

Bien reçu·e à la BU ?

Résultats de l'enquête de satisfaction sur l'accueil en bibliothèque

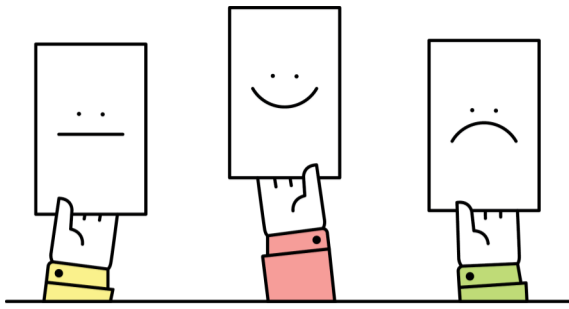
Édition 2018

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

Nous vous avons proposé, du 19 février au 19 mars 2018, de répondre à une enquête de satisfaction visant à évaluer la qualité de l'accueil de la bibliothèque U2-U3.

Vous avez été 331 à répondre à notre questionnaire et nous vous en remercions.

L'équipe de la bibliothèque U2-U3.



Votre **statut**

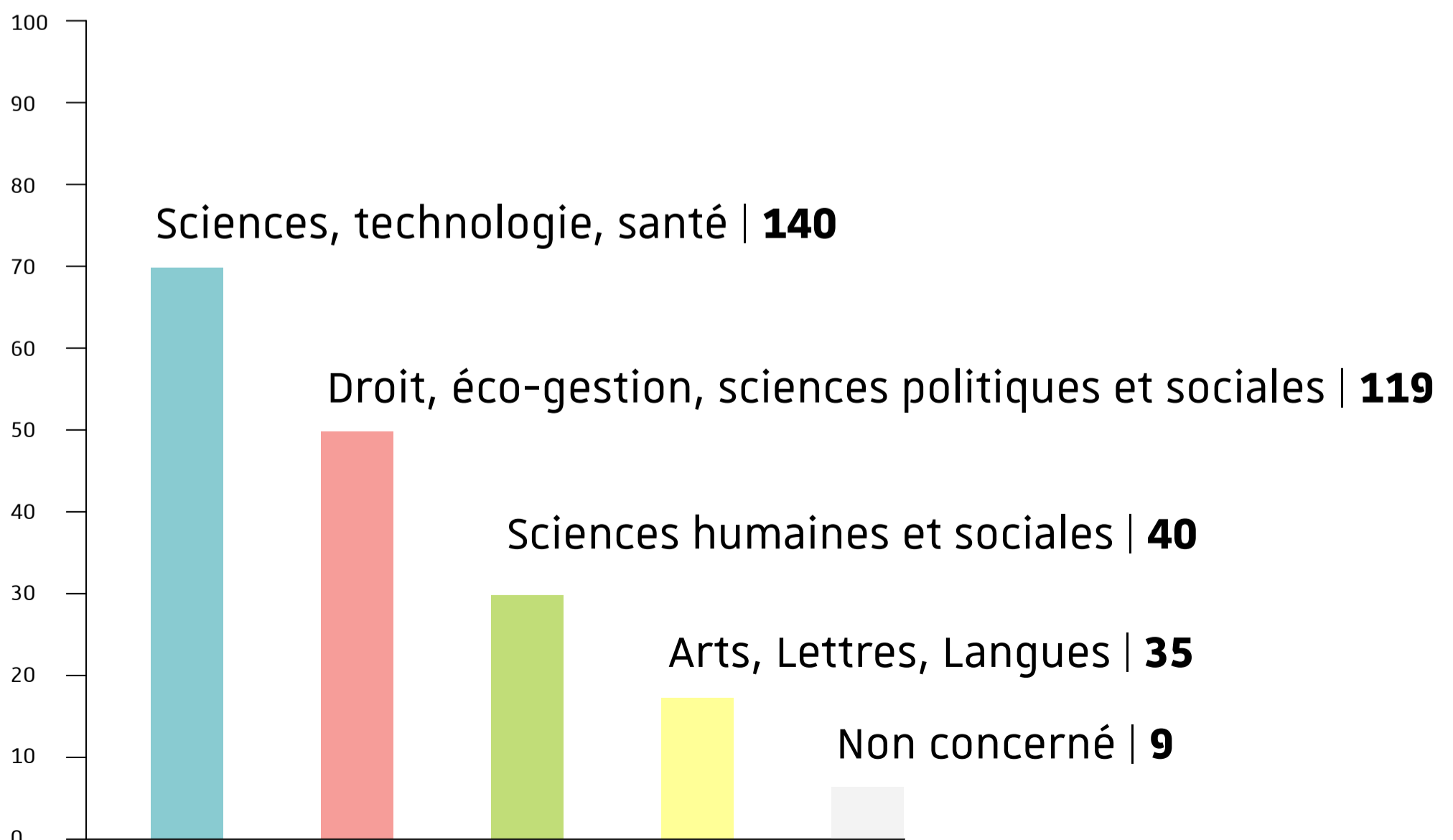
60% Étudiant·e en licence, Bac+1 à Bac+3 | **199**

32% Étudiant·e en master, Bac+4 à Bac+5 | **105**

5% Étudiant·e en doctorat ou supérieur | **15**

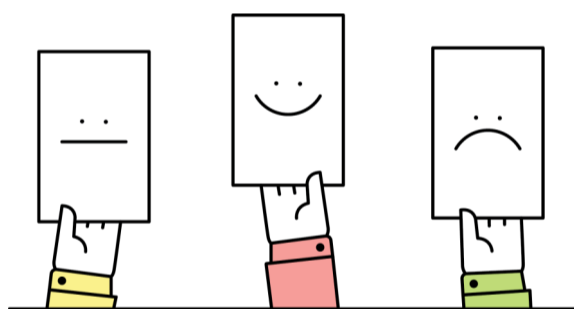
3% Autre | **12**

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



L'équipe de la bibliothèque U2-U3 tient à remercier les usagers qui ont pris le temps de répondre au questionnaire de satisfaction, nous prenons bonne note de toutes les remarques et suggestions qu'il comportait afin de continuer à améliorer la qualité de service au sein de la bibliothèque.

De plus, depuis un an maintenant, nous accueillons dans nos locaux les collections, et donc les étudiants, de Sciences. Ces derniers ont été nombreux à répondre à la version 2018 de notre enquête et sont pour une majorité satisfaits de l'environnement de travail qui est devenu le leur, nous les en remercions !



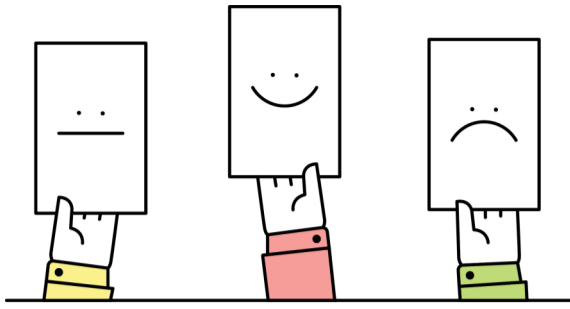
Vous venez dans cette bibliothèque au moins...

56% 1 ou plusieurs fois par semaine | **184**

22% 1 ou plusieurs fois par mois | **74**

15% 1 ou plusieurs fois par jour | **51**

7% 1 ou plusieurs fois dans l'année | **22**



La durée moyenne de votre visite est de...

56% 1 à 3 heures | **184**

26% Moins d'une heure | **18**

27% 1/2 journée | **88**

8% 1 journée | **33**

Vous fréquentez cette bibliothèque :

1. Pour la **proximité géographique** | 221
2. Pour **travailler sur place** | 238
3. Pour bénéficier des **horaires nocturnes** | 131
4. Pour participer à une **formation**/suivre une **visite** | 0
5. Pour profiter d'une **animation culturelle** | 7
6. Pour **consulter** des documents sur place | 140
7. Pour **emprunter** des documents | 176
8. Pour utiliser le service de **prêt entre bibliothèques** (PEB) | 39
9. Pour rechercher l'**aide d'un bibliothécaire** | 11
10. Pour utiliser les salles de **travail en groupe** | 153
11. Pour utiliser les **ordinateurs** | 29
12. Pour accéder à **Internet** sur les postes de la bibliothèque/sur mon ordinateur *via* le réseau WiFi | 71
13. Pour utiliser les **copieurs** | 80
14. Pour me **détendre**, me **reposer**, **rencontrer** des amis | 47

Vous trouvez facilement les services/infos dont vous avez besoin :

Oui | 319

Non | 12

Si non, pourquoi ?

- « Manque d'indication (panneaux) et de clarté »

La signalétique a été refaite en 2018 pour les indications générales et sera prochainement repensée pour les rayonnages.

- « Besoin de plus de précision sur le rangement des livres »

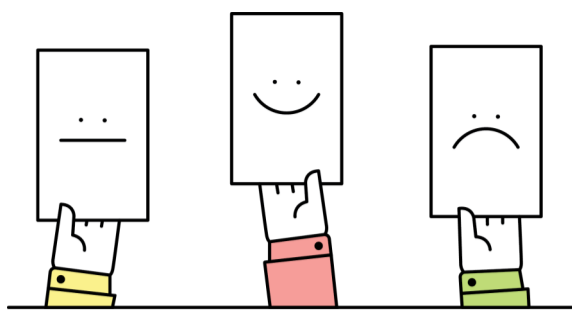
Nous essayons de détailler au mieux les indications des rayonnages, pour le reste n'hésitez pas à consulter le catalogue en ligne (bu.unistra.fr) et à vous rapprocher du personnel lors de vos recherches !

- « Nomenclature brouillonne, livres rarement en place »
« Très mal signalées, documents mal classés. »

Nous rangeons les rayons de manière constante et sommes particulièrement attentif au bon ordre général de la bibliothèque. Par ailleurs, lorsque des documents manquent à l'appel, il est possible qu'ils soient simplement en cours de consultation dans la salle.

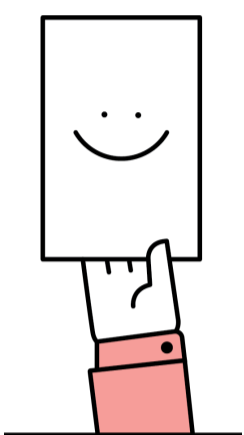
- « Problème de qualité du matériel informatique »

Nous remontons régulièrement les problèmes informatiques à la Direction du Numérique qui essaye de régler les soucis dans les plus brefs délais.



Vous jugez la **qualité de l'accueil** :

Sur place

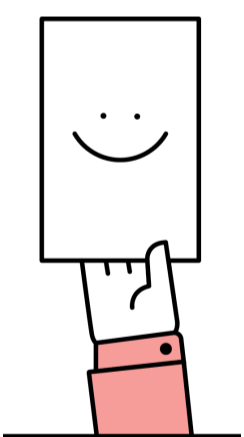


51% Satisfaisante | **170**

39% Très satisfaisante | **130**

À distance (téléphone, mail)

66% Pas d'avis/Non concerné | **219**



18% Satisfaisante | **59**

12% Très satisfaisante | **40**

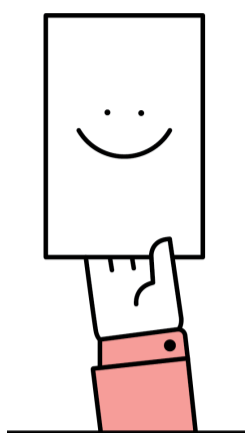
90% d'entre vous s'estiment satisfaits de la qualité de l'accueil au sein de la bibliothèque, **nous vous en remercions !**

Vous confirmez ainsi l'engagement officiel de la bibliothèque au sein des établissements **labellisés Marianne** (*charte de qualité de l'accueil*).

Nous faisons tout pour continuer à œuvrer dans ce sens et respecter ainsi notre engagement auprès de vous.

Vous jugez la **disponibilité des personnels** :

13% Pas d'avis/Non concerné | **42**



45% Satisfaisante | **149**

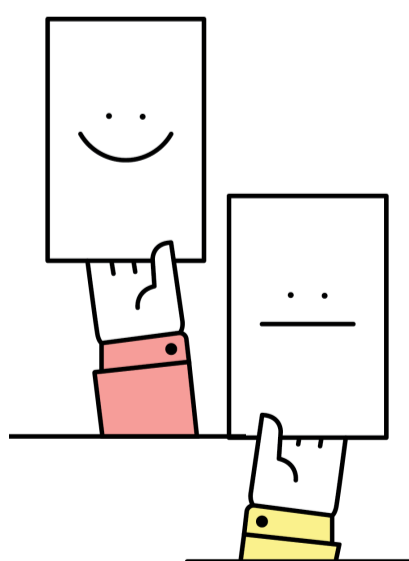
33% Très satisfaisante | **108**

La majorité d'entre vous nous a jugé disponibles et enclins à vous renseigner et vous aider dans vos recherches. N'hésitez pas à nous solliciter pour toutes vos demandes, nous sommes là pour y répondre.

Merci pour votre confiance !

Vous jugez le **délaï d'attente lorsque vous faites une demande** :

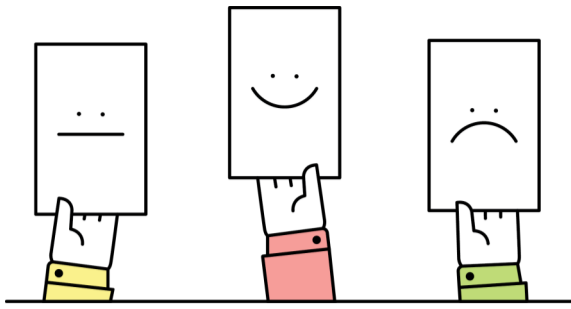
34% Pas d'avis/Non concerné | **111**



25% Très satisfaisante | **84**

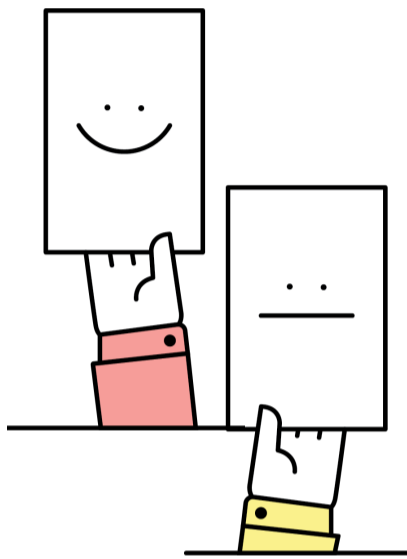
36% Satisfaisante | **120**

5% Peu satisfaisante | **16**



Vous jugez les **réponses apportées à vos demandes** :

26% Pas d'avis/Non concerné | **85**

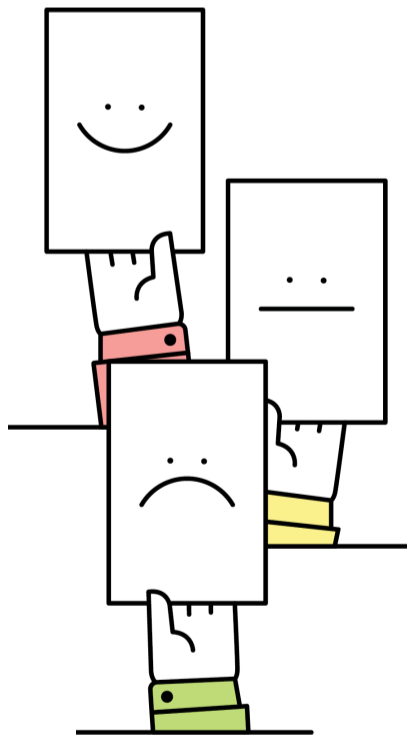


30% Très satisfaisante | **100**

39% Satisfaisante | **130**

5% Peu satisfaisante | **16**

Vous jugez les **horaires d'ouverture** :



49% Satisfaisants | **161**

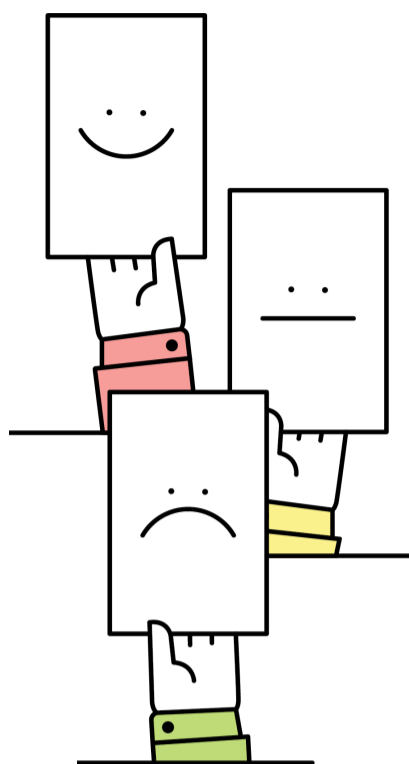
34% Très satisfaisants | **111**

11% Peu satisfaisants | **38**

5% Pas satisfaisants | **15**

Les horaires élargis (*noctamBU*) nous permettent de vous accueillir le soir jusqu'à 22h ainsi que les samedis. Votre présence à ces horaires nous engage à reconduire le dispositif pour l'année universitaire à venir !

Vous jugez le **confort des locaux** :



44% Satisfaisant | **146**

30% Très satisfaisant | **99**

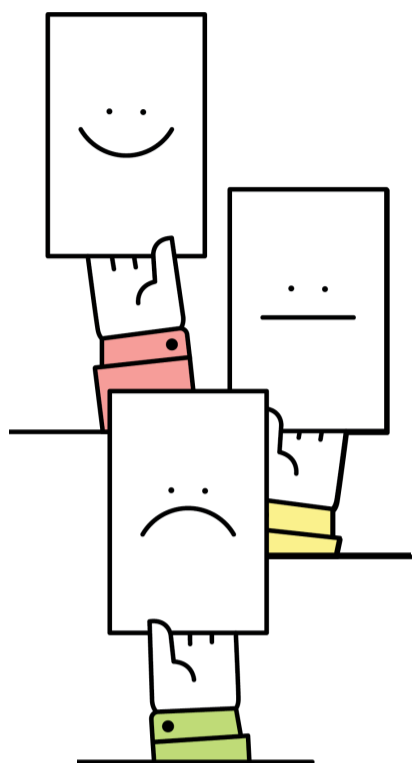
16% Peu satisfaisant | **53**

10% Pas satisfaisant | **33**

- **Propreté** | Suite à la première enquête de satisfaction en 2016 et aux remarques des usagers dans les questionnaires, nous avons fait en sorte d'adapter les horaires de nettoyage et d'ajouter un passage le samedi.
Nous faisons aujourd'hui une demande pour un passage supplémentaire en début de soirée.
- **Bruit** | Nous avons à cœur de porter quotidiennement une attention particulière au calme qui doit régner dans les salles de lecture afin de vous proposer un environnement propice à la concentration et au travail individuel.
Un zonage pour différencier les espaces de silence, de calme et de détente va être installé prochainement.
- **Température** | Le souci auquel nous sommes confrontés concernant la température est lié au bâtiment et à sa conception, nous essayons cependant d'y remédier à notre niveau en veillant à fermer les stores, à ouvrir les fenêtres tôt le matin, à rajouter des ventilateurs et à signaler le froid aux services techniques.

Vous jugez les **espaces de détente** :

16% Pas d'avis/Non concerné | **53**



44% Satisfaisant | **145**

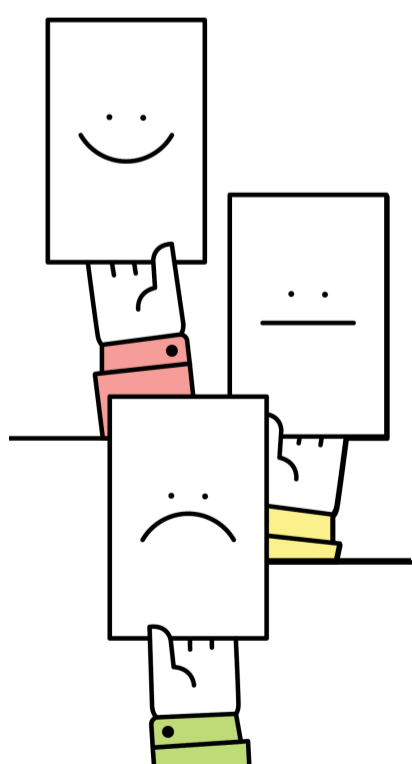
17% Très satisfaisant | **57**

19% Peu satisfaisant | **63**

4% Pas satisfaisant | **13**

Vous jugez le **signallement extérieur de la bibliothèque** :

15% Pas d'avis/Non concerné | **51**



49% Satisfaisant | **163**

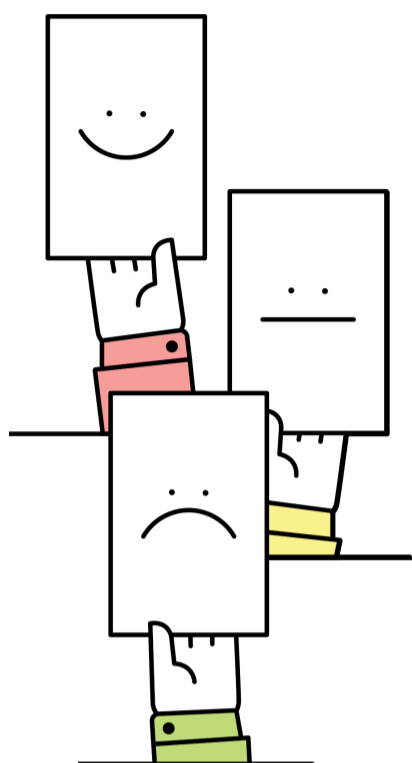
22% Très satisfaisant | **72**

13% Peu satisfaisant | **42**

1% Pas satisfaisant | **3**

Vous jugez l'**affiche intérieur de la bibliothèque** :

7% Pas d'avis/Non concerné | **22**



53% Satisfaisant | **175**

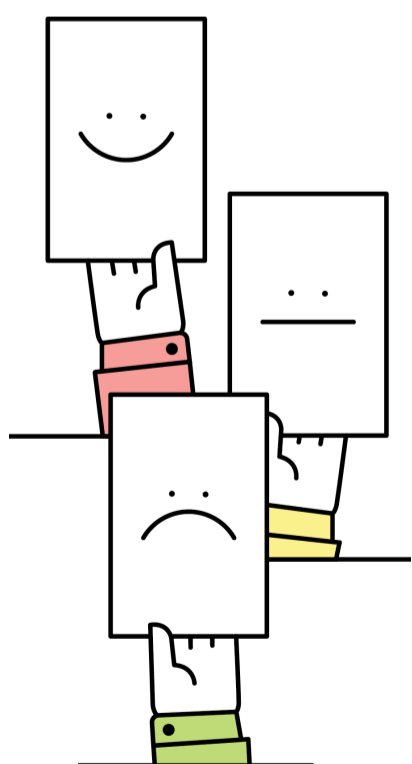
28% Très satisfaisant | **92**

10% Peu satisfaisant | **34**

2% Pas satisfaisant | **8**

Vous jugez l'**accessibilité aux personnes à mobilité réduite** :

67% Pas d'avis/Non concerné | **223**

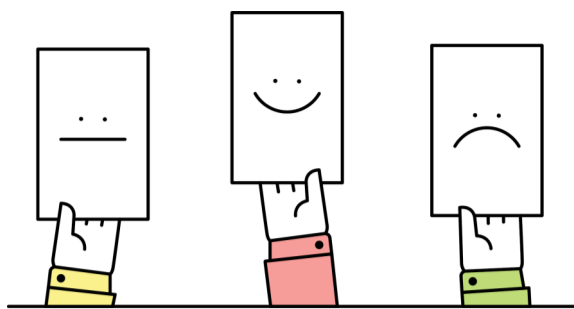


15% Satisfaisant | **49**

6% Très satisfaisant | **20**

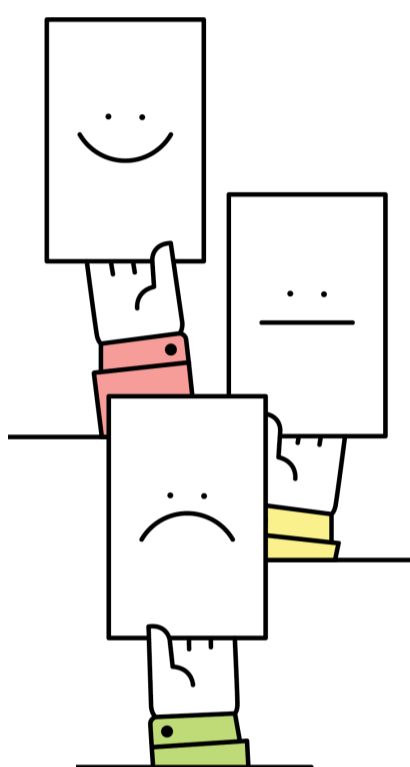
8% Peu satisfaisant | **25**

4% Pas satisfaisant | **14**



Vous jugez les **services proposés sur bu.unistra.fr** :

20% Pas d'avis/Non concerné | **66**



44% Satisfaisant | **144**

29% Très satisfaisant | **95**

5% Peu satisfaisant | **17**

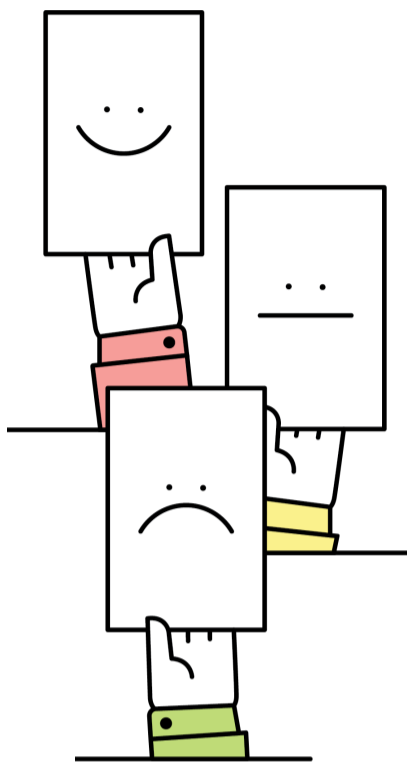
3% Pas satisfaisant | **9**

Le site des BU est constamment repensé et amélioré dans l'idée de vous offrir l'expérience la plus intuitive, efficace et intéressante possible de nos services numériques.

Ces derniers ne cessent de se développer, notamment en ce qui concerne le réseau des bibliothèques, avec la mise en avant de nombreuses actualités, des informations pratiques mises à jour quotidiennement, la valorisation des ressources numériques, etc...

Vous jugez les **équipements mis à votre disposition** :

37% Pas d'avis/Non concerné | 123



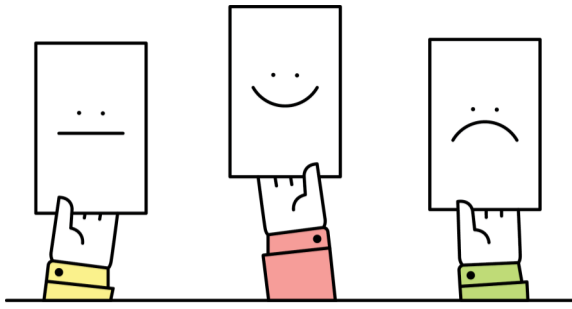
29% Satisfaisant | **96**

17% Très satisfaisant | **56**

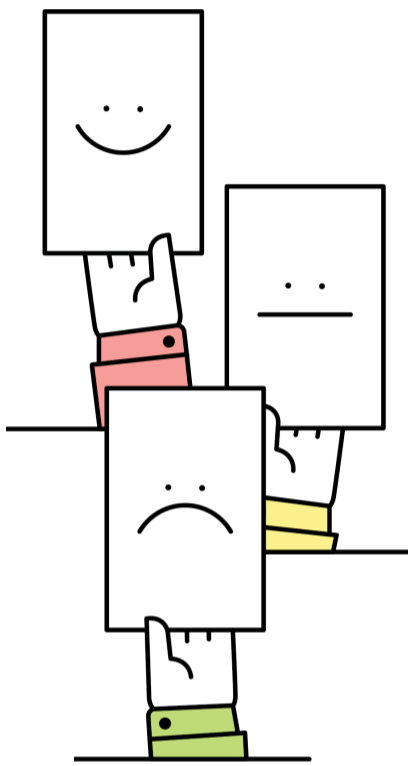
11% Peu satisfaisant | **36**

6% Pas satisfaisant | **20**

- **Ordinateurs** : ces derniers sont régulièrement mis à jour par la Direction du numérique. Pour plus de confort, des casques et des lecteurs de CD sont disponibles sur demande pour une utilisation sur place.
- **Copieurs** : les machines mises à votre disposition sont gérées par un prestataire extérieur à qui nous remontons systématiquement les soucis afin qu'il en tienne compte pour améliorer le service. Par ailleurs, vous pouvez les appeler (*numéro indiqué dans la salle de reprographie*) pour les besoins de remboursements ou si un problème que nous ne pouvons régler persiste avec votre compte, ils sont très réactifs !



A la question, « utilisez-vous les collections de **livres électroniques** », vous avez répondu :



51% OUI | **169**

49% NON | **162**

- « Je ne sais pas les rechercher »
- « Je n'en avais pas la connaissance »
- « Pas l'utilité »
- « Je préfère simplement consulter les livres papier »
- « Pas assez intuitif »
- « Difficile d'accès, je ne les utilise que rarement »
- « je sais pas (encore) comment y accéder ou comment les utiliser, je viens de découvrir leur existence récemment pendant mes recherches. »
- ...

La **réponse** des bibliothécaires :

Vous êtes très nombreux à nous avoir fait part du manque de communication concernant les ressources numériques ; la méconnaissance de leur existence explique le peu d'utilisation qui en est fait, de même que vos difficultés à y accéder.

Aussi, les bibliothécaires sont en train de mettre en place un système de rematérialisation de ces ressources par divers moyens à la fois visuels dans les rayons de la bibliothèques (*vous verrez apparaitre différents outils qui vous signaleront l'existence d'un ouvrage en version électronique ainsi que le moyen d'y accéder*) mais également informatifs notamment sur les pages des BU.

D'autre part, des formations et ateliers concernant la recherche documentaire vous sont proposés tout au long de l'année, consultez le personnel pour obtenir des renseignements.

En attendant, n'hésitez pas à vous rapprocher de nous pour tout besoin d'informations, nous vous accompagnerons dans vos recherches !

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

Augmenter les horaires d'ouverture (52 avis)

« Depuis janvier 2017, nous avons élargi les horaires d'ouverture de la bibliothèque :

- Les plateaux 2 et 3 restent désormais ouverts le vendredi soir jusqu'à 22h (*19h avant cela*)
- Nous avons ouvert pendant les deux semaines des congés de Noël et nous maintenons désormais les horaires NoctamBU pendant les congés de la Toussaint et de printemps.
- L'ouverture du Dimanche devrait être envisagé pour le nouveau bâtiment du Studium (*horizon 2020*). »

Ajouter des prises électriques (33 avis)

« Le manque de prises est un problème dont nous sommes conscients et nous portons régulièrement la demande auprès de la direction du service des bibliothèques. »

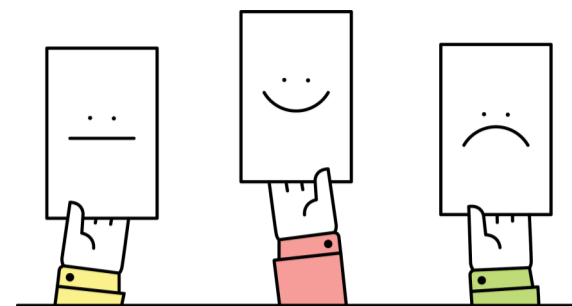
Améliorer la cafétéria (10 avis) / **ajout de micro-ondes** (13 avis) :

« Notre cafétéria n'en est pas une au sens propre du terme car malheureusement nous n'avons ni personnel ni association étudiante qui y soit localisé et pourrait ainsi surveiller les lieux et assurer l'entretien du matériel tels que des micro-ondes. »

Augmenter le nombre de places (8)

« Nous avons aujourd'hui atteint le maximum de notre capacité d'accueil en terme de places assises/chaises. C'est notamment pour cela que nous ne pouvons pas ajouter d'espace de détente car nous souhaitons pouvoir offrir le maximum d'espace à l'étude. »

Nos réponses à vos commentaires



Vos commentaires

Les réponses des bibliothécaires

Améliorer la qualité de l'accueil par le personnel

« Lorsque personne n'est présent aux banques d'accueil pour répondre à vos questions, un panneau y est posé pour vous signifier où nous sommes. N'hésitez pas à nous chercher dans les rayons, vous nous y trouverez à coup sûr (grâce à nos badges) en train de ranger les ouvrages !

Lorsque le personnel échange avec un collègue ou un lecteur, nous essayons de rester le plus discret possible afin de ne pas perturber le calme de la salle.

Si vous avez une question de documentation particulière, renseignez vous auprès du personnel, l'agent qui ne pourrait pas y répondre immédiatement prendra note de la question afin de la transmettre au collègue compétent qui pourra revenir vers vous par mail.

Par ailleurs, nous prenons en compte vos remarques et vos suggestions pour remettre constamment en questions nos pratiques en vue de les améliorer.

Nous vous proposons dans ce sens une boîte à idées située dans le hall de l'escalier central, utilisez-la ! »

Nos réponses à vos commentaires

Vos commentaires

Les réponses des bibliothécaires

Améliorer la quantité/ qualité des fonds (sciences, droit ...)

En sciences, il n'y a qu'un fonds limité d'ouvrages proposé en libre -accès par manque de place. Vous pouvez demander des ouvrages archivés dans nos réserves (magasins), nous vous les apporterons soit de suite (*lorsqu'ils sont dans le bâtiment*) soit avec un délai qui vous sera communiqué (*lorsqu'ils sont stockés dans d'autres bibliothèques*).

En droit, nous suivons très régulièrement les nouvelles parutions utiles à notre public cible, à savoir de la License au Master 1. Nous essayons de renouveler et d'étoffer au maximum nos collections pour lesquelles nous conservons au moins les trois dernières années en salle de lecture.

Par ailleurs, pour l'ensemble de nos collections, nous sommes toujours à l'écoute de vos suggestions d'achat, vous pouvez nous les transmettre via les cahiers de suggestions aux étages, par mail ou encore en ligne !



Merci de l'intérêt que vous portez à la bibliothèque U2U3



Dans le cadre du futur bâtiment Studium, quelles seraient vos attentes en termes de services et équipements à mettre en place?