

# Bien reçu·e à la BU ?

Résultats de l'enquête

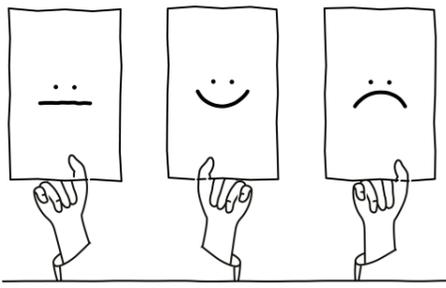
Édition **2019**

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 de médecine et odontologie.

**Vous avez été 117 à répondre** à notre questionnaire et nous vous en remercions.

L'équipe de la BU médecine.



## Pourquoi fréquentez-vous cette bibliothèque ?

- 55%** Surtout pour travailler au calme | **64 sur 117**
- 6%** Surtout pour utiliser la documentation | **7 sur 117**
- 34%** Autant l'un que l'autre | **40 sur 117**
- 5%** Autre | **6 sur 117**
  - => Pour des raisons de proximité (4)
  - => Pour l'ambiance studieuse (1)
  - => Pour le prêt entre bibliothèque (1)
  - => Pour les yeux de la bibliothécaire (1)

## Avez-vous trouvé facilement cette bibliothèque ?

- 98,5%** Oui | **115 sur 117**
- 1,5%** Non | **2 sur 117**
  - => « Pas assez d'indications »

**Sollicitez-vous un bibliothécaire lorsque vous avez besoin**

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

**77%**

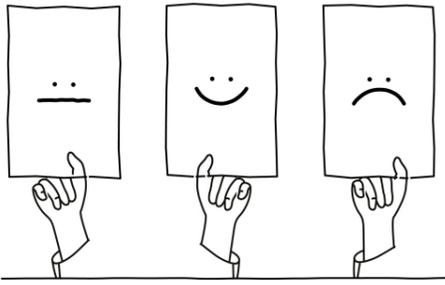
Oui | **90 sur 117**

**23%**

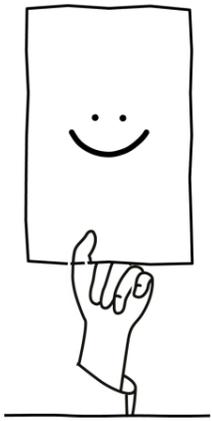
Non | **27 sur 117**

Vos commentaires (20) :

- « Pas envie »
- « On arrive toujours à se débrouiller. »
- « J'arrive à trouver ce que je cherche »
- « Bibliothèque bien géré. Je n'ai jamais eu besoin de solliciter un bibliothécaire pour quelque raison que ce soit »
- « pas besoin »
- « J'ai toujours trouvé les livres dont j'avais besoin »
- « Je n'en utilise pas pour le moment »
- « Pas l'utilité »
- « Facilement trouvable avec les plans et indications »
- « J'ai l'habitude »
- « Pck a part les atlas d'anatomie j'utilise r »
- « Par ce que après 6 ans d'études je sais où trouver ce que je cherche. »
- « je cherche »
- « C'EST rare »
- « J'ai rarement besoin de quelque chose à la BU »
- « Je ne cherche pas de livres »
- « Je préfère chercher seul »
- « ça m'apprend à me repérer moi-même »
- « Je trouve facilement »
- « Non nécessaire, on trouve facilement ce que l'on recherche »



Êtes-vous **bien accueilli** ?



**99%** Oui | **116 sur 117**

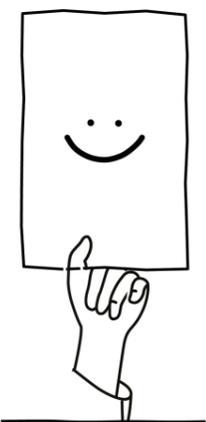
**1%** Non | **1 sur 117**

### Si non, pourquoi ?

- « On dit bonjour on n'a pas de réponse, a partir de la tout est dit »

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

**5%** Pas d'avis/Non concerné | **6 / 117**



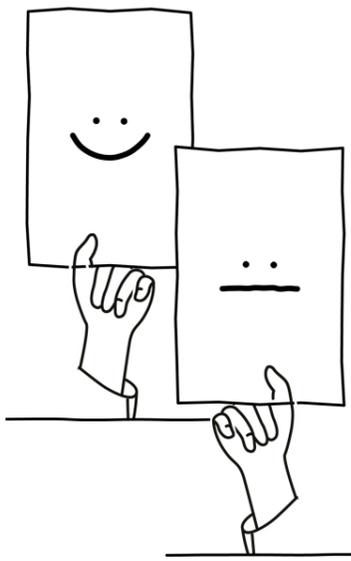
**97%** Oui | **108 / 111**

**3%** Non | **3 / 111**

### Si non, pourquoi ?

- « absence » (1)

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



**54,5%**

Satisfaisant | **64 sur 117**

**37,5%**

Très satisfaisant | **44 sur 117**

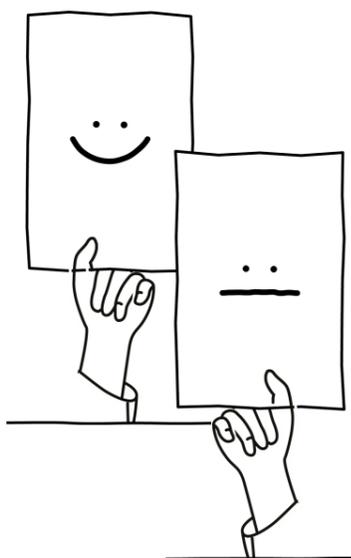
**7%**

Peu satisfaisant | **8 sur 117**

**1%**

Pas satisfaisant | **1 sur 117**

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



**54%**

Satisfaisant | **63 sur 117**

**30%**

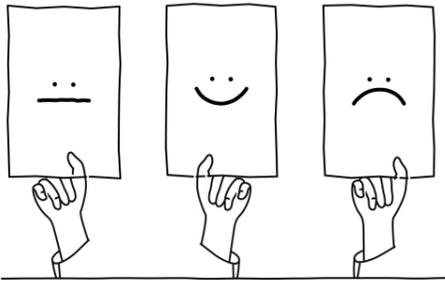
Très satisfaisant | **35 sur 117**

**16%**

Peu satisfaisant | **18 sur 117**

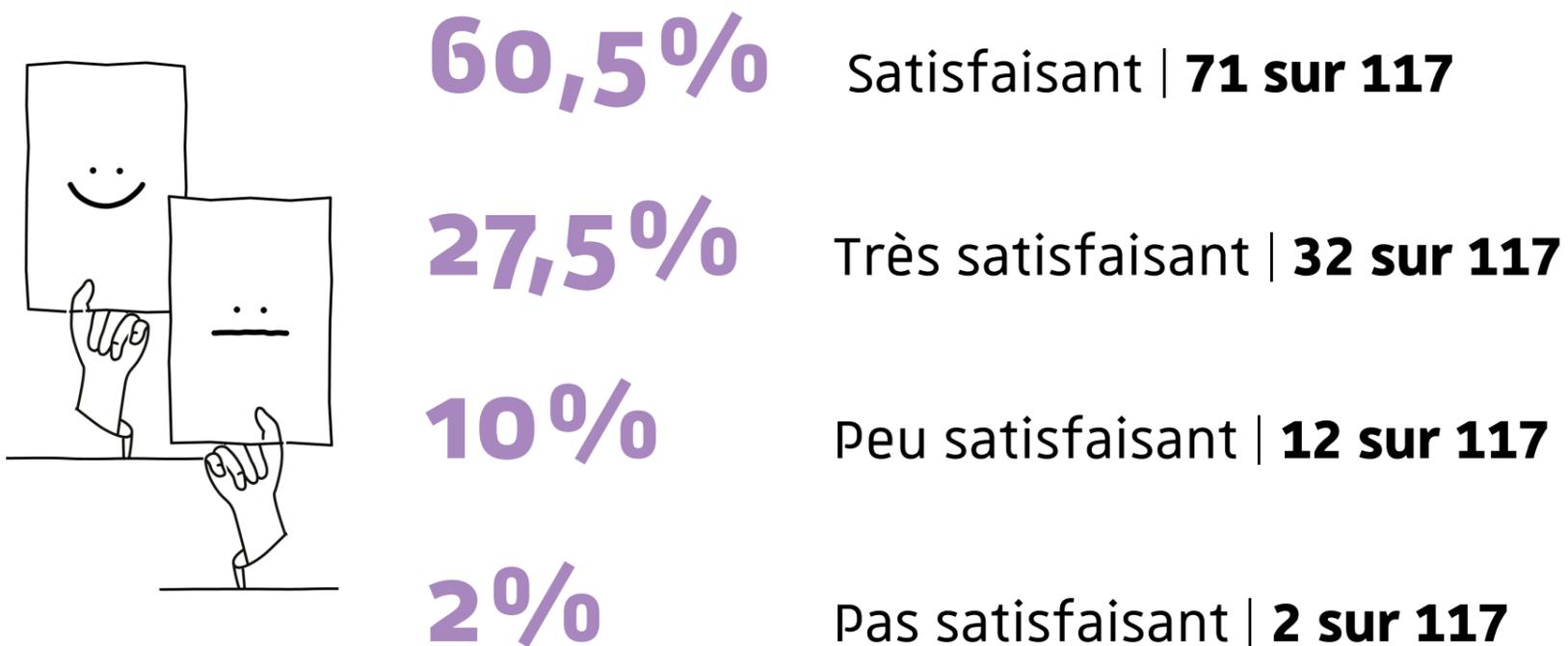
**1%**

Pas satisfaisant | **1 sur 117**



Que pensez-vous des **espaces de détente** :

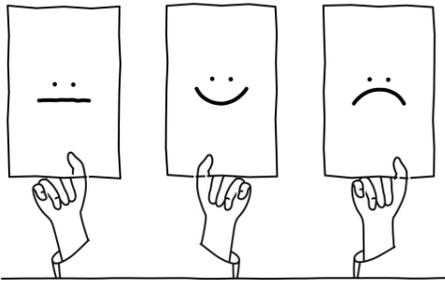
(**cafétéria**, espace de repos, espace presse) ?



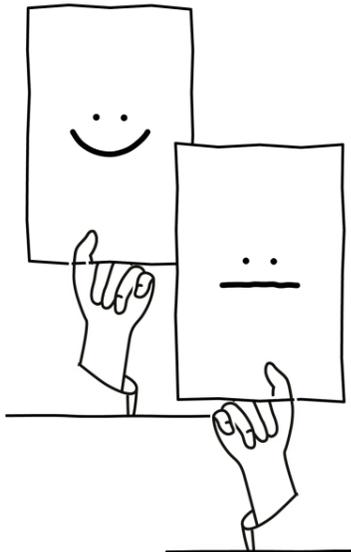
**Vos commentaires (17) :**

- « Très bonne idée de mettre en place des machine à café/ snacks »
- « Une poubelle spécialement dédiée à récupérer les gobelets ; par exemple une poubelle fine en forme de tube. »
- « Nouvelle cafétéria au top ! »
- « Cafétéria très bonne idée  
espace détente/salle presse pas ouf, pas attrayant du tout »

- « la petite cafétéria est une idée GENIALE !!! »
- « j'adore le cafétéria qui vient d'être installé. Très bonne idée! Merci beaucoup! »
- « La nouvelle cafétéria est une addition plus que bienvenue ! Même si elle reste un peu petite et est souvent pleine »
- « Un service de massages serait un plus »
- « Pas d'avis »
- « des fruits c'est sympa »
- « RAS »
- « J'utilise à vrai dire peu la bibliothèque pour autre chose que venir y travailler sur ordinateur portable ainsi que les sanitaires donc je ne suis pas convaincu que mon avis sur le reste soit très utile. »
- « des canapés !!!!! »
- « des fruits »
- « des glaces »



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



**63%**

Satisfaisant | **74 sur 117**

**20,5%**

Très satisfaisant | **24 sur 117**

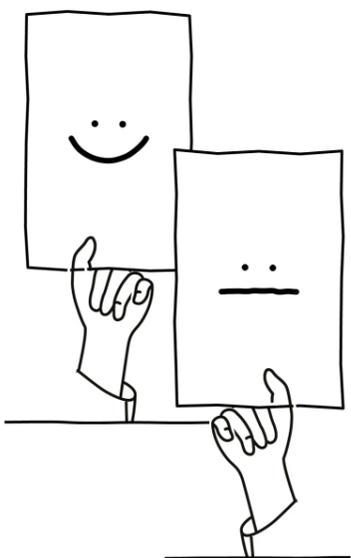
**14,5%**

Peu satisfaisant | **17 sur 117**

**1%**

Pas satisfaisant | **2 sur 117**

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



**46%**

Peu satisfaisant | **54 sur 117**

**32,5%**

Pas satisfaisant | **38 sur 117**

**19%**

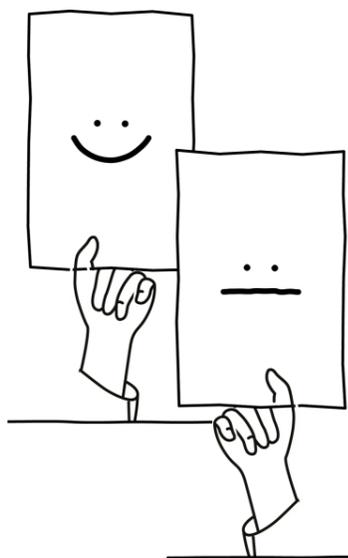
Satisfaisant | **22 sur 117**

**2,5%**

Très satisfaisant | **3 sur 117**

Que pensez-vous de l'**accessibilité** aux personnes à mobilité

réduite (PMR) ?



**55,5%**

Satisfaisant | **65 sur 117**

**18%**

Peu satisfaisant | **21 sur 117**

**13,5%**

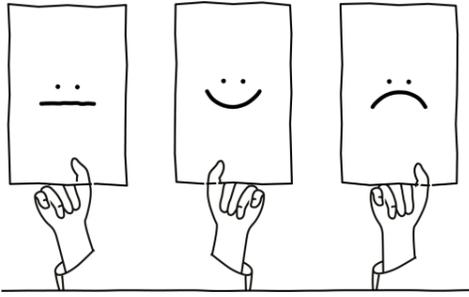
Très satisfaisant | **16 sur 117**

**10%**

Pas satisfaisant | **12 sur 117**

Utilisez-vous le **service en ligne** des bibliothèques suivant :

	Oui	Non
<b>Réservation de salle de travail en groupe</b>	<b>16 %</b> 19 sur 117	<b>84 %</b> 98 sur 117
<b>Réservation de documents</b>	<b>31 %</b> 36 sur 117	<b>69 %</b> 81 sur 117
<b>Prolongation de prêt</b>	<b>44,5 %</b> 52 sur 117	<b>55,5 %</b> 65 sur 117
<b>Prêt entre bibliothèques (PEB)</b>	<b>10 %</b> 12 sur 117	<b>90 %</b> 105 sur 117
<b>Messagerie instantanée Ubib</b>	<b>4 %</b> 5 sur 117	<b>96 %</b> 112 sur 117



### **Votre avis** quant au projet d'une **salle d'anatomie** :

La bibliothèque de médecine et odontologie étudiait la possibilité d'installer une salle d'anatomie dans ses locaux. Vous y auriez trouvé un ensemble d'outils pour faciliter votre apprentissage de l'anatomie : des modèles à manipuler, monter et démonter couvrant tout le corps humain, mais aussi des planches et des atlas. Vous étiez invités à noter de 1 à 10 votre intérêt pour ce projet (10 étant la note maximale).

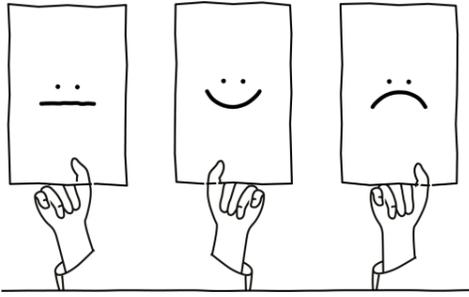
### **Depuis... :**

L'Institut d'anatomie de la faculté, contacté par nos soins, n'a pas souhaité nous accompagner sur ce projet qu'il n'a pas jugé présenter d'intérêt pédagogique réel. Nous avons, donc, été **contraints d'y renoncer** pour le moment.

Nous avons bien noté l'intérêt très important que vous avez manifesté pour ce projet et nous saurons le rappeler **si une opportunité s'ouvrait à l'avenir** en faveur de la création de ce service.

## Les résultats de notre consultation

Note d'intérêt attribuée	Pourcentage des votes	Tranches d'intérêt
<b>10</b>	55,5 %	<b>Intérêt fort</b>
<b>9</b>	10 %	<b>75,5 %</b>
<b>8</b>	10 %	(94 sur 117)
<b>7</b>	6 %	<b>Intérêt moyen</b>
<b>6</b>	5 %	<b>16 %</b>
<b>5</b>	5 %	(19 sur 117)
<b>4</b>	1 %	<b>Intérêt faible</b>
<b>3</b>	2,5 %	<b>8 %</b>
<b>2</b>	1 %	(9 sur 117)
<b>1</b>	3,5 %	



## Votre priorisation de vos attentes :

Nous vous demandons de classer par ordre d'intérêt les 6 axes d'amélioration de service que nous vous proposons :

1. Installer des prises sur les tables du 1er niveau de la salle de médecine
2. Installer des fauteuils confortables dans l'espace détente
3. Mettre à disposition des câbles d'alimentation de dépannage pour MAC
4. Réparer des fenêtres pour pouvoir les ouvrir en été
5. Repeindre les salles qui ne l'ont pas été récemment
6. Trouver une solution pour mieux régler le chauffage

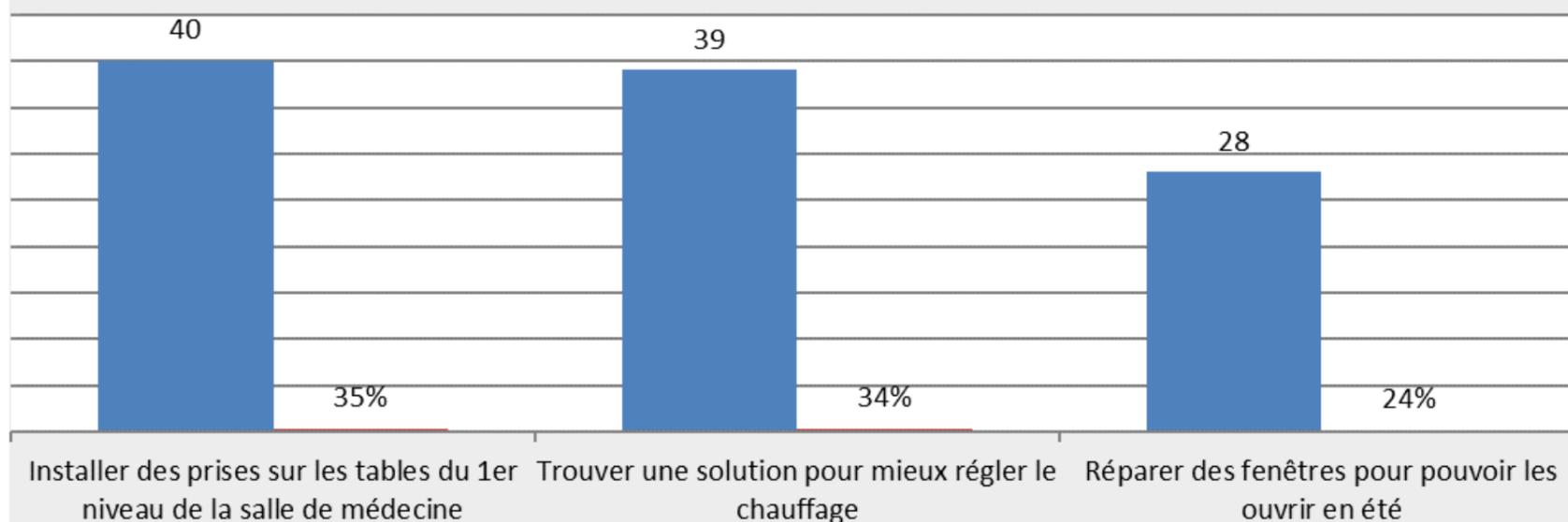
## Ce qui ressort de vos retours en résumé

En substance, ce que la majorité d'entre vous souhaite est :

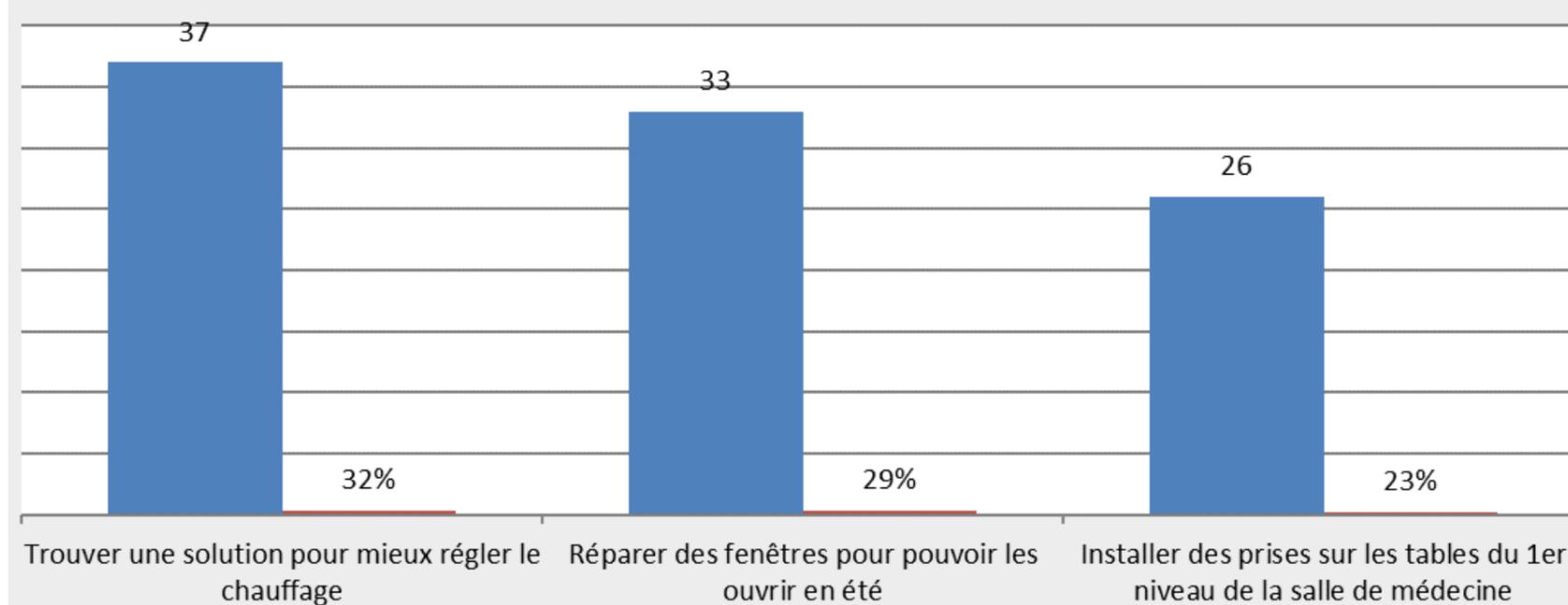
- **En priorité 1** : plus de prises électriques
- **En priorité 2** : résoudre les problèmes de chauffage
- **En priorité 3** : réparer des fenêtres pour aérer les salles
- **En priorité 4** : renforcer le confort de l'espace détente
- **En priorité 5** : repeindre les salles de lecture
- **En priorité 6** : des câbles d'alimentation MAC en prêt

## Les résultats de notre consultation plus en détails...

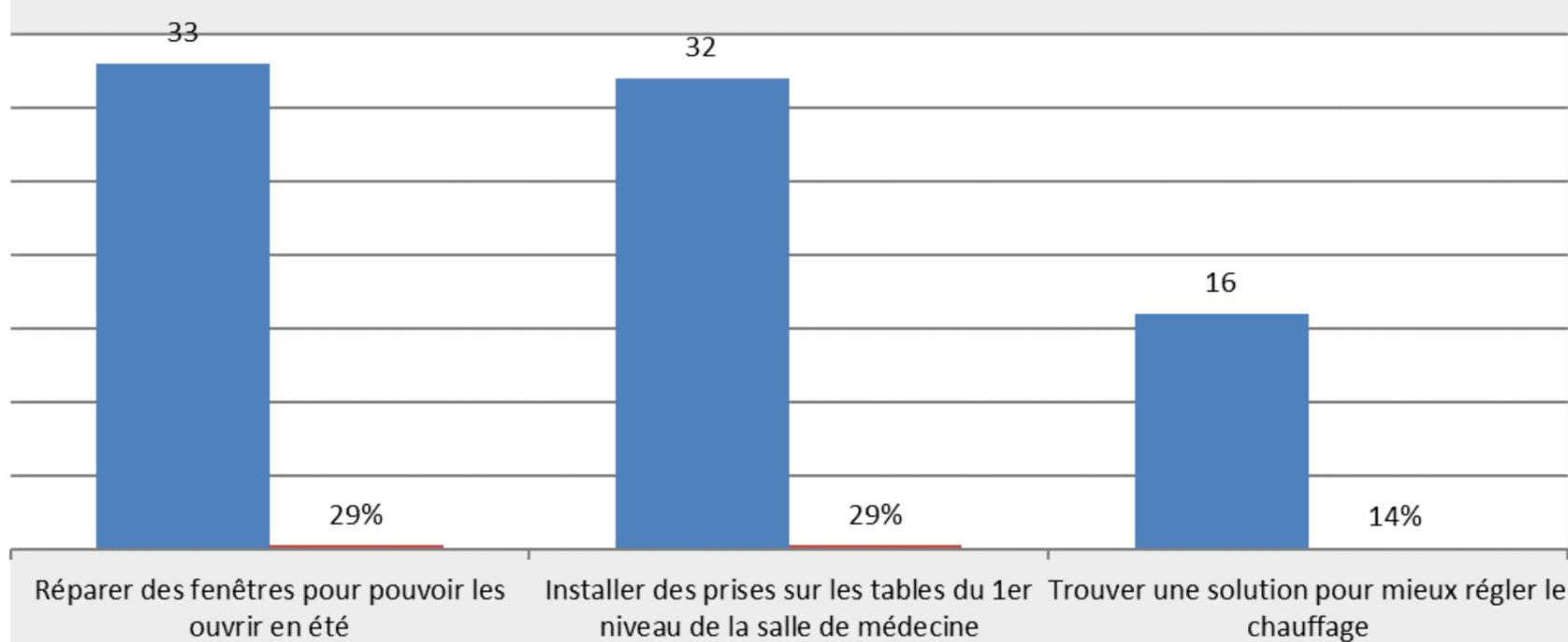
### Répartition des 3 premiers choix en PRIORITE 1

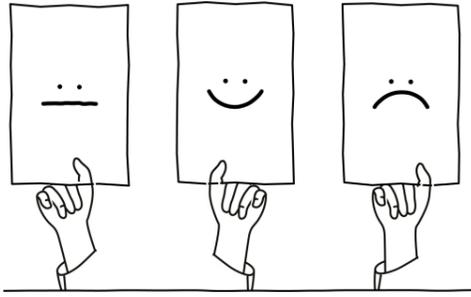


### Répartition des 3 premiers choix en PRIORITE 2



### Répartition des 3 premiers choix en PRIORITE 3





## Nos réponses à vos commentaires :

Vous êtes **38** à nous avoir adressé des suggestions pour améliorer nos services : les voici, classées par ordre décroissant de fréquence, avec nos réponses.

### 1) Votre demande : étendre les horaires d'ouverture (19)

- *Ouvrir la BU le dimanche (11)*
- *Ouvrir la BU pendant les fêtes de fin d'année (2)*
- *Fermer la BU à 22h00 le vendredi et le samedi (2)*
- *Ouvrir plus tôt le matin (1)*
- *Ouvrir la mezzanine en soirée, à l'étage 2 du bâtiment, en dessous de la BU (3)*

#### => Notre réponse

- La BU est actuellement ouverte au maximum de ses capacités humaines et financières.
- Nous allons redemander pour l'année universitaire 2019-2020 un supplément de budget pour ouvrir le vendredi jusqu'à 22h00 et le matin à partir de 8h00.
- En revanche, ouvrir le dimanche et pendant les fêtes est actuellement exclu pour des raisons de sécurité liées au fait que la bibliothèque n'a pas d'accès propre, ce qui oblige à ouvrir tout le bâtiment.
- Cependant, le Service des bibliothèques propose une réponse collective : **la BU de l'alinéa U2-U3 est désormais ouverte le dimanche.**
- Concernant l'ouverture de la mezzanine sous la bibliothèque, c'est un espace géré par la Faculté : nous transmettrons votre demande.

## 2) Votre demande : résoudre les problèmes de température (4)

- *Mieux régler le chauffage*
- *Pouvoir ouvrir davantage de fenêtres*
- *Trop chaud / trop froid*

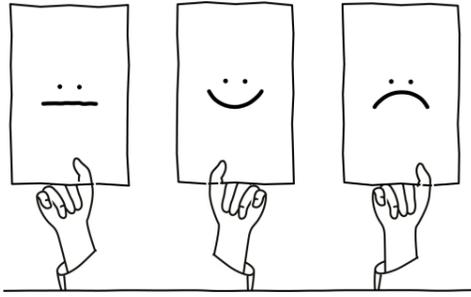
### => Notre réponse

- Les problèmes de température font l'objet de toute notre attention, mais ils échappent presque complètement à notre pouvoir : ils sont liés à la vétusté du bâtiment construit en 1964.
- **Des stores ont été installés sur toutes les fenêtres en décembre 2018** pour atténuer la chaleur liée au soleil.
- En revanche, réparer des fenêtres est particulièrement compliqué et nécessite l'intervention d'une entreprise spécialisée. Le problème concerne tout le bâtiment : la solution doit être envisagée globalement, à l'échelle du bâtiment.

## 3) Votre demande : Installer davantage de prises électriques (3)

### => Notre réponse

- **91 prises électriques ont été installées à l'étage de la BU** pendant l'été 2018 en complément des 135 de la salle dentaire et de la salle d'étude.
- Le niveau 1 de la salle de médecine est le dernier espace non équipé de la BU.
- L'installation d'une centaine de prises est prévue pour l'été 2019 pour équiper les tables le long des fenêtres et au fond de la salle.



## Nos réponses à vos commentaires :

Vous êtes **38** à nous avoir adressé des suggestions pour améliorer nos services : les voici, classées par ordre décroissant de fréquence, avec nos réponses.

### 4) *Votre demande : limiter le bruit en salle de lecture (3) :*

- *Installer des patins en dessous des chaises*
- *Rendre moins bruyants la porte et le sèche-mains des toilettes*
- *Organiser des rondes plus fréquentes des personnels*

#### => **Notre réponse**

- La BU a été conçue avec une grande salle de lecture principale propice aux bruissements.
- Nous avons pensé cloisonner l'espace, mais au-delà du coût déjà non négligeable, cela aurait obligé à supprimer des places assises et nous avons privilégié la capacité d'accueil à des espaces plus petits et moins sonores.
- Nous pouvons agir sur les claquements de portes en réglant les fermetures automatiques, mais plus difficilement sur les sèche-mains.
- En revanche, installer des patins aux pieds de chaque chaise est réellement inenvisageable. Ce serait plutôt le revêtement du sol qu'il faudrait changer, ce qui pourra être demandé pour l'année 2020.
- En l'attente, nous vous rappelons qu'un distributeur de bouchons d'oreilles est à votre disposition dans le hall de la bibliothèque.

## 5) Votre demande : davantage de communication (2)

- « Diffuser un numéro de téléphone pour le site » (1)

### => Notre réponse

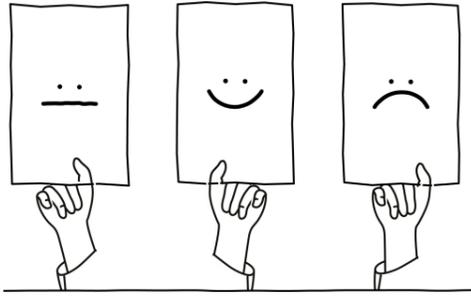
- Nous déployons déjà beaucoup d'énergie pour communiquer le plus efficacement possible via notre compte FaceBook, les messages diffusés sur les listes de diffusion de la scolarité, les affiches et les tracts, sans compter l'information délivrée à la volée au bureau d'accueil.
- Au besoin, **vous pouvez nous contacter** sur tous les sujets (dont le site Web) **par courriel, par téléphone et via FaceBook, ou simplement vous adresser à l'accueil de la bibliothèque** : il y a toujours l'un d'entre nous pour vous y accueillir.
- Notre numéro est sur notre page Web : 03 68 85 35 37

## 6) Votre demande : Installer une salle d'anatomie (2)

- « Surtout pour les PACES et DFGSM2 si les modèles ne sont pas trop simplistes » (1)

### => Notre réponse

- Comme nous l'expliquions, nous avons été contraints d'abandonner ce projet faute d'avoir rencontré l'intérêt de l'Institut d'anatomie dont la collaboration était indispensable pour le poursuivre.
- Les professeurs d'anatomie n'ont pas été convaincus par la valeur pédagogique du service proposé.
- Pour autant, d'autres facultés françaises n'ont pas fait ce choix. Si la position de l'Institut d'anatomie venait à évoluer, nous serions évidemment pleinement partants pour relancer cette idée.



## Nos réponses à vos commentaires :

Vous êtes **38** à nous avoir adressé des suggestions pour améliorer nos services : les voici, classées par ordre décroissant de fréquence, avec nos réponses.

### 7) Votre demande : Augmenter le nombre de places assises (1)

#### => Notre réponse

- La seule possibilité pour étendre le nombre de places à la BU est de reconvertir des locaux professionnels pour les ouvrir au public.
- En 2018, une première compression des espaces professionnels a permis la création de la cafétéria et de la salle de travail en groupe.
- Nous étudions actuellement la possibilité de resserrer encore la partie professionnelle de la BU pour agrandir la salle d'étude pour en faire une salle de lecture de la taille de la salle dentaire.
- En l'état, c'est la seule possibilité dont nous disposons pour étendre le nombre de la places assises.

### 8) Votre demande : Améliorer le confort (1)

- « De la cafétéria. Des chaises dans les salles de lecture »

#### => Notre réponse

- Améliorer le confort de la bibliothèque est une de nos préoccupations majeures, ce d'autant qu'elle occupe des locaux vieillissants.
- Notre priorité dans ce domaine est de renforcer le confort et la convivialité l'espace de détente afin d'en faire un véritable espace de repos.

- Les dimensions de la cafétéria et son niveau de fréquentation très élevé ne permettent pas d'envisager l'installation de mobiliers supplémentaires
- Nous avons remplacé 250 chaises en 2018 ; nous continuerons en fonction du budget disponible.

## 9) Votre demande : Installer une salle d'anatomie (2)

- « Surtout pour les PACES et DFGSM2 si les modèles ne sont pas trop simplistes » (1)

### => Notre réponse

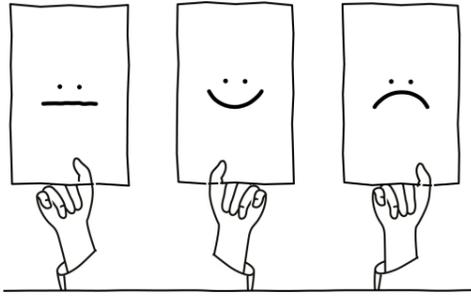
- Comme nous l'expliquions, nous avons été contraints d'abandonner ce projet faute d'avoir rencontré l'intérêt de l'Institut d'anatomie dont la collaboration était indispensable pour le poursuivre.
- Les professeurs d'anatomie n'ont pas été convaincus par la valeur pédagogique du service proposé. Pour autant, d'autres facultés ont mis en place ce service. Si la position de l'institut d'anatomie venait à évoluer, nous serions évidemment pleinement partants pour relancer cette idée.

## 10) Votre demande : Mettre en place le prêt indifférencié (1) :

- « pouvoir faire venir gratuitement des ouvrages des autres bibliothèques universitaires de Strasbourg, dans notre bibliothèque de rattachement (surtout pour les filières assez pluridisciplinaires) »

### => Notre réponse

- Le retour indifférencié est en vigueur depuis 2015.
- Le prêt indifférencié, **plus complexe** à mettre en œuvre, est **actuellement en test** entre les bibliothèques de l'ESPE et de PSYCHOLOGIE
- Extension **potentielle** à BU médecine / BU pharmacie / BU de l'ECPM
- Pas de généralisation entre toutes les BU à attendre.



## Nos réponses à vos commentaires :

Vous êtes **38** à nous avoir adressé des suggestions pour améliorer nos services : les voici, classées par ordre décroissant de fréquence, avec nos réponses.

### 11) Votre demande : Nettoyer plus souvent les tables (1)

#### => Notre réponse

- Il y a, pour le moment, un tour de ménage quotidien le matin pour les sols, poubelles, sanitaires... bref : le nécessaire.
- Le nettoyage des tables est réalisé plusieurs fois dans l'année, mais évidemment pas tous les jours.
- Nous essayons, pour le moment, d'obtenir une repasse de ménage dans les sanitaires en début d'après-midi, ce qui doit déjà être négocié.
- Une chose est sûre cependant : si des usagers indéclicats n'utilisaient pas les tables comme écritaires, panneaux de petites annonces ou supports de graffitis, elles resteraient d'autant plus propres.

### 12) Votre demande : Une imprimante plus rapide (1)

#### => Notre réponse

- Les copieurs et imprimantes sont **sous-traités à un prestataire privé** (la COREP) dans le cadre d'une délégation de service public.
- Les matériels sont installés, entretenus et remplacés par ses soins.
- Les copieurs les plus vieux vont être progressivement remplacés par des machines plus performantes, ce qui devrait résoudre à terme les problèmes de lenteur constatés.
- En revanche, la BMO n'est pas concernée dans l'immédiat.

### 13) Votre demande : Rénover les toilettes (1)

#### => Notre réponse

- Ce genre de travaux dépendent du bâtiment, et donc de la faculté de médecine. Or, les **sanitaires** ont été **rénovés il y a 4 ou 5 ans**.
- La vétusté du vieux bâtiment que nous occupons génère de nombreux problèmes : fenêtres condamnées, dysfonctionnements du dispositifs de chauffage, insuffisance de prises électriques... Autant de choses qui réclament de gros investissements.
- Les sanitaires seraient, en effet, également à rafraîchir, mais ce n'est clairement pas la priorité dans la hiérarchie des besoins.

### 14) Votre demande : Détruire le bâtiment et reconstruire ! (1) :

#### => Notre réponse : Oh oui, oh oui, oh oui !!!

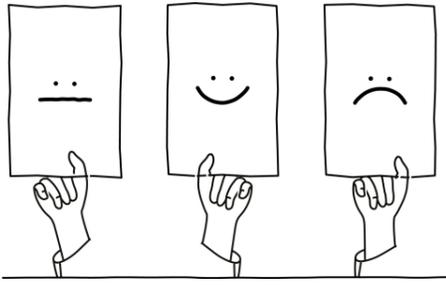


### 15) Et puis quelques retours bien sympas ! (4)

- « *Merci pour tout ce que vous faites déjà !* » (1)
- « *Merci aux bibliothécaires de la bibliothèque de médecine !! Vous êtes les plus investis de toutes les BU de Strasbourg ! On se sent soutenu malgré nos études difficiles et ça fait vraiment plaisir ! Merci à vous !* » (1)
- « *L'accueil et les services sont excellents.* » (1)
- « *Merci pour votre gentillesse* » (1)

#### => Notre réponse : MERCI !!!



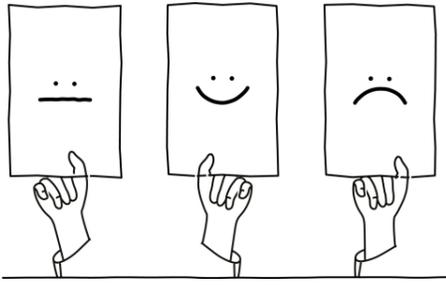


**Une bibliothèque sera prochainement ouverte le dimanche sur le campus Esplanade. Quels services souhaiteriez-vous y retrouver ?**

Vous êtes **52** à vous être exprimés ; voici vos observations

1. « Endroit calme pour réviser »
2. « Juste assez de place pour pouvoir travailler dans de bonnes conditions ! Une cafétéria serait un plus non négligeable ! »
3. « Horaires intéressants : 10h-17h/18h par exemple. Coin cafet. Prises sur les tables. »
4. « Juste une ouverture simple pour pouvoir travailler dans le calme. »
5. « Des places assises, chauffé et silencieuse »
6. « Ouiii super idée plus de bibliothèques le dimanche ! »
7. « Salle de travaillé calme. Beaucoup de places pour chaque étudiants »
8. « Pas d'intérêt d'une bibliothèque ouvrant à l'esplanade le dimanche personnellement. Localisation trop éloigné de la fac de médecine »

9. « calme »
- 10.« J'aimerais qu'elle soit ouverte toute la journée et qu'elle propose un nombre suffisant de place assise. »
- 11.« Assez de place pour accueillir les étudiants ! »
- 12.« documentation ; salle de travail ; boissons »
- 13.« Une cafétéria »
- 14.« Une cafétéria, un espace détente »
- 15.« 9h- 20h voir jusqu'à 22h si possible »
- 16.« Le plus de places possibles, une salle d'impression, quelques PC et une salle de type cafétaria pour les pauses. »
- 17.« Pas forcément de service d'emprunts de livre ou de bibliothécaires présents sur place, juste un endroit calme pour travailler »
- 18.« Uniquement des places pour travailler (avec prises électriques si possible), ce serait suffisant. »
- 19.« Beaucoup de places pour travailler »
- 20.« Des horaires larges (8h-22h) »
- 21.« il faudrait qu'elle soit ouverte toute la journée et non pas seulement l'après midi comme à la bnu »
- 22.« Une cafétéria pour ne pas avoir à partir loin pour manger »
- 23.« Des livres de médecine, des prises et internet. »



**Une bibliothèque sera prochainement ouverte le dimanche sur le campus Esplanade. Quels services souhaiteriez-vous y retrouver ? 52 remarques**

24.« Un endroit calme pour pouvoir travailler correctement »

25.« de la place »

26.« du calme »

27.« Des horaires élargies »

28.« Juste pouvoir s'asseoir et travailler »

29.« les mêmes services que durant la semaine »

30.« Cafétéria, mais principalement des espaces de travail »

31.« Espace détente, »

32.« des espaces de travail sans bruit »

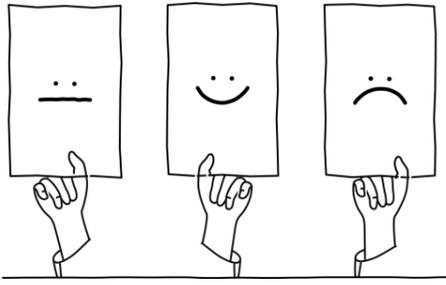
33.« Tables et internet »

34.« Cafétéria »

35.« Les mêmes »

36.« PEB »

37.« Qu'elle soit OUVERTE ! C'est tout ce qu'on aimerait le dimanche. Merci. Merci à vous »



38.« Pourquoi pas en Médecine?????? »

39.« Des horaires satisfaisants pour pouvoir travailler toute la journée, des espaces de travail calmes »

40.« Son ouverture à la médecine serait déjà une bénédiction »

41.« Ce serait génial!!!!!!! des prises, un accès au réseau Oiris, des sanitaires, une cafétéria, une restauration pour le midi

42.« Des CANAPES!!!! »

43.« Ouverture du matin au soir »

44.« Travailler au calme et espace avec repas »

45.« des collections ECN »

46.« des livres de médecine »

47.« restauration, documentation médecine »

48.« Machines à café Prises pour charger »

49.« Une salle de détente avec machine à café. Merci »

50.« Une cafétéria à prix correct »

51.« Les mêmes que nous avons les autres jours »

52.« avoir des collections ECN »