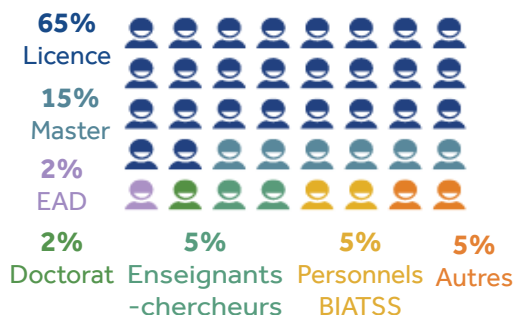


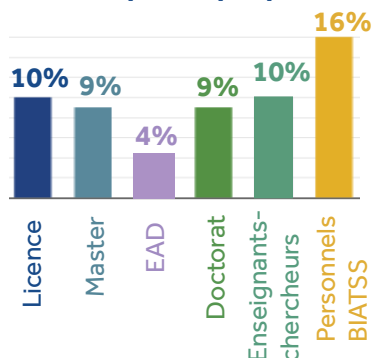
# Vos BU, vos attentes...

Durant 5 semaines d'enquête  
vous avez été **1419** à répondre et + de **950** à avoir laissé un commentaire  
soit **10%** de participation

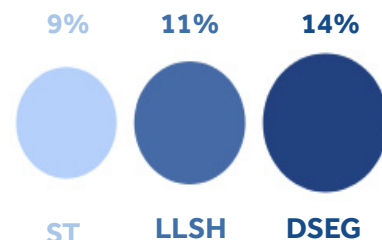
## Répartition des répondants



## Participation par profil



## Participation par domaine



## Vos BU et vous



**Vous êtes 52%**  
à avoir déjà été en  
contact avec un bibliothécaire



**Vous êtes 84%**  
à venir au moins  
1 fois/mois à la BU



**Vous êtes 58%**  
à utiliser  
les ressources et services en ligne

## Votre satisfaction



### La BU du Mans un cadre de travail

« Un très beau bâtiment qui invite à rester étudier sur le campus. »  
Etudiant présentiel niveau M

« Cela serait plus pratique si la BU était ouverte dès 8h00. Toutefois, le fait qu'elle ferme à 22h et qu'elle soit ouverte le samedi est très appréciable. »  
Etudiant présentiel niveau L

« J'aime bien le nouvel aménagement. Cela fait plus aéré, accueillant, ouvert. Le personnel très disponible. Par contre, un peu bruyant les étudiants !! »  
Usager extérieur



98% de taux de satisfaction globale  
dont 48% de tout à fait satisfaits



### La BU de Laval un lieu-ressource

« Tout est parfait sauf l'amplitude horaire trop restreinte à mon goût. »  
Enseignant - chercheur

« Un accueil toujours chaleureux. Dommage que la bibliothèque de Laval soit trop petite et qu'il n'y ait pas de BD. »  
Personnel BIATSS

« C'est une bibliothèque agréable, avec de nombreux espaces de travail, silencieuse et le personnel est adorable. »  
Etudiant IUT

# Notre accueil



98% de taux satisfaction globale  
dont 48% de tout à fait satisfaits

## Vous aimez

La disponibilité des bibliothécaires  
et les réponses fournies

« Accueil agréable, réponse  
aux demandes. » - BU Laval

« Le personnel est à l'écoute,  
oriente bien. » - BU Le Mans

La qualité de l'accueil  
BU Laval

84% de tout à fait  
satisfaits

## Vos besoins

Mieux nous identifier et savoir à qui vous adresser en cas de besoin

« Les bibliothécaires pourraient avoir **un signe plus distinctif pour que l'on puisse les repérer**, car si elles ne sont pas à leur poste il est difficile d'identifier une bibliothécaire dans un ensemble d'étudiants. » - BU Le Mans



Nous rendre **plus visibles et mieux identifiables** dans les espaces et faciliter la communication entre nous

## Nous solliciter plus facilement

Vous êtes **27%**  
à **ne pas aller facilement vers nous**  
quand vous en avez besoin

Moyenne pour les 2 sites  
sur les répondants à la question



Multiplier les temps d'échange avec vous afin de **faciliter le contact entre publics et bibliothécaires** et mieux vous faire savoir ce que nous pouvons faire pour vous

## Bénéficier du meilleur accueil

Vous êtes **46%**  
à être **tout à fait satisfaits de l'accueil**  
que nous vous réservons

Moyenne pour les 2 sites  
sur les répondants à la question



Poursuivre et amplifier notre mobilisation pour **un service toujours plus proche et efficace** en adéquation avec les engagements du programme « Services Publics + »

## Accéder facilement à votre BU grâce à des horaires ajustés à votre rythme universitaire

« La BU ferme à **18h le vendredi**, cela semble beaucoup **trop tôt**, idem le **samedi...** »  
« Il serait plus intéressant **qu'elle soit ouverte à 8h** pour venir travailler avant nos cours. » - BU Le Mans

« Ce serait bien que la BU soit **ouverte plus tard le soir et le samedi.** » - BU Laval



Apporter de **nouvelles améliorations à nos horaires** à partir de la rentrée 2021 (sous réserve des contraintes sanitaires)

# Nos espaces



76% d'avis positifs

## Vous aimez

La propreté, la signalétique, la luminosité, le confort du mobilier

« C'est le seul endroit où je me sens à l'aise pour travailler. » - *BU Le Mans*

« Cette BU est vraiment agréable. » - *BU Laval*

Les récents réaménagements BU Le Mans

94% d'avis positifs

## Vos besoins

Profiter d'espaces propices au travail en groupe, plus conviviaux, et de places en nombre suffisant

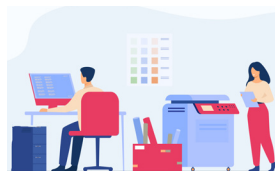
« Je pense qu'il faudrait agrandir la BUlle, ou faire en sorte d'augmenter le nombre de places disponibles car c'est **un espace très utile pour travailler en groupe** mais qui, malheureusement est souvent complet. »



Faire évoluer selon nos moyens et contraintes **nos espaces et nos mobiliers** pour mieux répondre à la diversité de vos usages d'étude et de loisir

## Accéder à des équipements répondant à vos besoins (PC, reprographie)

« Un **espace informatique plus large** serait judicieux : aux heures de pointe, il est compliqué pour les étudiants sans ordinateur personnel d'accéder à l'un de ceux de la BU, tant il y a de demande. »



Améliorer **nos équipements** pour vous proposer une réponse adaptée à vos besoins informatiques et de reprographie

## Bénéficier d'un cadre adapté à vos usages numériques (prises, Wifi)

« [La BU] **manque cruellement de prises** pour nos ordinateurs ! C'est pour ça que je ne viens pas y travailler plus souvent. »



Etudier les possibilités d'amélioration de **votre environnement de travail** avec les services d'appui concernés

## Disposer d'un meilleur confort acoustique et thermique

« Il y a **très régulièrement du bruit** et des groupes d'étudiants qui perturbent le calme nécessaire au travail. »



Suivre avec attention ces dimensions de **confort des espaces** et rechercher des solutions d'amélioration

# Nos collections



93% d'entre vous trouvent à la BU la documentation dont ils ont besoin

## Vous aimez

L'offre documentaire

« Quand je suggère un achat souvent ma demande est entendue, de plus je suis plutôt satisfait des ressources et j'arrive à trouver mon bonheur dans le catalogue des collections de la BU. »

Les conditions de prêt

95% de taux de satisfaction globale

## Vos besoins

Trouver rapidement la documentation utile grâce à des outils plus simples à interroger

« Un des problème dans la recherche documentaire est la **diversité des plateformes** pour y accéder. Ce n'est d'ailleurs pas facile à intégrer par les étudiants même de masters voire certains collègues. »



Mettre à votre disposition dès 2021 de **nouveaux outils de recherche plus ergonomiques**

Vous orienter aisément dans la bibliothèque et connaître ses services pour accéder aux documents

« Il est difficile de trouver des **ouvrages spécialisés** dans certains domaines. Les **documents en magasin** sont plus difficiles d'accès. »



Poursuivre nos efforts pour **rendre les documents plus accessibles** et promouvoir la fourniture de documents à la demande

Bénéficier d'une aide et de conseils pour identifier la documentation de son domaine

« Des moniteurs étudiants des différentes UFR (par exemple en Master) pour **guider les nouveaux étudiants**, leur indiquer **les documents incontournables**. »



Développer des **guides pratiques**, renforcer la coopération avec les enseignants et favoriser le partage de recommandations entre étudiants

# Nos services



92% de taux de satisfaction  
chez les utilisateurs des  
services évalués

## Vous aimez

La qualité de l'accompagnement  
proposé

A la BU ou à distance, pour  
une aide ponctuelle ou  
approfondie

Les horaires et le taux  
d'occupation avec Affluences

62% des répondants connaissent  
54% d'entre eux utilisent

## Vos besoins

Bénéficier d'un renseignement et d'un accompagnement individualisé sur place ou à distance

Vous êtes **65%**  
à **ne pas connaître nos services à la carte** (ateliers,  
visites, rendez-vous avec un bibliothécaire) ni **le  
renseignement en ligne Ubib**

Moyenne pour les 2 sites  
sur les répondants à la question



Mieux vous faire connaître les **services d'aide à votre  
disposition** et en faciliter l'utilisation

## Pouvoir emprunter le matériel utile pour vos études

« Le prêt de «supports» en métal afin de pouvoir  
poser ses feuilles pour les lire, ou son PC pour mieux  
le ventiler et l'utiliser **plus confortablement.** »



Mieux vous informer sur cette possibilité et enrichir  
**notre offre** en fonction de vos besoins

## Enrichir votre culture grâce à des expositions et animations attrayantes

« Je trouve cela bien que la BU [...] organise des  
événements, malheureusement c'est **dommage qu'il  
n'y ait pas plus de publicité** sur ça, plus d'informations  
qui nous permettraient d'y participer. »



Diversifier **nos propositions culturelles** et mieux les  
valoriser

## Des BU à l'écoute de toutes vos idées

Ateliers et groupes d'entraide  
Zones silence et espaces de sieste  
Distributeurs plus sains et écologiques  
Lectures, performances et concerts  
Prêt de matériels, jeux et réalité virtuelle  
Numérisation à la demande et bornes de prêt....



Recueillir **vos avis et propositions** pour continuer à  
développer nos services et améliorer votre confort