



Les bibliothécaires À votre écoute !

Enquête de satisfaction



Centre de ressources Lettres Arts Philosophie

Résultats de l'enquête aux publics 2024





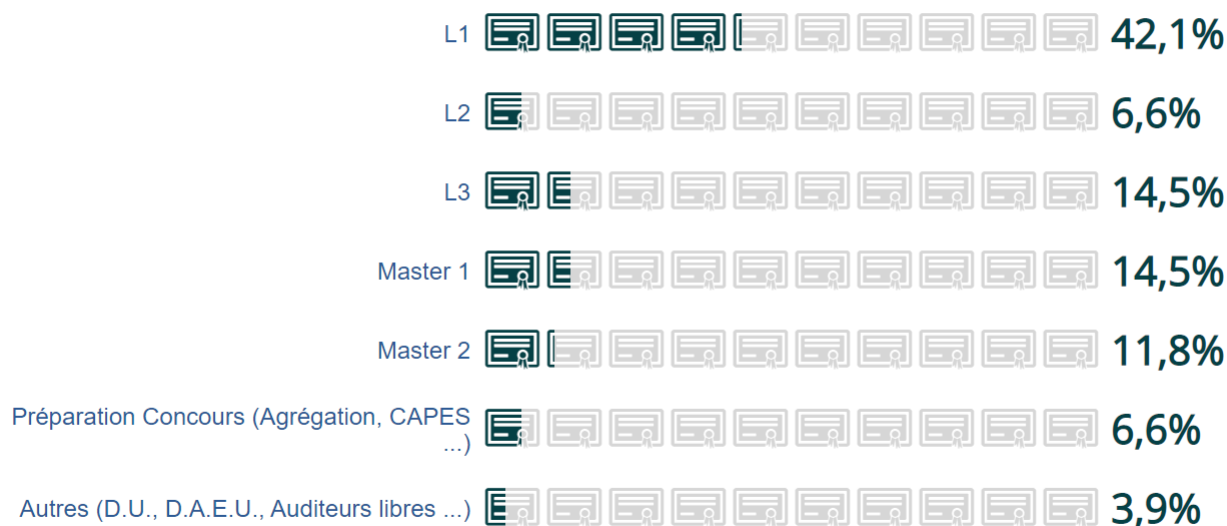
QUI SONT LES USAGER·ÈRE·S ?

Réponses effectives : 82

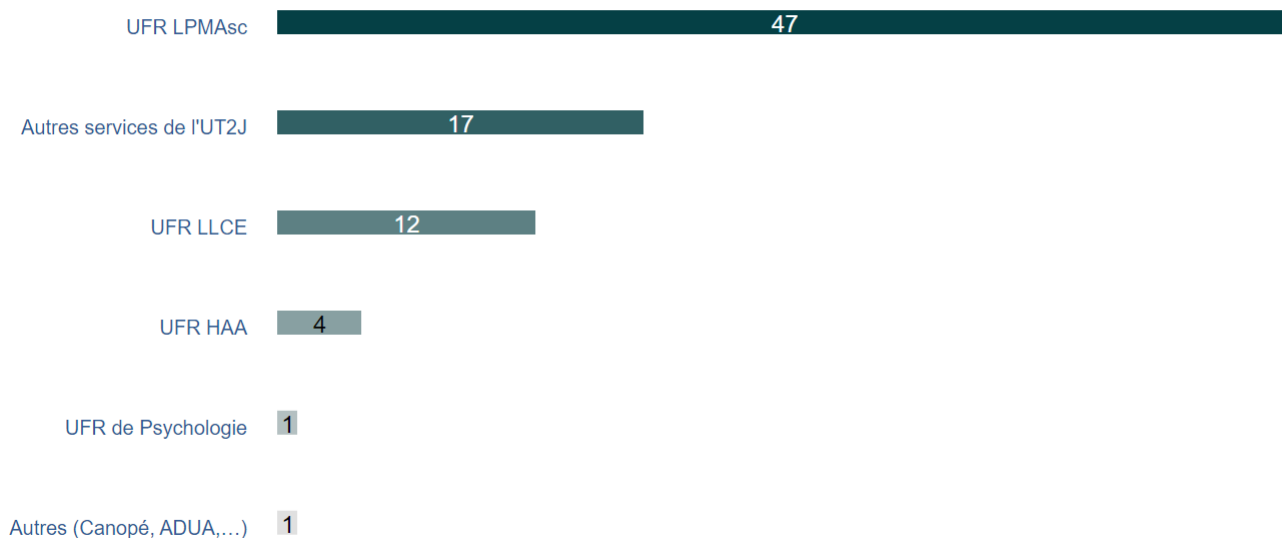
Statut des usager·ère·s



Niveau d'études pour les étudiant·e·s



UFR / Ecole / Université de rattachement





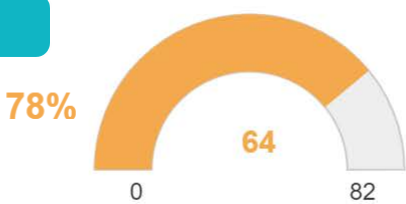
Raison(s) de leur venue à la bibliothèque

(plusieurs choix possibles)





Fréquentation d'une autre bibliothèque



Quelles autres bibliothèques fréquentées ?

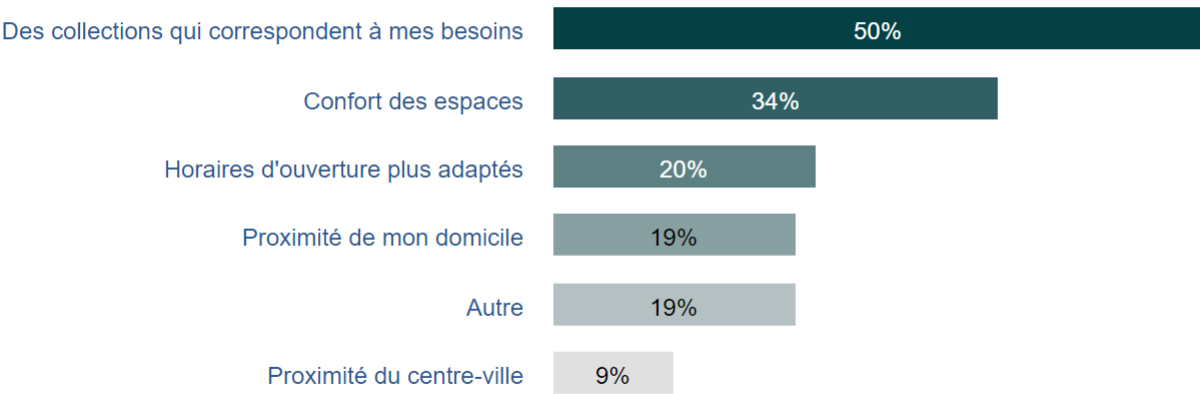
(plusieurs choix possibles)

Bibliothèque Universitaire Centrale (BUC)	95,3%
Centre de Ressources de Langues (CRL)	28,1%
Bibliothèques municipales	15,6%
Centre de Ressources Olympe de Gouges (CROG)	10,9%
INSPE St Agne	3,
Centre de ressources de psychologie Louise Michel (CRPLM)	1
INSPE Croix de Pierre	1
Centre de ressources de Montauban	1
Bibliothèque d'Études Méridionales	1
Autre	1
BU de l'UT3 Paul Sabatier	1
Centre de Ressources Lettres Arts Philosophie (CLAP)	
INSPE Rodez	
INSPE Ranguel	
INSPE Albi	
INSPE Tarbes	
Centre de ressources de Foix	0,0%
Centre de ressources d'Auch	0,0%
Centre de ressources de Cahors	0,0%
IUT Blagnac	0,0%
IUT Figeac	0,0%
École Nationale Supérieure de l'Audio Visuel	0,0%
BU de l'UT1 Capitole	0,0%
BU de l'INSA	0,0%
BU de l'INP	0,0%
BU de l'ENAC	0,0%
BU de l'ISAE	0,0%
BU de l'INU Champollion	0,0%
BU de l'IMT Mines Albi	0,0%
Atelier Canopé	0,0%

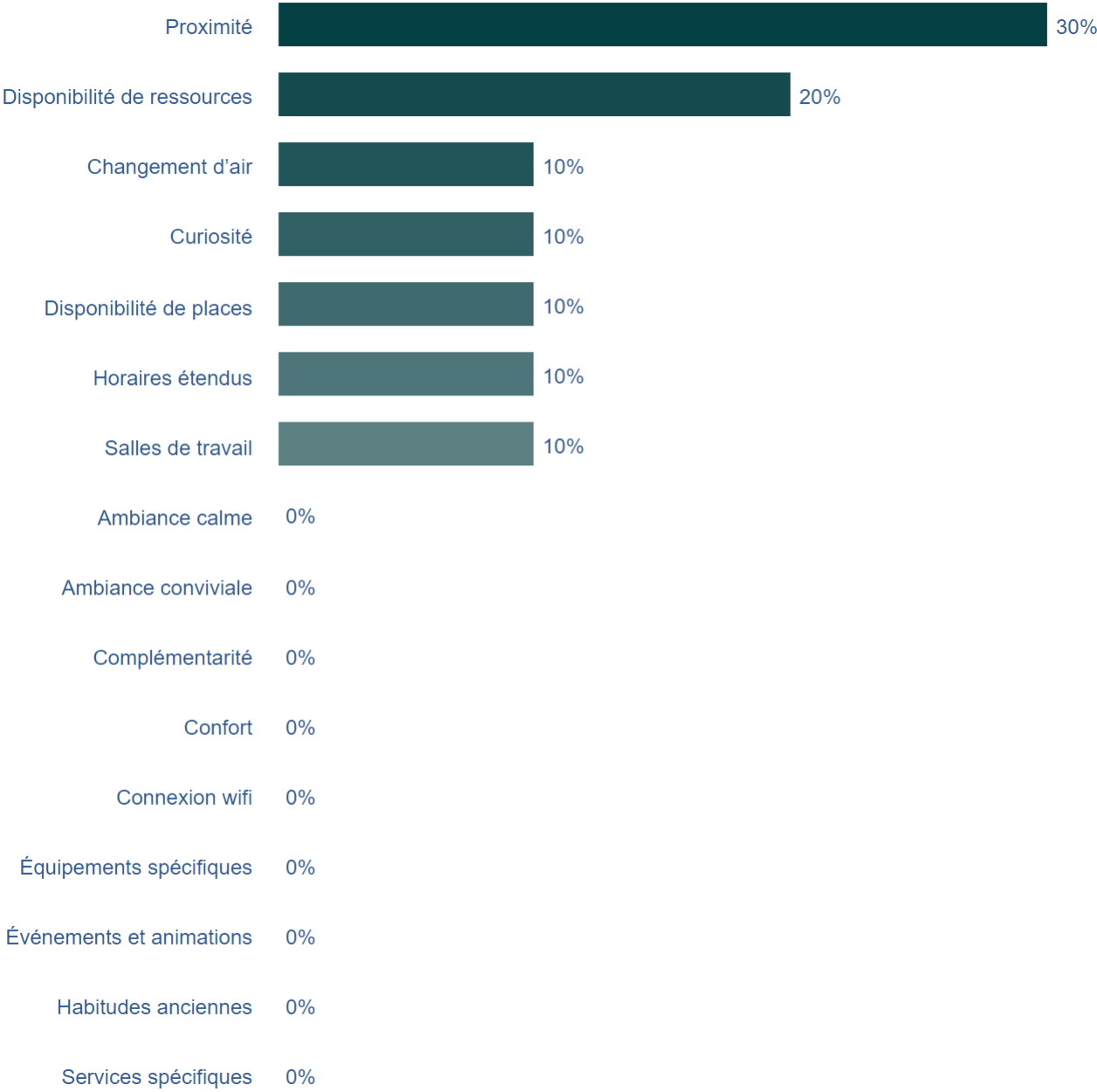


Raison(s) de la fréquentation d'une autre bibliothèque

(Plusieurs choix possibles)



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





Réponses effectives : 82

Les collections



Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

La documentation
papier

94%

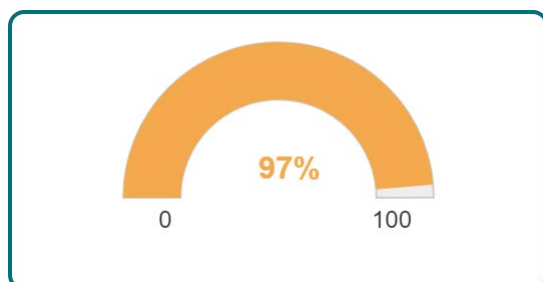
La documentation
électronique

61%

Signalétique dans les
espaces et sur les étagères

94%

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

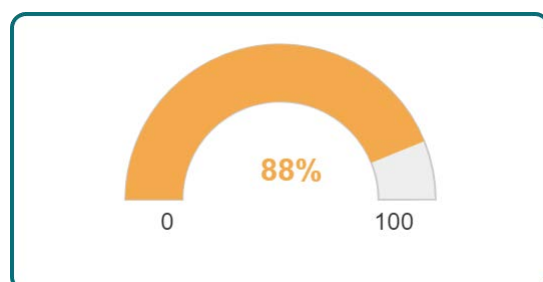


Note



16,2 / 20

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

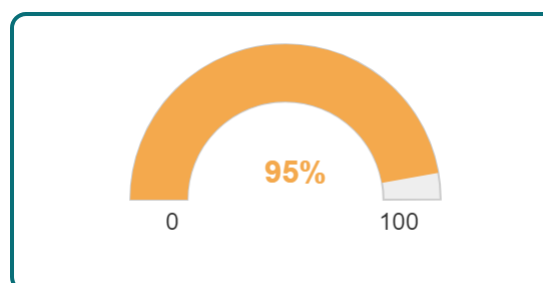


Note



15,4 / 20

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



Note



15,9 / 20



Réponses effectives : 82

Les collections



Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Le catalogue
Archipel

86%

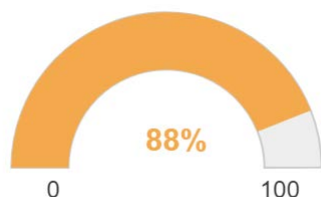
Le PEB (Prêt entre
bibliothèques)

38%

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

76%

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



Archipel
Le catalogue

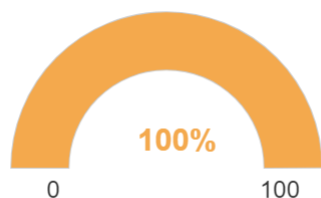
Note



16,0 / 20

8 réponses

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



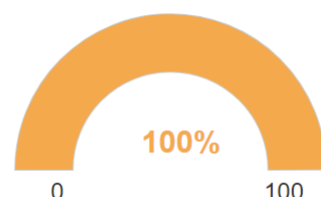
Note



18,8 / 20

8 réponses

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



Note



18,9 / 20

8 réponses



Réponses effectives : 82

Les collections



Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Pouvoir rendre les documents
dans n'importe quelle
bibliothèque

85%

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

77%

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



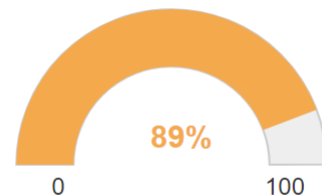
Note



19,1 / 20

Moyenne

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



Note



16,2 / 20

Moyenne

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



Note

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



Note



Réponses effectives : 82

Les services

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les horaires de la bibliothèque

100%

Les périodes d'ouverture de la bibliothèque

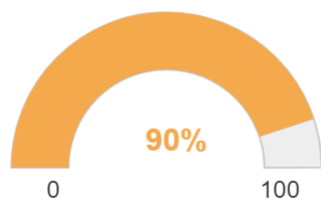
84%

Pouvoir faire ses emprunts et retours en toute autonomie

...

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

Les horaires de la bibliothèque sont adaptés à leur besoin



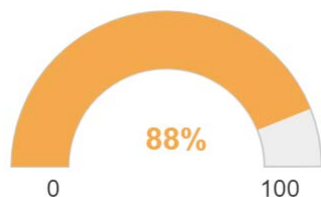
Note



16,1 / 20

Moyenne

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



Note



15,9 / 20

Moyenne

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



Note



Réponses effectives : 82

Les services

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les logiciels sur les ordinateurs de la bibliothèque

35%



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

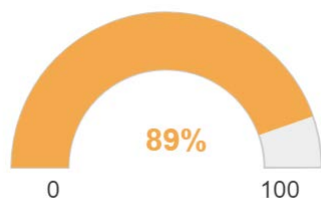
30%



Le wifi à la bibliothèque

82%

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



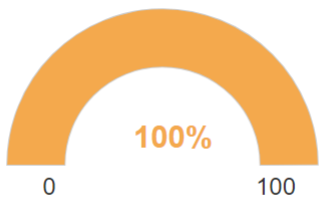
Note



14,9 / 20

Moyenne

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



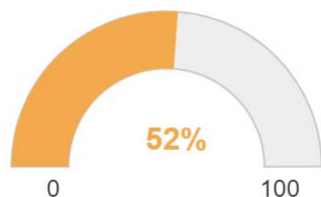
Note



15,9 / 20

Moyenne

Ils-elles arrivent à utiliser le wifi à la bibliothèque



Note



9,9 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 82

Les espaces des bibliothèques

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les espaces de travail silencieux pour étudier seul·e

97%

Les espaces adaptés au travail en groupe

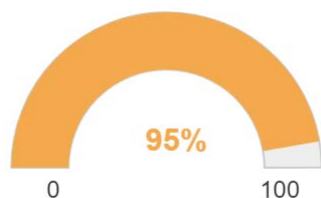
64%



Les espaces informatiques

37%

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



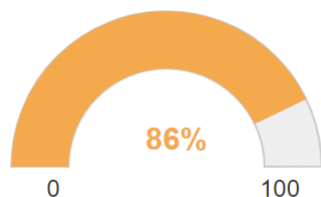
Note



17,0 / 20

Moyenne

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



Note



16,1 / 20

Moyenne

Les espaces informatiques sont adaptés à leurs besoins



Note



16,6 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 82

Les espaces des bibliothèques

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les espaces de détente
et de convivialité

69%

Les espaces
et les collections

95%

Le bâtiment
de la bibliothèque

97%

Les espaces de détente et de convivialité sont agréables et confortables

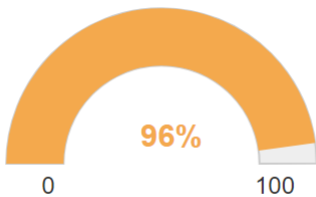


Note



16,6 / 20

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

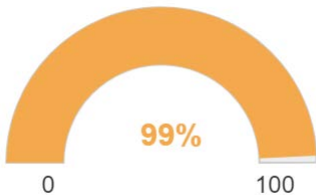


Note



15,7 / 20

Le bâtiment de la bibliothèque est facilement accessible



Note



18,2 / 20



Réponses effectives : 82

Accueil et accompagnement

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Les personnels de la bibliothèque

93%

Contact facile avec leur bibliothèque

68%

Délai de traitement d'une demande

49%

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



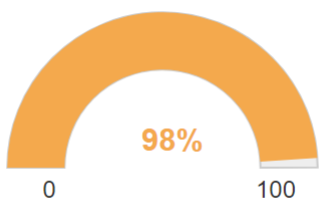
Note



17,8 / 20

Moyenne

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



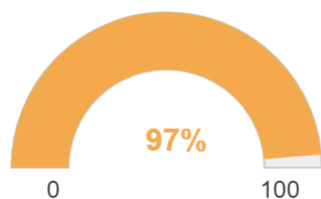
Note



17,5 / 20

Moyenne

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



Note



17,2 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 82

Accueil et accompagnement

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Réaliser des démarches
auprès de la
bibliothèque

58%

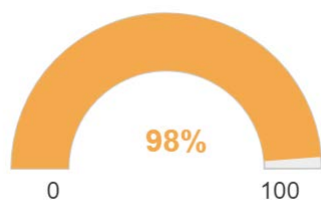
Service Une Question

24%

Le tutorat

27%

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



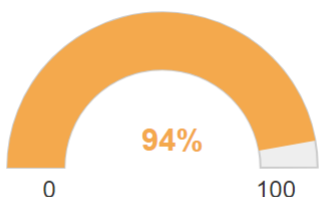
Note



17,5 / 20

Moyenne

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



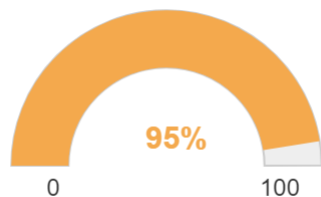
Note



16,6 / 20

Moyenne

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



Note



16,9 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 82

Accueil et accompagnement

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Entretien individuel pour
recherche documentaire

26%

Les ateliers proposés
par les bibliothèques

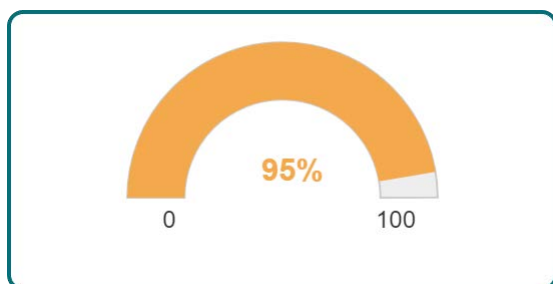
26%

Les banques d'accueil

55%

Est concerné : BUC

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



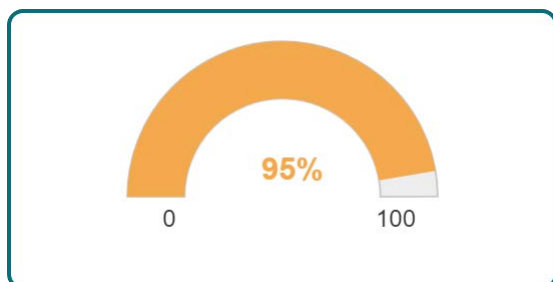
Note



16,7 / 20

Moyenne

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



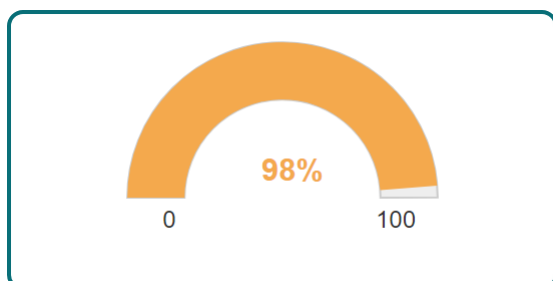
Note



17,4 / 20

Moyenne

Les nouvelles banques d'accueil sont agréables et conviviales



Note



16,8 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 82

Actions culturelles

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Les sélections documentaires
proposées par les bibliothèques

53%

L'offre culturelle et
scientifique proposée

63%

Les animations
proposées

56%

Proposer un
événement à la
bibliothèque

50%

Les sélections documentaires régulièrement proposées par les bibliothèques leur sont utiles



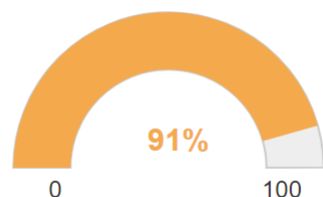
Note



16,2 / 20

Moyenne

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



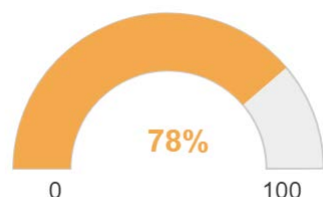
Note



15,7 / 20

Moyenne

Les animations sont proposées à des horaires adaptés à leurs disponibilités



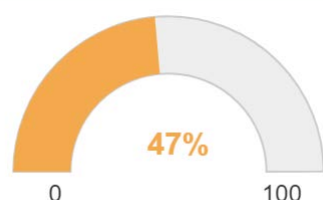
Note



13,8 / 20

Moyenne

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



Note



9,4 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 82

Communication

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



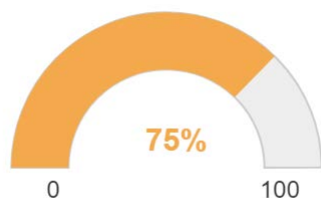
S'informer facilement sur l'actualité des bibliothèques et les événements organisés

82%

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

83%

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



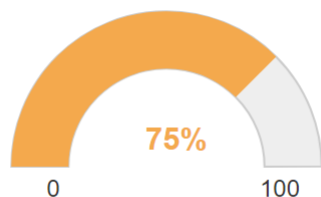
Note



13,4 / 20

Moyenne

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



Note



14,0 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 82

Communication

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

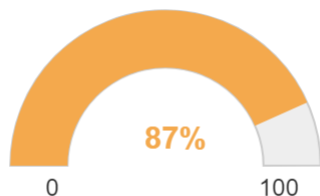
Trouver les outils de communication
des bibliothèques adaptés à leurs
usages

63%

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...)



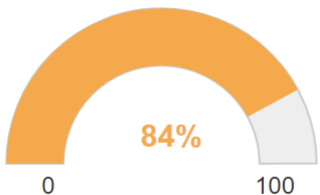
Note



14,7 / 20

Moyenne

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



Note



14,0 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 82

Attentes globalisées sur les différents services

	Effectif
Collections : Doc	15
Espaces : Calme	14
Espaces : Ambiance/Cadre	8
Services : Accueil	7
Accessibilité	4
Espaces : Silencieux	4
Espaces : Propreté	3
Espaces : Taille	3
Mobilier : Confort	3
Mobilier : Disposition	3
Espaces : Détente	2
Espaces : Diversité	1
Pistes d'amélioration	1
Proximité	1
RAS	1
Services	1
Services : PEB Navette	1
Services : PrisesElectriques	1
Collections : Archipel	0
Collections : BD	0
Collections : DVD	0
Collections : FacilitéRecherche	0
Collections : Numérique	0
Collections : RèglesPrêt	0
Espaces : Chauffage	0
Espaces : Lumière	0
Espaces : TravailGroupe	0
Espaces : TravailIndividuel	0
Horaires d'ouverture	0
Services : Animations	0
Services : Automates	0
Services : PostesInformatiques	0
Services : ReservationDoc	0
Services : Signalétique	0
Services : Wifi	0

Réponses effectives : 82

Opinion plutôt négative (1%) Opinion plutôt positive (99%)

Opinion plutôt négative Opinion plutôt positive

Note

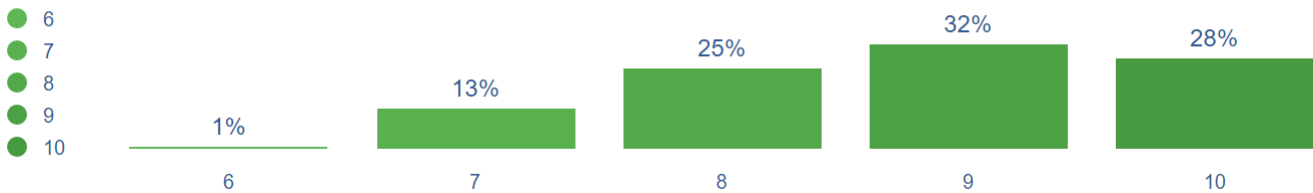


17,4 / 20

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	%
calme	11	28%
agréable	6	15%
espace ... travail	7	18%
document	5	13%
ambiance	4	10%
cours	4	10%
espace	4	10%
piano	2	5%
bibliothèque	3	8%
grand	3	8%
lieu	3	8%
parfait	2	5%
partition	3	8%

Réponses effectives : 82

Ils·elles souhaiteraient améliorer en premier dans les bibliothèques

	Effectif
Services : Wifi	4
Collections : PlusdeDoc	3
Espaces : Détente	3
Services : Communication	3
RAS	3
Collections : RèglesPrêt	2
Espaces : Lumière	2
Horaires d'ouverture	2
Services : Impression	2
Collections : FacilitéRecherche	1
Espaces : Silencieux	1
Horaires : Vacances	1
Services : Formation	1
Services : PostesInformatiques	1
Autres	1
Collections : Archipel	0
Collections : AutresLangues	0
Collections : Diversité	0
Collections : Livres	0
Collections : LivresAnglais	0
Collections : LivresEspagnol	0
Collections : MiseAJour	0
Collections : Numérique	0
Espaces : ChauffageClim	0
Espaces : Propreté	0
Espaces : Taille	0
Espaces : TravailGroupe	0
Espaces : TravailIndividuel	0
Horaires : Midi	0
Horaires : WeekEnd	0
Mobilier : Confort	0
Mobilier : Disposition	0
Ressources et collections	0
Services	0
Services : Accessibilité	0



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

Pas du tout d'accord 0%

Plutôt pas d'accord 0%

Plutôt d'accord

31%

Tout à fait d'accord

69%

Réponses effectives

70

Opinion positive

100%

Note



17,8 / 20

Moyenne

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

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

Pas du tout d'accord 0%

Plutôt pas d'accord 2%

Plutôt d'accord

31%

Tout à fait d'accord

67%

Réponses effectives

51

Opinion positive

98%

Note



17,5 / 20

Moyenne

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

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

Pas du tout d'accord 0%

Plutôt pas d'accord 3%

Plutôt d'accord

35%

Tout à fait d'accord

62%

Réponses effectives

37

Opinion positive

97%

Opinion positive

Note



17,2 / 20

Moyenne



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

Pas du tout d'accord 0%

Plutôt pas d'accord 2%

Plutôt d'accord 31%

Tout à fait d'accord 67%

Réponses effectives

42

Opinion positive

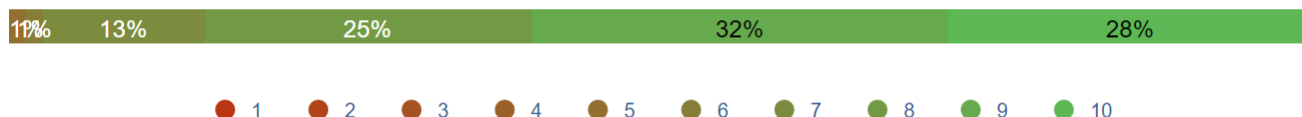
98%

Note


17,5 / 20
réponses

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

72

Opinion positive

99%

Note


17,4 / 20
réponses

Voici le détail pour les opinions plutôt positives :

