares** IL est **primordiale de créer une troisième bibliothèque**. »

« La Bibliothèque de Reims est **toujours bondée**. Du coup, il **manque tout le temps de la place** pour les étudiants pendant les après-midis. Il faudrait impérativement plus de places. »

« La bibliothèque du campus de Reims est parfaite pour l'apprentissage. Parfois il **arrive de ne pas trouver de place, et parfois le silence n'est pas respecté**. En conséquence, il faudrait **augmenter le nombre de place assises avec des prises**, ainsi que créer des endroits de travail absolument silencieux! »

« Il n'y a **pas assez de place pour étudier**. Les problèmes d'imprimantes sont récurrents. Il n'y a pas assez de salle pour les travaux de groupe. »

"We would need **more space** to fit more students in the library to work"

« Davantage de boîtes seuls ou à 2/3 »

« Les espaces de travail individuels du campus de Reims sont très pratiques mais parfois, **certaines tables sont "bloquées" par des étudiants qui déposent leurs affaires pendant une longue période** sans toutefois utiliser la place... C'est assez embêtant pour les élèves voulant travailler dans cet espace... »

« **Plus de places individuelles** pour être plus aptes à se concentrer dans son travail. Plus de places en général car on est trop nombreux maintenant »

"More space for individual work and privacy, i.e. cubicles"

"Overall, the library services offered are more than satisfactory, but **there aren't enough study spaces** (for silent individual work or group work) on the Reims campus"

« **Aussi, celle-ci est très petite et peu propice à l'étude et au travail. On dirait plutôt une cafétéria où les étudiants discutent, ce qui est très gênant** »

« Certains liens en ligne ne sont disponibles que sur le campus mais pas à distance. **Mon plus grand problème avec la bibliothèque c'est la facilité ou difficulté pour pouvoir se concentrer et des fois c'est extrêmement difficile à cause des étudiants qui parlent**, mais cela ne correspond pas aux services de la bibliothèque, plutôt de la part des étudiants. Il faudrait peut-être insister et être plus stricts avec les étudiants qui considèrent la bibliothèque comme un espace de conversation. »

« Il y a **beaucoup de bruit** et que la quantité de livres sur place est assez limitée. »

« Les services sont impeccables à Reims. **L'étude y est cependant entravée par les bavardages incessants des autres étudiants**. Les pancartes indiquant que c'est un lieu de silence devraient peut-être davantage imposer. »

Horaires

Les étudiants demandent à revoir les horaires d'ouverture.

Pour Menton : la Bibliothèque n'est pas régulièrement ouverte le samedi.

Les bibliothèques ouvrent de 9h à 20h/21h et en période de révision et examen jusqu'à 21h30/22h.

Le samedi, c'est 10h-18h. Ils souhaitent des ouvertures le dimanche. Et ce sont les étudiants internationaux qui posent cette question.

MENTON

"The opening hours don't suit students who have classes for most of the day. Equally, often student librarians have arrived late, delaying the opening of the library."

"I would really appreciate it **if the library is 24/7 or at least opens during weekends.**"

« La bibliothèque devrait être **ouverte le samedi et à partir de 8h le matin** »

« Je trouve que la bibliothèque devrait être **ouverte le samedi** »

NANCY

« **Horaires d'ouverture plus larges** (ouvrir quand le campus est ouvert dans la mesure du possible). Ex: étudiants qui viennent dès 8h doivent attendre 1h. »

« Il pourrait être intéressant d'**allonger les délais d'ouverture** »

POITIERS

« L'ouverture le **dimanche ne serait pas de refus** »

REIMS

« Des **horaires plus longues certains jours de semaine** pour travailler seraient souhaitable. »

« Je trouve très dommage que la bibliothèque **n'est pas été ouverte de façon nocturne** avant les midterms des 2A alors que les 1A ont eu leurs deux semaines pré-midterm avec des horaires allongés. J'ai trouvé ça très injuste de devoir quitter la bibliothèque alors que j'avais un bon rythme de travail. De façon générale, **la fermeture à 20h est un peu tôt pour ceux qui ont cours jusqu'à 19h30**, ils ne peuvent en profiter après. Je suis consciente qu'il est difficile d'ouvrir la bibliothèque tard mais je pense qu'il s'agit d'un point essentiel à travailler. »

« En plus, la bibliothèque n'est **pas ouverte assez longtemps**. Ceci devrait surprendre tous les étudiants nord américains (que Reims essaye d'attirer) qui eux s'attendent à un système d'étude adapté »

*"My main issue with the library is that **it fails to provide adequate working hours**. It closes too early, especially on Saturday, and **does not work on Sunday**. I appreciate library services but I would spend there much more time (which would help me so much more in my degree) if it was simply open!"*

*"Would really **like to see it open later!**"*

*"Library **service hours** on the Reims campus **needs to be longer**"*

Matériel reprographie / informatique

Les campus rencontrent aussi des soucis pour les impressions, les connexions à Wifi

LE HAVRE

"big problem to connect on the library computer in campus du Havre. Takes 20 minutes to print a document"

"The printing service could be bettered in Le Havre campus, otherwise it's great!"

"Also, the desktops are very slow for printing, and it takes me on average ten to fifteen minutes to print something out."

« Nous avons à notre disposition des ordinateurs Apple Macs qui sont extrêmement lents et pas pratique lorsque l'on veut juste imprimer une feuille ou un document. »

"Also, the computers are slow at times and printing is time-consuming and little convenient as a result."

MENTON

"Printing is almost impossible and takes a lot of time, even though it is often unsuccessful. The Library lady makes a lot of noise when organizing and it is distracting."

"Please, solve the problem of computers and printers. when I go to the library and try to print something, it does not print immediately. I need to unlock and log in on another computer and then give the command to print. This is time consuming, boring, decreases my general motivation and extremely slow."

*"Renewing the **computers and the printing process should be the priority** because it is the biggest hurdle for studying"*

« Les **ordinateurs sont beaucoup trop lents**. Mise à jour indispensable. **20 minutes pour imprimer un document.** »

REIMS

« Les problèmes les plus éminents sont que **l'internet ne marche pas** »

« Amélioration du wifi / Casques audio à disposition »

« **Aussi l'accès au réseau wi-fi et les imprimantes sont très médiocres. La connexion internet est très lente et faible.** »

"Bad wifi, printers don't always work, the computers aren't always logged off,"

« Si ce n'est que la Wifi est malheureusement souvent défaillante et que l'organisation des ressources pourrait être facilitée et clarifiée, le personnel de la bibliothèque est tout simplement exceptionnel et l'environnement de travail assez magnifique. Quel beau travail ! »

« Les **problèmes récurrents de wifi sont les principaux problèmes** à noter dans la bibliothèque du campus de REIMS. »

« Les **ordinateurs de la bibliothèque sont difficile d'accès** (problèmes de connexion, longueur de la connexion), **et imprimer est trop difficile** (pas possibilité de le faire depuis nos ordinateurs perso, et sinon lenteur du lancement depuis les fixes) »

Formations

Ces commentaires apportent un complément à notre bilan Formations. Nous avons comme objectif de revoir le support et la forme.

LE HAVRE

"The library session at the beginning of 1A is not efficient. **Most of my friends do not know that Sciences Po is actually subscribed to a number of journals like the Financial Times.** I only got to know that after paying for it myself."

MENTON

« Ou alors **plus de formation sur la recherche documentaire, mais en seconde année**, car en première année les travaux que l'on nous demande nécessitent assez peu de recherche documentaire. »

« **En tant qu'enseignante, j'estime qu'il devrait y avoir plus de tutorats pour les étudiants pour qu'ils apprennent à se servir mieux de la bibliothèque en ligne.** Une fois par an, au début de l'année, ne suffit pas. Les étudiants du collège universitaire ne comprennent pas l'importance pour eux des sources bibliothécaires (plutôt que les informations obtenues au moyen de Google ou Yahoo) et ne sont pas suffisamment préparés aux moyens de recherches dont ils auront besoin une fois dans leurs Masters.»

NANCY

« Il devrait y avoir une **meilleure explication de l'utilisation des ressources en ligne.** »

« Votre questionnaire m'a mis en évidence que **j'apprécierais que le personnel me montre plus souvent comment chercher avec les nouveaux moyens de recherche**, plutôt que de souscrire à mes vœux en me fournissant l'ouvrage immédiatement; la bibliothèque est un peu petite (salle de travail) »

POITIERS

« En ce qui concerne les **réunions d'informations sur l'utilisation des ressources numériques** proposées par la bibliothèque, **j'aurais préféré assister à des réunions davantage claires, plus faciles à comprendre**. Et également des supports physiques (prospectus) pour récapituler les étapes et procédures pour accéder aux ressources »

REIMS

« La bibliothèque pourrait nous enseigner à **retrouver les ressources en ligne**. »

Remarque Enseignant Reims

« Conservez l'habitude de **former les nouveaux personnels aux ressources en ligne et sur site**, c'est utile et **nous pouvons davantage relayer l'information auprès des étudiants**. »

Mobilier / Autre

MENTON

« Les **tables de travail sont quelques fois un peu petites pour y installer son ordinateur** et ses cours lorsque deux personnes y sont assises. »

NANCY

« La bibliothèque de Nancy **n'est pas très propre** (traces sur les tables). Elle ouvre souvent en retard. A par ceci, j'en suis satisfaite. »

Crédits photographiques :

Copyright : © Martin Argyroglo / Sciences Po : pages 115, 117, 119, 122, 123

Copyright : © Manuel Braun / Sciences Po : 125

Copyright: © Caroline Maufroid / Sciences Po : 37 ; 71

Copyright: © Stefan Meyer / Sciences Po : 55 ; 65

Copyright: © Marta Nascimento / Sciences Po : 5, 11, 14, 16, 17, 19, 27, 29, 31, 32, 27, 29, 31, 32, 33, 39, 41, 43, 49, 51, 57, 59, 60, 63, 67, 75, 78, 80, 81, 84, 86, 87, ,91, 93, 95, 99, 103

Copyright : © Sahuc et Katchoura : 35, 45

©photographe: Inconnu : 107, 108, 112