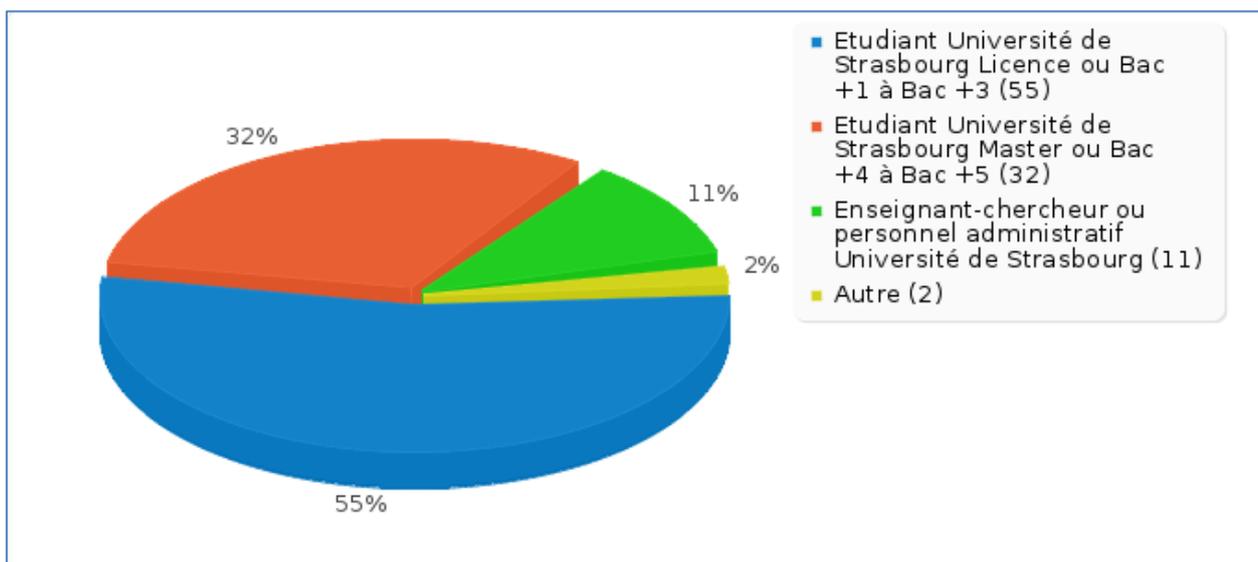


Questionnaire de satisfaction « Votre bibliothèque et vous »

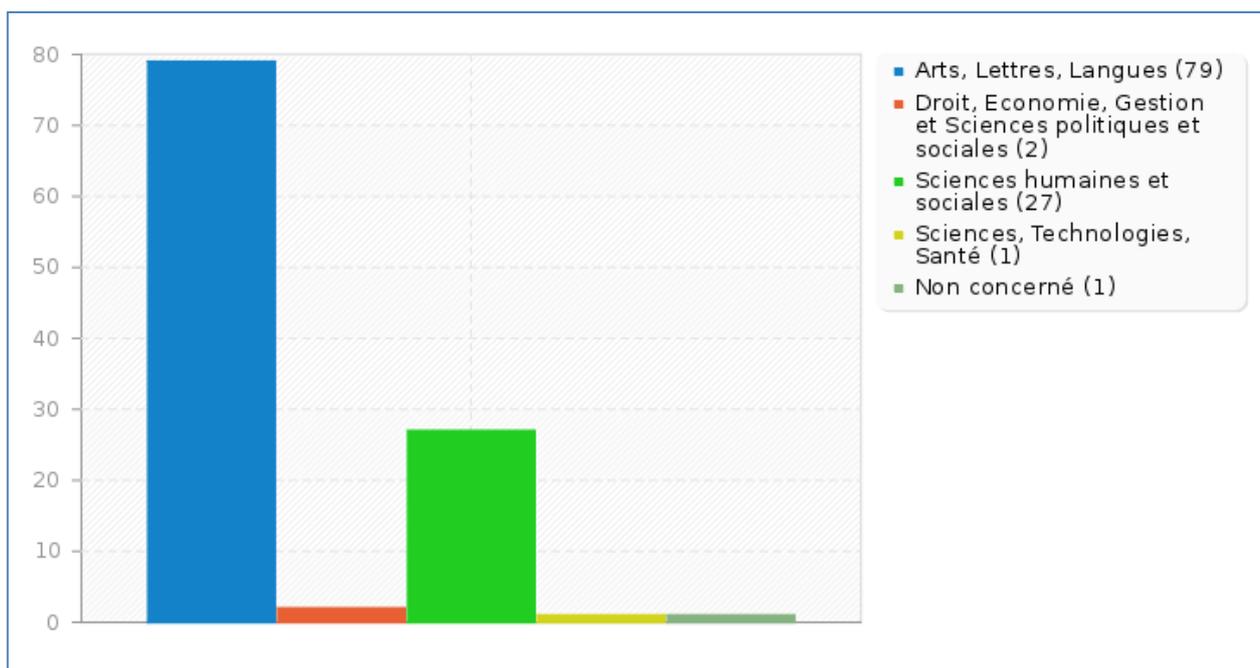
Bibliothèque des Arts

Nombre de réponses complètes au questionnaire : 100 au 25/04/2017

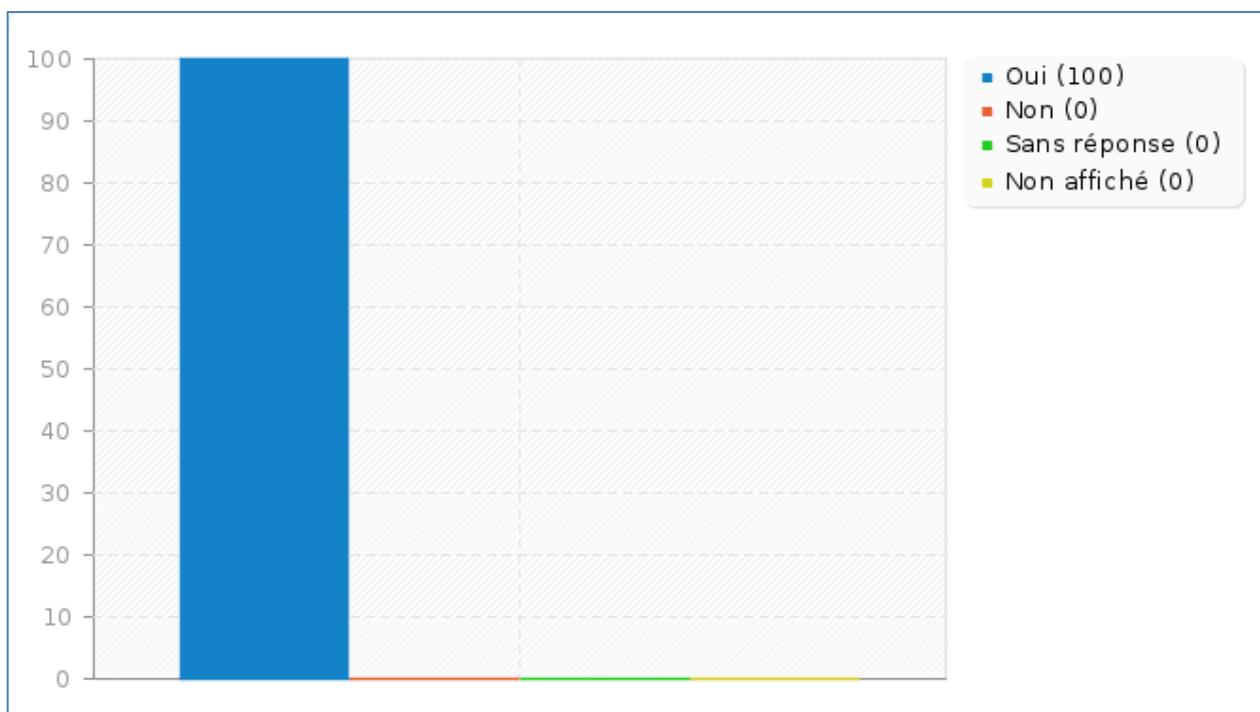
Statut des répondants



Discipline d'études ou d'enseignement / recherche



Appréciez-vous le fait que la bibliothèque des Arts vous présente des expositions toute l'année ?

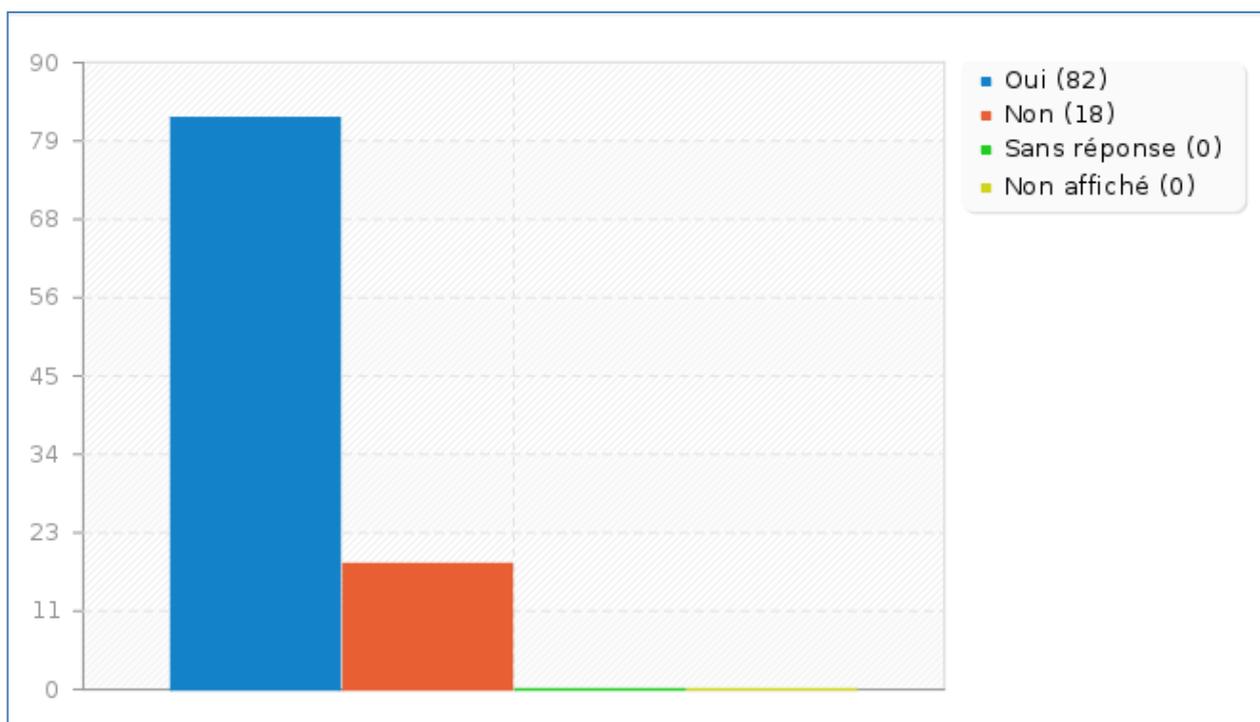


Quel(s) autre(s) type(s) d'actions culturelles pourrions-nous développer ?

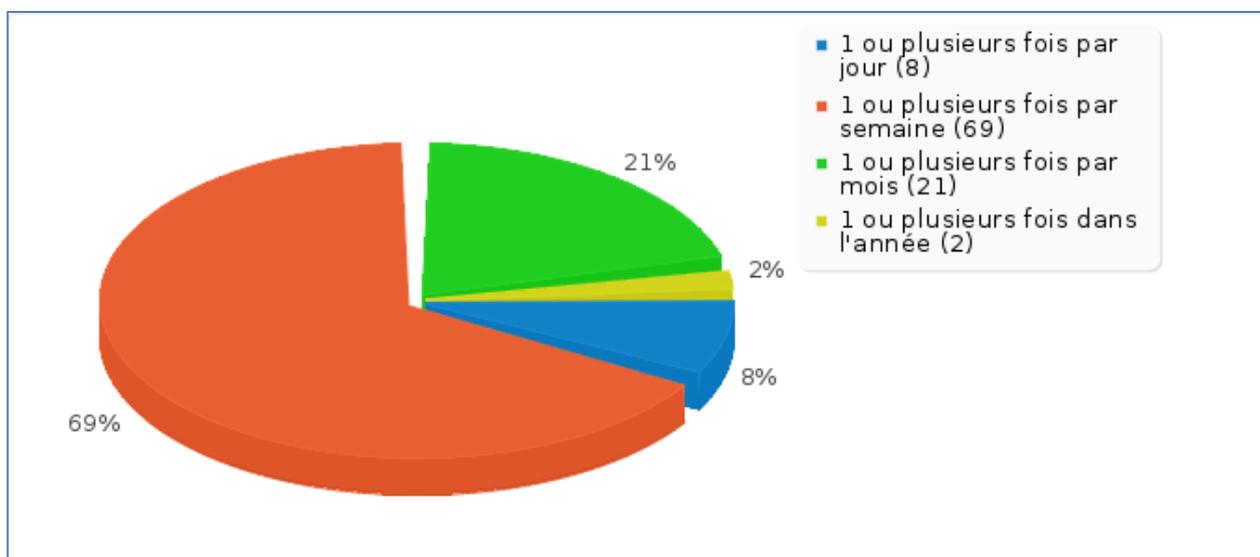
24 remarques

« Valorisation des artistes locaux et/ou étudiants en art »
« Rencontres avec des auteurs, chercheurs ou professionnels »
« Rencontres avec les auteurs, médiation des ouvrages lors d'événements de la recherche. »
« Conférences, discussions, workshop... »
« Formation à la recherche sur les bases de données»
« Rencontres avec des auteurs pour la sortie de livres »
« Patrimoine numérique , médiation, Mooc »
« Rendre plus facile l'organisation de concerts par les étudiants au sein de l'Université»
« Des rencontres (conférences, visites thématiques et présentation d'ouvrages, signatures), pour habituer les étudiants à fréquenter davantage la bibliothèque»
« Lectures, conférences »
« Rencontres avec des artistes de la région grand Est, d'Allemagne et de la Suisse. Des expositions avec plus de communication pour qu'on soit au courant des visites d'ateliers de ces artistes »
« Rencontre, débat »
« Encore plus de conférences sur des thématiques contemporaines en particulier sur le design ou la sociologie. Visite du Palais Universitaire sur son histoire (vraiment très intéressant) »
« Commentaire des oeuvres ou un cours magistral des mouvements artistiques. »
« Un groupe de lecture, comme un café littéraire, réunions périodiques pour parler d'un livre, artiste, art en général. »
« Commentaire ou analyse des oeuvres artistiques, projection de films. »
« Agrandir la salle »
« Vernissages »
« Rencontre »
« Du théâtre, peut-être mettre plus en avant le musée Michaelis »
« Rencontres avec des artistes »
« Table ronde sur des thèmes artistiques »
« Club de lecture une fois par mois ou discussion autour de l'histoire de l'art »
« Pour un espace culturel/culture avec de la variété dans les présentations »

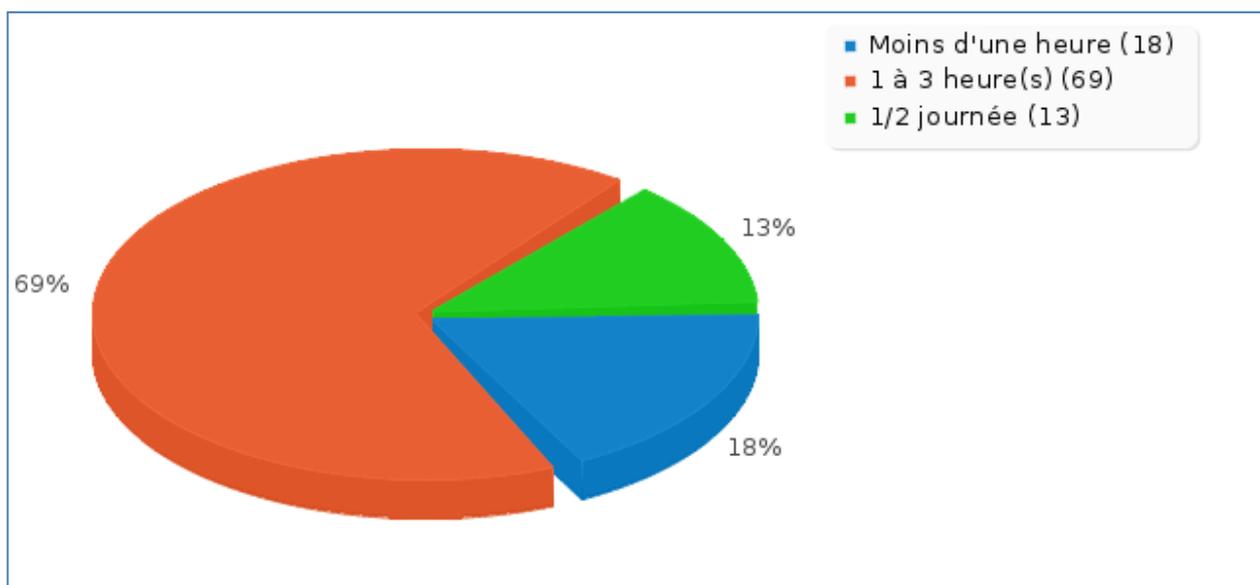
Souhaitez-vous que la bibliothèque développe une collection de livres électroniques ?



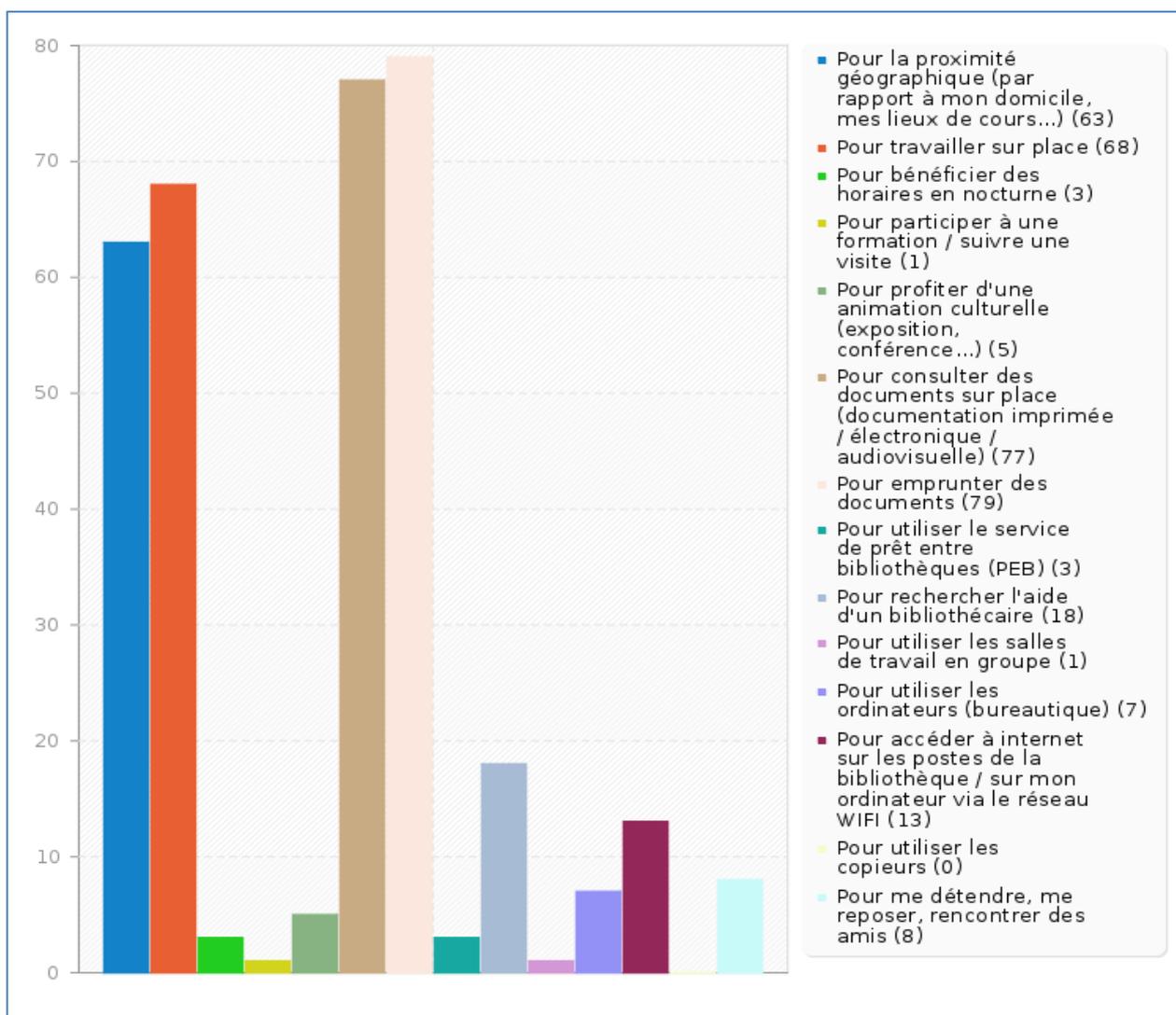
Vous venez dans cette bibliothèque au moins :



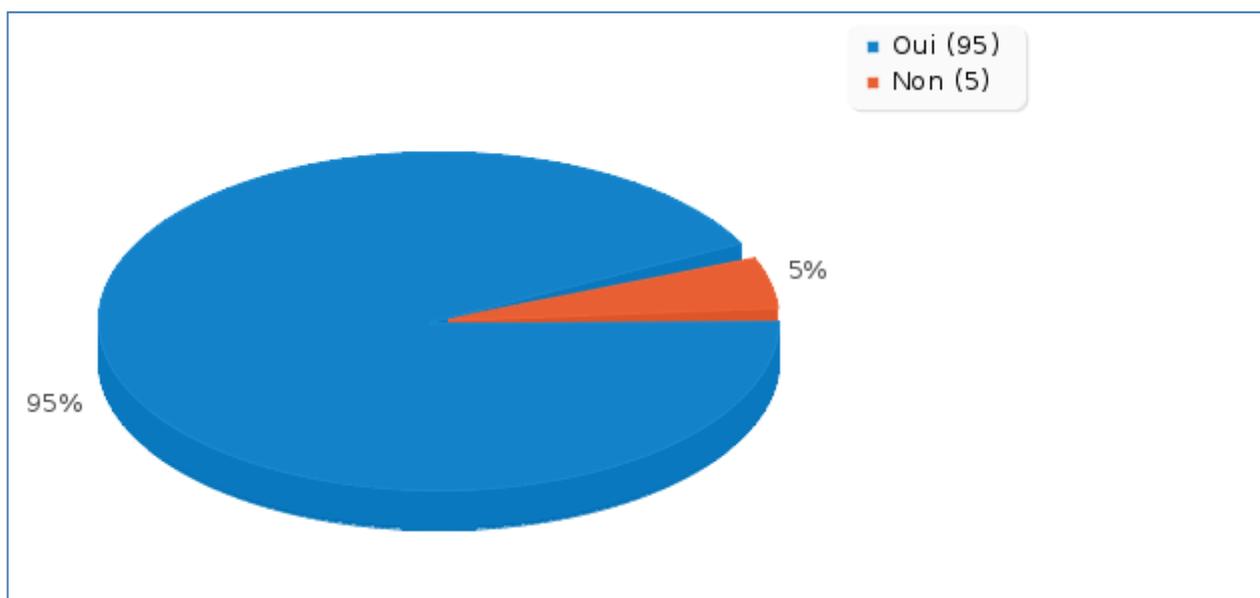
Quelle est la durée moyenne de votre visite ?



Pourquoi venez-vous dans cette bibliothèque ?



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



Si non, pourquoi ?

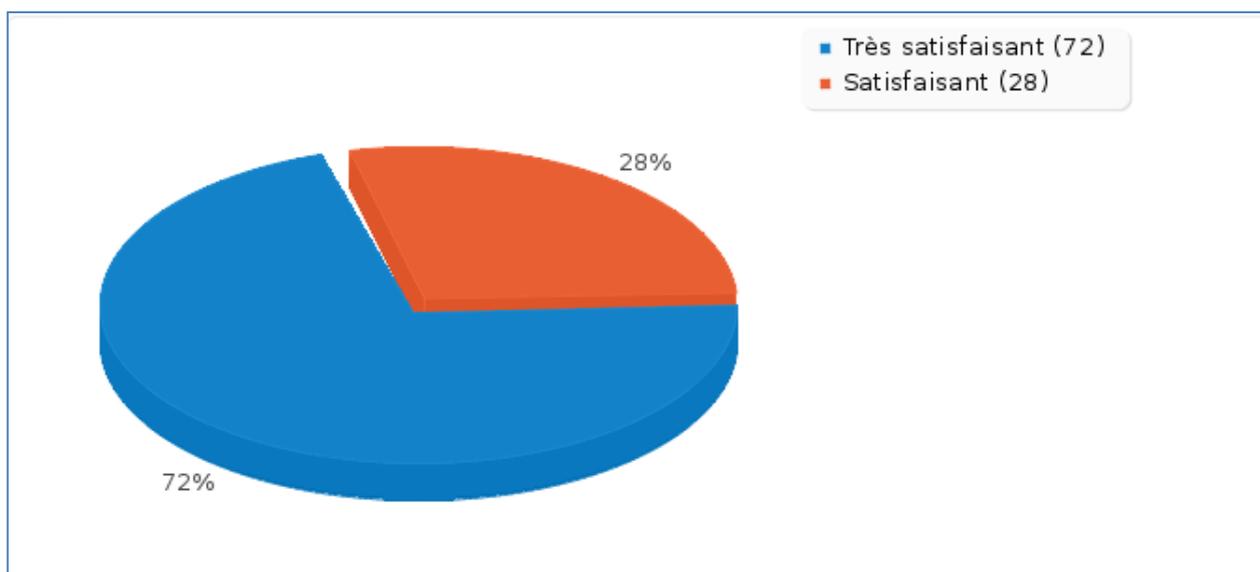
- « Chercher un livre précis se révèle compliqué parfois, heureusement que les bibliothécaires sont là. Sinon ce qu'il y a dans la réserve devrait être accessible complètement »

- « Les moteurs de recherche sur les ordinateurs demandent des mots clefs précis. Lorsque l'on commence notre recherche avec quelques mots clefs liés au sujet choisi, les suggestions faites ne correspondent pas toujours. Il m'est arrivé plusieurs fois de tomber par hasard sur un livre crucial pour mes recherches et de ne pas l'avoir vu apparaître dans les suggestions sur ordinateur (ceci malgré les nombreux mots clés utilisés correspondant parfaitement au contenu de l'ouvrage trouvé par chance) »

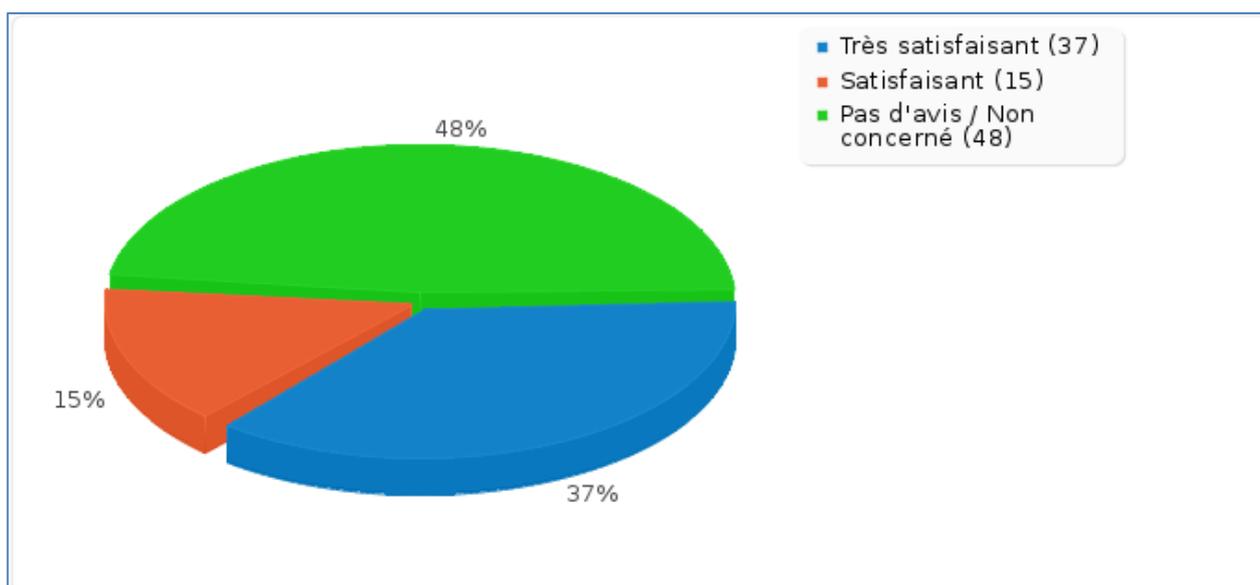
- « Souvent les livres sont mal rangés et j'arrive pas à le trouver, même avec l'aide du personnel »

- « Il est dommage que le rayon sur la photographie soit si restreint par rapport à la BNU alors qu'il s'agit d'une bibliothèque des Arts. »

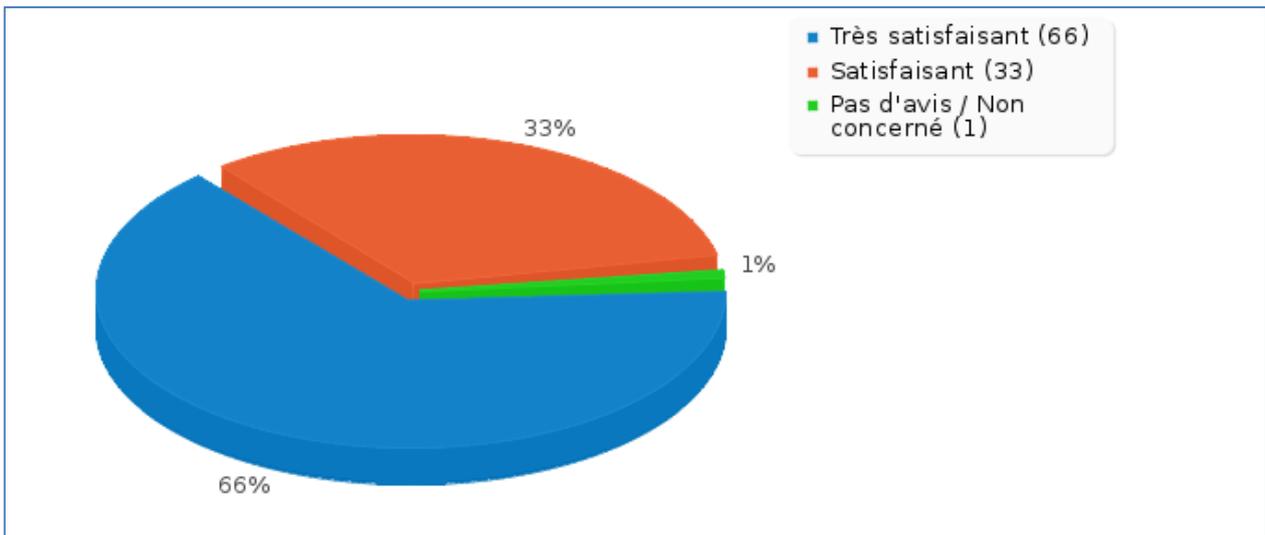
Que pensez-vous : De la qualité de l'accueil sur place ?



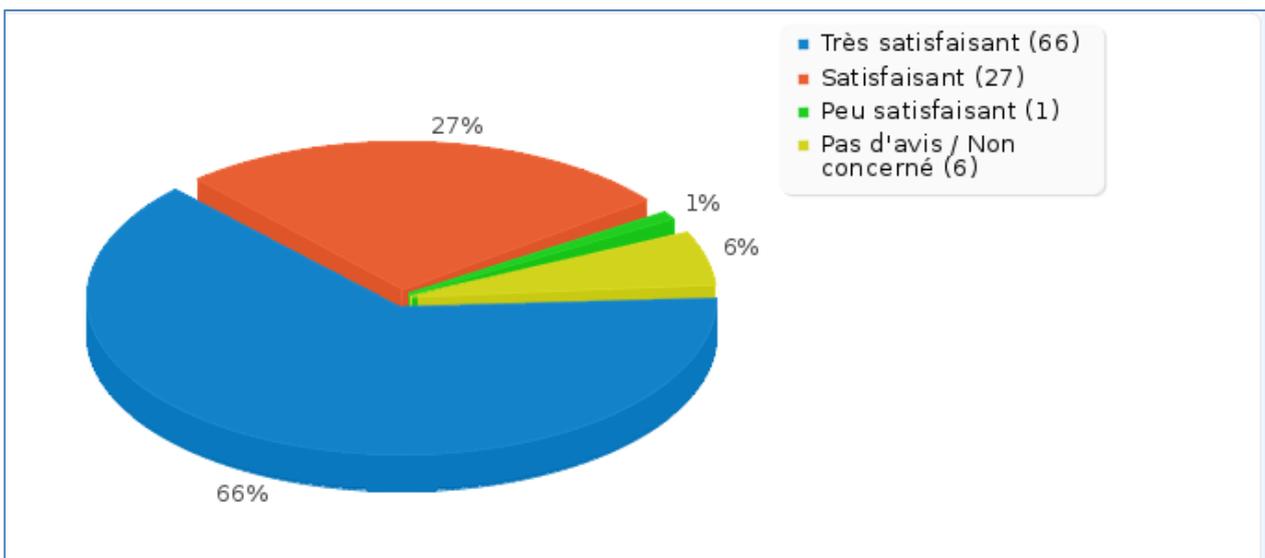
Que pensez-vous : De la qualité de l'accueil à distance (téléphone, mail) ?



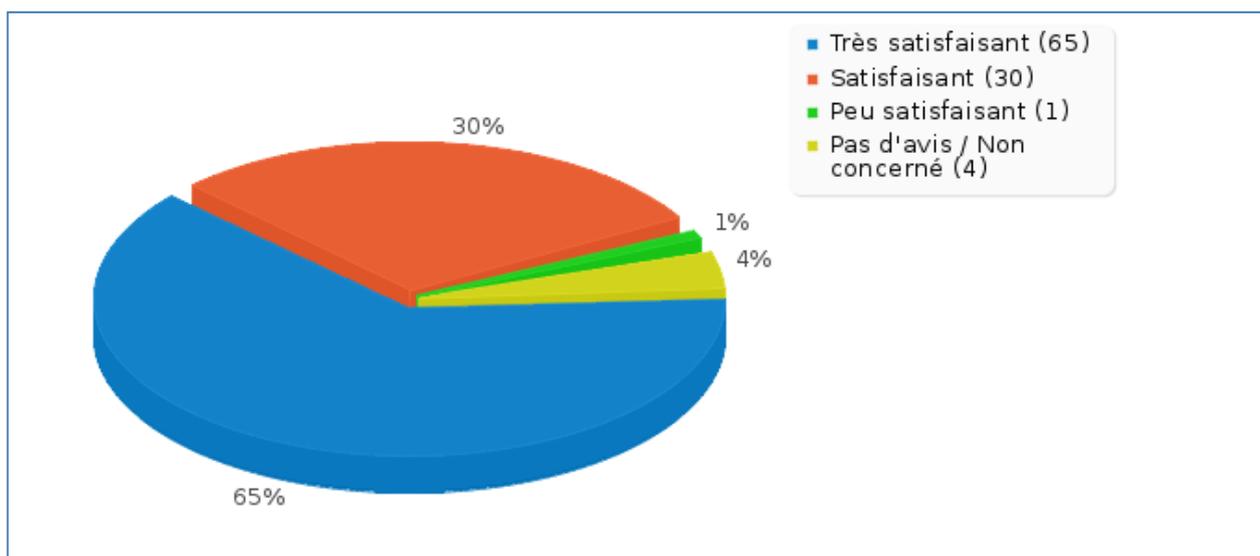
Que pensez-vous : De la disponibilité des personnels ?



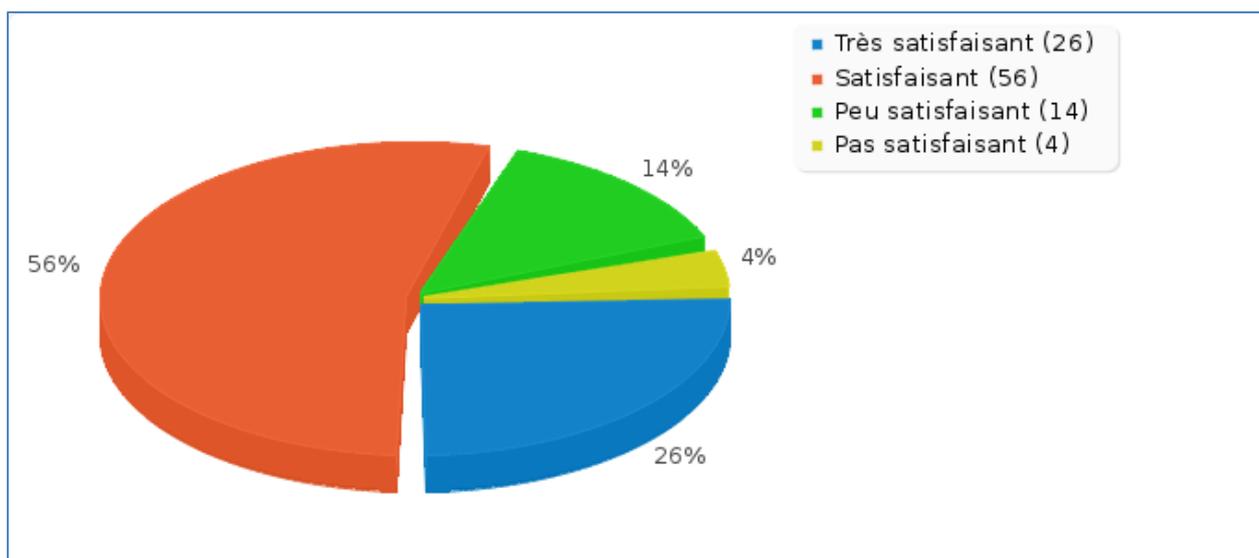
Que pensez-vous : Du délai d'attente lorsque vous faites une demande ?



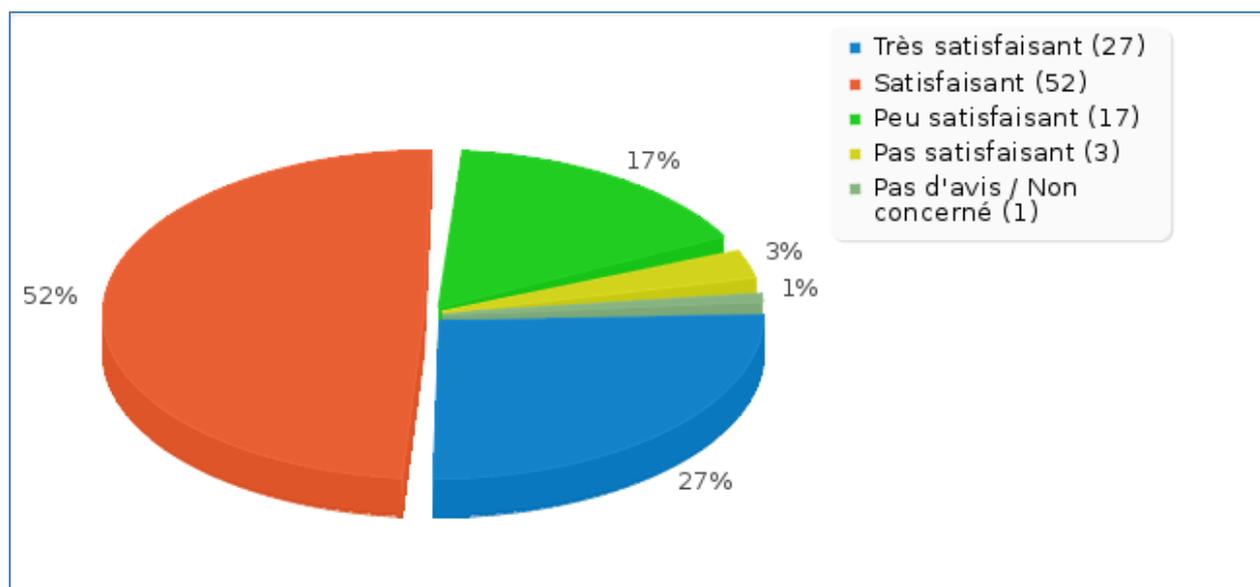
Que pensez-vous : Des réponses apportées à vos demandes ?



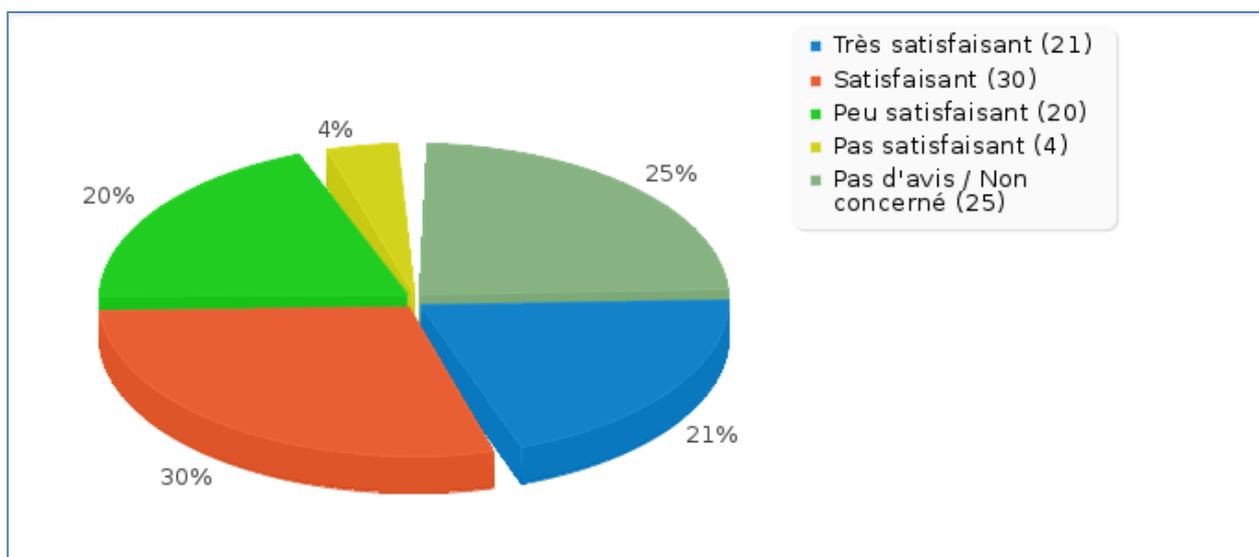
Que pensez-vous : Des horaires d'ouverture ?



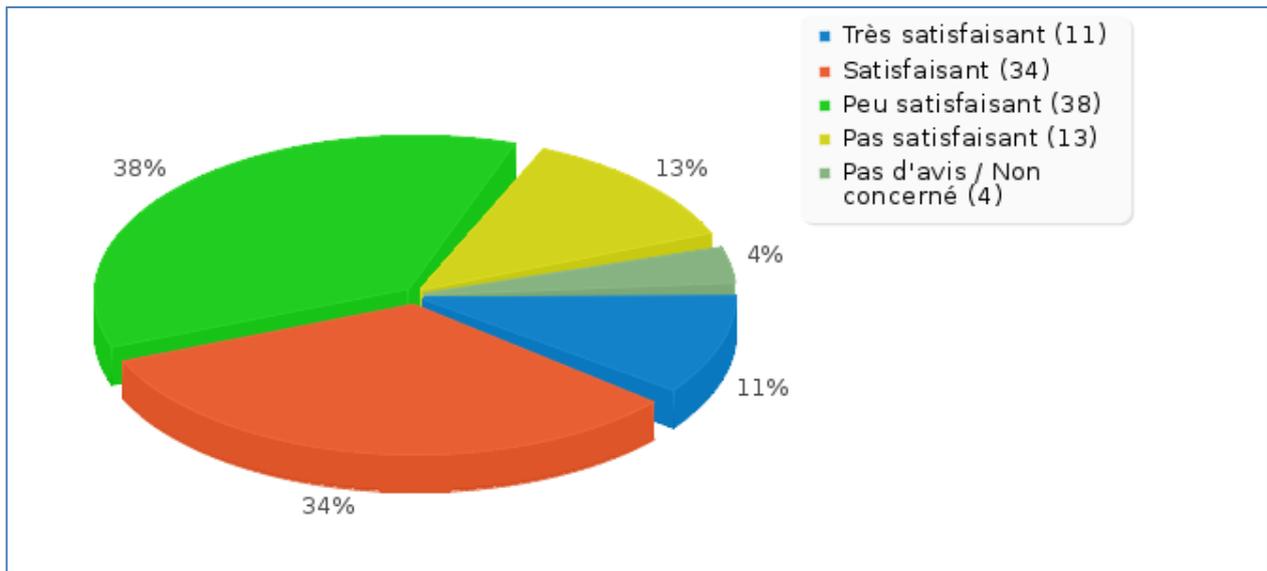
Que pensez-vous : Du confort des locaux ?



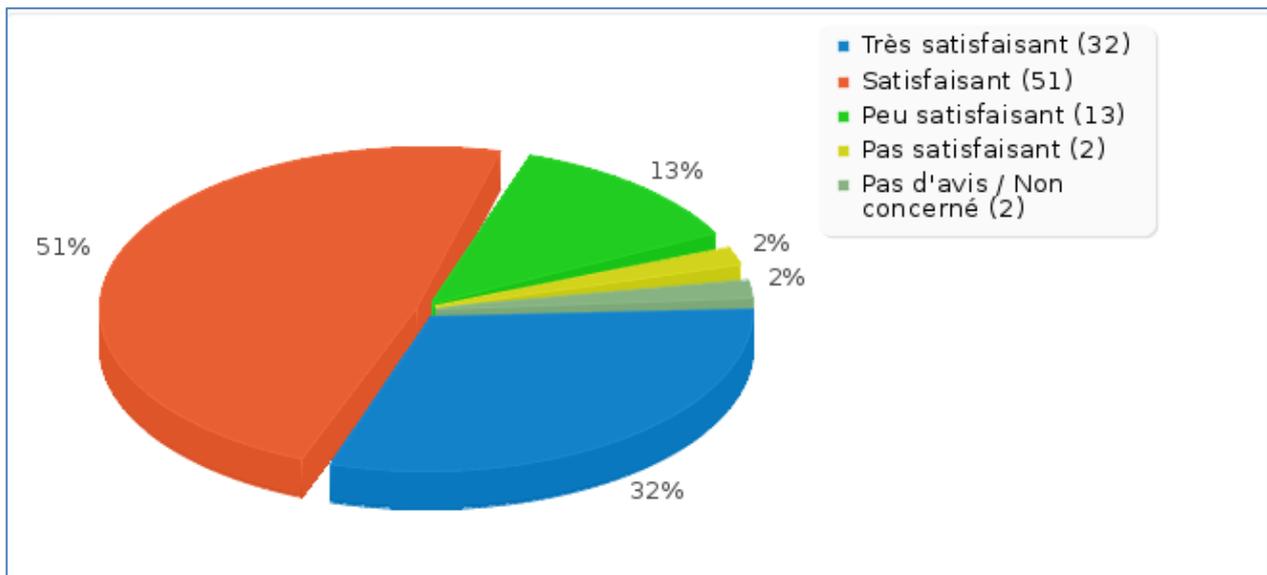
Que pensez-vous : Des espaces de détente ("spot numérique", cafétéria, espace presse...)?



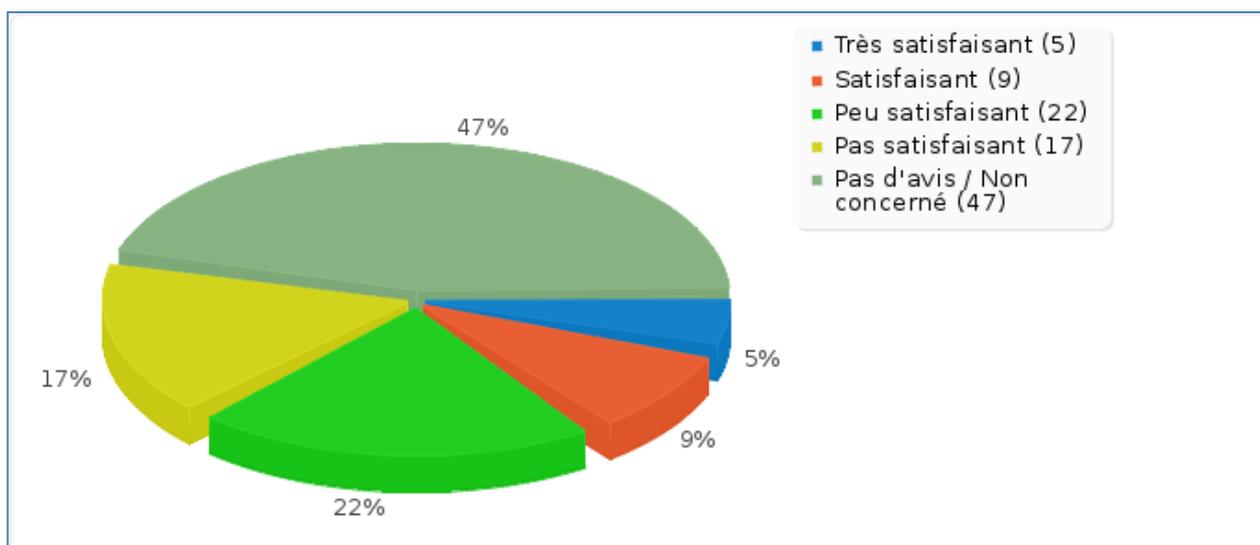
Que pensez-vous : Du signalement extérieur de la bibliothèque ?



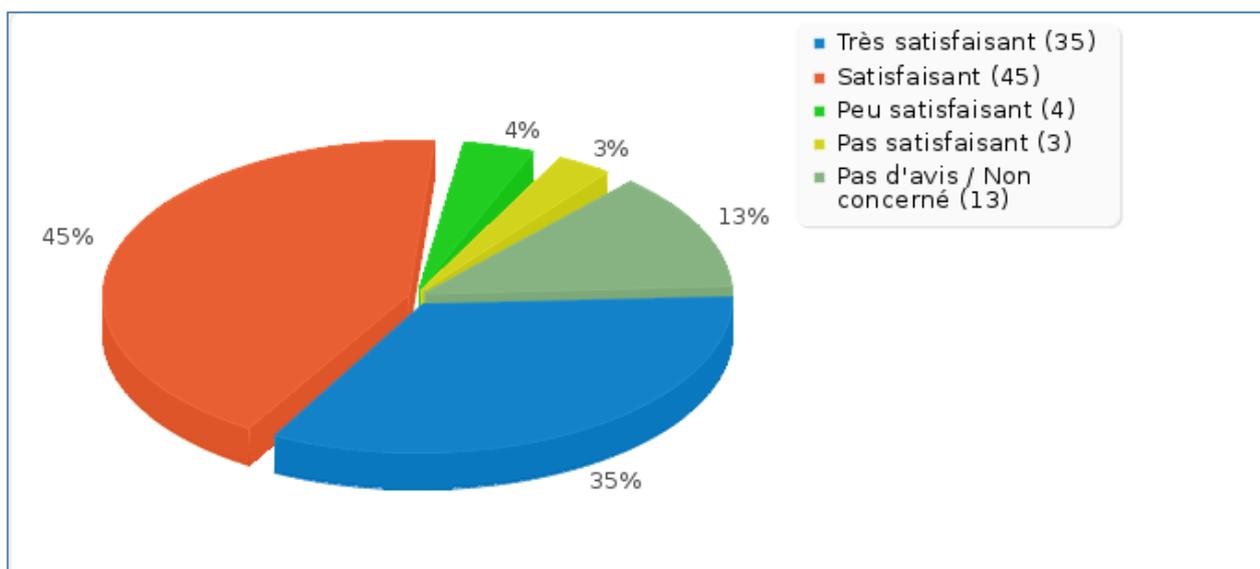
Que pensez-vous : De l'affichage intérieur (trouvez-vous facilement les espaces, services, documents dont vous avez besoin) ?



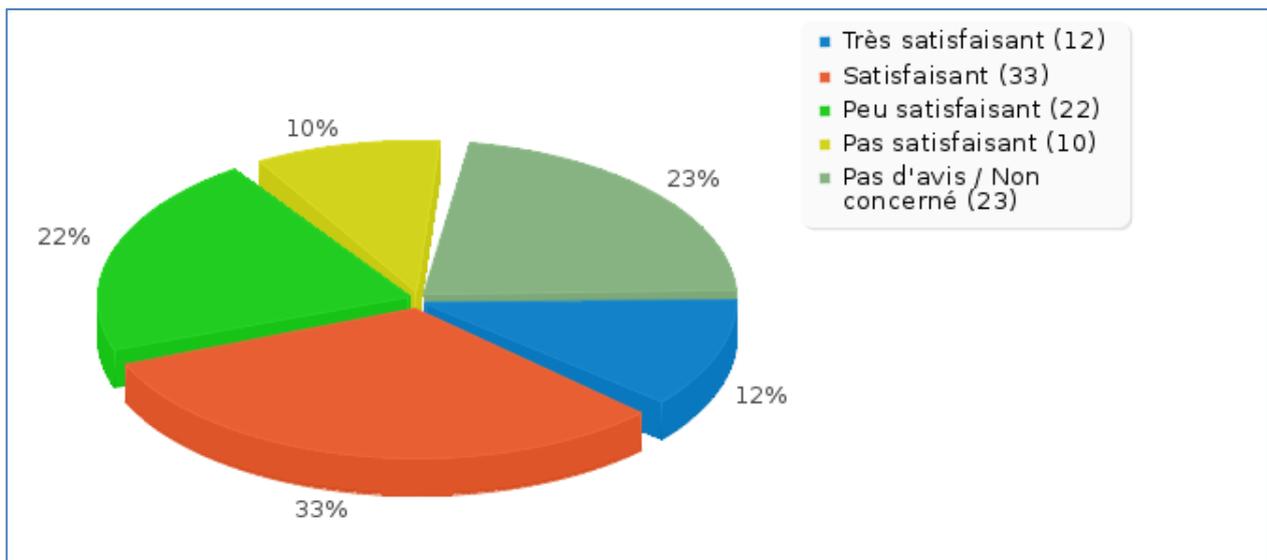
Que pensez-vous : De l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR) ?



Que pensez-vous : Des services proposés sur le site web des bibliothèques bu.unistra.fr (réservation de document / prolongation de prêt / service de renseignement en ligne Ubib...)?



Que pensez-vous : Des équipements mis à votre disposition (copieurs...) ?



Avez-vous des propositions d'amélioration concernant l'accueil et les services dans cette bibliothèque ?

Si oui, lesquelles ?

100 remarques (regroupées par thèmes) et la réponse des bibliothécaires

1) Horaires, Accès à la bibliothèque

« Ouvrir la bibliothèque pendant les weekends. »

« Une plage horaire un peu plus élargie »

« Si possible élargir les horaires d'ouverture le matin vers 8h30 et le soir jusqu'à 20h, 21h voir 22h ? »

« Il faut améliorer l'accès pour les personnes à mobilité réduite. L'entrée se fait par des escaliers qui ne permettent pas l'accès à tout le monde. »

« Le plus important serait que la bibliothèque des arts ferme plus tard, un peu comme la BNU ce serait vraiment mieux pour travailler.
Essayer de trouver une solution pour un accès PMR facilité, sans devoir passer par le gardien et ses clefs.

« Que la réserve soit accessible tout le temps. »

« La bibliothèque des arts pourrait être ouverte plus longtemps (jusqu'à 19h30 par exemple). Mais ce qui me semble le plus important est son accès. De nombreux étudiants ne comprennent pas les indications pour la trouver, ne visualisent pas suffisamment l'agencement des sous-sols. De plus l'accès pour les personnes à mobilité réduite est impossible. Car il y a différents escaliers et portes pour accéder à cette bibliothèque, ainsi qu'une entrée sur le côté certes plus proche mais insuffisamment balisée et cette porte est difficile à pousser. »

« Ouverture de la bibliothèque pendant les weekends ou jusqu'à 19h tous les jours de semaine.»

« Si la bibliothèque pouvait fermer plus tard, ce serait encore mieux »

« De mon avis d'étudiant en Arts, je pense qu'il serait très appréciable que cette bibliothèque dispose d'un créneau d'ouverture le samedi, même réduit à quelques heures en matinée ou en après-midi »

« Changer les horaires d'ouverture : en soirée et le samedi! »

« L'accès aux personnes à mobilité réduite reste difficile, il est urgent d'y remédier! »

« Organisation de nocturne afin de pouvoir travailler plus tard dans la bibliothèque »

« Ce serait bien que la bibliothèque soit ouverte jusqu'au soir (22h) et le dimanche aussi »

Réponse de l'équipe de la bibliothèque des Arts :

Concernant les horaires d'ouverture, nous comprenons tout à fait la volonté exprimée d'ouvrir plus largement la bibliothèque. Toutefois, l'équipe est composée de 3 personnes titulaires seulement, avec le renfort de 2 étudiant(e)s vacataires et l'appui ponctuel de collègues d'autres bibliothèques. Sans moyens humains (et donc financiers) supplémentaires, nous ne pouvons malheureusement pas ouvrir plus largement. Nous avons décidé cependant cette année d'ouvrir la bibliothèque jusqu'à 19 heures en semaine au lieu de 18h30, ce qui fait que la bibliothèque sera ouverte en semaine normale plus de 50 heures par semaine, ce qui pour une petite structure est déjà très conséquent.

Concernant l'accès aux personnes à mobilité réduite, il y a bien un accès à la bibliothèque, certes insuffisamment signalé, qui se situe entrée côté cafétéria puis par les magasins de la bibliothèque avec accès enfin à la salle de lecture sans que des escaliers soient à descendre ou à monter. Cet accès est signalé sur le site internet des BU sur la fiche concernant la bibliothèque des Arts. Toute personne concernée peut appeler la bibliothèque afin que du personnel puisse venir lui ouvrir et l'accompagner.

Concernant l'accès direct aux magasins et à la réserve (80 % des documents), celui-ci est restreint au personnel, aux enseignants et aux doctorants, du fait de la présence de documents patrimoniaux. Une personne est constamment présente à l'accueil afin d'aller chercher les documents dans les magasins pour les lecteurs qui les demandent, ces documents étant tous signalés dans le catalogue et empruntables pour la plupart.

2) Postes informatiques, Copieurs, site internet

« Un accès à des copieurs et/ou imprimantes serait une amélioration éventuelle. »

« La bibliothèque des arts aurait besoin de davantage de postes informatiques dédiés à la recherche ou autre »

« Faire en sorte que l'imprimante fonctionne mieux ou soit réparée plus rapidement si elle tombe en panne »

« Photocopieuse et imprimantes à disposition des étudiants. Signalétique plus claire au sein du palais universitaire. »

« Il n'y a pas assez d'ordinateurs »

« Ajouter une imprimante ou une photocopieuse »

« Ajout imprimante/photocopieuse/prises électriques »

« Prises, ordinateurs, possibilité d'avoir plus de numéros des périodiques en libre accès »

« Déployer davantage l'informatique comme outil de travail et de documentation »

« Postes électroniques utiles »

« Le site des BU ne fonctionne jamais correctement, en 2 ans je n'ai pas pu l'utiliser une seule fois sans bugs, de même pour mes camarades »

« Ajout d'imprimantes et de photocopieuses »

« Le service bu.unistra ne fonctionne qu'une fois sur deux, je ne suis pas le seul à avoir fait le même constat, c'est handicapant !, et la situation n'a pas changé depuis plus d'un an malgré les remarques et les remontées vers les responsables... »

« Améliorer connexion et efficacité de PC »

« Proposer plus d'ordinateurs et/ou plus de prises de courants »

Réponse de l'équipe de la bibliothèque des Arts :

Concernant les copieurs, la COREP, qui gère le parc des photocopieurs de l'Université, a supprimé celui qui se trouvait à proximité de la bibliothèque des Arts, car il n'était pas « rentable » (pas assez utilisé)

Concernant les ordinateurs en libre-service, le parc est géré par la Direction Informatique de l'Université. Les besoins des différentes bibliothèques lui sont régulièrement remontés, et la DI procède à des remplacements périodiques en fonction des besoins les plus urgents. Aucune date n'est fixée pour l'instant pour la bibliothèque des Arts.

Concernant le site des BU, celui-ci a été complètement repensé dernièrement et donne entière satisfaction à la plupart de nos lecteurs. Lorsque des dysfonctionnements se présentent, ces derniers sont rapidement reportés au service concerné qui intervient généralement très rapidement.

3) Collections

« Si une collection numérique peut se mettre en place, il ne faut surtout pas réduire les acquisitions d'ouvrages "papier" et compléter les collections. »

« Augmenter la collection de livres sur l'art de l'Islam, augmenter la collection de DVD (toutes périodes historiques confondues) »

« - Développer la collection art de l'islam
- Une machine à café
- Développer la collection de DVD sur plus de périodes »

« Oui aux livres électroniques mais ne pas négliger l'achat de livres papiers »

« Editer un marque-page / pense-bête pour connaître la localisation des livres, les cotes en fonction des sujets »

Réponse de l'équipe de la bibliothèque des Arts :

Les acquisitions de la bibliothèque, qui relèvent de la responsabilité des bibliothécaires, se font en grande partie en concertation avec les enseignants et parfois avec les étudiants, et sont en adéquation avec les enseignements de l'Université en Histoire de l'art et en Art appliqué. D'autres titres sont commandés car

nous les estimons importants pour les disciplines que couvre la bibliothèque (notamment les catalogues d'exposition par exemple). Nous prenons en compte toutes les suggestions d'achat qui nous sont faites, dans la limite de nos moyens budgétaires. L'acquisition de livres électroniques est à l'étude, mais aucun budget spécifique ne nous a été fourni pour cela, ces acquisitions (en nombre limité) se feraient donc au détriment de l'exemplaire papier du même titre.

4) Chauffage, Eclairage

« Le bruit produit par les néons est très gênant, c'est pour cela que je n'y travaille jamais, c'est préjudiciable »

« Il fait toujours un peu froid du coup il m'arrive souvent de changer de bibliothèque »

« -Accès handicapés à revoir

-copieurs?

-bruit des lumières au plafond dérangement

-problème horaire ouverture plus tôt le matin et plus tard le soir jusqu'à 20h si possible?! »

« Un peu plus de chauffage en hiver ne serait pas de refus. »

Réponse de l'équipe de la bibliothèque des Arts :

Si les problèmes de chauffage ne sont malheureusement pas de notre ressort (le chauffage est géré au niveau du bâtiment dans son ensemble), la bibliothèque a en revanche demandé un devis pour remplacer les luminaires existants, qui sont effectivement une grande source de nuisance. Sous réserve d'acceptation budgétaire par l'université ... L'ajout de prises électriques et le remplacement de l'éclairage sont en tous cas les 2 priorités de la bibliothèque en ce qui concerne la rénovation de celle-ci, et vos demandes font écho à celles des bibliothécaires.

5) Mobilier, prises électriques

« Changer le mobilier à l'occasion ! Mais sinon la bibliothèque est très bien. »

« Mise en place des prises électriques »

« Davantage de prises 220V »

« Il faudrait ajouter des prises pour les chargeurs d'ordinateur »

« Fils électronique au sol, trainant entre les tables et chaises= DANGER! à mettre sous des goulottes fixées au mur! Idem pour les rallonges dans les salles, à être fixes! »

« -confort à améliorer

-surveiller la propreté de la salle

-mettre à disposition d'avantages de prises

-faire régner davantage le silence parfois

-mettre en place un système de réservation, directement sur le site de bu.unistra.fr »

« Plus de prises à disposition, plus d'ouvrages du magasin à mettre en salle »

« Ajouter plus de multiprises. »

Réponse de l'équipe de la bibliothèque des Arts :

Concernant les prises électriques, trop peu nombreuses effectivement, la bibliothèque a fait réaliser un devis pour ajouter des « perches » où seraient logées 30 prises supplémentaires, des 2 côtés de la salle de lecture. C'est l'une des priorités de la bibliothèque. Sous réserve d'acceptation budgétaire par l'Université ...

Concernant la propreté de la salle, et du mobilier, qui laisse parfois effectivement à désirer, une société mandatée par l'Université est chargée du nettoyage quotidien du sol et hebdomadaire du mobilier. Si des manquements sont constatés, nous les faisons remonter systématiquement aux responsables de la société en charge du nettoyage. Nous nettoyons également nous-mêmes les tables ou les étagères quotidiennement si besoin est.

6) Espace de travail collectif

« Pièce de travail collective ? »

« Un espace de travail de groupe (où l'on peut parler à voix plus ou moins haute) serait appréciable. »

« Accueil workshop »

« À propos de l'espace de travail, on a besoin du privé »

« Je suis très satisfaite de pouvoir bénéficier d'une telle richesse de fonds au sein de ma faculté. Chaque jour, c'est un plaisir d'y venir pour travailler et l'accueil y est très chaleureux.

Fréquentant les lieux depuis quelques années maintenant, j'ai fait cependant une petite observation. Peut-être qu'il serait intéressant d'aménager un espace particulier pour les étudiants faisant leurs travaux manuels en arts appliqués. Car le silence n'est pas toujours respecté... De plus, après le passage de certains de ces étudiants, les tables mises à disposition de tous, sont souvent salies.

Sinon dans l'ensemble, cela reste très agréable! Je souhaite que cette belle bibliothèque perdure, car elle est appréciée par beaucoup d'étudiants, surtout en Histoire de l'Art. »

Réponse de l'équipe de la bibliothèque des Arts :

Nous sommes conscients des besoins pour les étudiants de disposer d'une salle de travail en groupe, comme de nombreuses bibliothèques le proposent. Malheureusement, la taille réduite de notre salle de lecture et de nos locaux ne permettent pas l'aménagement d'un tel espace. A voir avec vos composantes respectives (Arts et Sciences historiques) ...

7) Généralités

« Très bonne bibliothèque, pas de propositions. »

« En tout cas elle est très agréable. Merci beaucoup »

« Merci d'être le sourire qui fait passer le goût amer de mes révisions (L) »

« La démarche de se poser la question est déjà une amélioration, écouter et prendre en compte est significatif de progrès »

« Une note particulière pour le calme de cette bibliothèque »

« Vous êtes excellents! »

« Je trouve dommage de constater une différenciation de locaux entre la bibliothèque des arts et d'histoire. Je suis obligé de faire des allers-retours selon mes recherches! Pourtant ces domaines sont liés! Je ne comprends pas! Il serait préférable de réunir les deux espaces!!

« Du point de vue positif, l'équipe est vraiment au top!!! »

« J'apprécie le calme qui y règne »

« Le personnel est excellent, le lieu est petit mais très agréable. L'ambiance favorise la fréquentation des ouvrages par nos étudiants, et l'échange autour des idées que ceux-ci véhiculent. »

Précision des bibliothécaires :

Nous vous remercions pour vos commentaires, les points que vous voyez à améliorer et les appréciations positives que vous faites à propos de notre travail. Petite précision en ce qui concerne les bibliothèques d'Histoire et d'Arts : la bibliothèque des Arts n'est pas qu'une bibliothèque d'Histoire de l'art, mais couvre aussi pour moitié de ses acquisitions les enseignements en Arts appliqués et design, d'où sa spécificité par rapport aux bibliothèques d'histoire ...