

RENCONTRE Bibliothèque du Pôle API – Public et lecteurs

Nous vous avons proposé le **mardi 17 décembre 2024** d'échanger autour de la qualité de l'accueil et des services proposés par la bibliothèque du Pôle API.

Pendant cette rencontre, nous vous avons soumis un questionnaire auquel vous avez été **74 personnes** à répondre. Vous nous avez fait part de vos avis, de ce que vous appréciez à la bibliothèque et de vos suggestions d'amélioration.

Nous vous en remercions !



La bibliothèque du Pôle Api est engagée dans le suivi du programme **Services Publics+** et a pour objectif l'amélioration continue de la qualité de son accueil et de ses services. Vos avis et vos propositions sont par conséquent pris en compte par une consultation ponctuelle et une écoute continue.

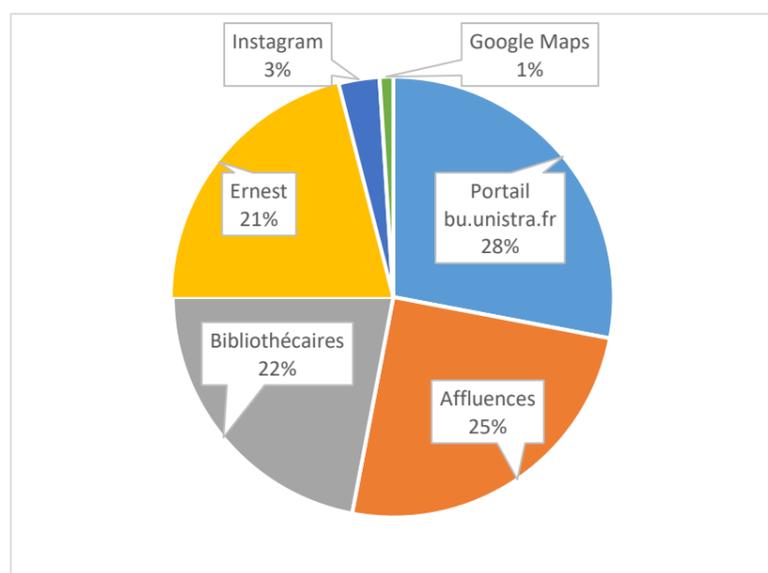
Voici ce que le questionnaire a révélé :

Vous et les conditions d'accueil de la bibliothèque :

- Vous vous sentez bien accueillis à la bibliothèque pour 100 % des personnes interrogées.
- Le confort des locaux : vous en êtes très satisfaits à 85 %, et satisfaits à 15 % ; ces pourcentages comprennent le confort général, l'éclairage, la propreté, le respect du silence et la température.

L'accès aux informations et renseignements :

Pour vous informer sur les bibliothèques universitaires et la bibliothèque du Pôle API en particulier, vous utilisez principalement :



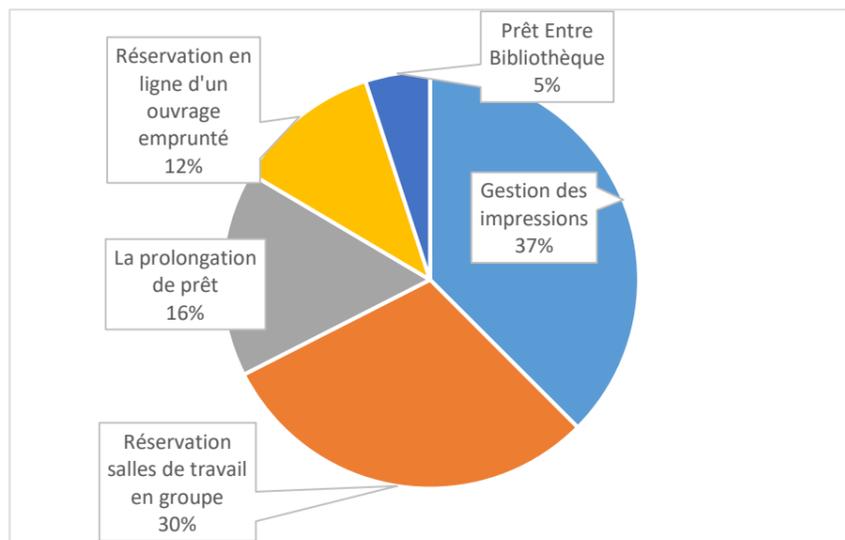
- Le portail bu.unistra.fr (28%),
- Affluences (25%)
- Le contact direct avec les bibliothécaires (22%)
- Ernest (21%)
- Instagram (3%)
- Google Maps (1%)

Les horaires et les contacts : vous estimez que ces informations se trouvent facilement en ligne et sur place (100%)

Aide et accompagnement : Vous estimez être bien accompagnés lorsque vous avez besoin d'aide concernant (100%) :

- l'orientation dans la bibliothèque
- la recherche documentaire en ligne
- l'utilisation du copieur et la gestion des impressions
- la réorientation vers un autre service de l'université.

Les démarches en ligne que vous effectuez sont majoritairement :



- La gestion des impressions : 37,5%
- La réservation de salles de travail en groupe : 30%
- La prolongation de prêt : 16%
- La possibilité de réserver en ligne un ouvrage déjà emprunté (11,5%)
- Le Prêt Entre Bibliothèque (PEB) (5%)

Ce que vous nous signalez via le questionnaire :

- La mise à disposition de petit matériel bureautique n'est pas assez bien indiquée dans la bibliothèque.
- Les moyens à utiliser pour nous faire une suggestion ne sont pas assez mis en avant : boîte de suggestion, formulaire en ligne et mail.
- Vous êtes peu à connaître et à utiliser les services d'aide en ligne (video, tutos ou adresse mail bu-contact@unistra.fr) (13,5%)
- Vous êtes moyennement intéressés par un service de prêt indifférencié entre les bibliothèques de l'Université (38 %)
- Vous consultez les revues papier ou en ligne (42%)
- Vous êtes 37% à connaître la programmation culturelle des bibliothèques.

Vous appréciez à la bibliothèque :

- La qualité de l'accueil : l'ambiance studieuse, les espaces de travail, le confort, la proximité des locaux
- Les services : la possibilité de faire des impressions, et la qualité des ressources documentaires
- La disponibilité du personnel

Vos propositions d'amélioration :

Et nos réponses :

- Concernant les dispositifs éco-responsables : Ajouter des poubelles papier dans la salle, une collecte de bouchons, l'impression R/V depuis le site Sedeco et l'extinction des PC publics pour éviter le mode veille énergivore :

Merci pour ces suggestions que nous prenons en compte : nous venons d'ajouter une poubelle exclusivement papier en salle ; un carton de collecte de bouchons est déjà en place à l'accueil du bâtiment A ; l'impression R/V n'est activable que depuis le copieur Sedeco ; nous « éteignons » désormais une partie des PC disponibles à la bibliothèque.

- Plus de matériel : Ubuntu sur les PC, plus de prises électriques, des chargeurs USB C :

Ubuntu ne peut être mis en place sur les PC publics de la bibliothèque ; nous informons l'équipe technique du bâtiment du besoin de prises supplémentaires ; nous prenons en compte le souhait de chargeurs USB C à votre disposition

- Plus de tables et de places assises, un canapé :

Nous avons pu ajouter 5 places assises supplémentaires en 2024 ; et retenons l'idée de l'installation d'un canapé

- Des salles de travail en groupe :

Un projet de création de 3 salles de travail en groupe est dans les cartons, nous espérons un financement prochainement

- Des horaires d'ouverture élargis en fin de journée, en particulier en période d'examen :

L'ouverture plus tardive ponctuellement, sur une période définie à l'avance peut être étudiée.

- Pour les collections : plus d'exemplaires de certains titres en mécanique quantique, développer le fonds Fictions :

Merci pour ces suggestions d'achat ! N'hésitez pas à remettre les références d'ouvrages directement à l'accueil, ou via la boîte de suggestion ou par mail (bu-pole-api@unistra.fr ; bu-contact@unistra.fr) !!