

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 du Pege**.

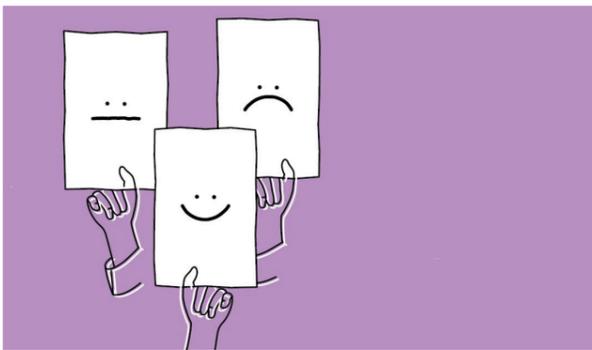
Vous avez été 268 à répondre à notre questionnaire et nous vous en remercions.

L'équipe de la

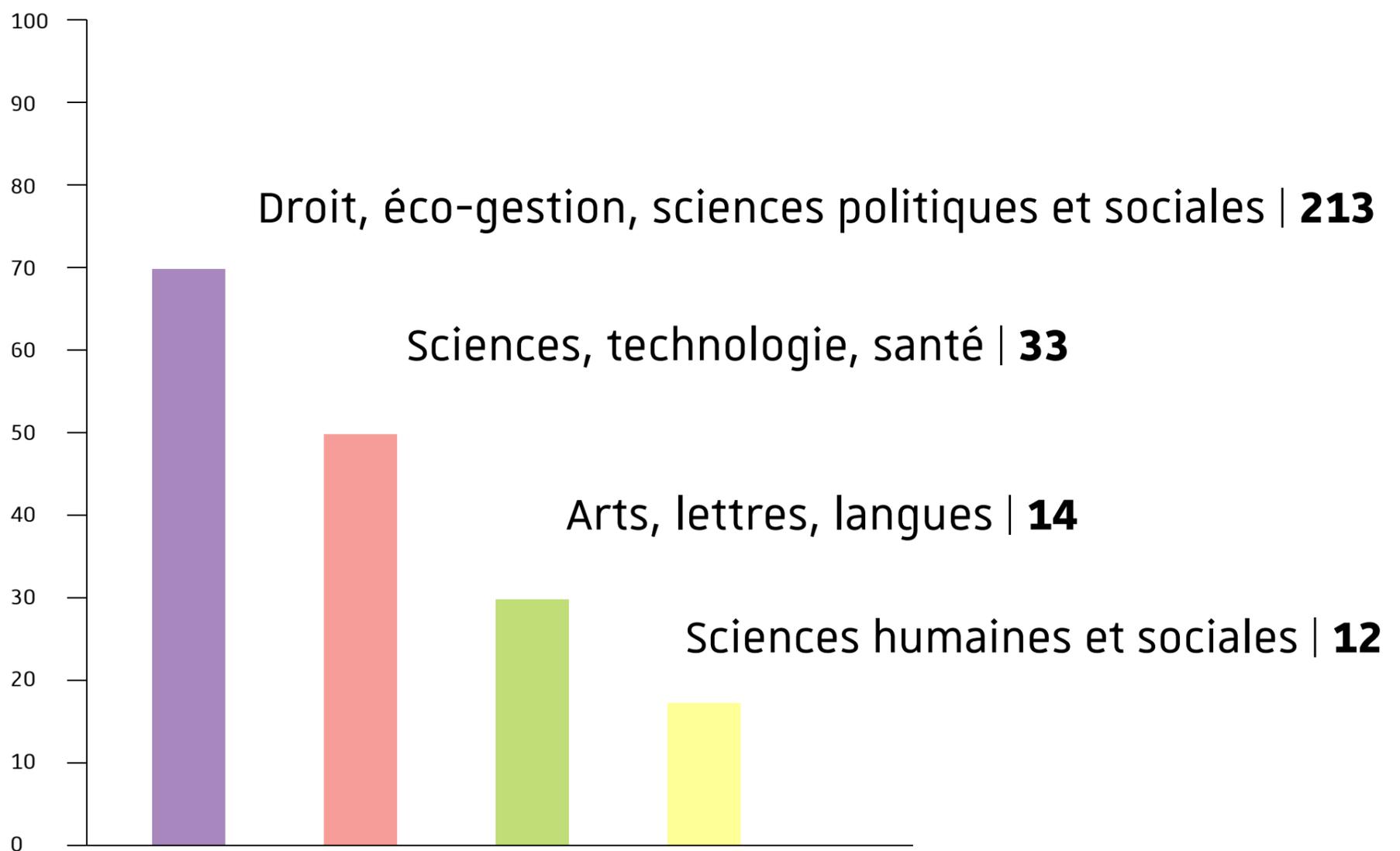


Bibliothèque du Pege

Université de Strasbourg



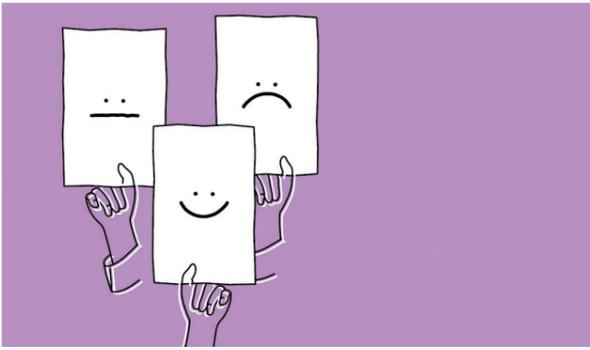
Votre discipline d'études ou d'enseignement / recherche



Avez-vous trouvé facilement cette bibliothèque ?

94% Oui | **253**

6% Non | **15**



Si non, pourquoi ?

Quelques unes de vos remarques :

- « *Durant la période de travaux, nous étions 5-6 étudiants à chercher une entrée... »*
- « *Je suis arrivée cette année, et avec les travaux et le manque d'indication je n'ai pas trouvé cela facile »*
- « *Mal indiqué si on ne vient pas de l'EM ou de la fac éco-gestion, c'est un vrai labyrinthe !! »*

Sur 15 réponses négatives, 66% d'entre vous indiquent un problème de signalétique ou de manque de visibilité

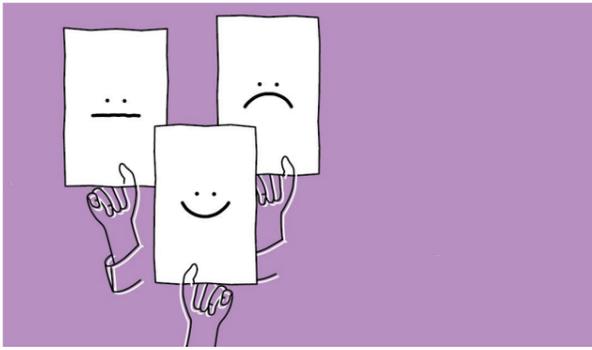
Vous venez dans cette bibliothèque au moins :

43% 1 ou plusieurs fois par semaine | **116**

25% 1 ou plusieurs fois par jour | **68**

23% 1 ou plusieurs fois par mois | **61**

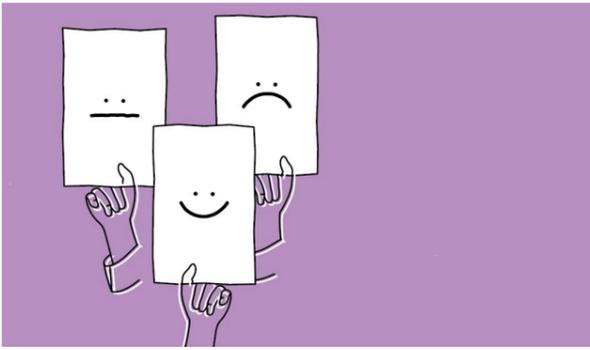
9% 1 ou plusieurs fois dans l'année | **23**



Quel est votre avis sur la nouvelle bibliothèque par rapport à l'ancienne ? Ce que vous appréciez / ce que vous souhaiteriez :

Quelques unes de vos remarques :

- *« très bonne état, la bibliothèque est calme et rien ne manque, les livres sont de bonnes qualités pour travailler les documentalistes sont là pour nous aider »*
- *« Je trouve que la nouvelle bibliothèque est trop blanche, trop de lumière. Je trouve que ça fatigue les yeux. »*
- *« Lieu agréable, lumineux, bien agencé. Personnel très sympathique. Mais : les étudiants chuchotent sans arrêt. Il faut rappeler qu'on ne peut pas parler dans la bibliothèque (ce n'est pas fait pour réviser en groupe). »*
- *« Au niveau de la lumière, du nombre de salles de travail, de la facilité à trouver les livres c'est une nette amélioration. Par contre dommage qu'il n'y ait pas plus de places un peu isolées. Il a fait très froid en décembre et janvier et dommage pour la saleté (tables sales, salles de travail sales). Sinon c'est très bien »*
- *« la clarté, j'apprécie d'y voir du monde, des étudiants qui travaillent, la sympathie et la qualité de l'accueil du personnel, leur disponibilité pour aider à trouver une référence... l'aménagement avec du mobilier blanc est très agréable (pourvu que cela tienne dans le temps !) »*
- *« Meilleure bibliothèque du campus »*
- *« Beaucoup plus simple sur un seul étage, le plan est pratique, les panneaux très clairs. Les salles de travail sont un atout, surtout celles équipées d'un grand écran »*
- *« Elle est bien équipée et lumineuse mais paraît beaucoup plus petite. Certaines salles de travail ne sont pas bien insonorisées, on peut entendre la conversation de la salle d'à côté »*
- *« La luminosité, la banque automatique de prêts et retours »*



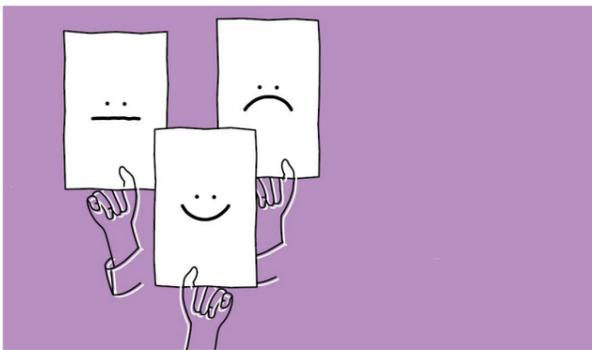
Vous appréciez essentiellement :

- la luminosité (mentionnée 53 fois)
- l'atmosphère agréable (mentionnée 49 fois)
- la modernité, le design (mentionnés 48 fois)
- l'organisation : fonctionnelle, bien agencée, bonne signalétique (mentionnée 27 fois)
- les salles de travail : nombre, équipement (mentionnées 26 fois)
- le nombre de prises électriques et lampes sur les tables (mentionné 23 fois)
- divers : l'accueil, l'automate de prêt, les horaires,...

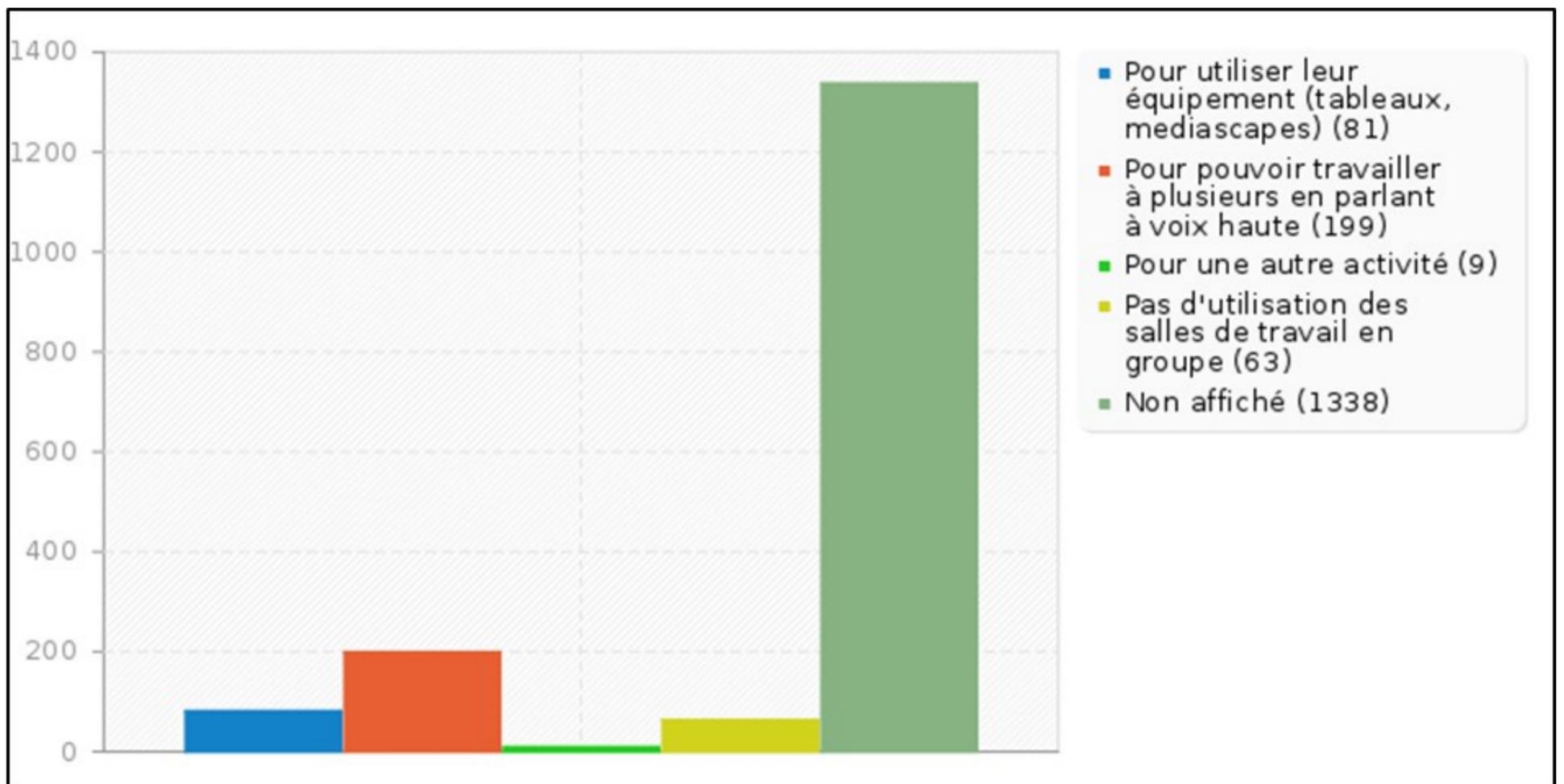
Par contre, vous déplorez :

- le manque de place, espace plus petit (mentionné 38 fois)
- trop de bruit (mentionné 32 fois)
- le manque de propreté (mentionné 9 fois)
- le froid (mentionné 9 fois)
- trop de blanc (mentionné 9 fois)
- des salles de travail mal insonorisées / mal aérées (mentionné 9 fois)
- le manque d'ordinateurs fixes (mentionné 6 fois)
- divers : le manque poubelles, de casiers ou vestiaires, la fermeture le dimanche, les problèmes de toilettes ou cafeteria, et vous êtes 11 à regretter l'ancienne bibliothèque.

55 d'entre vous indiquent ne pas avoir connu l'ancienne bibliothèque.



Pourquoi utilisez-vous les salles de travail en groupe ?

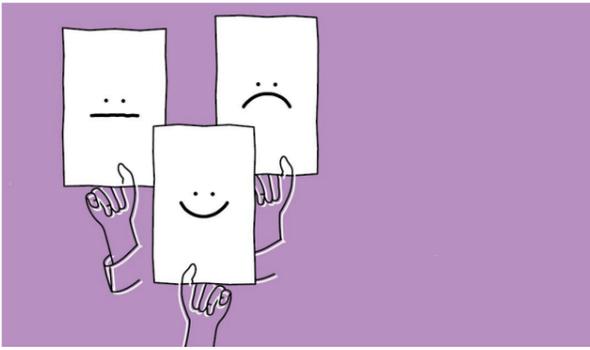


Vous utilisez les salles essentiellement pour :

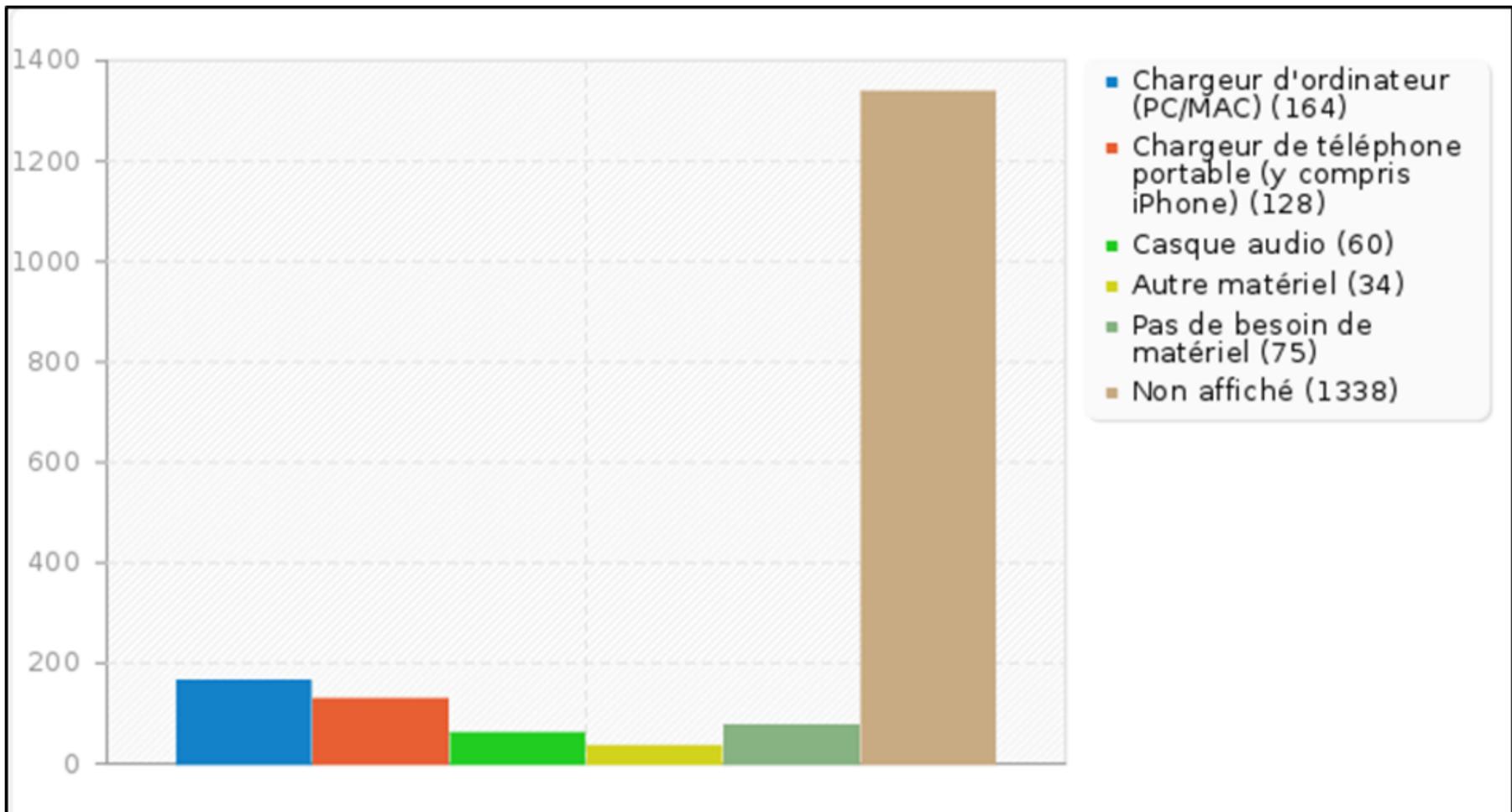
1. pouvoir travailler en parlant à voix haute (mentionné 199 fois)
2. utiliser les équipements, tableaux, Mediascape (mentionné 81 fois)

Mais aussi pour :

- des entretiens
- des réunions
- des rendez-vous visio



De quel matériel avez-vous besoin en utilisation sur place ?

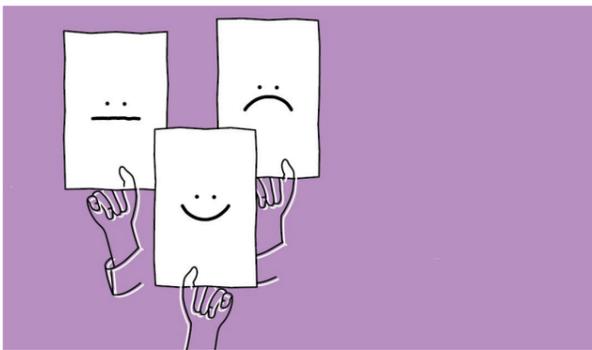


Vous utilisez essentiellement :

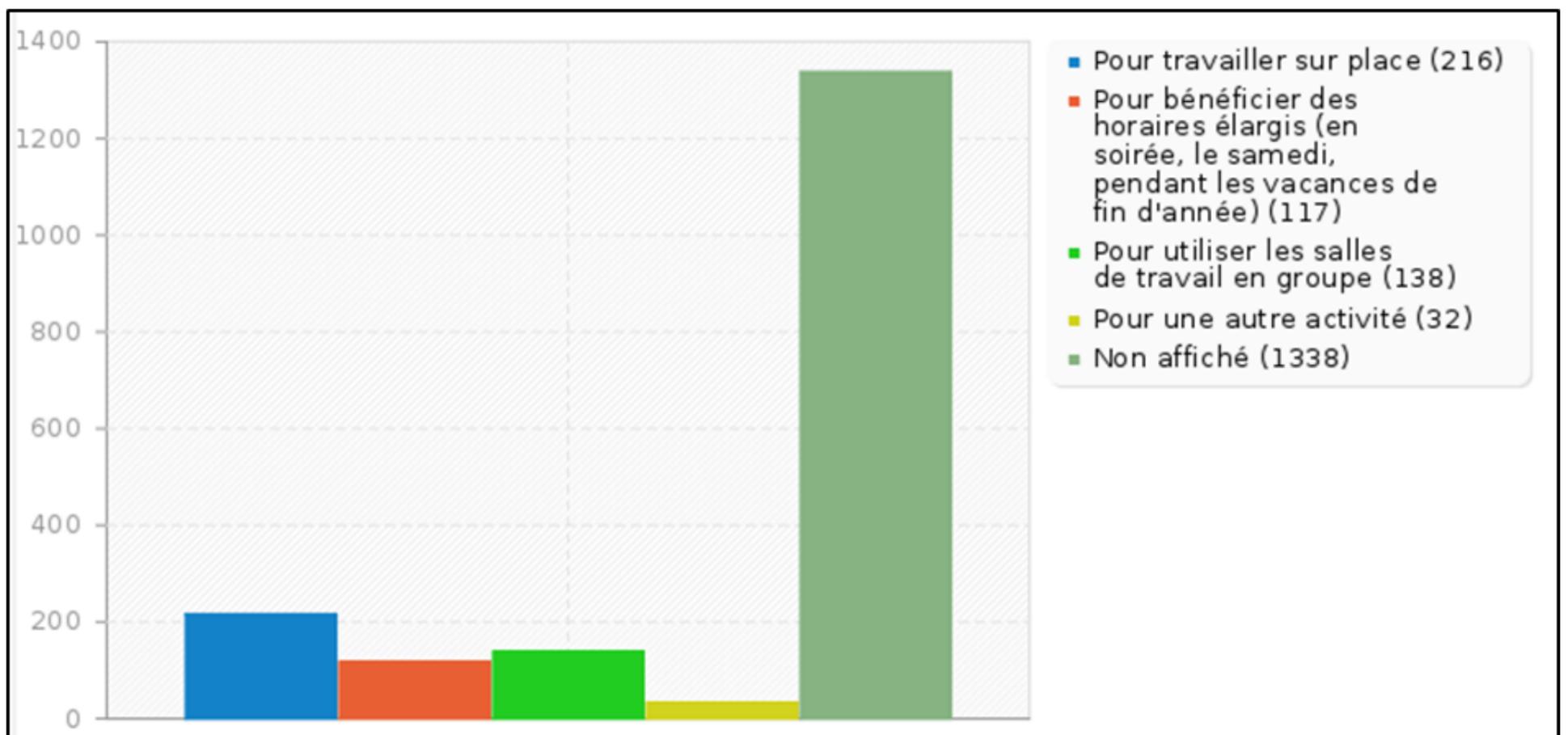
1. les chargeurs d'ordinateurs (mentionné 164 fois)
2. les chargeurs de téléphones (mentionné 128 fois)
3. les casques audio (mentionné 60 fois)

Vous souhaiteriez :

- des feutres pour les tableaux blancs (mentionné 11 fois)
- des ordinateurs (fixes / portables) (mentionné 8 fois)
- des calculatrices (mentionné 6 fois)
- des adaptateurs Mac pour Mediascape, un projecteur, de quoi nettoyer les tableaux des salles de travail



Pourquoi venez-vous dans cette bibliothèque ?

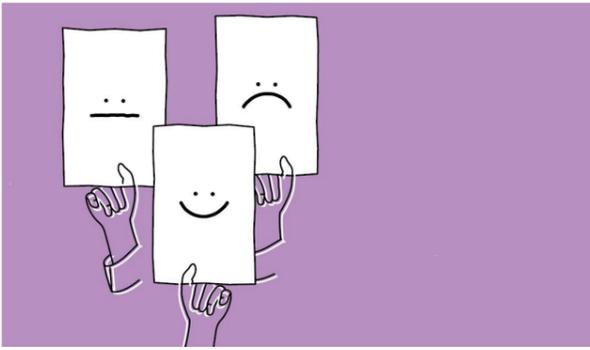


Vous venez essentiellement pour :

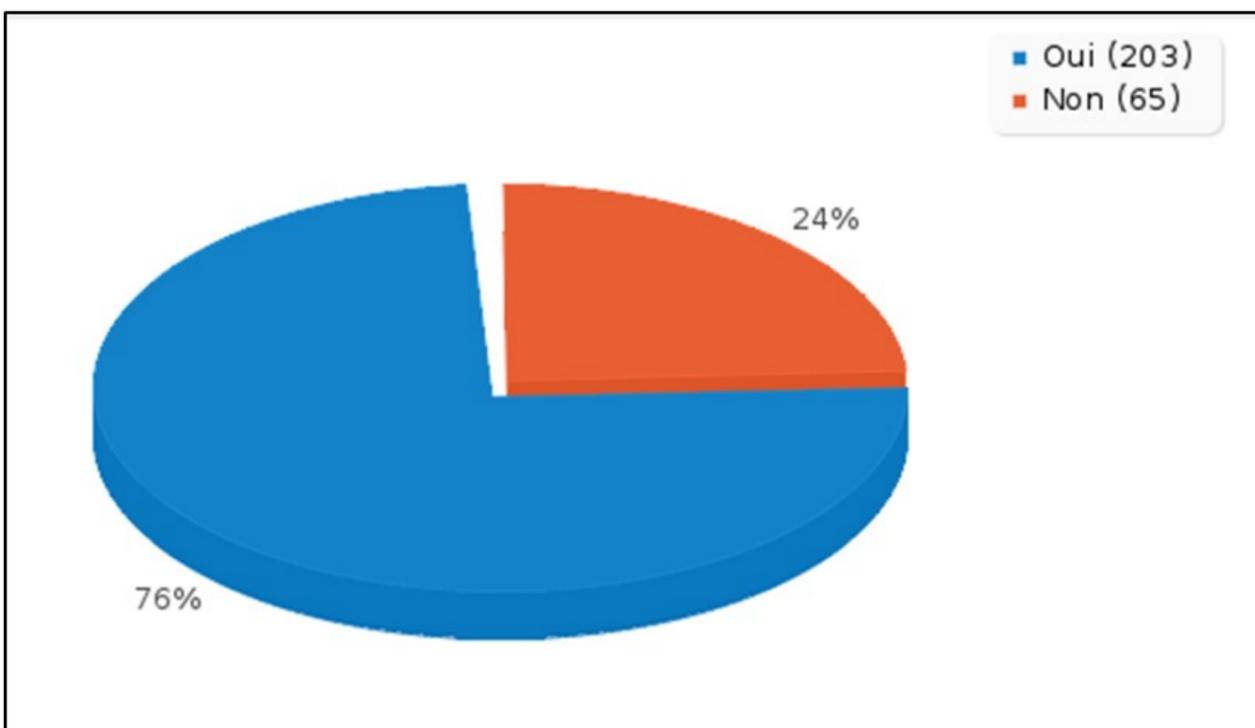
1. travailler sur place (mentionné 216 fois)
2. utiliser les salles de travail en groupe (mentionné 138 fois)
3. bénéficier des horaires élargis (mentionné 117 fois)

Mais aussi pour :

- emprunter des ouvrages (mentionné 17 fois)
- consulter sur place, faire des recherches (mentionné 12 fois)
- l'ambiance (animations, décorations) (mentionné 4 fois)
- avoir une aide à la recherche (mentionné 3 fois)



Sollicitez-vous un bibliothécaire lorsque vous avez besoin d'un document/service que vous ne trouvez pas vous-même ?



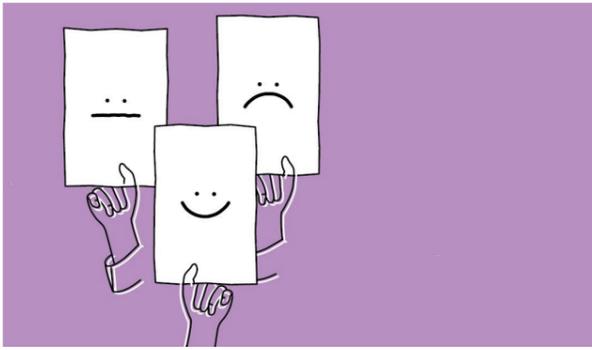
si non, pourquoi ?

Vous indiquez essentiellement :

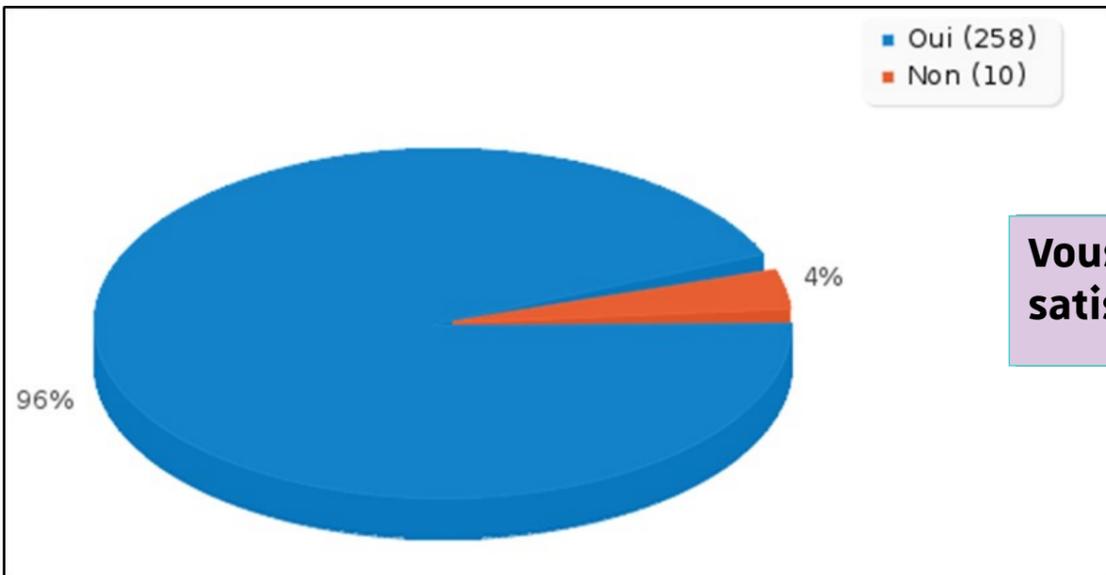
1. ne pas en ressentir le besoin (mentionné 20 fois)
2. trouver facilement seul (mentionné 18 fois)

Quelques unes de vos remarques :

- « *I speak english* »
- « *Je demande à mes camarades de classe* »
- « *Personnel froid distant* »



Etes-vous bien accueilli ?



Vous êtes 96% à être satisfaits, merci !

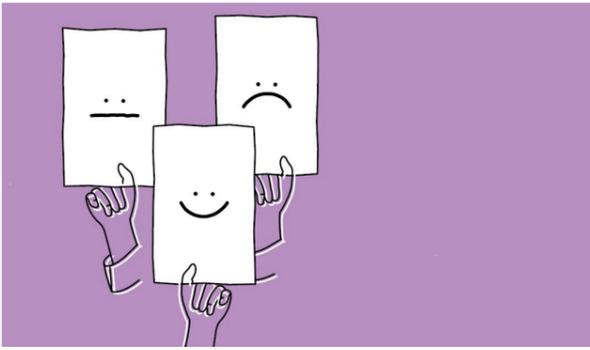
si non, pourquoi ?

Vous indiquez que le personnel :

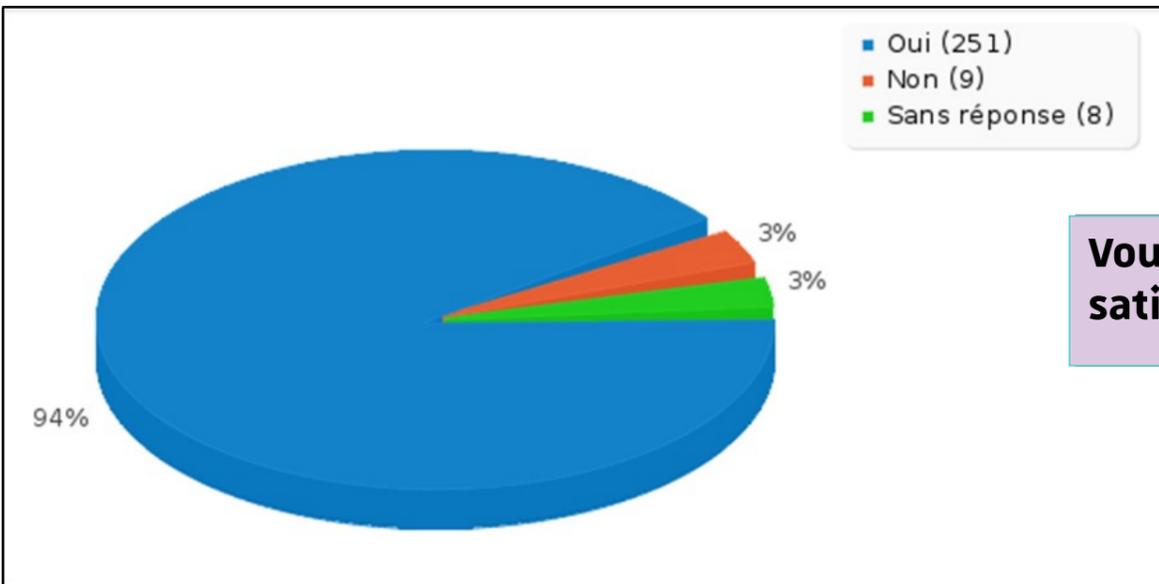
1. ne sourit pas, ne dit pas bonjour (mentionné 4 fois)
2. n'est pas disponible ou accueillant (mentionné 3 fois)

Quelques unes de vos remarques :

- « pas d'accueil spécifique, Les agents sont concentrés dans leurs travail »
- « aucun bonjour, ni sourire »
- « On a toujours l'impression de les déranger »



Etes-vous bien renseignés par les bibliothécaires ?



Vous êtes 94% à être satisfaits, merci !

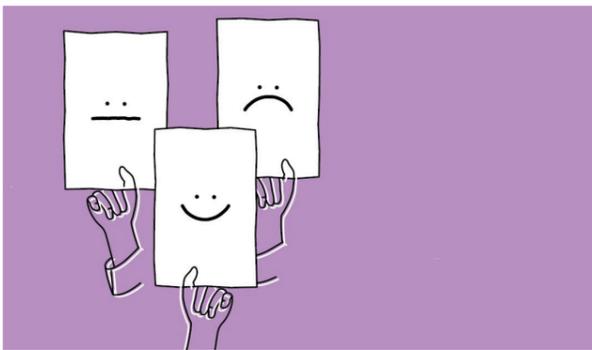
si non, pourquoi ?

Vous indiquez que :

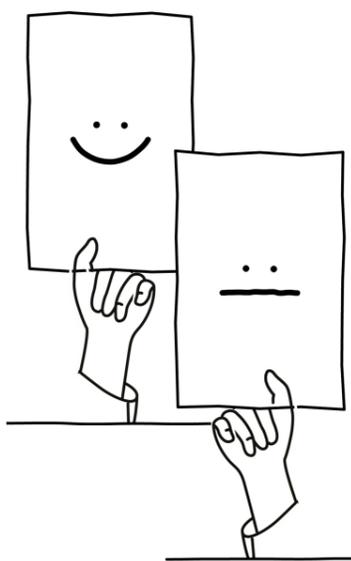
1. vous n'avez pas eu besoin d'information (mentionné 6 fois)
2. que le personnel ne se montre pas disponible (mentionné 2 fois)

Quelques unes de vos remarques :

- « Elles nous disent de chercher sur le site »
- « Les bibliothécaires ne se déplacent même pas quand on ne trouve pas un livre avec sa cote, c'est débrouiller vous tout seul »



Que pensez-vous des horaires d'ouverture ?



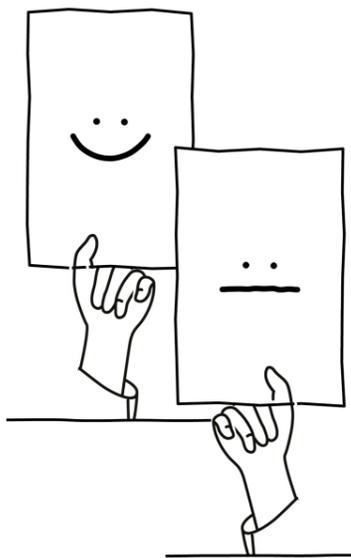
64% Très satisfaisant | **172**

32% Satisfaisant | **85**

3% Peu satisfaisant | **9**

1% Pas satisfaisant | **2**

Que pensez-vous du confort des locaux : propreté ?

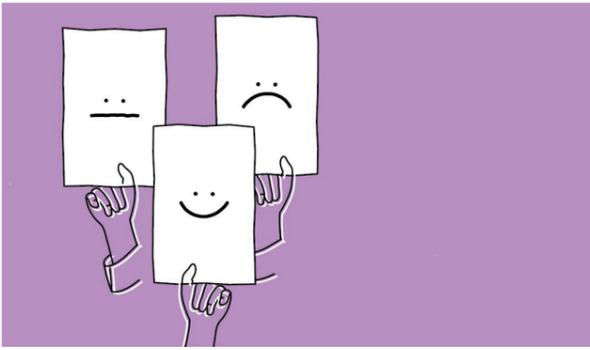


49% Très satisfaisant | **131**

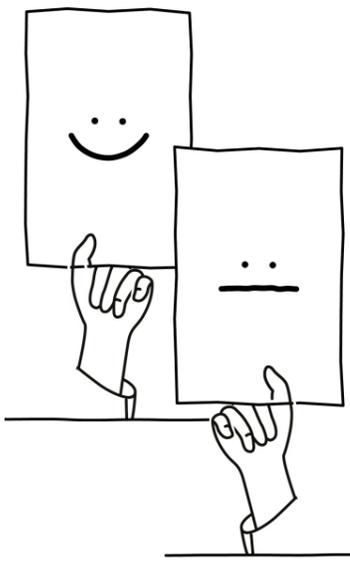
34% Satisfaisant | **90**

13% Peu satisfaisant | **36**

4% Pas satisfaisant | **11**



Que pensez-vous du confort des locaux : bruit ?



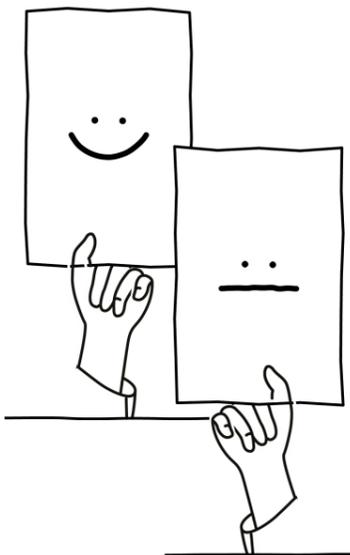
33% Très satisfaisant | **89**

34% Satisfaisant | **90**

20% Peu satisfaisant | **53**

13% Pas satisfaisant | **36**

Que pensez-vous du confort des locaux : température ?

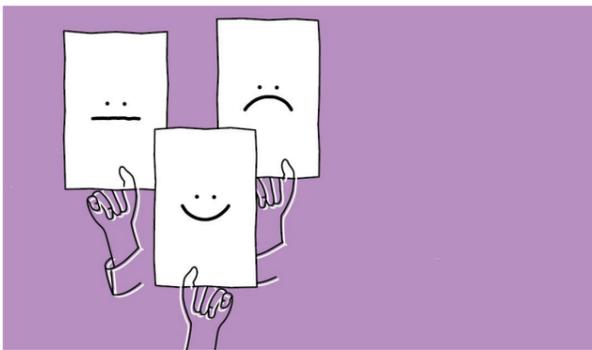


33% Très satisfaisant | **89**

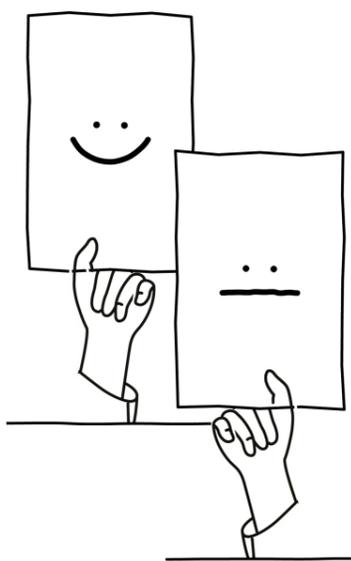
42% Satisfaisant | **112**

16% Peu satisfaisant | **42**

9% Pas satisfaisant | **25**



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



22% Très satisfaisant | **59**

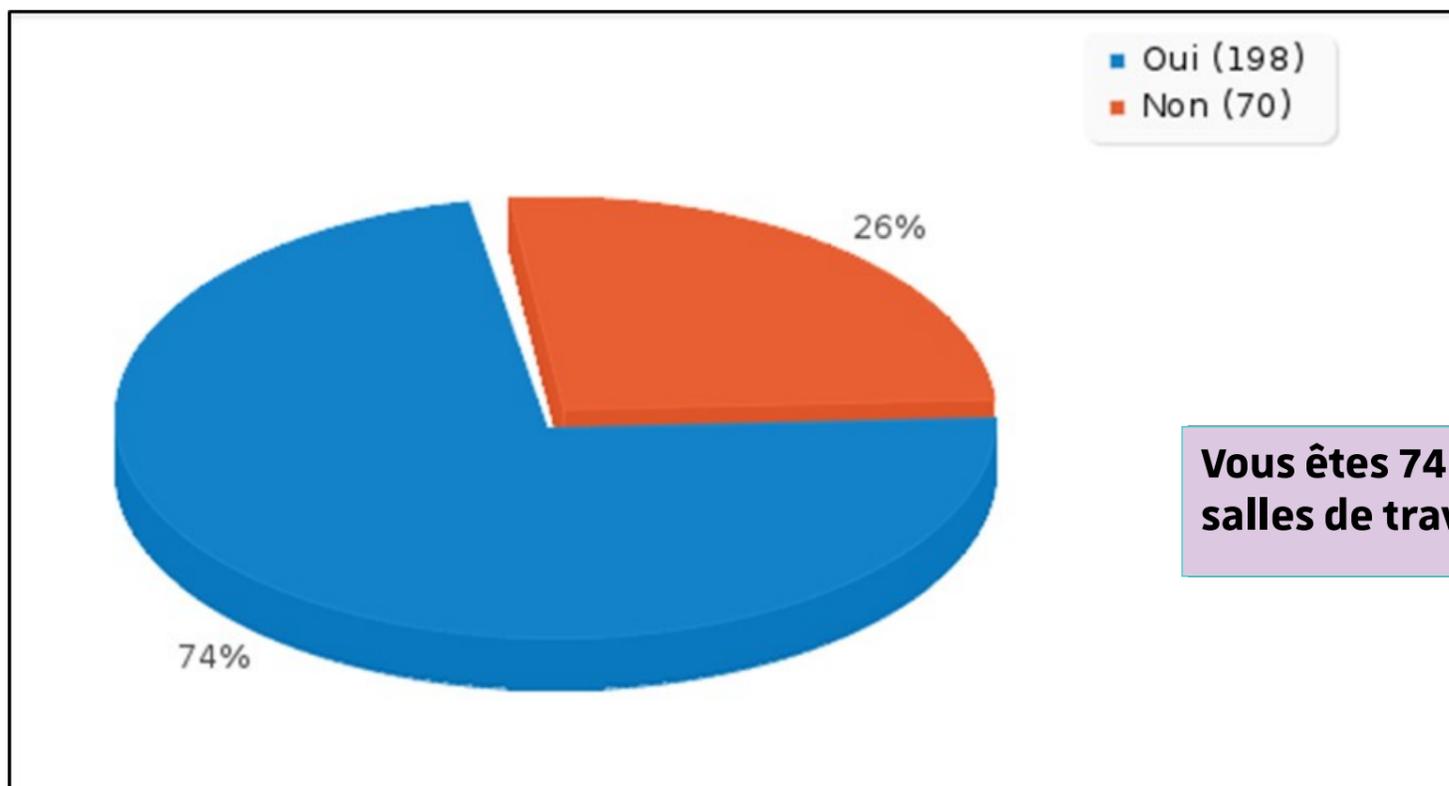
51% Satisfaisant | **136**

16% Peu satisfaisant | **42**

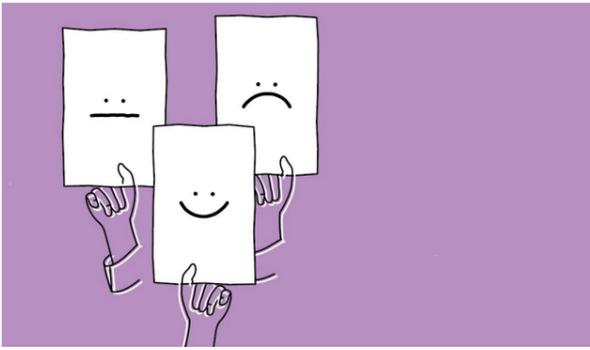
3% Pas satisfaisant | **7**

8% Sans réponse | **24**

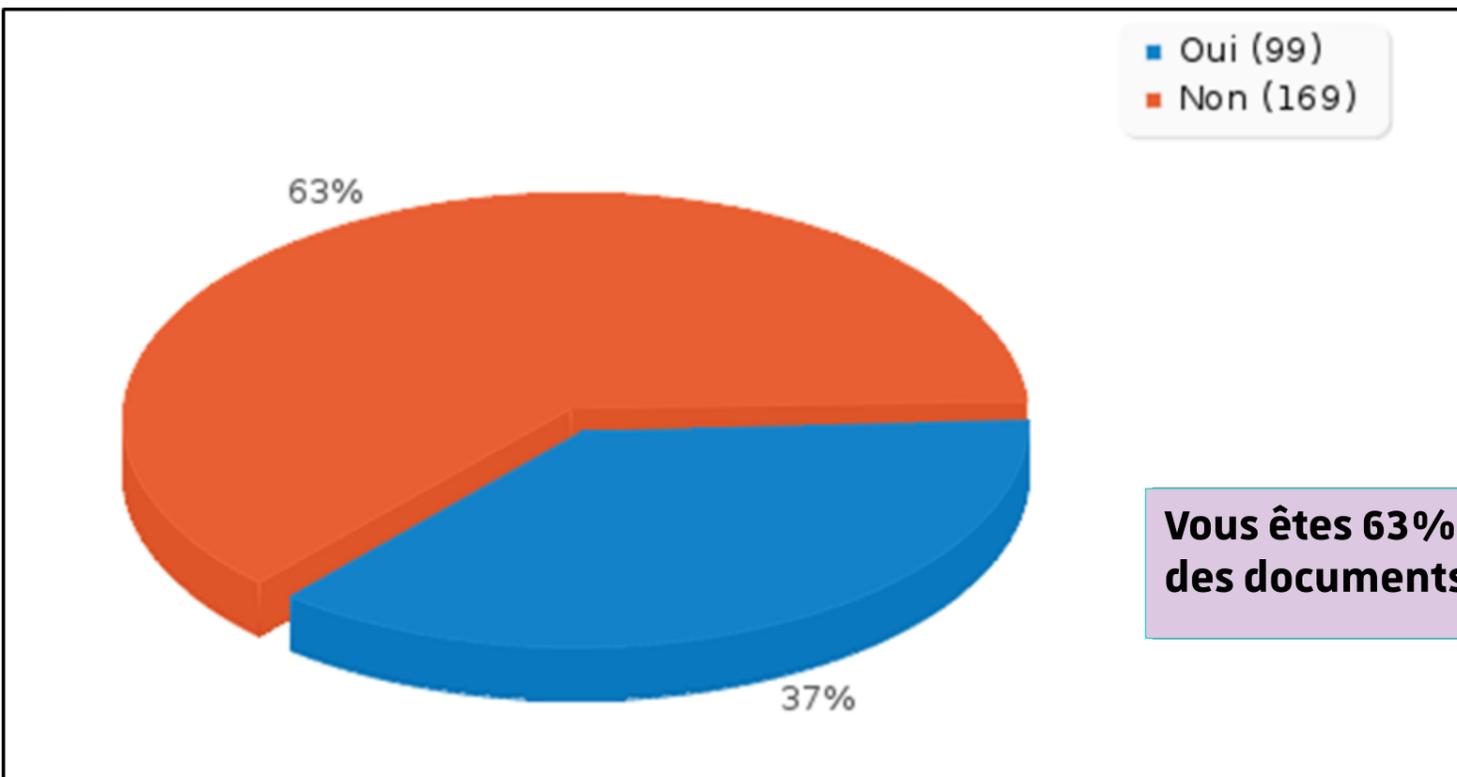
Utilisez-vous : les réservations de salles de travail en groupe ?



Vous êtes 74% à réserver des salles de travail en groupe

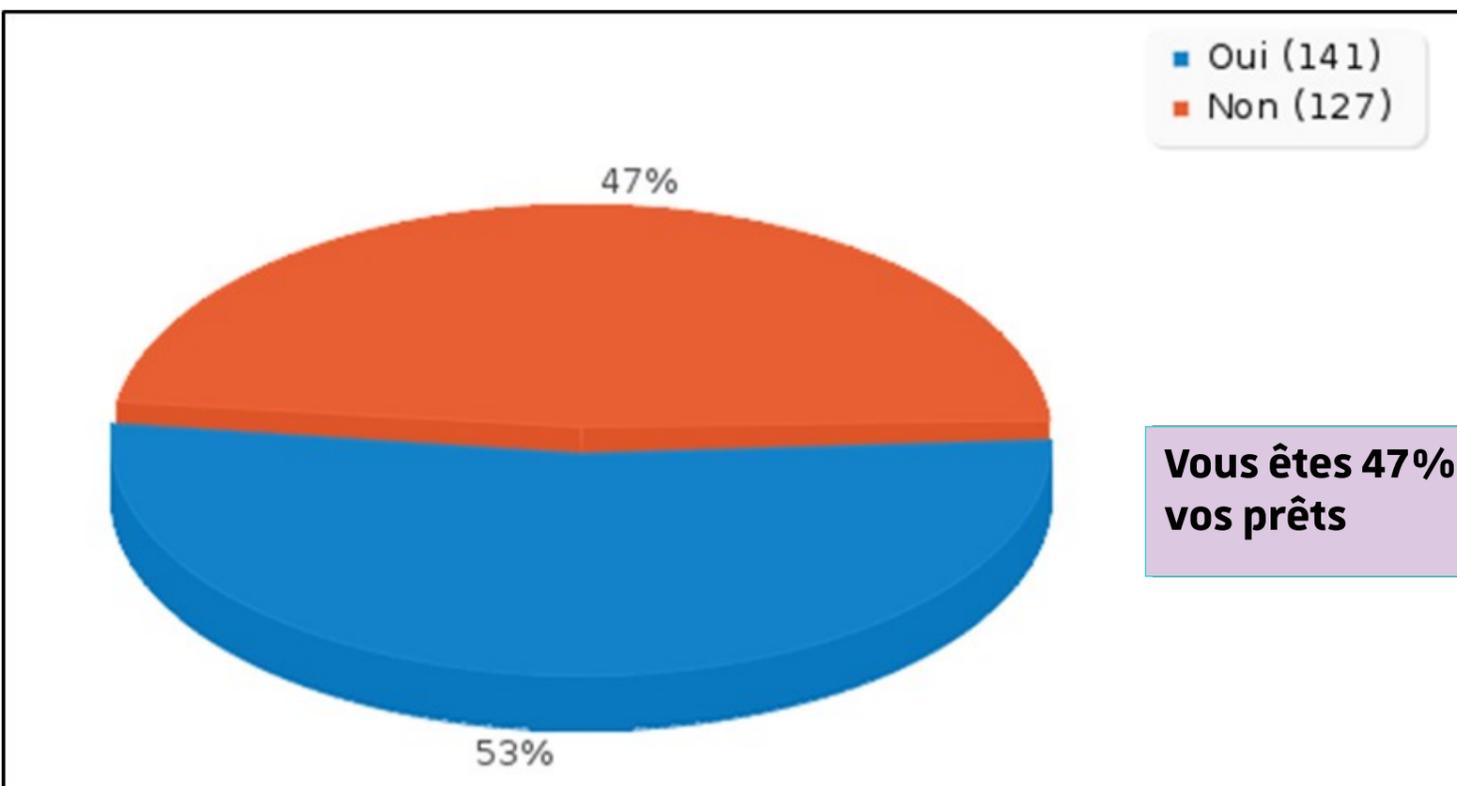


Utilisez-vous : les réservations de documents ?

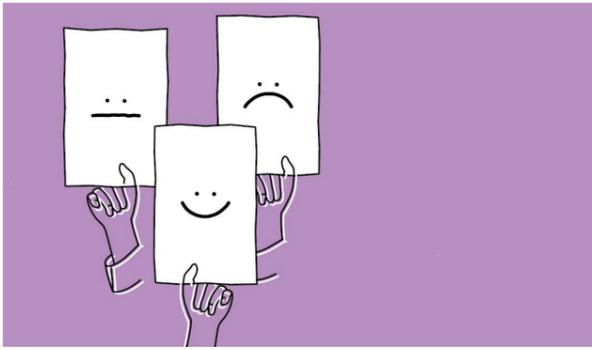


Vous êtes 63% à réserver des documents

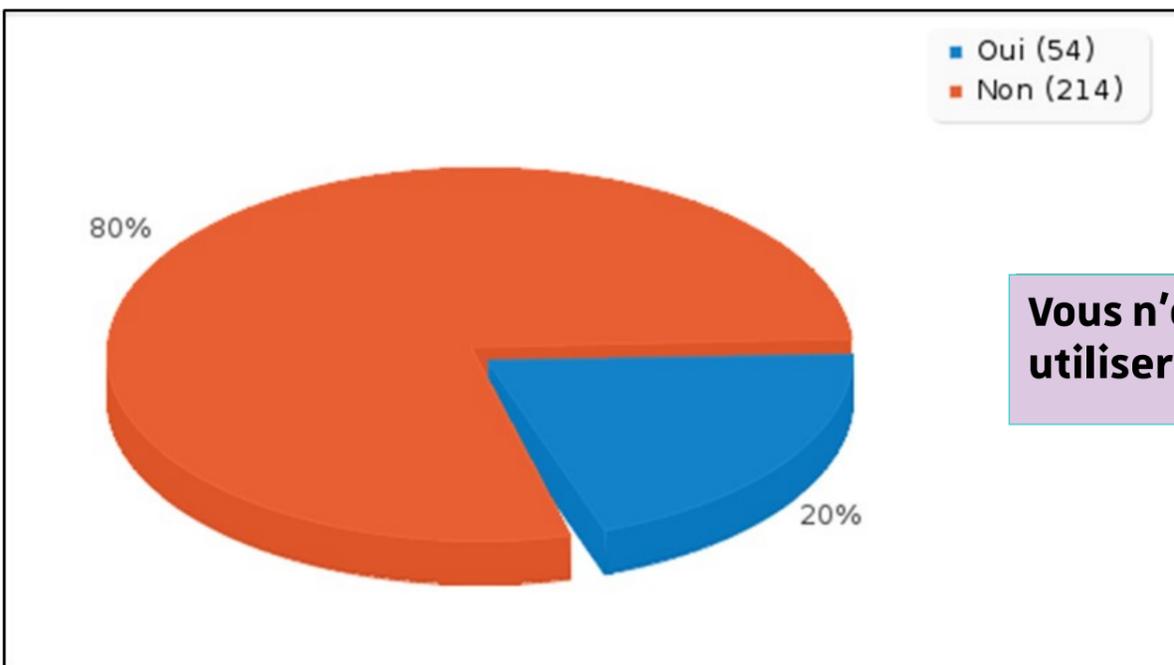
Utilisez-vous : les prolongations de prêt ?



Vous êtes 47% prolonger vos prêts

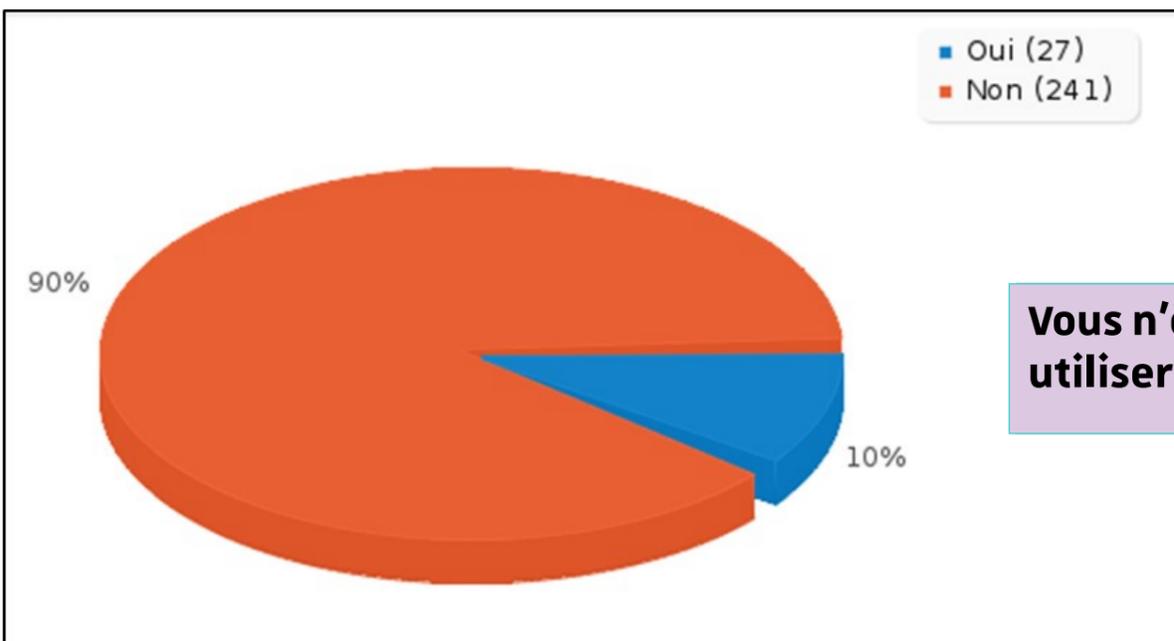


Utilisez-vous : le prêt entre bibliothèques (PEB) ?

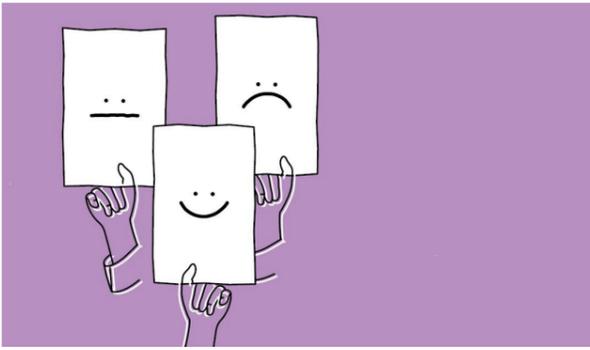


Vous n'êtes que 20% à utiliser le PEB

Utilisez-vous : le service de messagerie instantanée Ubib ?



Vous n'êtes que 10% à utiliser le service Ubib



Vous utilisez essentiellement :

1. Les réservations de salles de travail en groupe
2. Les réservations de documents
3. Les prolongations de prêts

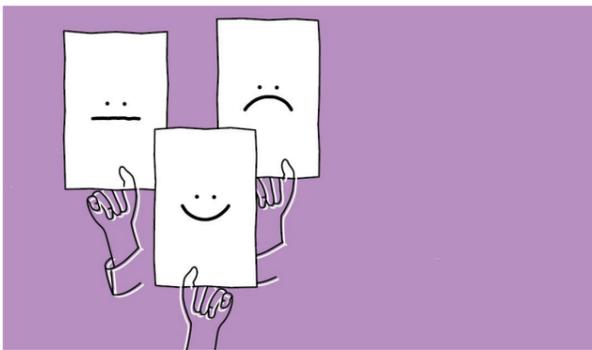
N'hésitez pas à vous adresser à nous si vous avez besoin d'informations concernant :

- Le prêt entre bibliothèques
- Le service de messagerie instantanée Ubib

Avez-vous des propositions d'améliorations concernant l'accueil et les services dans les bibliothèques ou en ligne ?

Vous suggérez :

- des espaces plus isolés, moins de bruit (mentionné 19 fois)
- une ouverture plus large (plus tôt le matin, plus tard le samedi ou encore le dimanche) (mentionné 18 fois)
- plus de chauffage (mentionné 15 fois)
- plus de propreté dans la BU ou les toilettes (mentionné 12 fois)
- du matériel pour les salles de travail en groupe (feutres, effaceurs) (mentionné 6 fois)



Avez-vous des propositions d'amélioration concernant l'accueil et les services proposés dans cette bibliothèque?

Vous suggérez également :

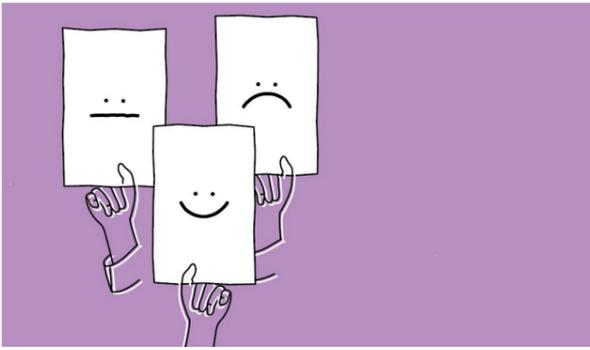
- des ordinateurs (mentionné 6 fois)
- plus d'aération dans les salles de travail (mentionné 5 fois)
- avoir des espaces de détente (mentionné 5 fois)
- avoir un système copie/impression moins complexes (mentionné 5 fois)
- continuer les animations/ décorations (mentionné 5 fois)
-

Vous mentionnez également :

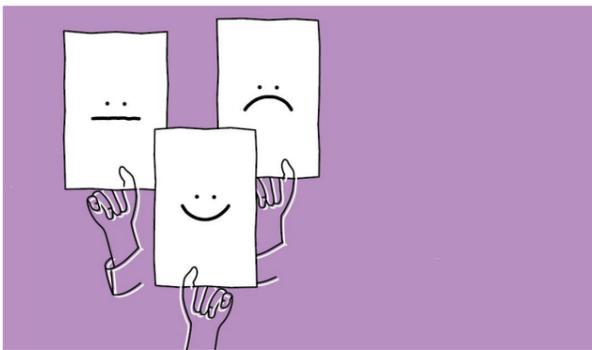
la complexité du portail des bibliothèques de l'université, le manque de places à certaines périodes de l'année, la signalétique insuffisante, le manque de casiers/vestiaires ou de distributeurs d'eau,...

Quelques unes de vos remarques :

- *« Ce serai bien que la bibliothèque soit ouvert jusqu'à minuit en semaine, car certian projets de goup sont à rendre à minuit et ainsi on peut travailler en groupe jusqu'à la deadline. »*
- *« L'accueil et les services sont bien, mais la bibliothèque manque de places, il m'est arrivé de devoir réserver une salle ailleurs pour pouvoir travailler en groupe. »*
- *« Non, continuez à prendre en compte les avis et suggestions »*



- *« Il me manque la possibilité de pouvoir prolonger son propre prêt en ligne même si quelqu'un d'autre a déjà réservé la ressource. Parfois il faut plus de temps et dans ce cas on est obligé d'emprunter un nouveau livre par exemple s'il y en a un disponible. Je ne comprend pas trop cette logique mais je trouve que je devrais être prioritaire aux autres quant à mon livre que j'ai emprunté pour l'utiliser. »*
- *« Du matériel pour les salles de travail (feutres, effaceurs au minimum), des adaptateurs mac, des ordinateurs pour faire des recherches, des salles propres, des espaces pour se reposer quand on fait de longues journées, moins de problèmes avec les photocopieurs »*
- *« Du matériel informatique ! Du chauffage en hiver, des imprimantes qui fonctionnent mieux, des calculatrices (avec des touches qui ne sont pas effacées...), des places assises plus isolées »*
- *« Le fait de pouvoir rendre des ouvrages d'autres bibliothèques ici est très appréciable. Avoir un espace dédié à la recherche pour les enseignants chercheurs serait un plus. »*
- *« Quelques espaces plus calmes où travailler loin des bavardages. Créer des zones ? Pour le reste tout est OK. C'est une bibliothèque agréable, bien organisée et le personnel est accueillant. »*
- *« Plus de chauffage en hiver. Surtout continuez à faire des décorations de fêtes, ça fait du bien pendant les révisions. Chouette ambiance dans cette BU »*



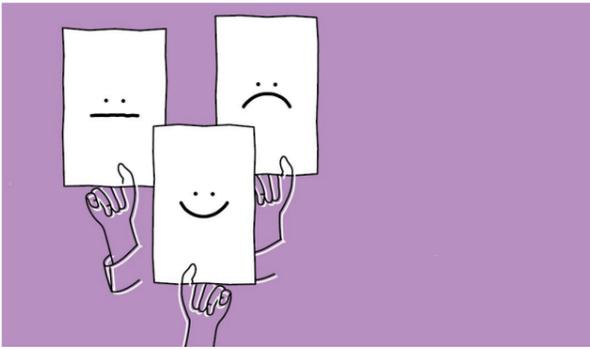
Quels sont les services que vous souhaiteriez retrouver dans une bibliothèque ouvrant le dimanche ?

Vous suggérez :

- les mêmes services qu'en semaine (mentionné 35 fois)
- des salles de travail (mentionné 24 fois)
- une cafétéria (boissons/restauration) (mentionné 18 fois)
- des horaires larges (mentionné 14 fois)
- le silence (mentionné 14 fois)
- suffisamment de place (mentionné 12 fois)
- le prêt et les renseignements (mentionné 8 fois)
- l'accès aux collections (mentionné 8 fois)
- des prises (mentionné 7 fois)
- des imprimantes / copieurs (mentionné 6 fois)
- des ordinateurs / internet (mentionné 6 fois)
- des espaces détente / confort (mentionné 5 fois)

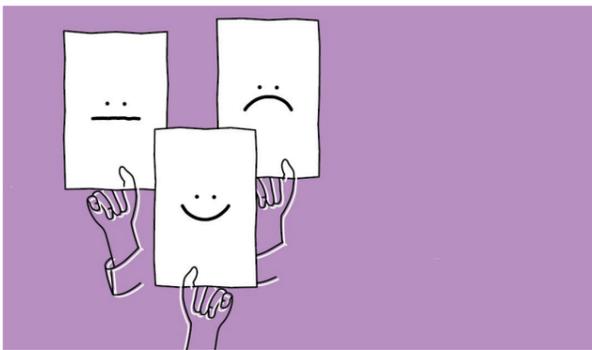
mais aussi :

- du chauffage, des lampes individuelles, la propreté, du personnel accueillant...



Quelques unes de vos remarques :

- *« De la place, étant donné que la bibliothèque risque vite d'être assaillie. Et, dans l'esprit de la BU pege, beaucoup de prises électriques pour charger ses appareils électorniques »*
- *« déjà ouvrir en semaine tôt avant de parler du dimanche, je ne suis pas a strasbourg le dimanche, donc sans interet pour moi »*
- *« accueil / petite restauration / prises / quiétude »*
- *« machine à café, salles de travail en groupe, prêt et restitution de ressources empruntées automatisée (bornes), espaces séparés, 1 pour la bibliothèque (où les gens veulent être tranquilles) et 1 pour la discussion ou rencontre (petit espace où les gens peuvent se détendre et prendre un café et ne distraient pas les autres) »*
- *« il faudrait ouvrir plus qu'une bu car la bnu est remplie dès 14h »*
- *« pareil que le pege merci à l'efficacité et l'amabilité du personnel du pege »*
- *« les memes que maintenant, au minimum, emprunter des livres, avoir accès a des salles de travail, imprimer, avoir des infos quand on en a besoin »*



Vous avez dit...



Vos commentaires

Les réponses des bibliothécaires

Concernant la signalétique extérieure :

« il n'y a **pas d'indications pour montrer le chemin**. Quand on ne connaît pas le bâtiment, ce n'est pas facile »

Nous venons de remettre en place un **affichage temporaire**.

Il nous faut **attendre la fin des travaux** afin qu'une **signalétique globale** soit réalisée.

Ancienne bibliothèque / nouvelle bibliothèque :

« Installations de qualités, BU très moderne et agréable, mais **manque de place**, et le ménage est parfois douteux »

Il y a **une cinquantaine de places de moins que dans l'ancienne BU**, effectivement. Pour conserver suffisamment de places assises, il a fallu **agencer les tables différemment, au dépend des petits coins isolés de l'ancienne**.

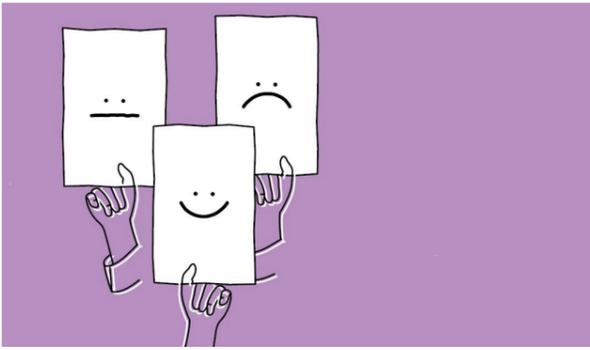
Par contre nous avons **14 salles de travail (5 auparavant)**.

« J'aime bien qu'elle soit neuve mais la **sonorisation est pourrie** : dans les salles on entend les voisins et dans l'espace de vie les élèves parlent et le chahut se fait entendre. »

Nous faisons au mieux pour essayer de maintenir le calme mais **essaierons d'être encore plus vigilants**.

Si certains groupes sont trop bruyants dans les salles, **n'hésitez pas à nous le signaler**.

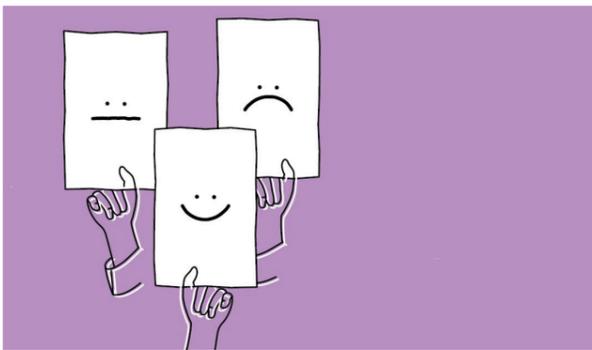
Nous allons également mettre en place une **campagne de communication à ce sujet**.



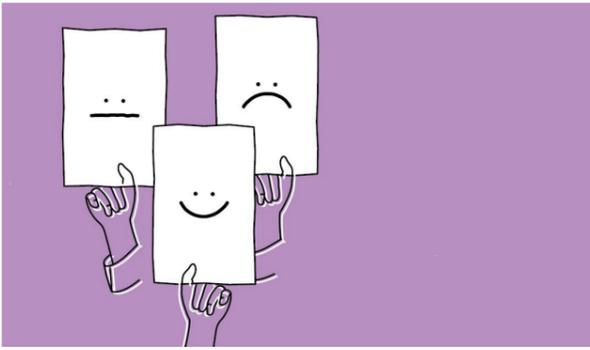
You told us...



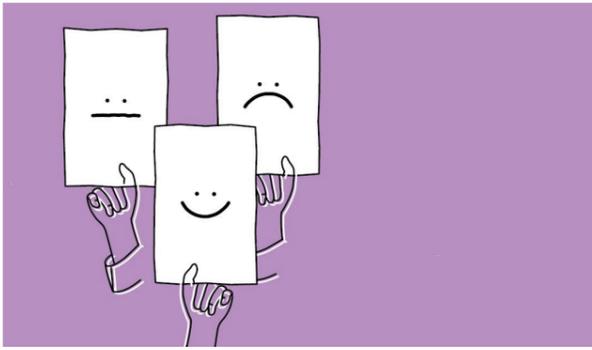
Your comments	Librarians' answers
<i>About the external signage :</i>	
<p>« There are no directions to show the way in. It's not practical when you don't know the building. »</p>	<p>We just put in place temporary signs.</p> <p>We have to wait until the construction works are finished before a definitive signage is installed.</p>
<i>Old library building / new library building :</i>	
<p>« Quality equipments, very modern and pleasant library, but there is not enough seats and the cleaning is problematic. »</p>	<p>We indeed lost about 50 seats when we moved into the new library. To maintain a sufficient amount of seats, we needed to arrange the tables differently, at the expense of the quiet cosy corners in the old library.</p> <p>On the other hand, we now have 14 workrooms (compared to 5 before).</p>
<p>« I like that it's a new building but the soundproofing is lame: you can hear people in the neighbouring workrooms and in the main room the students talk and we hear their racket. »</p>	<p>We do our best to try and maintain the quiet but we will try and be more attentive.</p> <p>If people in workrooms are too noisy, please feel free to tell us.</p> <p>We will also do an information campaign about it.</p>



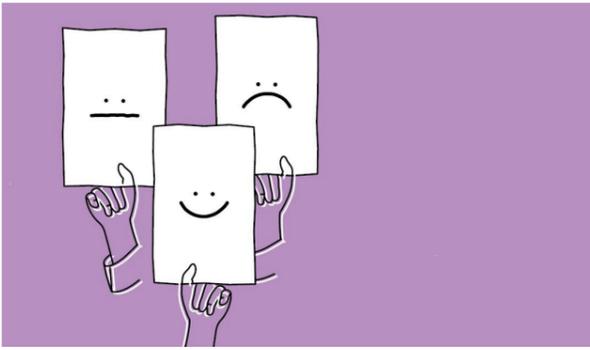
Vos commentaires	Les réponses des bibliothécaires
<p>« L'organisation est plus simple sur un étage, tout est clair, on s'y retrouve plus facilement. C'est plus moderne, par contre pourquoi n'y a-t-il pas d'ordinateurs ? »</p>	<p>Merci ! Nous souhaitons une réorganisation plus simple et sur un seul niveau. Le manque d'ordinateurs n'est pas volontaire, nous y travaillons activement.</p> <p>Un problème technique empêche la mise en place des postes, ce qui devrait toutefois être résolu prochainement.</p>
<p>« J'aime beaucoup le design de la bibliothèque, toutes les livres et manuels qui sont disponibles et l'organisation de l'espace du travail. »</p>	<p>Merci ! Nous sommes toujours à votre écoute.</p> <p>N'hésitez pas à nous faire part de vos besoins en matière de documentation.</p>
<p>« Il y fait tout aussi froid en hiver... mais c'est mieux agencé »</p>	<p>Le chauffage a posé problème cet hiver. C'est notre premier hiver dans ce bâtiment, nous avons fait des ajustements, cela ne devrait plus être un souci par la suite.</p>
<p>« La lumière, les salles de travail, les fauteuils, les plantes, les baies vitrées. Ce que je souhaiterais : des espaces confortables et silencieux pour la lecture, plus de propreté (surtout dans les salles de travail), dommage qu'il n'y ait pas d'espace cafétéria et de casiers pour mettre ses affaires »</p>	<p>Nous réfléchissons à mettre en place des espaces confortables, si toutefois le budget nous le permet...</p> <p>Concernant la propreté, là aussi, nous sommes dans une phase de « mise en route » et devrions trouver des solutions prochainement en lien avec la société de ménage. Tout le personnel de la bibliothèque y met du sien pour vous accueillir dans des locaux agréables.</p> <p>La cafétéria devrait ouvrir pour la rentrée prochaine...</p> <p>Quant aux casiers, les plans Vigipirate sont toujours d'actualité et cela pose des problèmes de sécurité.</p>



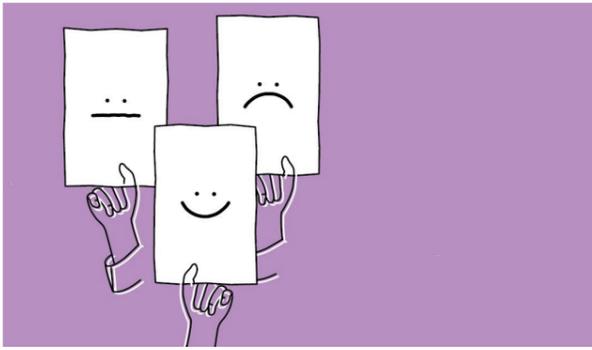
Your comments	Librarians' answers
<p>« A single floor means a better layout, everything is clear, it's easier to orient yourself. It's more modern, but why is there no computer? »</p>	<p>Thank you! We wanted a simpler layout on a single floor. The lack of computers is out of our control, but we are working on it.</p> <p>Namely, a technical problem prevents us from setting up the computers, but it should be resolved soon.</p>
<p>« I like the library's design, the variety of books and handbooks available and the layout of the main room. »</p>	<p>Thank you! We're always happy to hear from you.</p> <p>Please feel free to tell us what kind of documentation you need.</p>
<p>« It's still cold in winter... but it's better laid out»</p>	<p>We had problems with the heating this winter. It's our first winter in this building, we've made some adjustments, it shouldn't be a problem anymore. »</p>
<p>« The lighting, the workrooms, the chairs, the pot plants, the glass walls. What I would like is: comfortable and silent reading space, more cleanliness (especially in the workrooms), it's a pity there is no cafeteria, nor lockers to put our things in. »</p>	<p>We're thinking about setting up more comfortable spaces, if we can get the budget...</p> <p>About cleanliness, we are still getting started and we are seeking solutions with the cleaning company. The whole library personal is working to make the library welcoming and pleasant for you.</p> <p>The cafeteria should open in September...</p> <p>About the lockers: they are currently a safety hazard due to Plan Vigipirate still being in operation.</p>



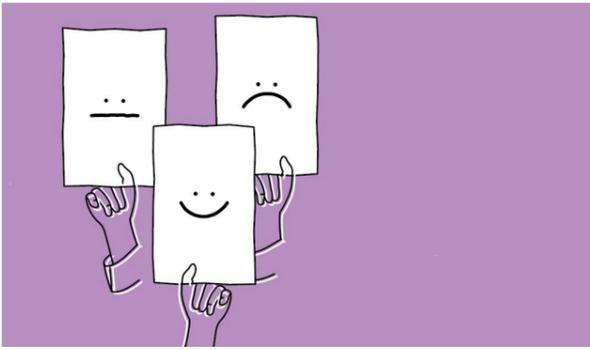
Vos commentaires	Les réponses des bibliothécaires
<i>Le matériel que vous souhaiteriez :</i>	
<p>« beau, spacieux, il manque des crochets pour les manteaux dans les salles de travail »</p>	<p>Des patères seront prochainement installées dans les salles de travail pour y accrocher vos manteaux.</p>
<p>Des feutres et matériel de nettoyage pour les salles de travail</p> <p>Des ordinateurs fixes / ordinateurs portables</p> <p>Des calculatrices</p> <p>Des adaptateurs Mac pour Mediascape</p> <p>Un projecteur</p>	<p>Les feutres ne sont plus fournis pour la simple raison qu'il en faut une trop grande quantité (expérience faite durant quelques années). Quant au matériel de nettoyage, il est disponible à l'accueil. N'hésitez pas à venir le demander</p> <p>Des postes seront prochainement installés dans la bibliothèque. Nous ne sommes pour le moment pas en mesure de faire du prêt d'ordinateur portable. N'hésitez pas à venir nous voir pour en échanger.</p> <p>Nous achetons régulièrement de nouvelles calculatrices et allons tâcher de remplacer celles qui commencent à être usées.</p> <p>Ce matériel a été commandé et désormais disponible à l'accueil.</p> <p>Un vidéoprojecteur est disponible à l'accueil.</p>



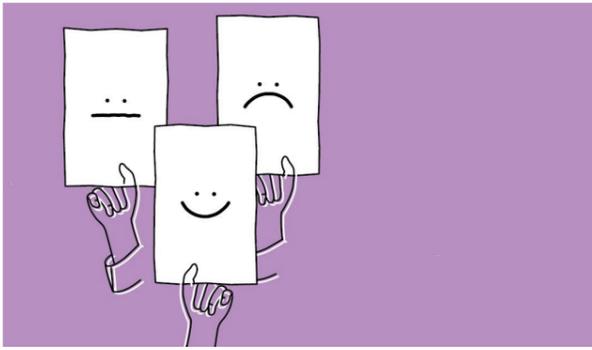
Your comments	Librarians' answers
<i>Material you wished were available:</i>	
« Beautiful, roomy, it lacks pegs to put jackets on in the workrooms. »	We will soon put pegs on the walls in the workrooms to hang your coats.
Markers and cleaning material for the workrooms Computers and laptops Pocket calculators Mac Adapters for Mediascape A projector	We don't provide markers anymore because too many of them are needed (from our experience on several years). The cleaning material is available at the reception desk. Please feel free to ask for it. There will soon be more computers in the library . However, we are unable to loan laptops at the moment. Please feel free to discuss this with us. We regularly buy new calculators and we will try to replace the damaged ones. Mac adapters are now available at the reception desk. A video projector is available at the reception desk.



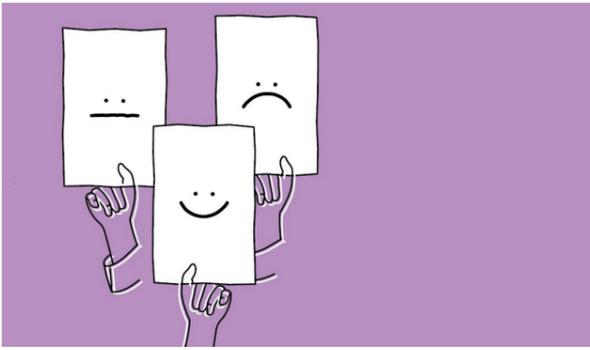
Vos commentaires	Les réponses des bibliothécaires
<i>Vous ne sollicitez pas l'aide d'un(e) bibliothécaire :</i>	
« I speak english »	We speak english too !
« je demande à mes camarades de classe »	Nous pourrions peut-être vous donner plus d'informations ? N'hésitez pas à nous poser des questions ! Vous pouvez aussi prendre rendez-vous si vous souhaitez un accompagnement personnalisé.
« Personnel froid distant »	Nous déplorons que vous ayez eu un contact désagréable. Le personnel est à votre écoute et nous ferons en sorte que cela ne se reproduise pas.
« Bibliothécaires sont très désagréable, impression de les déranger quand on pose une question. Pas un bonjour, un au revoir »	Là aussi, cela est contraire à l'image que nous souhaitons donner de l'équipe et à la qualité de service que nous voulons donner. En cas de manque de courtoisie ou de disponibilité, n'hésitez pas à vous adresser à la responsable de la BU.



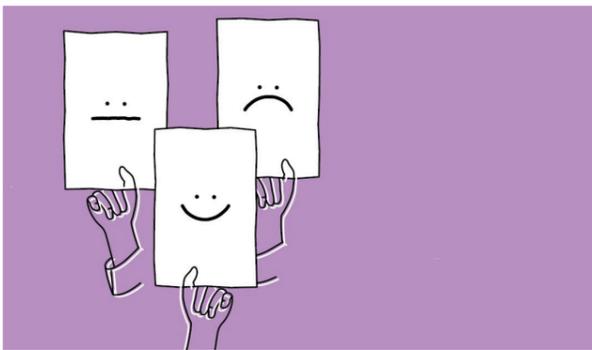
Your comments	Librarians' answers
<i>Reasons why you don't ask a librarian for help:</i>	
« I speak english »	We speak english too!
« I ask my fellow students »	<p>We might be able to give you more information? Please feel free to come and ask us questions!</p> <p>You can also make an appointment with us if you would like individual support.</p>
« Cold, distant personnel »	<p>We regret that you had an unpleasant experience. Our personnel is here to help you and we will make sure it doesn't happen again.</p>
<p>« The librarians are very unpleasant, as though asking them a question bothers them. Not even a hello or goodbye. »</p>	<p>Likewise, this is contrary to the image and the quality of service that we wish to give.</p> <p>If you feel people have been discourteous or unavailable toward you, please don't hesitate to speak to the library manager.</p>



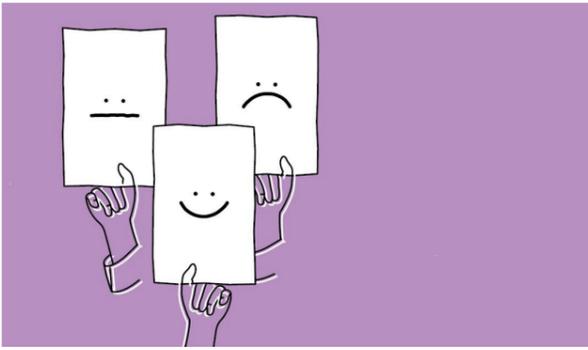
Vos commentaires	Les réponses des bibliothécaires
Les améliorations concernant l'accueil et les services (en BU / en ligne) :	
<p>« Ce serai bien que la bibliothèque soit ouvert jusqu'à minuit en semaine, car certian projets de goup sont à rendre à minuit et ainsi on peut travailler en groupe jusqu'à la deadline. »</p>	<p>Nous ouvrons actuellement 80h par semaine ce qui est déjà très large pour une BU. Une ouverture plus large nécessite des moyens financiers, de personnels et de sécurité supplémentaires non envisageables actuellement.</p> <p>La cafétéria qui ouvrira bientôt au dessus de la BU sera peut-être ouverte dès 8h le matin. Le studium qui ouvrira en 2020 sera peut-être ouvert jusqu'à minuit...</p>
<p>L'accueil et les services sont bien, mais la bibliothèque manque de places, il m'est arrivé de devoir réserver une salle ailleurs pour pouvoir travailler en groupe.</p>	<p>Certainement durant les vacances de Noël ? Nous étions la seule BU ouverte, d'où un manque de place. N'hésitez pas à venir nous en parler.</p> <p>Il est possible d'anticiper et de réserver es salles de travail en groupe à l'avance via l'application mobile affluences.</p>
<p>Donner des explications claires. Je suis nouvelle et je ne savais pas comment imprimer. Faire une notice à l'entrée bien visible est assez simple.</p>	<p>Nous avons réalisé des flyers pour vous expliquer comment imprimer, copier, scanner.</p> <p>N'hésitez pas à vous adresser à l'accueil pour demander de l'aide.</p>



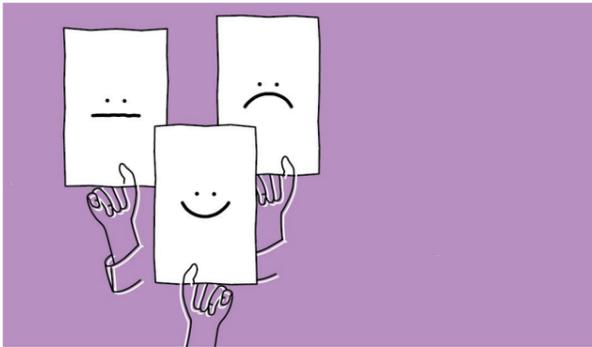
Your comments	Librarians' answers
<i>Improvements of reception and services (at the library / online)</i>	
<p>« It would be nice if the library were open until midnight during the week, because some projects have to be handed in at midnight and this way we could work together up to the deadline. »</p>	<p>We are currently open 80 hours a week, which is already a lot for a university library. Increasing open hours even more requires financial, human and security resources that are not currently envisageable.</p> <p>The cafeteria that is being built above the library might soon open from 8am on. The Studium that will open in 2020 might be open until midnight.</p>
<p>Reception and services are good, but there is an unsufficient number of seats in the library, it happened to me that I had to book a room somewhere else to work with my group.</p>	<p>Was it during the Christmas holidays? Ours was the only open library, hence the lack of seats. Please feel free to talk to us about it.</p> <p>It's possible to anticipate and book workrooms in advance using the phone app Affluences.</p>
<p>Give clear explanations. I'm new here and I didn't know how to print documents. It's easy to make a visible sign at the entrance.</p>	<p>We have leaflets explaining how to print, copy and scan documents.</p> <p>Please feel free to ask for help at the reception desk.</p>



Vos commentaires	Les réponses des bibliothécaires
<p>« Non, continuez à prendre en compte les avis et suggestions »</p>	<p>Vos avis et suggestions comptent pour nous ! D'où cette enquête annuelle qui nous permet de dégager des pistes d'amélioration.</p> <p>Nous sommes à votre écoute tout au long de l'année également à travers le cahier de suggestion qui se trouve dans l'espace accueil.</p> <p>Nos bureaux sont également ouverts, notamment celui de la Responsable de la bibliothèque.</p>
<p>« Plus de chauffage en hiver. Surtout continuez à faire des décorations de fêtes, ça fait du bien pendant les révisions. Chouette ambiance dans cette BU »</p>	<p>Merci ! Cela fait partie de notre souhait de créer un climat agréable permettant des échanges plus aisés entre nous !</p>



Your comments	Librarians' answers
<p>« No, keep taking comments and suggestions into account »</p>	<p>Your opinions and suggestions are important to us! Hence this annual survey that makes possible to us to find ways of improvement.</p> <p>We are also open to your comments throughout the year and you can share your suggestions using the special book at the reception desk.</p> <p>You might also visit us in our offices, especially the library manager's.</p>
<p>« More heating during the winter. Especially keep putting up festive decorations, it helps when we learn for our exams. Great atmosphere in this library »</p>	<p>Thank you! It's part of our wish to create a pleasant mood allowing easier exchanges between us!</p>



Cette année encore, grâce à votre participation à cette enquête de satisfaction, à vos remarques et vos suggestions, 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, nos 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.

Merci pour votre participation !



Again this year, thanks to your participation to this satisfaction survey, to your comments and suggestions, we are able to set up new services and better them, year after year.

Your satisfaction with regard to reception and services and your loyalty have greatly increased and we would like to express our thanks.

We are also open to your comments throughout the year, please feel free to share your suggestions with us.

Thank you for your participation!