

# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

**Bien reçu**  
à la **BU ?**



L'accueil des publics est une priorité pour les bibliothèques de l'Université de Strasbourg.

Nous vous avons proposé, du 13 mars au 14 avril, de répondre à une enquête de satisfaction visant à évaluer la qualité de l'accueil de la bibliothèque du Pôle API.

**Vous avez été 82 à répondre** à notre questionnaire et nous vous en remercions.

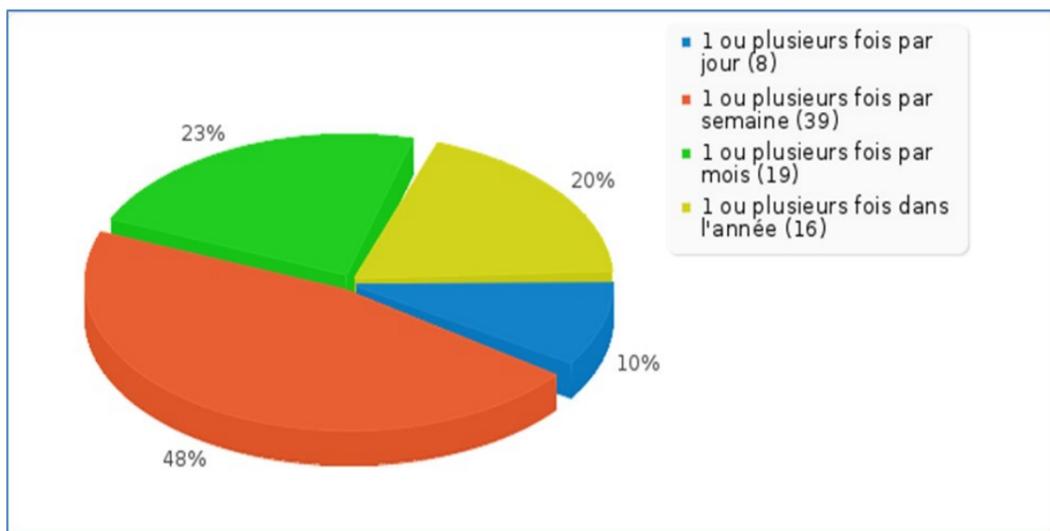
# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

Bien reçu

à la BU ?

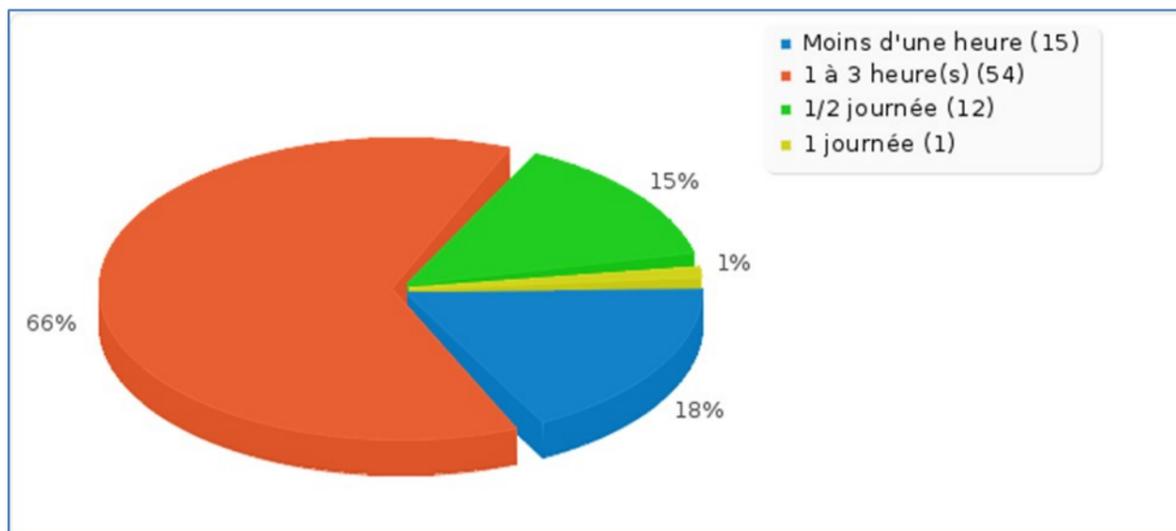


## Vous venez dans cette bibliothèque au moins...



1 ou plusieurs fois par semaine (48 %)

## Quelle est la durée moyenne de votre visite ?



1 à 3 heure (s) (66 %)

# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

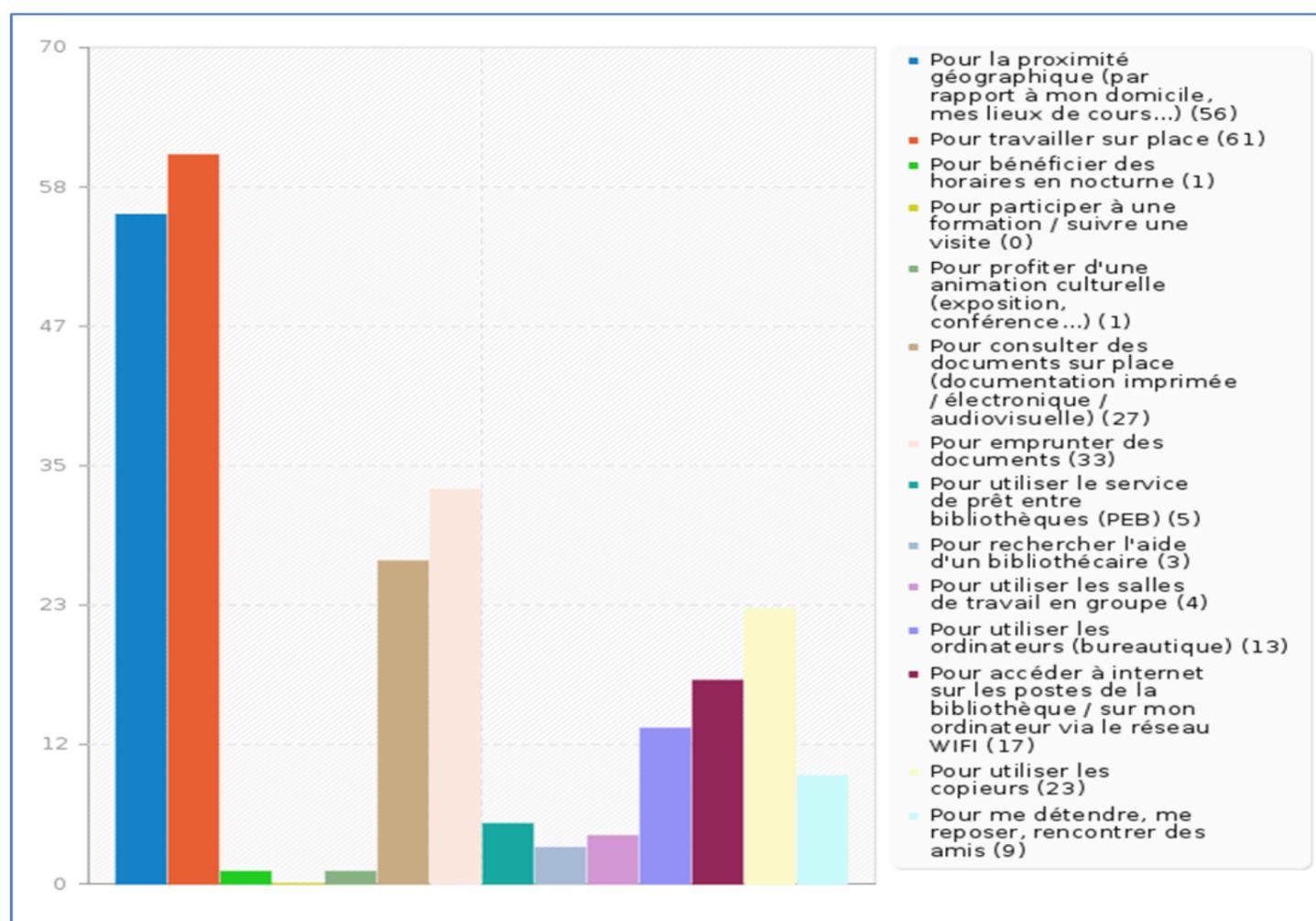
Bien reçu

à la

BU ?



## Que venez-vous faire dans cette bibliothèque ?



### On vient principalement à la bibliothèque du Pôle API pour :

1. Travailler sur place (61)
2. Proximité géographique (56)
3. Emprunter des documents (33)
4. Consulter des documents sur place (27)
5. Utiliser les copieurs (23)

# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

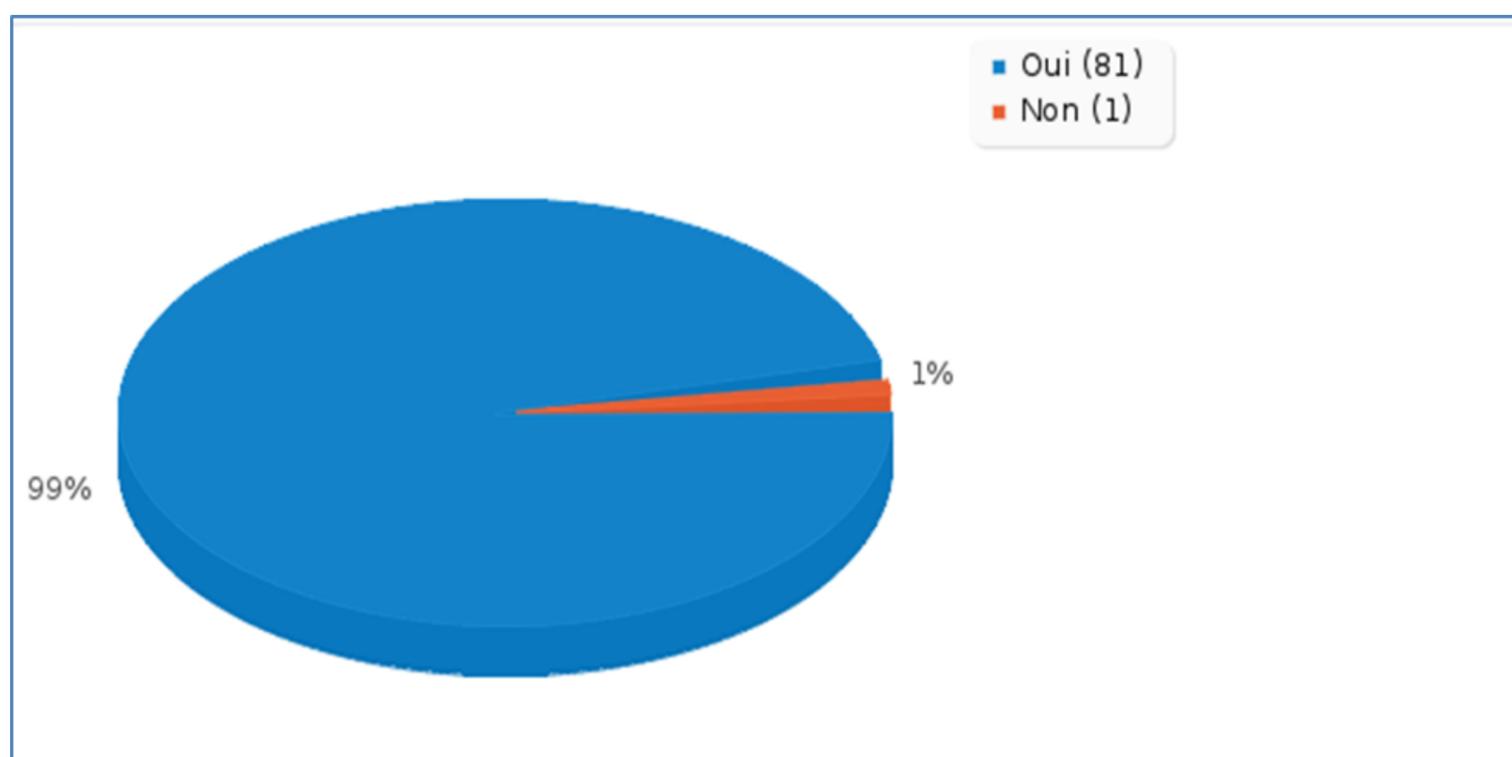
**Bien reçu**

à la

**BU ?**



**Trouvez-vous facilement les informations et les services dont vous avez besoin ?**



OUI à 99 %

**Si non, pourquoi ?**

Des difficultés liées aux impressions par le copieur

# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

Bien reçu

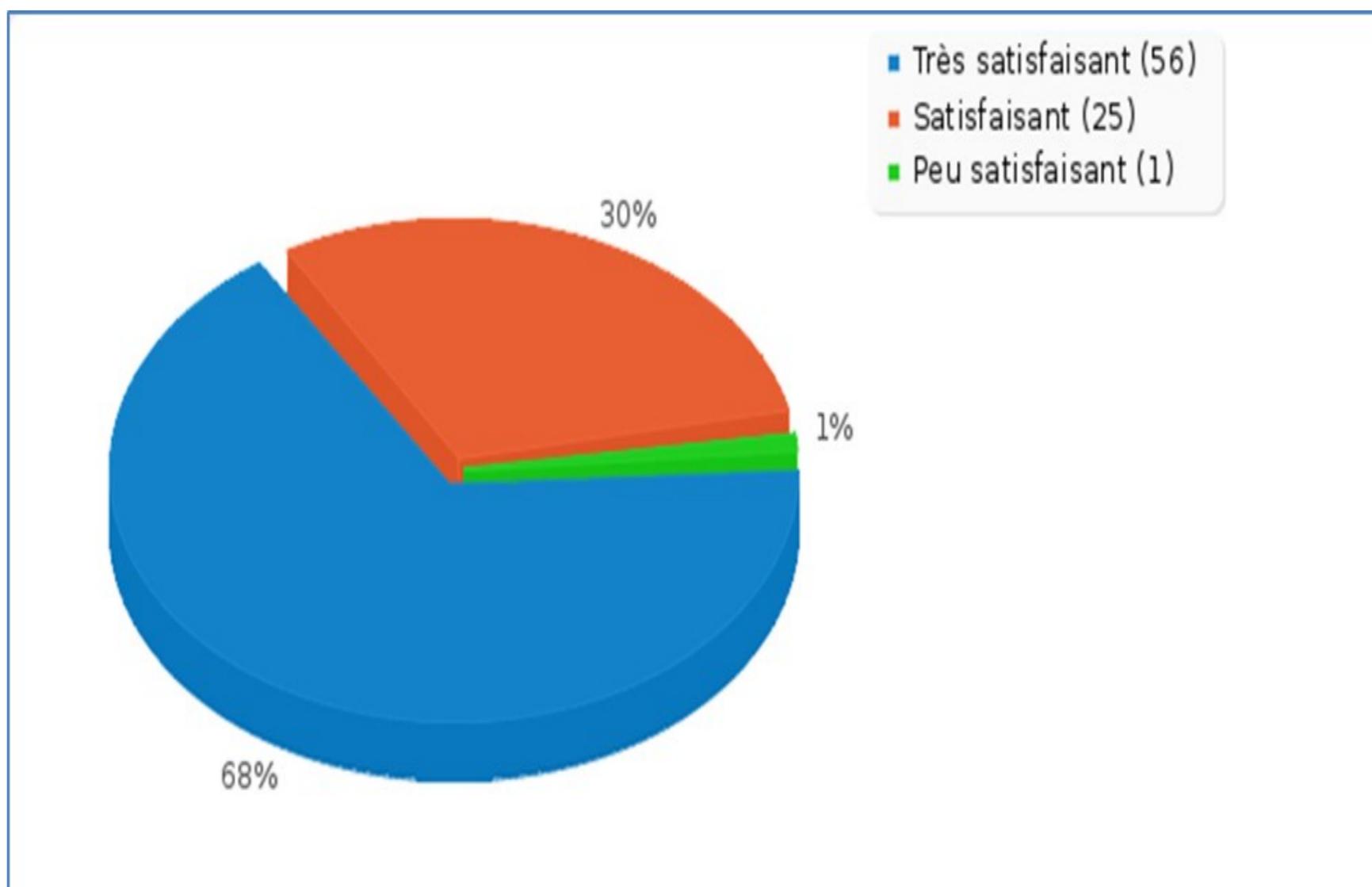
à la

BU ?



Que pensez-vous de la qualité de l'accueil ?

Sur place



# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

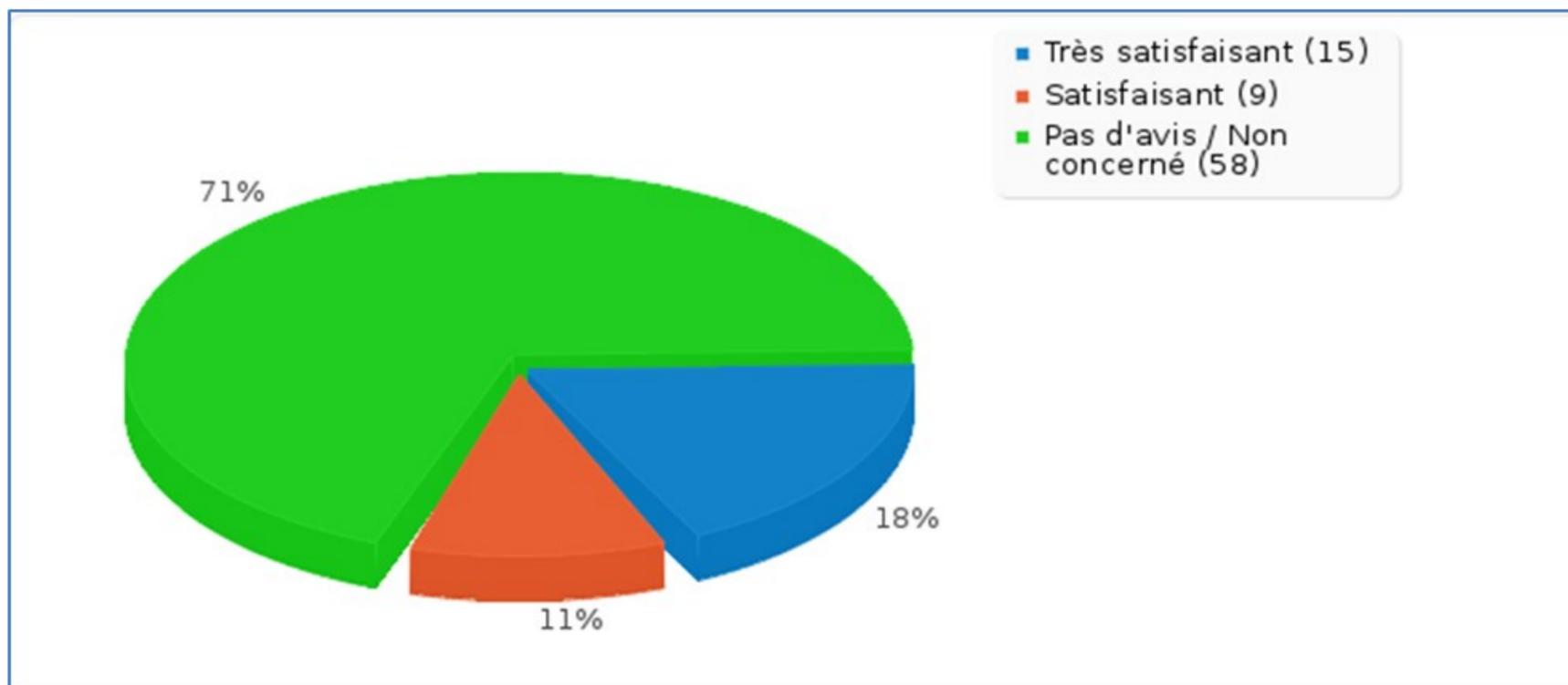
Bien reçu

à la BU ?



## Que pensez-vous de la qualité de l'accueil ?

### A distance



71 % ne sont pas concernés par la question de l'accueil à distance

# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

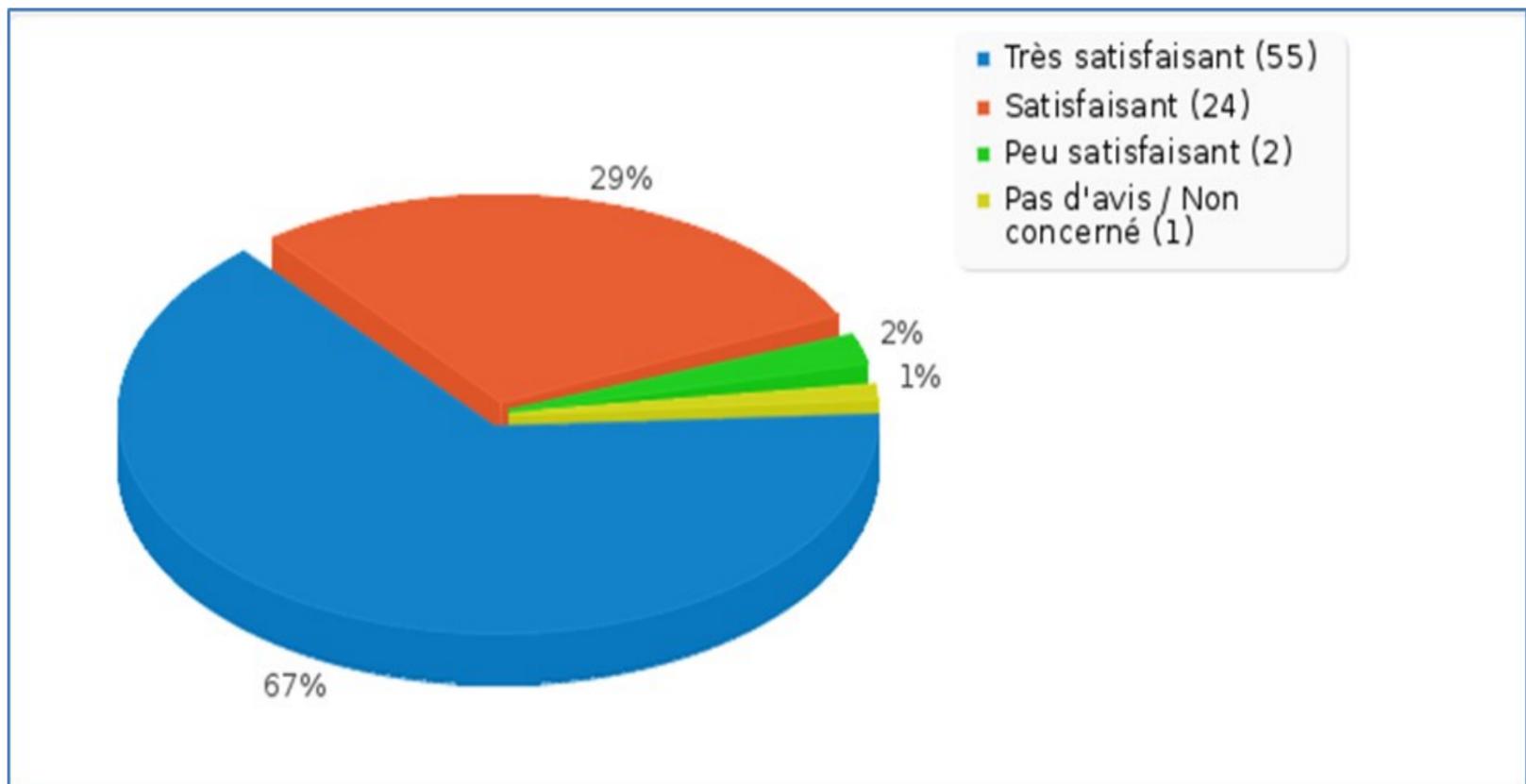
**Bien reçu**

à la

**BU ?**



Que pensez-vous de la disponibilité des personnels ?



96 % sont satisfaits et  
très satisfaits

# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

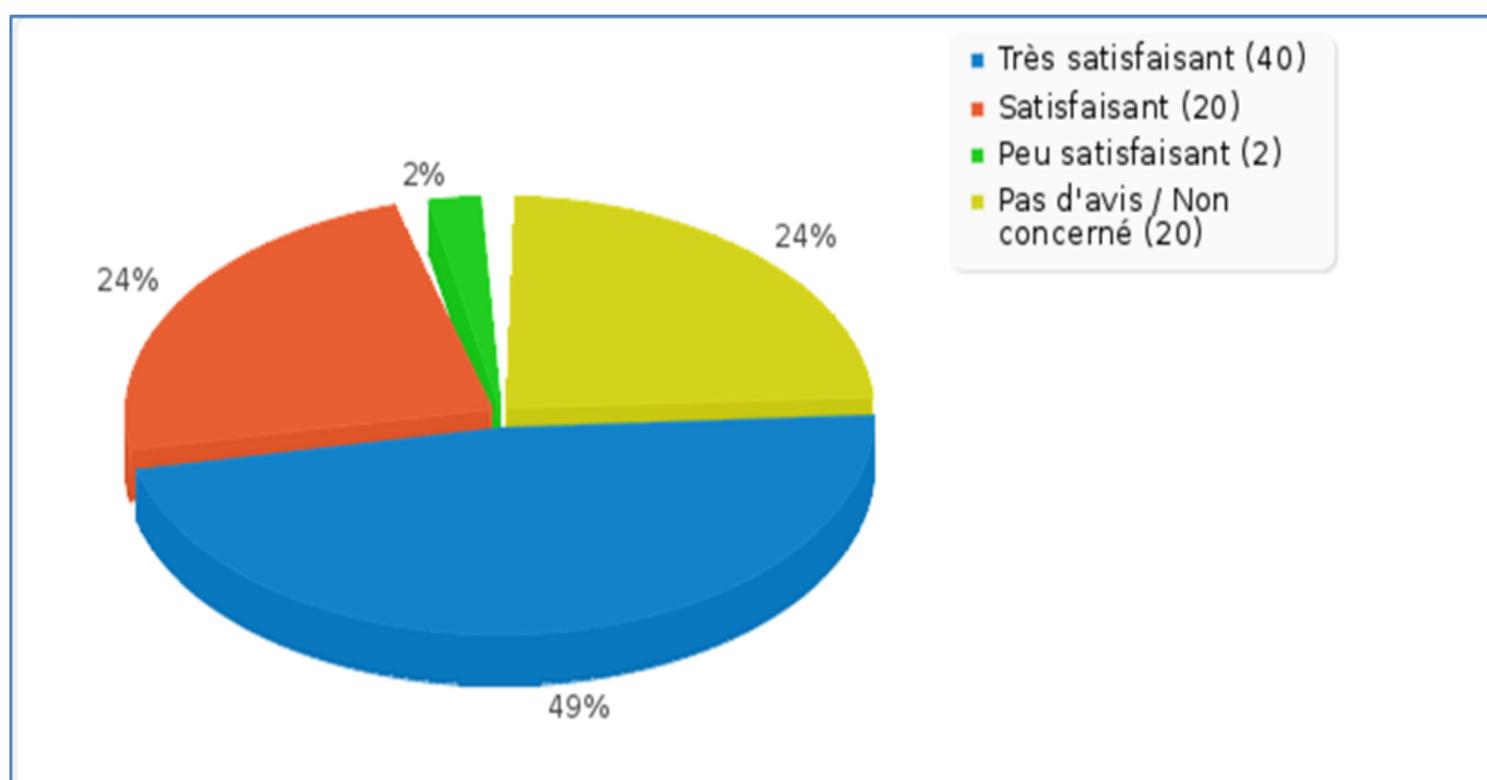
Bien reçu

à la

BU ?



Que pensez-vous du délai d'attente lorsque vous faites une demande ?



73 % sont satisfaits et très satisfaits

24 % n'ont pas d'avis ou ne sont pas concernés

# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

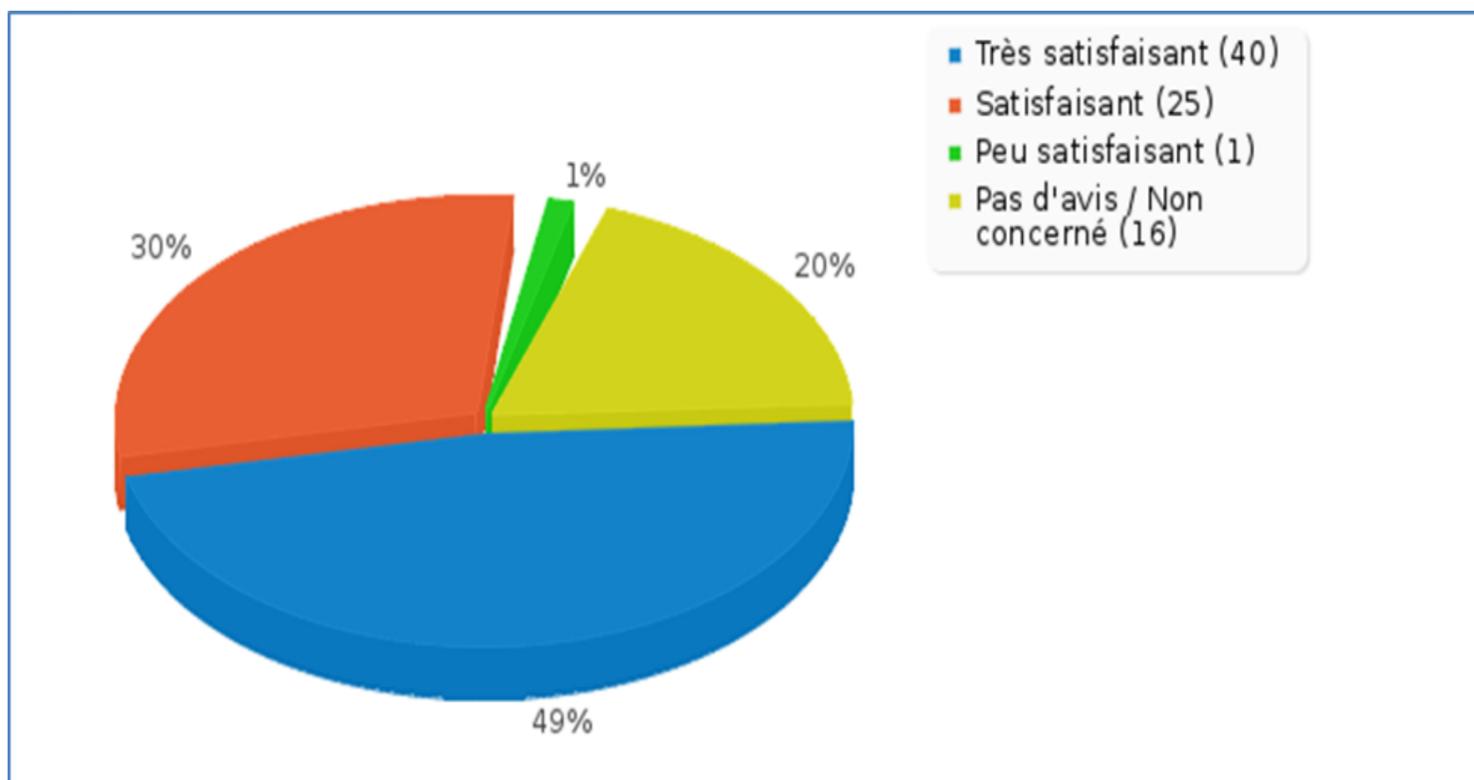
Bien reçu

à la

BU ?



Que pensez-vous des réponses apportées à vos demandes ?



79 % sont satisfaits et très satisfaits

20 % n'ont pas d'avis ou ne sont pas concernés

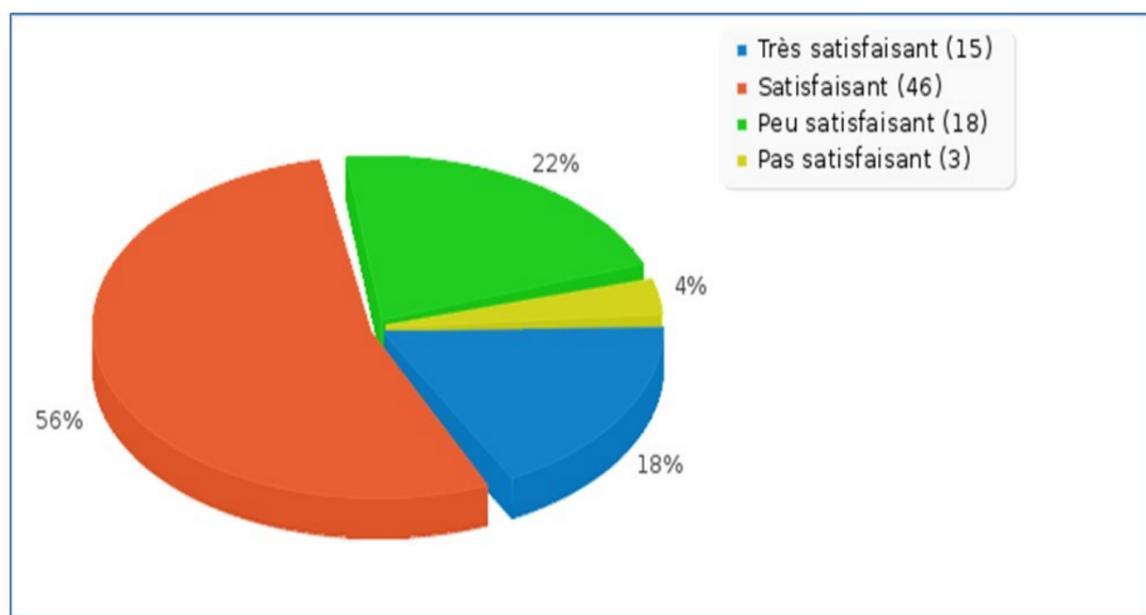
# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

Bien reçu

à la BU ?

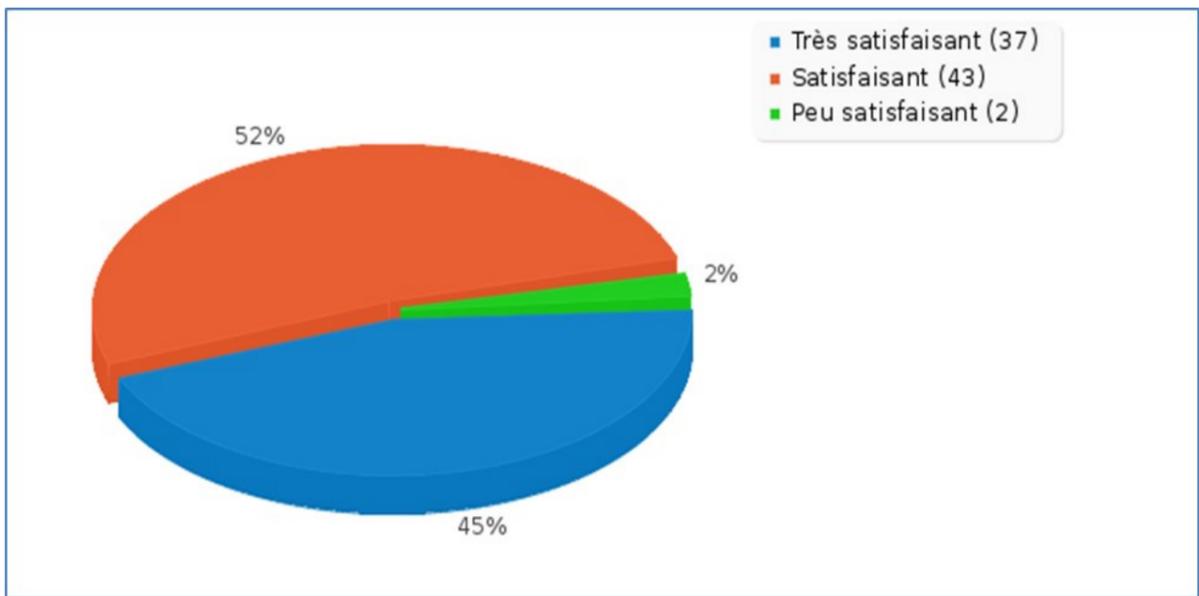


## Que pensez-vous des horaires d'ouverture?



74 % sont satisfaits  
26 % sont peu ou ne sont pas satisfaits

## Que pensez-vous du confort des locaux?



97 % sont satisfaits

# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

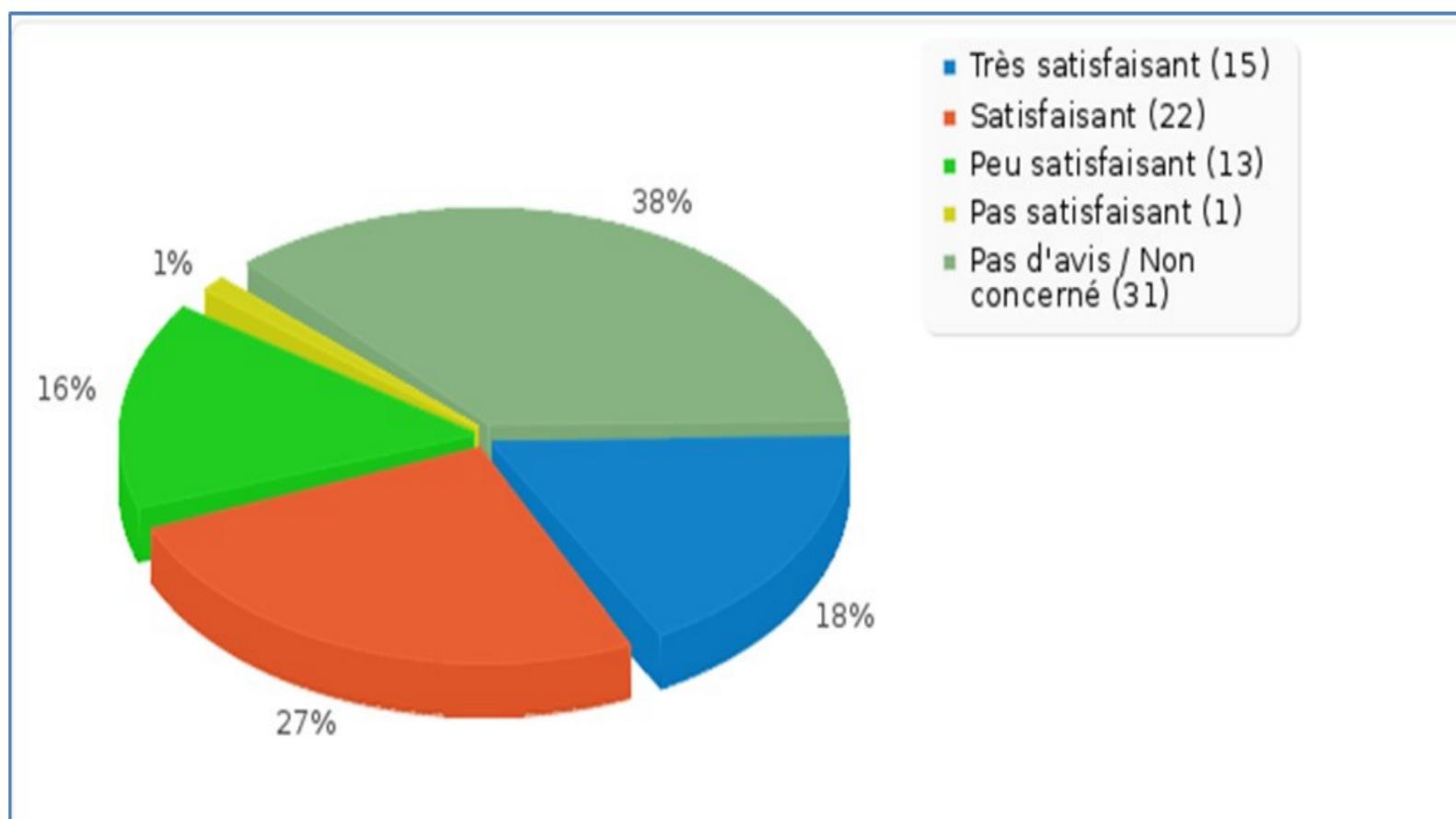
Bien reçu

à la

BU ?



## Que pensez-vous des espaces de détente?



45 % sont satisfaits et très satisfaits

38 % estiment ne pas être concernés par la question

# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

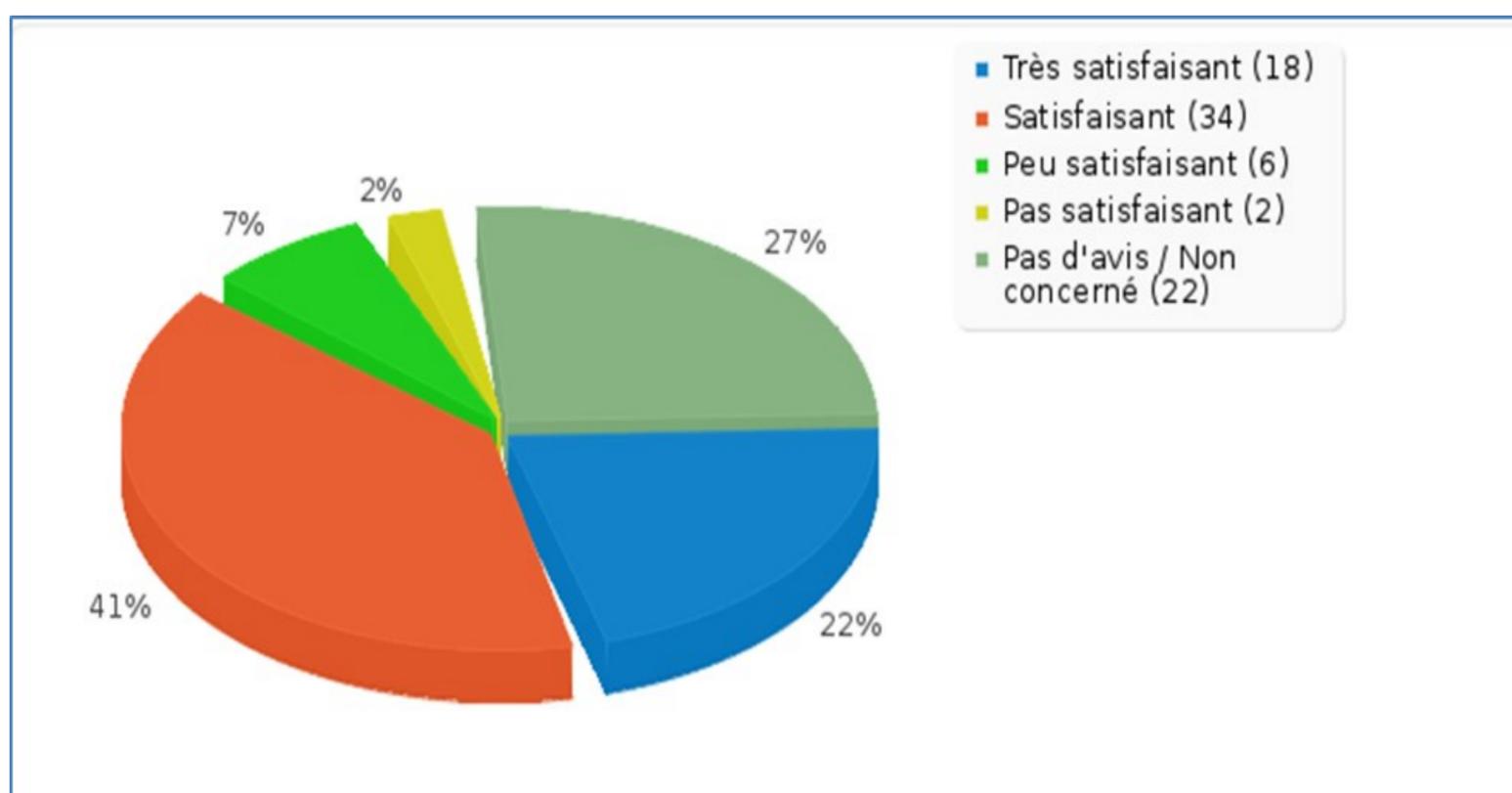
Bien reçu

à la

BU ?



Que pensez-vous du signallement extérieur de la bibliothèque?



63 % l'estiment satisfaisant ou  
très satisfaisant

9 % ne sont pas satisfaits

# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

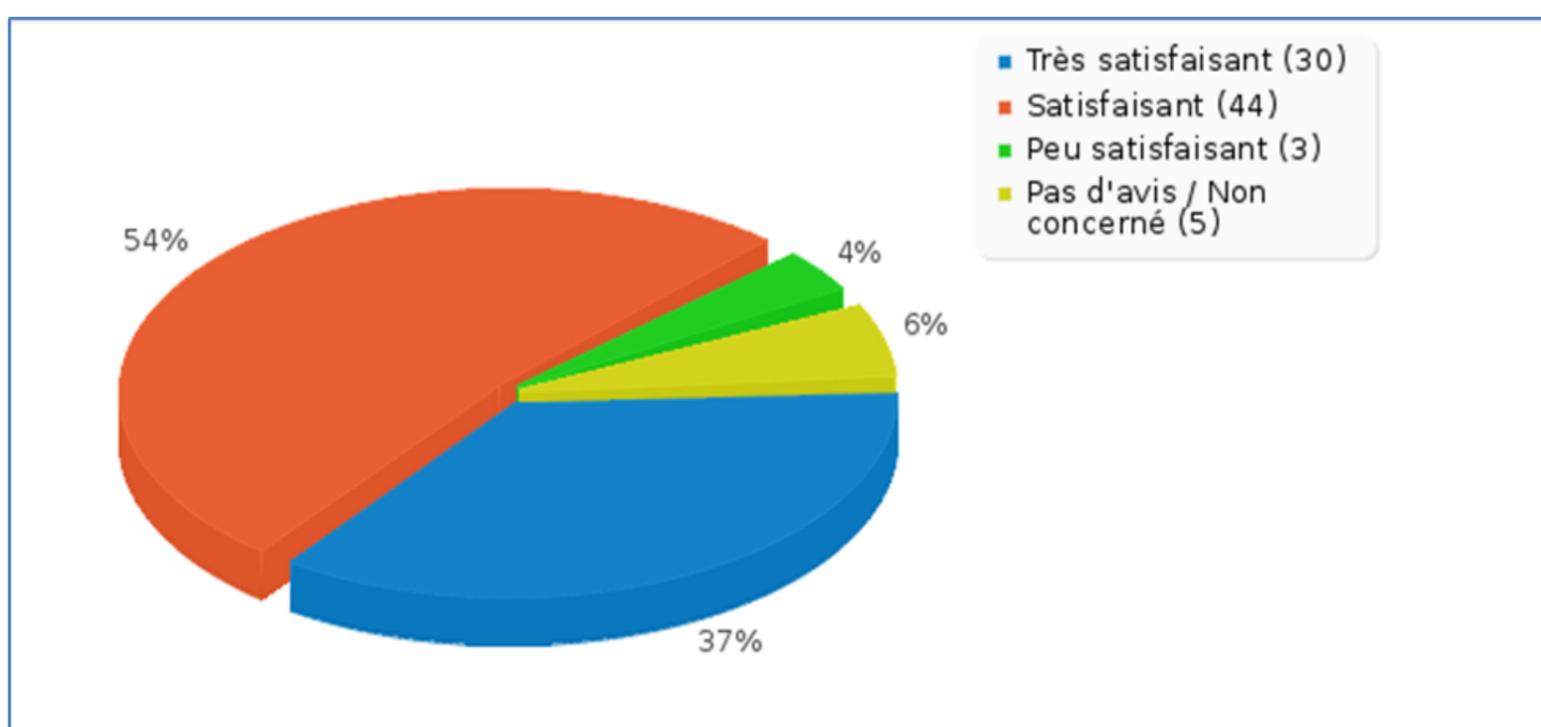
Bien reçu

à la

BU ?



## Que pensez-vous de l'affichage intérieur?



91 % sont satisfaits

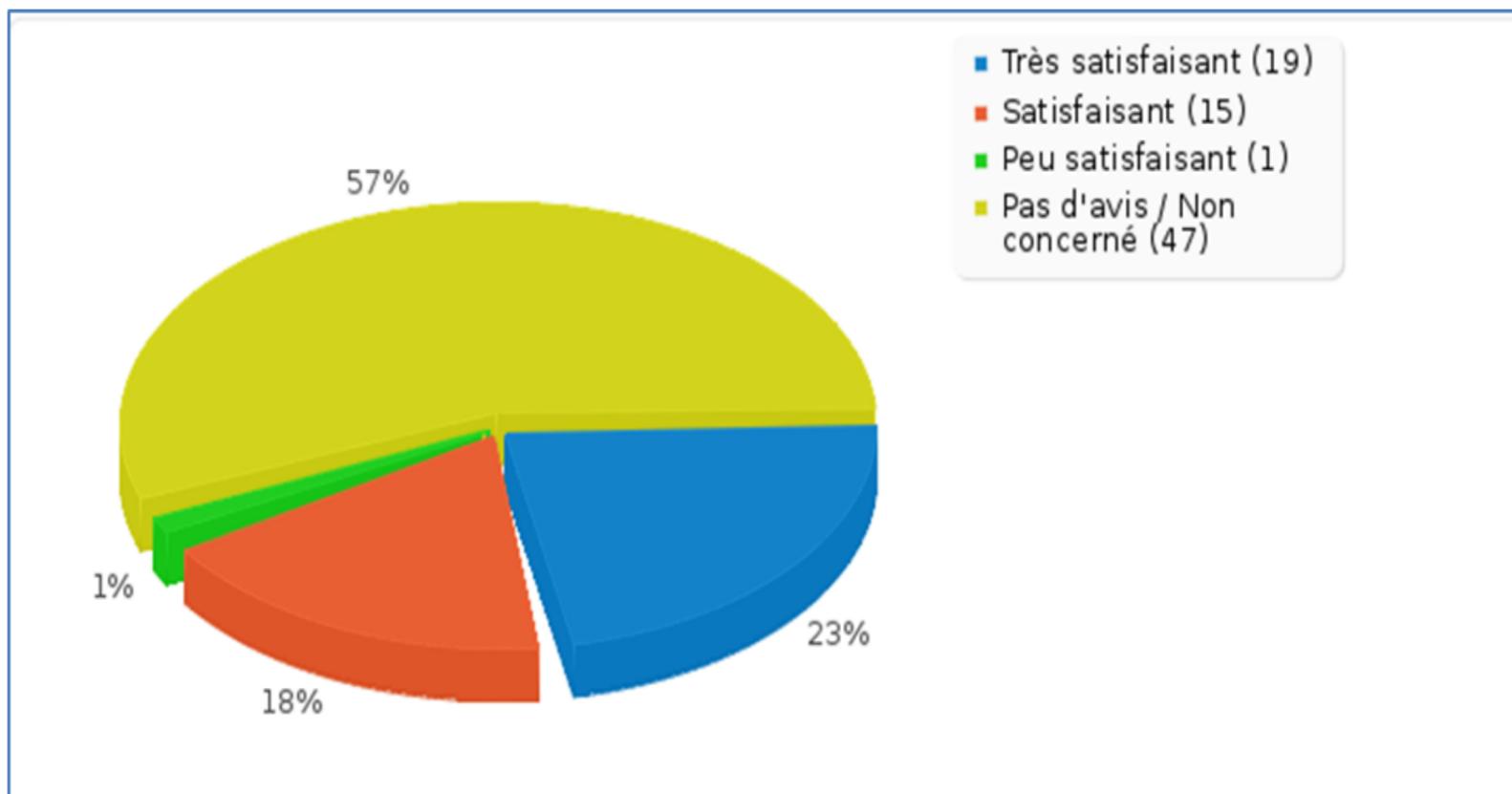
# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

Bien reçu

à la BU ?



## Que pensez-vous de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR)?



41 % sont satisfaits  
57 % n'ont pas d'avis

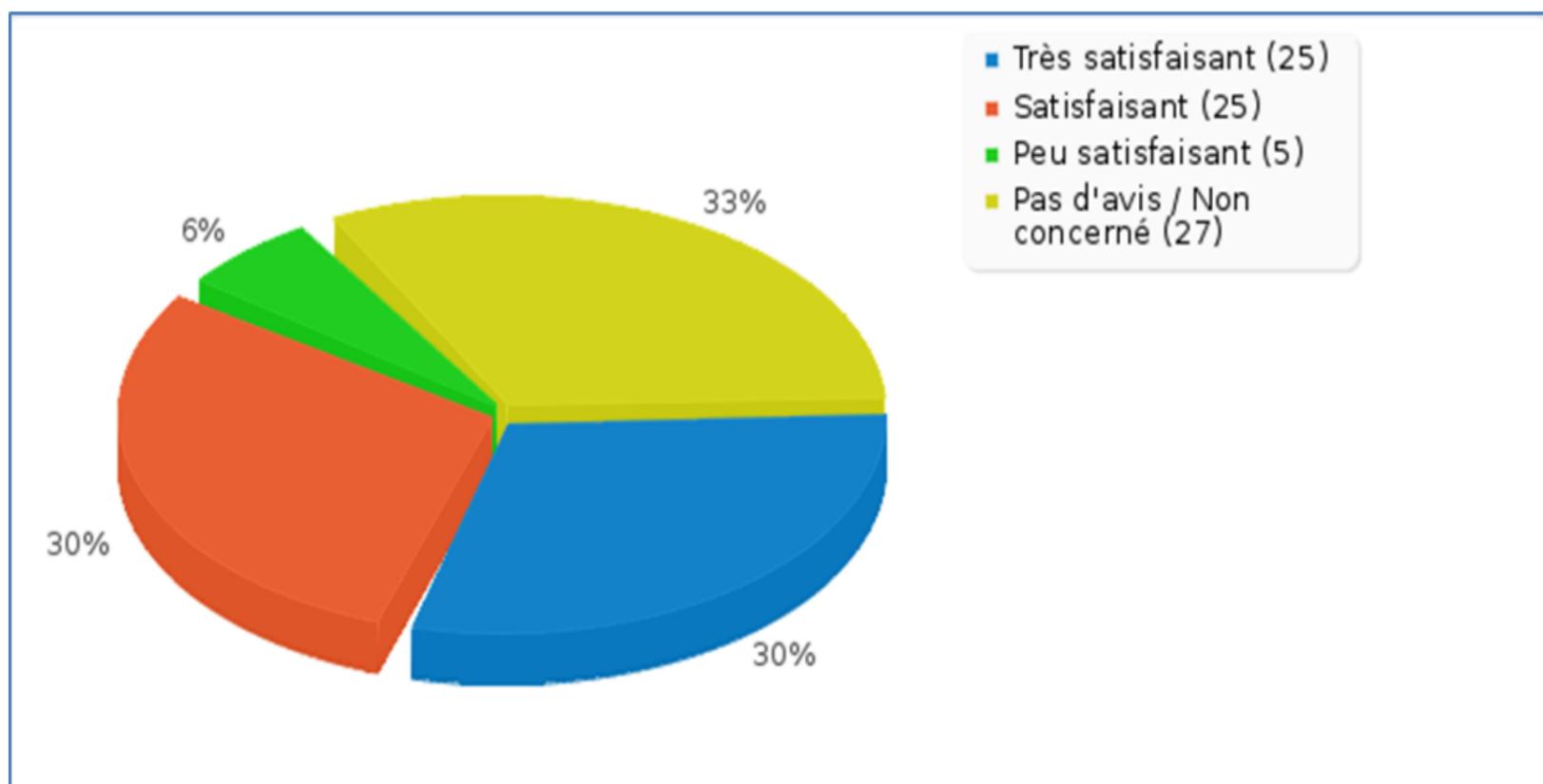
# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

Bien reçu

à la BU ?



## Que pensez-vous des services proposés sur le site bu.unistra.fr ?



60 % sont satisfaits  
33 % n'ont pas d'avis

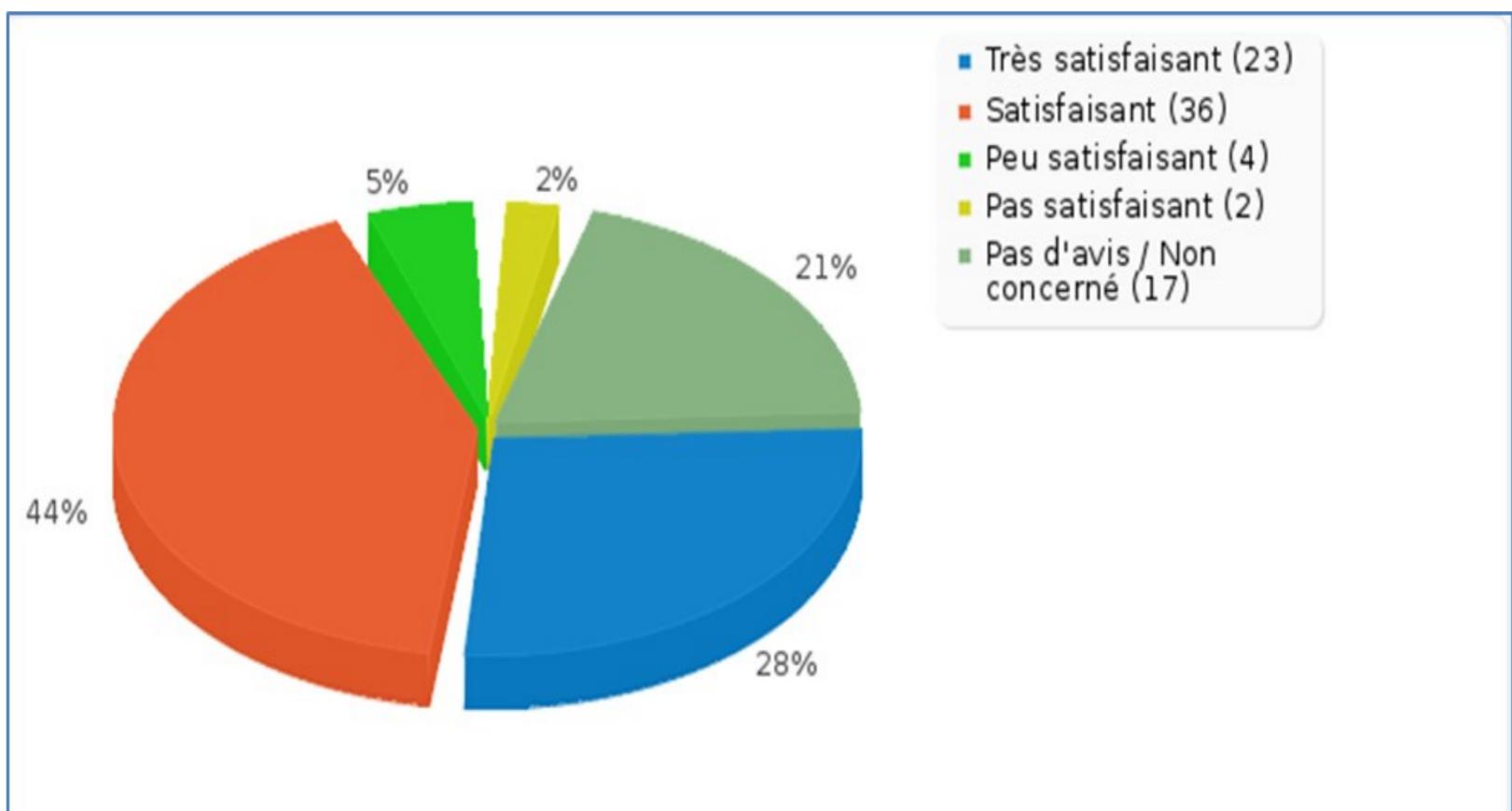
# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

Bien reçu

à la BU ?



## Que pensez-vous des équipements mis à votre disposition?



72 % sont satisfaits

## Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

**Bien reçu**

à la

**BU ?**



**Avez-vous des propositions d'amélioration concernant l'accueil et les services dans cette bibliothèque? Si oui, lesquelles?**

### **Vos commentaires**

« Création de salles de travail pour les groupes »

« Pouvoir faire des photocopies couleurs »

### **Les réponses des bibliothécaires**

Les locaux de la bibliothèque ont été conçus pour favoriser le travail individuel. Les scolarités mettent à votre disposition des salles de classe pour les travaux en groupe. Nous réfléchissons néanmoins à la mise en œuvre de cette proposition.

Un photocopieur couleurs est disponible depuis février 2017 sur le campus Illkirch à la bibliothèque IUT-PHARMA.

# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

**Bien reçu**

à la

**BU ?**



## Questions propres à la bibliothèque

### Vos commentaires

Renouveler les ordinateurs.

Changer les claviers de certains ordinateurs, qui sont très vieux et bruyants

Permettre l'accès à la bibliothèque plus tardivement dans la journée.

Elle ferme trop tôt en comparaison aux horaires de cours.

### Les réponses des bibliothécaires

Cette demande a été faite à la Direction Informatique, qui gère le parc informatique sur le campus Illkirch. Nous espérons un renouvellement du matériel informatique prochainement.

La bibliothèque est ouverte 44 heures en semaine. Plusieurs bibliothèques sur le campus central de l'Esplanade sont encore accessibles après 18h.

# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

**Bien reçu**

à la

**BU ?**



## Questions propres à la bibliothèque

### Vos commentaires

« Mettre des multiprises à disposition des étudiants (motif : peu de prises à branchement) »

Would be great to have a library open 24h »

« Aucune bibliothèque n'est ouverte le week-end sur le pôle universitaire d'Illkirch. Ceci pourrait être bien ... »

### Les réponses des bibliothécaires

La bibliothèque dispose de 16 prises. Votre demande est communiquée à l'équipe technique du bâtiment.

4 bibliothèques universitaires proposent des horaires d'ouvertures élargis jusqu'à 22h le soir , 23h pour celle du PEGE.

L'activité sur le campus étant plutôt faible le samedi et le dimanche, la question des ouvertures des bibliothèques comme celle du Restaurant Universitaire n'a pour le moment pas été envisagée.

# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

**Bien reçu**

à la **BU ?**



Question propre à la bibliothèque

## Vos commentaires

Signaler la présence d'une BU par un panneau extérieur au bâtiment

Faciliter l'accès des livres pour les personnes en fauteuil

## Les réponses des bibliothécaires

La signalétique de l'accès aux différents services du Pôle API est revue dans sa globalité dans le cadre de la labellisation Marianne.

La bibliothèque est accessible aux personnes en fauteuil roulant. Les bibliothécaires peuvent à tout moment être sollicités par les lecteurs, et dans ce cas tout particulièrement.

# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

**Bien reçu**

à la

**BU ?**



## Quelques-uns de vos commentaires

### Vos commentaires

Lieu très calme et très fourni en documents.

Accueil très agréable en toutes circonstances.

Faire plus de nocturnes pendant les périodes de partiels à U2 U3.

Avoir plus de bibliothèques les dimanches

### Les réponses des bibliothécaires

Les lecteurs qui fréquentent la bibliothèque recherchent ces conditions de travail.

Les bibliothécaires s'efforcent d'être à l'écoute des lecteurs et de répondre à leurs besoins.

Les horaires élargis (BMO, PEGE et U2U3) et l'ouverture dominicale de la BNU sont encore proposés en 2017-2018.