Enquêtes auprès des publics

Parallèlement à une politique d'évaluation quantitative des services et dans le cadre d'une démarche qualité, les BU de Rennes 2 observent et sollicitent régulièrement leurs publics par le biais d'enquêtes et d'entretiens.

Vous retrouverez ici les résultats des principales enquêtes, à compléter avec les données statistiques mises en ligne.

Enquêtes sur les espaces en BU Centrale

En 2025, en prévision du déménagement de l'accueil physique de la BU centrale en 2028-2029 et de son retour à l'endroit initial, une enquête a été menée en octobre 2025 sous deux formes complémentaires : des entretiens flash dès le sas d'entrée de la BU et un questionnaire en ligne auprès du public de cette BU. L'aménagement des bureaux de cet accueil a été interrogé.

- Consultez ici la synthèse des points forts, des aspects à améliorer ainsi que des remarques ou suggestions recueillies.

Fin 2024, la BU s'est dotée d'un nouvel espace Recherche, dédié à la communauté enseignante et doctorante. Un an après son ouverture, plusieurs enquêtes combinant questionnaires en ligne et observation sur place ont permis d'évaluer la connaissance de ce lieu, son appréciation et ses usages.

- Consultez la synthèse du retour des usagères et usagers.

En 2024, la signalétique directionnelle des WC a été testée par 17 usagers et usagères dans un contexte de travaux à la BU centrale.

- Consultez ici vos commentaires et suggestions recueillis lors de parcours usagers (User map) qui nous ont permis d'améliorer cette signalétique.

En 2023, pour préparer le réaménagement des espaces de l'aile BL1 de la BU centrale après des travaux de rénovation thermique, une enquête a été menée sur les usages d'une des plus grandes salles de cette bibliothèque au rez-de-chaussée (350 places).
Les pratiques des publics ont été observées et vous avez pu exprimer vos besoins et donner vos avis sur 3 environnements de travail proposés dans cette salle : l'espace avec livres, l'espace informatique et la mezzanine.

- Consultez ici, la restitution proposée au public et les résultats de chacune des trois méthodes d'enquêtes utilisées (l'observation, le questionnaire en ligne et l'entretien).

De même en 2023 et toujours en prévision de travaux dans l'aile BL2 de la BU centrale, 75 d'entre vous ont répondu à une enquête flash sur votre occupation des tables situées dans le hall menant aux salles des langues étrangères du 1er étage.

- Consultez ici les raisons de l'installation des usagers et usagères dans cet espace, leurs souhaits d'aménagement et nos pistes d'améliorations.

En 2022, pour la première fois, une observation des publics installés dans certains espaces de la BU centrale a été organisée, librement inspirée de la méthodologie "Travailler comme un usager". A partir d'une grille de 60 items, 180 entre vous ont été observés (activités, effets personnels, posture) ainsi que l'environnement spatial de la BU (luminosité, propreté, température). L'objectif était d'identifier incognito vos modes d'appropriation des espaces et des collections.

- Consultez ici les résultats détaillés.

En 2016, 1963 d'entre vous se sont exprimés sur les espaces de la bibliothèque centrale. Vos retours sur l'ambiance sonore et lumineuse, le confort thermique, la signalétique...ont étayé notre réflexion sur des réaménagements possibles.

- La modernisation des locaux s'est opérée dès la fin de l'année 2016. Consultez l'enquête.

Toujours en 2016, dans le cadre de la requalification de certains espaces publics de la BU centrale, une enquête type "*guerilla testing*" a été menée afin de mieux cerner l'utilisation des espaces dits "passants" de l'étage de la BU centrale.

Elle a permis de cibler les attentes des publics et a abouti aux aménagements actuels (BUlle, Agora).

- L'enquête sur l'utilisation des espaces dits passants

Enquête sur les usages de la documentation électronique

En 2024, 123 enseignantes, enseignants, étudiantes et étudiants ont été interrogés sur l'Encyclopaedia Universalis proposée par la BU.

Consultez ici vos avis et usages de cette base.

En 2022, les enseignantes et enseignants, chercheur et chercheuses, doctorant et doctorantes ont été sollicitées sur leurs usages de la documentation électronique, payante ou en *open access* proposée par les BU. Vous avez été 83 à y répondre et préciser nos attentes. Si l'offre actuelle satisfait une majorité des personnes ayant répondu, des points d'amélioration ont été identifiés qui seront étudiés en 2023.

Consultez ici les résultats de cette enquête

Etude ergonomique du site web des BU

- En 2025, un an après la refonte du site web, l'accès à 5 services proposés sur le site a été évalué (réservation des documents et des cabines acoustiques, accès au PEB, à l'Encyclopédie Universalis et à l'Inathèque). Vous avez été 12 étudiantes ou étudiants de Rennes 2 et 6 lecteur ou lectrices extérieures à participer à des tests utilisateurs encadrés par 3 étudiants ou étudiantes en Master 2 d'Ergonomie de Rennes 2 dans le cadre de leur stage.

Consultez ici les résultats et les recommandations de nos stagiaires que nous allons progressivement prendre en compte.

- En 2022, en prévision de la refonte du site web, une étude ergonomique a été réalisée par 2 étudiants dans le cadre de leur stage en Master 2 d'Ergonomie à Rennes 2. Vous avez été 8 étudiantes et étudiants "novices" à participer à des tests utilisateurs pour mesurer l'utilisabilité des formulaires en ligne, et 10 autres étudiantes et étudiants à tester l'utilisation et la navigation du site et à répondre à un questionnaire d'utilisabilité.

Consultez ici les synthèses de nos stagiaires et leurs propositions d'améliorations sur les formulaires et sur le site.

Enquêtes sur l'UE Compétences informationnelles

L'unité d'enseignement (UE) Compétences informationnelles est une formation obligatoire, auparavant hybride et depuis septembre 2024 entièrement en ligne. Elle s'adresse aux étudiantes et étudiants de Licence 1 à l'exception des étudiantes et étudiants des départements d'Arts plastiques, d'Histoire de l'art et archéologie et d'Information-communication qui suivent ce cours en Licence 2.

De 2019 à 2023, en accord avec la Direction des études et de la Vie Universitaire (DEVU), le service formation des usagers et usagères proposait cet enseignement au format hybride (2 séances en présentiel, 4 séances en autoformation). Le cours était disponible sur la plateforme de cours en ligne "Cursus". Les séances en présentiel étaient animées par des tuteurs et tutrices étudiantes et étudiants dans des salles de cours de l'université.

Depuis septembre 2024, en accord avec la DEVU, le cours est disponible en autoformation sur la plateforme de cours en ligne "Cursus".

Vous pouvez consulter les différents bilans de cet enseignement pour les années 2024-2025, 2023-2024, 2022-2023, 2020-2021 et 2019-2020.

Enquêtes sur les ateliers Format court

Mis en place depuis 2019 à la BU centrale par le service formation des usagers, les ateliers Format court proposent aux étudiantes et étudiants de s'initier à un outil, une ressource, une méthode de travail, de réaliser des exercices pratiques (méthode active), de s'approprier des clés pour gagner en efficacité.

Un questionnaire d'évaluation en ligne permet aux formateurs et formatrices d'évaluer la pertinence des thèmes abordés et de faire évoluer le programme annuel pour l'année suivante.

Consultez les derniers bilans de 2024-2025, 2023-2024 et 2022-2023.

Enquêtes sur les ouvertures en nocturne de la BU centrale

Dans le cadre du plan Bibliothèques ouvertes + et suite à la volonté du Vice-Président chargé de la documentation et des ressources technologiques, des expérimentations d'extension horaire de 20 à 22 h et 3 dimanches ont été mises en place à la bibliothèque universitaire centrale depuis l'année universitaire 2018-2019 sur des périodes de révisions et d'examens.

Des enquêtes ont permis de mieux cerner les publics touchés par ces tests et comprendre leurs usages et pratiques.

Consultez le bilan sketchnoté pour l'année 2021-22 et les synthèses de décembre 2021, mars 2022, ainsi que celle de janvier 2019, mai 2019 et décembre 2019.

Enquêtes sur les collections "papier"

- En 2025, une nouvelle signalétique de collections a été mise en place en salles des langues de la BU centrale, en test, en vue d'une refonte générale dans l'ensemble des BU. L'observation de parcours usager et des interviews d'usager.ères ont permis de pointer difficultés et facilités apportées par cette nouvelle signalétique. Consultez ici le détail de ces tests usagers.
- En 2025 également, une enquête a été menée en BU Sciences humaines puis simultanément en BU ALC, Musique, Staps et Espace des langues afin de comprendre comment les usager.ères repèrent-iels un document avant de l'emprunter. Consultez ici les résultats de l'enquête en Sciences humaines et celle des 4 autres BU de proximité.
- En 2019, une enquête a étudié la **consultation sur place** des collections « papier » en BU centrale durant 3 semaines « test ». Quels publics consultent sur place, que consultent-ils et pourquoi ?

  Accédez ici aux analyses quantitatives et qualitatives obtenues grâce à des entretiens passés sur la base d'un questionnaire semi-direct de décembre et mai.

Enquêtes monitorat

L'amélioration de l'accueil de nos publics passe aussi par une meilleure intégration des étudiantes et étudiants qui assurent les fonctions de monitrices et moniteurs dans les différentes bibliothèques des campus Villejean et La Harpe.

Ainsi, les enquêtes menées en 2026, 2025, 2021 et 2018 ont permis de recueillir leurs avis, d'identifier leurs besoins et dégager les axes de leur formation à améliorer.

Enquêtes sur les données de la recherche en SHS

Pratiques, représentations et attentes des chercheurs et chercheuses.

Fruit du partenariat entre l'URFIST de Bretagne et des Pays de la Loire, la Maison des Sciences de l'Homme en Bretagne (MSHB) et le SCD de l'Université Rennes 2, cette enquête à la fois statistique (questionnaire) et qualitative (entretiens) a été menée au printemps 2017 auprès des enseignantes et enseignants, chercheurs et chercheuses de Rennes 2.

Consultez les résultats déposés sur HAL, ainsi que les graphiques sur l'application Tableau Public.

Enquêtes de satisfaction auprès des publics

- **Enquête sur les usages des BU de proximité**

En 2025, une enquête ciblée sur les BU de proximité a permis de mieux connaitre les fréquentantes et fréquentants de chacune de ces BU, leurs pratiques (fréquence et durée de visite, raisons de leur venue…), les points appréciés et ceux à améliorer.

Consultez ici les synthèses pour la BU ALC, la BU Espace des langues, la BU Musique, la BU Sciences humaines, la BU Sciences sociales et la BU STAPS.

- **Libqual +**

Après une 1ere grande enquête réalisée en 2009, une seconde s'est déroulée en novembre 2017 conjointement avec les bibliothèques de l'Université de Rennes 1 et de l'INSA de Rennes.

Nous remercions les 2519 membres de la communauté Rennes 2 qui se sont exprimés sur la qualité de nos services. Grâce à votre participation et à vos nombreux commentaires (889), nous percevons mieux vos attentes comme vos satisfactions.

Consultez les réponses et engagements que nous y apportons ainsi que l'analyse des résultats.

Contact
bu-evaluation@univ-rennes2.fr
À voir aussi

- Accéder à nos données statistiques