



BMC : enquête de satisfaction accueil - 2017

Bonjour,

dans le cadre de la démarche [Qualité Marianne](#), la bibliothèque Marie Curie organise du 03 au 22/04, une enquête de satisfaction portant sur la qualité :

- de l'accueil en bibliothèque,
- de l'accessibilité des services et ressources.

Cette enquête nous permettra de mesurer votre taux de satisfaction, de recueillir vos suggestions et d'améliorer la qualité de nos services.

Le questionnaire comporte 9 blocs de questions, vous prendra environ 5 minutes. Les réponses sont anonymes.

Une synthèse des réponses sera disponible sur les [actualités du portail documentaire](#).

Retrouvez les synthèses de nos précédentes enquêtes dans le menu [Politique documentaire>enquêtes](#).

Merci d'avance de votre participation.

Suivant >>

Sortir et effacer le questionnaire

Charger un questionnaire non terminé

Des informations qui répondent à vos attentes, une orientation efficace

* Etes-vous satisfait de l'accessibilité aux espaces ?

	Très Satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne connaît pas/non concerné
Accessibilité au bâtiment (localisation, transports en commun, parking, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stationnement pour vélos (nombre de places, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessibilité aux étages (escalier, ascenseurs)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessibilité aux services (banque d'accueil, affichage, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessibilité aux salles de travail en groupe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accès : salles de créativité, TD et amphi EN DEHORS de l'ouverture de la BMC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accès : salles de créativité, TD et amphi PENDANT l'ouverture de la BMC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentaires

* Etes-vous satisfait de l'accessibilité aux services numériques ?

	Très Satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne connaît pas
Modalités d'accès à Internet via le réseau filaire (création de compte, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilité d'accès à Internet via le réseau filaire (qualité du réseau, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Modalités d'accès au WIFI (création de compte, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilité d'accès au WIFI (connexion, qualité du réseau, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aide apportée par les <u>tutoriels en ligne</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessibilité à la documentation numérique (<u>portail BMC</u> , login via INSA, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessibilité aux services numériques (<u>Reservation des salles</u> , <u>PEB</u> , <u>Achat</u> , <u>Poser une question</u> , etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accès aux ordinateurs (place, nombre, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outils proposés sur les ordinateurs (traitement de texte, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Etes-vous satisfait de la **signalétique générale** ?

	Très Satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne connaît pas
Des toilettes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Des espaces détente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Des salles de travail en groupe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Des salles de créativité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Du photocopieur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De la « cafétéria » (distributeur boisson, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentaires

* Etes-vous satisfait de la **signalétique documentaire** :

	Très Satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne connaît pas
des collections par domaines (ex : D02 informatique, D03 mathématiques, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des collections par cotes (ex : D01 510 DOW)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des revues et de leur localisation (kiosque, domaine)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des documents de vulgarisation (D01)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des collections en science de l'ingénieur (ex : D12, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des romans (D33)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des romans policiers / science-fiction (D33)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des bandes dessinées (D33)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des nouveautés (en face de l'accueil R0)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Etes-vous satisfait des services ?

	Très Satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne connaît pas
Durée de prêt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nombre de documents empruntables	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Système de <u>réservation des salles</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Modalités d'usage de l'imprimante / copieur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prêt de matériel : feutres pour tableau, vidéoprojecteur, paperboard, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prêt de matériel spécifique : mal-voyant, mal-entendant, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Modalités du service du <u>Prêt Entre Bibliothèques (PEB)</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Modalités de <u>suggestion d'achat</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outil de question/réponse : " <u>Poser une question</u> "	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réponses suite à vos remarques (cahier de suggestion, mail, enquête, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horaires d'ouverture	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentaires

Un accueil aimable et attentionné

* Etes-vous satisfait de l'environnement de la bibliothèque ?

	Très Satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne connaît pas
Agencement de la banque d'accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agencement du kiosque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agencement des ordinateurs en libre accès	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agencement du hall	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Panneaux d'affichage événements culturels et de soutenance des thèses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Equipements proposés dans les salles de travail en groupe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Equipements des salles de créativité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Equipements proposés dans les espaces de détente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Propreté des locaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Niveau sonore	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Température	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luminosité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentaires

* Avez-vous des difficultés pour identifier le personnel de la bibliothèque ?

Oui Non

Commentaires

* Comment percevez-vous la qualité de l'accueil ?

	Très Satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Pas de reponses
Courtoisie/amabilité de l'agent vous ayant reçu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prise en compte de la demande (disponibilité, écoute, compréhension)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réponse apportée à votre demande (inscription, orientation)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Efficacité à suggérer des pistes pour votre recherche documentaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aide pour l'orientation vers un autre service interne ou externe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confidentialité des transactions (inscription, emprunt, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horaires d'ouverture des services (dépôt des thèses, PEB, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Délai d'attente à l'accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentaires

*

Globalement, comment noteriez-vous le service que vous rend la bibliothèque ?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
sur une échelle de 1 à 10 (10 étant la meilleure note)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Auriez-vous des suggestions à formuler afin que nous puissions améliorer la qualité de nos services ?