

Retour sur l'enquête qualité de novembre 2017

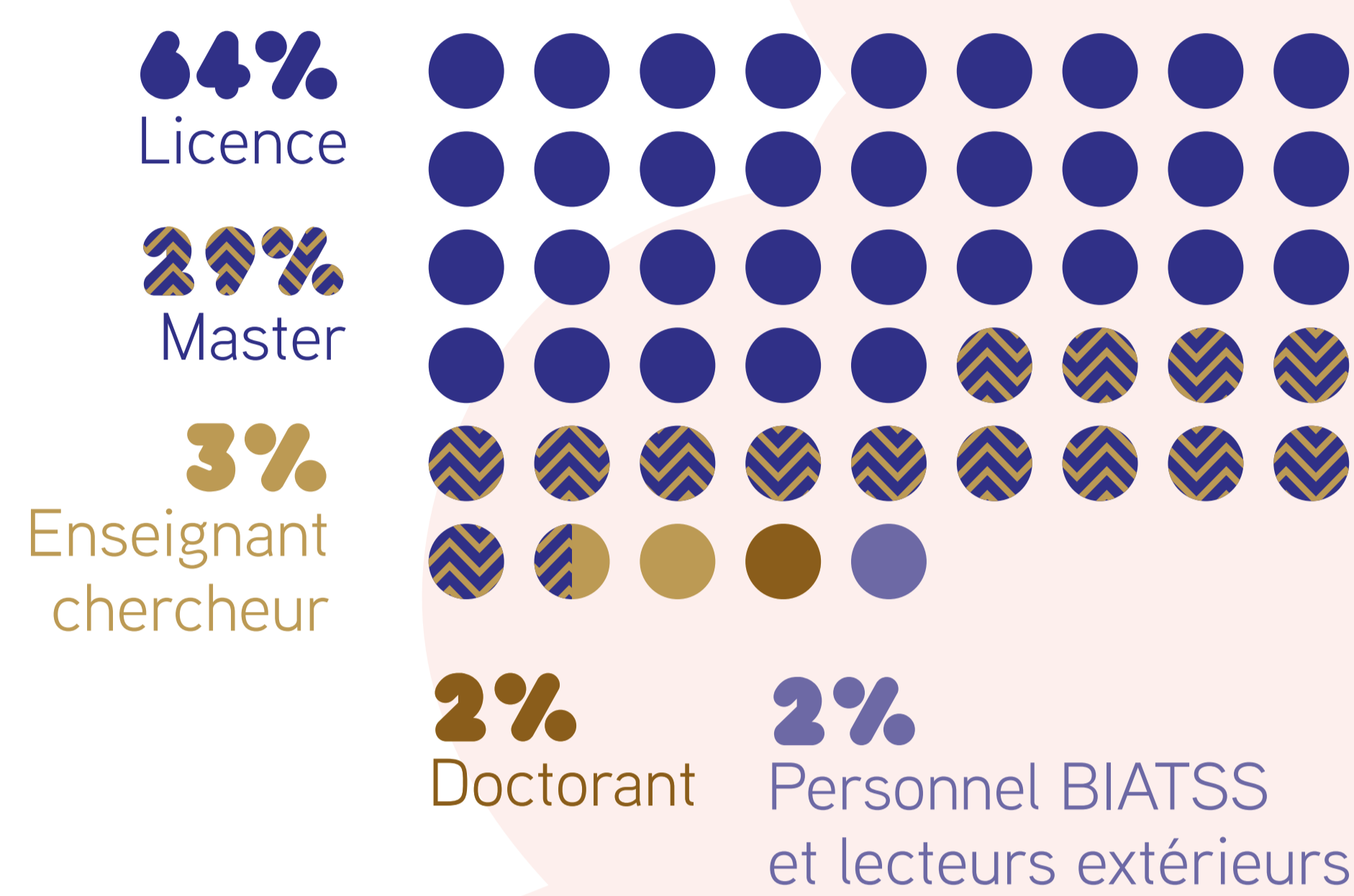
DANS MA BIBLIOTHÈQUE

JE SOUHAITERAIS ...

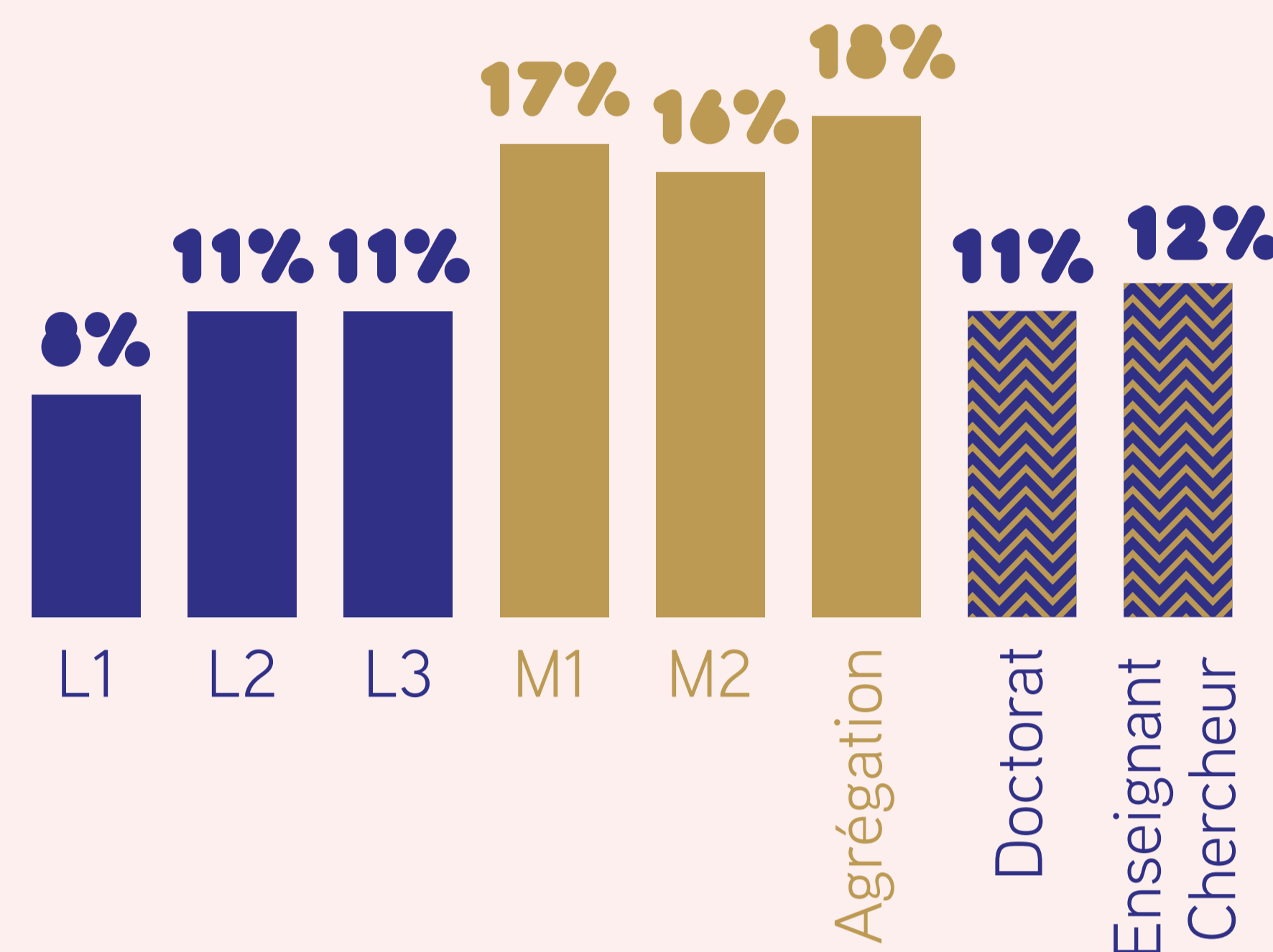


Vous avez été 2 519 à nous répondre et 889 à laisser un commentaire soit 11 % de participation

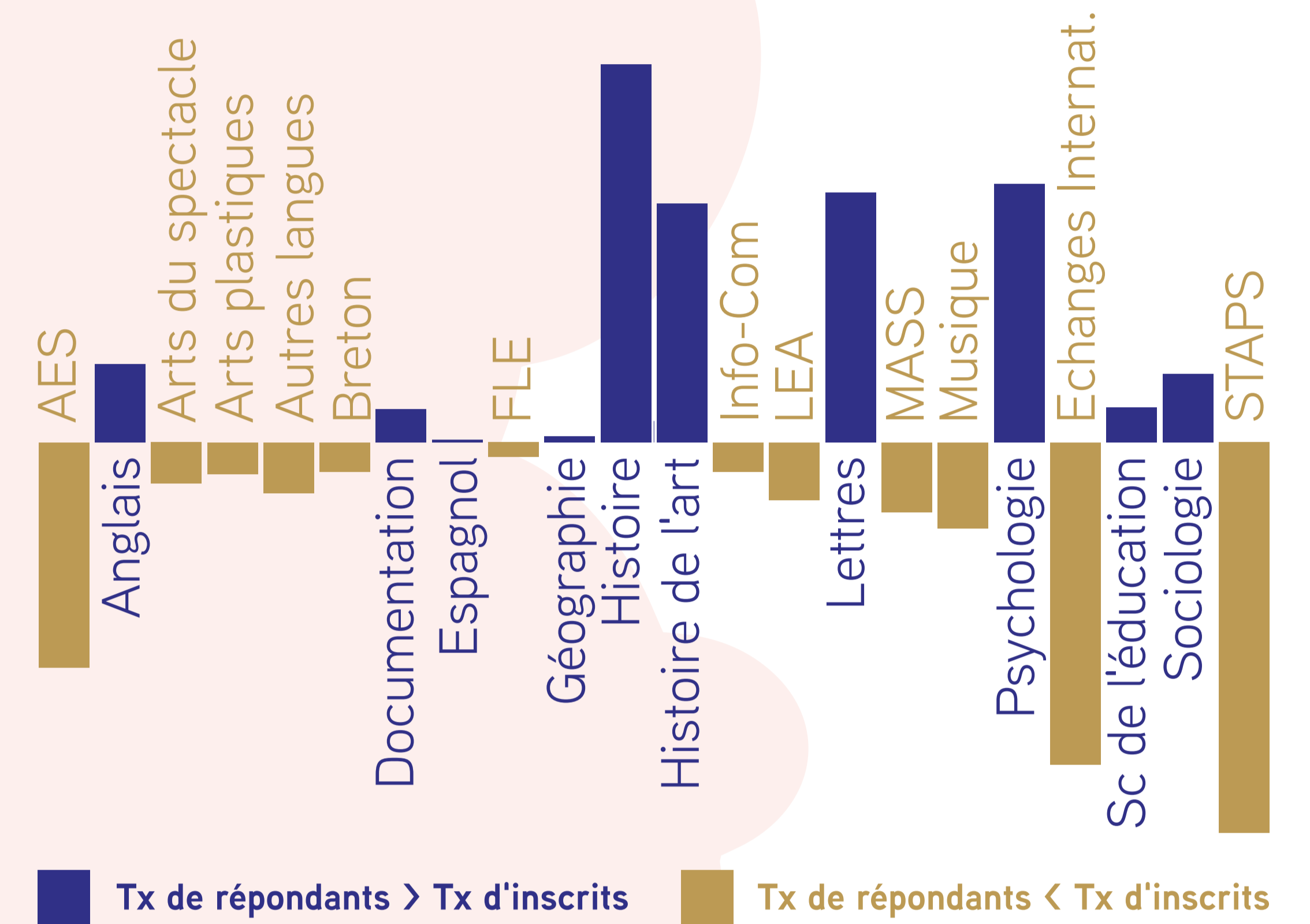
Répartition des répondants



Participation par niveau d'étude (par rapport au nb d'inscrits à l'université)



Participation des filières



USAGE DE LA BIBLIOTHÈQUE

65% des répondants consultent **sur place** nos ressources chaque jour/semaine

USAGE DU SITE WEB

53% des répondants consultent **en ligne** nos ressources chaque jour/semaine

VOS SATISFACTIONS



"Le personnel est très chaleureux, souriant et toujours prêt à me renseigner. Merci beaucoup pour l'aide que vous m'apportez."
L2 Anglais

La courtoisie, la disponibilité et la compétence des personnels ressortent de vos retours. **La qualité d'accueil est l'un de nos objectifs prioritaires.** Pour offrir un service optimal, les personnels sont formés à la médiation et à l'accompagnement de tous les usagers.



"Je suis très satisfaite des services proposés par toutes les BU de Rennes 2. Elles sont très bien conçues et propices au travail, c'est pour cela je pense, qu'elles ont un tel succès."
L1 Sc. Education

Vous reconnaissez la bibliothèque comme un environnement favorable à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche. Nous avons à cœur de favoriser votre réussite en développant une **offre documentaire adaptée et accessible dans des locaux chaleureux et modernisés.** En 2017, nous avons enregistré 1 million d'entrées.



"Les espaces conviviaux au rez-de-chaussée de la BU centrale sont des services qui apportent un vrai plus à la BU, espace où il est agréable de lire, travailler, échanger."
Enseignant/Chercheur
Documentation

Prenant en compte la diversité de vos usages et de vos besoins, nous améliorons depuis 2 ans **la convivialité et la modularité des espaces pour faire de la bibliothèque votre second lieu de vie !** De nouveaux aménagements sont encore prévus dans les mois qui viennent.

Votre perception de la qualité des services offerts a progressé depuis la précédente enquête de 2009 passant de 7,37 à 7,72/10. Pour autant, de nombreux efforts sont encore à faire pour répondre à vos attentes.

NOS LOCAUX

VOS SOUHAITS D'AMÉLIORATION

NOS RÉALISATIONS



"Manque de place dans les salles de travail en groupe, elles sont souvent toutes occupées."

L1 STAPS

Nous augmentons les salles de travail en groupe. En plus des 14 salles déjà existantes, **8 nouvelles salles à la BU centrale** et une dans chaque bibliothèque de proximité (sauf celle de Musique) sont **dès à présent** mises à disposition. Certaines salles disposent d'équipements de type tableau blanc ou vidéoprojecteur. Leur accès est facilité par une réservation en ligne.



"Il faudrait plus de places pour travailler seul."

L2 Info-Com

À chaque nouvel aménagement de salles, **nous multiplierons les places de travail individuel** par l'installation de séparateurs sur les grandes tables ainsi que sur les nouvelles tables filantes.



"Serait-il possible d'aménager, dans les bibliothèques du campus, des espaces de repos où l'on pourrait s'allonger ? Cela serait très apprécié de la part des 'usagers'."

Agrégation Histoire

En complément des 2 470 places offertes dont 258 pour du travail en groupe dans l'ensemble des bibliothèques, d'une cafétéria, d'un lieu de détente (La BUlle), nous mettons à l'étude la **création d'un espace de repos à la BU centrale pour livraison espérée fin 2018.**



"La bibliothèque est un lieu de vie. Plus de fauteuils ?"

L1 Géo

Nous renouvelons régulièrement les mobiliers. À la BU centrale et à la BU Sciences humaines 300 chaises usagées ont été remplacées. **Nous diversifions les aménagements** : tables basses, poufs, fauteuils, chauffeuses, gradins équipés de prises électriques et chaises hautes.



"Certains bureaux ne sont pas assez éclairés (ampoules grillées). Ce serait agréable qu'elles puissent être remplacées."

M1 Anglais

Grâce à un relamping de toute la BU centrale, **l'éclairage collectif a été revu.** L'amélioration du confort thermique et acoustique nécessitant des investissements importants, son étude sera menée ultérieurement avec la direction des ressources immobilières de l'université.



"Excellente bibliothèque, encore améliorée avec la création de la cafétéria. Le problème : trop de bruits, trop de discussions ; c'est difficile d'y travailler vraiment."

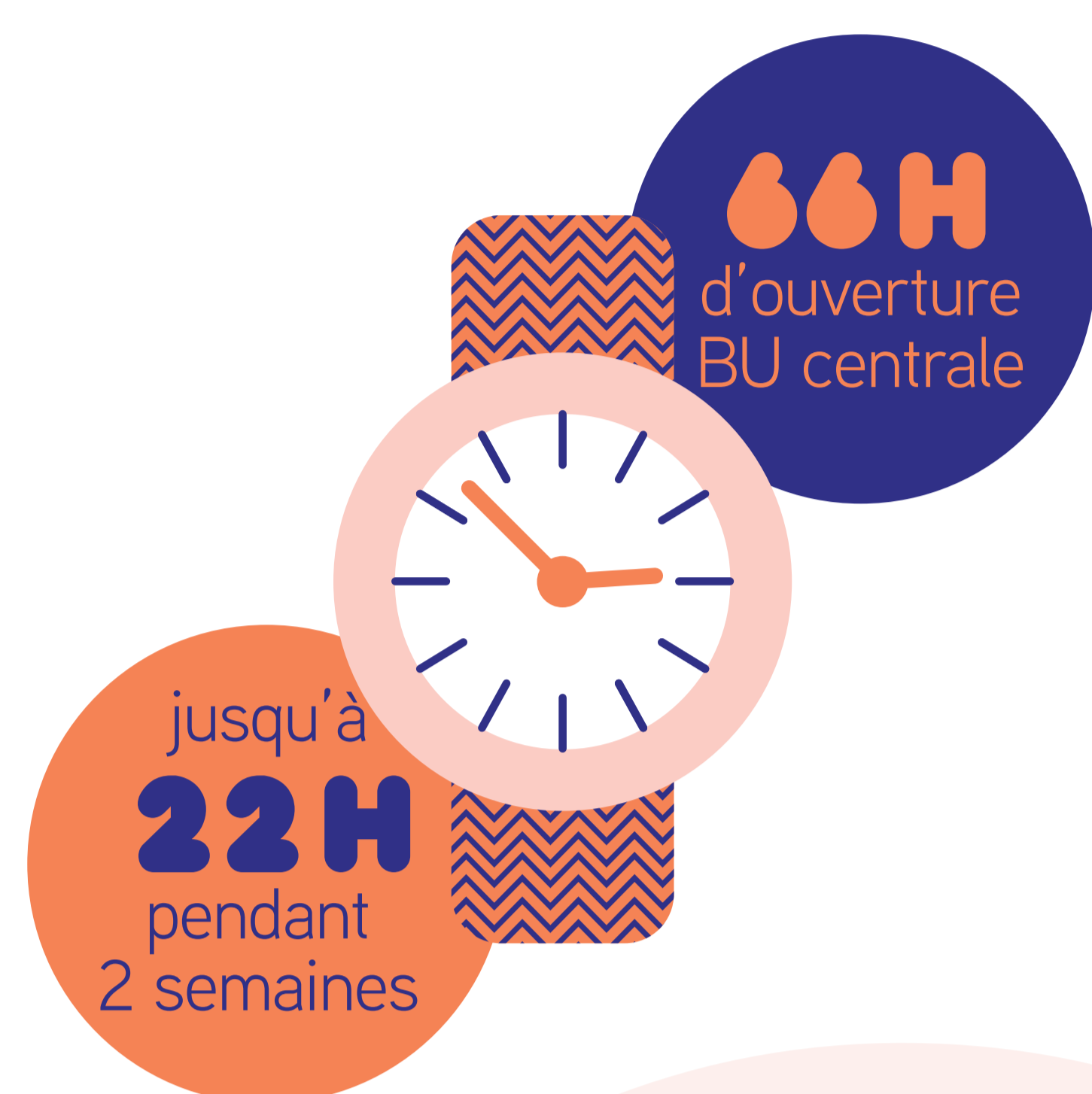
Enseignant/Chercheur Socio

Nous veillons à faire respecter le **calme** des bibliothèques par des rappels visuels sous forme de pictogrammes. Nous mènerons des **opérations régulières de sensibilisation dès la rentrée 2018.**

NOS SERVICES

VOS SOUHAITS D'AMÉLIORATION

NOS RÉALISATIONS



"J'aimerais que les horaires d'ouverture de la BU centrale se prolongent plus tard notamment les soirs de semaine."

M1 anglais

La BU centrale est largement ouverte ce qui est reconnu par le label NoctamBU+ délivré par le ministère. En complément de cette ouverture, des **salles de travail dites "Salles La Borderie" situées en centre ville Place Hoche vous accueillent** d'octobre à mai sur présentation de votre carte d'étudiant de 19h à 22h en semaine, le samedi de 17h30 à 22h et le dimanche de 13h à 19h.

Lors de la prochaine période d'examens, nous ferons un **test** d'ouverture de la BU centrale en soirée. Pendant 2 semaines, **du 23 avril au 4 mai inclus, la BU centrale ouvrira jusqu'à 22h.** Selon la fréquentation, cette extension pourra être renouvelée.



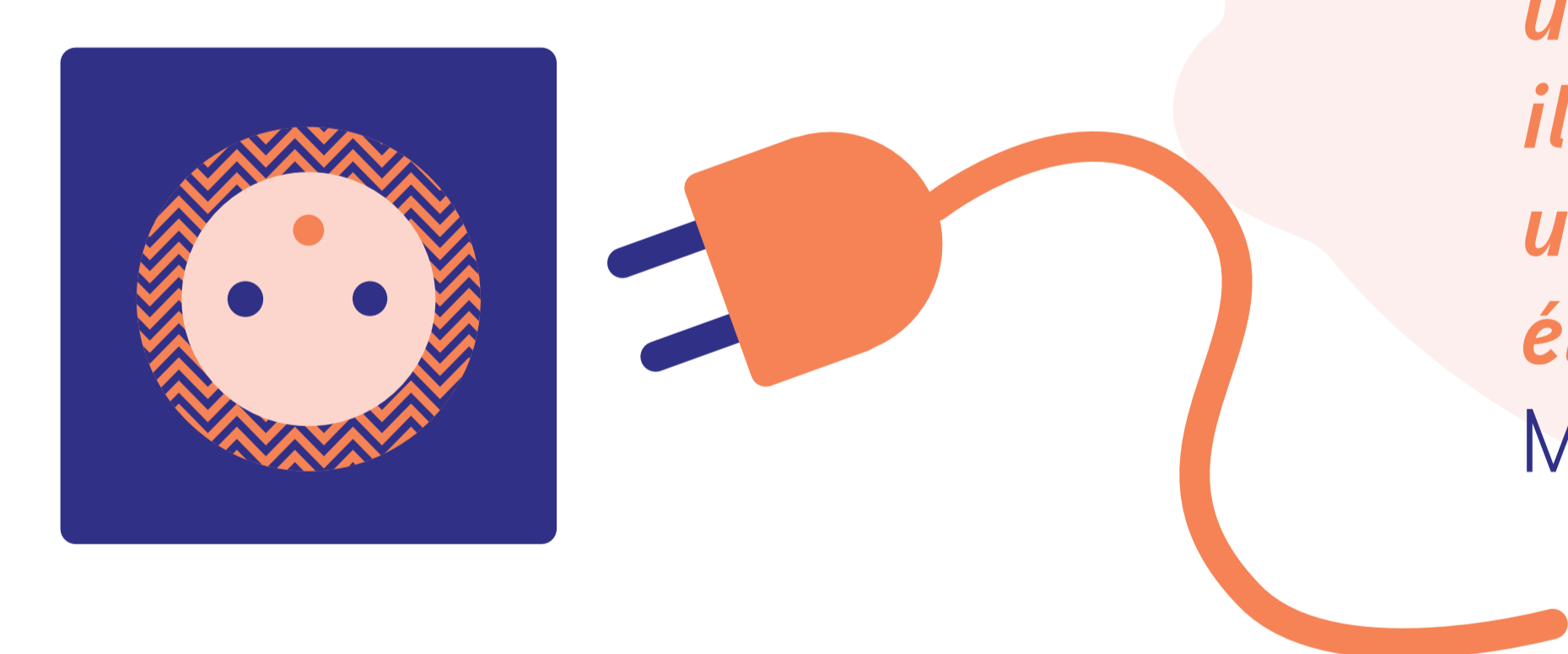
"Il serait souhaitable de mettre des ordinateurs plus rapides à disposition, autant pour la recherche des ressources que pour consulter Internet ou se connecter à sa session."

L2 Histoire

Dans l'ensemble des bibliothèques nous vous offrons des imprimantes/copieurs, un **parc informatique** de 180 PC (le plus utilisé de l'université) **renouvelé à hauteur de 15% chaque année.** Une assistance informatique est disponible à la BU centrale de 12h à 19h en semaine et le samedi de 13h à 17h30. Pour faciliter la connexion sans fil, **nous allons solliciter la Direction du système d'information (DSI)** afin de rendre encore plus nombreuses et/ou performantes les **bornes WIFI** à la BU centrale.

"Je souhaiterais que la connexion au WI-FI soit de bien meilleure qualité qu'elle ne l'est actuellement."

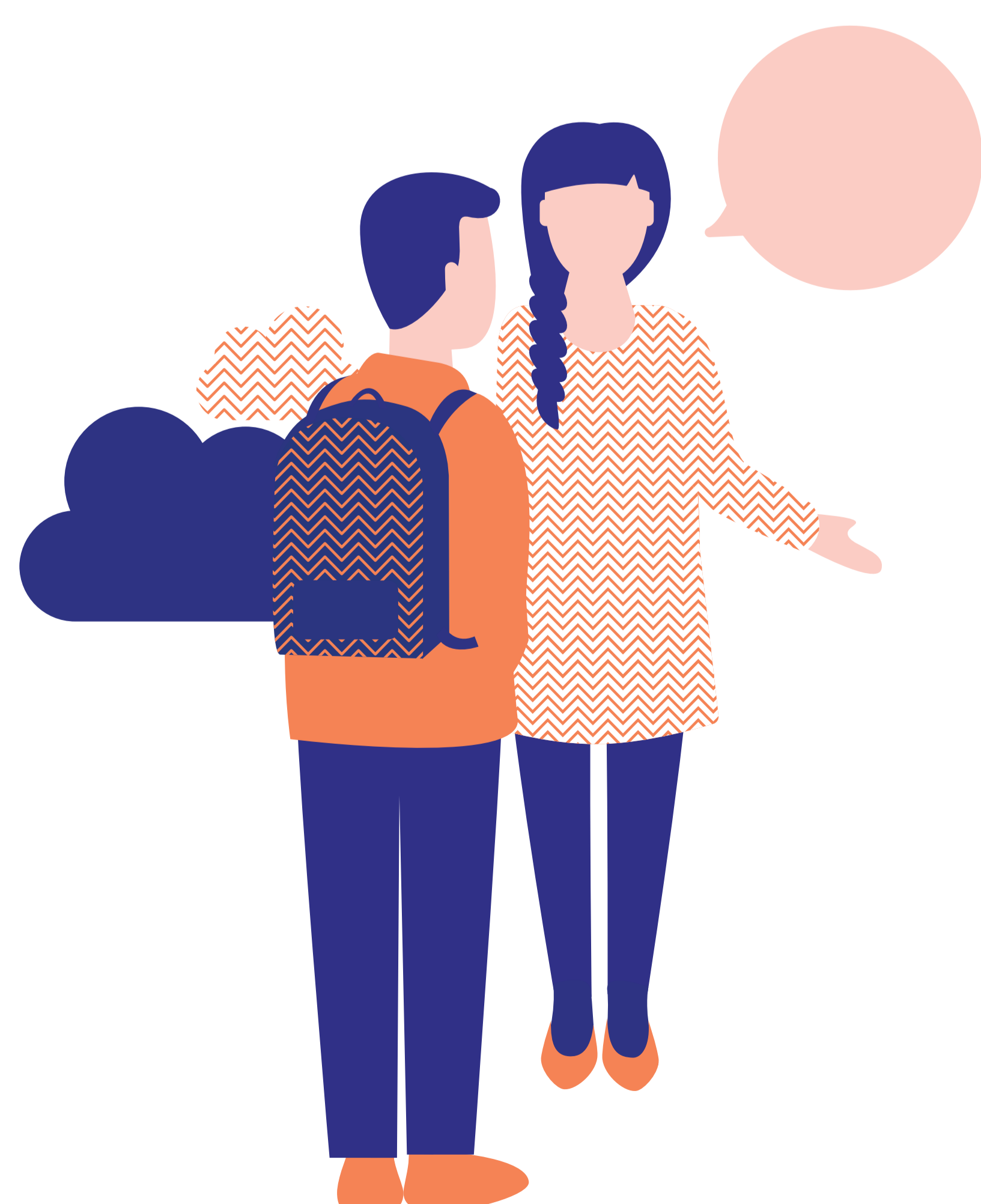
M2 Histoire



"Très bonne bibliothèque universitaire à laquelle il conviendrait d'ajouter un plus grand nombre de prises électriques pour les ordinateurs."

M2 Arts du spectacle

Nous avons installé de nouvelles prises électriques dans plusieurs espaces de la BU centrale (78) ainsi qu'en BU ALC (53). Il en est de même en BU STAPS avec la création d'une nouvelle salle.



"Il devrait y avoir un moment où on nous explique comment se servir de ce qui est mis à notre disposition, nous montrer comment trouver quelque chose que nous cherchons au sein de la BU, Nous nous sentons perdus et n'utilisons pas forcément les ressources disponibles."

L1 LEA

Des personnels sont à votre disposition à l'accueil de chaque bibliothèque pour vous renseigner et vous orienter. Nous développons par ailleurs sur notre site des **services en ligne pour vous assister** : une rubrique "Aide et formation" qui offre tutoriels et ateliers, un service de rendez-vous individualisé "être accompagné dans mes recherches", des services de mise à disposition de documents pour les publics empêchés ou étudiants à distance du SUP-CED.

DANS
MA

BIBLIOTHÈQUE

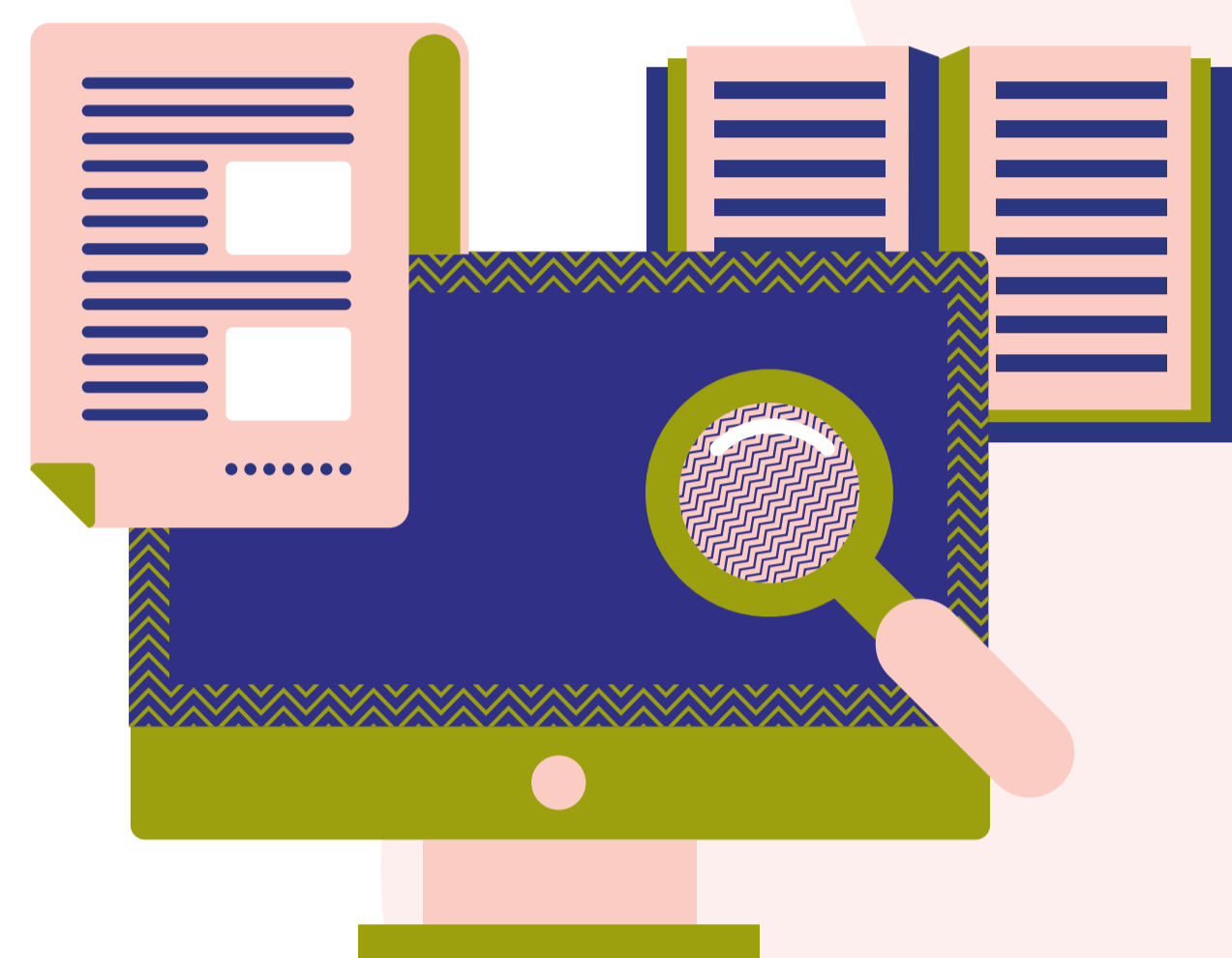
JE SOUHAITERAIS ...



NOS COLLECTIONS

VOS SOUHAITS D'AMÉLIORATION

NOS RÉALISATIONS



"Le catalogue de la BU n'est pas forcément facile à comprendre et à utiliser."
L1 LEA

Nous préparons pour la **rentrée 2018** la mise en place d'un **nouveau moteur de recherche**. Il vous proposera une interface plus ergonomique et des résultats plus pertinents afin de faciliter l'accès aux ressources dont vous avez besoin.



"Il est très difficile de trouver un document par soi-même dans la BU centrale : avec les différentes et nombreuses salles, les disciplines éparpillées..."
L2 Socio

Des **plans** de la BU centrale sont disponibles à l'accueil et le personnel est présent pour vous expliquer comment trouver un document ou vous accompagner si vos recherches sont infructueuses. Dans les salles, nous **améliorons la signalétique des collections** afin d'en faciliter l'accès. Nous programmons pour la **rentrée 2018** un chantier de **regroupement de certaines collections** disciplinaires pour une meilleure lisibilité (ex : le fonds info-com).

"Des améliorations à apporter à la signalétique."
L3 Socio



"La principale amélioration pour moi serait davantage d'accès aux publications (sage, cambridge, oxford)."
Doctorant Psycho

Nous sommes à l'écoute de vos besoins et **nous vous proposons** régulièrement de **consulter de nouvelles revues en ligne, en test, avant leur acquisition**. Ainsi les revues de Sciences humaines et Sociales de Taylor et Francis testées l'an passé seront accessibles dès le printemps 2018. N'hésitez pas à nous suggérer des titres ! **À la rentrée 2018** la recherche des revues imprimées ou électroniques devrait être plus simple grâce au nouveau moteur de recherche.



"Ce qui serait très utile serait d'avoir plus de documents en pdf ou encore plus d'ebooks."
L1 Anglais

Les abonnements aux ressources électroniques se basent sur les demandes exprimées et l'utilisation des documents. **Nous sommes malheureusement dépendants de l'offre des éditeurs** : les manuels récents notamment ne sont pas toujours disponibles. Cependant **nous avons acheté cette année 264 ouvrages** en ligne. Le moteur de recherche mis en place à la **rentrée 2018** les rendra plus faciles à trouver.

Merci d'avoir pris le temps de répondre à notre enquête.
Grâce à vos retours, nous améliorons nos services.
Si vous avez d'autres suggestions, n'hésitez pas : bu-question@univ-rennes2.fr