

### **Vous avez demandé une meilleure communication de nos services :**

- Chaque bibliothèque dispose d'une messagerie, à laquelle vous pouvez envoyer vos questions, vos demandes d'achat, etc. Vous pouvez trouver toutes ces adresses dans le guide du lecteur.
- Le catalogue Flora a été amélioré : une page d'accueil vous présente désormais un mode d'emploi qui vous aidera à l'utiliser plus facilement.
- Consultez les espaces d'affichage à chaque passage à la bibliothèque : nous transmettons souvent les informations par ce biais.
- Toute l'information concernant les BU est rassemblée sur la page Bibliothèque du site de l'université : [www.univ-rouen.fr](http://www.univ-rouen.fr) onglet bibliothèque.
- Le SCD dispose de sa page Facebook pour vous communiquer son actualité et échanger avec vous : rejoignez-nous sur [www.facebook.com/burouen](http://www.facebook.com/burouen) !

### **Les locaux et l'aménagement intérieur**

#### **Vous avez des difficultés à comprendre le classement des collections :**

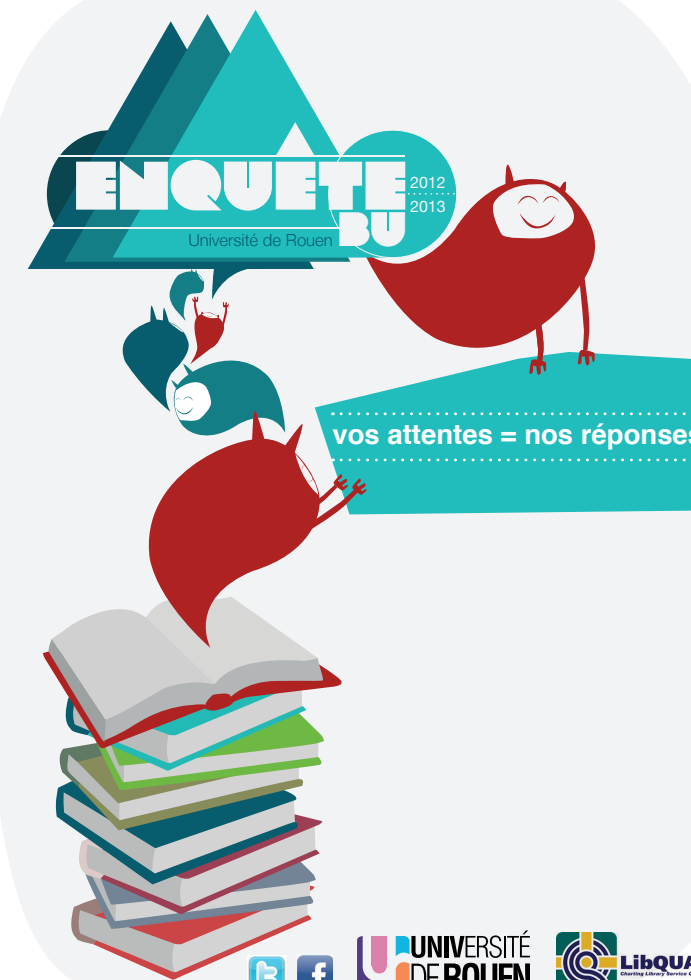
- le plan de classement des collections est affiché à l'entrée de toutes les bibliothèques ;
- une étude de signalétique exige un budget : nous le demanderons pour y travailler dans le cadre du plan pluriannuel ;
- posez vos questions à l'accueil : nous sommes là pour vous informer et vous former à l'utilisation de la bibliothèque !

#### **Vous avez signalé le bruit gênant votre concentration dans les salles de lecture :**

La bibliothèque vous accueille pour étudier et travailler. Le bruit est l'affaire de tous. Vous avez besoin de parler ? Faites une pause ! Des rayonnages hauts seront achetés pour équiper la BU Lettres-SHS-Staps, qui mène une expérience de réaménagement contre le bruit. Nous organiserons une campagne de sensibilisation au bruit dès la rentrée 2013 et à des intervalles réguliers.

#### **Vous avez réclamé des salles de travail pour les groupes et vous avez signalé le manque de place dans certaines bibliothèques :**

Savez-vous que lorsque vous êtes inscrit dans une bibliothèque de l'université, vous pouvez les utiliser toutes pour travailler ? Si certaines sont à saturation, d'autres disposent de plus de places de travail. La BU Médecine-Pharmacie vous accueille jusqu'à 22h, ainsi que le samedi de 9h à 17h d'octobre à mai. La BU de Droit vous accueille aussi le samedi de 9h à 17h d'octobre à juin. Certains locaux sont anciens et ne se prêtent pas facilement à des aménagements sans travaux lourds. Notre réflexion sera orientée vers l'aménagement intérieur des salles, pour rendre plus convivial l'espace.



**L'enquête menée par le SCD en 2012 a permis d'évaluer trois dimensions :**

- l'accès aux ressources documentaires ;
- l'accueil et les services ;
- les locaux et l'aménagement intérieur.



**L'accès aux ressources documentaires**

**Vous cherchez un livre ou une revue, mais vous ne les trouvez pas sur les étagères :**

Avez-vous vérifié sur le catalogue en ligne si ce document existe dans l'une des bibliothèques universitaires de Rouen ?

Demandez-le par le PEB (prêt entre bibliothèques) : c'est gratuit si vous êtes étudiant inscrit à l'université !

Proposez-le en acquisition à la BU soit par le cahier des suggestions d'achat, soit par la messagerie de votre bibliothèque (demandez le guide du lecteur à l'accueil : toutes les coordonnées y figurent).

**Vous avez demandé plus de ressources électroniques :**

Avez-vous vérifié si ce que vous cherchez n'existe pas déjà ? Une adresse : [www.univ-rouen.fr](http://www.univ-rouen.fr) onglet bibliothèque / ressources électroniques. La BU propose 22 000 revues électroniques et 20 bases de données toutes disciplines comprises.

Transmettez votre demande au correspondant « ressources électroniques » de votre UFR : cette personne siège à la commission d'acquisition. Votre demande sera ainsi prise en compte.

Envoyez un message à [docelec@univ-rouen.fr](mailto:docelec@univ-rouen.fr)

**Vous avez parfois des difficultés à trouver une information :**

**Sur le fonctionnement de la BU :** les bibliothèques organisent des visites en début d'année universitaire : renseignez-vous ! Si vous êtes enseignant, demandez-le pour vos étudiants.

**Sur nos ressources documentaires :** la BU organise des formations. Demandez le programme à l'accueil !

**Sur la recherche documentaire :** la BU a rédigé et mis à votre disposition à l'entrée des bibliothèques des fiches « mode d'emploi » de ses ressources : servez-vous !

**Sur nos services :** demandez le guide du lecteur à l'accueil. Cette brochure vous apporte toutes les informations nécessaires sur les collections, les bibliothèques, les services, les horaires, les coordonnées, etc. Toute l'information concernant les BU est rassemblée sur la page Bibliothèque du site de l'Université : [www.univ-rouen.fr](http://www.univ-rouen.fr) onglet bibliothèque.



**L'accueil et les services**

**Vous avez apprécié notre accueil et vous l'avez dit :** soyez-en remerciés !

**Vous avez demandé des sacs :**

Nous avons travaillé à une nouvelle proposition, les précédents en papier n'étaient pas assez solides pour résister au poids des livres. Les sacs nouvelle tendance sont déjà disponibles : demandez-les à l'accueil.

**Vous avez demandé un système informatique adapté à vos besoins et des PC qui fonctionnent mieux :**

- les PC en panne ont été changés ;
- le système Ubuntu a été changé et remplacé par Windows : vous disposez désormais des logiciels de bureautique habituels sur votre session ;
- le changement de système a résolu les problèmes de lenteur des PC.

