

# 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 2017, de répondre à une enquête de satisfaction visant à évaluer la qualité de l'accueil de la bibliothèque du PEGE.

**Vous avez été 186 à répondre** à notre questionnaire et nous vous en remercions.

L'équipe de la bibliothèque.

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

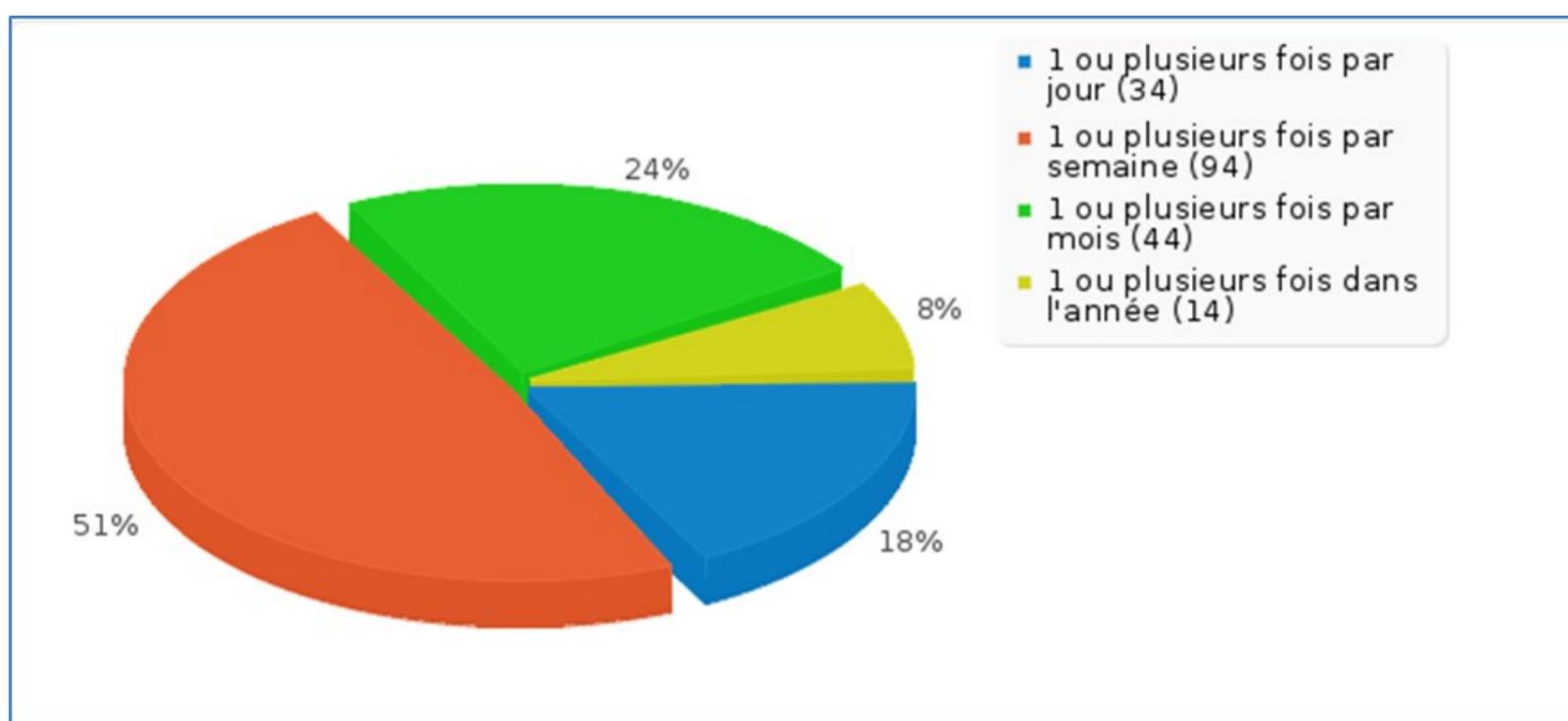
**Bien reçu**

à la

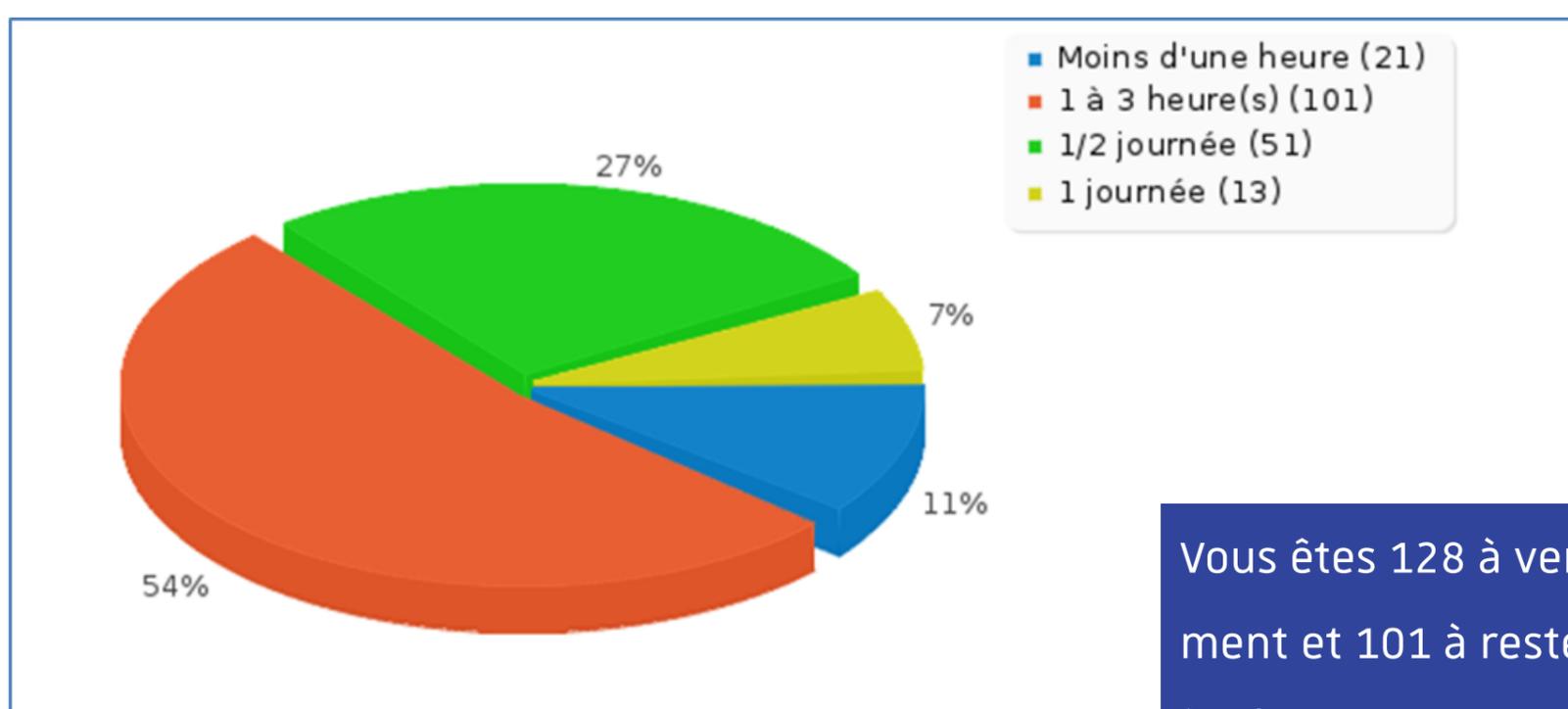
**BU ?**



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



## Quelle est la durée moyenne de votre visite ?



Vous êtes 128 à venir régulièrement et 101 à rester au moins 1 à 3 heures.

Merci pour votre fidélité !

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

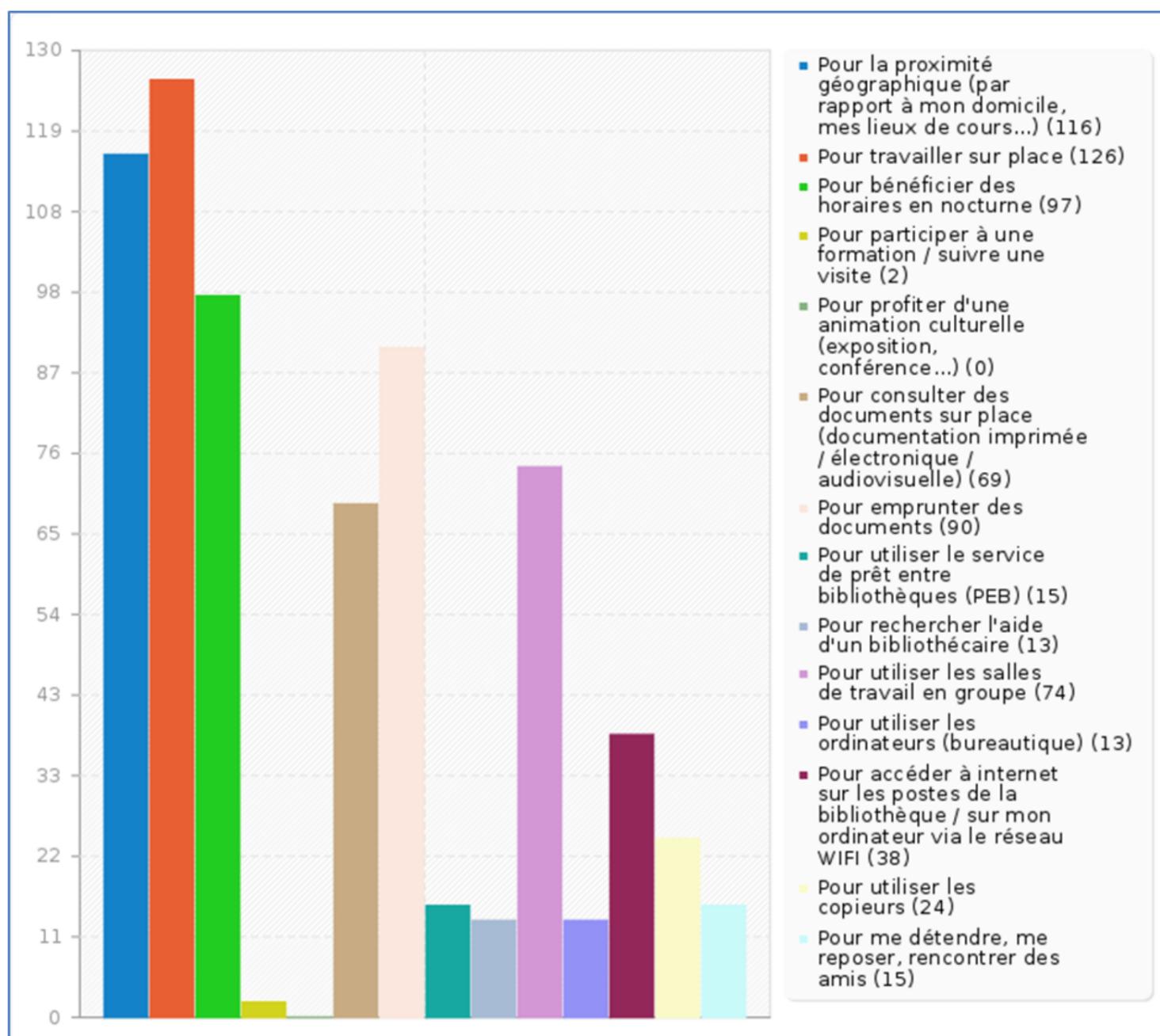
Bien reçu

à la

BU ?



## Que venez-vous faire dans cette bibliothèque ?



### Vous venez principalement à la bibliothèque du PEGE pour :

1. travailler sur place (126 réponses)
2. la proximité géographique (116 réponses)
3. bénéficier des horaires en nocturne (97 réponses)
4. emprunter des documents (90 réponses)
5. utiliser les salles de travail en groupe (74 réponses)

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

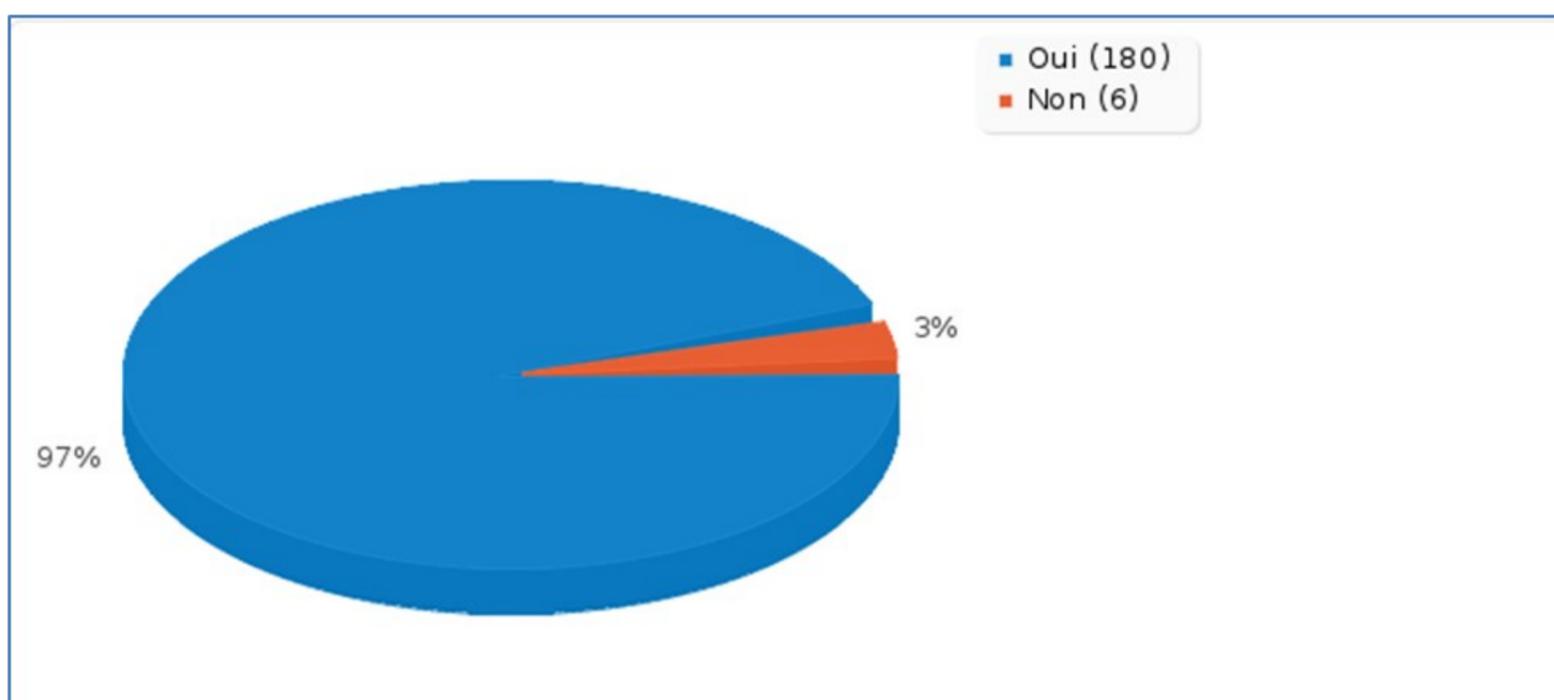
Bien reçu

à la

BU ?



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



## Si non, pourquoi ?

- « Peu d'informations disponibles pour se diriger dans les rayons! même en ayant les références! »
- « Affichage pas toujours très explicite »
- « Souvent, je fais une recherche et il n'y a pas beaucoup de livres »
- « Je ne sais jamais par où commencer, je demande toujours au personnel »
- « Il n'y a pas d'indications claires pour être autonomes. Il faut demander à l'accueil pour toute localisation de salle, de documents spécifiques. »
- « Il faudrait de l'aide scolaire a disposition pour les élèves en difficultés. »

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

Bien reçu

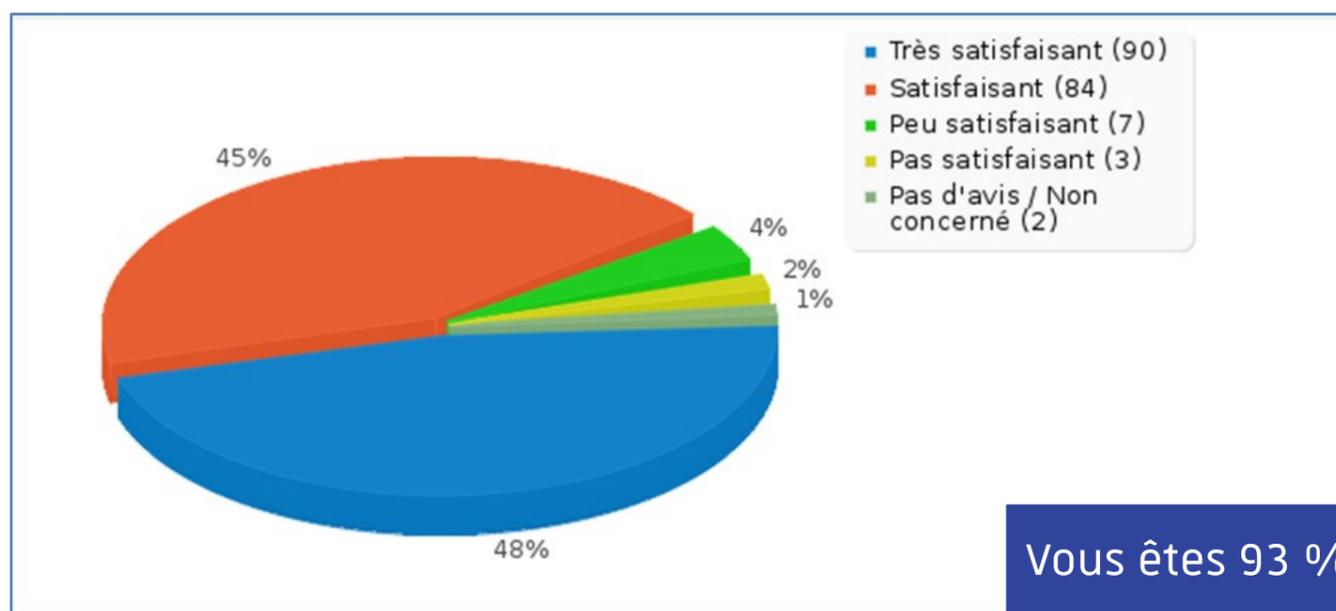
à la

BU ?



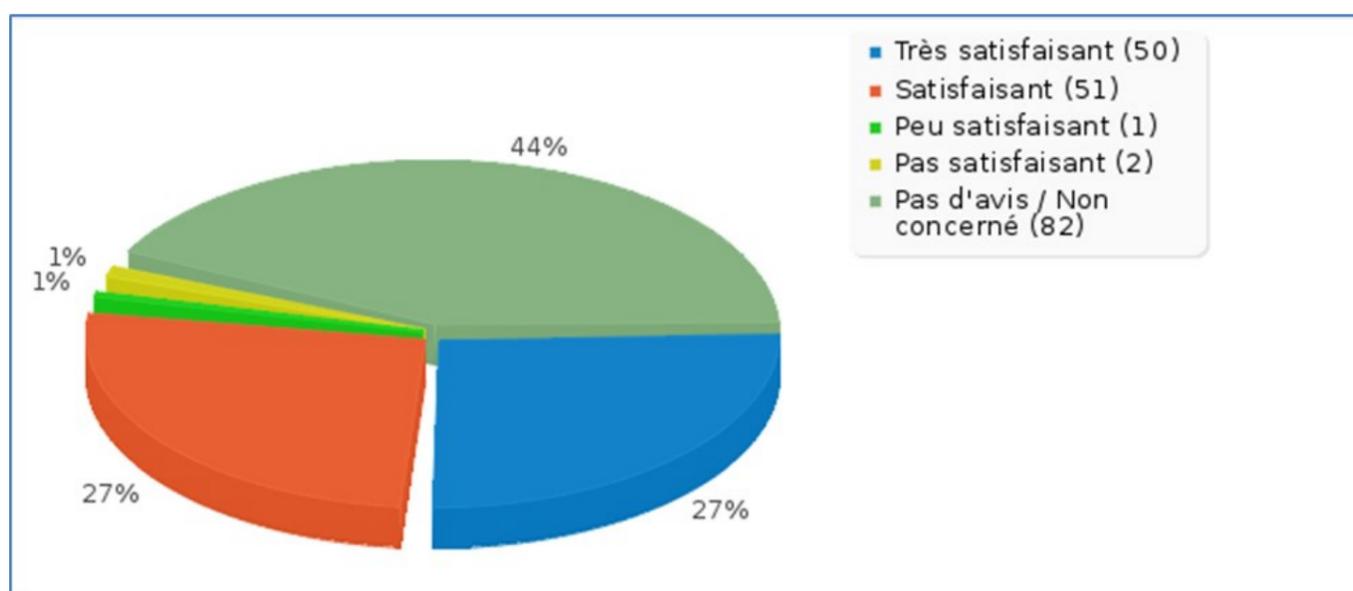
## Que pensez-vous de la qualité de l'accueil ?

### ... sur place :



**Vous êtes 93 % à être satisfaits de l'accueil sur place. Merci !**

### ... à distance :



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

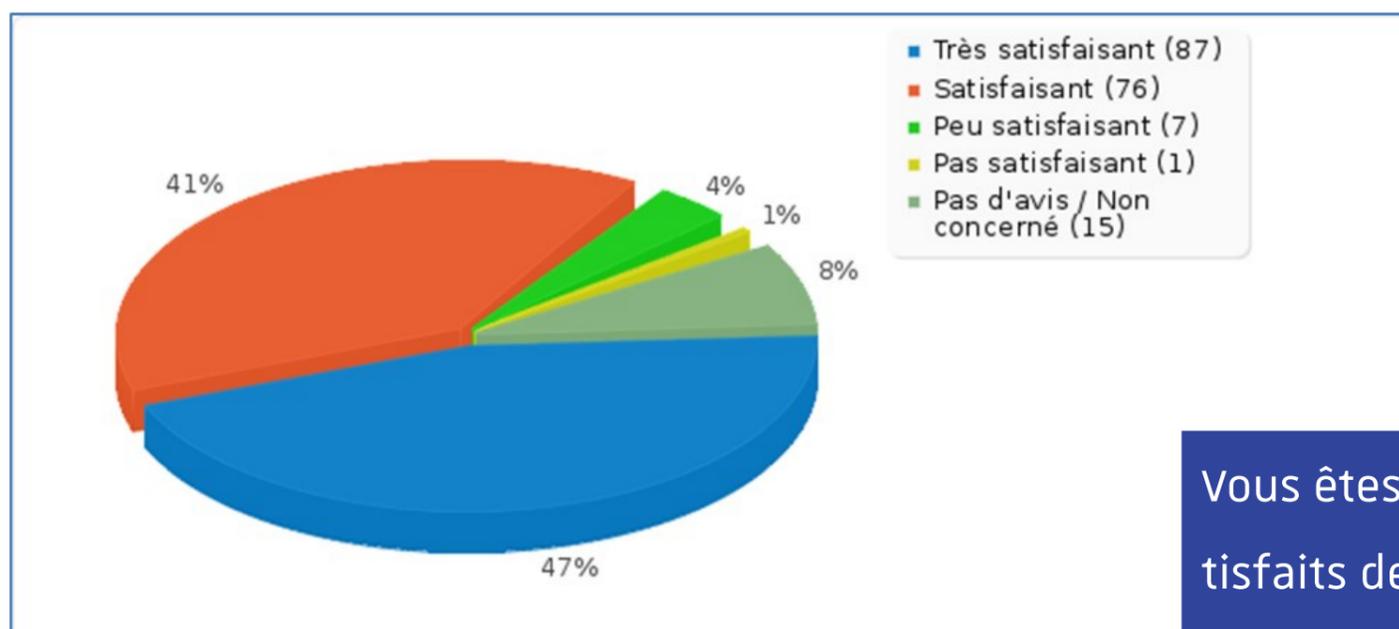
Bien reçu

à la

BU ?

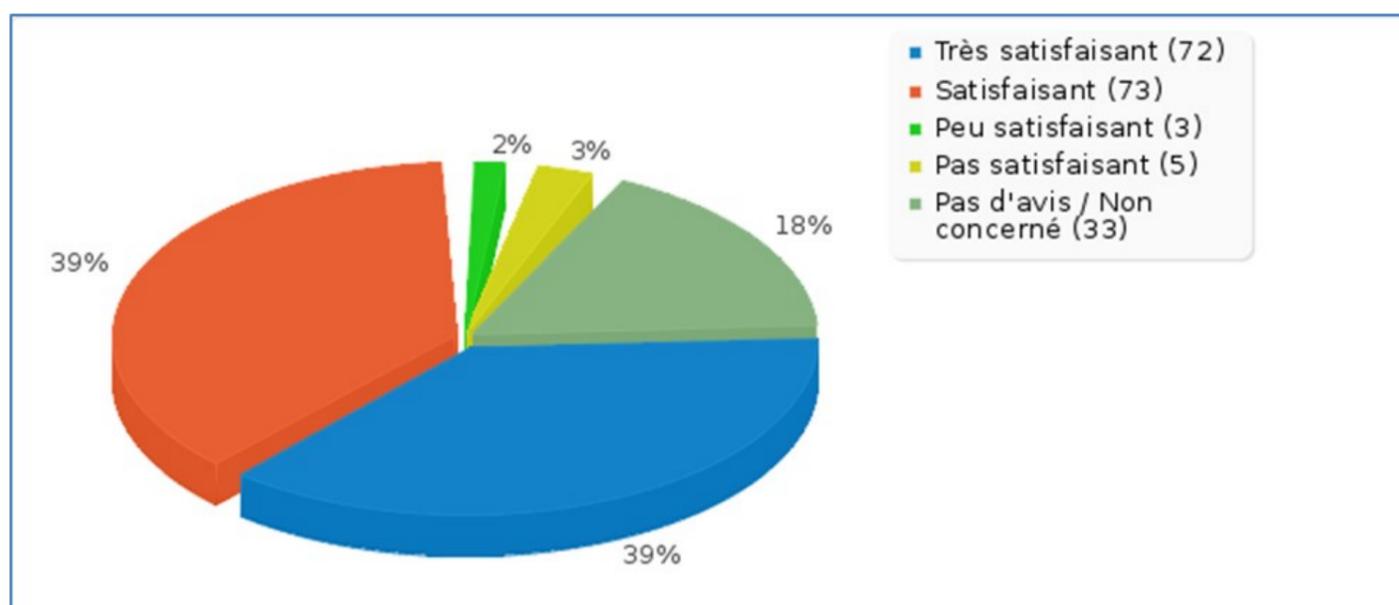


## Que pensez-vous de la disponibilité des personnels ?



Vous êtes 88 % à être satisfaits de la disponibilité des personnels... Merci !

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



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

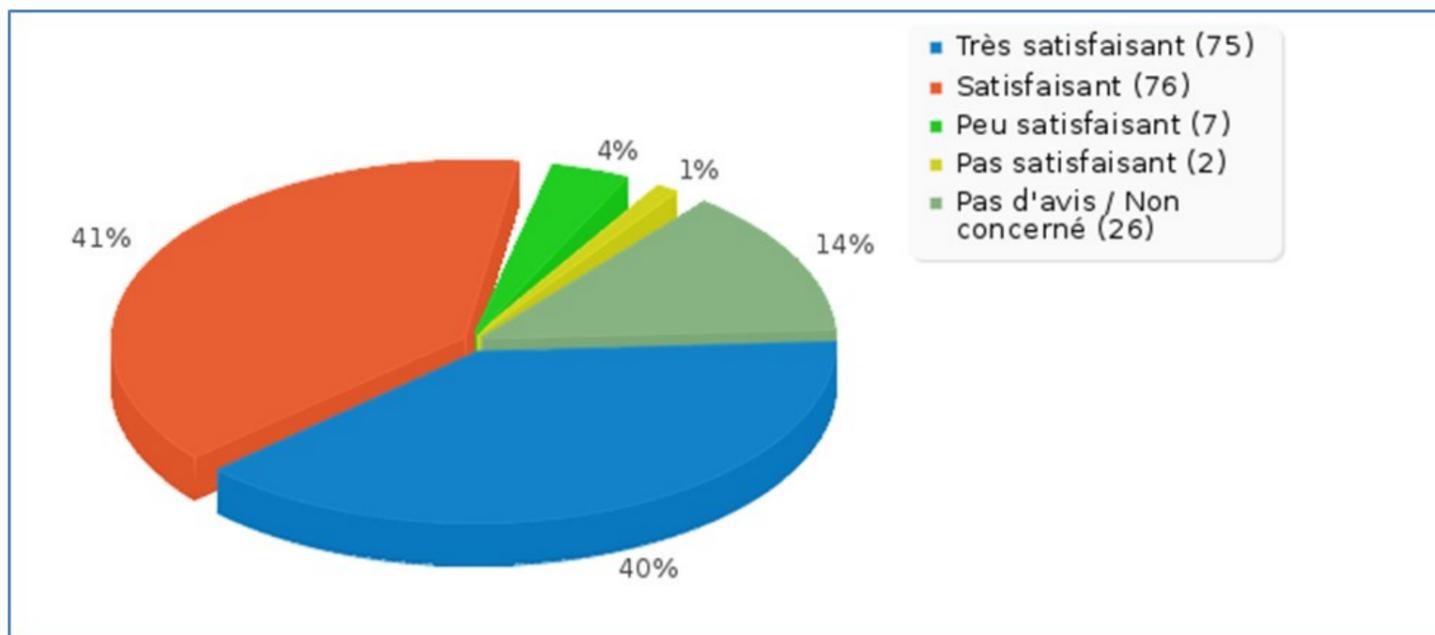
**Bien reçu**

à la

**BU ?**



**Que pensez-vous des réponses apportées à vos demandes ?**



**Vous êtes généralement satisfaits par l'accueil, la disponibilité et les réponses apportées par le personnel de la bibliothèque du PEGE et nous vous en remercions !**

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

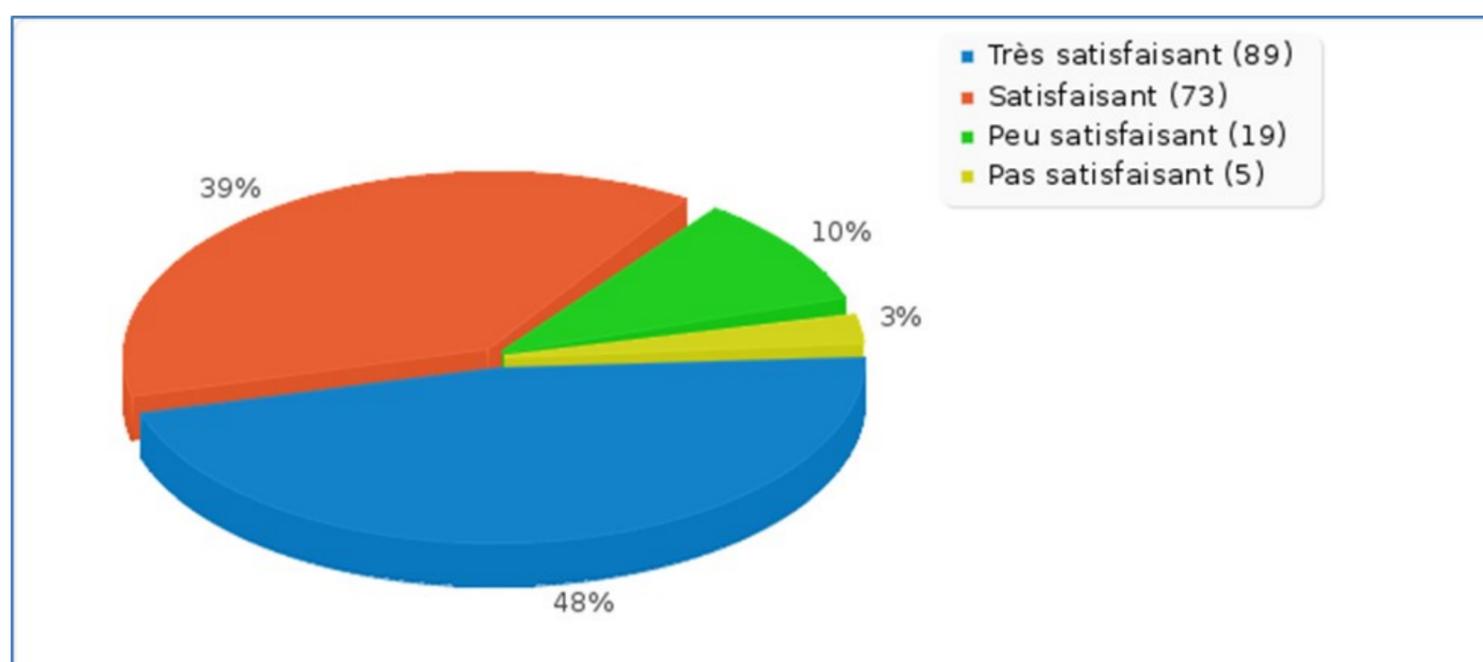
**Bien reçu**

à la

**BU ?**



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



### Concernant les horaires d'ouverture de la bibliothèque, vous êtes :

- très satisfaits (89 réponses)
- satisfaits (73 réponses)

Toutefois vous êtes également nombreux à demander un élargissement des horaires :

- plus tôt le matin (8h ou 8h30)
- le dimanche et durant les vacances de Noël

# T Résultats du questionnaire de satisfaction S sur l'accueil en bibliothèque

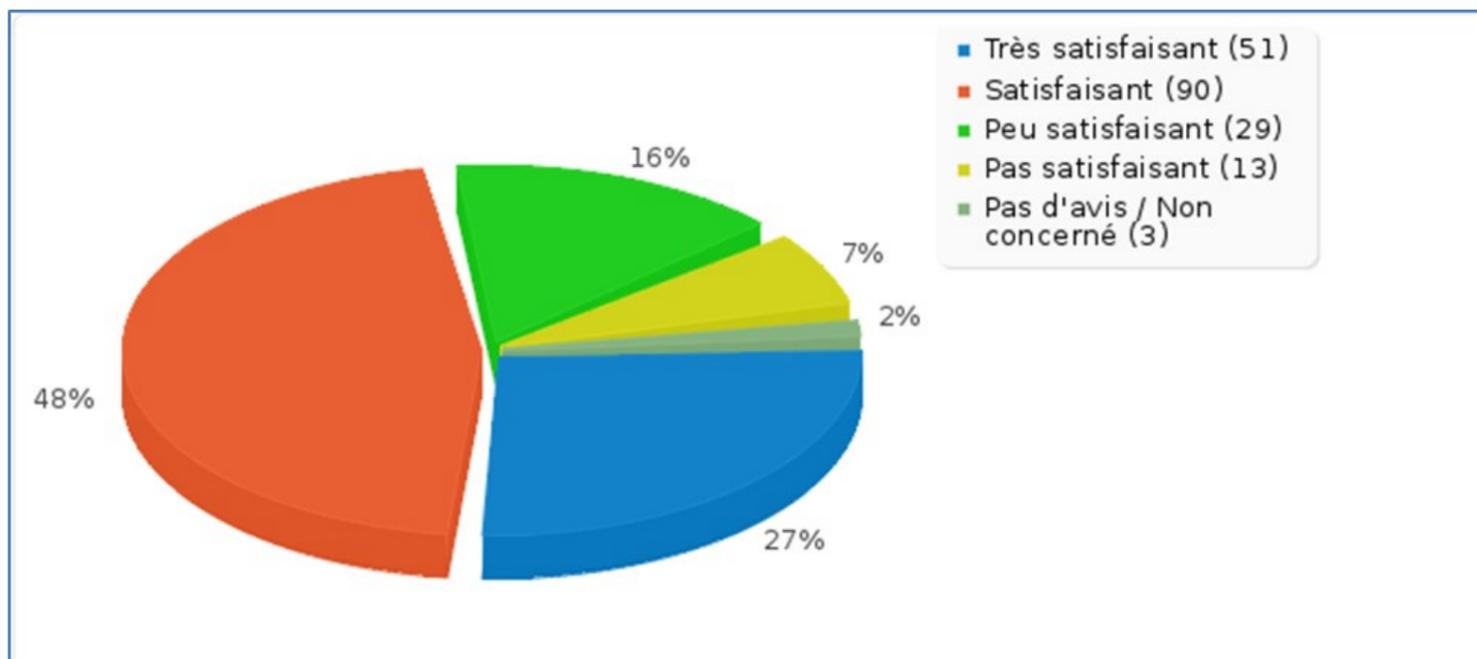
Bien reçu

à la

BU ?



## Que pensez-vous du confort des locaux?



### Bien que globalement satisfaits, vous soulignez les problèmes :

- de chauffage
- du bruit des sèche-mains
- de propreté des locaux, notamment des toilettes

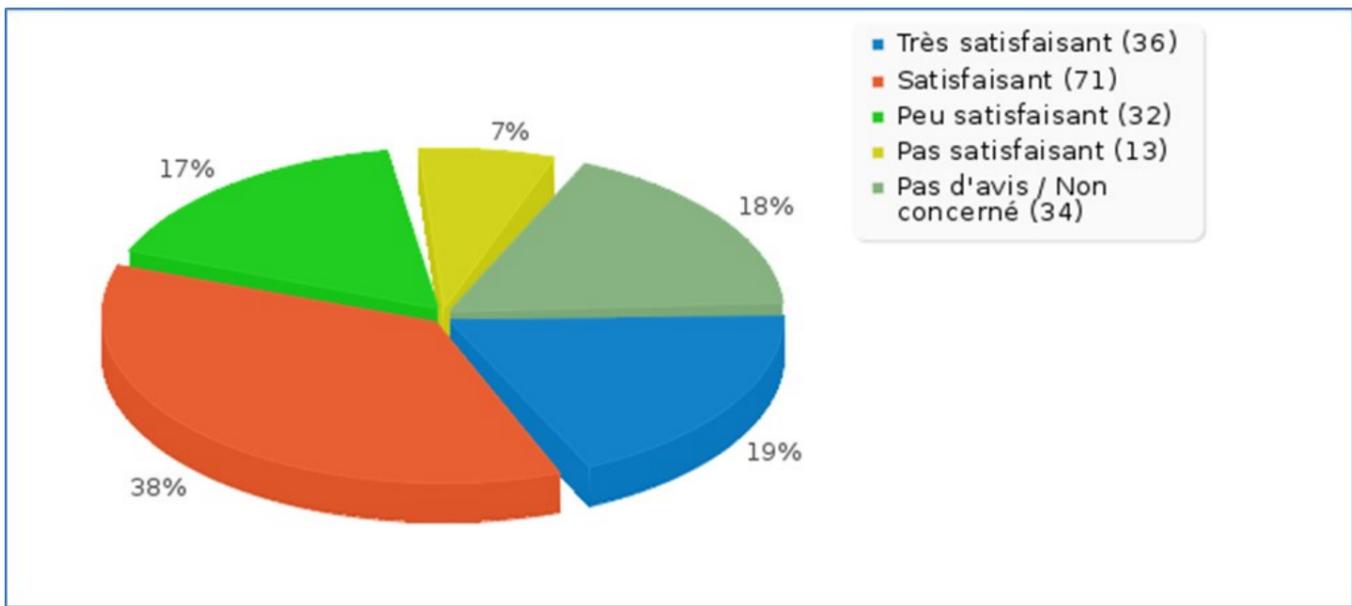
# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

Bien reçu

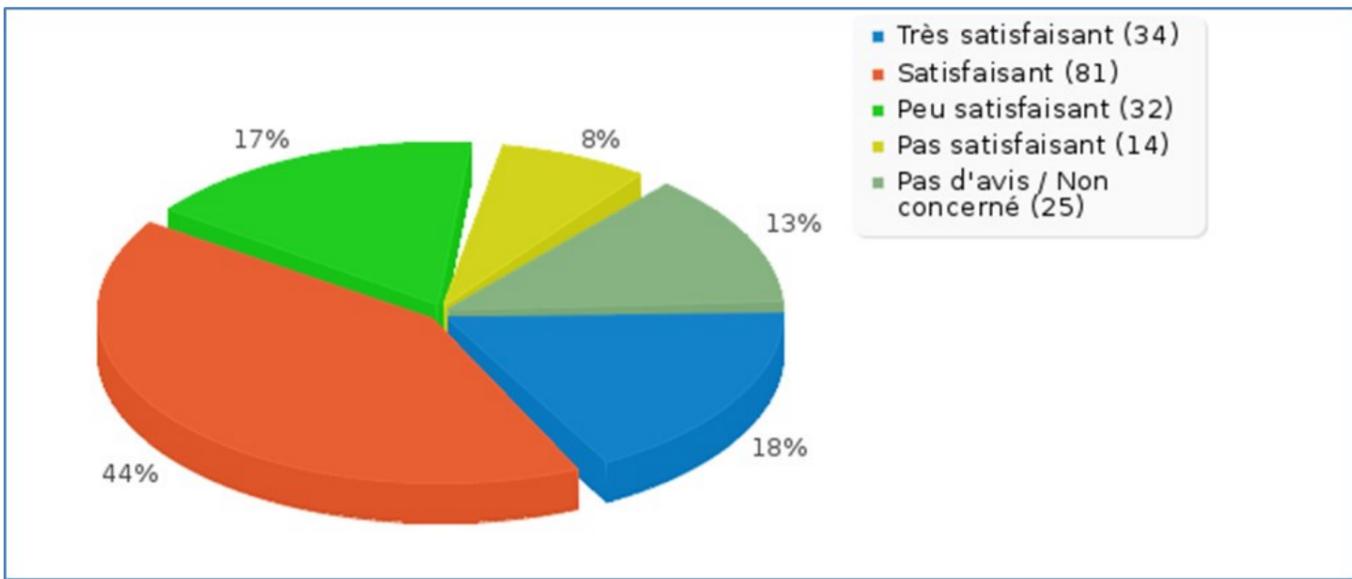
à la BU ?



## Que pensez-vous des espaces de détente?



## Que pensez-vous du signallement extérieur de la bibliothèque?



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

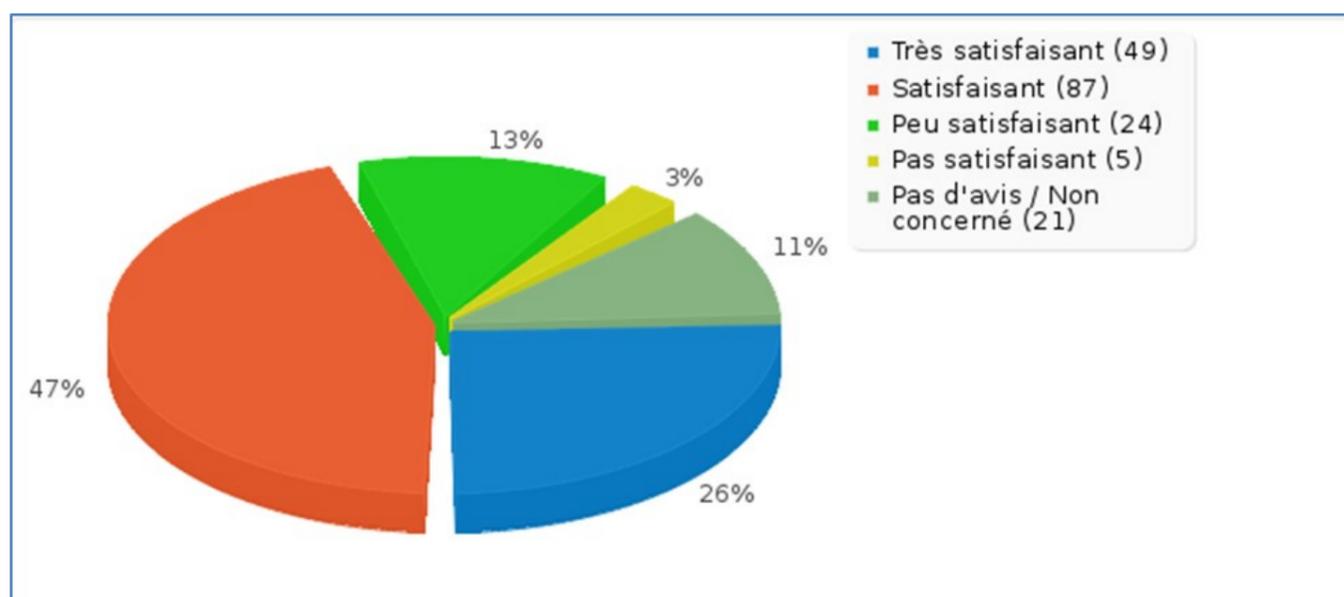
**Bien reçu**

à la

**BU ?**



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



**Concernant l'affichage intérieur (signalétique, services, informations,...), vous êtes :**

- très satisfaits (49 réponses)
- satisfaits (87 réponses)

Vous souhaitez cependant des plans plus précis pour vous repérer dans la bibliothèque.

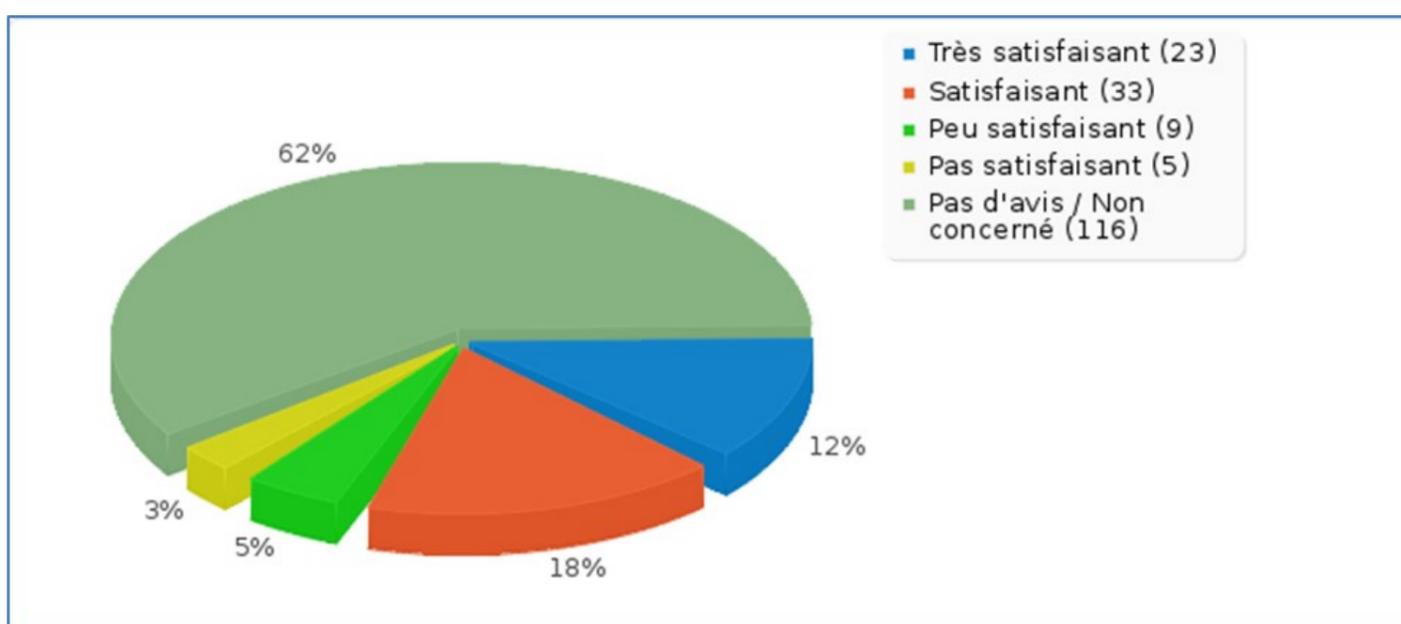
# Résultats du questionnaire de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

Bien reçu

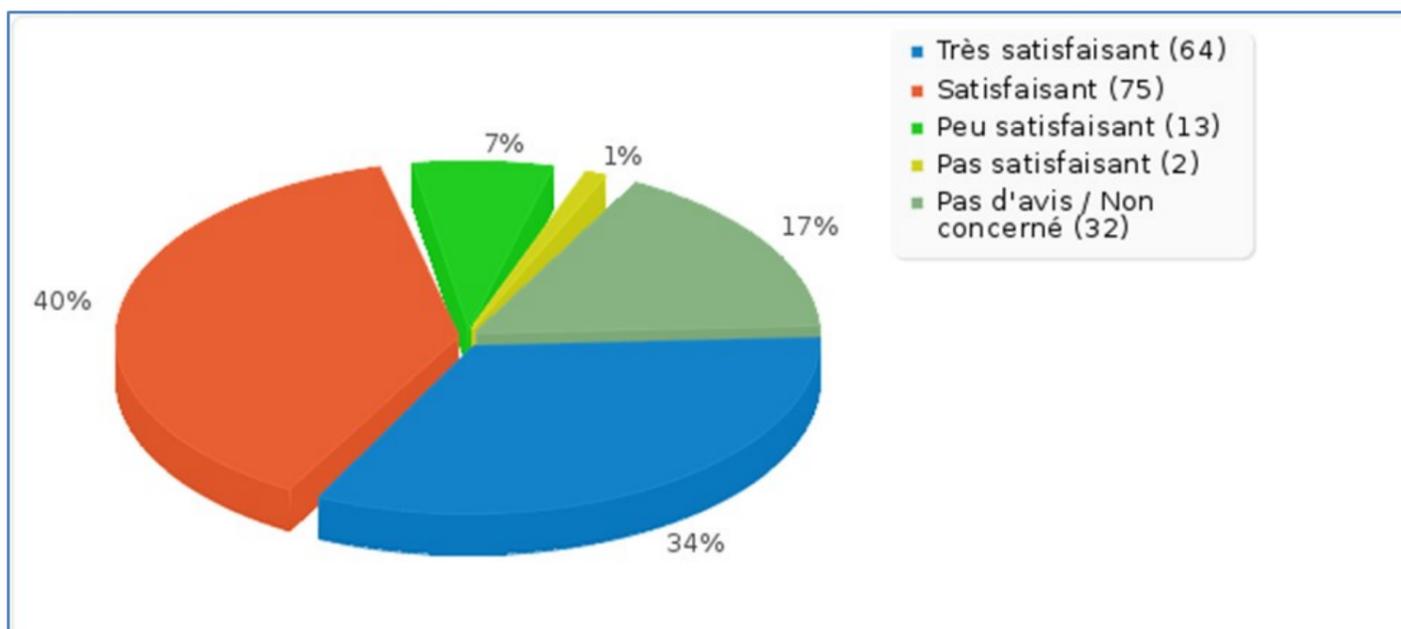
à la BU ?



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



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



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

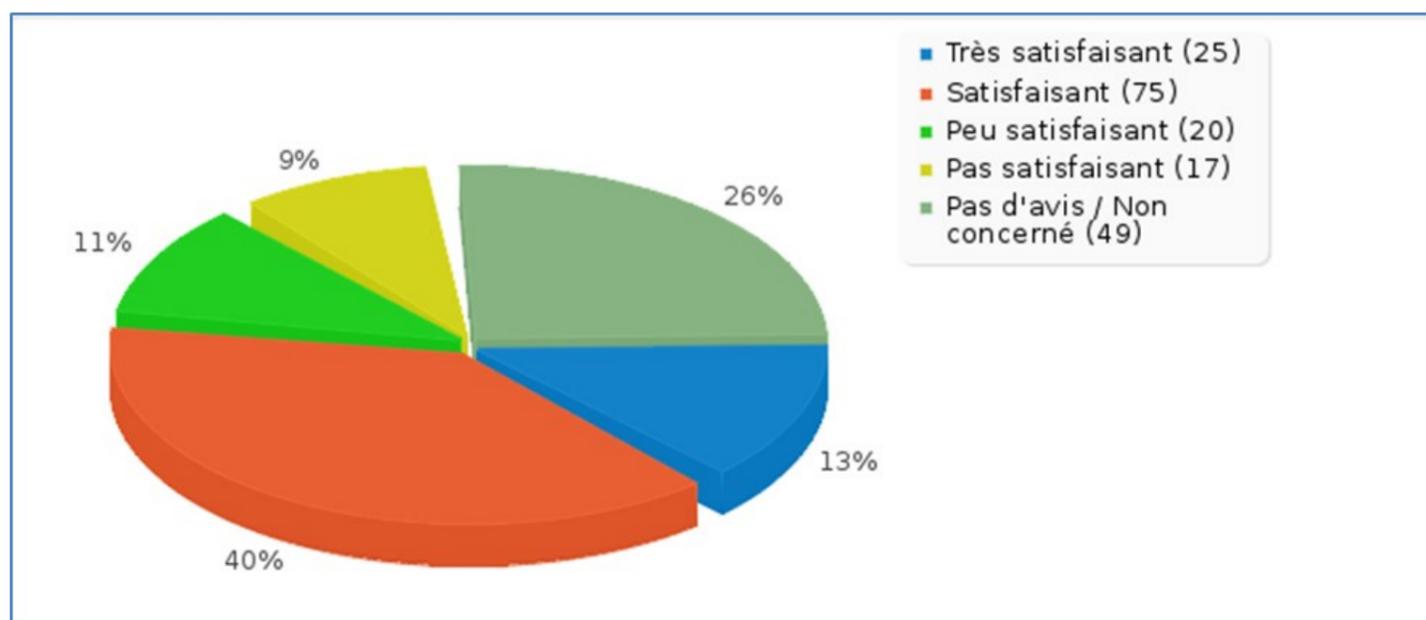
**Bien reçu**

à la

**BU ?**



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



**Vous êtes globalement satisfaits des équipements mis à votre disposition :**

Vous appréciez :

- la mise en place de la réservation de salle de travail en groupe via l'application Affluences
- les animations proposées (Halloween, Noël, Pâques..)
- la signalétique,
- l'amabilité et la disponibilité des personnels

Vous soulignez néanmoins :

- les problèmes de paiement dans la cafétéria BreakBib
- le renouvellement du parc informatique
- le nombre insuffisant de prises électriques
- les délais d'impressions

# 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**

*Elargir les horaires d'ouverture : le dimanche, pendant les vacances de Noël, ouverture à 8h ou 8h30*

*Plus de salles de travail en groupe et réservables pour un groupe de 2 personnes*

*Plan récapitulatif et clair de l'organisation des collections, signalétique des collections efficace*

*Boîte à livres pour les retours, casiers pour les affaires personnelles*

## **Les réponses des bibliothécaires**

Avec l'ouverture prochaine de la nouvelle bibliothèque, nous espérons pouvoir répondre à vos attentes en proposant notamment une ouverture durant les vacances de Noël

La nouvelle bibliothèque offrira 14 salles de travail de groupe. Nous pourrons donc accepter des groupes de 2 et non plus 3 personnes

Nous nous sommes déjà mis au travail pour vous proposer un nouveau plan prochainement

Une boîte à livres sera installée dans la nouvelle bibliothèque. Concernant la mise à disposition de casiers, cela est plus compliqué et non prévu dans l'immédiat

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

**Bien reçu**

à la

**BU ?**



## Plus généralement...

### Ce qui ressort de vos remarques

*Très bons retours sur les services proposés : la réservation de salles via Affluences, les animations (Halloween, Noël, Pâques,...)*

*Demande de durée de prêt plus longue*

*Souhait de retrouver les annales d'examens sur le site web*

*Sonnerie avant la fermeture : trop forte, trop insistante*

*Autres services : distribution / vente de feutres pour tableaux blancs, installation de fontaines à eau*

### Les réponses des bibliothécaires

Votre satisfaction est notre priorité. Merci et n'hésitez pas à nous faire part régulièrement de vos remarques

De nouvelles modalités de prêt seront effectives à partir de la prochaine rentrée. Une communication sera faite très prochainement

Une nouvelle version du portail web « bu.unistra.fr » va bientôt être lancée. Vous devriez pouvoir y retrouver les annales d'examens

Des consignes seront données à l'équipe pour réduire le nombre de sonneries. Mais attention... la bibliothèque doit fermer à 23 heures pour permettre ensuite la fermeture du PEGE !

Nous prenons en compte cette demande et essaieront de proposer ces nouveaux services à l'ouverture de la nouvelle bibliothèque

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

**Bien reçu**

à la

**BU ?**



## En conclusion...

Grâce à votre participation à cette enquête de satisfaction, il nous est possible de mettre en place de nouveaux services et de les améliorer, d'année en année.

Votre satisfaction à l'égard de notre accueil, de ces services, ainsi que votre fidélité ont fortement augmenté et nous vous en remercions !

Nous sommes également à votre écoute tout au long de l'année, n'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions.