

LIBQUAL +

POUR CONNAÎTRE TOUTES NOS
REPONSES À VOS REPONSES,
CONSULTEZ LE PLAN D'ACTION
LIBQUAL+ :

Dépliant disponible aux accueils
dans les bibliothèques

Ou sur notre site internet :
<http://bu.univ-lehavre.fr>

POUR AMELIORER L'OFFRE DE RESSOURCES ET L'ACCES A L'INFORMATION

Vos attentes :

- « Le système de référencement n'est pas dans un ordre croissant ou décroissant et seul le personnel de la BU se retrouve. »
- « Manque de transparence sur informations utiles par filière vue la multitude de documents. Signalétique trop peu visible. »
- « Des résumés des livres dans le catalogue serait une très très bonne chose. »
- « Davantage de ressources électroniques spécialisées. »

- « Trop peu d'ordinateurs permettant l'accès aux logiciels de bureautique ET d'internet »
- « Le service en ligne est difficilement accessible depuis chez soi »
- « Nous ne sommes pas assez informés des outils et ressources disponibles. »
- « Les ressources électroniques ne sont pas toujours facilement accessibles »
- « Certains fonds auraient besoin d'être complétés ; caractère parfois lacunaire des acquisitions »
- « Pourquoi ne pas proposer un espace lecture de bd ou de romans ? »

- « Louer plus d'ordinateurs portables aux étudiants »

Nos actions :

C'est fait

- Améliorer la signalétique
- Enrichir le catalogue avec les couvertures et les sommaires des ouvrages
- S'abonner à de nouvelles ressources électroniques (Cairn, Academic Search Premier...)
- Accéder à des logiciels de bureautique sur tous les ordinateurs

C'est prévu :

- Doubler le nombre d'ordinateurs avec internet et bureautique
- Mettre en place d'une nouvelle solution d'accès distant
- Proposer un nouveau portail documentaire centré sur plus de services personnalisés
- Valoriser notre offre électronique (nouveaux supports d'utilisation des ressources, meilleure communication, marques-pages thématiques etc)
- Mettre l'accent sur les acquisitions de niveau recherche

On y réfléchit :

- Proposer des romans et des BD dans les collections de la BU centrale
- Rendre plus visible l'offre de BD et de romans de la bibliothèque de l'IUT
- Augmenter le nombre de PC portables prêtés
- Mettre en place un prêt de PC portables à la journée

LIBQUAL +

NOS RÉPONSES À VOS RÉPONSES

LIBQUAL +

NOS RÉPONSES À VOS RÉPONSES



POUR AMELIORER L'ACCUEIL ET LES SERVICES

Vos attentes :

- « La transition à la bibliothèque de nuit n'est pas des plus efficaces. Il est nécessaire d'attendre 15 minutes dehors et c'est dommage. »
- « J'aimerais que des modules de formation soient proposés. »
- « Une ouverture le samedi matin avec accès aux docs serait mieux. »

- « Je trouve dommage que la durée d'emprunt soit limitée à deux semaines. »
- « Ce serait bien que certains bibliothécaires aient reçu une formation informatique. »
- « Serait-il possible de diversifier les canaux d'informations car la boîte mail universitaire est trop peu utilisée. »
- « Pas d'accès aux horaires de soirée (pas de possibilité de carte magnétique) alors que je paie une cotisation en tant qu'étudiante extérieure. »

- « Il n'est pas normal qu'une BU soit fermée en juillet comme l'an passé. »
- « Il serait appréciable que des mails automatiques nous informent le jour de rendu de l'ouvrage. Les délais sont beaucoup trop courts pour les étudiants des parcours recherche. »
- « La BU ferme trop tôt. Lorsqu'on est en retard pour rendre les livres, on est sévèrement puni et on ne peut plus emprunter pendant un temps, parfois trop long. »
- « Nous aurions voulu avoir un accès au net dans la bibliothèque. »
- « Des attentes : une assistance plus soutenue et plus soucieuse du service »

Nos actions :

C'est fait

- Ajouter un lecteur de carte interne pour démarrer le service d'ouverture en soirée dès 19 heures
- Proposer des ateliers de formation à la carte sur les ressources de la BU
- Ouvrir la BU centrale sur l'ensemble de ses espaces le samedi de 10h à 18h

C'est prévu :

- Changer les conditions de prêt
- Proposer une formation informatique au personnel
- Mieux vous écouter et communiquer avec vous sur nos services (formulaire de suggestions en ligne, page facebook de la BU etc)
- Permettre aux lecteurs autorisés d'accéder à l'ouverture étendue

On y réfléchit :

- Ouvrir les 2 salles du rez-de-chaussée en juillet
- Utiliser les relances par mail en cas de retard
- Remettre en place une boîte à livres pour vous permettre de déposer vos documents quand vous le voulez
- Créer des comptes informatiques pour les lecteurs occasionnels
- S'engager dans une démarche globale sur la qualité de l'accueil

POUR AMELIORER LES CONDITIONS MATERIELLES DE TRAVAIL

Vos attentes :

- « Ca sera encore mieux s'il y a un endroit pour prendre un café ou quelque chose à manger »
- « Pas assez de plantes vertes »

- « Il serait bon de pouvoir réserver l'accès aux salles de travail en groupe car elles sont parfois occupées par seulement 2 personnes. »
- « Les salles de réunions vitrées sont parfois occupées par 1 personne »
- « La bibliothèque est malheureusement de plus en plus bruyante, il devient difficile de travailler en silence. »
- « Un peu plus de silence serait vraiment souhaitable!!! »

- « Un gros point à améliorer : les photocopieuses : lentes, pas de réduction, pas de Recto verso... »
- « Pas assez de salles pour travailler en groupe. »
- « Nécessité de créer des salles de travail individuel. »
- « Il manquerait de plus petites salles pour rencontrer des thésards. »

Nos actions :

C'est fait

- Ajouter des plantes vertes dans le hall et sur les étages de la BUC
- Installer un distributeur de boissons et de confiseries avec des tables hautes

C'est prévu :

- Mettre en place un système de réservation pour une salle de travail en groupe par étage
- Equiper une salle de travail par étage avec un tableau et un vidéo projecteur empruntable
- Lancer en mai une campagne de communication contre le bruit

On y réfléchit :

- Réaliser une signalétique spécifique contre le bruit peinte au sol
- Mettre à votre disposition une imprimante couleur, une relieuse, un scanner
- Aménager plusieurs boxes de travail pour 2 personnes sur chaque étage de la BUC
- Réaménager la carthèque pour la rendre polyvalente
- Aménager des salles de travail en groupe à la BIUT