

Contacts presse

UNIVERSITE DE STRASBOURG
Service Commun de la Documentation

Emmanuelle Kremer
Tél. : +33 (0)3 68 85 67 65
kremer@unistra.fr
www.unistra.fr

UNIVERSITE DE HAUTE-ALSACE
Service Commun de la Documentation

Anne-Marie Schaller
Tél. : +33 (0)3 89 33 63 60
anne-marie.schaller@uha.fr
www.uha.fr

BIBLIOTHEQUE NATIONALE ET
UNIVERSITAIRE DE STRASBOURG

Catherine Donnadiou
Tél. : +33 (0)3 88 25 28 40
catherine.donnadiou@bnu.fr
www.bnu.fr

18 février 2010

Bibliothèques universitaires : vers des services plus adaptés

Les bibliothèques universitaires d'Alsace lancent une vaste enquête de satisfaction en ligne auprès de leurs usagers à partir du 22 février 2010. Une opération qui doit permettre de mieux cerner les attentes des utilisateurs, d'améliorer les services proposés et de définir les grands enjeux documentaires des prochaines années.

La Bibliothèque nationale et universitaire (BNU) de Strasbourg, les bibliothèques de l'Université de Strasbourg (UdS) et de l'Université de Haute-Alsace (UHA) sont utilisées par près de 62 000 lecteurs, dont 50 000 étudiants et 4500 enseignants chercheurs. A partir du 22 février et jusqu'au 14 mars 2010, la BNU, le Service commun de la documentation (SCD) de l'UHA et 20 des bibliothèques* du SCD de l'UdS proposent à leurs utilisateurs d'évaluer les services actuellement proposés pour en améliorer l'efficacité.

Cette enquête permettra de recenser les écarts entre la qualité minimale de service acceptée par l'utilisateur, la qualité souhaitée et la qualité perçue dans la bibliothèque la plus souvent fréquentée. Elle propose aux usagers de donner leur avis sur trois aspects principaux : les conditions de travail dans les salles de lecture, la qualité de l'accueil et l'intérêt des services proposés, la pertinence et la disponibilité des collections.

L'opération baptisée « j'aime ma bibliothèque » sera en ligne sur le site : www.jaimemabibliotheque.fr dès le 22 février.

Ce sondage doit permettre aux établissements documentaires d'appréhender le plus justement possible les évolutions nécessaires à leur développement et de définir les grands enjeux documentaires à mettre en œuvre dans les prochaines années au regard des attentes et des besoins exprimés. Les



18 février 2010

bibliothèques participent ainsi à l'amélioration de l'attractivité du site universitaire alsacien et de la vie étudiante.

Cette première évaluation en Alsace s'appuie sur un protocole américain « Libqual+ » défini par l'Association of Research Libraries (ARL) qui consiste en un sondage sur internet d'une vingtaine de questions. Chaque année plus de 700 établissements d'enseignement et de recherche à travers le monde y participent.

* Bibliothèques participantes de l'UdS : Arts, BCR, ENSPS-ESBS, Faculté de Droit, Géographie, Histoire 1er cycle, IEP-IPAG, IHEE, IUT Robert Schuman, Langues, Médecine, MISHA, PEGE, Pharmacie, Portique, Psychologie - Sciences de l'éducation, Recherche juridique, Sciences sociales, Sciences et techniques, U2-U3

