

# Bien reçu·e à la BU ?

Résultats de l'enquête

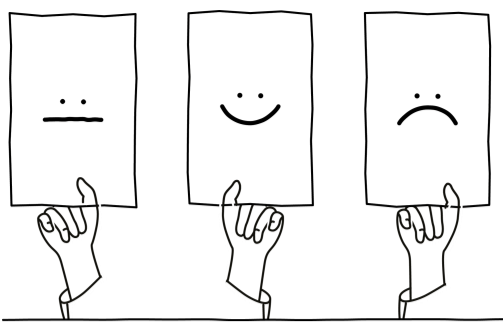
Édition **2019**

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 Pôle Api**.

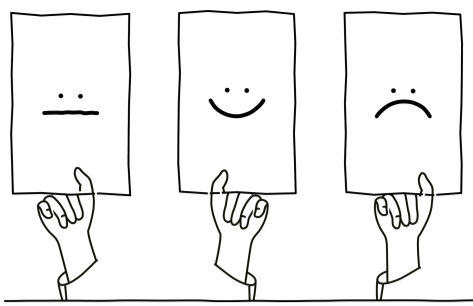
**Vous avez été 198 à répondre** à notre questionnaire et nous vous en remercions.

L'équipe de la bibliothèque du Pôle Api.



## Questions et commentaires spécifiques à la bibliothèque :

Questions	Les réponses des bibliothécaires
<i>Je n'ai pas vu d'indication de la bibliothèque à l'entrée du bâtiment..</i>	Une nouvelle signalétique, mise en place fin avril 2019 sur le site du Pôle Api, permet désormais de localiser plus facilement la bibliothèque dans le bâtiment.
<i>« Des horaires d'ouverture prolongés ? 18h c'est tôt .»</i>	Nous pouvons ouvrir ponctuellement la bibliothèque jusqu'à 19h, mais les étudiants doivent être au rendez-vous. Nous rappelons que la bibliothèque IUT-Pharmacie ouvre jusqu'à 19h.
<i>« Faire un peu mieux respecter le silence » ; « aux heures de pointes il y a beaucoup de bruit. »</i>	Nous serons plus vigilants au respect du silence pour le confort de tous.
<i>« Les ordinateurs sont très lents et beuguent des fois. »</i>	Nous avons fait remonter ces remarques à la Direction informatique de l'Université qui prévoit de remplacer les ordinateurs au fur et à mesure.
<i>« Avoir un service d'impression plus stable (marche très mal et très archaïque). »</i>	Les dysfonctionnements du copieur sont signalés à COREP par la bibliothèque dès qu'ils nous sont rapportés par les étudiants.
<i>« Avoir la possibilité d'imprimer en couleur. »</i>	Un copieur couleur remplacera l'actuel copieur noir et blanc à la rentrée prochaine.
<i>« Il fait souvent assez froid. »</i>	Nous informons l'équipe technique de cette constatation.



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



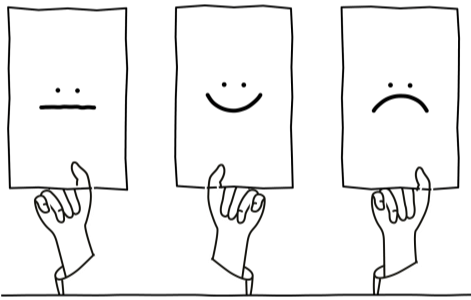
Avez-vous **trouvé facilement** cette bibliothèque ?

**95%** Oui | **188**

**5%** Non | **10**

Si non, pourquoi ?

- Pas d'indication au rez-de-chaussée.
- Un peu à l'écart des salles de cours principales.
- Indications pas précises sur le site bu.unistra.fr
- Pas d'indication ni sur la route, ni dans le bâtiment.



Vous venez dans cette bibliothèque au moins...

**44%** 1 ou plusieurs fois par semaine | **87**

**34%** 1 ou plusieurs fois par mois | **68**

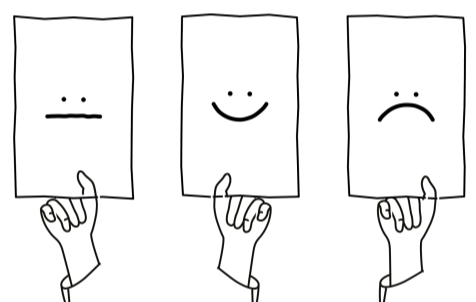
**17%** 1 ou plusieurs fois dans l'année | **33**

**5%** 1 ou plusieurs fois par jour | **10**

Connaissez-vous le **retour indifférencié** qui permet de rendre les ouvrages empruntés dans la bibliothèque universitaire de votre choix (BNU et bibliothèque de l'INSA compris) ?

**Oui** | 92

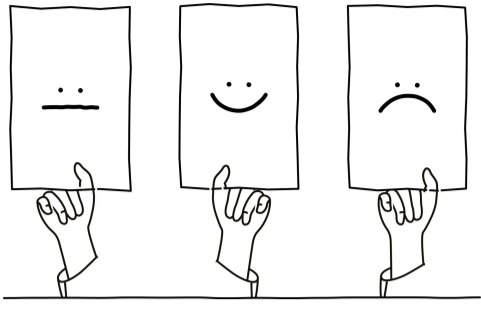
**Non** | 106



Consultez-vous les revues (imprimées et/ou en ligne) ?

**Oui** | 83

**Non** | 115



Vous fréquentez cette bibliothèque :

1. Pour travailler sur place | **168**
2. Pour emprunter des documents | **101**
3. Pour utiliser les ordinateurs (bureautique) | **41**
4. Pour une autre activité | **32**

Sollicitez-vous un bibliothécaire lorsque vous avez besoin

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

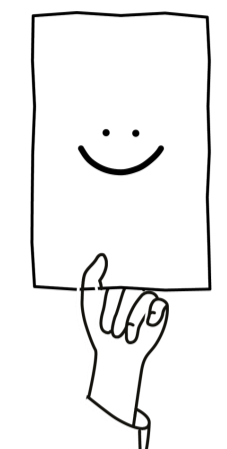
**Oui** | 88 %

**Non** | 12 %

Si non, pourquoi ?

- « Je suis autonome. »
- « Je me renseigne en ligne, je me débrouille. »
- « Je ne cherche pas souvent des documents, et quand ça m'arrive je parviens à trouver par moi-même. »
- « Je cherche plutôt par internet. »
- « Je viens pour travailler donc en général je n'ai pas besoin d'un bibliothécaire. »
- « Pas besoin. »
- « Car l'occasion ne s'est jamais présentée. »
- « Je me dis qu'il n'est pas disponible. »
- « 90% des fois non, mais ça m'arrive d'en avoir besoin. »

Êtes-vous **bien accueilli** ?



**100%** Oui | **198**

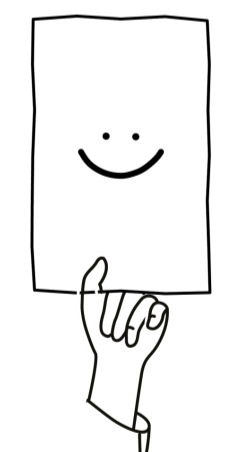
**0%** Non | **0**

### Un commentaire relevé :

« On est bien accueilli au Pôle API. »

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

**1%** Pas d'avis/Non concerné | **1**



**98%** OUI | **195**

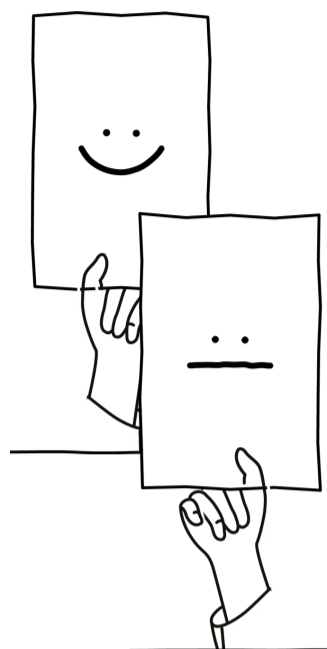
**1%** NON | **2**

### Si non, pourquoi ?

« Pas besoin d'être renseigné. »



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



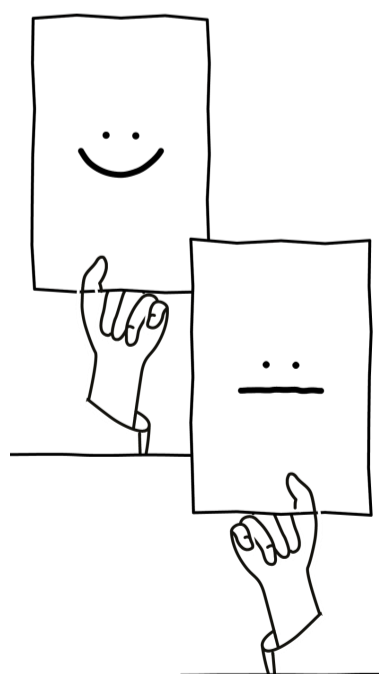
**57%** Satisfaisant | **113**

**37%** Très satisfaisant | **74**

**5%** Peu satisfaisant | **9**

**1%** Pas satisfaisant | **2**

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

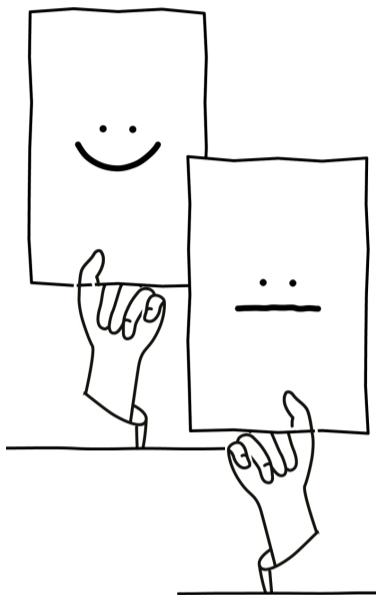


**81%** Très satisfaisant | **160**

**19%** Satisfaisant | **37**

**1%** Peu satisfaisant | **1**

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

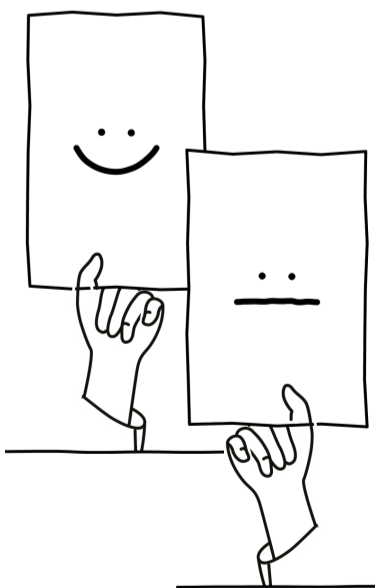


**76%** Très satisfaisant | **151**

**21%** Satisfaisant | **41**

**3%** Peu satisfaisant | **6**

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

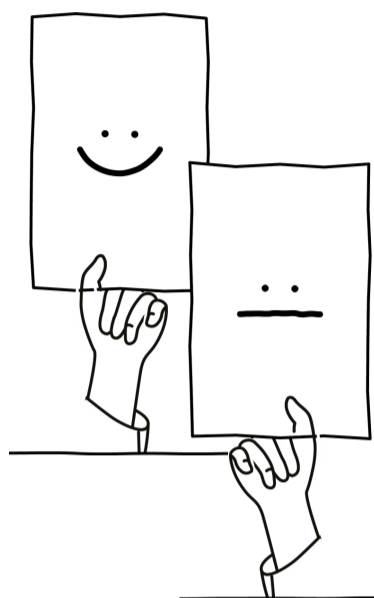


**60%** Très satisfaisant | **118**

**36%** Satisfaisant | **71**

**5%** Peu satisfaisant | **9**

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



**47%** Satisfaisant | **94**

**41%** Très satisfaisant | **81**

**11%** Sans réponse | **22**

**1%** Peu satisfaisant | **1**

Utilisez-vous le service en ligne des bibliothèques suivant :

**Réservation de salle de travail en groupe**

**Non** | 168

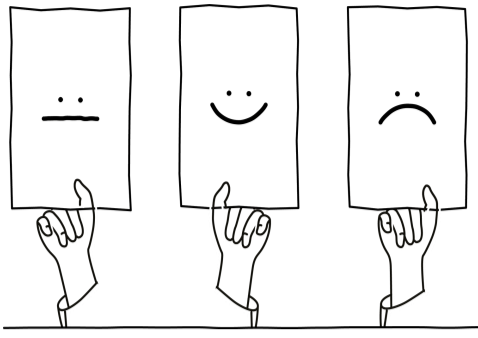
**Oui** | 30

Utilisez-vous le service en ligne des bibliothèques suivant :

**Réservation de documents**

**Non** | 166

**Oui** | 32



Utilisez-vous le service en ligne des bibliothèques suivant :

**Prolongation de prêt**

**Non** | 117

**Oui** | 81

Utilisez-vous le service en ligne des bibliothèques suivant :

**Prêt entre bibliothèques (PEB)**

**Non** | 170

**Oui** | 28

Utilisez-vous le service en ligne des bibliothèques suivant :

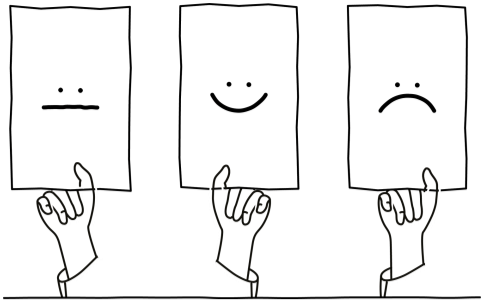
**Messagerie instantanée Ubib**

**Non** | 189

**Oui** | 9

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

- « Des tutoriels d'explication des bases de données disponibles en ligne. »
- « Site internet des bibliothèques Unistra à repenser, il n'est pas "user friendly". »
- « Les ordinateurs mis à disposition ont un programme d'utilisation assez agaçant. »
- « Ce serait bien si les ordinateurs fonctionnaient normalement et si l'impression en couleur était possible. »
- « Des salles de travail en groupe. »
- « Il faudrait fusionner la bibliothèque de mathématiques avec les autres bibliothèques de l'Université de Strasbourg. La carte professionnelle devrait suffire pour emprunter un ouvrage à la bibliothèque de mathématiques. »
- « Des étagères moins hautes pour les "PMR" .» .
- « Des zones "silence absolu" et "papotage". »
- « J'aimerais qu'en période de partiels la bibliothèque soit ouverte plus tard le soir. »
- « Plus de places sur le campus Esplanade. »



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

- ♦ « *Les mêmes que dans n'importe quelle autre bibliothèque.* »
- ♦ « *Pouvoir emprunter des documents et en rendre. Avoir accès à un ordinateur et une imprimante.* »
- ♦ « *Tables + chaises de travail + connexion wifi.* »
- ♦ « *Contrôler si tout le monde respecte le silence.* »
- ♦ « *Ceci est important, c'est le calme à la BNU, les services le dimanche peuvent être restreints au minimum, l'important étant d'avoir des locaux.* »
- ♦ « *Travail le dimanche NON  
Le dimanche = REPOS.* »
- ♦ « *Réservation de salle ; plus de places de travail, on perd souvent du temps à trouver de la place, en périodes d'exams on va dans plusieurs bibliothèques : malheureusement les étudiants sont plus nombreux à aller dans une BU pour travailler que pour emprunter des documents.* »
- ♦ « *Beaucoup plus d'ouvrages de magnétique, physique électronique, informatique et aussi des ouvrages de sciences sociales.* »

- ♦ *« On devrait pouvoir retrouver les services habituels mais on peut imaginer ne pouvoir que consulter les documents sur place sans pouvoir en emprunter ou en rendre. Ainsi on pourrait avoir de simples surveillants plutôt que des bibliothécaires le dimanche. »*
- ♦ *« Café , internet , silence, livres nombreux domaines. »*
- ♦ *« Espace pause : distributeur de boissons et denrées alimentaires. »*
- ♦ *« Je souhaiterais retrouver les mêmes services proposés en semaine afin de ne pas être limité. »*
- ♦ *« Tram à proximité, bonne gestion des flux, pas beaucoup de queue, une cafétéria , imprimante/copieur »*
- ♦ *« De la wifi , des prises pour ordinateur... »*
- ♦ *« Tout ! »*

**Vos propositions d'amélioration de l'accueil et des services proposés, ainsi que vos observations concernant l'ouverture d'une bibliothèque le dimanche, témoignent de votre intérêt pour une offre de services multiple et de qualité en bibliothèque. Notre volonté est de tenir compte de vos remarques et de répondre à vos attentes en améliorant nos prestations.**

**Nous nous remercions de votre participation !**