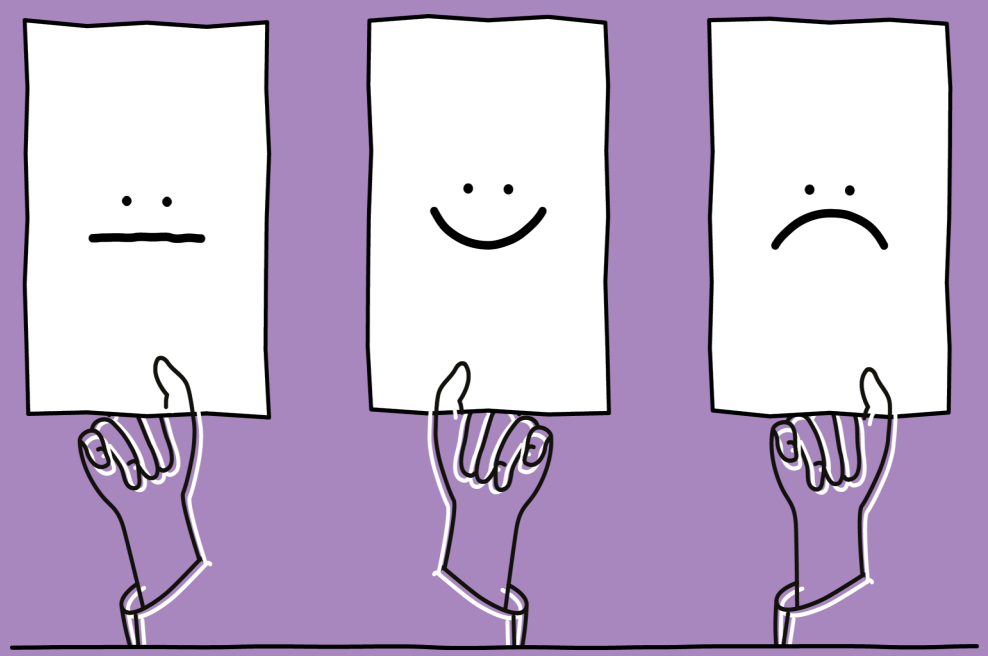


Bien reçu·e à la BU ?

Résultats de l'enquête

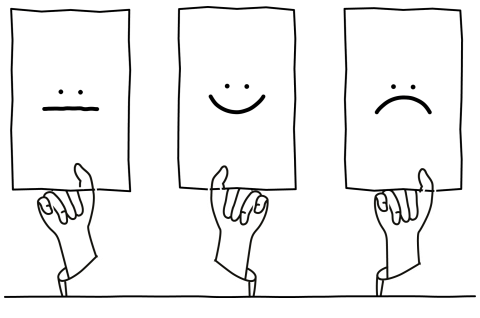
Édition **2019**

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

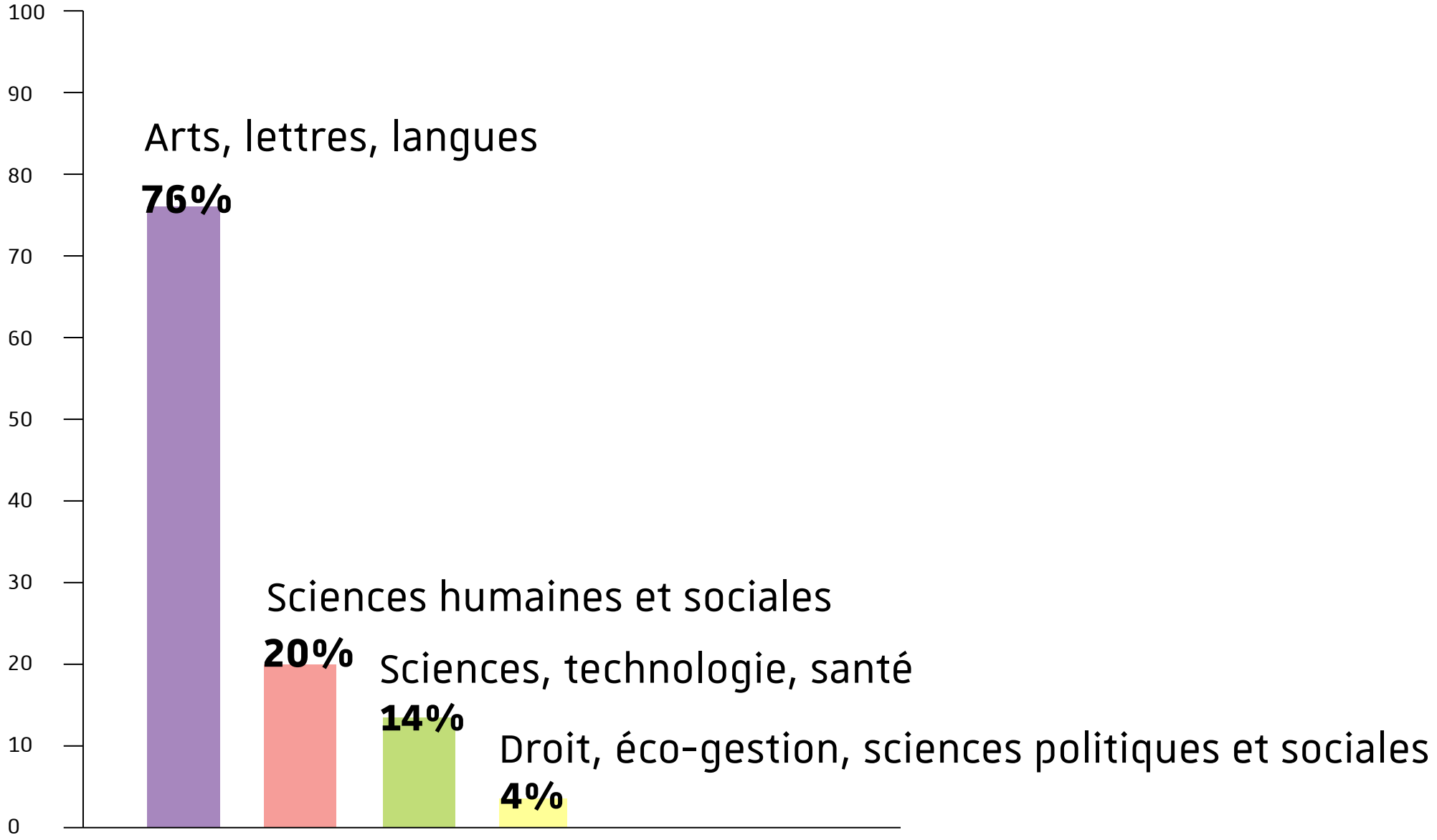
Nous vous avons proposé, du 28 janvier au 28 février 2019, de répondre à une enquête de satisfaction visant à évaluer la qualité de l'accueil de la bibliothèque du Portique.

Vous avez été 109 à répondre à notre questionnaire et nous vous en remercions.

L'équipe de la bibliothèque du Portique.



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



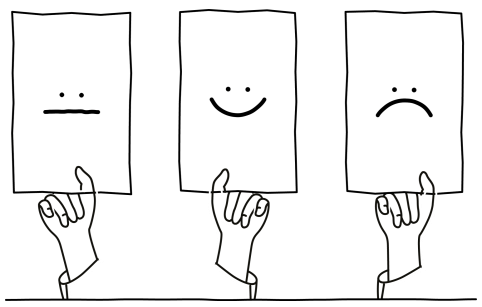
Avez-vous **trouvé facilement** cette bibliothèque ?

96% Oui | **105**

4% Non | **4**

Si non, pourquoi ?

- « peu indiquée »
- « Ce n'était pas facile à trouver »
- « Pas de la fac du Portique donc je ne savais pas qu'il y avait une bibliothèque ici. »
- « Manque de signalétique aux abords du Portique »



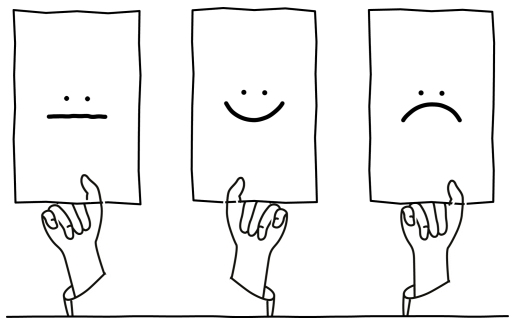
Vous venez dans cette bibliothèque au moins...

55% 1 ou plusieurs fois par mois | **60**

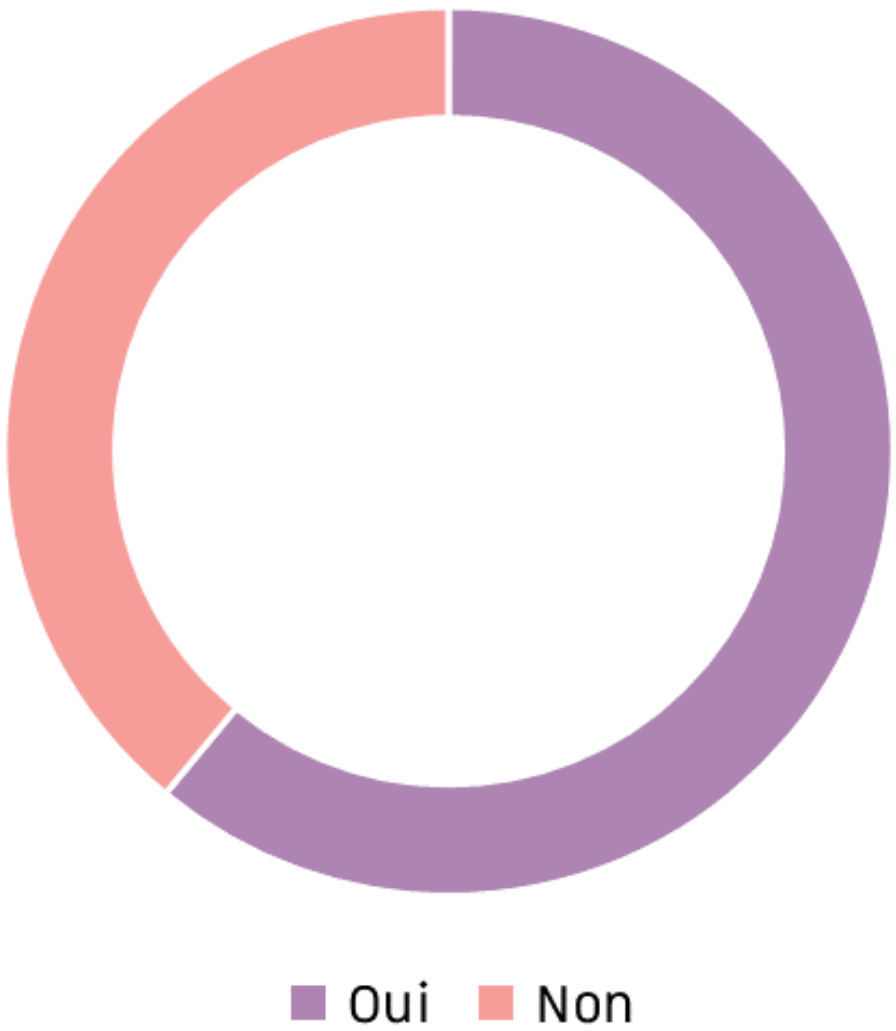
22% 1 ou plusieurs fois par semaine | **24**

19% 1 ou plusieurs fois par jour | **21**

4% 1 ou plusieurs fois dans l'année | **4**

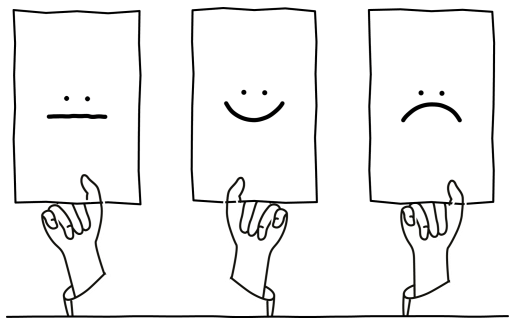


Connaissez-vous **l'offre électronique** de la bibliothèque ? :



Si non, comment souhaiteriez-vous avoir **connaissance de cette offre** ?

- **Mails**
- **Affiches dans les rayons**
- **Via les enseignants**
- **Réseaux sociaux**



Que pensez-vous du **nouvel agencement** ? :

- *« Très utile et une excellente service »*
- *« Très intéressant et bien plus facile pour se repérer »*
- *« Super »*
- *« Très bien »*
- *« Très bien d'avoir regroupé la linguistique avec le côté lettres »*
- *« ça change de la Bu U2U3 »*
- *« Efficace et clair »*
- *« Intelligent »*
- *Très bonne idée, on s'y retrouve vraiment. Bravo ! Bien !*
- *« Plus facilement accessible, plus claire dans l'organisation »*
- *« Mieux qu'avant »*
- *« Nécessaire »*
- *« Pratique et bien indiquée »*
- *« Sacrément plus facile niveau respiratoire ! Nécessite un temps d'adaptation »*
- *« Il est plus logique, plus facile de retrouver des ouvrages »*
- *« Je n'ai pas vu la différence »*

Pourquoi venez-vous dans cette bibliothèque :

- Raison n°1 :

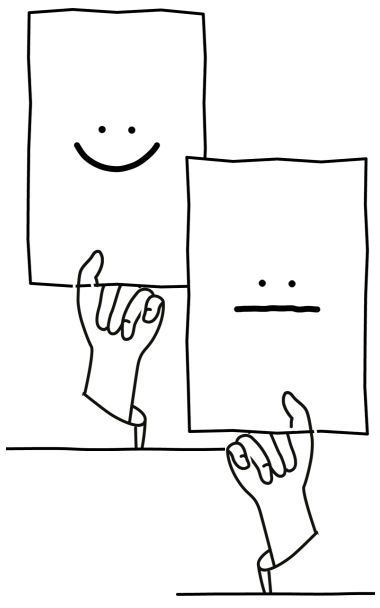
la proximité géographique

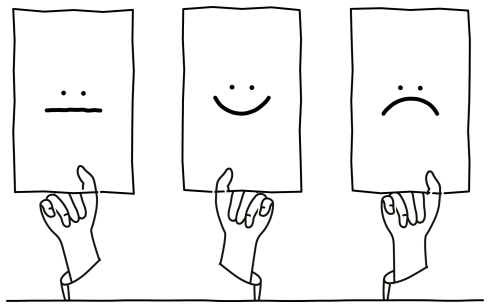
- Raison n°2 :

le travail et la consultation sur place

- Raison n°3 :

l'emprunt de documents





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

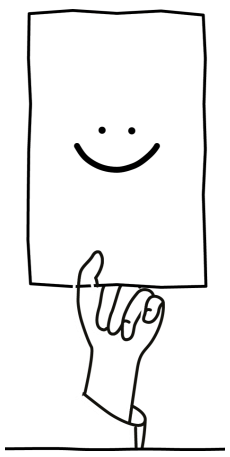
91 % Oui | 99

9% Non | 5

Si non, pourquoi ?

- « Flemme »
- « Je trouves toujours »
- « Je ne veux pas déranger »
- « Je n'en ai pas encore eu l'usage »
- « Je cherche sur le site »
- « Je n'ai besoin que très rarement de documents/services »
- « Je n'ose pas »
- « Je sais me débrouiller pour à peu prêt tout ! »

Êtes-vous **bien accueilli** ?



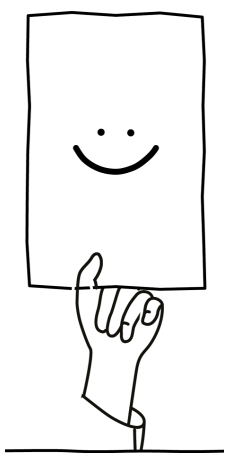
99% Oui | **108**

1% Non | **1**

Si non, pourquoi ?

- *« Ça dépend de la personne à l'accueil »*

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



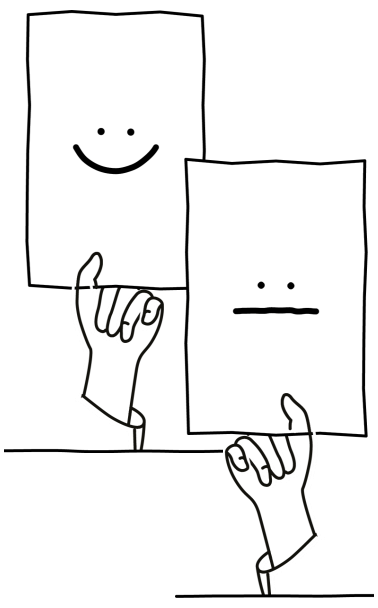
97% Très satisfaisante | **106**

3% Satisfaisante | **3**

Si non, pourquoi ?

- « Non puisque je ne les sollicite pas (voir question précédente)

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

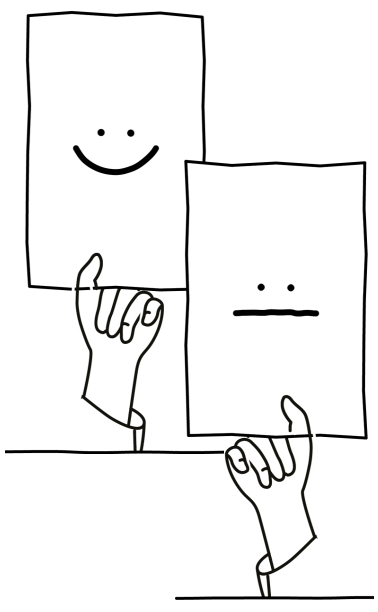


52% Satisfaisant | **57**

40% Très satisfaisant | **44**

7% Peu satisfaisant | **8**

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

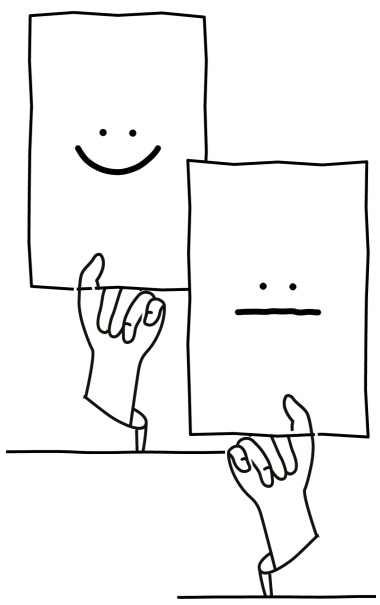


72% Très satisfaisant | **79**

24% Satisfaisant | **26**

4% Peu satisfaisant | **4**

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



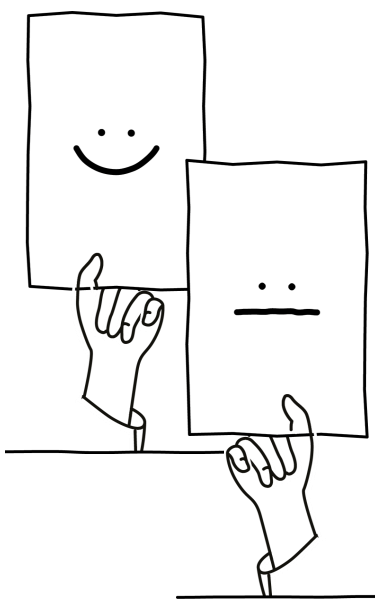
56% Très satisfaisant | **61**

36% Satisfaisant | **39**

7% Peu satisfaisant | **8**

1% Pas satisfaisant | **1**

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



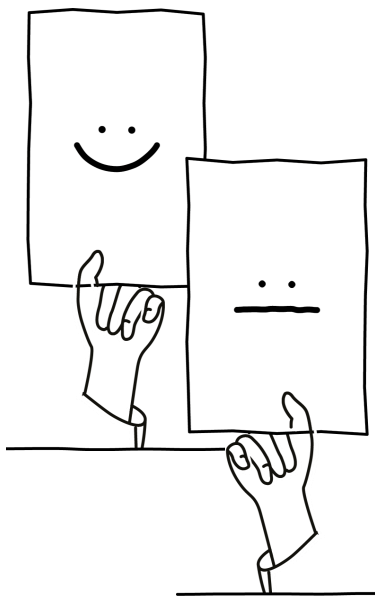
31% Satisfaisant | **34**

31% Peu satisfaisant | **34**

25% Très satisfaisant | **27**

13% Pas satisfaisant | **14**

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



65% Satisfaisant | **71**

23% Très satisfaisant | **25**

10% Peu satisfaisant | **11**

2% Pas satisfaisant | **2**

Utilisez-vous le service en ligne des bibliothèques suivant :

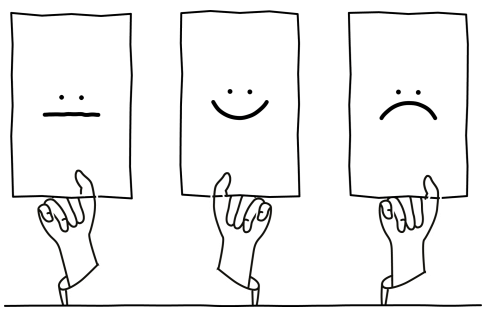
Réservation de salle de travail en groupe

36 % Oui | 39	**64 % Non** | 70

Utilisez-vous le service en ligne des bibliothèques suivant :

Réservation de documents

72 % Oui | 78	**28 % Non** | 31



Utilisez-vous le service en ligne des bibliothèques suivant :

Prolongation de prêt

72 % Oui | 78	**28 % Non** | 31

Utilisez-vous le service en ligne des bibliothèques suivant :

Prêt entre bibliothèques (PEB)

35 % Oui | 38	**65 % Non** | 71

Utilisez-vous le service en ligne des bibliothèques suivant :

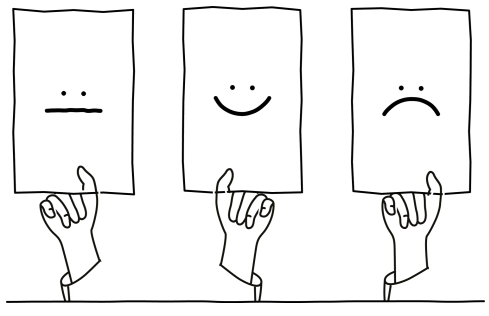
Messagerie instantanée Ubib

9 % Oui | 10	**91 % Non** | 99

Vos propositions d'amélioration (accueil et services proposés)

37 remarques >>> 11 sujets abordés

Température | 8	**Horaires** | 8	**Catalogue** | 3	
		Collection | 3	
Fermeture | 2	**Copieurs** | 2	**Bruit** | 1	**Salles** | 1
Services | 2	**Confort** | 2		
Remerciements | 5			

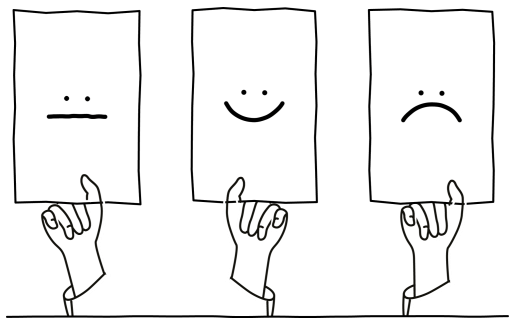


Vos remarques récurrentes

- *« Mettre un peu plus de chauffage dans la bibliothèque du portique »*
- *« Horaires d'ouverture plus longue notamment les week-end et vacances »*
- *« Parois le site ne fonctionne pas. Le site n'est pas très facile à utiliser »*
- *« Je me suis mis au courant des revues en lignes que très tard. Peut-être des informations à propos devaient-elles apparaître dans la bibliothèque même. »*
- *« Des copieurs plus nombreux et faciles d'accès »* / *« Borne pour rechercher la carte Izly (?) pour les impressions des documents »*
- *« J'apprécierais peut-être quelques espaces de travail individuels, parce que je n'aime pas toujours partager ma table avec les gens quand je travaille, mais c'est peut-être du luxe. »*
- *« Interdiction des téléphones portables pour plus de réduction du bruit »*
- *« Rien à redire au niveau de l'accueil ou les services proposés »*

Pour 2020, la bibliothèque du Portique s'engage à :

Vous **informer de nos nouvelles offres**, notamment électroniques, **et nouveautés** par tous les moyens de communication en notre possession.



« NE FERMEZ PAS LE PORTIQUE !! »

Malheureusement tributaire des horaires du bâtiment Le Portique, nous ne pouvons changer ni nos horaires ni nos jours d'ouverture.

Le problème de chauffage des salles en hiver comme de la chaleur en été est également un problème récurrent et nous avons conscience que cela peut être un frein dans vos révisions. Le Studium, nouveau bâtiment que nous intègrerons à la rentrée 2020, a fait l'objet d'études visant à assurer un confort thermique pour les usagers (plancher chauffant, brise-soleil en façade, etc.)

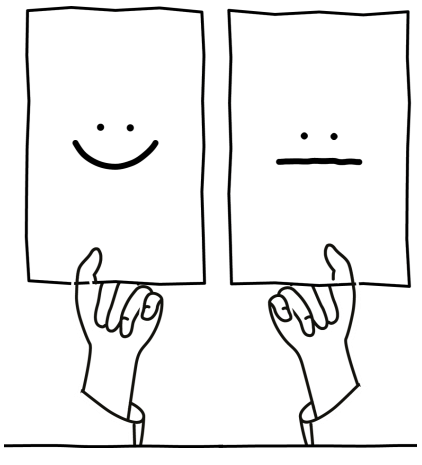
Tous ces problèmes seront bientôt derrière nous : votre nouvelle bibliothèque répondra à toutes vos attentes :

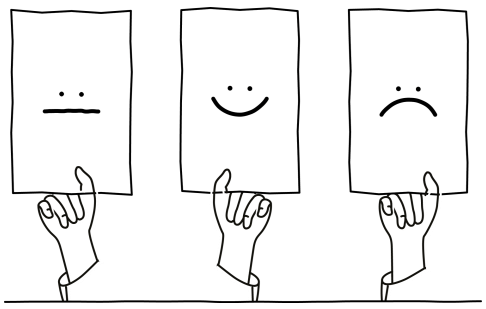
- des horaires élargis
- une ouverture les week-ends
- des salles de travail en groupe
- plus de copieurs
- une cafétéria

En attendant notre nouvel emplacement et ses nouveaux services, **vous pouvez toujours compter sur nous pour vous aider** lorsque vous faites vos recherches sur notre catalogue ou simplement pour vous aider à l'utilisation des copieurs ou encore pour gérer un éventuel problème en salle lorsque vous nous le signaler.

>>> Quel avenir pour le 6ème étage du Portique ?

Une fois vidée, nos murs pourront accueillir une nouvelle **bibliothèque des Langues Orientales** (Hébreux, Japonais, Turc, Persan, Arabe, etc...)



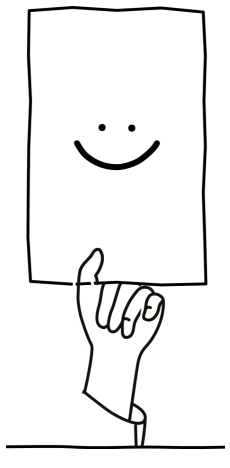
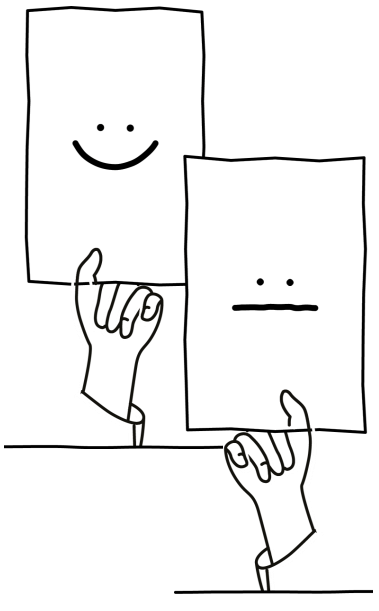


Une bibliothèque sera prochainement ouverte le **dimanche** sur le campus Esplanade. Quels services souhaiteriez-vous y retrouver ?

88 remarques

- « Une très bonne idée ... un espace du travail ... wifi , prise électrique ... distributeur café boisson, toilette propre... dictionnaires... des bibliothécaires souriants ... et merci»
- « Salle de groupe et une ouverture toute la journée »
- « Pouvoir travailler dans un espace calme en ayant accès à la documentation »
- « Des horaires souples, de la place, un espace restauration »
- « Les mêmes qu'une bibliothèque de semaine : espace de travail, document à disposition ,wifi »
- « Assez de place pour y travailler, des ordinateurs, salles de travail »
- « Réservation salle de travail, petit coin cafète, PEB »
- « Tables équipées de prises pour brancher les ordinateurs ; Des dictionnaires de langues anciennes ; Des zones calmes aménagées pour une lecture plus décontractée »
- « Prêts, consultation des documents en magasin »
- « Bonne initiative. Une ouverture tôt dès le matin, des livres sur l'agrégation, du chauffage, des places "réservées" pour les étudiants qui préparent des concours »

- « Une grande plage horaire et des places conséquentes parce que la BNU est souvent complet »
- « Ordinateurs et beaucoup de prises »
- « Je ne suis pas sûr de venir le dimanche, je viens déjà toute la semaine »
- « Un coin lecture / détente »
- « Au moins un ou une bibliothécaire pour renseigner. Les ordinateurs accessibles. »
- « Ouverture 8h-22h »
- « Si possible, les mêmes que l'on a dans les bibliothèques ouvertes en semaine »
- « Poubelles papiers »



Merci pour vos nombreux échanges et vos multiples remarques. Tout ceci nous permet de continuer à nous **améliorer** et à vous proposer des **services qui vous correspondent**.