

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 Médiathèque de l'ESPE de Strasbourg.

Vous avez été 126 à répondre à notre questionnaire et nous vous en remercions.

L'équipe de la Médiathèque de l'ESPE Strasbourg

Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

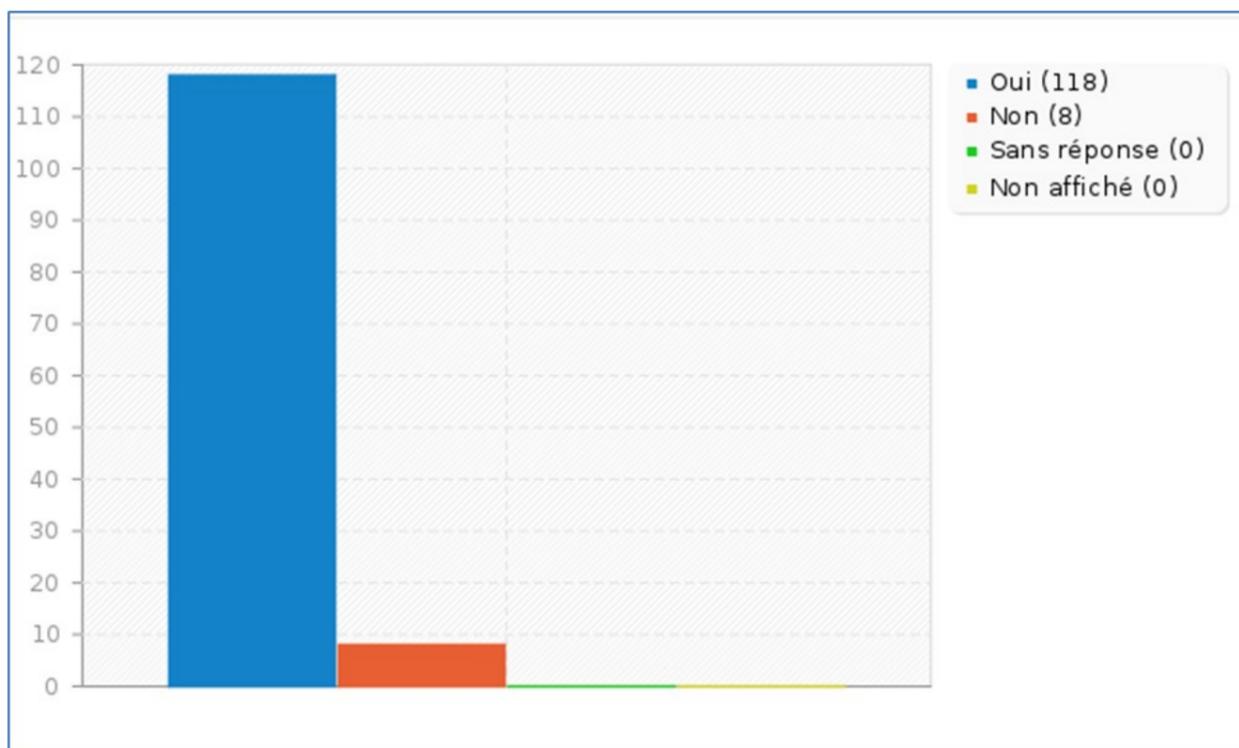
Bien reçu

à la

BU ?



Êtes vous satisfait des documents mis à votre disposition ?



Les collections que vous aimeriez améliorer :

Les manuels : La transition avec les nouveaux programmes est en cours, nous faisons le maximum pour acheter d'autres exemplaires.

Les annales : Nous ne pouvons acheter un exemplaire pour chacun d'entre vous, nous essayons de commander au moins deux exemplaires pour l'emprunt et un pour la consultation sur place.

Musique et sciences du sport : Nous allons essayer d'enrichir ces rayons. N'hésitez pas à nous faire des suggestions via votre compte lecteur sur bu.unistra.fr

De plus, sachez que vous trouverez également des ouvrages dans les autres bibliothèques universitaires.

Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

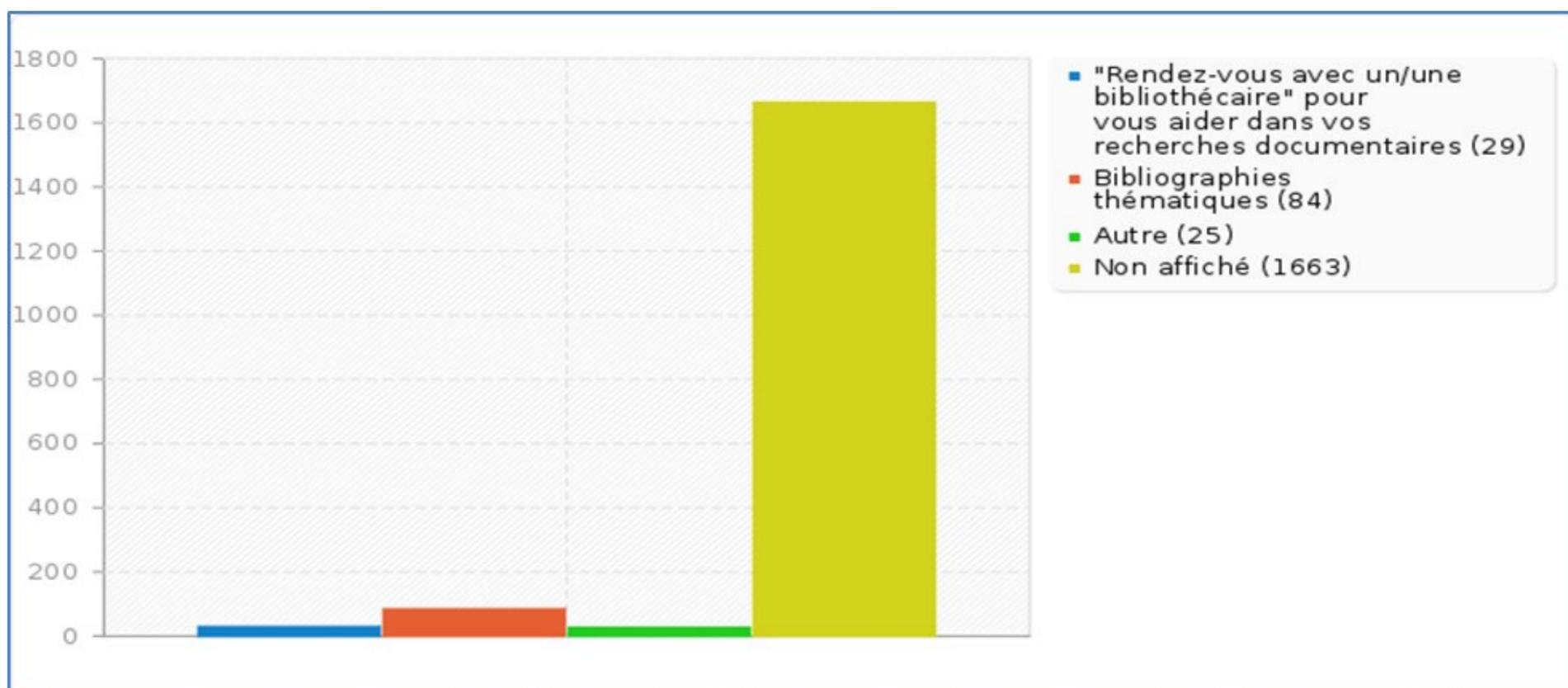
Bien reçu

à la

BU ?



A quel(s) service(s) supplémentaire(s) voudriez-vous avoir accès ?



84 répondants ont demandé des bibliographies thématiques et nous y travaillons. 2 sont en cours d'élaboration.

Vous trouverez également sur le site des bibliothèques bu.unistra.fr des listes de lecture déjà disponibles !

29 répondants demandent des « rendez-vous avec un(e) bibliothécaire » pour vous aider dans vos recherches documentaires. N'hésitez pas à prendre contact ! Mediatheque-strasbourg@espe.unistra.fr

Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

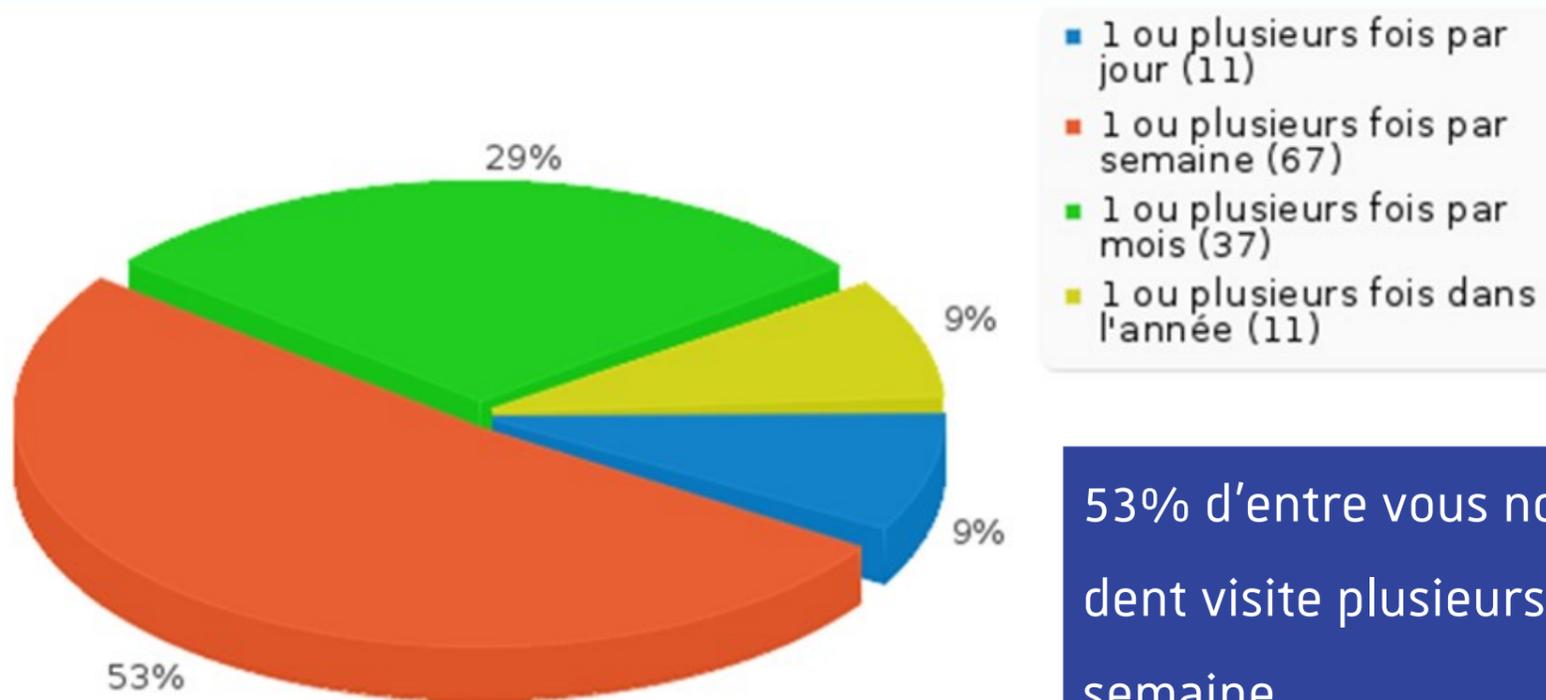
Bien reçu

à la

BU ?



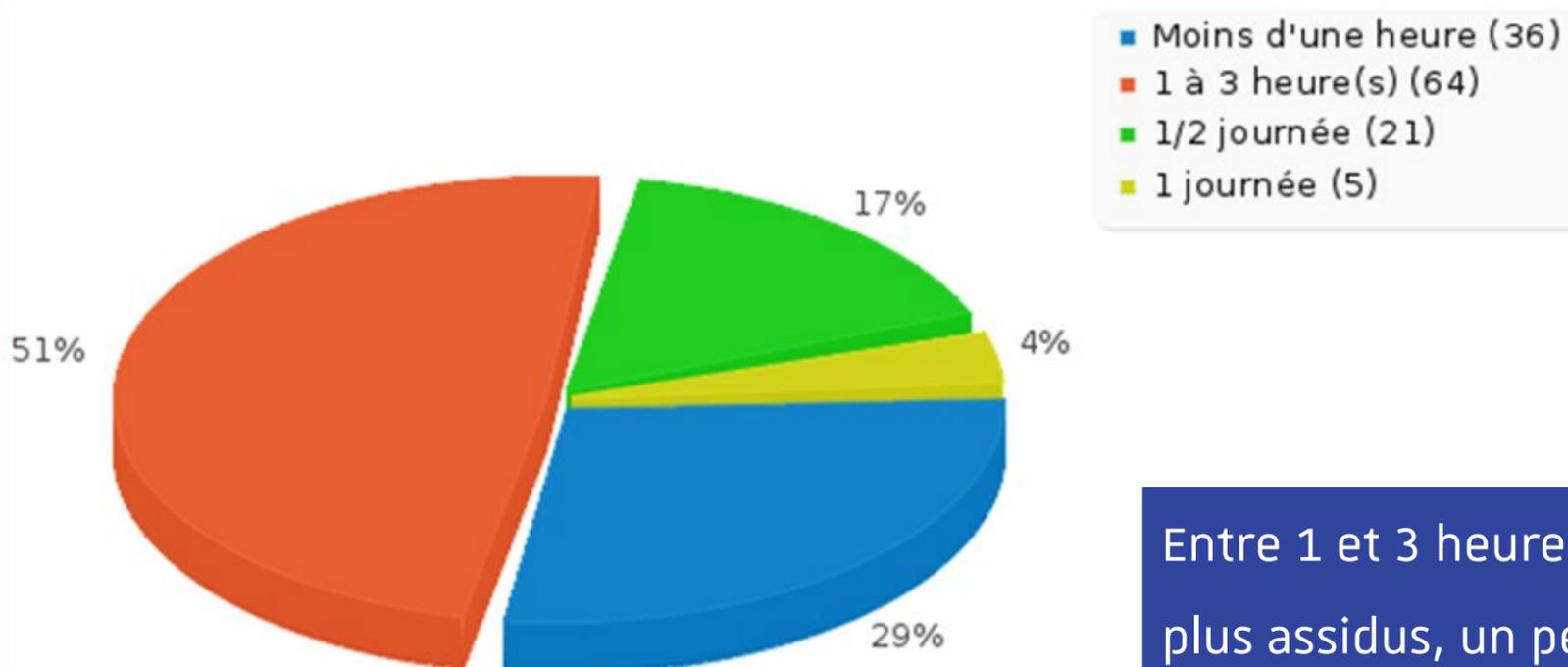
Vous venez dans cette bibliothèque au moins...



53% d'entre vous nous rendent visite plusieurs fois par semaine.

Nous en sommes ravis !

Quelle est la durée moyenne de votre visite ?



Entre 1 et 3 heures pour les plus assidus, un peu moins d'une heure pour les plus pressés.

Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

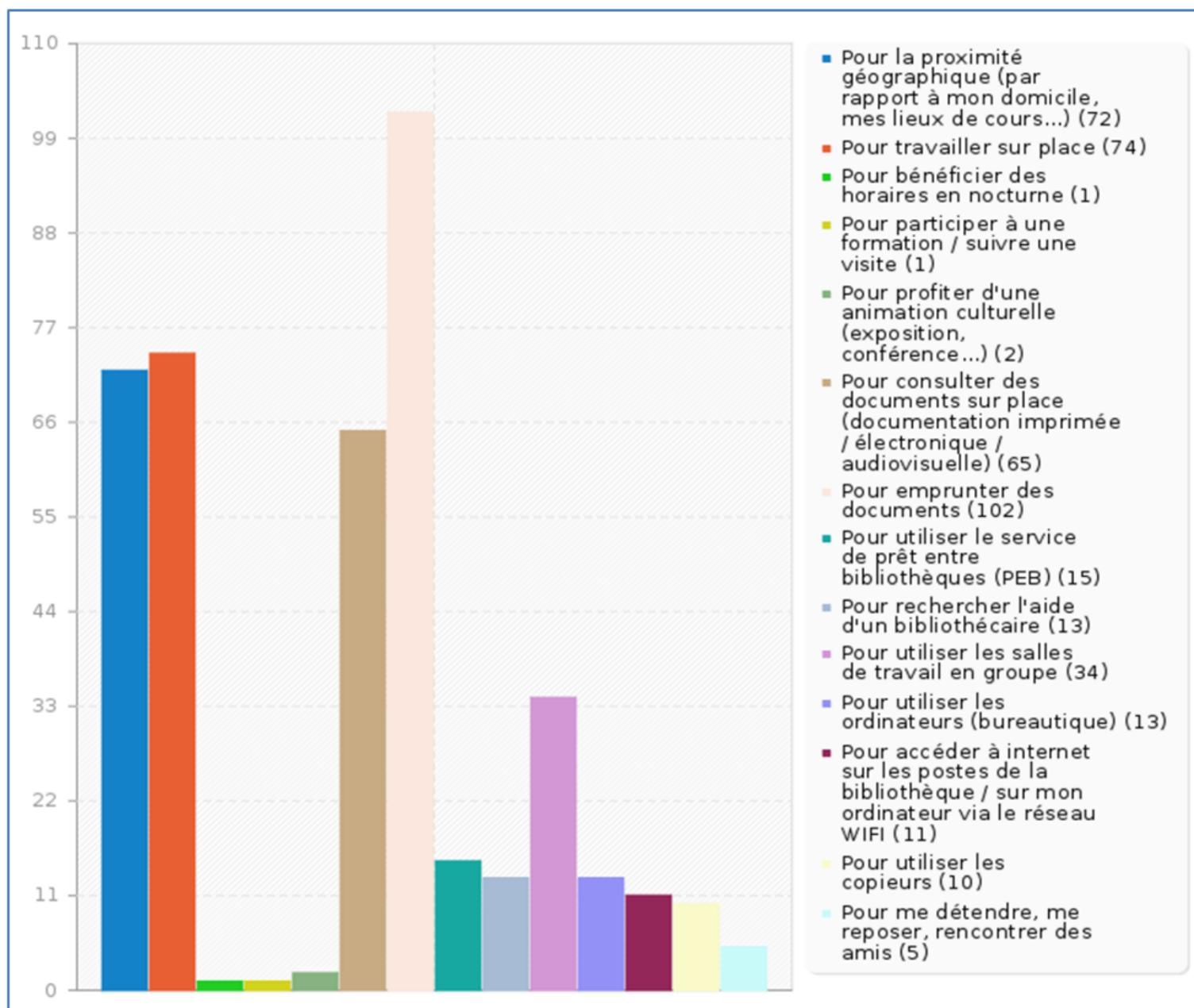
Bien reçu

à la

BU ?



Que venez-vous faire dans cette bibliothèque ?



Vous venez principalement à la Médiathèque de l'ESPE de Strasbourg pour :

1. Emprunter des documents (81%)
2. Travailler sur place (58%)
3. Profiter de la proximité géographique (57%)
4. Consulter des documents imprimés sur place (52%)
5. Utiliser les salles de travail en groupe (26%)

Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

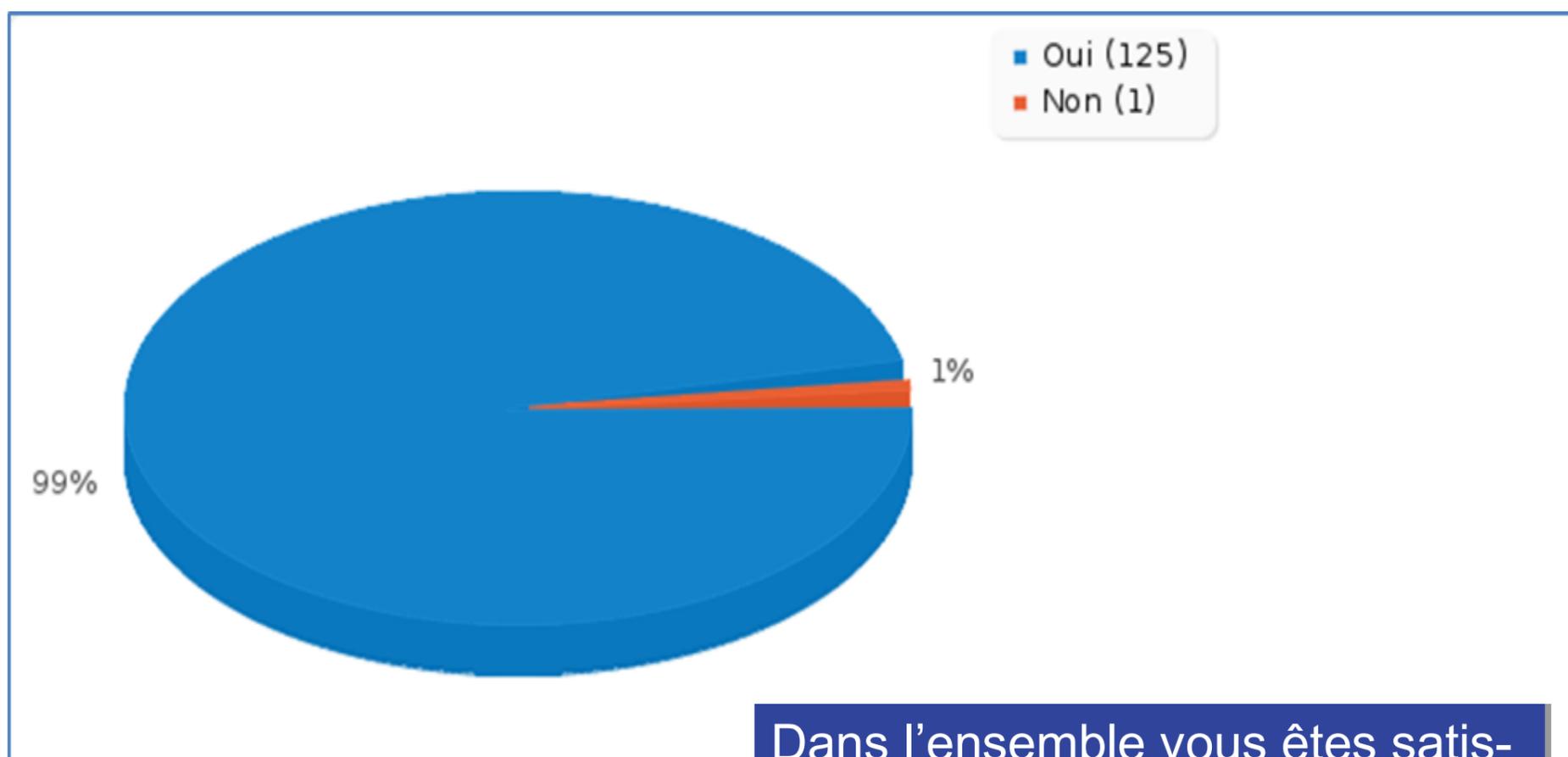
Bien reçu

à la

BU ?



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



Dans l'ensemble vous êtes satisfaits. 99% des répondants trouvent facilement les services et informations dont ils ont besoin.

Si non, pourquoi ?

Un répondant a trouvé que la Médiathèque n'était pas bien indiquée (mais on ne sait pas si c'est à l'extérieur ou à l'intérieur)

Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

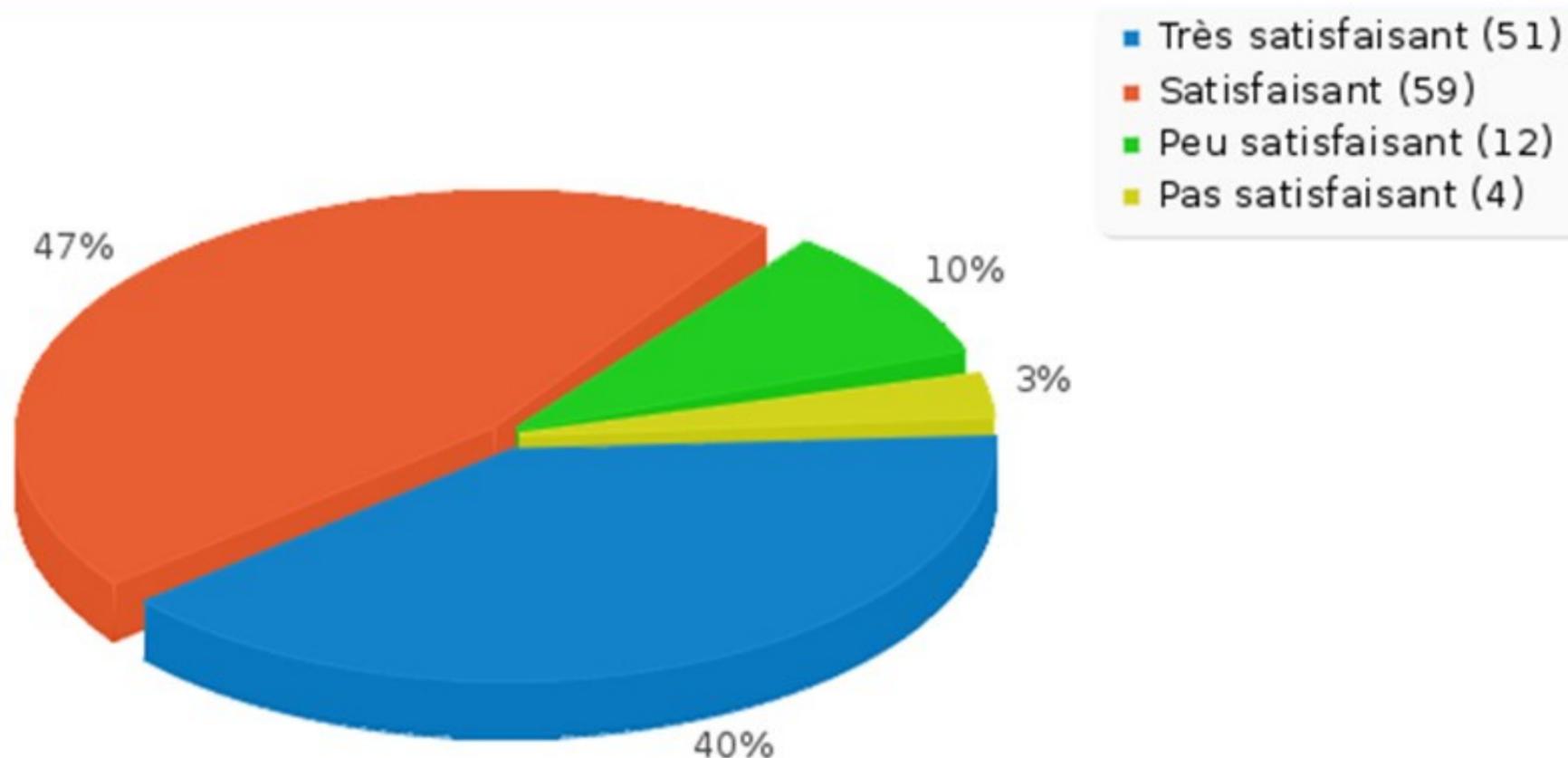
Bien reçu

à la

BU ?



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



87% des répondants estiment que la qualité de l'accueil est très satisfaisante ou satisfaisante. Merci à vous !

Nous prenons en compte vos remarques, les bonnes et les moins bonnes et nous essayons chaque jour de nous améliorer davantage !

Pour l'accueil à distance, nous mettons actuellement en place une messagerie téléphonique.

Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

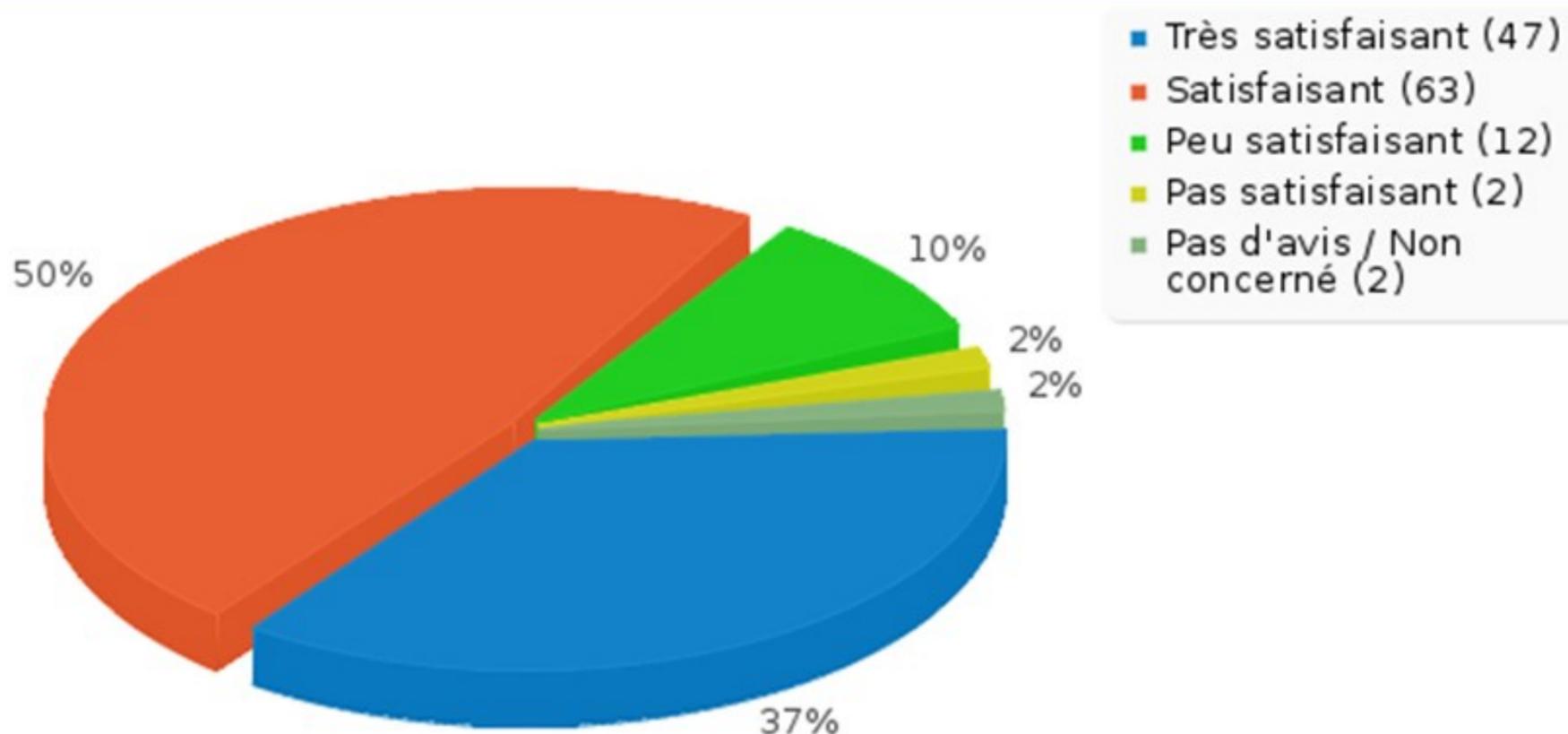
Bien reçu

à la

BU ?



Que pensez-vous de la disponibilité des personnels ?



87% d'entre vous estiment que la disponibilité des personnels est très satisfaisante ou satisfaisante.

Nous continuerons d'être présents pour vous, que cela soit pour des recherches simples ou plus complexes.

Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

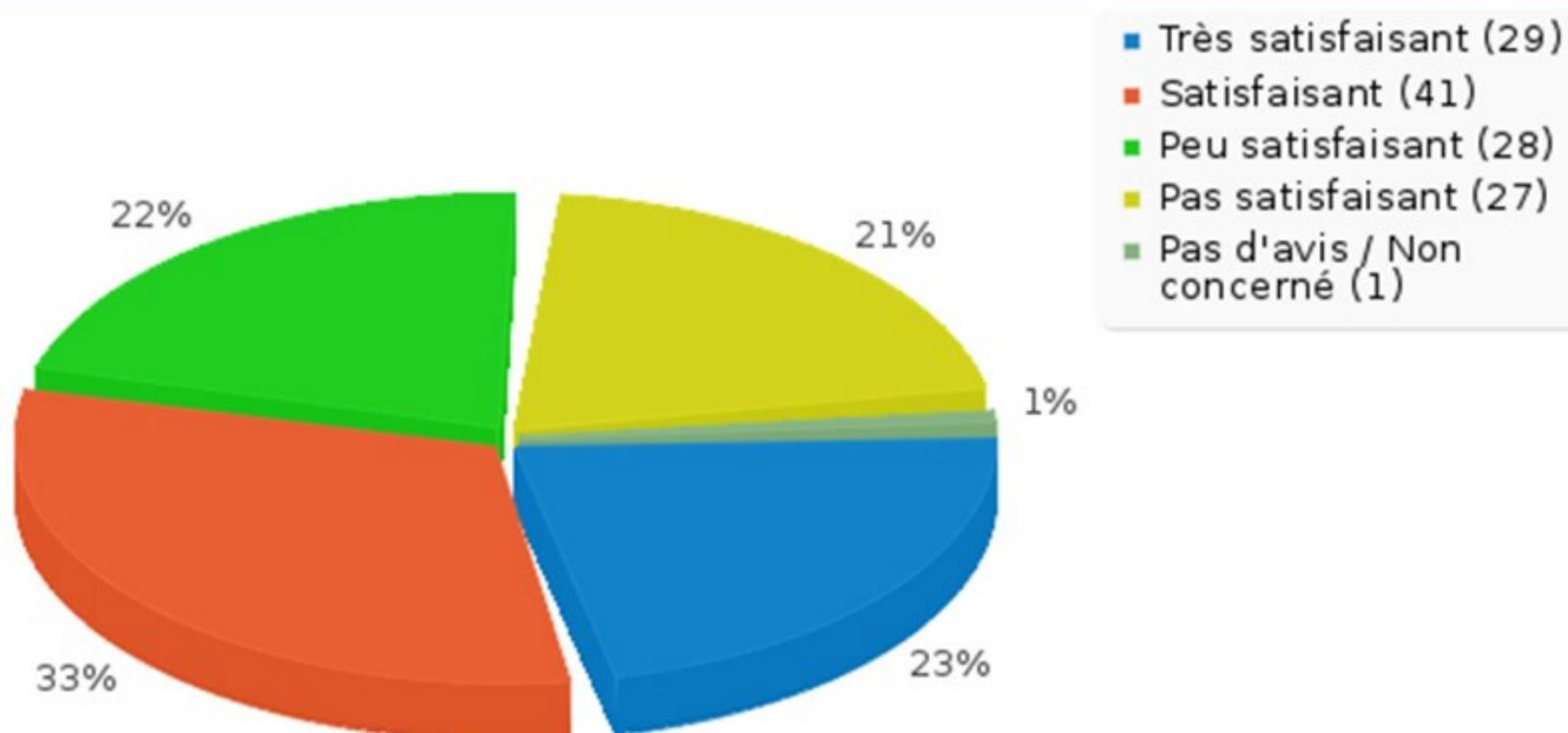
Bien reçu

à la

BU ?



Que pensez-vous des horaires d'ouverture?



Les réponses sont partagées.

56% des répondants sont satisfaits, mais 44% ne le sont pas !

Nous allons faire notre possible pour vous proposer des horaires plus adaptés à vos besoins. Cependant nous devons d'abord étudier les contraintes auxquelles nous sommes soumis (fermeture du bâtiment, équipe restreinte,...).

Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

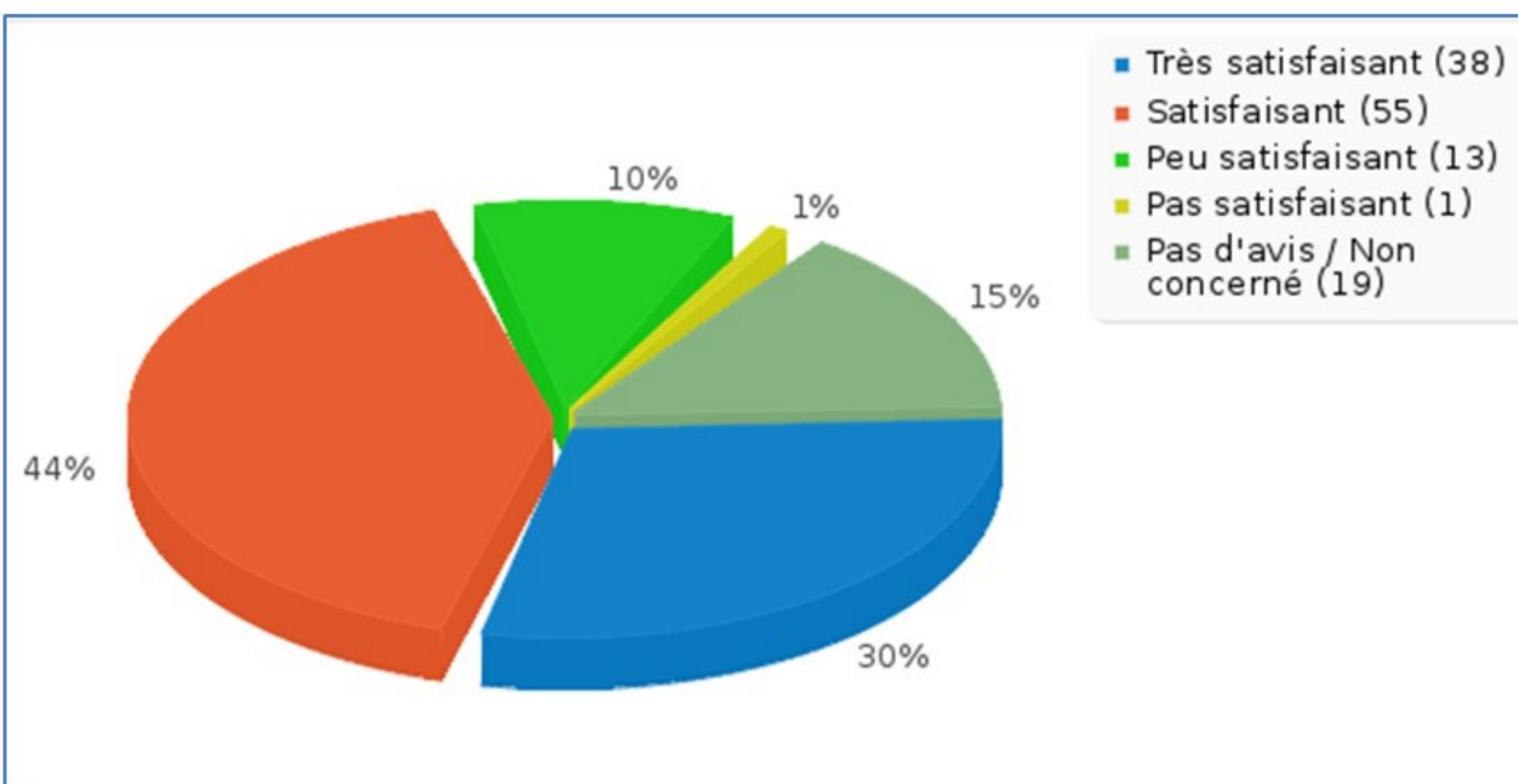
Bien reçu

à la

BU ?



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



74% des répondants estiment que le temps d'attente lorsqu'ils font une demande est très satisfaisant ou satisfaisant.

15% n'ont pas d'avis

11% sont insatisfaits.

Nous essayons de réduire ces délais. Un automate de prêt est installé près de l'accueil. N'hésitez pas à vous y rendre en cas d'affluence.

Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

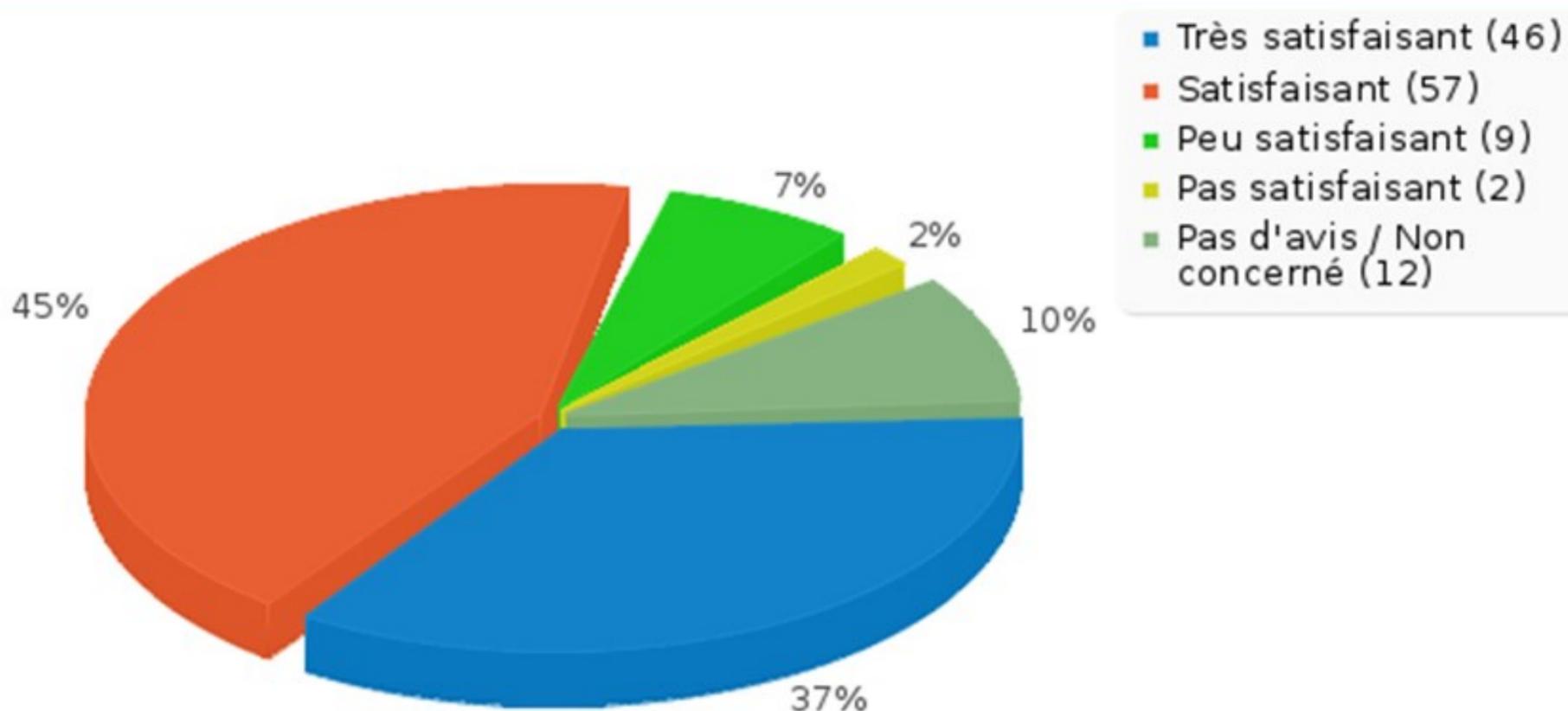
Bien reçu

à la

BU ?



Que pensez-vous des réponses apportées à vos demandes ?



82% d'entre vous estiment que les réponses apportées aux demandes sont satisfaisantes.

10% ne sont pas concernés, seulement 9% ne sont pas satisfaits !

Dans tous les cas nous continuerons à faire notre possible pour vous apporter des réponses satisfaisantes !

Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

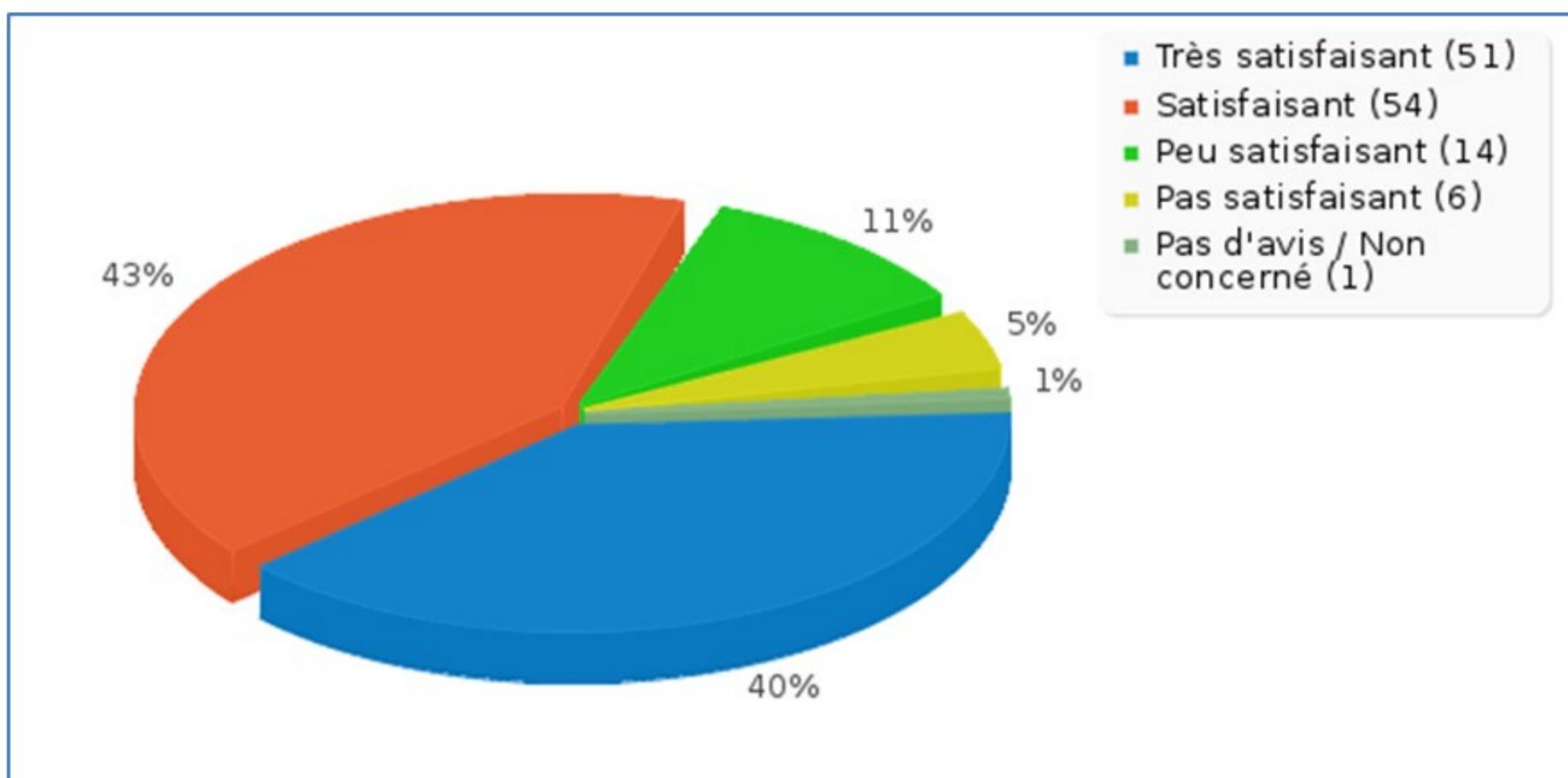
Bien reçu

à la

BU ?



Que pensez-vous du confort des locaux?



83% des répondants sont satisfaits du confort des locaux.

16% le sont moins, et nous essayons de modifier les locaux pour améliorer votre confort.

En effet, des travaux sont prévus en juillet pour cloisonner la salle de classe du CAREL, et réduire ainsi le bruit.

Nous vous rappelons que les réservations des salles de travail sont possibles et se font à l'accueil général.

Une cafétéria se situe de l'autre côté du hall !

Résultats du questionnaire de satisfaction

sur l'accueil en bibliothèque

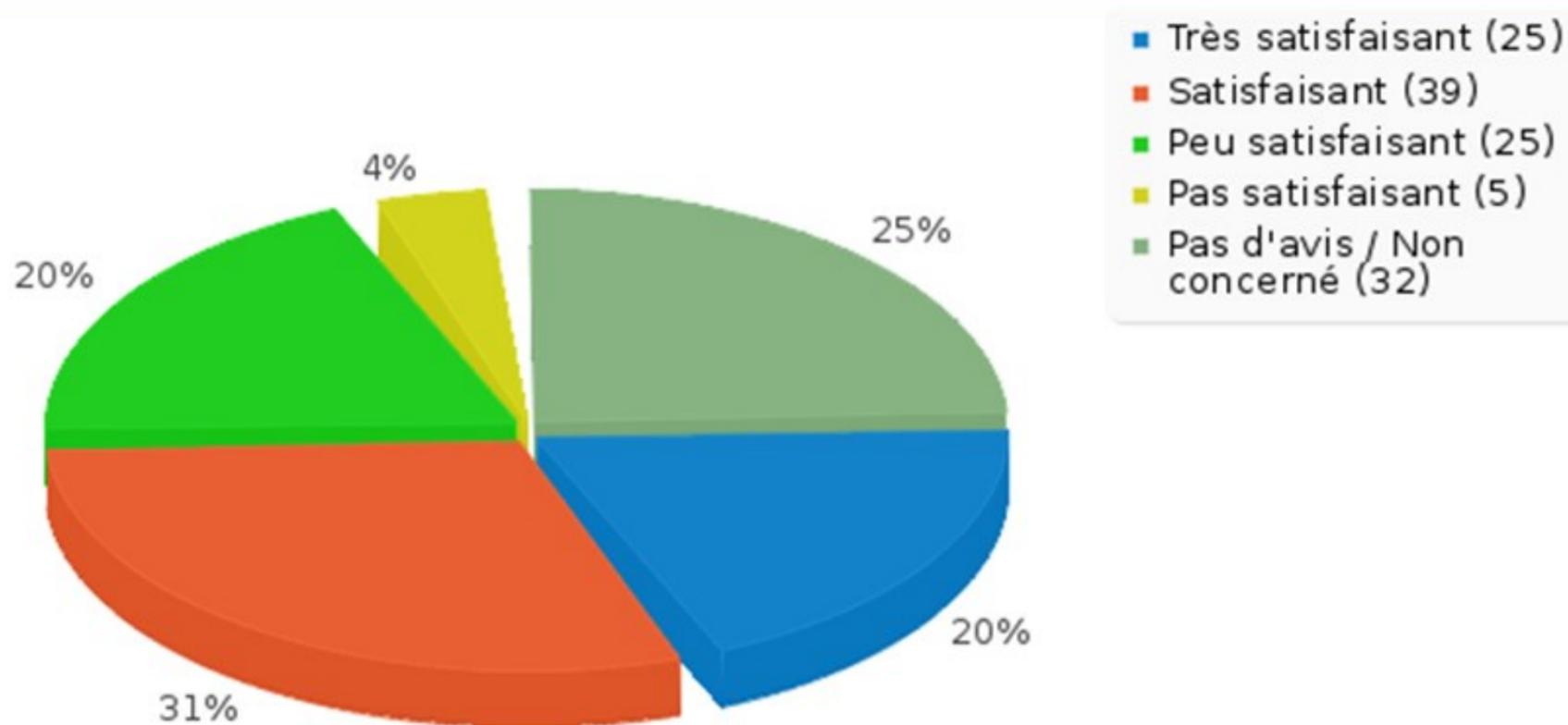
Bien reçu

à la

BU ?



Que pensez-vous des équipements mis à votre disposition?



51% des répondants sont satisfaits des équipements mis à leur disposition par la Médiathèque de l'ESPE de Strasbourg.

Mais 24% ne sont pas satisfaits, nous travaillons sur des solutions pour améliorer les équipements. Notamment pour l'ajout de prises électriques.

Pour les copieurs, c'est la COREP que nous avons obtenu le marché de l'Université, nous leur transmettons vos demandes.

Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

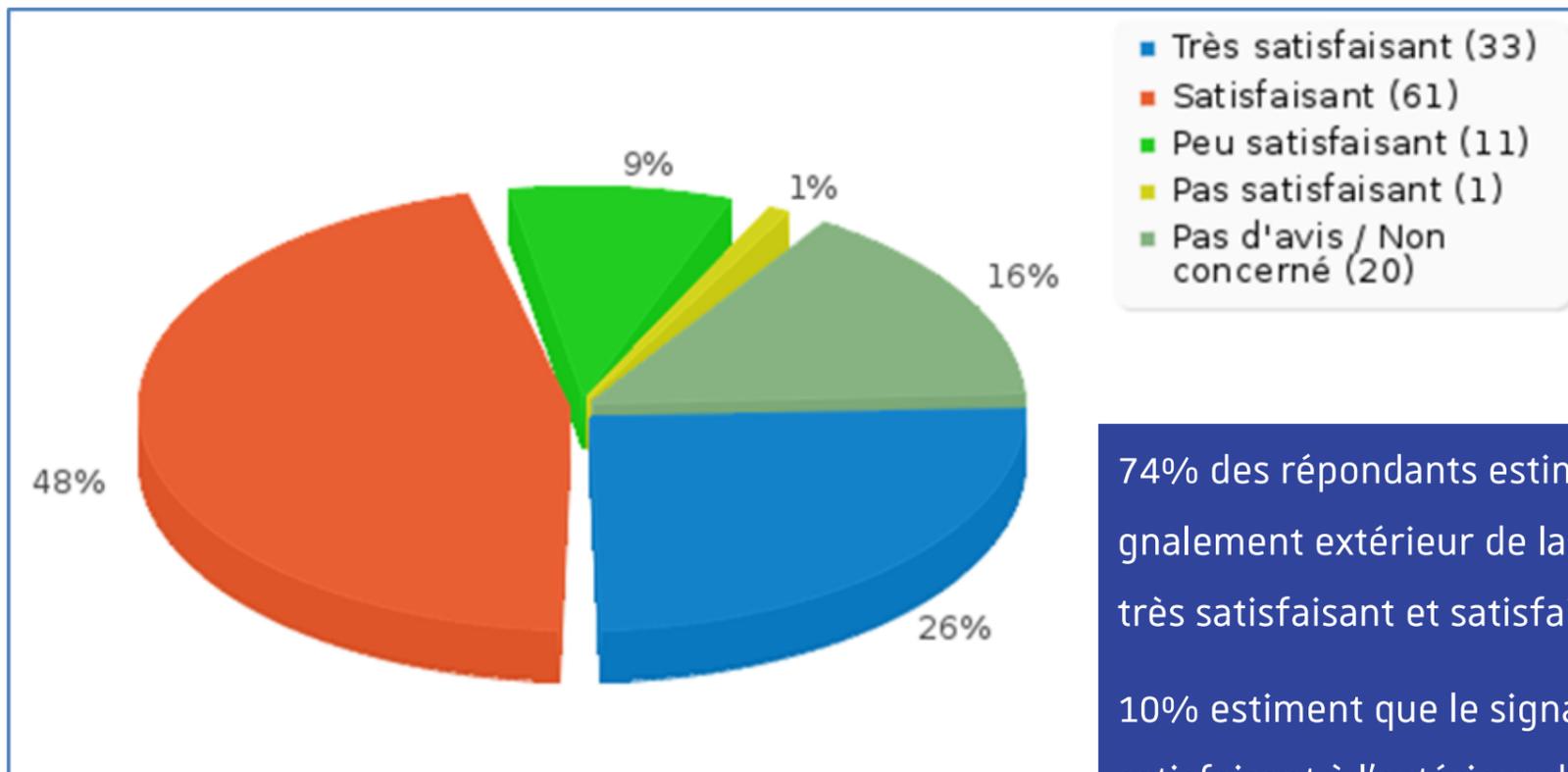
Bien reçu

à la

BU ?



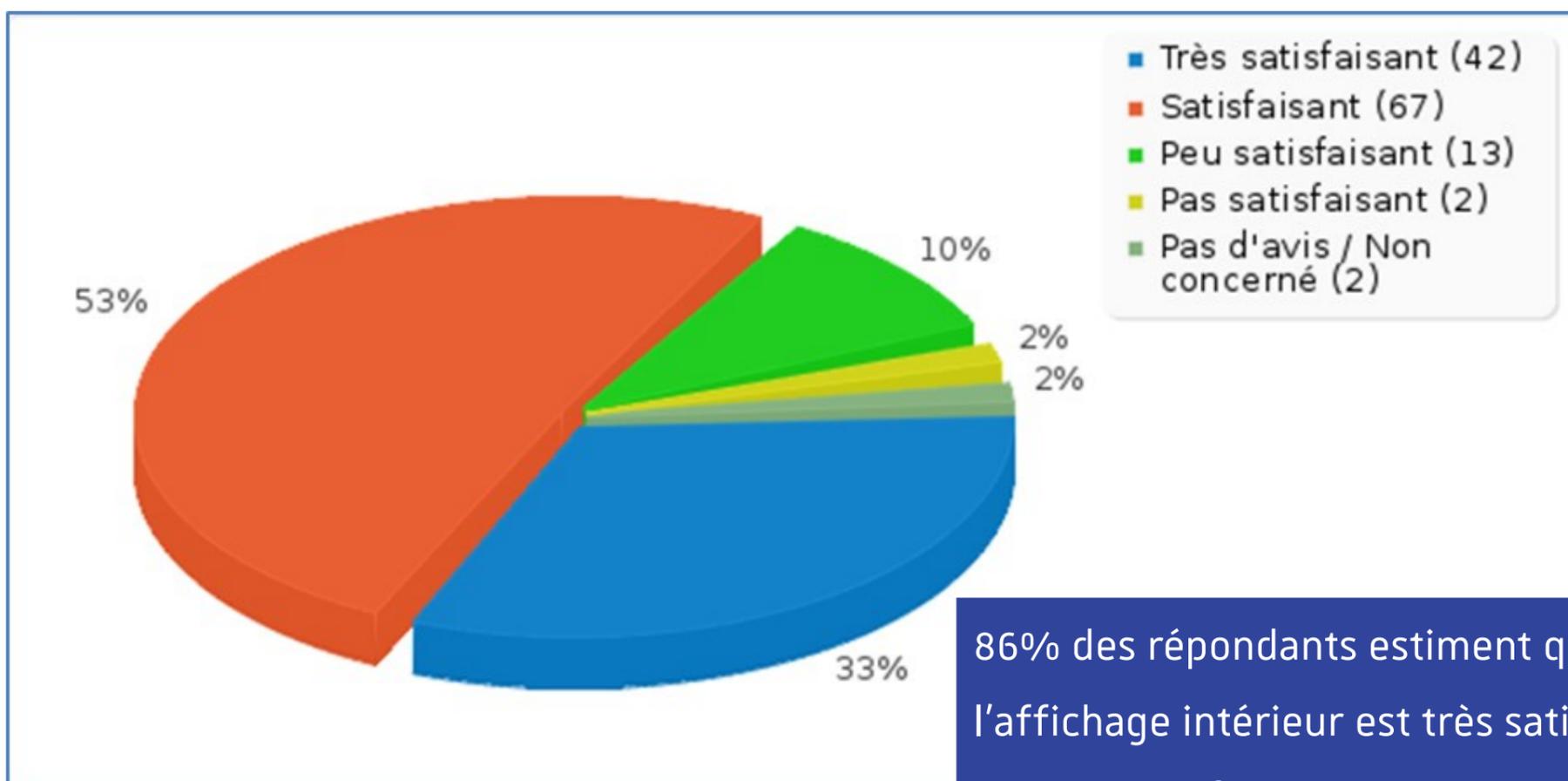
Que pensez-vous du signallement extérieur de la bibliothèque?



74% des répondants estiment que le signallement extérieur de la bibliothèque est très satisfaisant et satisfaisant.

10% estiment que le signallement n'est pas satisfaisant à l'extérieur de la bibliothèque.

Que pensez-vous de l'affichage intérieur?



86% des répondants estiment que l'affichage intérieur est très satisfaisant ou satisfaisant.

12% sont insatisfaits de l'affichage.

Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

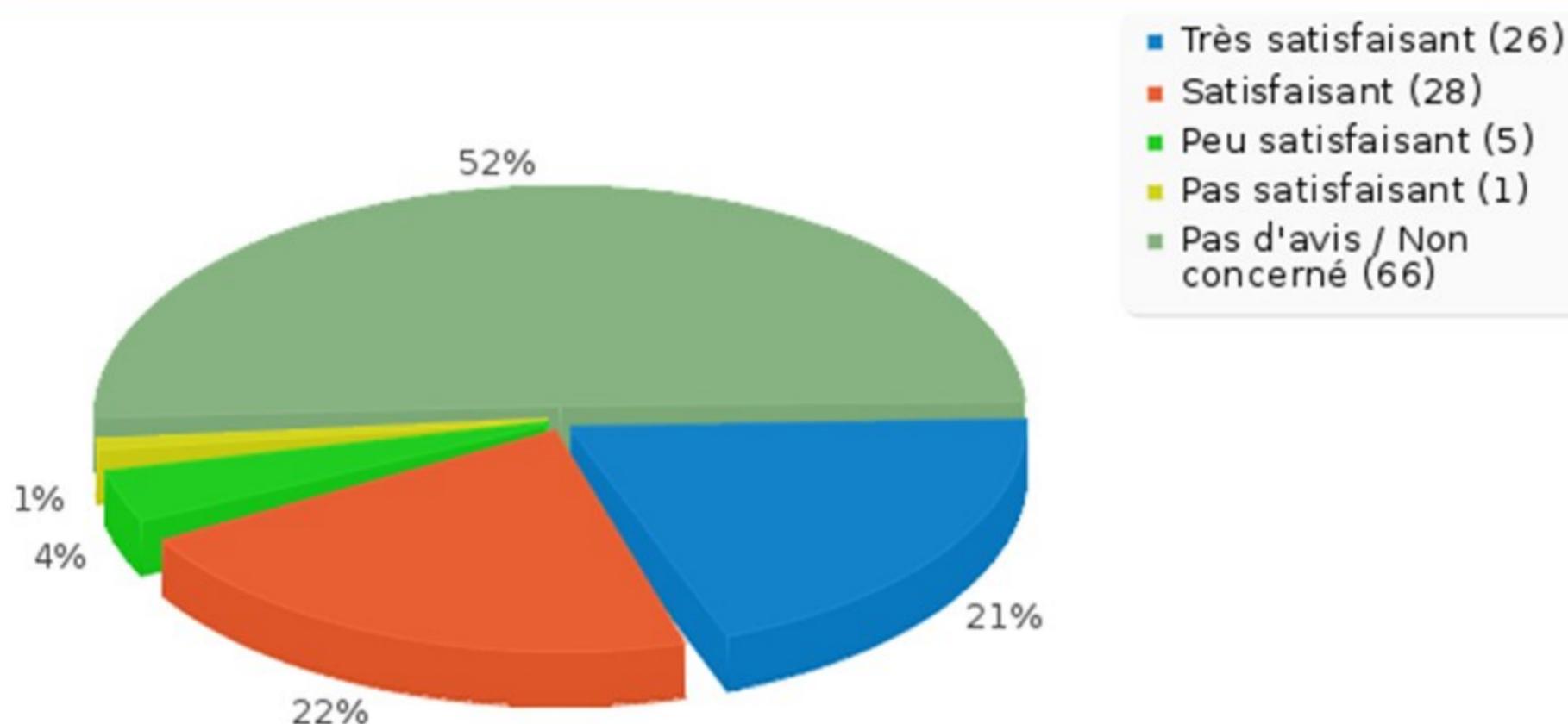
Bien reçu

à la

BU ?



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



52% ne sont pas concernés

43% des répondants sont satisfaits de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR)

5% des répondants ne sont pas satisfaits

La Médiathèque répond aux normes d'accessibilité aux PMR: Un ascenseur donne l'accès au CAREL, celui-ci se situe dans le Hall du bâtiment et certaines tables dans la Médiathèque et au CAREL sont à hauteur variable.

Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

Bien reçu

à la

BU ?



Quelques réponses à vos commentaires concernant l'accueil et les services :

Vos commentaires

Répondre plus rapidement aux suggestions d'ouvrages faites par les étudiants

Réservation en ligne

Plusieurs personnes disponibles en même temps à l'accueil pour éviter un temps d'attente trop long lorsque nous avons une question ou une recherche spécifique

« Renseignement sur l'utilisation des documents sur le net à afficher plus clairement et avec explications »

« Etudiante à distance, j'apprécierais d'avoir accès à des ouvrages/articles en ligne »

Mettre en évidence les nouveautés

Les réponses des bibliothécaires

Nous y travaillons ! Suggestion possible via votre compte lecteur sur bu.unistra.fr

Le service de réservation en ligne existe déjà sur le site bu.unistra.fr.

Nous avons mis en place un automate de prêt pour réduire le temps d'attente pendant les périodes de fortes affluences.

Les « ressources électroniques » sont les documents que vous pouvez trouver en ligne en vous identifiant. Ces documents sont achetés par le Service Commun de la Documentation de Strasbourg. Ils sont disponibles sur bu.unistra.fr.

Si vous avez des questions n'hésitez pas à nous les poser à l'accueil ou en ligne.

Les nouveautés sont placées physiquement à l'entrée de la médiathèque. Sinon vous pouvez les retrouver sur la page spécifique de la Médiathèque de l'ESPE de Strasbourg sur [bu.unistra.fr/Découvrir les bibliothèques](http://bu.unistra.fr/Découvrir%20les%20bibliothèques).

Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

Bien reçu

à la

BU ?



Vos commentaires

Des délais plus courts pour le prêt entre ESPE

Continuer la formation des étudiants et enseignants

« Le délai de prêt n'est pas toujours facile à respecter.

Le fait de bloquer l'emprunt est certes efficace, mais parfois pénalisant. une proposition d'amende pourrait être envisagée... »

« Le site n'est pas pratique, il reste vraiment difficile de chercher dans les bases de données... Et là on se sent bien seul... Dommage. »

« La médiathèque de l'Espe est l'une des plus confortables et agréables que je connaisse. C'est un plaisir. »

Du confort (fauteuils et banquettes)

« possibilité d'emprunt des dictionnaires becherelle etc. »

Les réponses des bibliothécaires

Pour le moment nous ne pouvons pas diminuer le délai pour la navette entre les Médiathèques ESPE car cela dépend des sites de l'ESPE. Nous transmettons votre demande à la direction.

Avec plaisir !

Notre logiciel gère le délai de prêt et les pénalités automatiquement. Nous vous rappelons cependant que vous pouvez prolonger votre prêt en ligne trois jours avant la date de rendu.

N'hésitez pas à vous rapprocher des bibliothécaires. Nous sommes là pour vous renseigner.

Un nouveau site accessible !



La bibliothèque possède quelques chauffeuses à votre disposition.

Ils sont empruntables ! N'hésitez pas !