



# Les bibliothécaires À votre écoute !

Enquête de satisfaction



## Centre de ressources des langues

Résultats de l'enquête aux publics 2024



Réponses effectives : 208

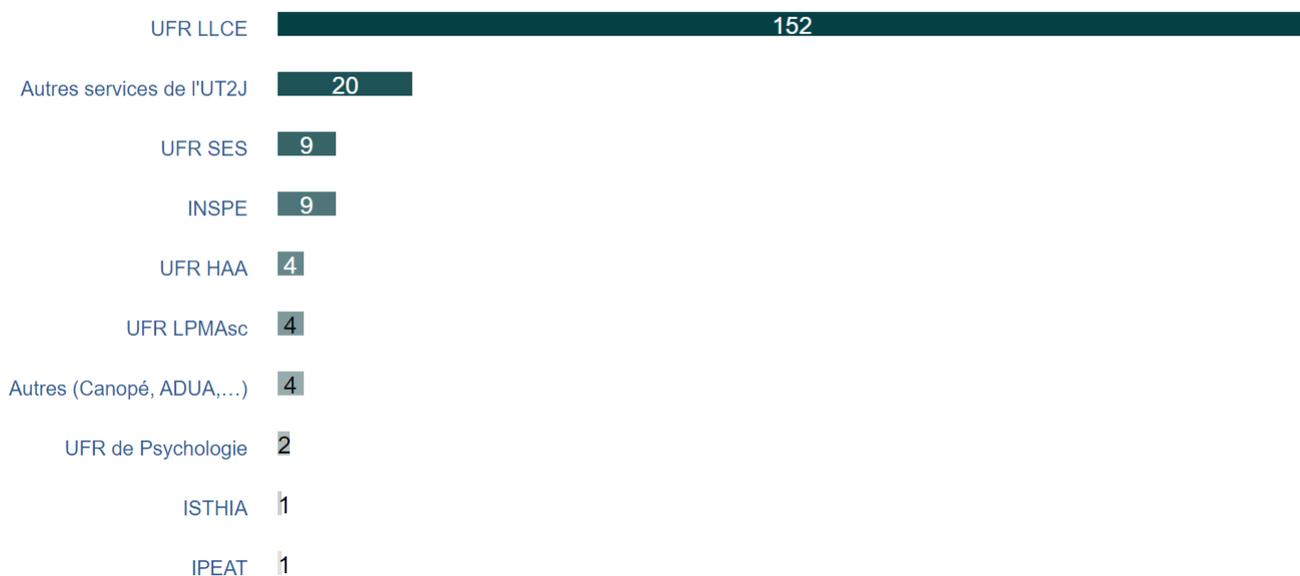
## Statut des usager·ère·s



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



## UFR / Ecole / Université de rattachement





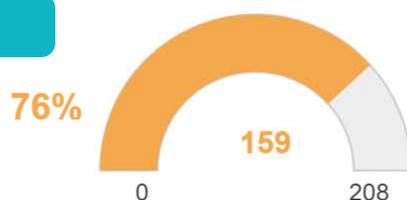
## Raison(s) de leur venue à la bibliothèque

(plusieurs choix possibles)





## Fréquentation d'une autre bibliothèque



## Quelles autres bibliothèques fréquentées ?

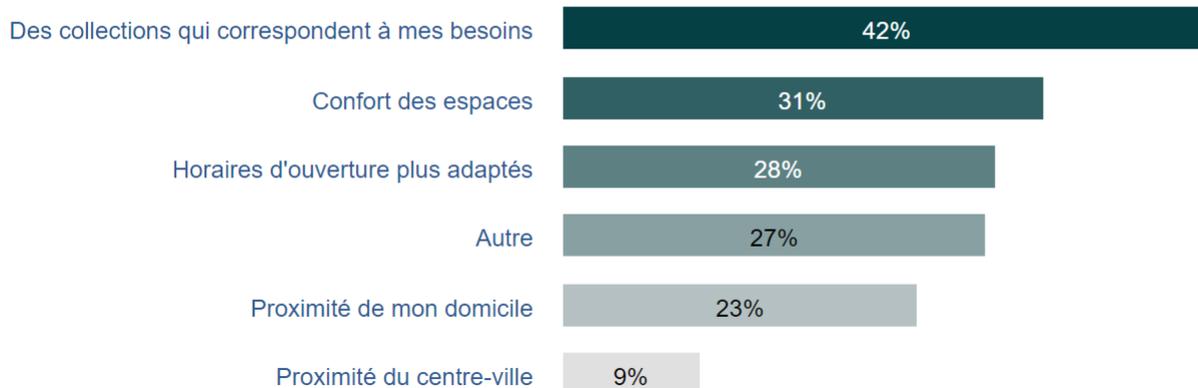
(plusieurs choix possibles)

Bibliothèque Universitaire Centrale (BUC)	92,0%
Centre de Ressources Olympe de Gouges (CROG)	17,8%
Bibliothèques municipales	15,3%
BU de l'UT1 Capitole	13,5%
Centre de Ressources Lettres Arts Philosophie (CLAP)	8,6%
Centre de ressources de psychologie Louise Michel (CRPLM)	8,0%
Autre	5,5%
BU de l'UT3 Paul Sabatier	3,1%
Bibliothèque d'Études Méridionales	1,5%
INSPE Croix de Pierre	0,5%
École Nationale Supérieure de l'Audio Visuel	0,5%
INSPE St Agne	0,5%
Centre de ressources de Foix	0,5%
BU de l'INU Champollion	0,5%
Atelier Canopé	0,5%
Centre de Ressources de Langues (CRL)	0,0%
INSPE Rodez	0,0%
INSPE Ranguéil	0,0%
INSPE Albi	0,0%
INSPE Tarbes	0,0%
Centre de ressources de Montauban	0,0%
Centre de ressources d'Auch	0,0%
Centre de ressources de Cahors	0,0%
IUT Blagnac	0,0%
IUT Figeac	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'IMT Mines Albi	0,0%

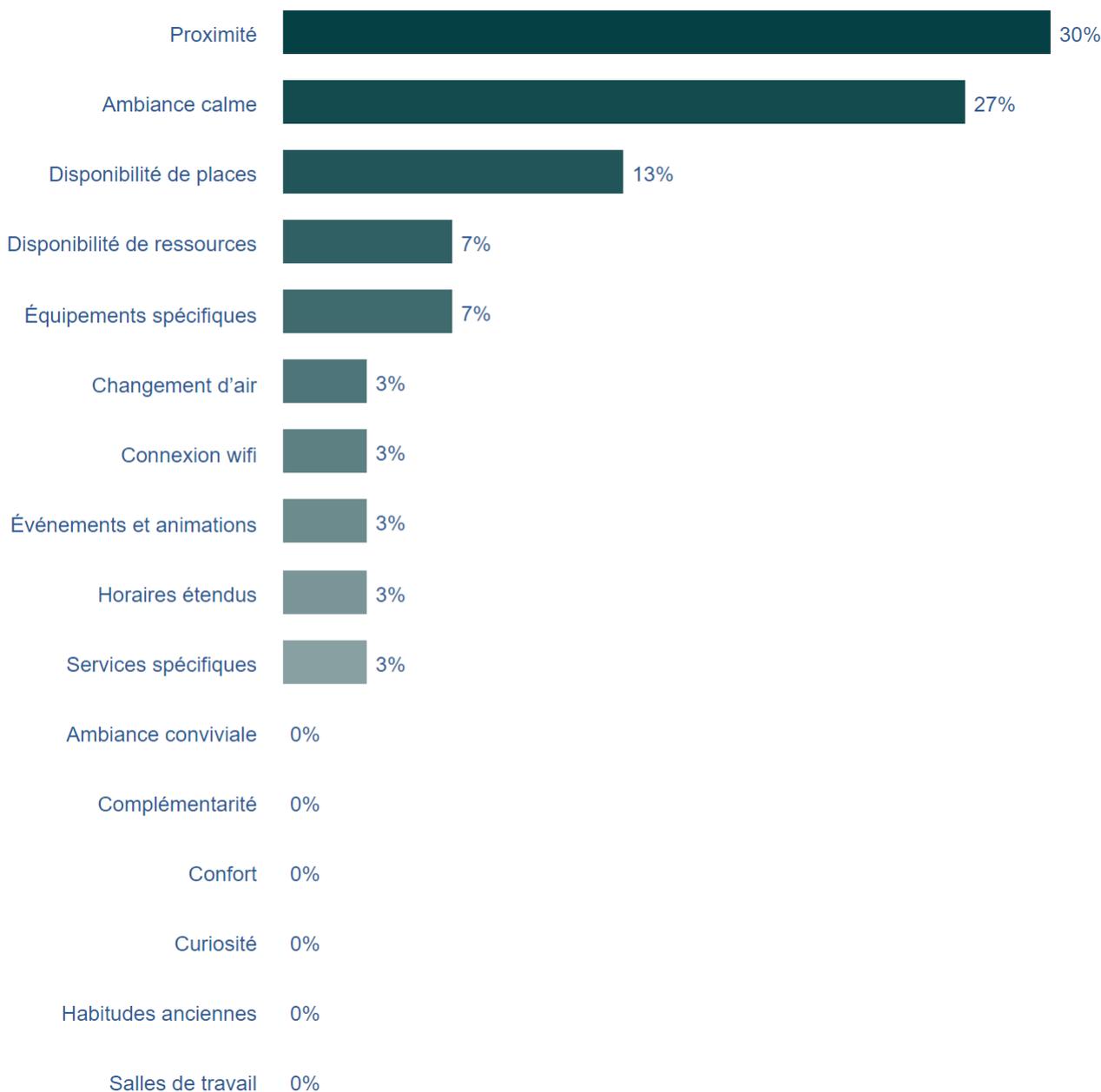


## Raison(s) de la fréquentation d'une autre bibliothèque

(Plusieurs choix possibles)



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





Réponses effectives : 208

## Les collections



Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

La documentation  
papier

86%

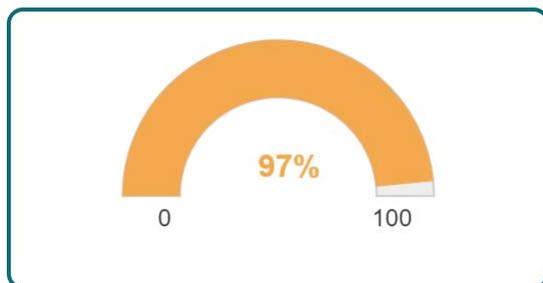
La documentation  
électronique

54%

Signalétique dans les  
espaces et sur les étagères

90%

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

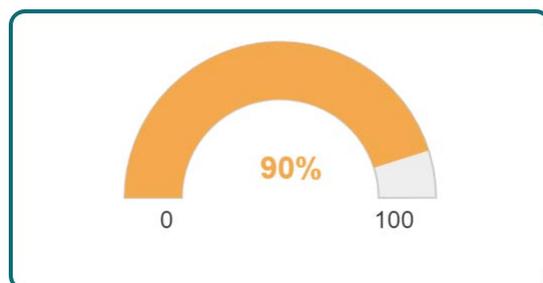


Note



15,3 / 20

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

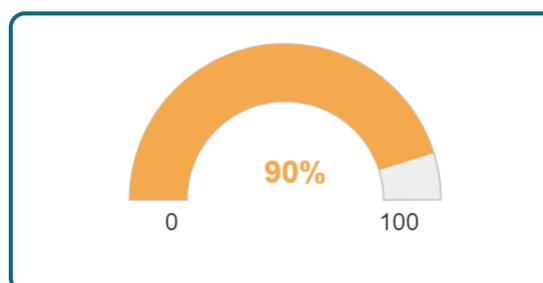


Note



15,0 / 20

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



Note



15,8 / 20



Réponses effectives : 208

## Les collections



### Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Le catalogue Archipel

69%

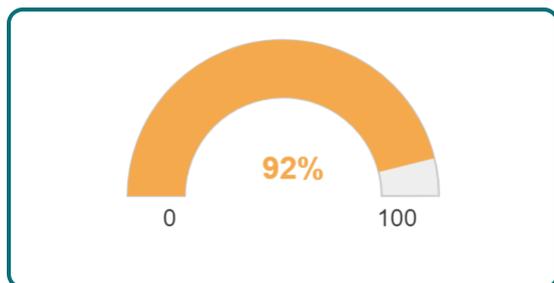
Le PEB (Prêt entre bibliothèques)

38%

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

73%

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



Archipel  
Le catalogue

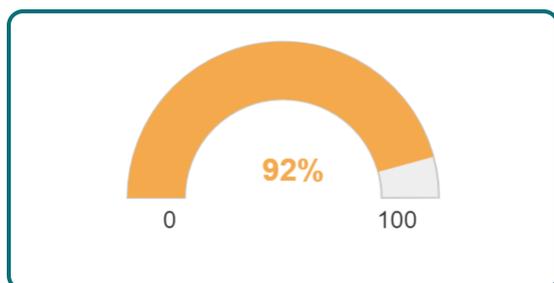
Note



15,5 / 20

Moyenne

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



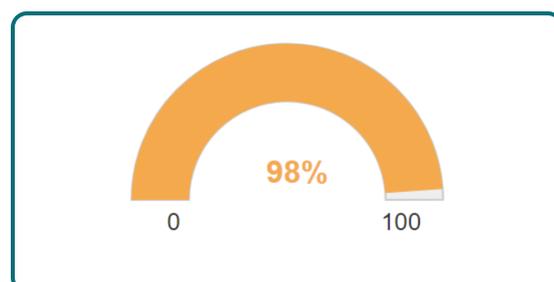
Note



16,4 / 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



18,4 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 208

## Les collections



Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Pouvoir rendre les documents dans n'importe quelle bibliothèque

82%

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

83%

Réserver les documents pour les récupérer à l'accueil

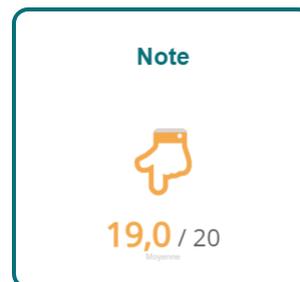
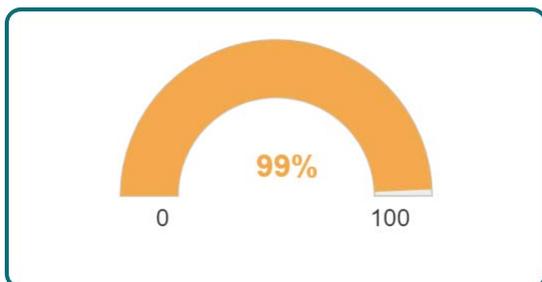
...

Pouvoir commander des livres de la bibliothèque de l'INUC

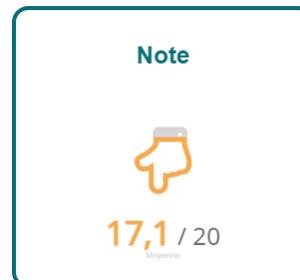
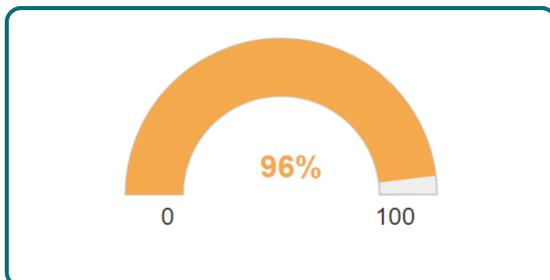
...

Est concerné : INSPE Albi

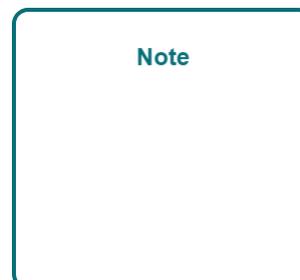
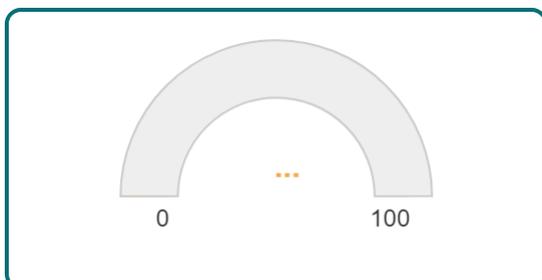
Ils-elles trouvent pratique de pouvoir rendre mes documents dans n'importe quelle bibliothèque



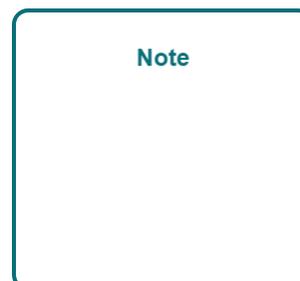
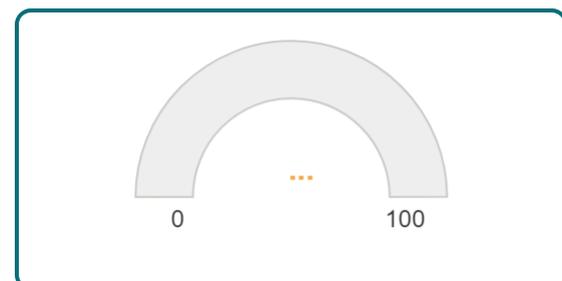
Ils-elles sont satisfait·e·s des conditions de prêt (durée, nombre de docs, renouvellement, réservation)



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 : 208

## Les services

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les horaires de la bibliothèque

99%

Les périodes d'ouverture de la bibliothèque

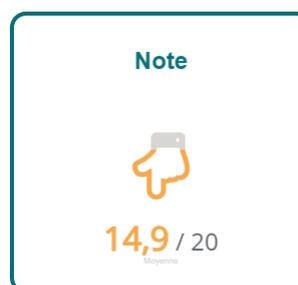
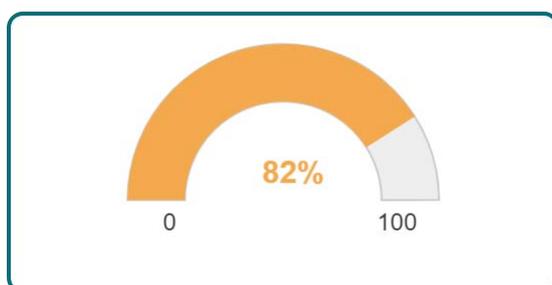
91%

Pouvoir faire ses emprunts et retours en toute autonomie

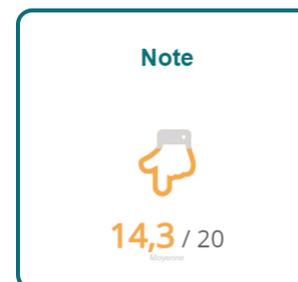
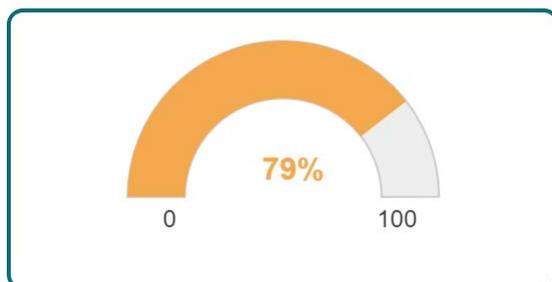
...

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

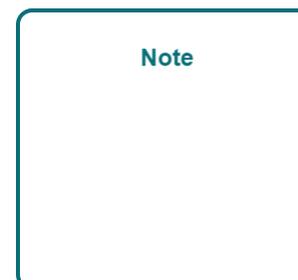
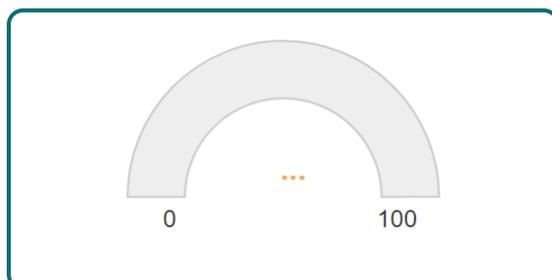
Les horaires de la bibliothèque sont adaptés à leur besoin



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 : 208

## Les services

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les logiciels sur les ordinateurs de la bibliothèque

47%



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

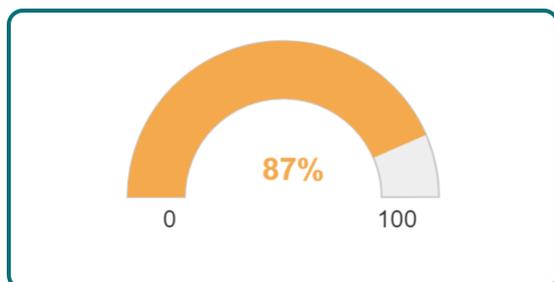
47%



Le wifi à la bibliothèque

82%

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



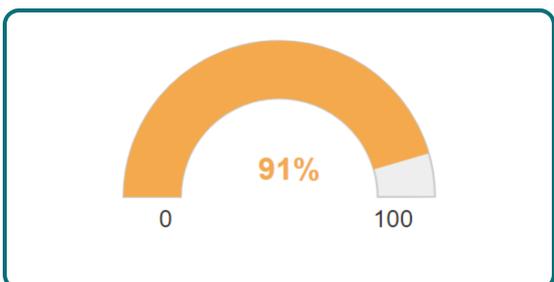
Note



15,0 / 20

Moyenne

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



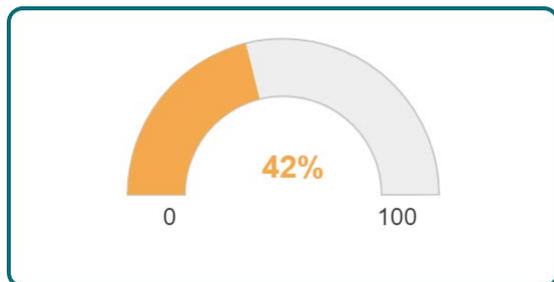
Note



16,1 / 20

Moyenne

Ils-elles arrivent à utiliser le wifi à la bibliothèque



Note



8,9 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 208

## 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

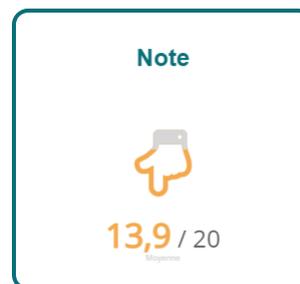
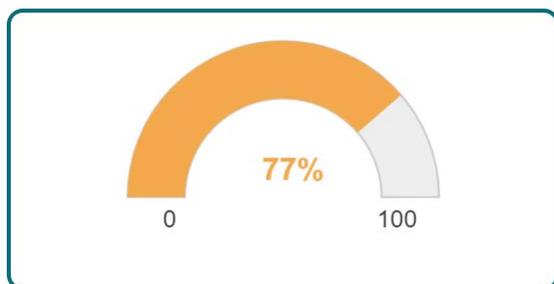
85%



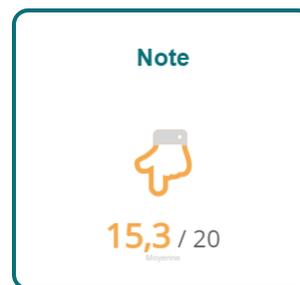
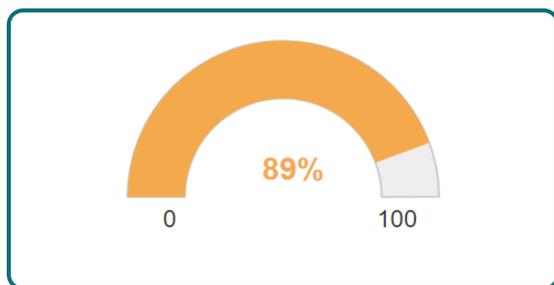
Les espaces informatiques

61%

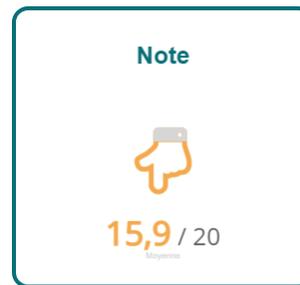
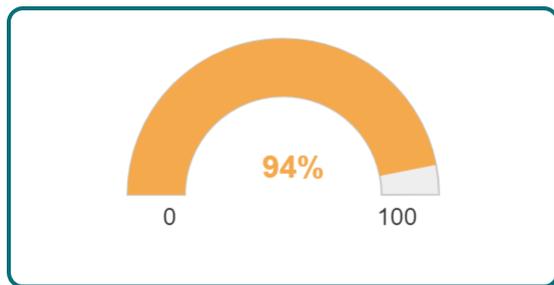
Ils-elles trouvent des espaces de travail silencieux lorsqu'ils-elles viennent étudier seul-e-s



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 : 208

## Les espaces des bibliothèques

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les espaces de détente  
et de convivialité

80%

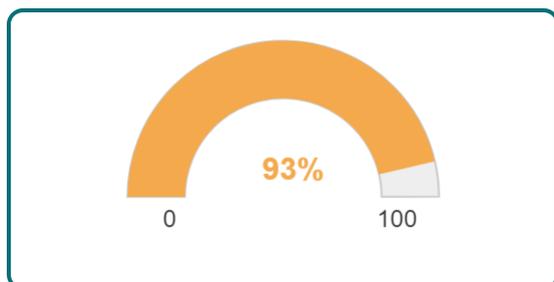
Les espaces  
et les collections

96%

Le bâtiment  
de la bibliothèque

99%

Les espaces de détente et de convivialité sont agréables et confortables



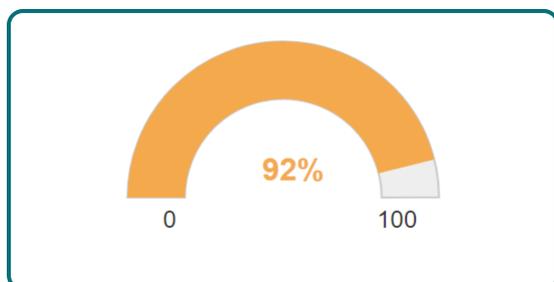
Note



16,2 / 20

Moyenne

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



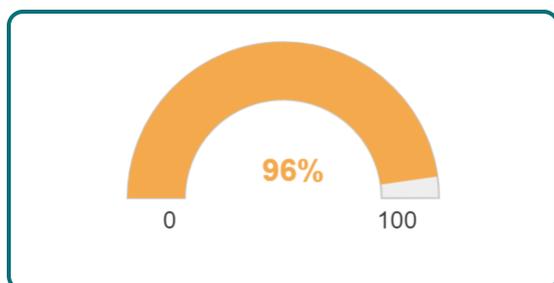
Note



15,3 / 20

Moyenne

Le bâtiment de la bibliothèque est facilement accessible



Note



17,3 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 208

## Accueil et accompagnement

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Les personnels de la bibliothèque

97%

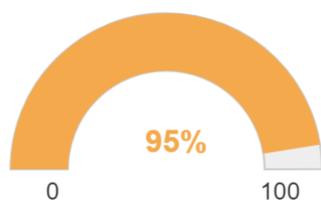
Contact facile avec leur bibliothèque

68%

Délai de traitement d'une demande

61%

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



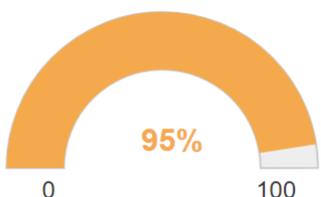
Note



17,3 / 20

Moyenne

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



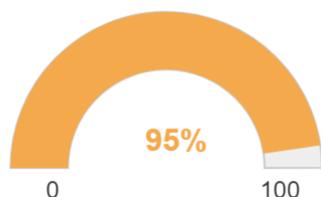
Note



17,1 / 20

Moyenne

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



Note



17,2 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 208

## Accueil et accompagnement

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Réaliser des démarches  
auprès de la  
bibliothèque

63%

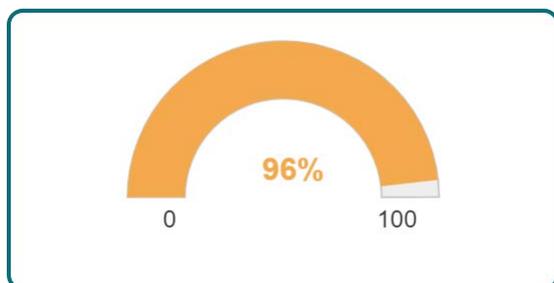
Service Une Question

25%

Le tutorat

38%

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



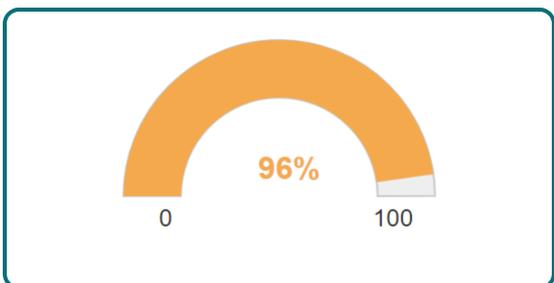
Note



16,5 / 20

Moyenne

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



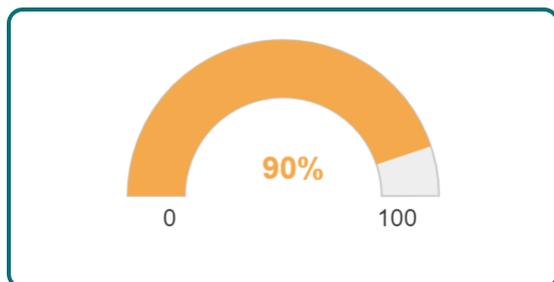
Note



16,8 / 20

Moyenne

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



Note



16,3 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 208

## Accueil et accompagnement

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Entretien individuel pour recherche documentaire

32%

Les ateliers proposés par les bibliothèques

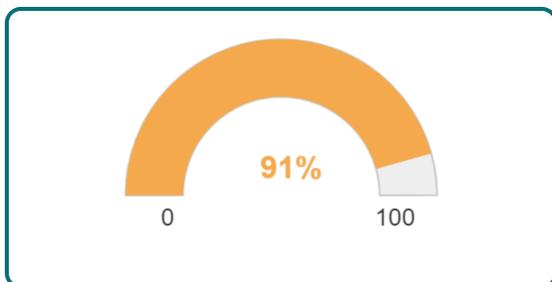
32%

Les banques d'accueil

46%

Est concerné : BUC

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



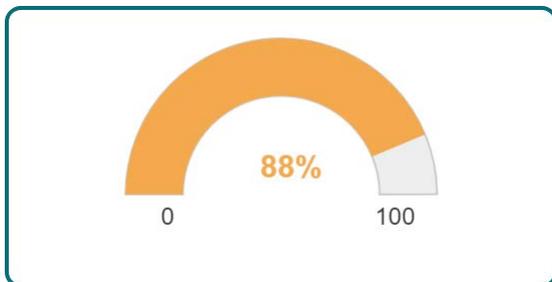
Note



16,0 / 20

Moyenne

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



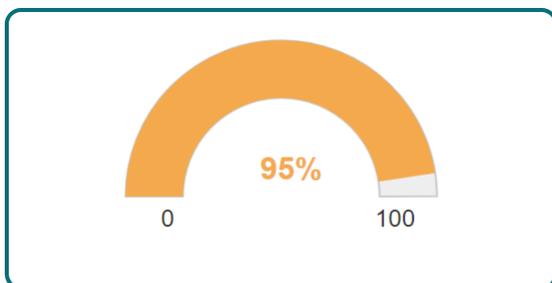
Note



15,1 / 20

Moyenne

Les nouvelles banques d'accueil sont agréables et conviviales



Note



16,7 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 208

## Actions culturelles

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Les sélections documentaires proposées par les bibliothèques

46%

L'offre culturelle et scientifique proposée

63%

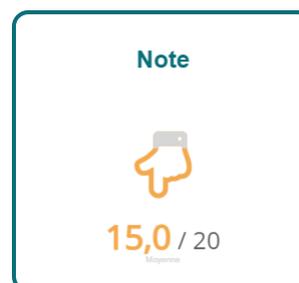
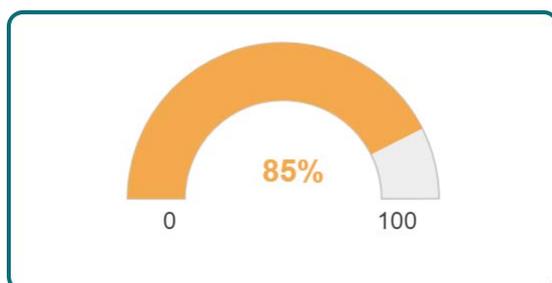
Les animations proposées

59%

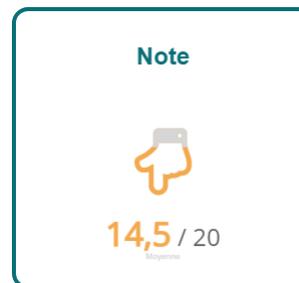
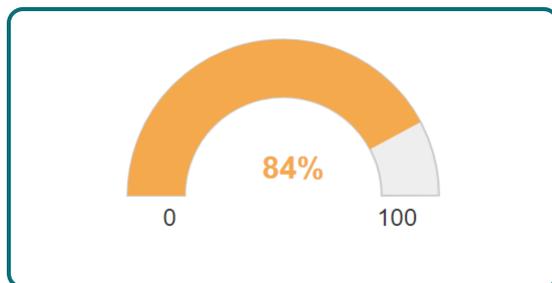
Proposer un événement à la bibliothèque

48%

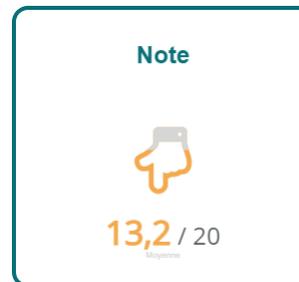
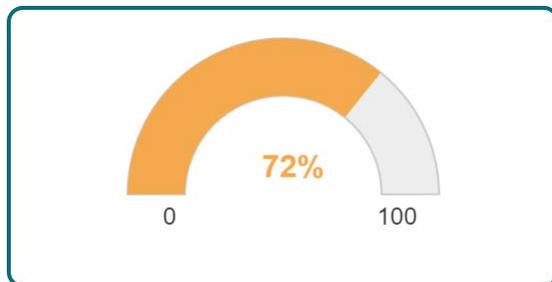
Les sélections documentaires régulièrement proposées par les bibliothèques leur sont utiles



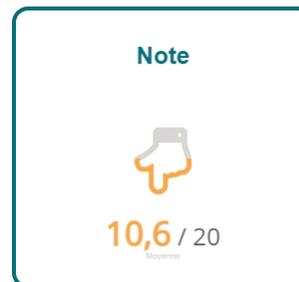
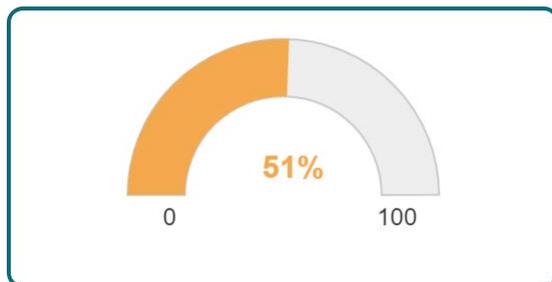
L'offre culturelle et scientifique proposée (conférences, journées d'études, concerts, rencontres, ...) correspond à leurs centres d'intérêt et à leurs préoccupations



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 : 208

## Communication

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



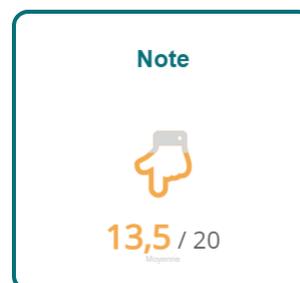
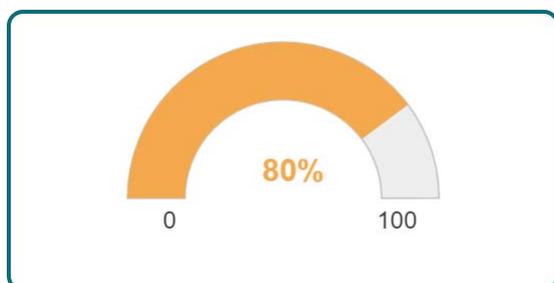
S'informer facilement sur l'actualité des bibliothèques et les événements organisés

80%

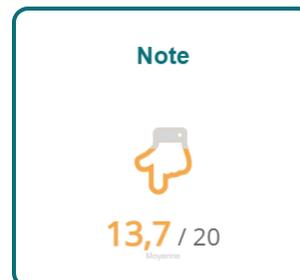
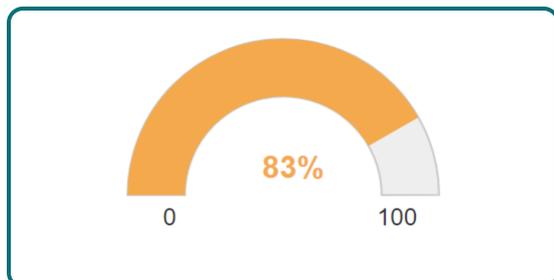
Arriver à s'informer facilement sur les services proposés dans les bibliothèques

81%

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



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





Réponses effectives : 208

## Communication

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

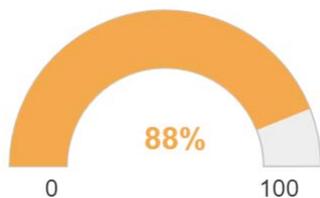
Trouver les outils de communication des bibliothèques adaptés à leurs usages

73%

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

85%

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

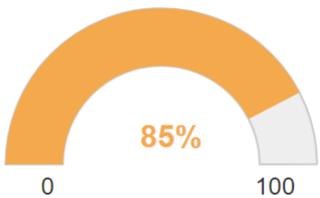


Note



14,7 / 20

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



Note



14,4 / 20



Réponses effectives : 208

## Attentes globalisées sur les différents services

	Effectif
Espaces : Ambiance/Cadre	34
Collections : Doc	19
Espaces : Détente	13
Services : Accueil	10
Services : PostesInformatiques	8
Espaces : Calme	7
Espaces : Diversité	7
Mobilier : Confort	5
Espaces : Lumière	4
Espaces : TravailGroupe	4
Services : PrisesElectriques	4
Espaces : Silencieux	3
Espaces : Taille	3
Services : Animations	3
Collections : RèglesPrêt	2
Horaires d'ouverture	2
Mobilier : Disposition	2
RAS	2
Services : PEB Navette	2
Accessibilité	1
Collections : FacilitéRecherche	1
Services	1
Services : Signalétique	1
Collections : Archipel	0
Collections : BD	0
Collections : DVD	0
Collections : Numérique	0
Espaces : Chauffage	0
Espaces : Propreté	0
Espaces : TravailIndividuel	0
Pistes d'amélioration	0
Proximité	0
Services : Automates	0
Services : ReservationDoc	0
Services : Wifi	0



Réponses effectives : 208

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

● Opinion plutôt négative    ● Opinion plutôt positive

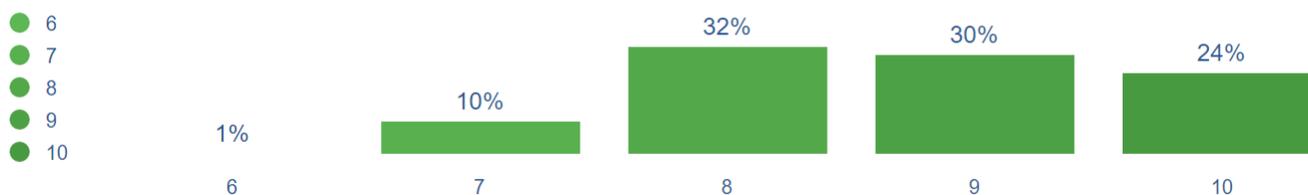
Note



17,2 / 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	%
convivialité	12	14%
espace	8	10%
ordinateur	8	10%
ambiance	7	8%
livre	7	8%
espace ... détente	6	7%
bibliothèque	5	6%
calme	5	6%
document	5	6%
confort	4	5%
fait	4	5%
grand	4	5%
langue	4	5%



Réponses effectives : 208

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

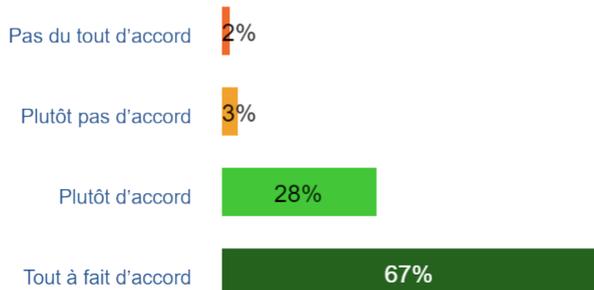
	Effectif
Espaces : Détente	11
Horaires d'ouverture	9
RAS	8
Espaces : Silencieux	7
Services : Wifi	6
Espaces : ChauffageClim	3
Espaces : Propreté	3
Services : Accueil	3
Services : Impression	3
Services : Signalétique	3
Autres	3
Collections : AutresLangues	2
Espaces : Taille	2
Horaires : WeekEnd	2
Mobilier : Disposition	2
Espaces : TravailGroupe	1
Espaces : TravailIndividuel	1
Horaires : Vacances	1
Mobilier : Confort	1
Services : PostesInformatiques	1
Services : PrisesElectriques	1
Collections : Archipel	0
Collections : Diversité	0
Collections : FacilitéRecherche	0
Collections : Livres	0
Collections : LivresAnglais	0
Collections : LivresEspagnol	0
Collections : MiseAJour	0
Collections : Numérique	0
Collections : PlusdeDoc	0
Collections : RèglesPrêt	0
Espaces : Lumière	0
Horaires : Midi	0
Ressources et collections	0
Services	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



Réponses effectives

179

Opinion positive

95%

Note

17,3 / 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

123

Opinion positive

95%

Note

17,1 / 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

109

Opinion positive

95%

Opinion positive

Note

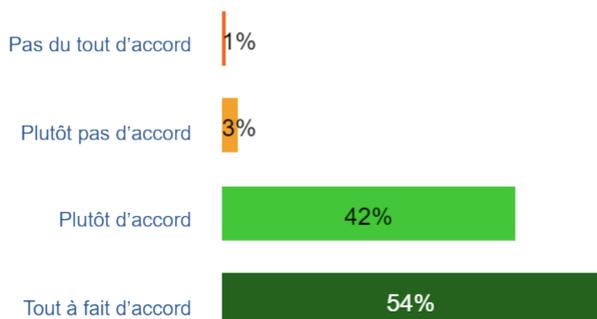
17,2 / 20



## 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

114

#### Opinion positive

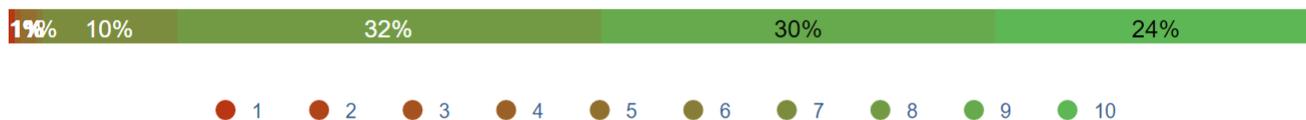
96%

#### Note

  
16,5 / 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

176

#### Opinion positive

98%

#### Note

  
17,2 / 20

Voici le détail pour les opinions plutôt positives :

