

# 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 Portique.

**Vous avez été 143 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

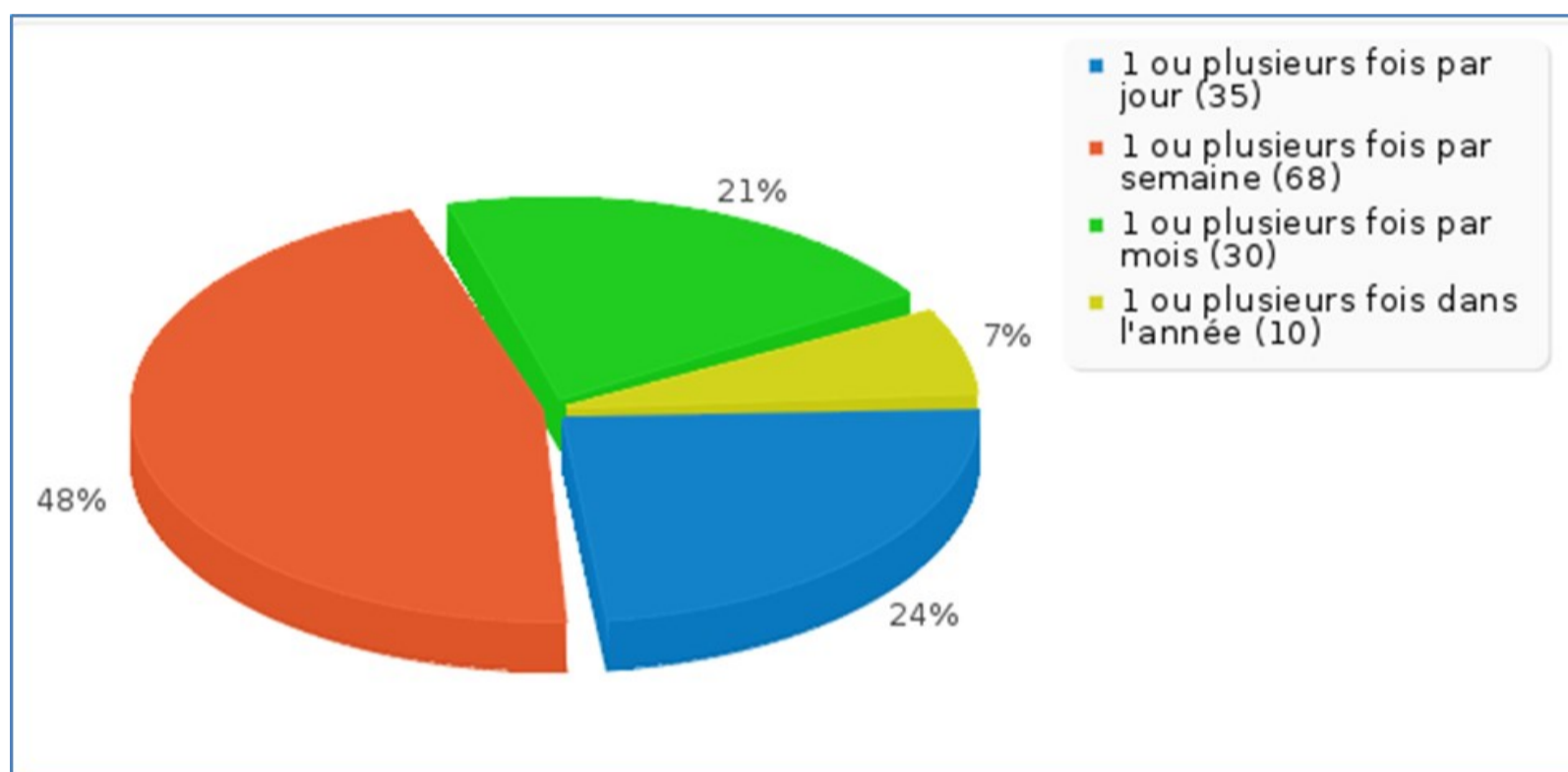
Bien reçu

à la

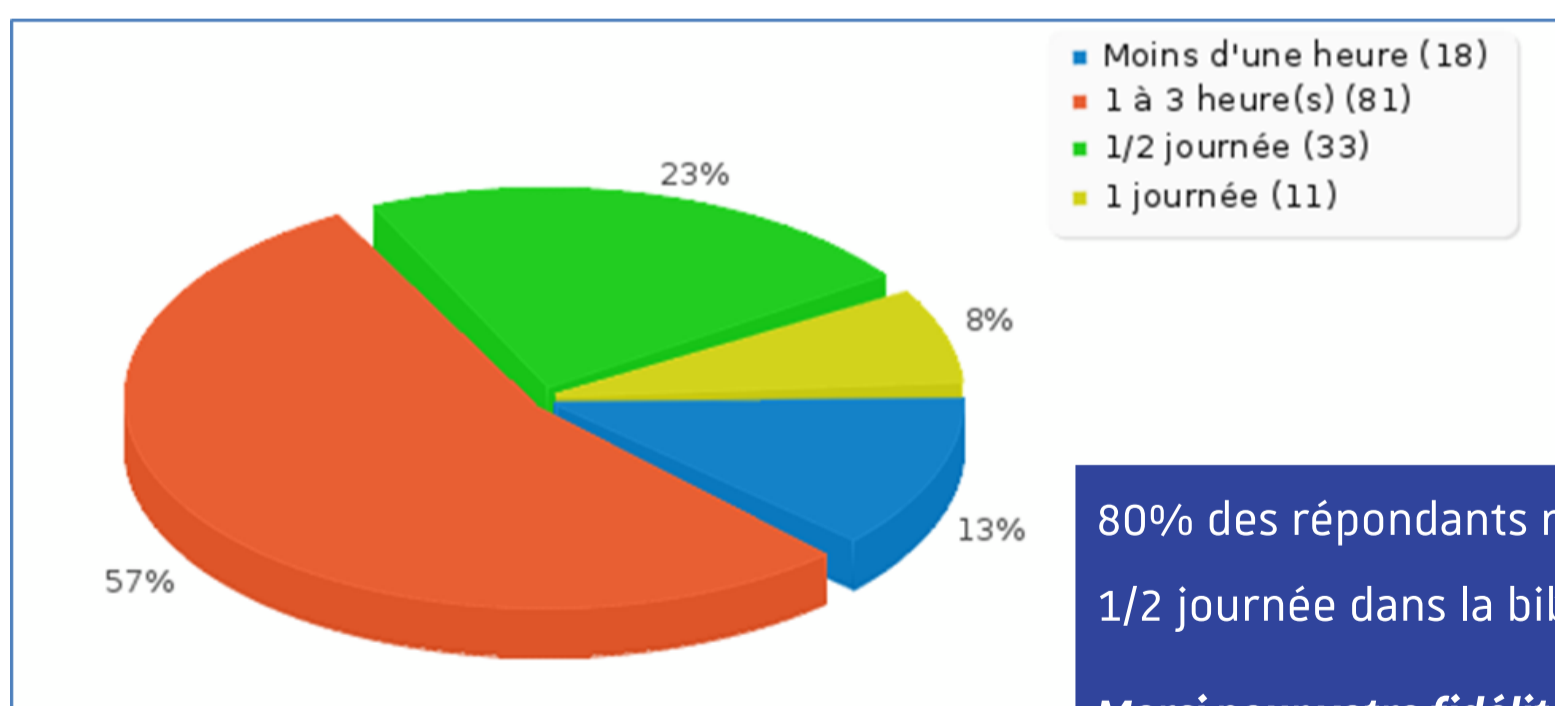
BU ?



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



## Quelle est la durée moyenne de votre visite ?



80% des répondants restent entre 1h et 1/2 journée dans la bibliothèque.

*Merci pour votre fidélité !*

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

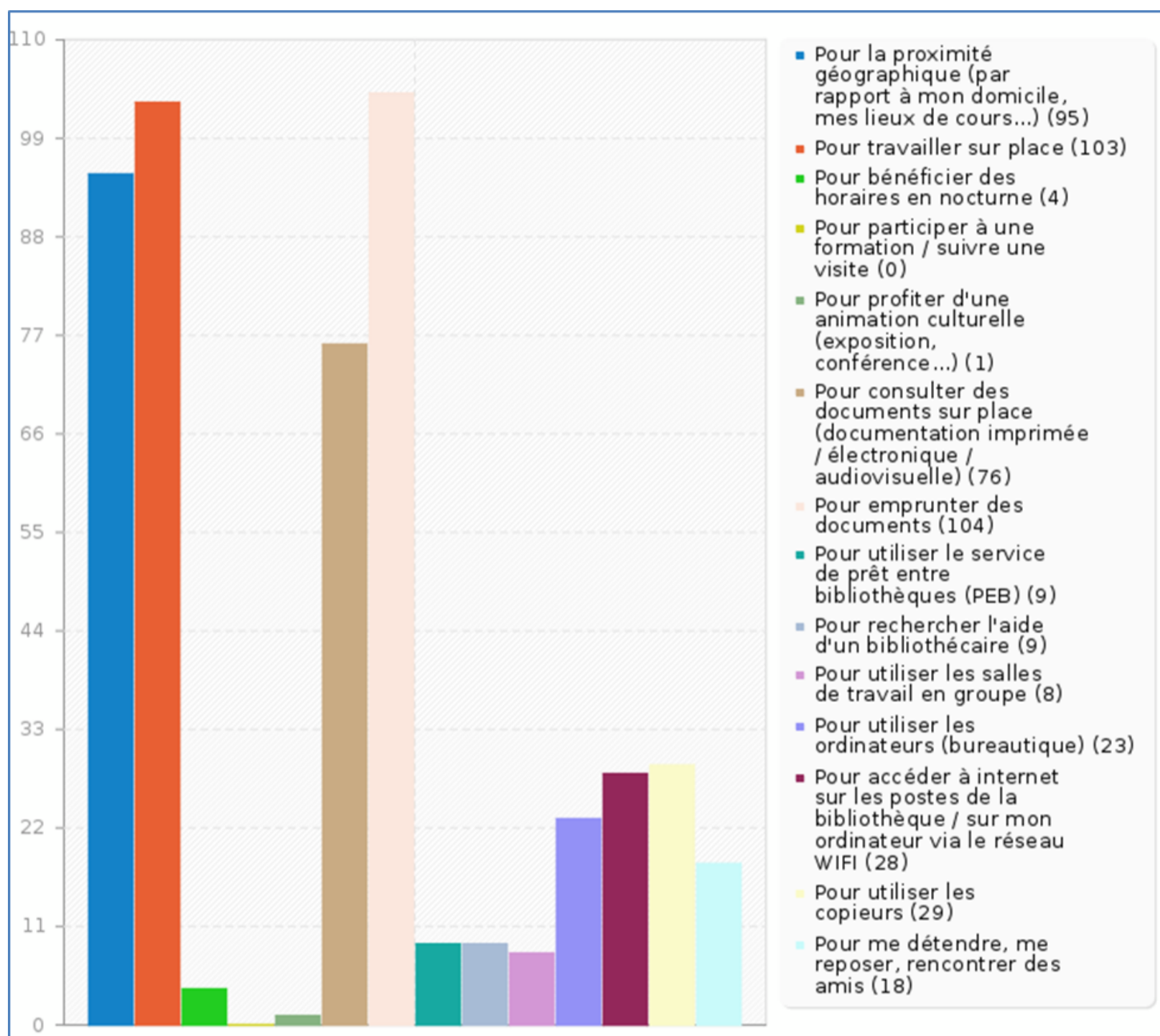
Bien reçu

à la

BU ?



## Que venez-vous faire dans cette bibliothèque ?



### On vient principalement à la bibliothèque du Portique pour :

1. emprunter les documents (73%)
2. travailler sur place ( 72%)
3. la proximité géographique (66%)
4. consulter les documents sur place (53%)
5. utiliser les copieurs (20%)

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

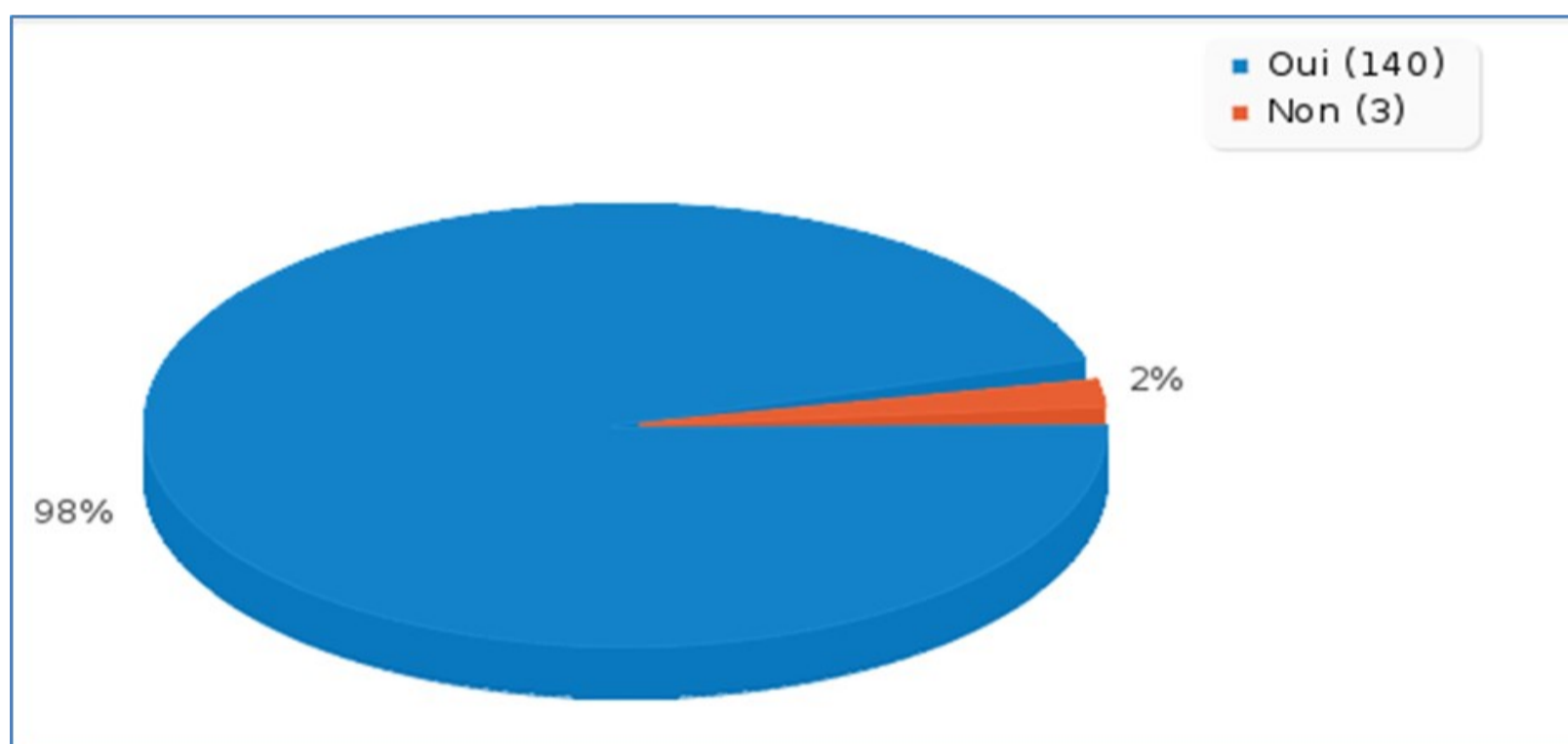
**Bien reçu**

à la

**BU ?**



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



98% des répondants trouvent facilement les services et informations dont ils ont besoin.

**Si non, pourquoi ?**

« Oui et non, cela dépend des recherches et ressources disponibles. »

« Je travaille sur le handicap sur le Gabon, je ne trouve pas des documents qui cadre avec le Gabon ou même avec le handicap en Afrique »

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

Bien reçu

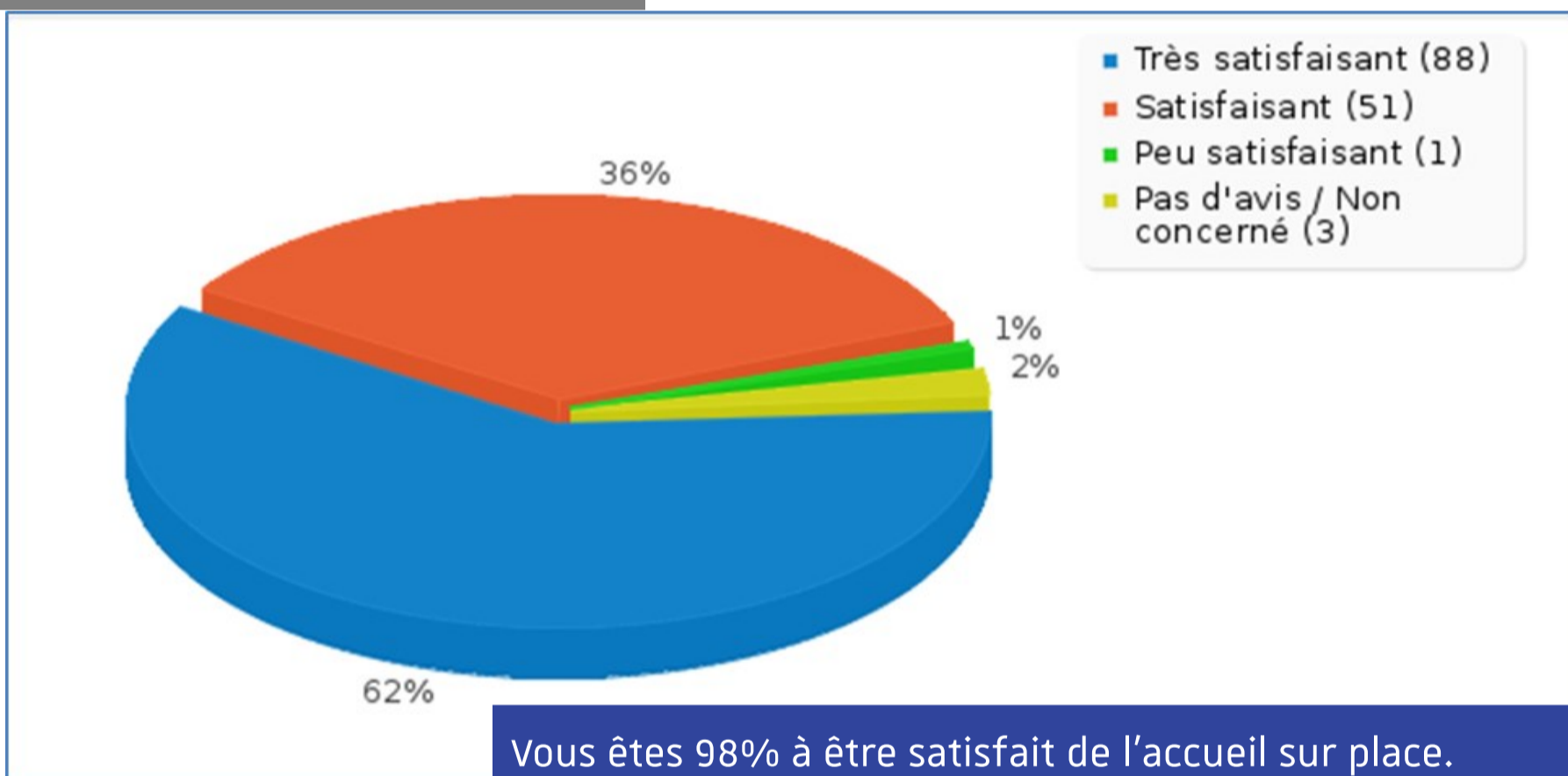
à la

BU ?



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

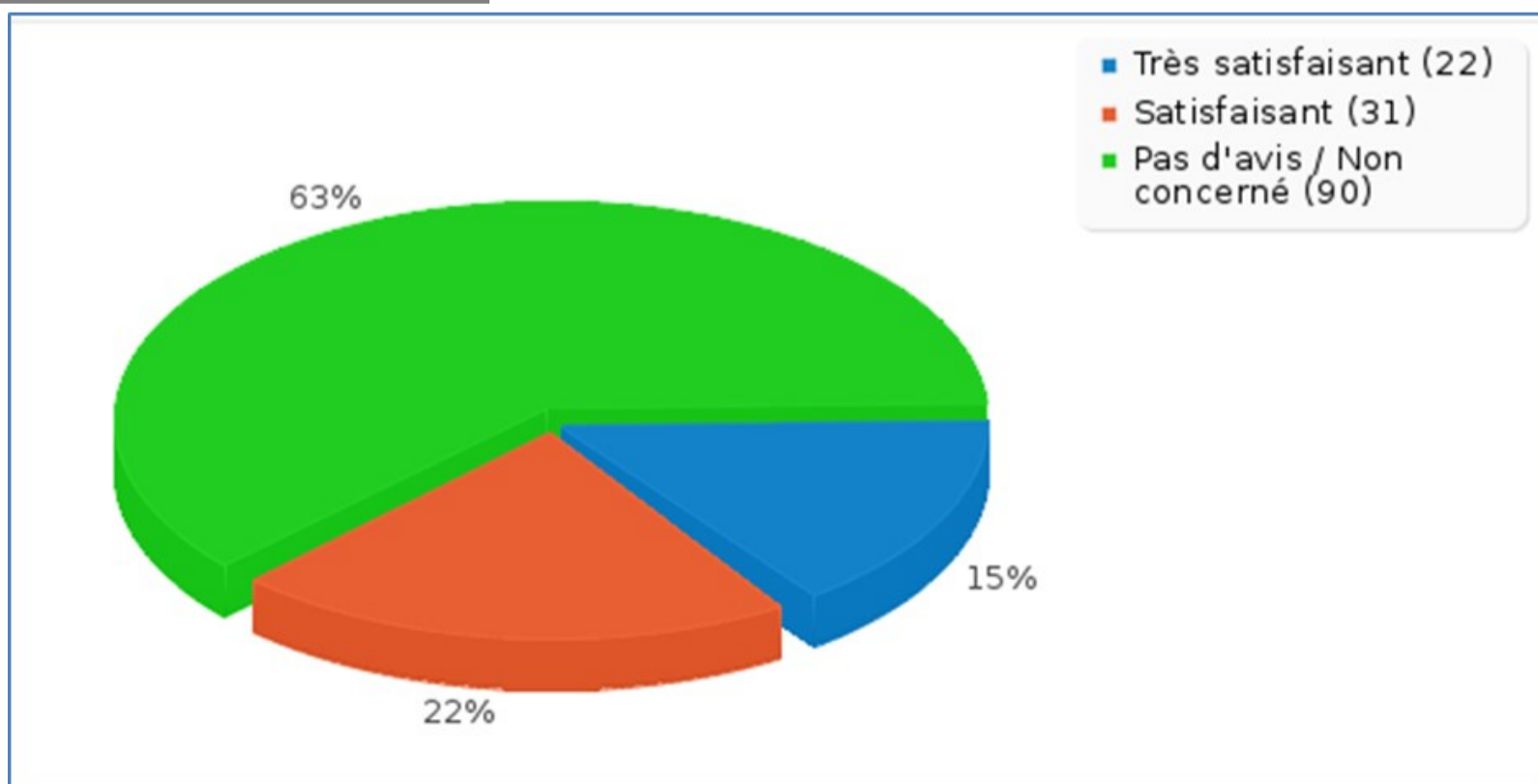
### Sur place



Vous êtes 98% à être satisfait de l'accueil sur place.

**Merci.** Merci aussi aux remarques qui nous invitent à nous remettre en question et nous permettent de mieux vous accueillir.

### A distance



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

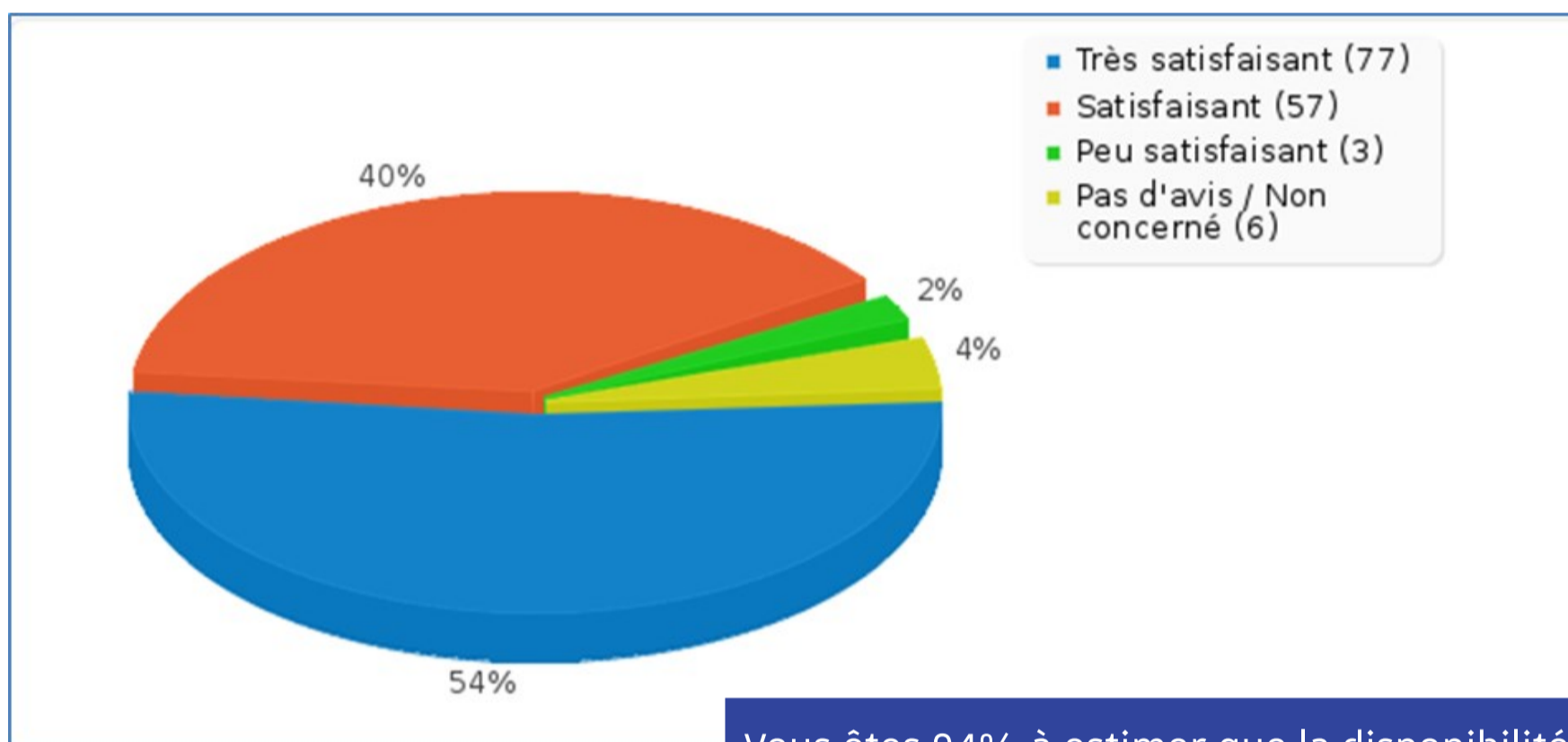
**Bien reçu**

à la

**BU ?**

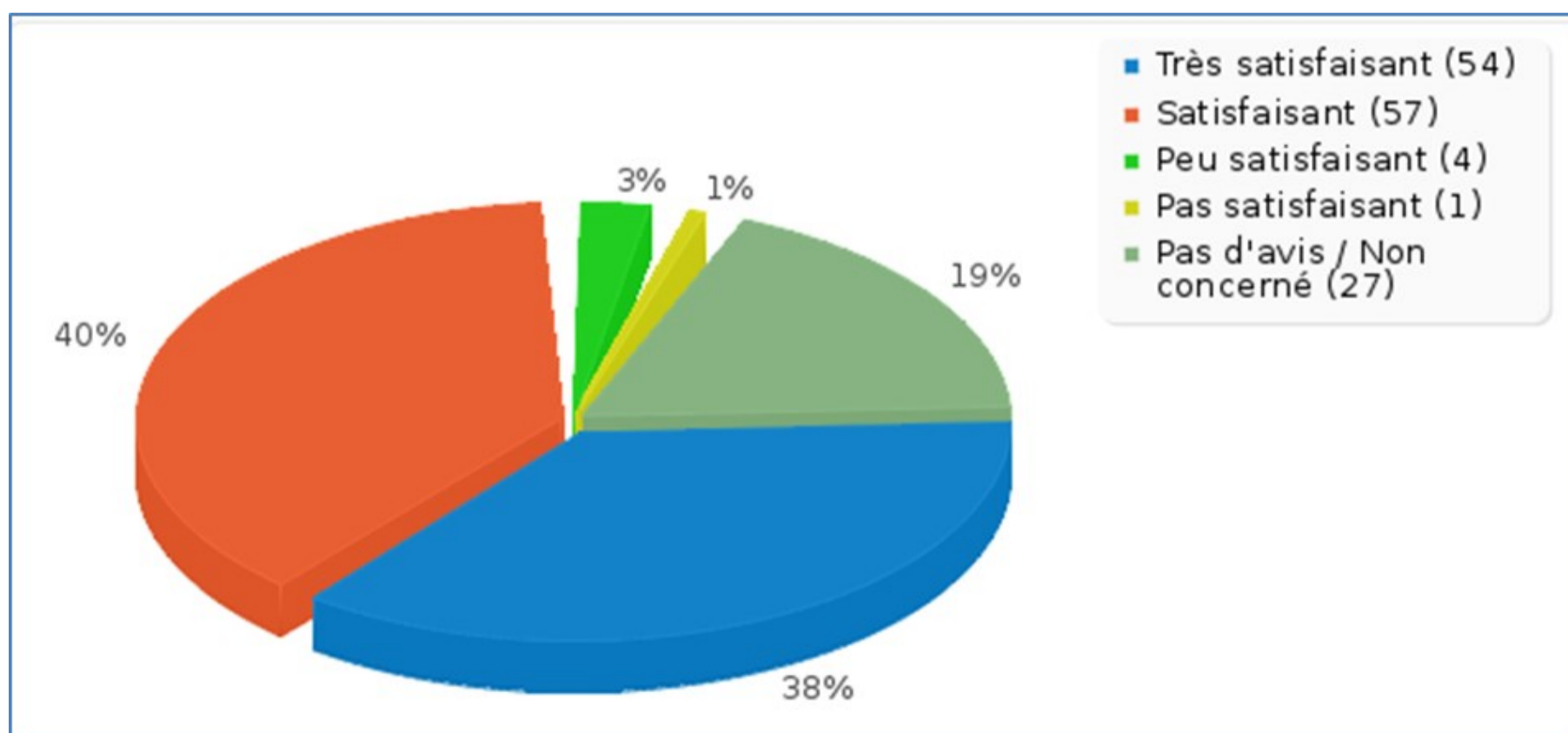


## Que pensez-vous de la disponibilité des personnels ?



Vous êtes 94% à estimer que la disponibilité du personnels et très satisfaisant ou satisfaisant.

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



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

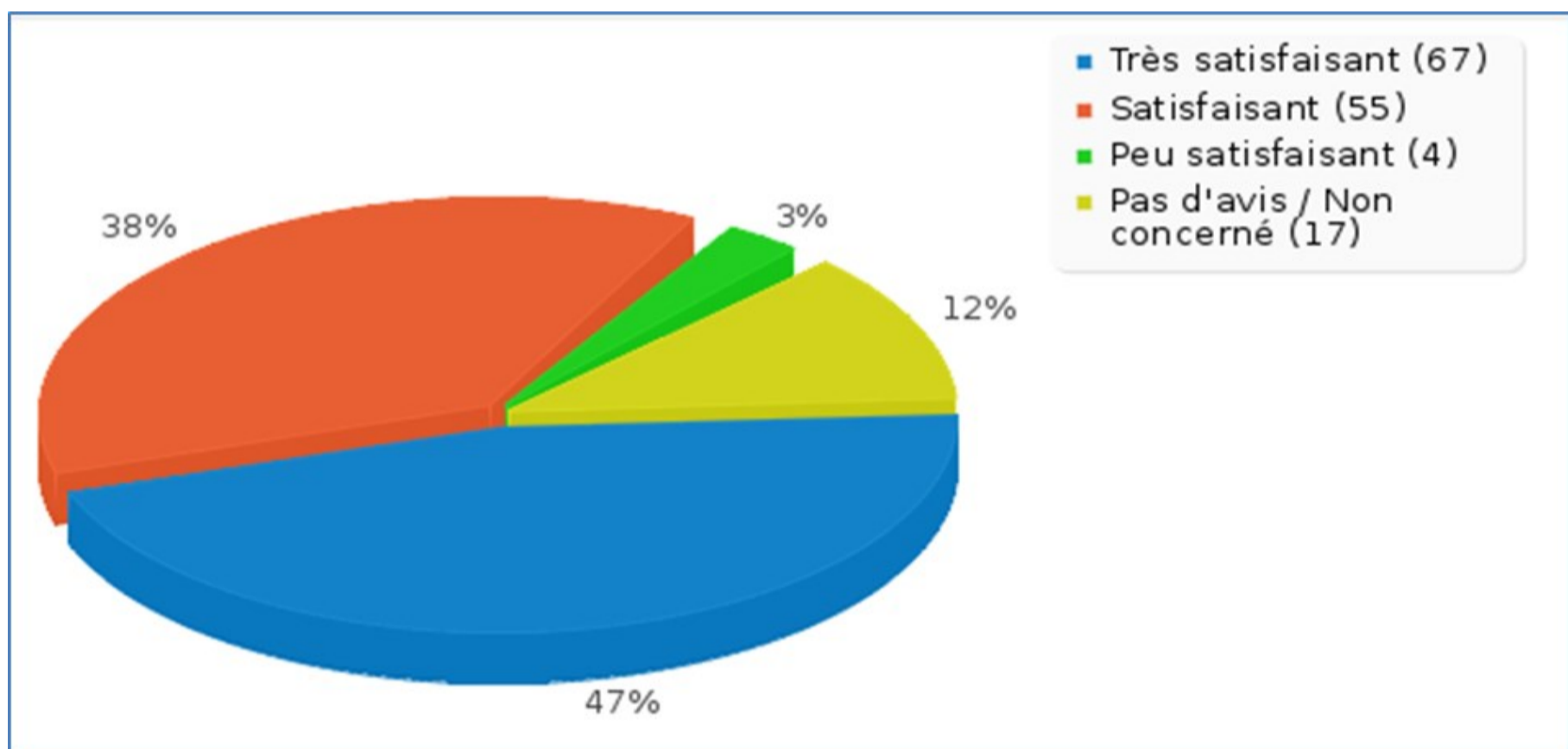
Bien reçu

à la

BU ?



Que pensez-vous des réponses apportées à vos demandes ?



Vous êtes 85% à être satisfait des réponses apportées par le personnel de la bibliothèque du Portique.

***Nous vous remercions de votre confiance !***

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

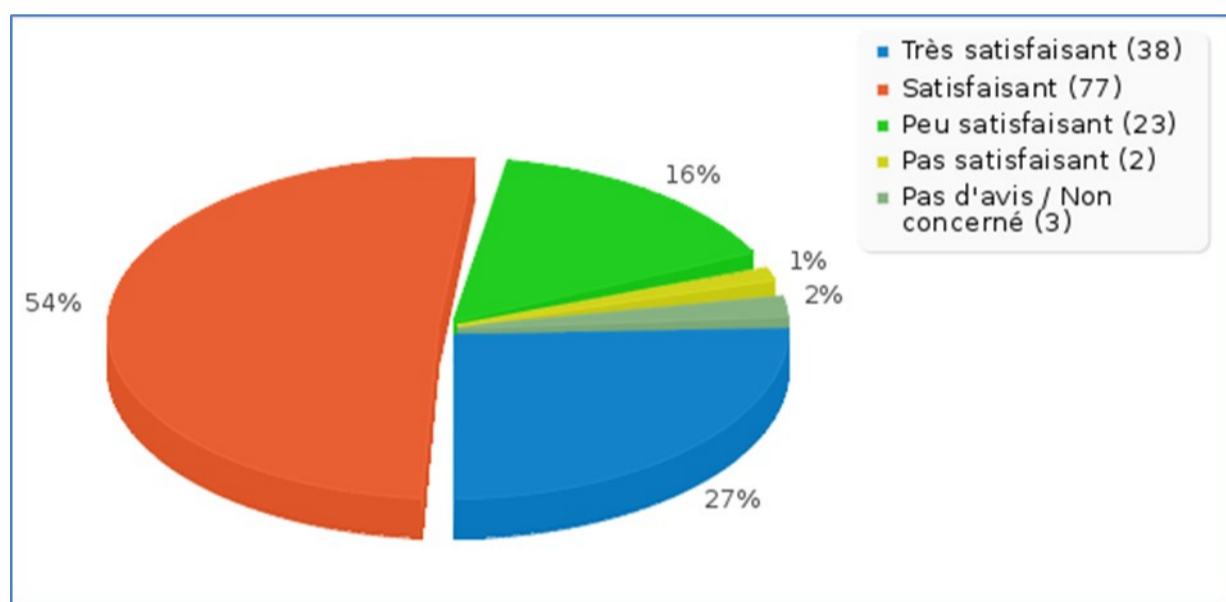
Bien reçu

à la

BU ?



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



Vous êtes plus de 80% à être satisfait de nos horaires d'ouverture.

Vous êtes également nombreux à demander un élargissement des horaires :

- plus tôt le matin (dès 8h00)
- plus tard le soir (jusque 22h00)
- le week-end



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

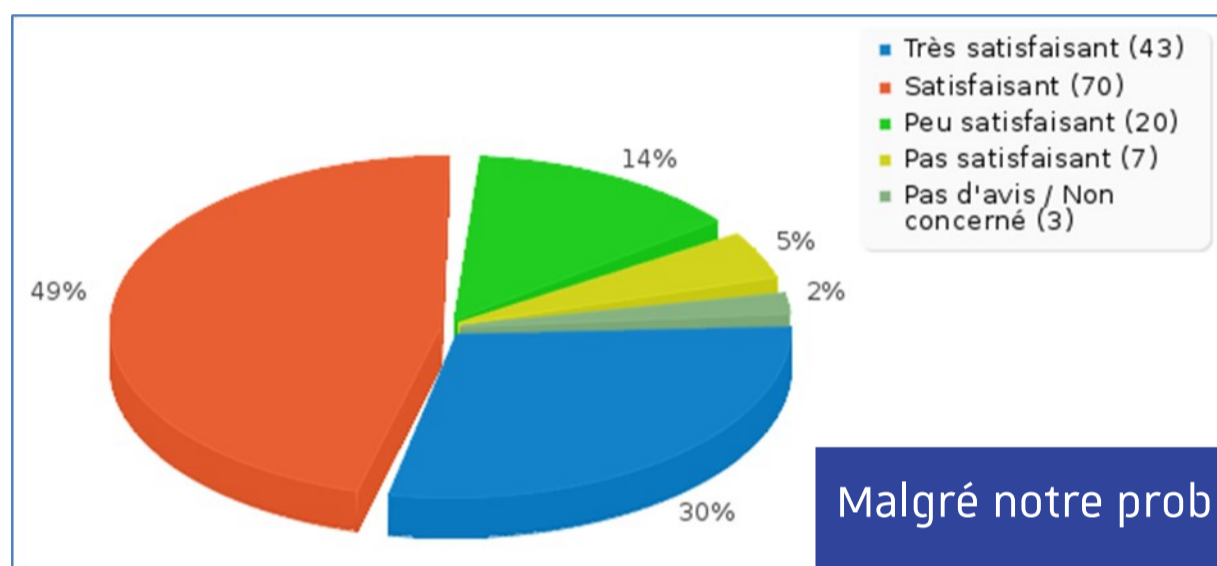
Bien reçu

à la

BU ?

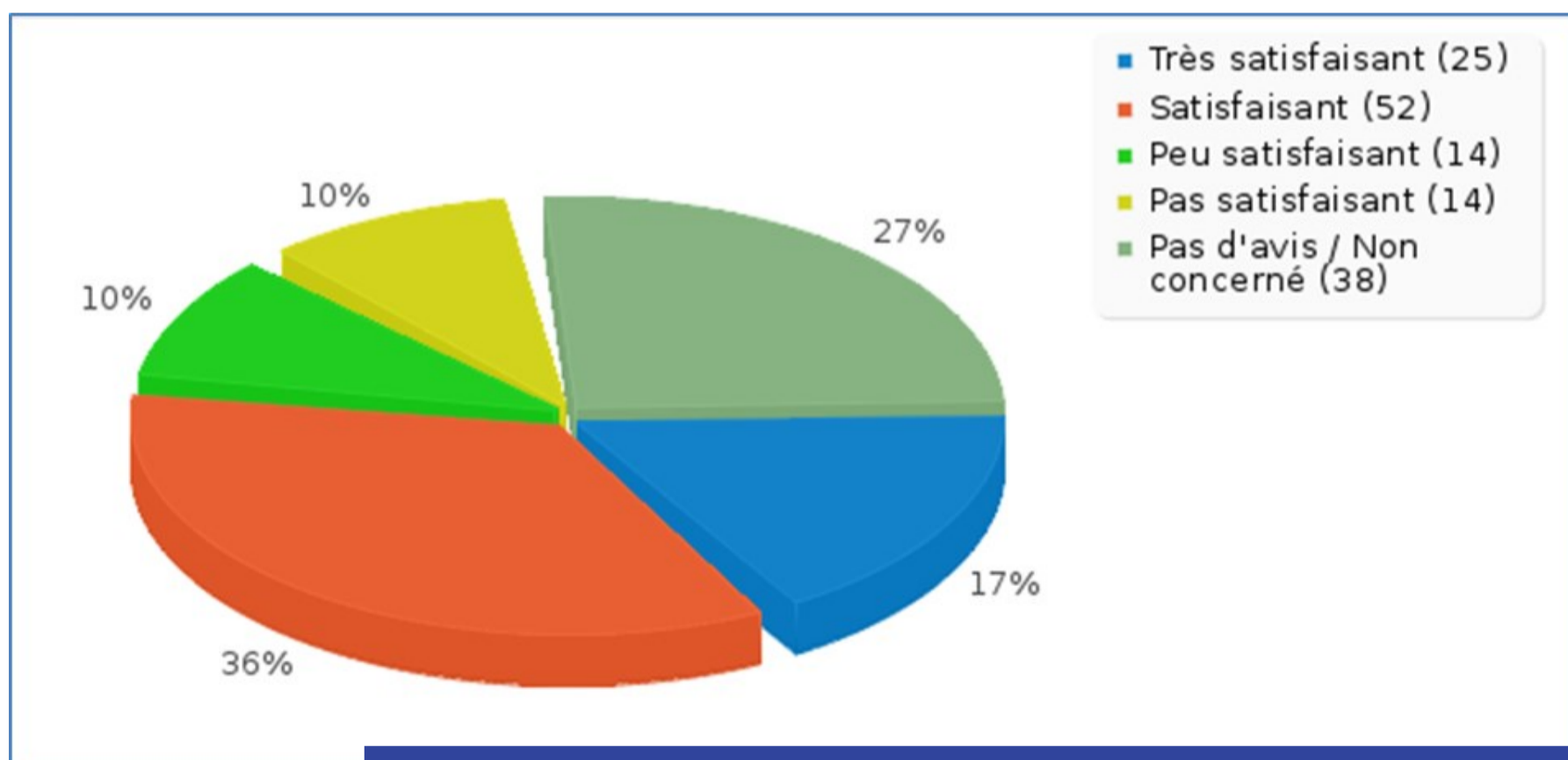


## Que pensez-vous du confort des locaux?



Malgré notre problème thermique en hiver et en été, vous êtes globalement satisfait du confort de nos locaux.

## Que pensez-vous des espaces de détente?



Vous êtes plus de la moitié à apprécier les espaces de détente. Pour encore plus de confort, saviez-vous qu'une cafétéria se trouve au sous-sol du bâtiment ?

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

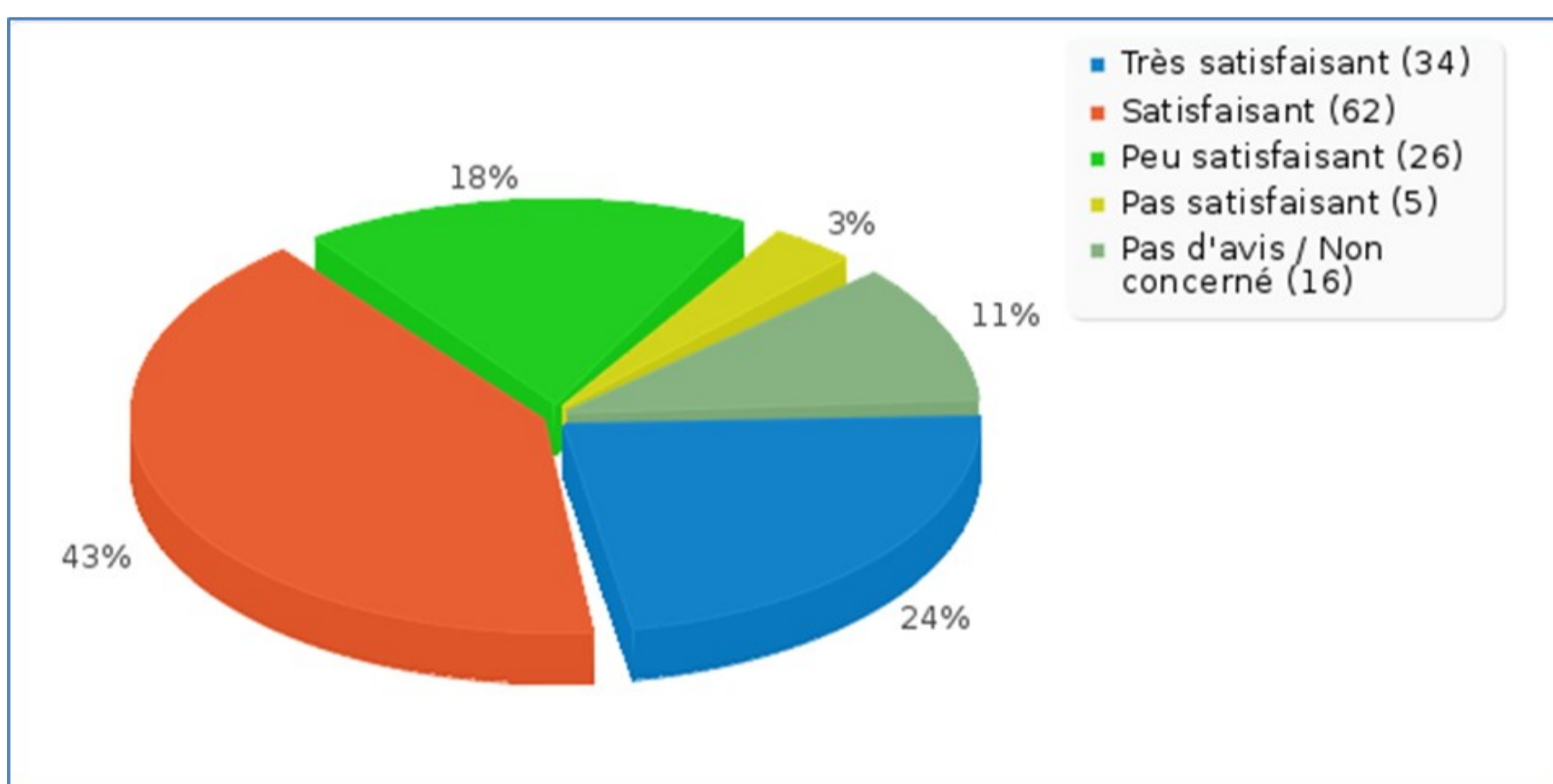
Bien reçu

à la

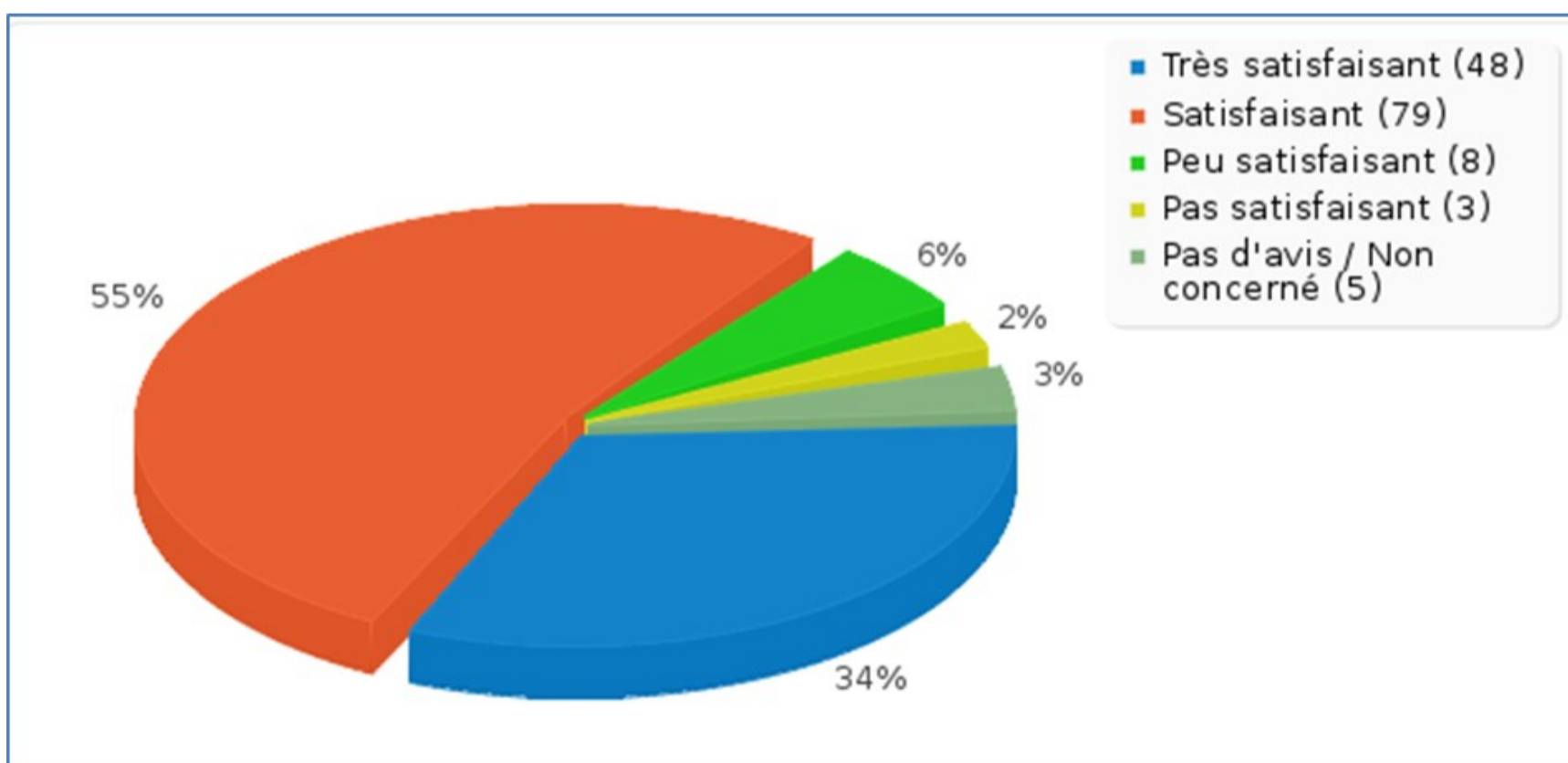
BU ?



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



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



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

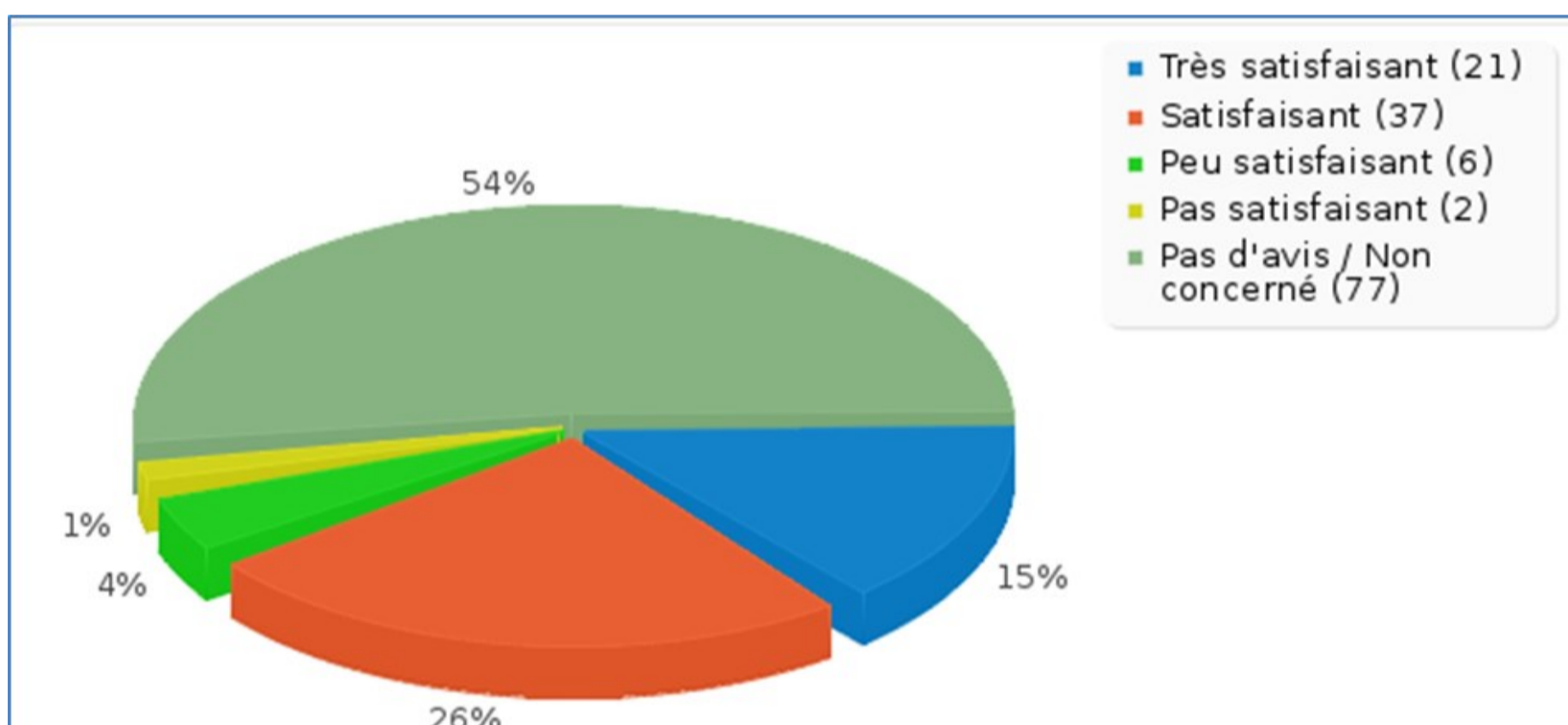
Bien reçu

à la

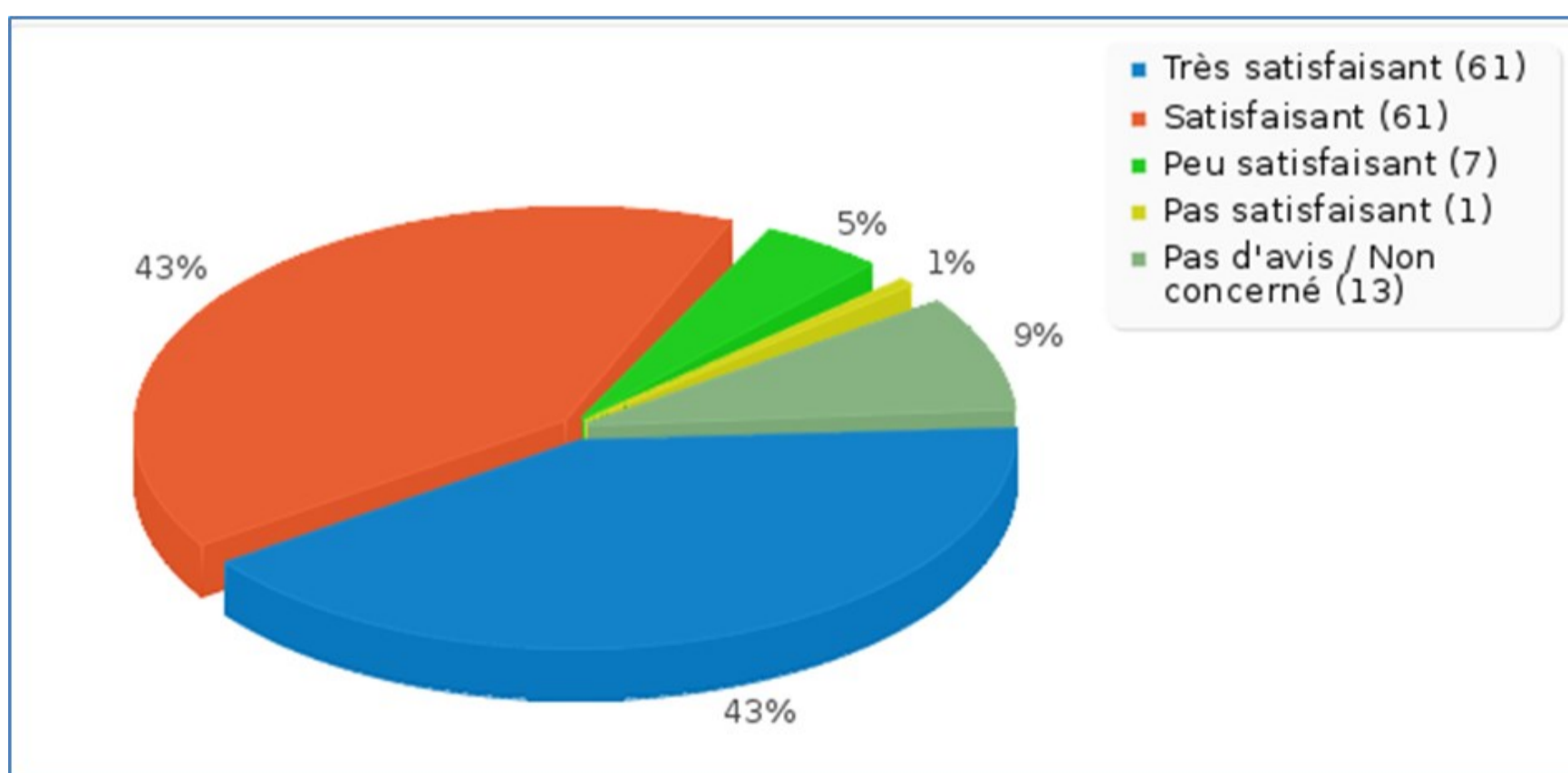
BU ?



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



Que pensez-vous des services proposés sur le site [bu.unistra.fr](http://bu.unistra.fr) ?



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

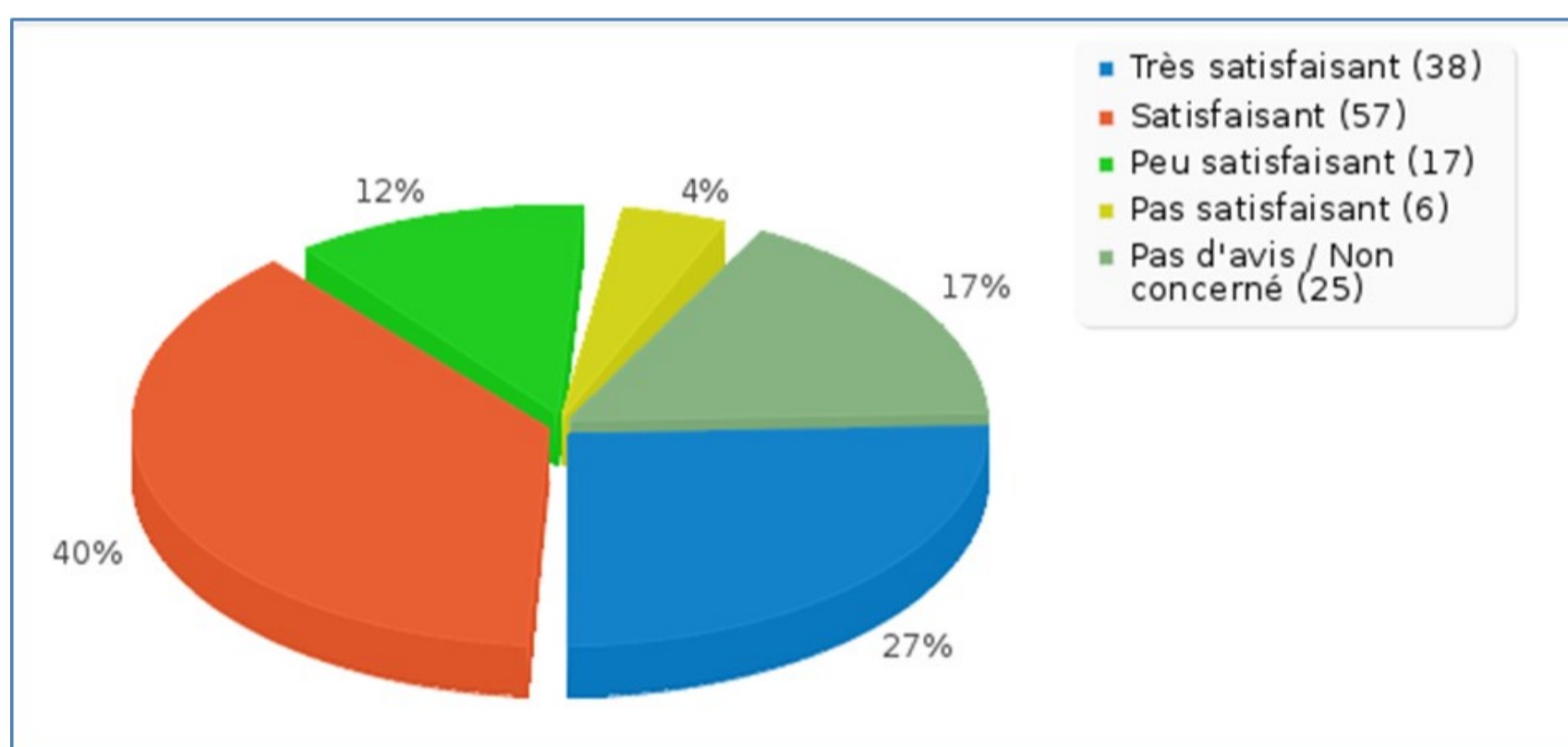
Bien reçu

à la

BU ?



Que pensez-vous des équipements mis à votre disposition?



Vous êtes dans l'ensemble très satisfait des différents équipements mis à votre disposition.

Vous appréciez :

- les prises électriques
- les ordinateurs
- l'amabilité du personnel

Vous soulignez malgré cela :

- des problèmes de copieurs et des 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

*« Ne serait-il pas possible d'ouvrir la bibliothèque par exemple jusqu'à 20h ? »*

*« Une ouverture le dimanche serait idéale »*

*« Il serait agréable que cette bibliothèque ait des ouvertures le samedi »*

## Les réponses des bibliothécaires

La bibliothèque du Portique n'est pas située dans un bâtiment autonome. Nous sommes dépendants de la fermeture complète de l'ensemble du bâtiment et c'est pourquoi il nous est impossible d'ouvrir les week-ends.

Cela explique également notre difficulté d'ouvrir plus tôt et de fermer plus tard. Cependant le réseau des bibliothèques de l'Université de Strasbourg compte 3 bibliothèques **noctambules** : **U2U3 / BMO / PEGE**



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

Bien reçu

à la

BU ?



## Vos commentaires

« L'absence de salles fermées pour le travail en groupe a pour conséquence que des étudiants discutent »

« Faire respecter le silence »

« Trop de bruit en salle »

### Les réponses des bibliothécaires

Avec la soufflerie et les « sas » avant chaque salle, nous n'entendons pas tout le temps le bruit qu'il peut y avoir. Afin d'éviter cette gêne occasionnée, nous serons davantage présents dans les salles. Cependant, n'hésitez pas à venir nous prévenir à la banque de prêt.

Si vous souhaitez travailler en groupe, la bibliothèque U2-U3 - ainsi que quelques autres bibliothèques situées sur le Campus - dispose de salles fermées qui peuvent être réservées sur **Affluence**. Pensez-y !

« **Article 3.1** : les usagers doivent respecter le silence dans les salles de lectures qui sont des lieux de travail, d'étude et de recherche et minimiser le bruit dans les autres salles. »

« **Art 3.8** : En cas de non-respect du règlement, le personnel peut demander la carte d'étudiant, un rapport d'incident sera transmis à la Direction du SCD et une procédure disciplinaire pourra être engagée à l'encontre de l'utilisateur. »



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

**Bien reçu**

à la

**BU ?**



## Vos commentaires

« Il y a eu un sérieux problème de chauffage en hiver. »

« Concernant le confort, je pensais à la chaleur excessive quand il y a du soleil (verrières à la B. du Portique), surtout pour les personnels qui y travaillent longtemps. »

« L'hiver, il y fait souvent trop froid pour rester assis et travailler de longues heures. »

« Mieux régler (ou utiliser) le chauffage (froid, voir très froid en hiver, et déjà très chaud aujourd'hui (14 mars !)) »

## Les réponses des bibliothécaires

Nous sommes conscients que cela peut provoquer de sérieux désagréments lors de vos travaux en bibliothèques. Nous n'avons malheureusement pas la possibilité de changer nous-mêmes les thermostats des radiateurs en hiver, mais nous travaillons avec les personnes qui le peuvent. Cela peut prendre du temps et c'est pourquoi nous devons parfois fermer la bibliothèque.

De même pour l'été. La bibliothèque ne possédant pas de climatisation, nous comptons sur nos fenêtres et le vent de Strasbourg pour nous aérer. Néanmoins, des installations de climatisation dans le bâtiment ont débuté.

