

**BMC : ENQUÊTE
DE SATISFACTION
ACCUEIL – 2017**

15 JANVIER 2018

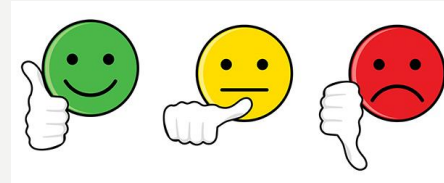
ENQUÊTE DE SATISFACTION

- en ligne du 30/03 au 22/04 : URL : <http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/alors-heureux-a-la-bmc>
- A fait l'objet :
 - d'une actualité sur le portail de la BMC
 - d'un post sur la page facebook de la BMC
 - d'un mail envoyé à tous les lecteurs de la BMC
- porte sur les engagements de la qualité de l'accueil basés sur le référentiel Marianne (<http://www.modernisation.gouv.fr/documentation/referentiels/le-referentiel-marianne-nouvelle-version>) .
- et sur un certain nombre d'items des engagements de la version antérieure de Marianne

ENQUÊTE DE SATISFACTION

- La finalité est de :

- recueillir le niveau de satisfaction



- des fréquentants de la BMC ou non mais utilisant uniquement les services en ligne de la BMC :

- Etudiants et personnels INSA Lyon
 - Enseignants, Enseignants chercheurs INSA Lyon
 - Etudiants extérieurs, ...

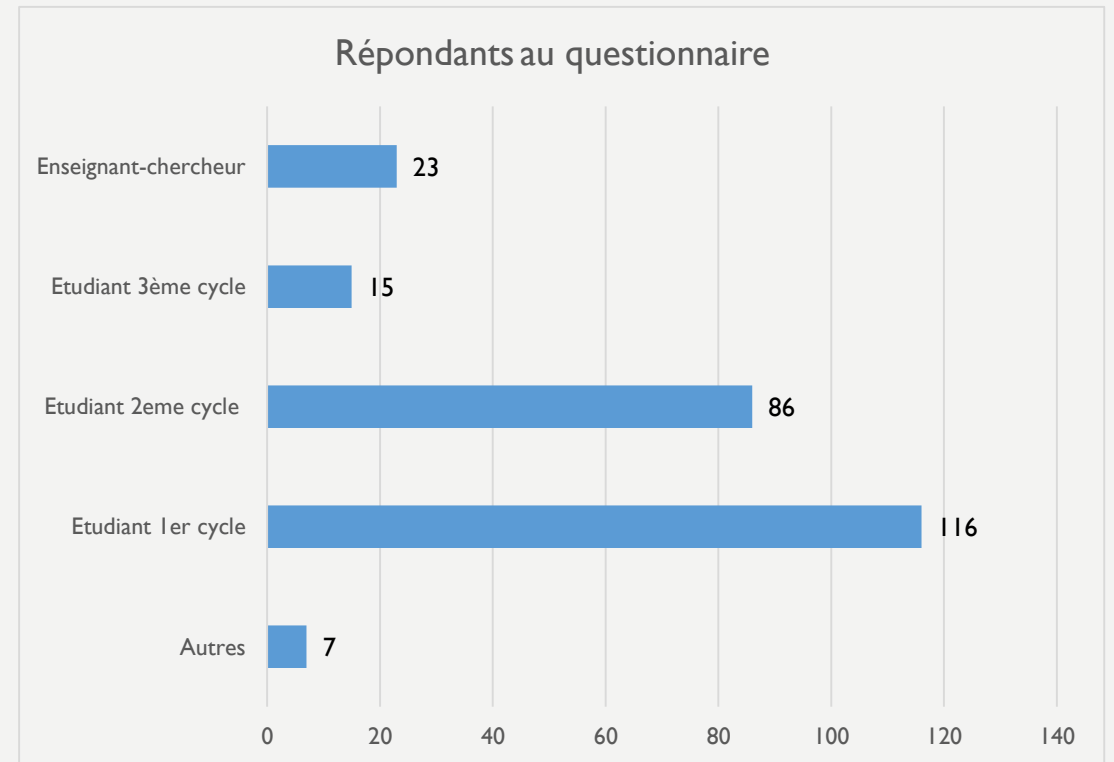
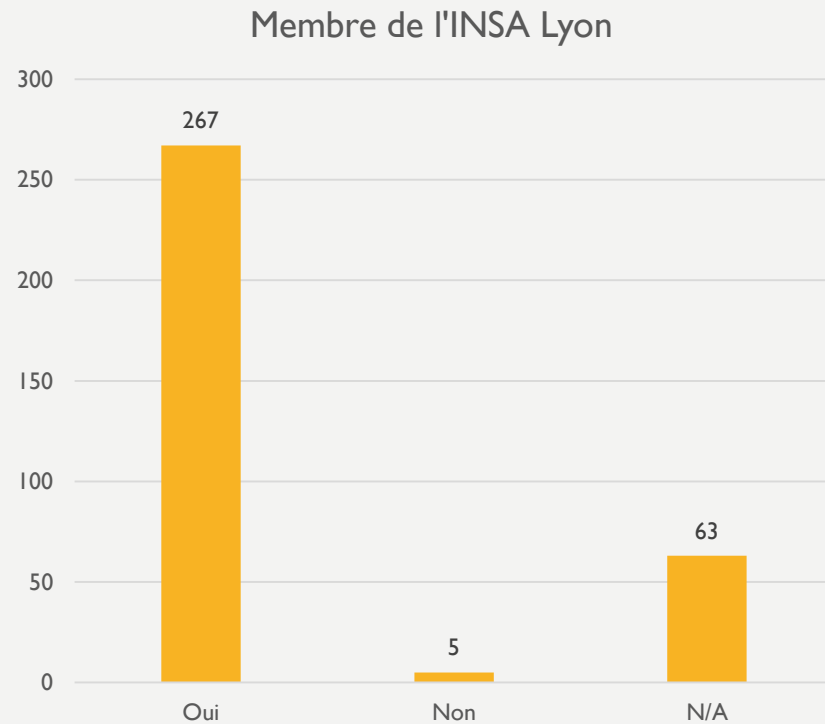
- sur notre accueil physique, numérique, réseaux sociaux et téléphonique

- et sur le repérage et l'identification des espaces

- identifier les points forts et les points faibles de la BMC

- avoir des pistes d'amélioration et de nouveaux services

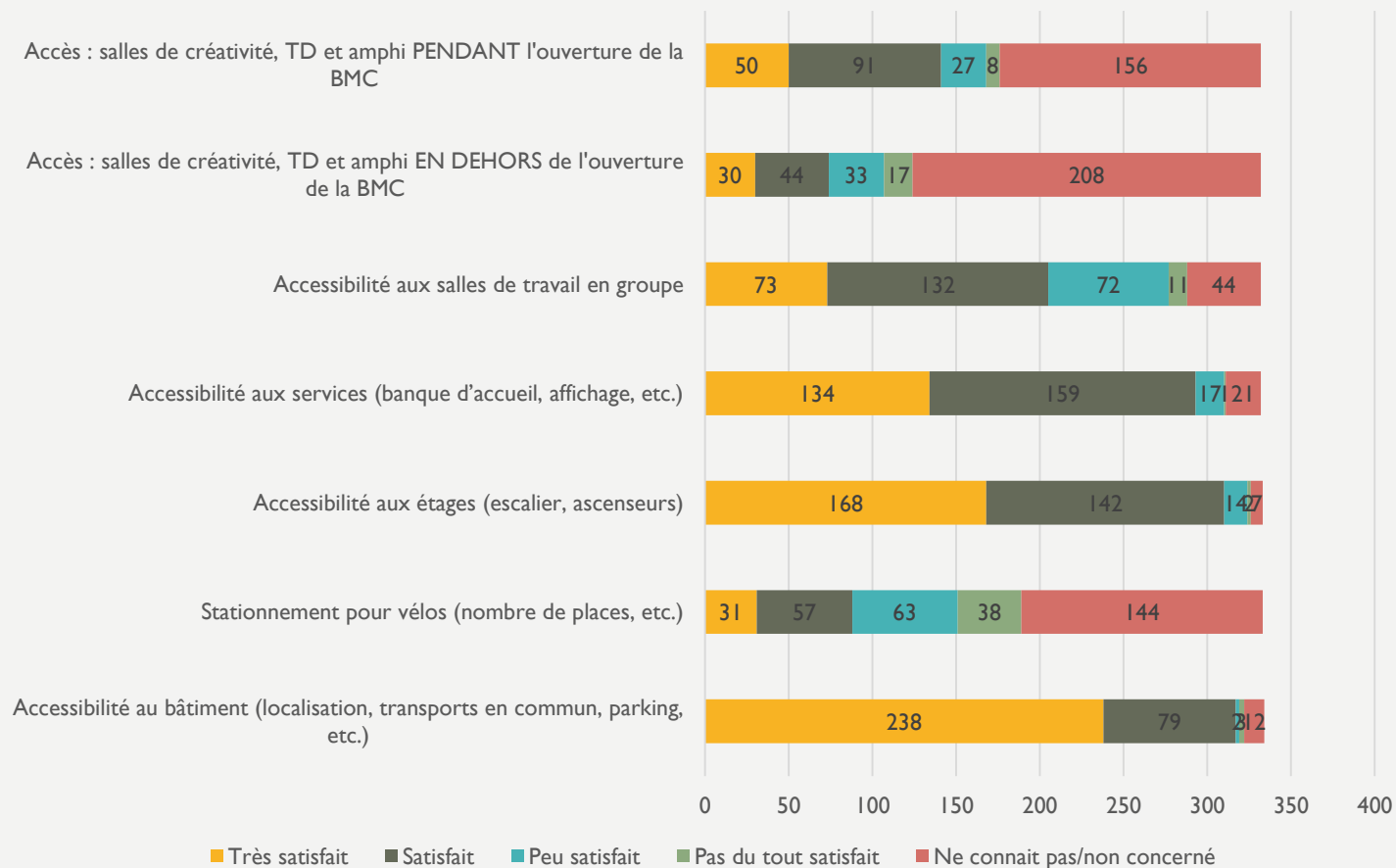
PROFILS DES RÉPONDANTS



332 personnes ont répondu au questionnaire.

Plus de 250 répondants sont des membres de l'INSA Lyon avec pour plus de 100 répondants des étudiants de 1^{er} cycle INSA et pour plus de 70 du 2nd cycle.

Satisfaction de l'accessibilité aux salles, amphis, services et bâtiment

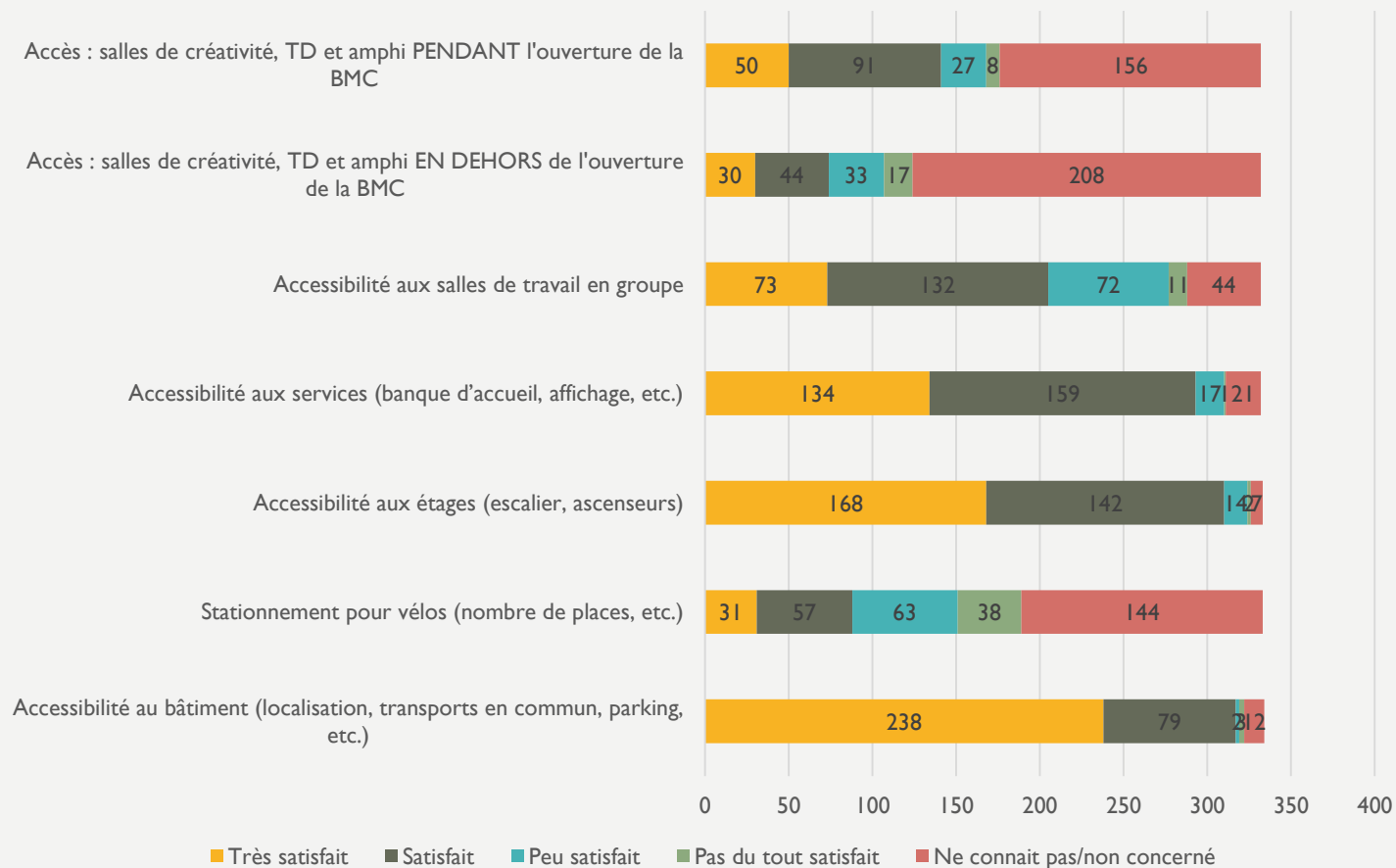


ACCESSIBILITÉ AUX SALLES, AMPHIS, SERVICES ET BÂTIMENT

Globalement, les répondants sont très satisfaits à satisfaits de l'accessibilité aux différents services (accueil, panneaux d'affichage, ...), aux étages et au bâtiment de la BMC (localisation, transport, ...).

50 répondants sont peu ou pas du tout satisfaits de l'accès aux salles de créativité, TD et amphi en dehors des heures d'ouverture MAIS

Satisfaction de l'accessibilité aux salles, amphis, services et bâtiment



Un grand nombre de répondants ne connaît pas ou n'est pas concerné par l'accès aux salles de créativité, TD et amphi

Répondants peu ou non satisfaits de l'accès en dehors des heures d'ouverture	Nombre
Etudiant 1er cycle	15
Etudiant 2eme cycle	12
Etudiant 3ème cycle	1
Enseignant-chercheur	4
Personnel de l'INSA	1
Autres	3

88 répondants sont très satisfaits à satisfaits du stationnement pour vélos et 101 répondants sont peu ou pas du tout satisfaits

« L'accès pendant les périodes hivernales n'est pas très bien optimisé mais ce n'est pas gênant dans l'ensemble. »

Pendant la période hivernale, pour éviter la déperdition de chaleur de la BMC, l'entrée se fait par la sortie de secours, moins visible et plus difficiles d'accès pour les personnes à mobilité réduite, mal voyantes, etc. »

« Par contre il y a toujours des véhicules stationnés devant la bibliothèque qui gênent la circulation, il faudrait penser à demander un marquage au sol "arrêt interdit" car cela gêne beaucoup la circulation, notamment à la sortie des cours par exemple (midi ou 16h...) ».

Un marquage au sol a été ajouté depuis ce commentaire.


« Concernant les transports en commun, il est souvent difficile de sortir du campus après la fermeture de la BMC : les stations de vélo'v à proximité sont souvent toutes vides, et si on décide alors de prendre le tram l'attente peut être longue. ».

« Je m'y rends essentiellement à pied. Je ne suis pas sûr que le stationnement soit très facile pour ceux qui s'y rendent en voiture mais je crois que ce problème est général au niveau du campus. »

ACCESSIBILITÉ AUX SALLES, AMPHIS, SERVICES ET BÂTIMENT COMMENTAIRES

Commentaires sur :

- Accès moins aisé en période hivernale
- Stationnement devant la bibliothèque gênant la circulation
- Difficulté pour sortir du campus après la fermeture de la BMC : les Trams sont bondés et les stations de vélo'v à proximité sont souvent toutes vides



« pas assez de bornes pour attacher les vélos. »,
« plus de garage a velo ! »,
« Il faudrait mettre en place plus de parkings à vélo »,
« Problème global au campus du nombre de places vélos largement insuffisant. »,
« Il n'y a vraiment pas assez de stationnements pour vélo disponibles. », « Il manque des arceaux pour vélos. La situation actuelle est loin d'être satisfaisante. », « Pas de places pour stationner en vélo !! »,
« Il manque un peu de plots pour attacher des vélos autour de la BMC, d'autant plus que sa situation est centrale sur le campus. »,
« Trop peu de places pour se garer en voiture et en vélo. », « pas assez de places de vélo, juste rajouter des barrières.. »,
« Des places de vélos supplémentaires ce serait top ! »,
« Pas du tout assez de places pour les vélos qui représentent pourtant le mode de transport le PLUS utilisé par les étudiants. »

STATIONNEMENT VÉLOS

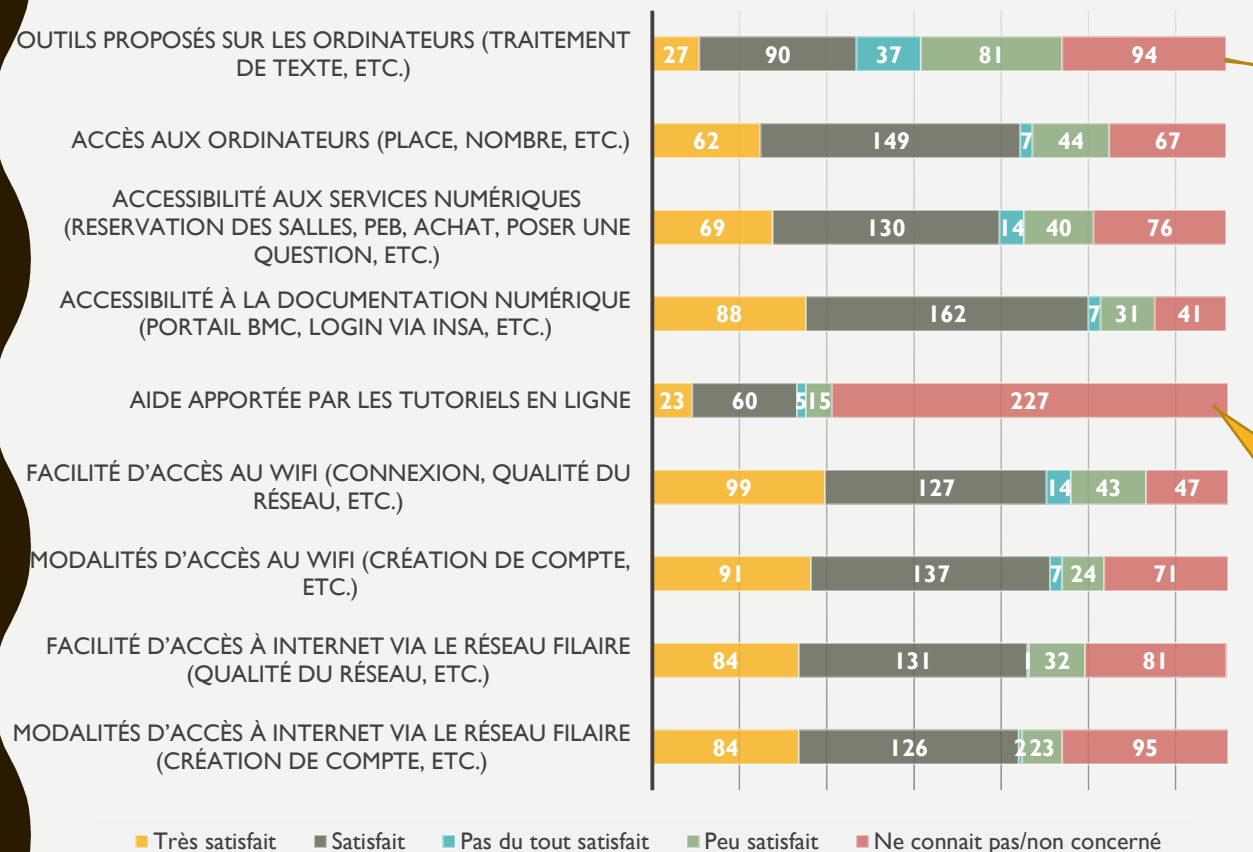
COMMENTAIRES



ACCÈS AUX SERVICES NUMÉRIQUES

- Globalement, les répondants sont satisfaits à très satisfaits de l'accessibilité aux services numériques.

Satisfaction de l'accessibilité aux services numériques



MAIS

118 sont peu satisfaits à pas du tout satisfaits et 94 répondants ne connaissant pas ou ne sont pas concernés.

Sur les 94 répondants ne connaissant pas ou non concernés par les outils proposés sur les ordinateurs, 81 répondants sont des	Nombre
Etudiant 1er cycle	23
Etudiant 2eme cycle	14
Etudiant 3ème cycle	5
Enseignant-chercheur	17
Personnel de l'INSA	18
Autres	4

ET

Plus de 1/3 des répondants ont une méconnaissance des tutoriaux (227) et seulement 83 répondants sont très satisfaits à satisfaits.



Depuis les PC ont été remplacés

De nombreux commentaires portent sur les PC :

Le nombre de PC est insuffisants : « Les ordinateurs ne sont pas assez nombreux. », « Il n'y a pas assez d'ordi certains soir. ».

Ou au contraire, leur nombre est suffisant (2 commentaires) : « J'ai mis "ne connaît pas" car je ne suis pas impacté, j'utilise mon propre ordinateur ou juste un papier et un stylo lorsque je viens travailler à la BMC. « Les ordinateurs de la BMC ont maintenant une utilité très limitée à cause du fait que presque tous les étudiants ont leur propre ordinateur portable. À noter qu'ils présentent d'autant moins d'intérêt qu'ils sont encore sous Windows XP (pourquoi ne pas y installer plutôt GNU/Linux ?), et que même le navigateur est loin d'être à jour (ce qui pose une faille de sécurité non-négligeable). » > Là il semble que le répondant ne soit pas venu utiliser les PC de la BMC depuis un certain temps ;-)

Les PCs sont trop vieux : « Les ordinateurs mis à disposition sont d'une autre génération, il serait temps de renouveler l'équipement. », « Il faudrait augmenter la qualité des ordinateurs disponibles », « Les ordinateurs proposés sauf ceux situés dans les salles et dans les boîtes noires sont vieux, donc très lents. », « Les ordinateurs sont trop lents. », « Par rapport aux ordinateurs qui sont dans les salles de travail en groupe qui eux sont très performants, « Pour les postes de travail, ils buguent beaucoup trop et ne sont pas pratiques pour la rédaction.

Des demandes liées aux PCs : « on ne peut malheureusement pas connecter notre clé USB sur les ordinateurs de la BMC. », « De plus ils ne permettent pas de lire des clés USB. » « serait intéressant de disposer d'écrans plus larges pour un meilleur confort de travail. (Difficile de regarder des fenêtres en même temps sur des écrans aussi petits) »

Des problèmes d'accès au réseau WIFI sont signalés : « La connexion en wifi fluctue souvent », « Parfois des problèmes de WiFi (pas d'accès internet) », « Etant donné qu'il y a plusieurs wifi dans la BMC, des fois en se connectant sur eduroam le débit est très faible, d'autre fois c'est le Insa invité qui ne marche pas. donc problème avec le Wifi. »



ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES NUMÉRIQUES COMMENTAIRES





Des demandes d'installation de logiciels spécifiques : « Il serait intéressant de disposer des meilleurs logiciels de traitement de texte sur les ordinateurs en libre-service. », « **Pas de pack office.** Il n'y a que Open Office qui est insuffisant à notre niveau d'études. », « version office ancienne et non compatible avec office 2016 », « les logiciels datent et l'affichage de l'écran laisse à désirer. », « Il n'y a même pas le pack office sur les ordinateurs (sauf dans les salles de travail en groupe il me semble), on ne peut pas les utiliser pour travailler. », « Les **versions de windows** sur les ordinateurs qui ne sont pas dans les box individuels sont beaucoup **trop vieilles**. Impossibilité par exemple d'écrire un compte rendu avec le modèle INSA car la version du traitement de texte est trop ancienne. », « Les ordinateurs peuvent uniquement aller sur internet mais on ne peut rien faire de plus au niveau de logiciels par exemple. », « Pas assez de logiciels utiles pour nos études à l'INSA. Logiciel de traitement de texte peu élaboré. », « Comme les départements ne disposent pas tous d'horaires étendus (fermeture à 19 pour GCU par exemple), ça pourrait être intéressant que les logiciels disponibles dans les départements puissent être accessibles à la bmc. », « Je trouve cela dommage que nous **n'ayons pas la possibilité d'utiliser l'invité de commande** qui nous permettrait de nous exercer en informatique (**codage java**)... », « Il faudrait qu'il y est **java/geany, gimp, solidedge** sur les ordi (je ne crois pas que ça y soit actuellement). », « Pas Solidedge ni Geany sur les ordinateurs », « Il serait idéal s'il y avait solidedge sur les PC. », « A propos des outils proposés par l'ordinateur, c'est qu'en tant qu'élève au premier cycle à l'INSA, il me serait utile d'avoir des outils comme SolidEdge ou java pour travailler l'informatique et la conception. Mais il est compréhensible que tous les logiciels existant ne peuvent pas être sur tous les ordinateurs », « Je voudrais avoir accès à des logiciels comme Eclipse, Maple et Android Studio pour pouvoir programmer à la bibliothèque, près des livres d'informatique. », « Si j'ai besoin d'un logiciel un peu spécifique je vais en département mais peut-être que des logiciels de traitements images / vidéos pourraient être un plus. », « Au Premier Cycle nous travaillons quotidiennement des maths avec Maple, de la conception industrielle avec SolidEdge et de la programmation avec Java et un logiciel pour écrire du code comme Notepad++. Ces logiciels sont installés sur tous les ordinateurs du Premier Cycle, et aucun ne l'est à la BMC, donc on est parfois limités. », « il manque des logiciels que l'on utilise beaucoup : Geany solidedge maple matlab qui sont disponibles dans les salles informatiques de l'insa (mais pas toujours d'accès). »

Des remarques sur l'accès aux ressources numériques : « La nécessité de passer par le serveur docinsa pour l'accès aux ressources par abonnement (articles de recherche) relègue la technique des accès par simple click sur un doi dans les références bibliographiques inefficace... dommage. L'accès par nom de domaine INSA était beaucoup plus facile d'usage. », « L'accès via login aux catalogues scientifiques (science direct en particulier) est bien moins pratique que l'identification par IP qu'on avait auparavant: une fois un article trouvé sur un moteur de recherche type google scholar, il n'est pas possible de le télécharger, même si on est loggué sur son compte INSA. Il faut refaire une recherche du même article à partir de science direct (pas sur que mes explications soient claires, désolé). », Des considérations sur les services proposés : « Il faudrait que le moteur de recherche par défaut soit Lilo ou Ecosia. », « Les services proposés en ligne pas très pratiques. »

ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES NUMÉRIQUES COMMENTAIRES

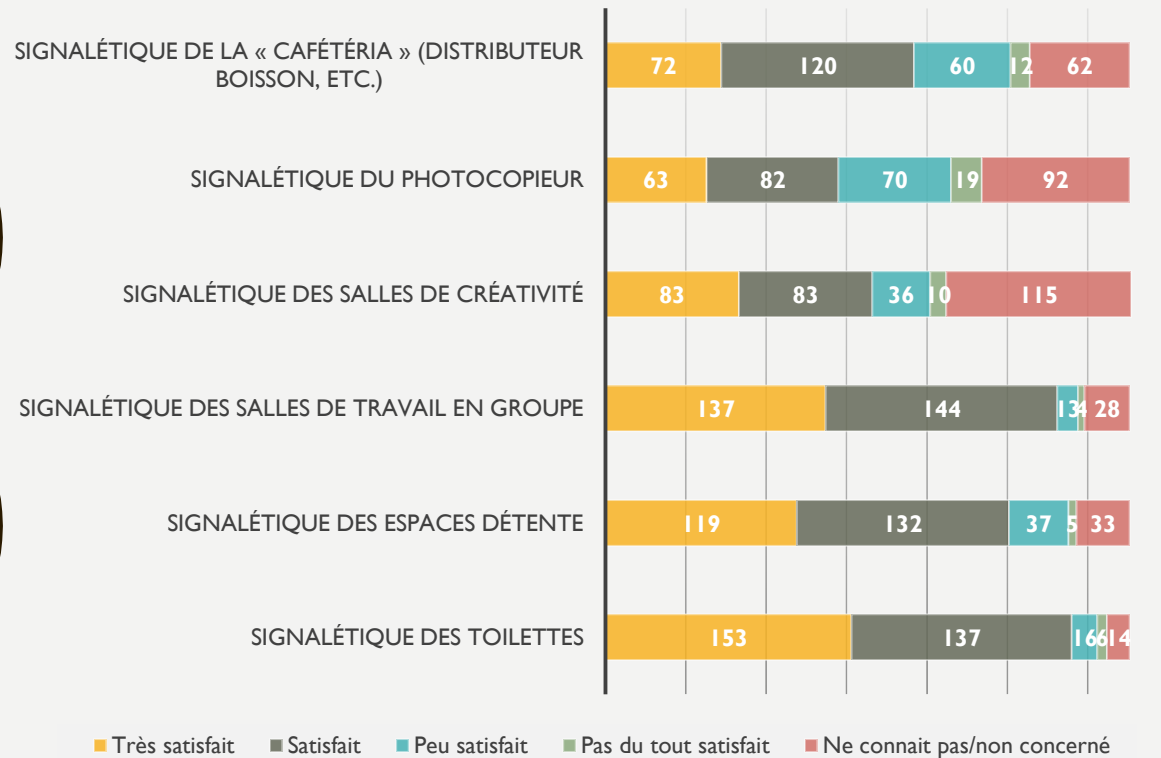
Commentaires sur :

- Pack office non récent
- Installation de Java, de Solidedge
- Accès aux ressources numériques



SIGNALÉTIQUE AUX ESPACES

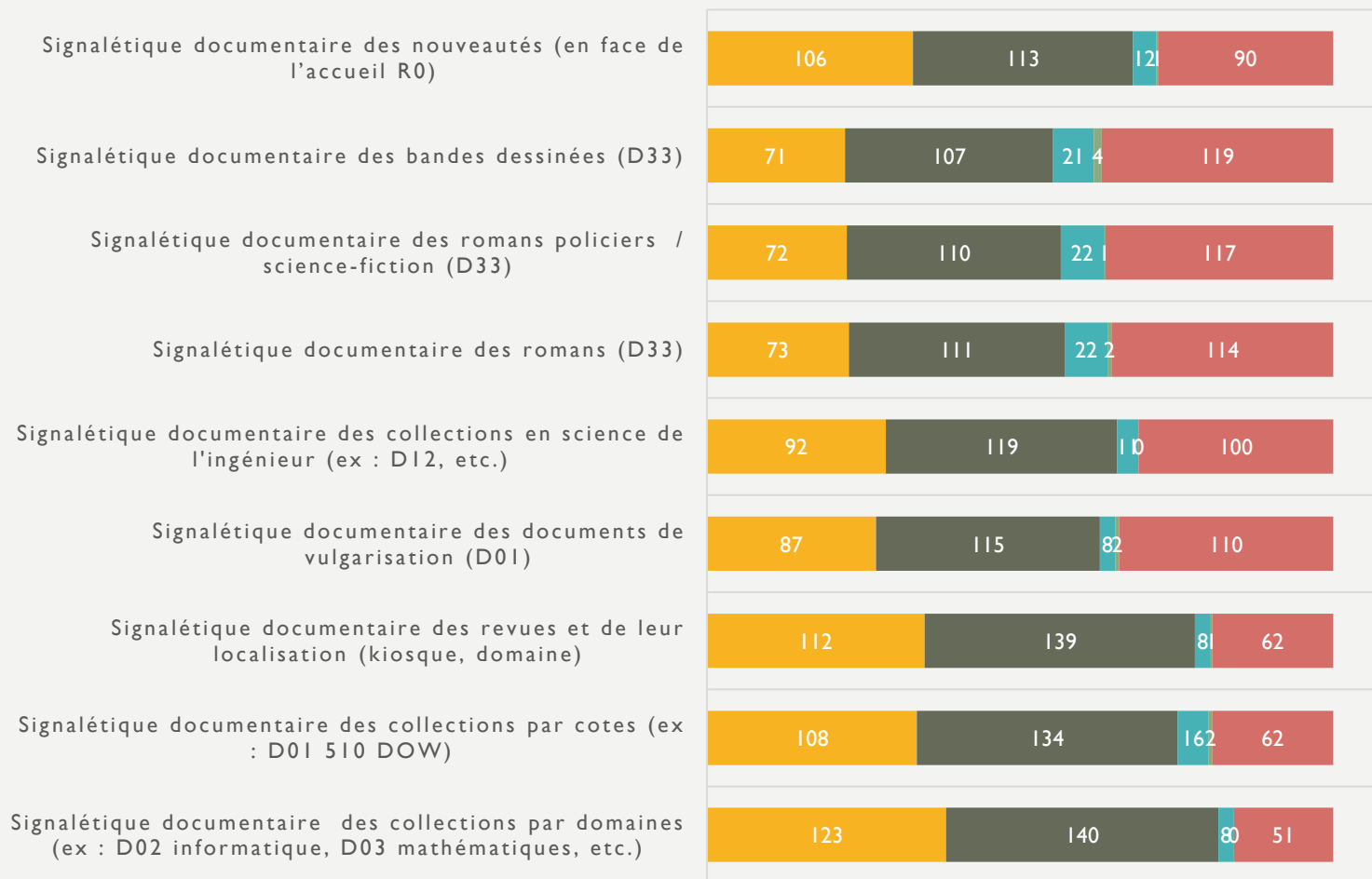
Satisfaction de la signalétique



- les répondants sont très satisfaits à satisfaits de la signalétique :
 - des toilettes 290
 - des salles de travail en groupe 281
 - et des espaces de détente 251.
- 166 répondants sont très satisfaits à satisfaits de la signalétique des salles de créativité et 115 ne connaissent pas ces salles ou se déclarent non concernés. Ils sont 46 à être peu satisfaits à pas du tout satisfaits.
- 192 (2/3) répondants sont satisfaits à très satisfaits de la signalétique de la « cafétéria » et 122 (1/3) ne connaissent pas ou ne sont pas satisfaits de la signalétique.

SATISFACTION DE LA SIGNALÉTIQUE DOCUMENTAIRE

■ Très satisfait
 ■ Satisfait
 ■ Peu satisfait
 ■ Pas du tout satisfait
 ■ Ne connaît pas/non concerné

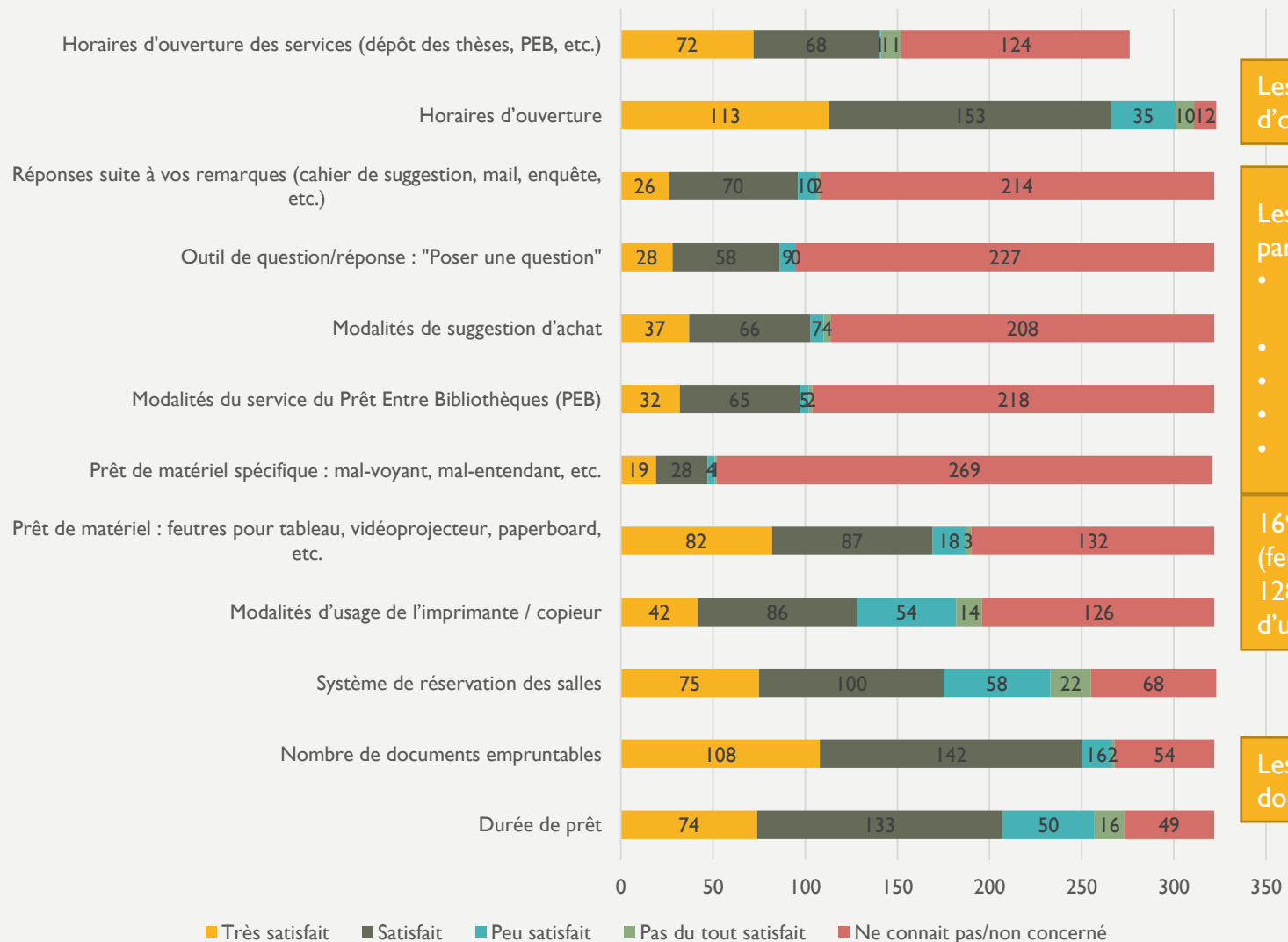


SIGNALÉTIQUE DOCUMENTAIRE

Répondants ne connaissant pas ou non concernés par la signalétique :

- ✓ 90 pour les nouveautés
- ✓ 119 pour les BD du D33
- ✓ 117 pour les RP et SF du D33
- ✓ 114 pour les Romans du D33
- ✓ 100 pour les sciences de l'ingénieurs
- ✓ 110 pour les D01

SATISFACTION DES SERVICES



LES SERVICES

Les répondants sont satisfaits à très satisfaits des horaires d'ouvertures.

Les répondants ne connaissent pas ou ne sont pas concernés par :

- Le prêt de matériel spécifique (malvoyant, malentendant, ...),
- L'outil de question/réponse
- Les modalités du service PEB,
- Les réponses suite aux remarques,
- Les modalités de suggestion d'achat.

169 répondants sont satisfaits à très satisfaits du prêt de matériel (feutres, vidéoprojecteurs, ...) et 132 ne connaissent pas
128 répondants sont satisfaits à très satisfaits des modalités d'usage de l'imprimante et 68 peu satisfaits ou pas du tout

Les répondants sont satisfaits à très satisfaits du nombre de documents empruntables et de la durée de prêt.



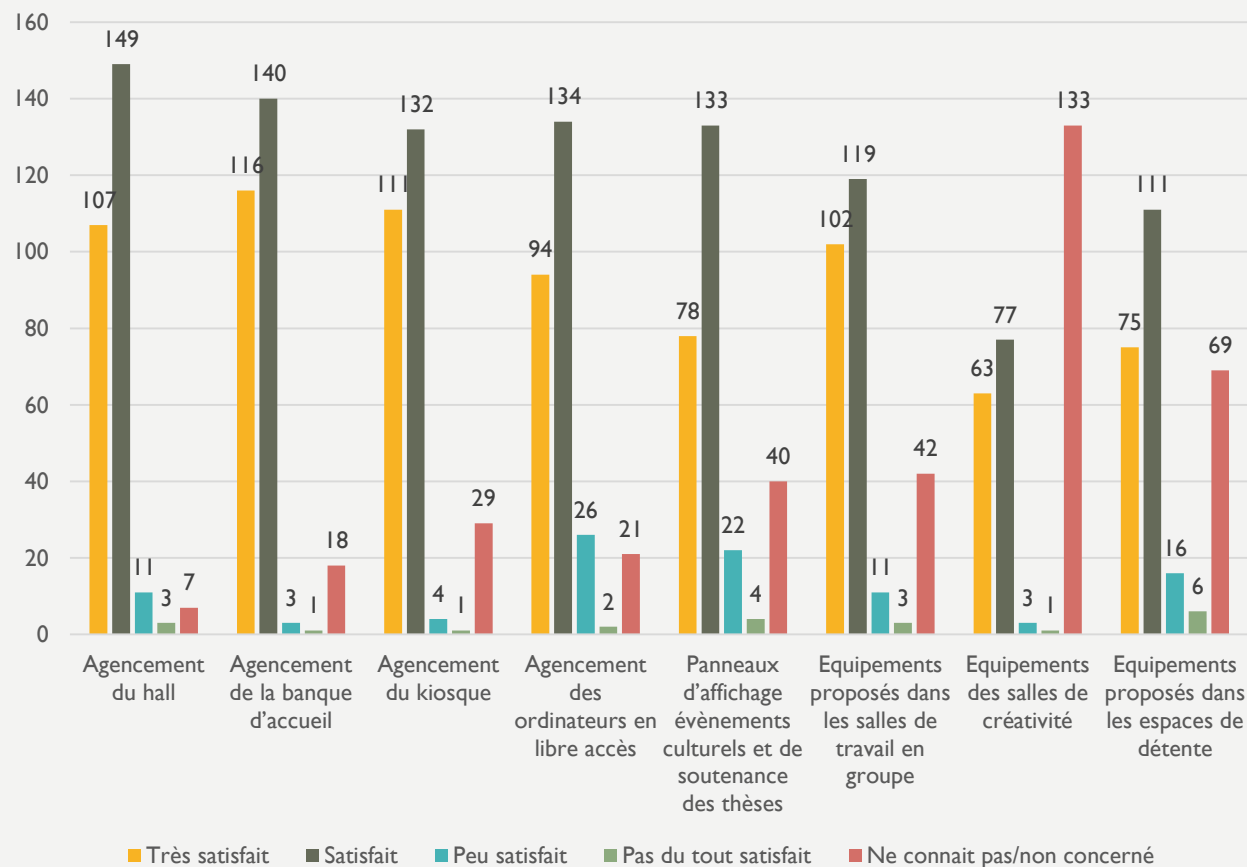
• E n R é s u m é :

- * demande d'information sur les services et plus particulièrement le service de suggestion d'achat en ligne,
- * satisfaction de l'ouverture jusqu'à 22h00 en semaine et l'ouverture le samedi,
- * demande d'ouvrir plus tard le samedi et éventuellement le dimanche,
- * demande d'ouverture à 8h00 le matin,
- * insatisfaction du système de réservation des salles : 48 heures en avance,
- * demande d'information sur les salles réservées (information sur les portes ou via un tableau d'affichage »),
- * regrette que les salles puissent être occupées par une ou deux personnes,
- * regrette que les étudiants hors INSA ne puissent pas avoir de compte lecteur,
- * demande une durée de prêt plus longue,
- * demande de pouvoir effectuer une prolongation en ligne,
- * demande de pouvoir faire plusieurs prolongations si les documents ne sont pas réservés,
- * demande d'avoir un autre photocopieur car le délai d'attente peut être long,
- * signale le manque d'aération dans le local « Copie »,
- * demande de la mise à disposition de papier pour recharger l'imprimante.

SATISFACTION DES SERVICES COMMENTAIRES

ENVIRONNEMENT DE LA BMC

Satisfaction de l'environnement de la BMC



- Les répondants sont satisfaits à très satisfaits par l'environnement de la BMC :
 - Les répondants sont satisfaits à très satisfaits de l'agencement du hall, de la banque d'accueil, du kiosque, des ordinateurs en libre accès, des panneaux d'affichage, des équipements proposés dans les salles de travail en groupe, de créativité et des espaces de détente de la BMC.
 - Les répondants sont soit satisfaits à très satisfaits des équipements des salles de créativité soit ils ne connaissent pas ou ne sont pas concernés



« Plus de tables de travail dans l'espace "libre accès »

« Il manque des panneaux d'affichage pour les soutenances de thèses et surtout les conférences qui se déroulent à l'INSA et aussi en dehors. Par exemple, la conférence sur le Boson de Higgs dans l'école CPE il y a quelques années »

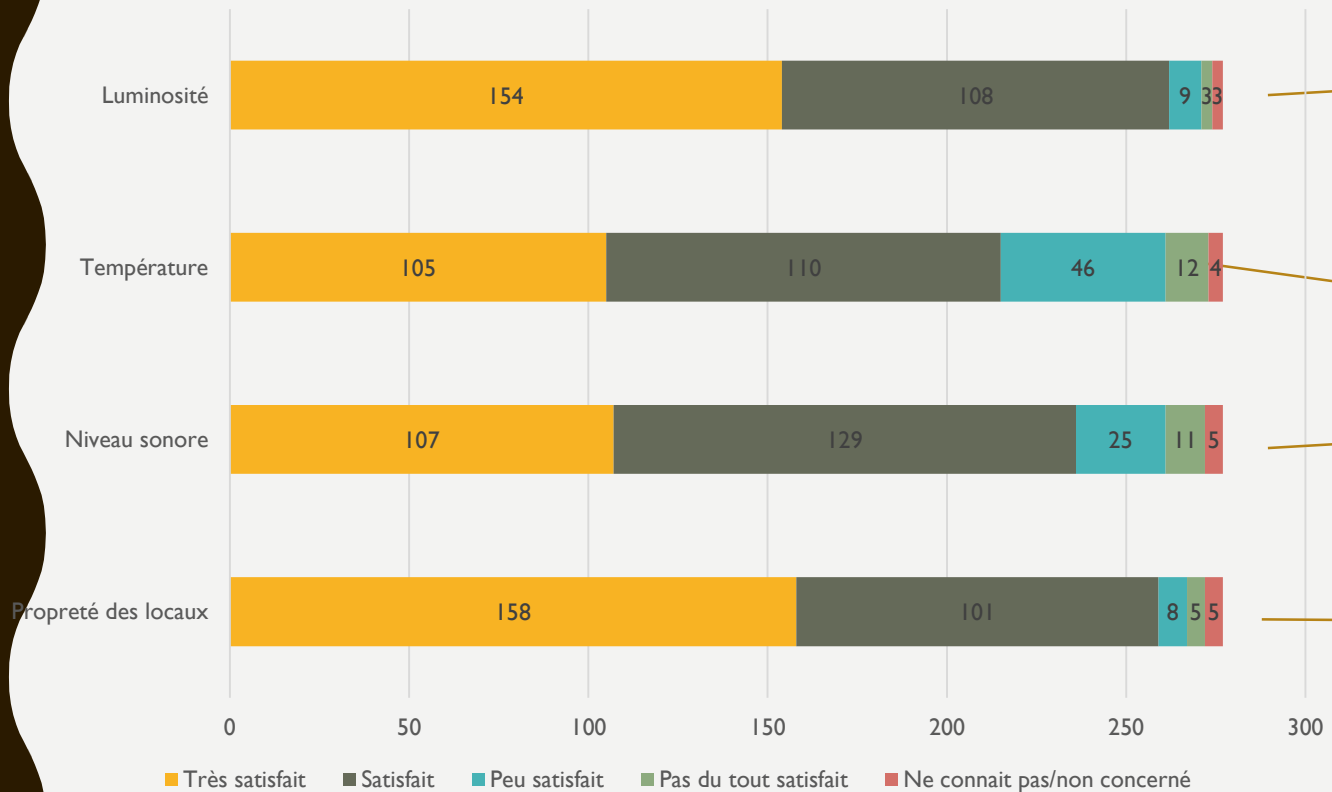
« Une collaboration entre les écoles sur les sites de la doua serait possible ? Cette conférence était extrêmement intéressante et aucun affichage n'avait été fait ... »

« C'est dommage que les murs 'effaçables' dans certaines salles de travail en groupe soient difficiles à rendre bien propre, même avec la trousse des équipements à nettoyer qu'on peut emprunter »

EQUIPEMENTS
COMMENTAIRES

CONDITIONS DE TRAVAIL

Satisfaction des conditions de travail



- Les répondants sont globalement très satisfaits à satisfaits des conditions de travail.

Satisfaction de la luminosité

58 Peu ou pas satisfait du niveau sonore.

Satisfaction du niveau sonore

Satisfaction de la propreté des locaux

Mako Taruishi

J'ai chaud...



« Beaucoup plus de lumière qu'à la BU !! », « **La luminosité est très bien étudiée**, très agréable de travailler à la BMC (par rapport à la BU). », « Une ambiance calme, lumineuse et agréable : parfait pour travailler! », « Les grandes ouvertures vitrées sont très bien ! C'est agréable de travailler à la lumière du jour. »
« Le chauffage est assez mal géré... », « J'ai toujours froid à la BMC !! », « Il fait souvent un peu froid l'hiver et trop chaud l'été. », « Il fait un peu froid quand on se trouve sur les tables près des fenêtres et de la ventilation. »
« En hiver, il peut faire vraiment trop chaud avec le chauffage... Et c'est dommage qu'on ne puisse pas ouvrir les fenêtres ! »
« Il fait très froid en hiver », « Parfois il fait un peu froid », « Parfois il y a trop de clim et il faut qu'on recouvre les bouches d'aération sinon on a trop froid... et en été on a souvent trop chaud. La qualité du chauffage n'est donc selon moi pas bonne. », « Pendant l'hiver la température est parfaite, mais pendant l'été la bibliothèque est insupportable, il fait trop chaud! On se sent à l'enfer! », « Il faut très froid en hiver et très chaud en été. », « Il fait toujours trop chaud été comme hiver !! 19°C c'est suffisant en hiver et en été un minimum de climatisation est nécessaire sinon c'est invivable pendant les grandes chaleurs. », « Il fait souvent trop chaud à la BMC, ce qui rend le travail difficile... », « Dommage qu'on ne puisse pas ouvrir les fenêtres en salle de groupe ... Mais j'imagine facilement les raisons à cela. Il fait trop chaud !!! », « Il fait parfois beaucoup trop chaud dans la bibliothèque ! », « il fait souvent trop chaud », « Il fait un peu chaud quand il y a du monde », « parfois il souffle fort à l'étage. », « Température : un peu surchauffé en hiver et trop chaud en été ? »
« Lorsque les ventilations sont bouchées par les étudiants au 1er étage, cela créé une gêne au niveau sonore et au niveau courant d'air », « Parfois lorsque que vous faites des "activités" les participants parlent souvent très fort ce qui est gênant, et personne ne leur dit de parler moins fort, notamment au rez de chaussée. », « Niveau sonore : un peu bruyant dans le hall à cause des étudiants qui arrivent ? Le niveau sonore est un VRAI problème : les étudiants parlent, s'interpellent et les personnels laissent faire ! », « Le niveau sonore est parfois un peu élevé du à la présence du hall qui peut s'avérer très bruyant. En même temps, s'il n'y a plus aucun bruit comme à la BU, c'est intimidant et moins convivial. », « le hall a été mal conçu par les architectes. Il donne directement sur l'ouverture de la bibliothèque et de ce fait des toute conversation ou manifestation (expos par ex) devient gênant », « de plus lorsque vous faites des activités ou des expositions, pourquoi les faire le plus souvent dans le hall au rez de chaussée à coté des ordinateurs ? Les personnes parlent comme si elles étaient à l'extérieur et c'est dérangeant, il en va de même quand il y a des ateliers, où autres. Tout le monde parle fort n'importe où et personne ne leur dit de se taire. », « la bibliothèque raisonne beaucoup. »
« Les poubelles restent quelquefois pleines longtemps », « Toilettes très très sales! Extrêmement sales! Inadmissible », « Les toilettes sont extrêmement sale, il faut installer absolument des urinoirs »
« Juste une note : les robinets dans les toilettes ont un débit trop fort, qui cause rapidement de l'eau par terre, et salit vite le sol si on ne fait pas attention. »
« La bibliothèque est tout le temps propre. »



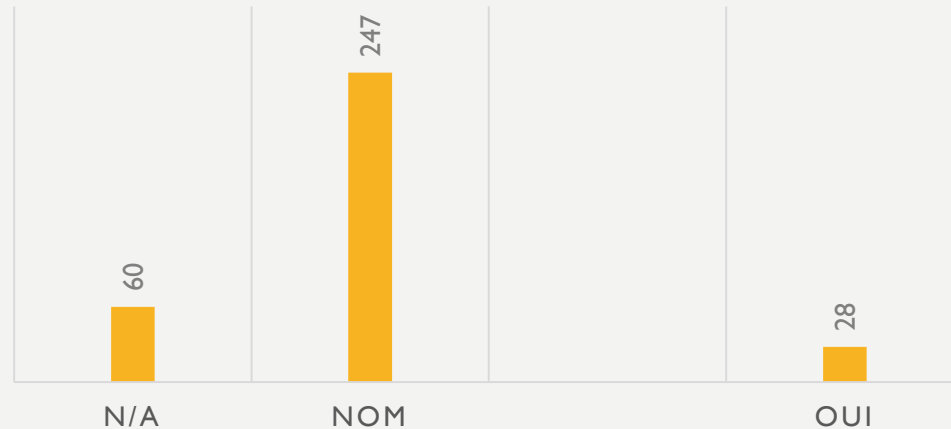
CONDITIONS DE TRAVAIL COMMENTAIRES

Commentaires sur :

- la bonne luminosité
- la température (froid en hiver et très chaud en été)
- le bruit important et dérangeant


IDENTIFICATION DU PERSONNEL

DIFFICULTÉS POUR IDENTIFIER LE PERSONNEL DE LA BIBLIOTHÈQUE ?



Les répondants n'ont pas de difficultés à identifier le personnel de la BMC.





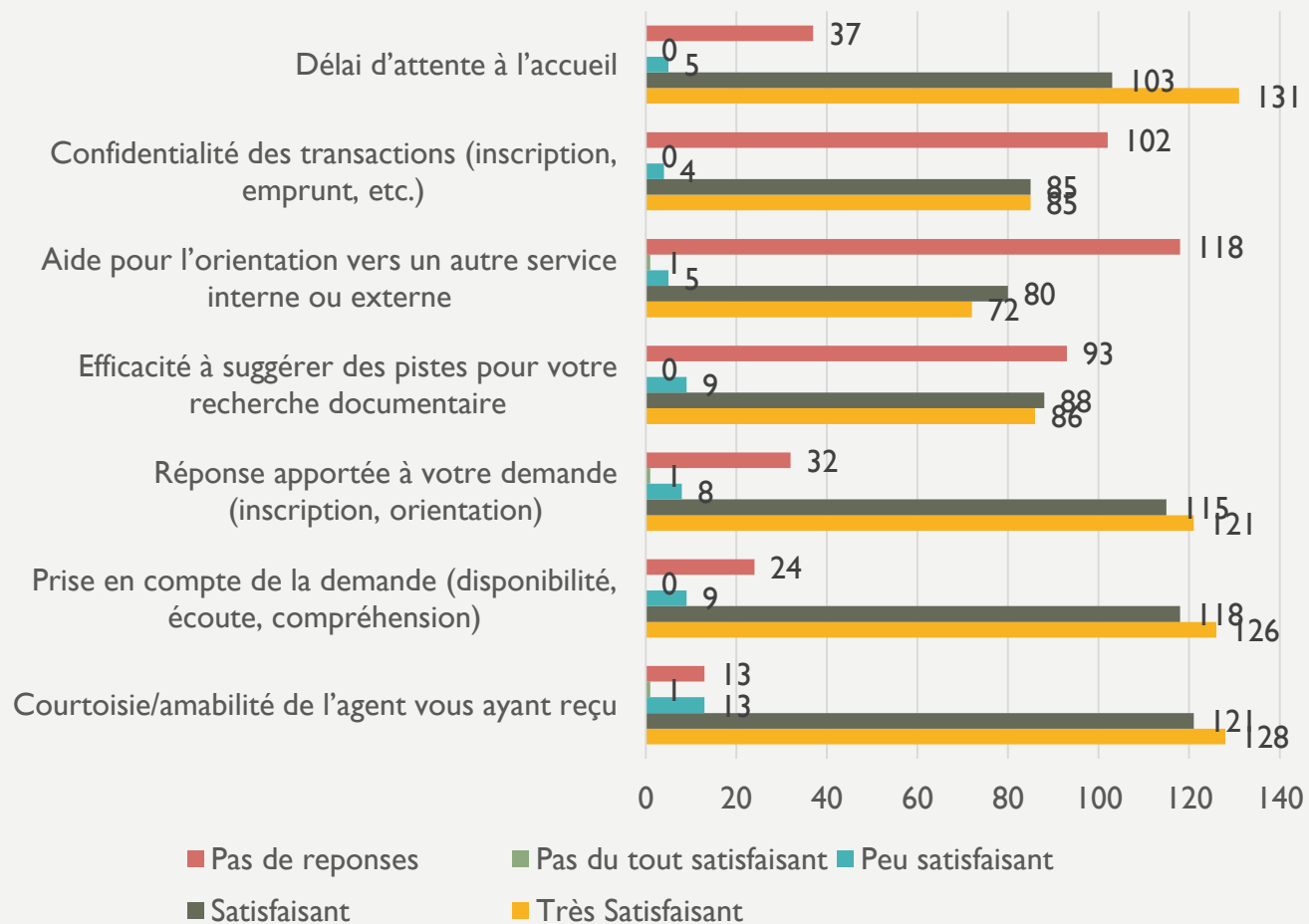
« Chaleureux et bienveillants, on les repère aisément. »,
« Ils sont assis »,
« Un badge serait le bienvenu tout de même »,


« c'est encore une fois pas destiné au personnel ce questionnaire - je me répète
- mais désolée ! Un moment donné on les connaît tous... »

IDENTIFICATION DU PERSONNEL
COMMENTAIRES

QUALITÉ DE L'ACCUEIL

Qualité de l'accueil





« J'ai mis "peu satisfaisant" car j'ai demandé qu'une seule fois, et cette fois-ci on m'a mal orienté. Pas de bol! », « J'ai vécu 2-3 interactions avec des membres de l'équipe qui n'étaient pas trop accueillants (l'un par mail, l'autre en personne)

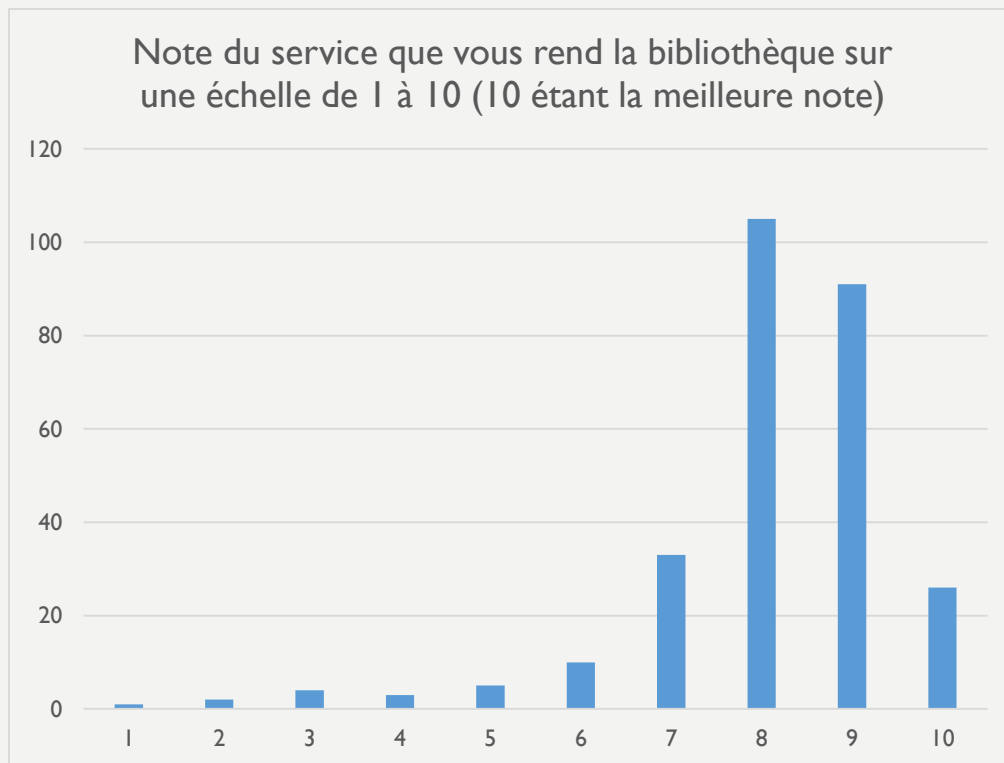
Par contre, en général je trouve l'accueil bien chaleureux » « Bonne réactivité du personnel de l'accueil. », « Accueil au top ! », « Très bon accueil et réponses adéquates aux questions. », « Toujours à l'écoute, merci. »

« La courtoisie dépend de la personne qui nous reçoit: il m'est déjà arrivé d'avoir la sensation de déranger la personne que j'interrogeais, même de passer pour une idiote, ce qui est fort déplaisant. Mais en règle générale, il fait bon vivre à la BMC ! »,

« Une super équipe à la BMC ça fait plaisir ! », « Le personnel est très aimable »

QUALITÉ DE L'ACCUEIL COMMENTAIRES


SERVICE RENDU PAR LA BMC



- Les répondants apprécient le service rendu par le BMC.

Le seul commentaire :

Je mettrais une note supérieure si le bruit était moins élevé. Il m'arrive d'aller à la BU de Lyon I (certains ouvrages ou revues sont dispo dans les deux) en raison du niveau sonore à la BMC



« J'ai toujours bien aimé les bibliothèques, et la BMC est le grand luxe. »
« AU top la BMC »
« très satisfait dans l'ensemble, j'y travaille tous les jours(sauf le dimanche du coup) et c'est très agréable. »
« Les salles de travail en groupe sont vraiment pratique »
« AU top les services numériques »
« Et l'abandon de l'abonnement IEEE est un très gros problème au laboratoire Ampère, qui n'est absolument pas couvert par l'abonnement papier à quelques revues IEEE (manquent toutes les archives et toutes les conférences) »
« Plus des espaces de détente et de créativité, innovation needed. », « Espace "détente" pas très développé »
« Les salles de détente ne devraient pas être au même niveau que les tables de travail car cela dérange les personnes en train de travailler »

« Il n'y a que des toilettes en bas ce qui n'est pas agréable lorsqu'on travaille au dernier étage ... »

« Plus de romans en autres langues, littérature étrangère. », « Je trouve qu'il manque de romans jeunesse récents. », « C'est plutôt le nombre de documents à disposition qui est parfois un peu limité pour les catégories loisirs (BDs, romans, langue étrangères ...) Mais il y a des titres originaux ! », « Peu de choix pour les bandes dessinées J'ai voulu me documenter sur les biocarburants mais aucun livre très récent sur le sujet », « Rajouter des romans et des livres "détente" », « J'insiste encore sur le côté loisir car il n'y a pas de grosse bibliothèque loisirs à proximité du campus. », « Mettre plus en avant les ouvrages autres que scientifiques (j'ignorais, par exemple, qu'il y avait des romans de science-fiction). », « encore plus de livres "détente" : beaux-livres, romans, bd, mangas et pourquoi pas des DVD-BlueRay ? »

« En ce qui concerne l'offre loisirs, je vais plutôt à la BU et je trouve dommage qu'on ne puisse pas mutualiser le club BDs et les espaces loisirs BU et BMC pour avoir une véritable bibliothèque loisirs. Bon c'est vrai qu'on est dans une école d'ingénieur mais on a du temps pour se divertir et pas beaucoup de BDs, Mangas à disposition ... »

« La mise en vitrine d'ouvrages, qu'ils soient nouveaux ou non, permet de faire des découvertes intéressantes. Elle contribue à renforcer la bibliothèque dans son rôle de stimulateur de sérendipité. »

« Le catalogue en ligne n'est pas accessible à partir de 22h. C'est très gênant. »

« Peut-être qu'il serait intéressant de proposer une salle ayant des revues et autres ouvrages uniquement en anglais. En effet, le niveau d'anglais que doivent atteindre les étudiants ne cesse d'augmenter et l'espace aux humanités est trop restreint (bien qu'étant extrêmement accastillant). Souvent le jeudi après-midi, cet endroit est plein ou des cours s'y déroulent. Il serait donc intéressant d'avoir un espace supplémentaire pour travailler le TOEIC ou d'autres examens d'anglais. »

« Le design du site web pourrait être amélioré (la version ordinateur, pas la version mobile) »

« Très bien globalement. Merci de la prise en compte de mon commentaire l'année dernière sur les horaires d'ouverture (qui ont été élargies). »

« Au top, parfait pour les semaines de révisions lorsqu'on trouve une place »

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

EN 2017 :

UTILISATION DU 3^{ÈME} POSTE DE L'ACCUEIL POUR MIEUX ACCUEILLIR NOS LECTEURS

BADGE POUR IDENTIFIER LE PERSONNEL

CHANGEMENT DES ORDINATEURS EN LIBRE SERVICE

AMÉNAGEMENT DES ESPACES DE DÉTENTE (PANNEAU ANTI-BRUIT, FATBOY, POUFS-POIRES...)

PRÊT DE VIDÉOPROJECTEURS

PRÊT DE CONNECTIQUES (CABLES CHARGEMENT PORTABLES,...)

PRÊT DE CASQUES AUDIO

MISE EN PLACE DU TROC LIVRES

ÇA AVANCE...

ÇA AVANCE...ET CE N'EST PAS FINI

Dalila BOUDIA
Groupe Qualité Accueil – Bibliothèque Marie Curie