

Bien reçu·e à la BU ?

Résultats de l'enquête

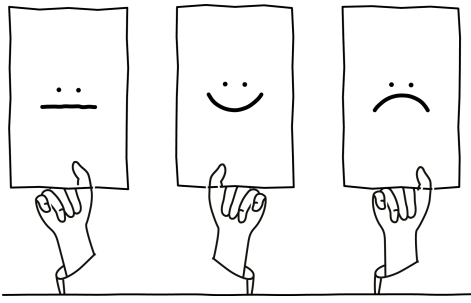
Édition **2019**

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

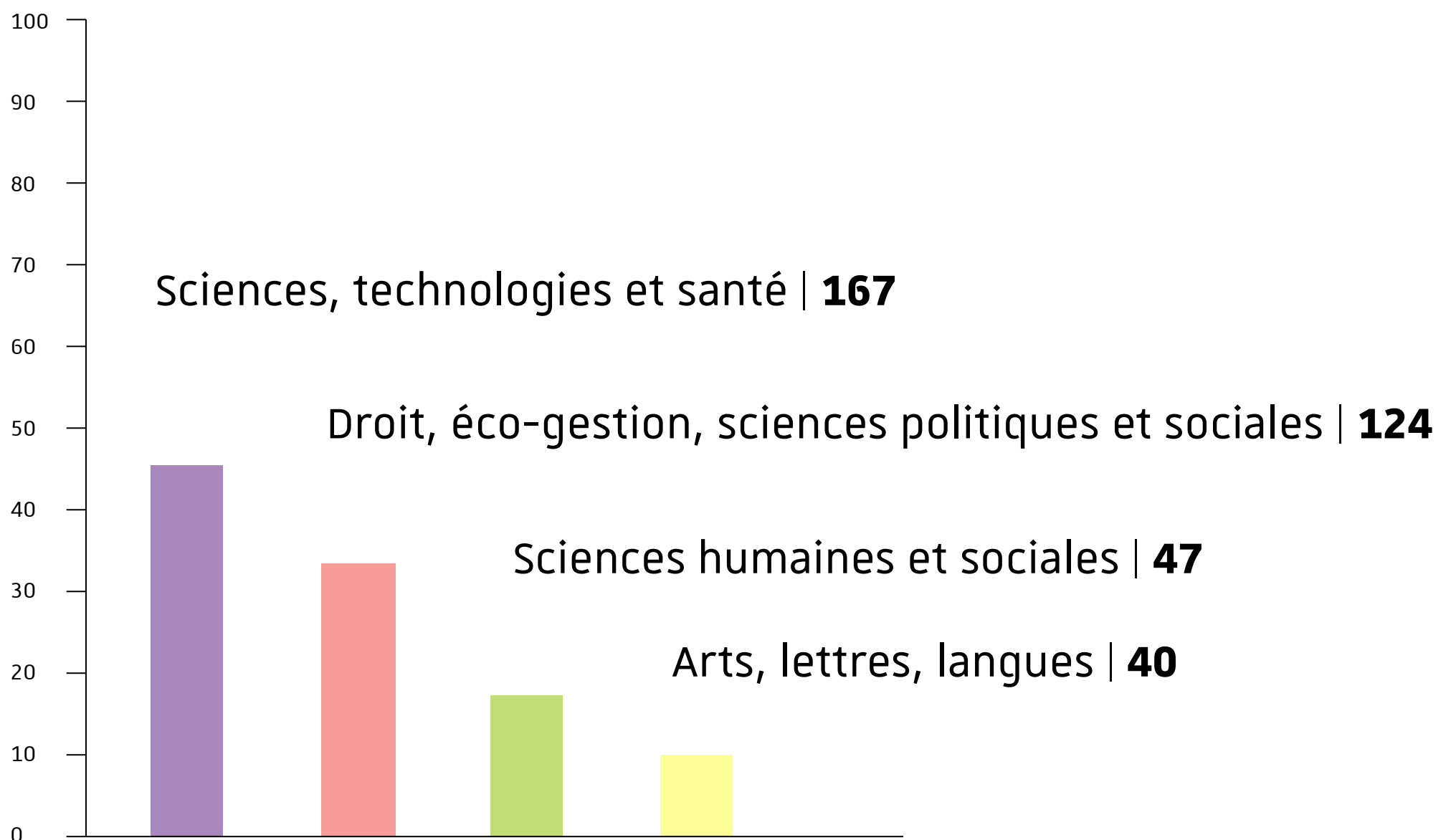
Nous vous avons proposé, du 28 janvier au 28 février 2019, de répondre à une enquête de satisfaction visant à évaluer la qualité de l'accueil de la bibliothèque l'Alinéa (U2 U3).

Vous avez été 372 à répondre à notre questionnaire et nous vous en remercions.

L'équipe de la bibliothèque l'Alinéa.



Votre **discipline** d'études ou d'enseignement et de recherche



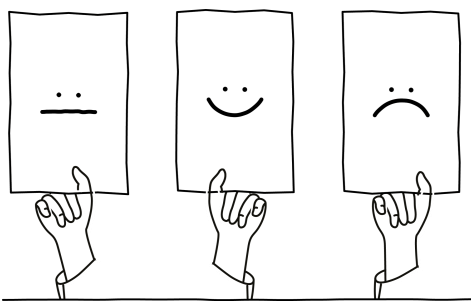
Avez-vous **trouvé facilement** cette bibliothèque ?

99% Oui | **368**

1% Non | **4**

Information complémentaire

Votre bibliothèque change de nom ! Depuis un an, les deux noms coexistent. Bientôt, la nouvelle signalétique extérieure sera mise en place et votre bibliothèque sera officiellement **L'Alinéa !**



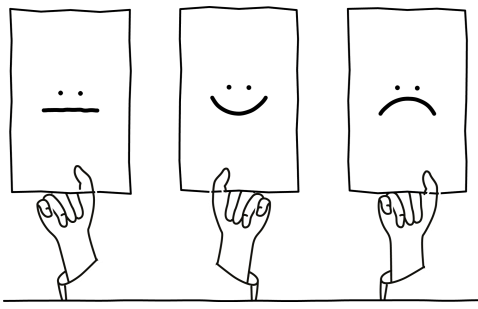
Vous venez dans cette bibliothèque au moins...

54% 1 ou plusieurs fois par semaine | **202**

23% 1 ou plusieurs fois par mois | **84**

17% 1 ou plusieurs fois par jour | **65**

6% 1 ou plusieurs fois dans l'année | **21**



Vous fréquentez cette bibliothèque :

1. Pour travailler sur place | **342**
2. Pour utiliser les salles de travail en groupe | **161**
3. Pour emprunter des documents | **215**
4. Pour une autre activité | **27**
5. Non affiché | **1236**

Sollicitez-vous un bibliothécaire lorsque vous avez besoin

d'un document/service que vous ne trouvez pas par vous-même ?

Oui | 291

Non | 81

Si non, pourquoi ?

- « Par peur » / « pas accueillante »

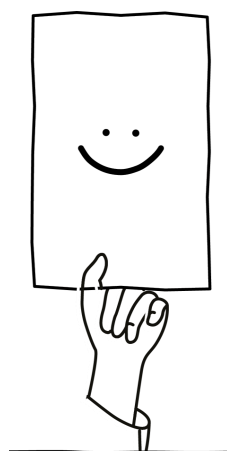
Réponse de votre bibliothèque : une de nos missions est de vous aider dans vos recherches. N'ayez pas peur de nous solliciter !

- « Pas à leur poste » / « souvent personne »

Réponse de votre bibliothèque : quand le ou la bibliothécaire range la salle, il le signale par un petit panneau. Vous pouvez facilement le/la repérer grâce à son badge.

- « Je trouve tous les documents ou service dont j'ai besoin »
- « Je trouve presque toutes les info en ligne » / « je regarde sur le site unistra »
- « Je n'emprunte pas de documents »

Êtes-vous **bien accueilli** ?



98% Oui | **364**

2% Non | **8**

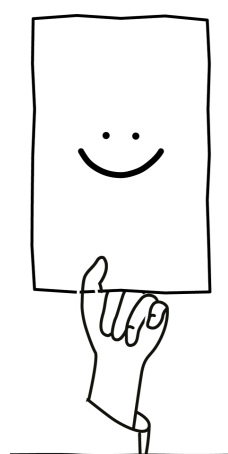
Si non, pourquoi ?

- « Je ne veux pas les déranger »

Réponse de votre bibliothèque : vous ne nous dérangez pas !
Nous sommes là pour vous renseigner.

Êtes-vous **bien renseigné** par les bibliothécaires ?

4% Pas d'avis/Non concerné | **12**



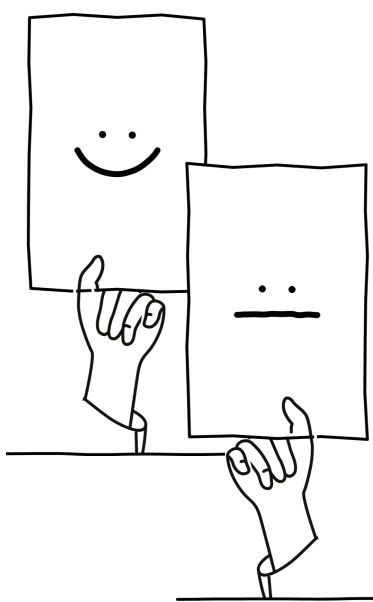
90% Oui | **336**

6% Satisfaisante | **24**

Si non, pourquoi ?

Majoritairement : « pas besoin »

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



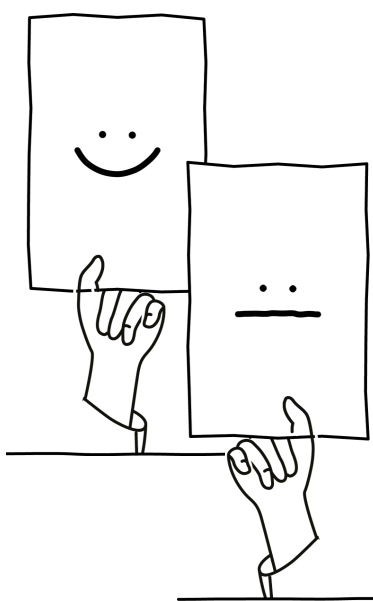
37% Très satisfaisant | **139**

50% Satisfaisant | **187**

9% Peu satisfaisant | **34**

3% Pas satisfaisant | **12**

Que pensez-vous du confort des locaux → **propreté** ?



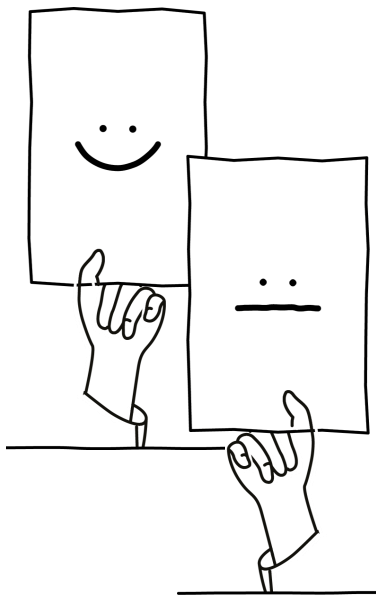
44% Très satisfaisant | **164**

41% Satisfaisant | **153**

11% Peu satisfaisant | **42**

3% Pas satisfaisant | **13**

Que pensez-vous du confort des locaux → **bruit** ?



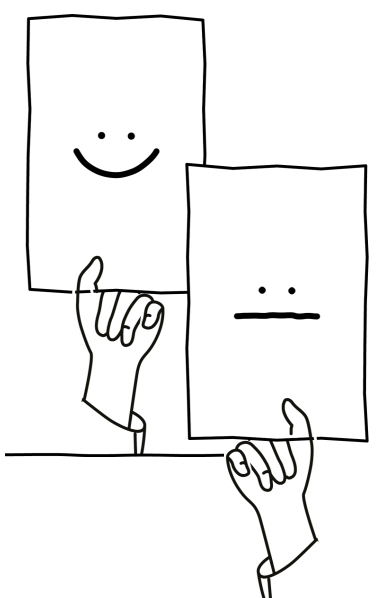
41% Très satisfaisant | **151**

50% Satisfaisant | **187**

8% Peu satisfaisant | **29**

1% Pas satisfaisant | **5**

Que pensez-vous du confort des locaux → **température** ?



21% Très satisfaisant | **78**

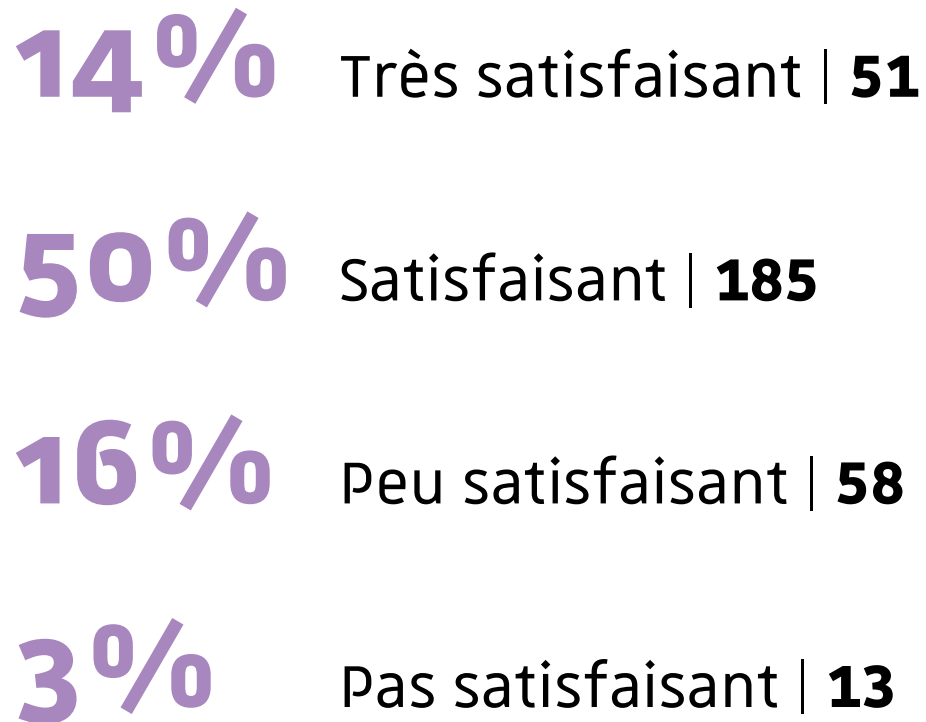
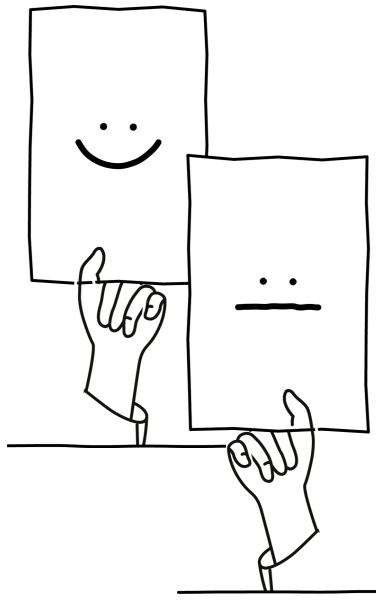
40% Satisfaisant | **149**

27% Peu satisfaisant | **100**

12% Pas satisfaisant | **45**

- **Propreté** | Nous nous efforçons d'adapter les horaires de passage ainsi que le nombre d'interventions de la société de ménage en fonction des horaires d'ouverture. La conclusion d'un nouveau marché de ménage est en cours et nous espérons que nous pourrions améliorer la situation. Vos remarques sont très utiles dans ce contexte.
- **Température** | Le problème persistant concernant la température est lié au bâtiment et à sa conception, nous essayons cependant d'y remédier à notre niveau en veillant à fermer les stores, à ouvrir les fenêtres tôt le matin, à rajouter des ventilateurs et à signaler le froid aux services techniques.
- **Bruit** | Certains d'entre vous souhaiteraient des espaces où l'on peut discuter. Les salles de travail en groupe vous permettent de travailler en discutant. Malgré leur petite taille, la cafétéria et le spot numérique sont des espaces où le bruit est toléré. La différenciation des espaces pourra être étudiée dans la perspective d'évolution de la bibliothèque.

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



Utilisez-vous le service en ligne des bibliothèques suivant :

Réservation de salle de travail en groupe

Oui | 216

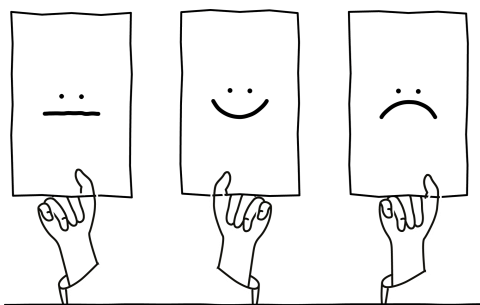
Non | 156

Utilisez-vous le service en ligne des bibliothèques suivant :

Réservation de documents

Oui | 150

Non | 222



Utilisez-vous le service en ligne des bibliothèques suivant :

Prolongation de prêt

Oui | 205

Non | 167

Utilisez-vous le service en ligne des bibliothèques suivant :

Prêt entre bibliothèques (PEB)

Oui | 73

Non | 299

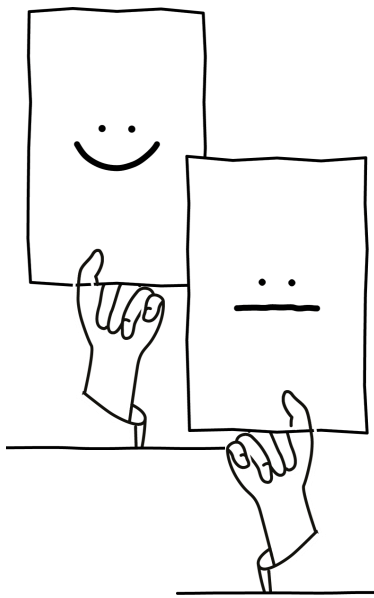
Utilisez-vous le service en ligne des bibliothèques suivant :

Messagerie instantanée Ubib

Oui | 13

Non | 359

Que pensez-vous des espaces détente (cafétéria, espace presse, spot numérique) ?



16% Très satisfaisant | **59**

64% Satisfaisant | **238**

18% Peu satisfaisant | **68**

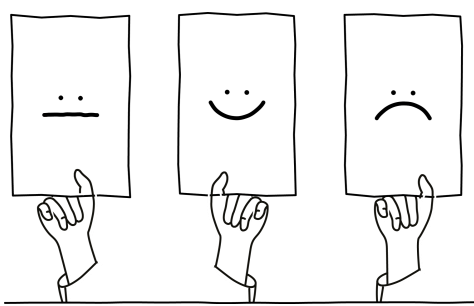
2% Pas satisfaisant | **7**

Vos suggestions :

- ♦ Plus de diversité dans les choix alimentaires (aliments pour végétariens, fruits, aliments bio)
- ♦ Paiement par CB aux machines
- ♦ Un micro-ondes
- ♦ Une vraie cafétéria, avec du personnel.

Réponse de votre bibliothèque :

Notre cafétéria n'en est pas une au sens propre du terme car nous n'avons ni personnel ni association étudiante qui y soit localisé et pourrait ainsi surveiller les lieux et assurer l'entretien du matériel tels que des micro-ondes. Vos autres remarques seront transmises au prestataire pour étudier avec lui les possibilités d'évolution.



Quel matériel souhaiteriez-vous pouvoir emprunter ?

54% clé USB | **153**

23% Chargeur d'ordinateur portable | **229**

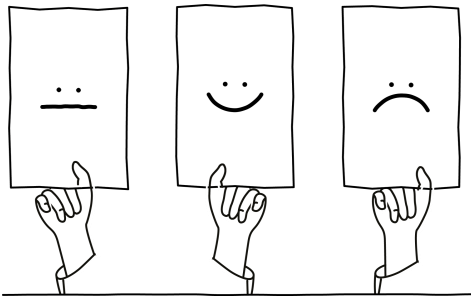
17% Lecteur DVD | **44**

Vos suggestions :

- ◆ Chargeur de téléphone portable
- ◆ Tablettes / vidéoprojecteur
- ◆ Feuilles / feuilles de brouillon / matériel d'écriture
- ◆ Casques ou écouteurs
- ◆ Feutres pour les salles de travail
- ◆ Des loupes sur pied pour personnes mal voyantes

Réponse de votre bibliothèque :

- ◆ Certains matériels peuvent déjà être empruntés : lecteur DVD, casques.
- ◆ Des feuilles de brouillon peuvent être disponibles dans le local copieur.
- ◆ Un téléagrandisseur se trouve au 2e étage.
- ◆ Nous étudierons vos autres suggestions !



Des ateliers de découverte des ressources documentaires sont organisés au sein de la bibliothèque. Y avez-vous participé ?

12% Oui | **43**

88% Non | **329**

Si non, pourquoi ?

66% Vous n'en aviez pas connaissance | **229**

16% Aucun des ateliers ne vous intéressait | **55**

11% L'horaire/la date ne convenait pas | **37**

2% La durée était trop longue | **6**

6% Autre raison | **21**

Vos suggestions :

- Plus de communication au sujet des ateliers
- Une durée de maximum 30 min / 1h
- Proposer plusieurs séances sur un même thème en semaine
- Enregistrer des vidéos

Réponse votre bibliothèque : distincts des formations intégrées au cursus ou des présentations/visites en début d'année, ces ateliers sont proposés au cours de l'année, à 13h, et durent 45 minutes maximum. Suivant vos suggestions, nous allons améliorer la communication à leur sujet.

Vos propositions d'amélioration (accueil et services proposés) :

- **Ouvrir la bibliothèque le dimanche** (11 avis)

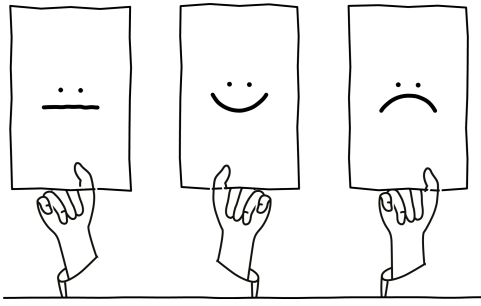
L'expérimentation de l'ouverture le dimanche aura lieu ce printemps à l'Alinéa, pendant 5 dimanches. Si elle est concluante, elle sera pérennisée à la rentrée.

- **Augmenter les horaires d'ouverture** : 8h-22h ou 9h-23h (7 avis)

Depuis janvier 2017, nous avons élargi les horaires d'ouverture de la bibliothèque ; les plateaux 2 et 3 restent désormais ouverts le vendredi soir jusqu'à 22h. L'élargissement des horaires est en réflexion dans pour la nouvelle bibliothèque au Studium.

- **Disposer d'ordinateurs plus performants** (5 avis)

La mise à jour des ordinateurs est effectuée par notre Direction du numérique. L'amélioration de cette offre pourra être à l'étude dans le cadre de l'évolution de la bibliothèque.



Une bibliothèque sera prochainement ouverte le **dimanche** sur le campus Esplanade. Quels services souhaiteriez-vous y retrouver ?

- Un endroit calme pour travailler
- Des salles de travail en groupe
- Des horaires étendus, dont ouverture le matin
- Les mêmes services qu'en semaine : prises électriques, wifi, imprimantes, photocopieuses et scanners, emprunts, ordinateurs etc.
- Un espace détente / un espace convivial
- Une cafétéria, du café, des sandwiches pour déjeuner

L'expérimentation de l'ouverture le dimanche commence ce printemps à l'Alinéa ! L'ouverture dominicale devrait se poursuivre à la rentrée puis être proposée dans la **nouvelle bibliothèque du Studium**.

Merci pour vos suggestions et vos commentaires qui nous aiderons à améliorer les services et l'accueil à la bibliothèque l'Alinéa (U2 U3) !