

BIBLIOTHÈQUE **INSA**
STRASBOURG

Enquête de satisfaction 2020

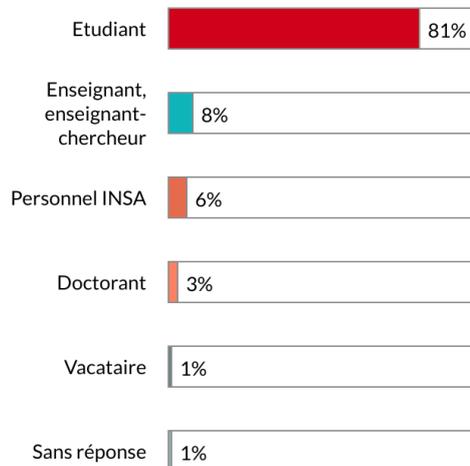
Du 15 octobre au 10 novembre

Résultats de l'enquête

155 répondants

Merci à vous !

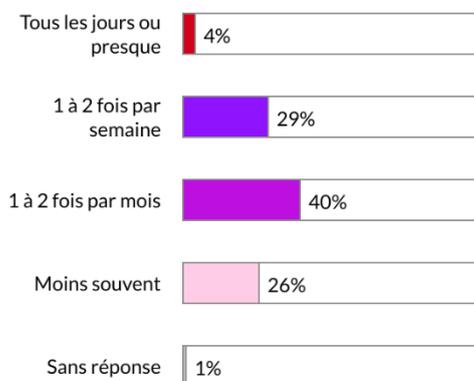
Qui êtes-vous ?



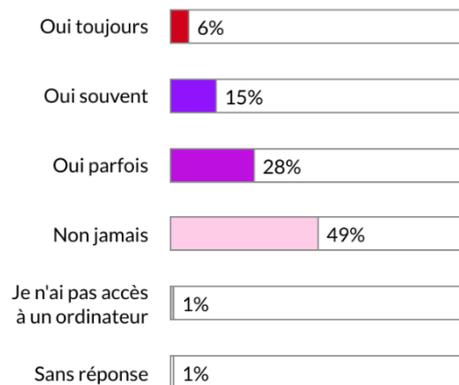
Les répondants sont en majorité des étudiants, avec une participation plus significative de la filière Architecture (20%) et des 4èmes années (23%)

Fréquentation

A quelle fréquence utilisez-vous les services de la bibliothèque ?



Consultez-vous le portail de la bibliothèque avant de vous déplacer ?



Qualité de l'accueil



Vous êtes satisfaits des éléments suivants :



Les accès : entrée, espace d'accueil et horaires d'ouverture à **92%**



Les conditions d'accueil : propreté, niveau sonore et circulation dans les espaces à **90%**



L'accueil du personnel : délai d'attente, accueil au guichet, courtoisie/professionnalisme et disponibilité/écoute des agents à **92%**



Vous êtes **80%** à trouver la signalétique visible et **75%** que le personnel est facilement identifiable !

Qualité des services



Vous êtes satisfaits des services suivants :



Compte lecteur
(62%)



Horaires élargis
(66%)



Ressources électroniques
(65%)



Ressources documentaires
(76%)

Vous ne vous sentez pas concernés par les services suivants :



Prêt entre bibliothèques
(49%)



Navette retour des documents
(55%)



Suggestions d'achats
(62%)



Prise de rendez-vous
(58%)



Tutoriels
(66%)



Application Affluences
(41%)

Qualité des informations



Vous êtes satisfaits des informations diffusées sur les supports suivants :



Portail documentaire
(76%)



Panneau d'affichage
(82%)



Lettre d'information mensuelle
(72%)



Flyers et marque-pages
(60%)



Réseaux sociaux
(51%)

Qualité des réponses



Vous êtes satisfaits des échanges :



Avec l'équipe de la bibliothèque
(72%)



Au guichet d'accueil
(80%)



Par courriel
(52%)



Vous êtes **70%** à ne pas vous sentir concernés par les échanges via **le courrier, téléphone et réseaux sociaux**



Vous appréciez

**92
commentaires**



L'ambiance de travail, le calme et la luminosité



La richesse des ressources documentaires



L'accueil et la disponibilité du personnel

EXTRAITS :

"Accessible, beaucoup de ressources, calme (cadre optimal pour travailler)"

"Ressources variées et riches au sein de l'école pour alimenter tout type de travaux"

"Des bibliothécaires engagées pour les étudiants qui prennent le temps d'aider, de conseiller et tiennent compte des remarques"



Ce qui peut être amélioré

**70
commentaires**



L'espace et le confort



L'équipement informatique



L'ergonomie des ressources numériques



Les espaces de travail en groupe



Le bruit

EXTRAITS :

"Chaises pas très confortables pour des séances à la bibliothèque très longues"

"Beaucoup de pannes d'imprimantes"

"Il n'y a pas assez d'espace pour travailler en groupe, où l'on pourrait parler sans gêner les autres"