



# Les bibliothécaires À votre écoute !

Enquête de satisfaction



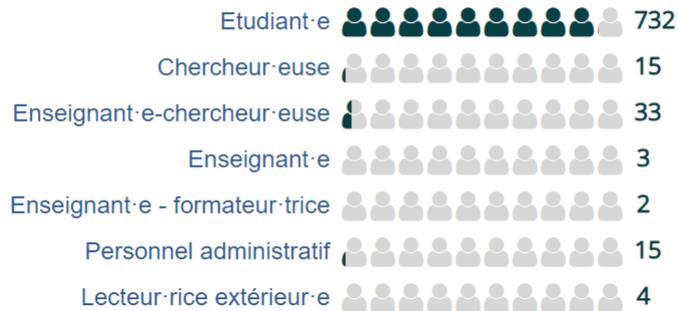
## Bibliothèque universitaire centrale

Résultats de l'enquête aux publics 2024

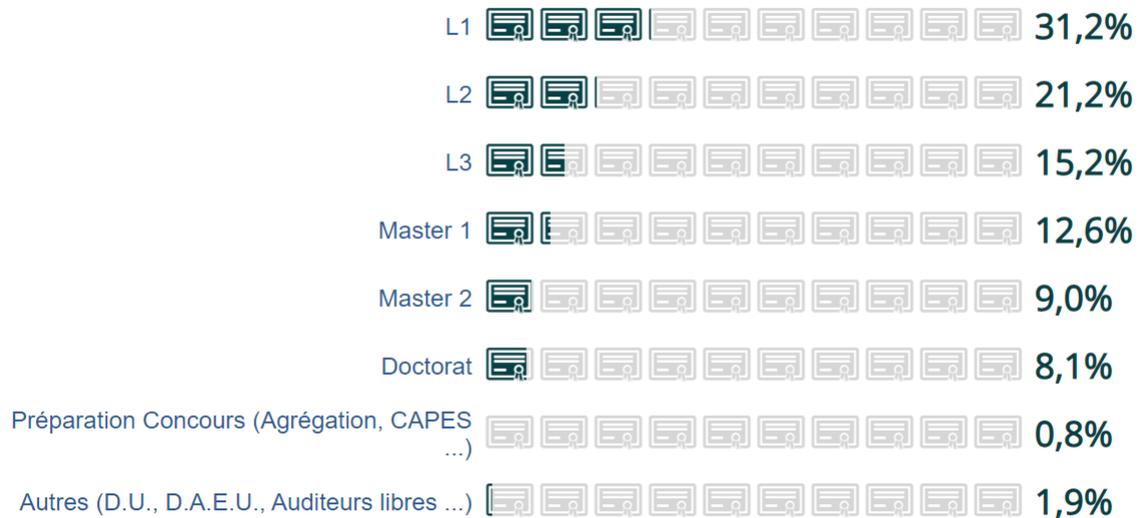


Réponses effectives : 804

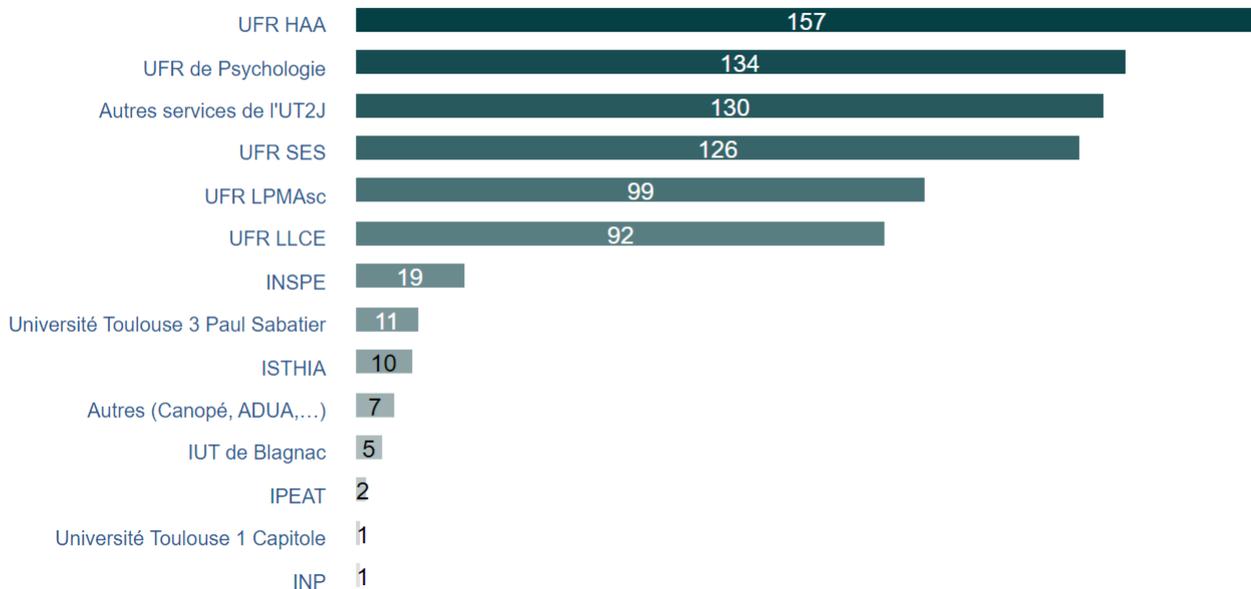
## Statut des usager·ère·s



## Niveau d'études pour les étudiant·e·s



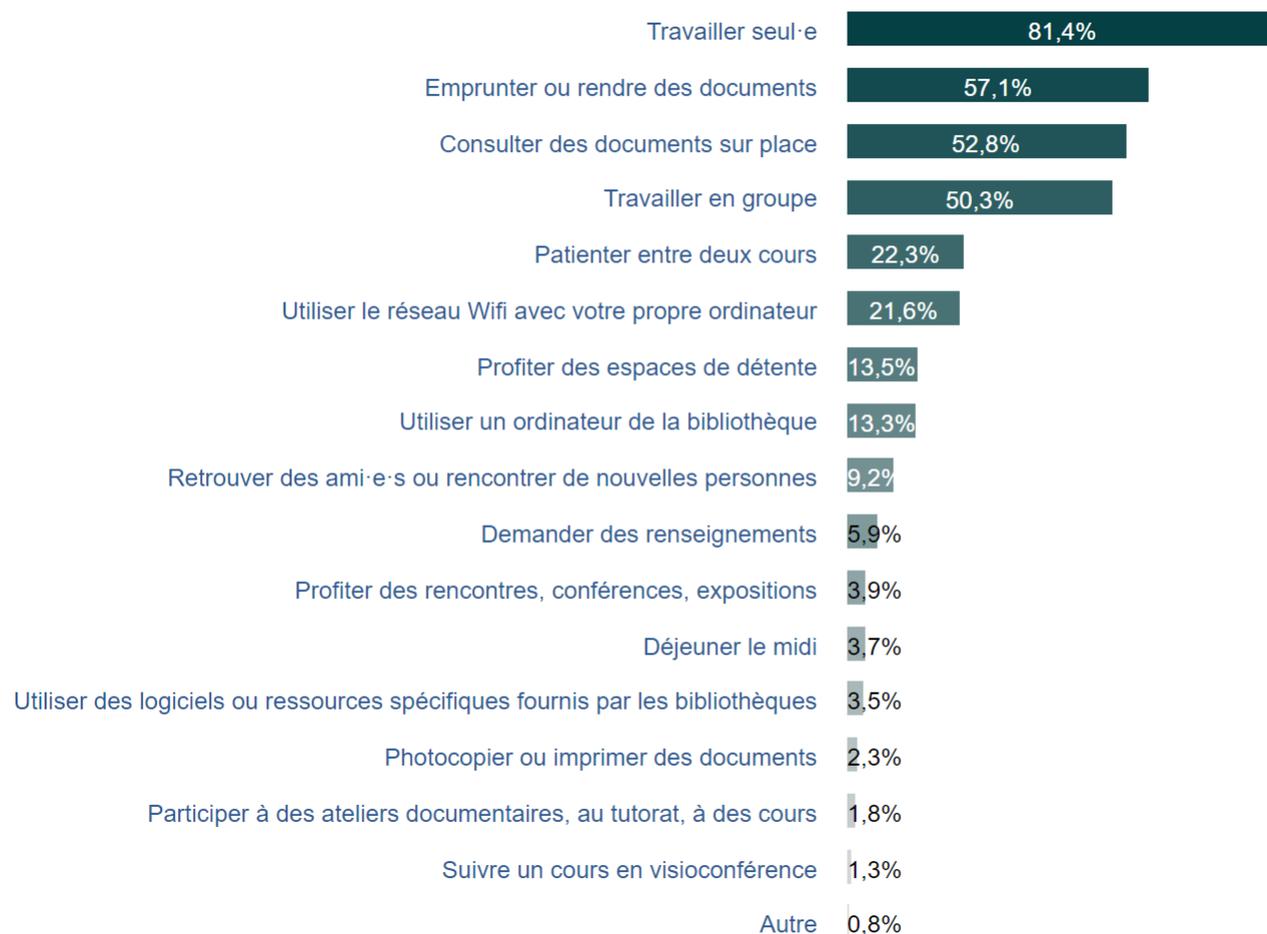
## UFR / Ecole / Université de rattachement





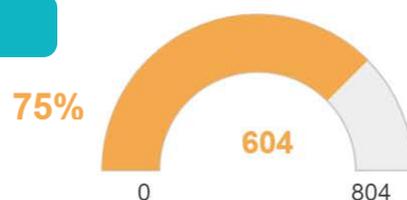
## Raison(s) de leur venue à la bibliothèque

(plusieurs choix possibles)



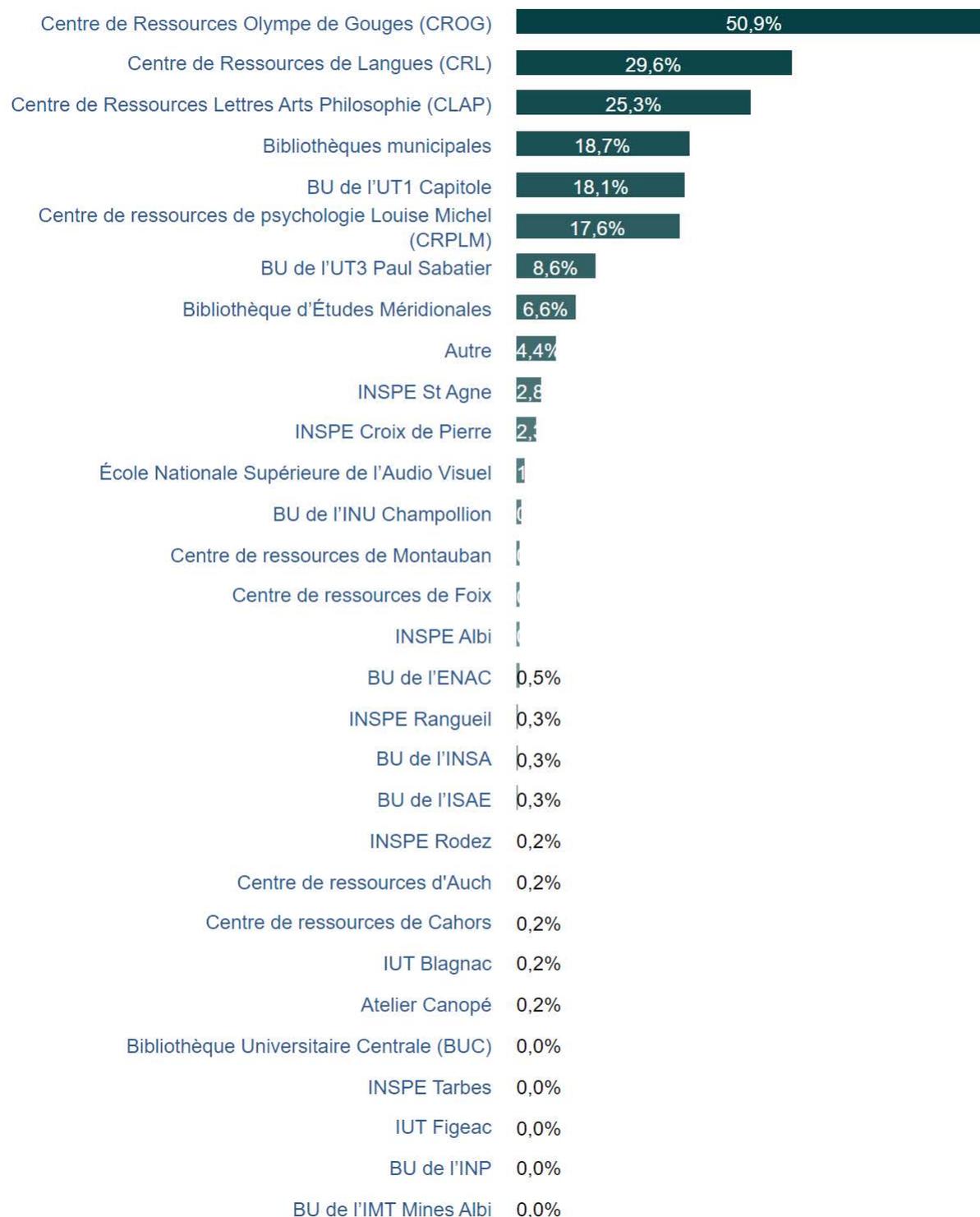


## Fréquentation d'une autre bibliothèque



## Quelles autres bibliothèques fréquentées ?

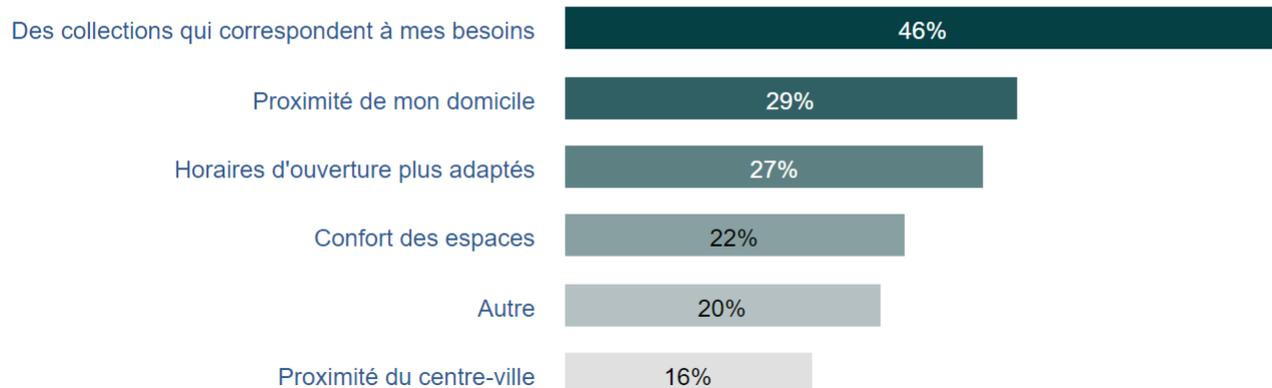
(plusieurs choix possibles)



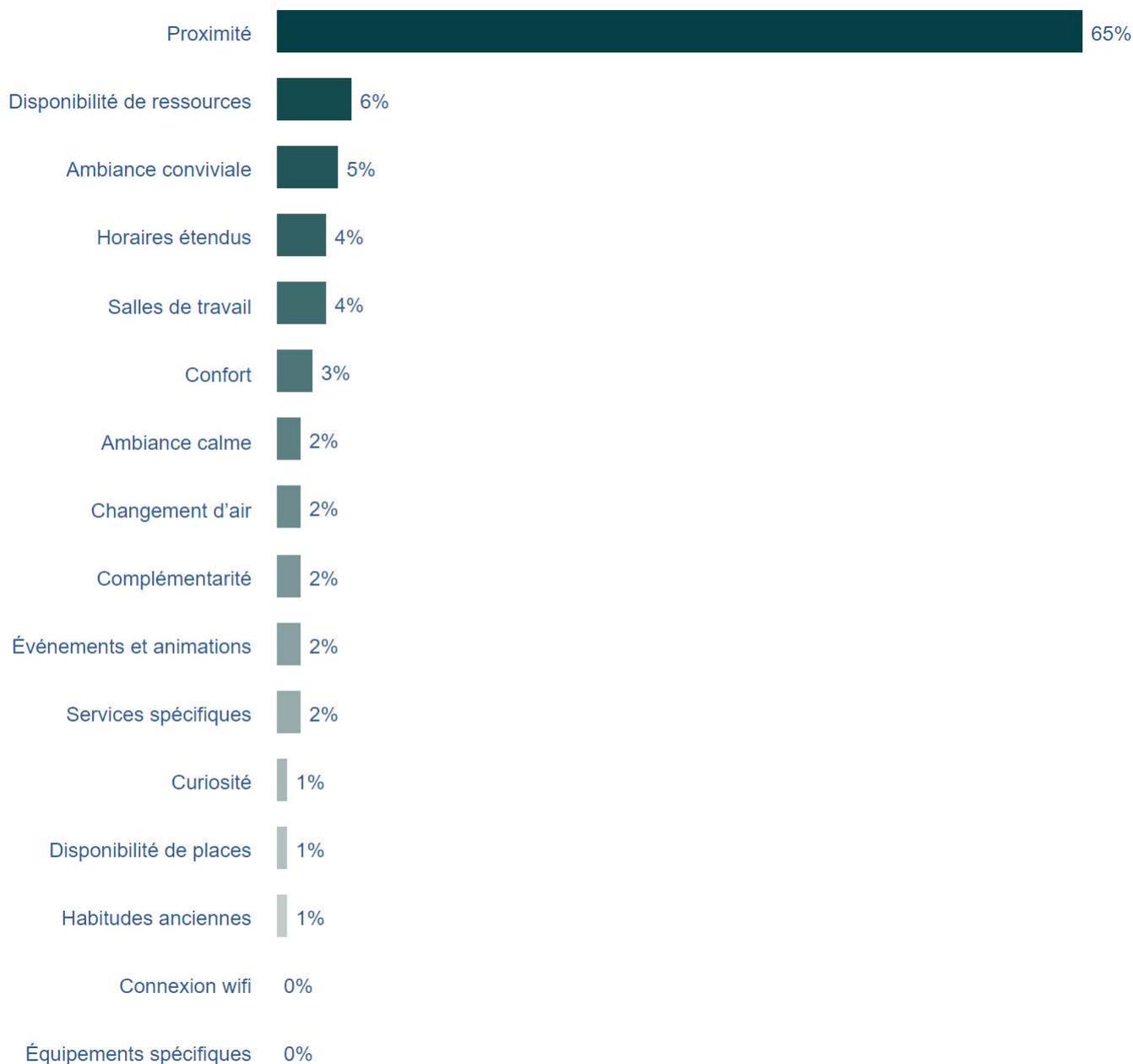


## Raison(s) de la fréquentation d'une autre bibliothèque

(Plusieurs choix possibles)



## Autres raison(s) de la fréquentation d'une autre bibliothèque





Réponses effectives : 804

## Les collections



Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

La documentation  
papier

85%

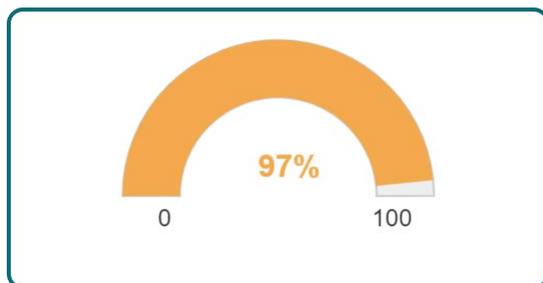
La documentation  
électronique

69%

Signalétique dans les  
espaces et sur les étagères

90%

Ils-elles trouvent la documentation papier qui les intéresse à la bibliothèque

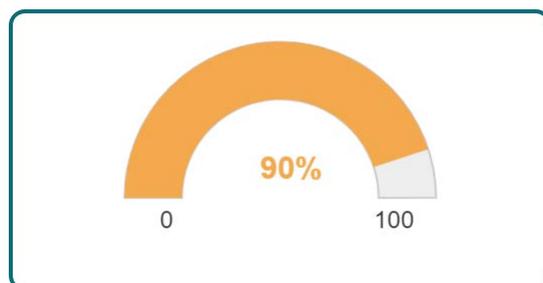


Note



16,5 / 20

Ils-elles trouvent la documentation électronique qui les intéresse à la bibliothèque

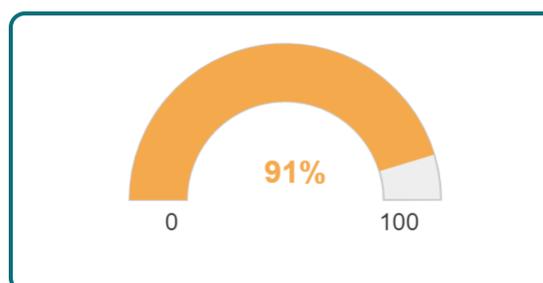


Note



15,3 / 20

La signalétique dans les espaces et sur les étagères les aide à trouver les documents dont ils-elles ont besoin



Note



15,7 / 20



Réponses effectives : 804

## Les collections



### Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Le catalogue Archipel

84%

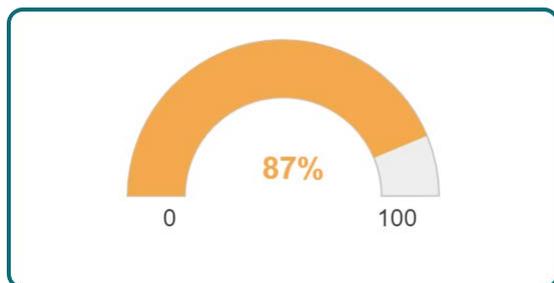
Le PEB (Prêt entre bibliothèques)

47%

Pouvoir commander des livres d'autres bibliothèques de Toulouse sur Archipel pour les récupérer où ça les arrange

75%

### Ils-elles font facilement des recherches pertinentes sur le catalogue Archipel



Archipel  
Le catalogue

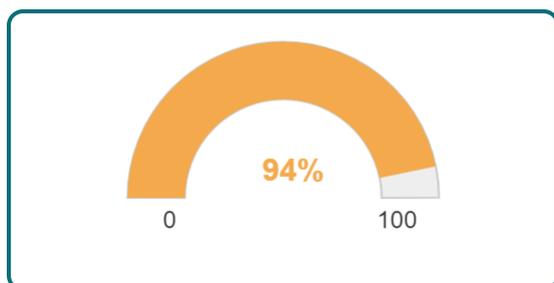
Note



15,5 / 20

Moyenne

### Ils-elles obtiennent les documents dont ils-elles ont besoin via le PEB (Prêt entre bibliothèques)



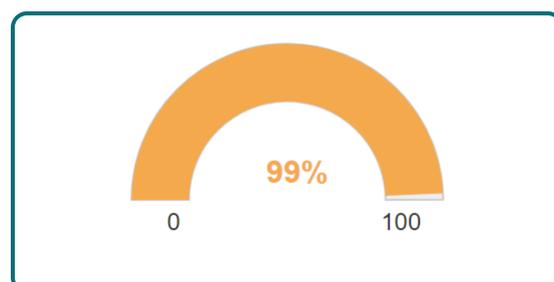
Note



16,9 / 20

Moyenne

### Ils-elles trouvent pratique des pouvoir commander des livres d'autres bibliothèques de Toulouse Sur Archipel pour les récupérer où ça les arrange



Note



18,9 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 804

## Les collections



Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Pouvoir rendre les documents dans n'importe quelle bibliothèque

84%

Les conditions de prêt (durée, nombre de docs, renouvellement, réservation)

82%

Réserver les documents pour les récupérer à l'accueil

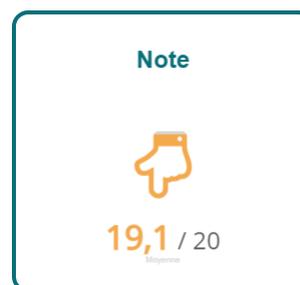
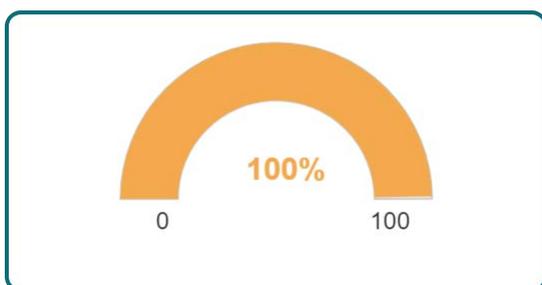
...

Pouvoir commander des livres de la bibliothèque de l'INUC

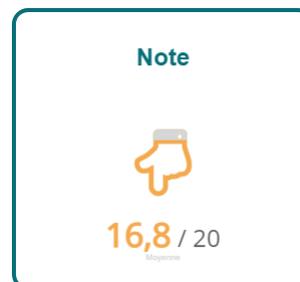
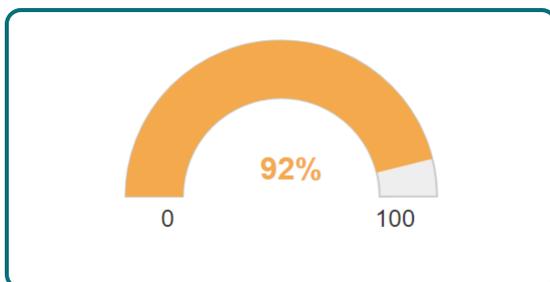
...

Est concerné : INSPE Albi

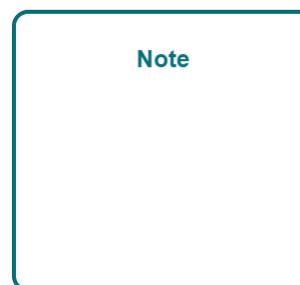
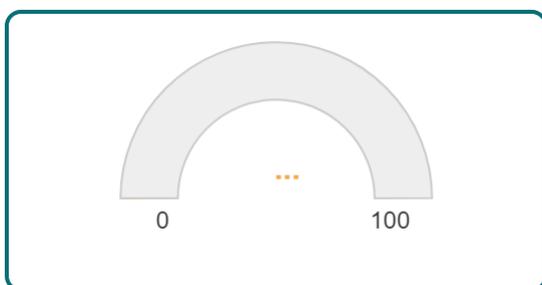
Ils-elles trouvent pratique de pouvoir rendre mes documents dans n'importe quelle bibliothèque



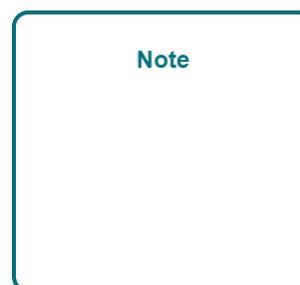
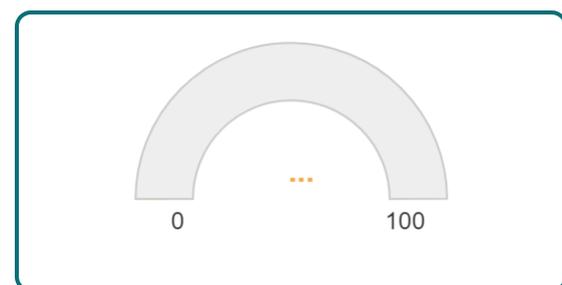
Ils-elles sont satisfait·e·s des conditions de prêt (durée, nombre de docs, renouvellement, réservation)



Ils-elles trouvent pratique de réserver leurs documents pour les récupérer directement à l'accueil



Ils-elles trouvent pratique de pouvoir commander des livres de la bibliothèque de l'INUC d'Albi





Réponses effectives : 804

## Les services

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les horaires de la bibliothèque

99%

Les périodes d'ouverture de la bibliothèque

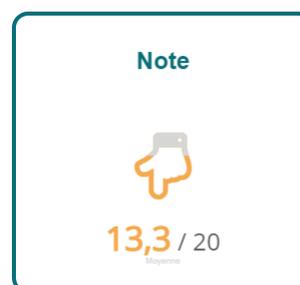
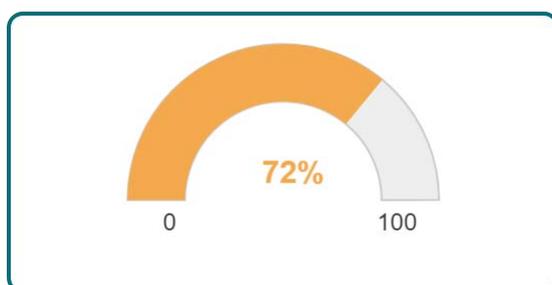
91%

Pouvoir faire ses emprunts et retours en toute autonomie

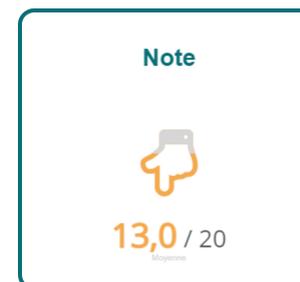
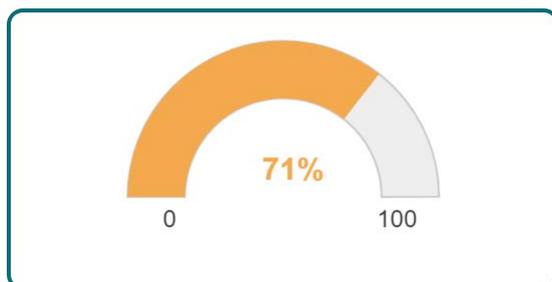
82%

Sont concernés : BUC, INSPE Croix de Pierre, INSPE St Agne, INSPE Rangueil

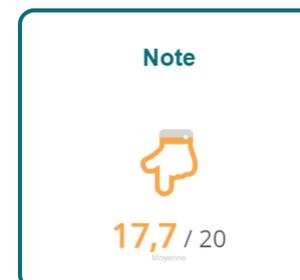
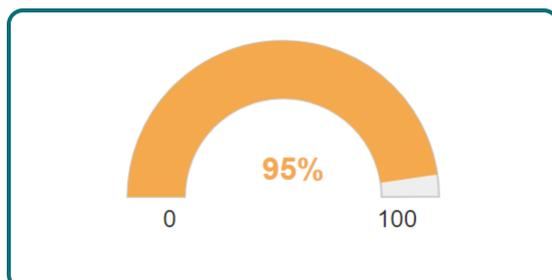
Les horaires de la bibliothèque sont adaptés à leur besoin



Les périodes d'ouverture de la bibliothèque sont adaptés à leur besoin (vacances, ...)



Ils-elles trouvent pratique de pouvoir faire leurs emprunts et leurs retours en toute autonomie sur les automates de prêt





Réponses effectives : 804

## Les services

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les logiciels sur les ordinateurs de la bibliothèque

37%



Le matériel prêté (clé USB, casques...)

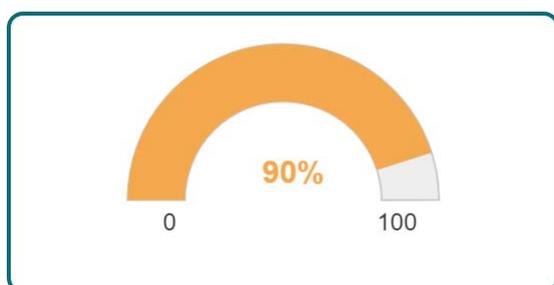
31%



Le wifi à la bibliothèque

82%

Ils-elles trouvent les logiciels dont ils-elles ont besoin sur les ordinateurs de la bibliothèque



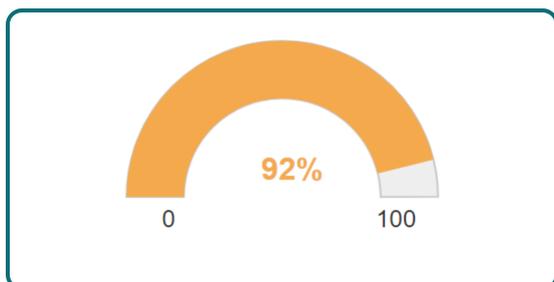
Note



16,0 / 20

Moyenne

Le matériel prêté est adapté à leur besoin (clé USB, casques ...)



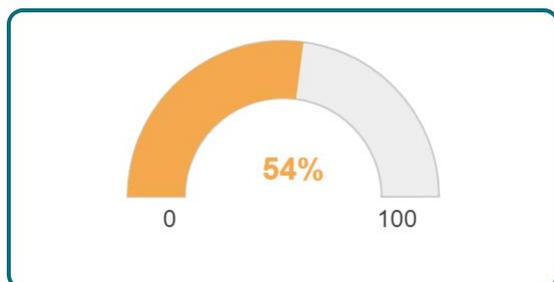
Note



16,4 / 20

Moyenne

Ils-elles arrivent à utiliser le wifi à la bibliothèque



Note



10,7 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 804

## Les espaces des bibliothèques

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les espaces de travail silencieux pour étudier seul-e

95%

Les espaces adaptés au travail en groupe

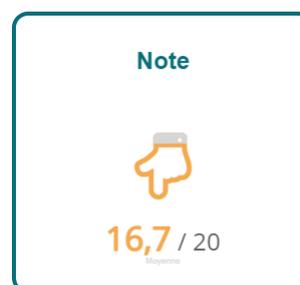
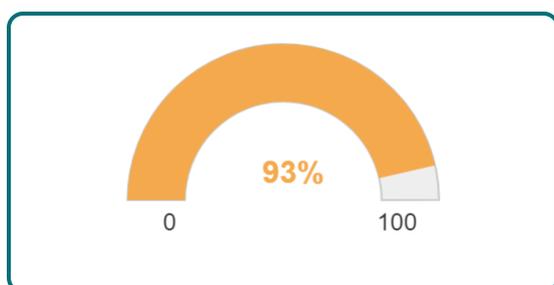
75%



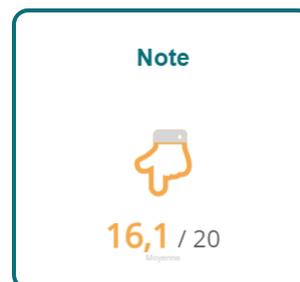
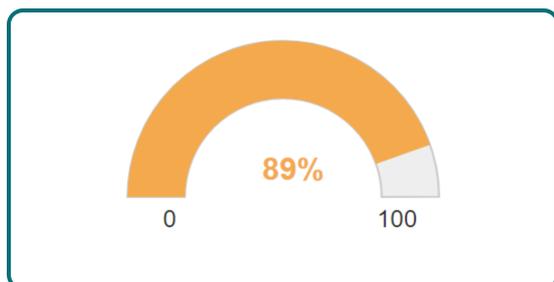
Les espaces informatiques

48%

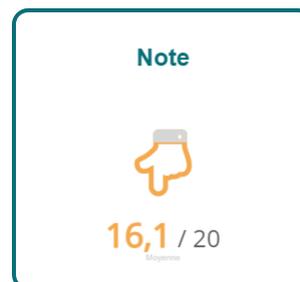
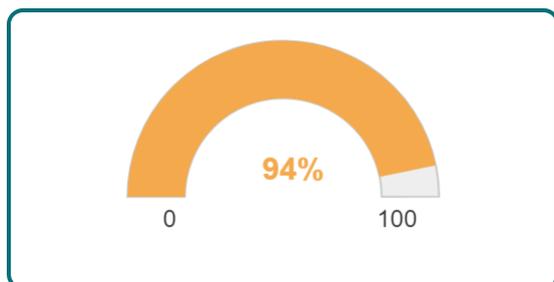
Ils-elles trouvent des espaces de travail silencieux lorsqu'ils-elles viennent étudier seul-e-s



Ils-elles trouvent des espaces adaptés au travail en groupe lorsqu'ils-elles en ont besoin



Les espaces informatiques sont adaptés à leurs besoins





Réponses effectives : 804

## Les espaces des bibliothèques

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les espaces de détente et de convivialité

68%

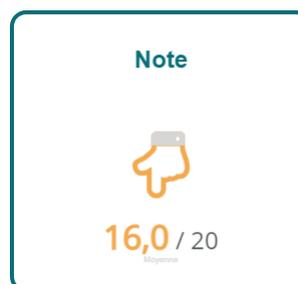
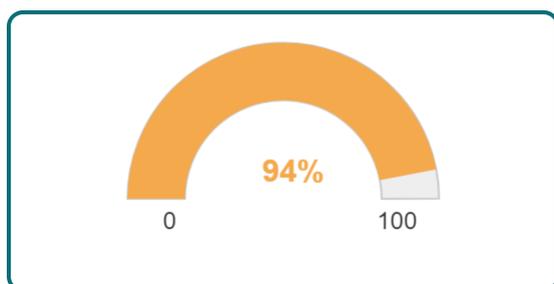
Les espaces et les collections

91%

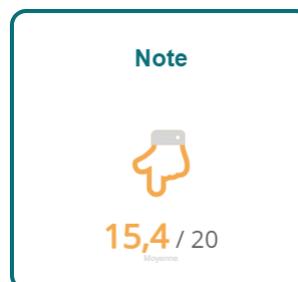
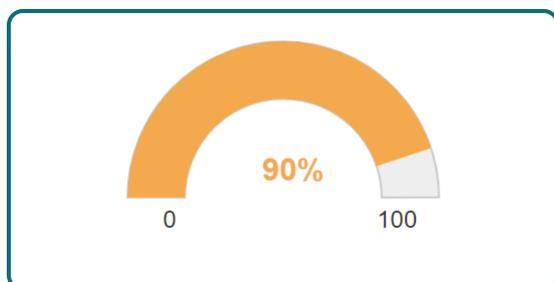
Le bâtiment de la bibliothèque

99%

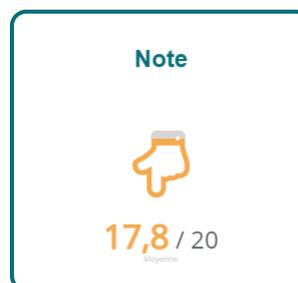
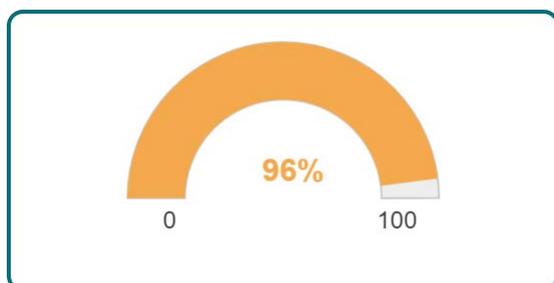
Les espaces de détente et de convivialité sont agréables et confortables



Les espaces et collections sont bien signalés et il est facile de s'orienter dans la bibliothèque



Le bâtiment de la bibliothèque est facilement accessible





Réponses effectives : 804

## Accueil et accompagnement

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Les personnels de la bibliothèque

91%

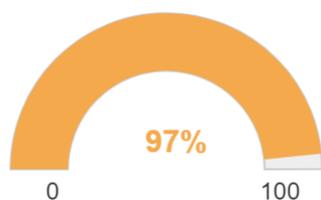
Contact facile avec leur bibliothèque

64%

Délai de traitement d'une demande

60%

Le personnel de la bibliothèque les accueille avec bienveillance, respect et disponibilité, à l'accueil comme par téléphone



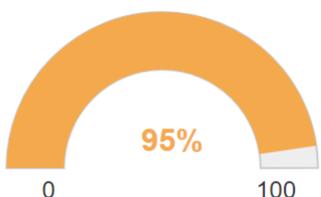
Note



17,4 / 20

Moyenne

Ils-elles parviennent à entrer en contact facilement avec leur bibliothèque



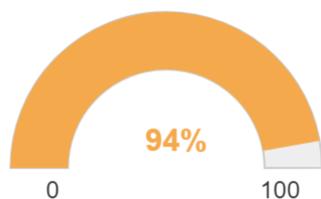
Note



17,3 / 20

Moyenne

Ils-elles sont satisfait-es du délai de traitement de leur demande



Note



17,2 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 804

## Accueil et accompagnement

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Réaliser des démarches  
auprès de la  
bibliothèque

64%

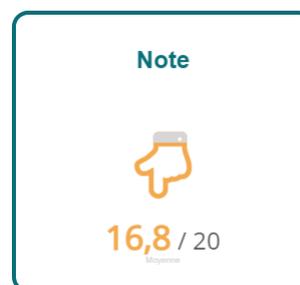
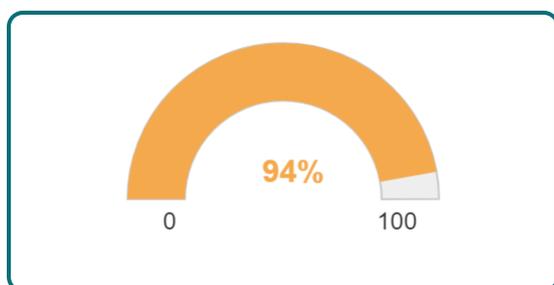
Service Une Question

28%

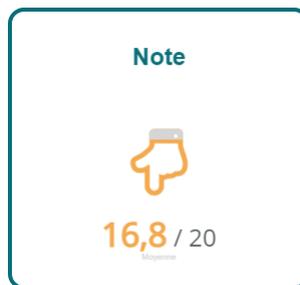
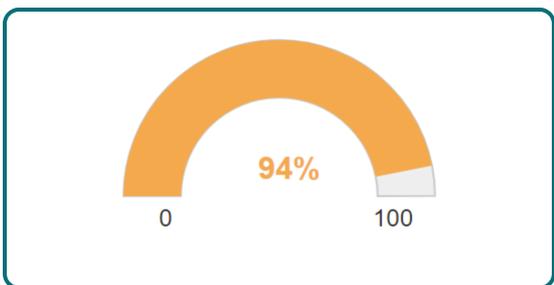
Le tutorat

21%

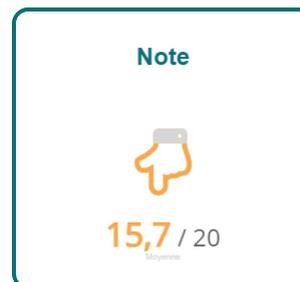
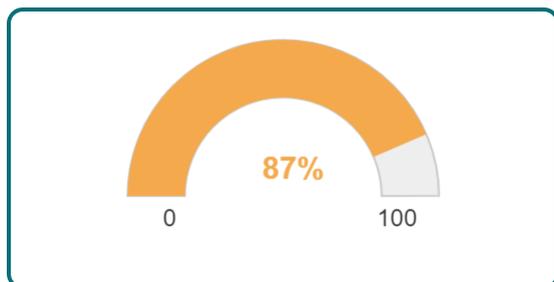
Ils·elles trouvent simple de réaliser des démarches auprès de la bibliothèque



Le service Une Question leur permet d'obtenir facilement les renseignements, même depuis chez eux·elles



Le tutorat est disponible lorsqu'ils·elles en ont besoin





Réponses effectives : 804

## Accueil et accompagnement

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Entretien individuel pour recherche documentaire

21%

Les ateliers proposés par les bibliothèques

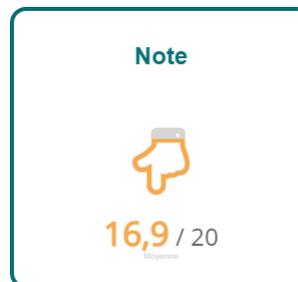
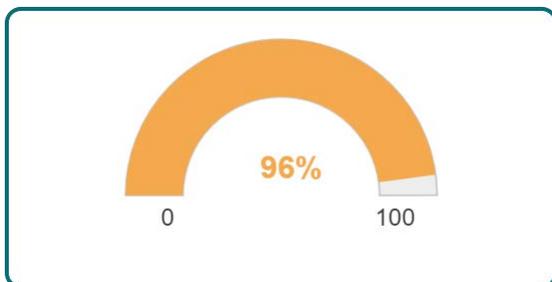
27%

Les banques d'accueil

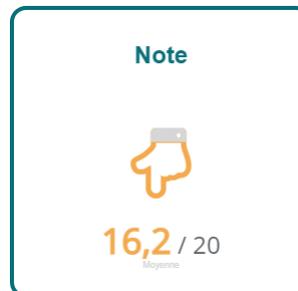
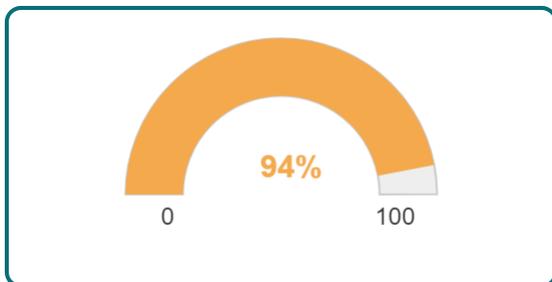
60%

Est concerné : BUC

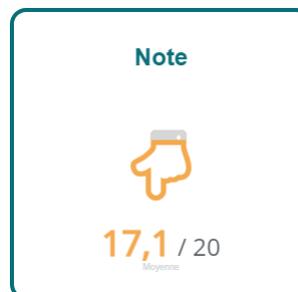
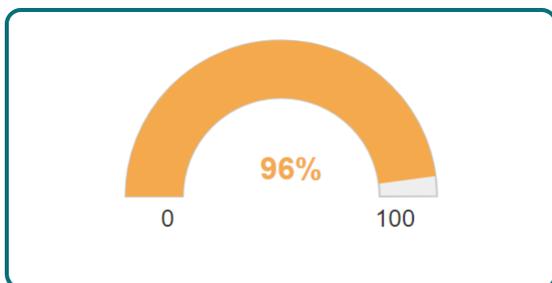
Ils-elles peuvent obtenir rapidement un entretien individuel avec un-e bibliothécaire pour un accompagnement à la recherche documentaire



Ils-elles peuvent développer des compétences documentaires selon leurs besoins grâce aux ateliers proposés par les bibliothèques



Les nouvelles banques d'accueil sont agréables et conviviales





Réponses effectives : 804

## Actions culturelles

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Les sélections documentaires proposées par les bibliothèques

44%

L'offre culturelle et scientifique proposée

47%

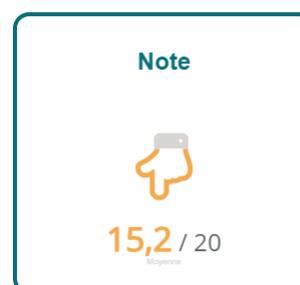
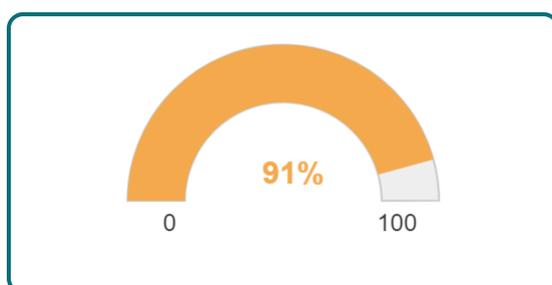
Les animations proposées

37%

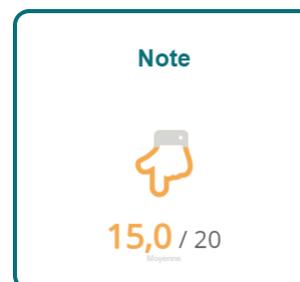
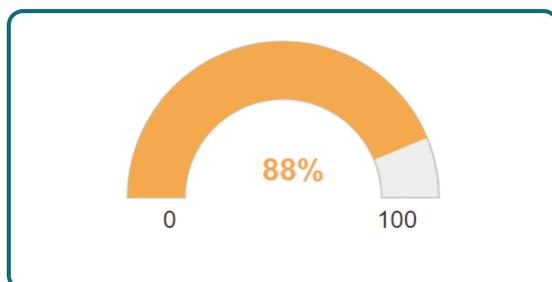
Proposer un événement à la bibliothèque

41%

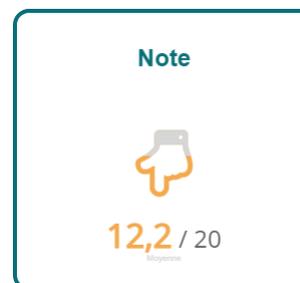
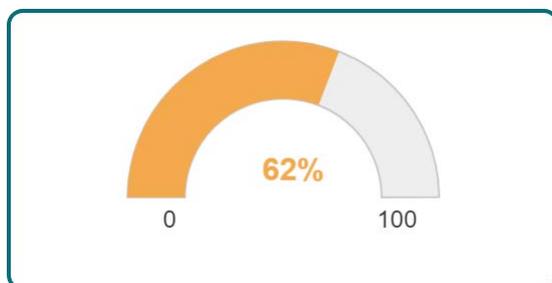
Les sélections documentaires régulièrement proposées par les bibliothèques leur sont utiles



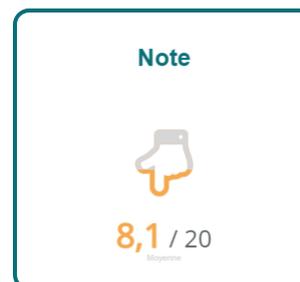
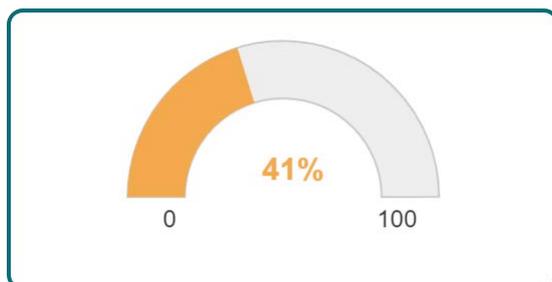
L'offre culturelle et scientifique proposée (conférences, journées d'études, concerts, rencontres, ...) correspond à leurs centres d'intérêt et à leurs préoccupations



Les animations sont proposées à des horaires adaptés à leurs disponibilités



Ils·elles savent à qui s'adresser pour proposer un événement à la bibliothèque





Réponses effectives : 804

## Communication

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



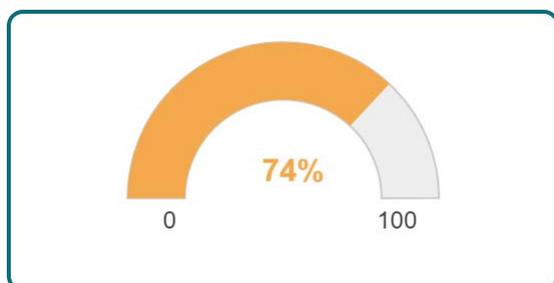
S'informer facilement sur l'actualité des bibliothèques et les événements organisés

74%

Arriver à s'informer facilement sur les services proposés dans les bibliothèques

80%

Ils-elles parviennent à s'informer facilement sur l'actualité des bibliothèques et les événements organisés dans les bibliothèques



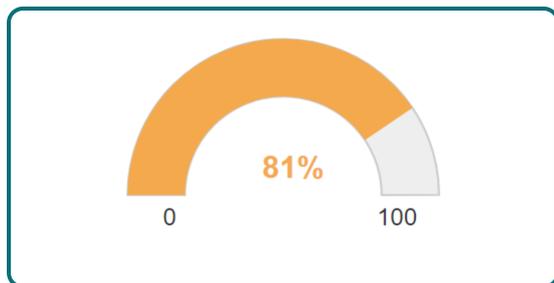
Note



13,6 / 20

Moyenne

Ils-elles arrivent à s'informer facilement sur les services proposés dans les bibliothèques



Note



14,1 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 804

## Communication

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

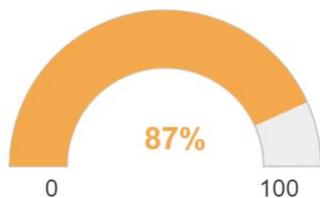
Trouver les outils de communication des bibliothèques adaptés à leurs usages

69%

Consulter les affiches et éventuels écrans installés à l'entrée de la bibliothèque

79%

Ils-elles trouvent les outils de communication des bibliothèques adaptés à leurs usages (site web, réseaux sociaux, newsletter...)



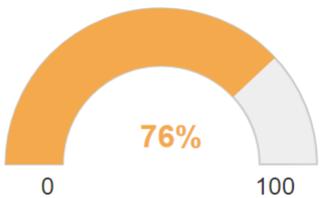
Note



14,6 / 20

Moyenne

Ils-elles consultent les affiches et éventuels écrans installés à l'entrée de la bibliothèque



Note



13,3 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 804

## Attentes globalisées sur les différents services

	Effectif
Collections : Doc	122
Espaces : Taille	77
Espaces : Ambiance/Cadre	76
Espaces : Calme	74
Services : Accueil	38
Espaces : Lumière	33
Espaces : Diversité	28
Espaces : Silencieux	27
Espaces : Détente	14
Mobilier : Disposition	12
Mobilier : Confort	11
Collections : RèglesPrêt	10
Collections : DVD	8
Services : PostesInformatiques	8
Accessibilité	7
Espaces : Propreté	7
Espaces : TravailIndividuel	7
RAS	7
Services : PrisesElectriques	6
Collections : BD	4
Espaces : TravailGroupe	4
Services	4
Services : Wifi	4
Collections : FacilitéRecherche	3
Services : Animations	3
Services : PEB Navette	3
Services : Signalétique	3
Espaces : Chauffage	2
Horaires d'ouverture	2
Services : Automates	2
Collections : Archipel	1
Collections : Numérique	1
Pistes d'amélioration	1
Proximité	1
Services : ReservationDoc	1



Réponses effectives : 804

Opinion plutôt négative (2%) Opinion plutôt positive (98%)

● Opinion plutôt négative ● Opinion plutôt positive

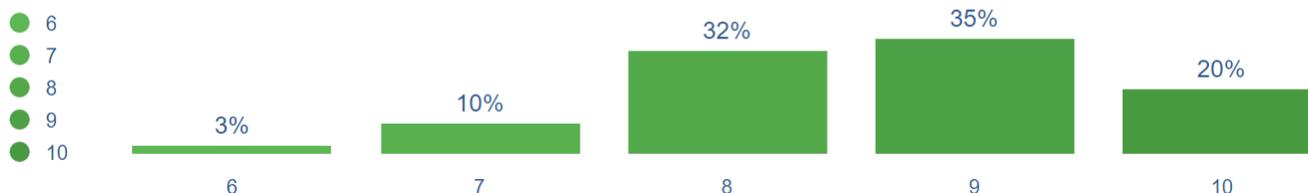
Note



17,1 / 20  
Moyenne

Les répondants ont attribué une note de 1 à 10 pour exprimer leur opinion globale sur les bibliothèques.

Voici le détail pour les opinions plutôt positives :



## Ils·elles préfèrent dans les bibliothèques

Qu'est-ce que vous préférez dans votre bibliothèque ?



	N	%
espace	70	19%
calme	60	17%
grand	42	12%
espace ... travail	35	10%
document	29	8%
place	23	6%
silence	24	7%
livre	21	6%
ambiance	21	6%
disponible	19	5%
endroit	18	5%
agréable	18	5%
ressource	18	5%



Réponses effectives : 804

## Ils-elles souhaiteraient améliorer en premier dans les bibliothèques

	Effectif
Horaires d'ouverture	96
Services : Wifi	35
RAS	19
Horaires : WeekEnd	18
Services : PrisesElectriques	18
Espaces : Silencieux	15
Collections : PlusdeDoc	14
Espaces : Détente	14
Services : Impression	14
Services : Magasins	13
Espaces : TravailGroupe	12
Services : Communication	12
Services : Signalétique	11
Espaces : ChauffageClim	10
Collections : RèglesPrêt	9
Autres	9
Collections : Archipel	7
Espaces : Propreté	7
Toilettes	7
Mobilier : Confort	6
Collections : Numérique	5
Services : Accessibilité	5
Espaces : Lumière	4
Espaces : Taille	4
Horaires : Vacances	4
Mobilier : Disposition	4
Collections : FacilitéRecherche	3
Collections : AutresLangues	2
Services : PEB Navette	2
Securité	2
Collections : Livres	1
Collections : MiseAJour	1
Ressources et collections	1
Services : Accueil	1
Services : Formation	1



## Accueil et accompagnement

Le personnel de la bibliothèque les accueille avec bienveillance, respect et disponibilité, à l'accueil comme par téléphone

Le personnel de la bibliothèque les accueille avec bienveillance, respect et disponibilité, à l'accueil comme par téléphone



Réponses effectives

637

Opinion positive

97%

Note

17,4 / 20

Ils-elles parviennent à entrer en contact facilement avec leur bibliothèque

Ils-elles parviennent à entrer en contact facilement avec leur bibliothèque



Réponses effectives

440

Opinion positive

95%

Note

17,3 / 20

Ils-elles sont satisfait-es du délai de traitement de leur demande

Ils-elles sont satisfait-es du délai de traitement de leur demande



Réponses effectives

415

Opinion positive

94%

Note

17,2 / 20

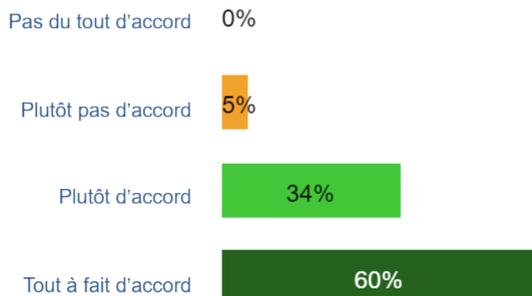
Opinion positive



## Accueil et accompagnement

### Ils-elles trouvent simple de réaliser des démarches auprès de la bibliothèque

Ils-elles trouvent qu'il est simple de réaliser des démarches auprès de la bibliothèque



Réponses effectives

445

Opinion positive

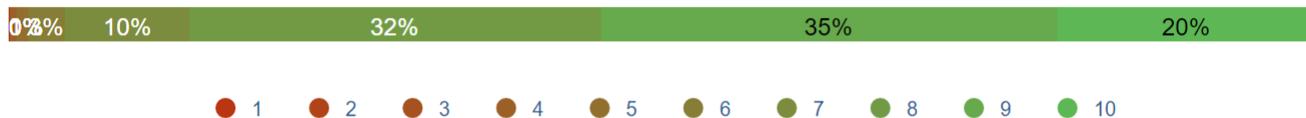
94%

Note

16,8 / 20

### Globalement, ils-elles sont satisfait-es de ce que propose leur bibliothèque

Les répondants ont attribué une note de 1 à 10 pour exprimer leur opinion globale sur les bibliothèques.



Réponses effectives

660

Opinion positive

98%

Note

17,1 / 20

Voici le détail pour les opinions plutôt positives :

