



Les bibliothécaires À votre écoute !

Enquête de satisfaction



Centre de ressources Olympe de Gouges

Résultats de l'enquête aux publics 2024

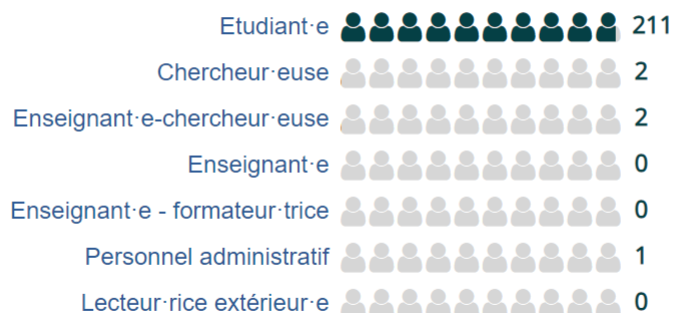




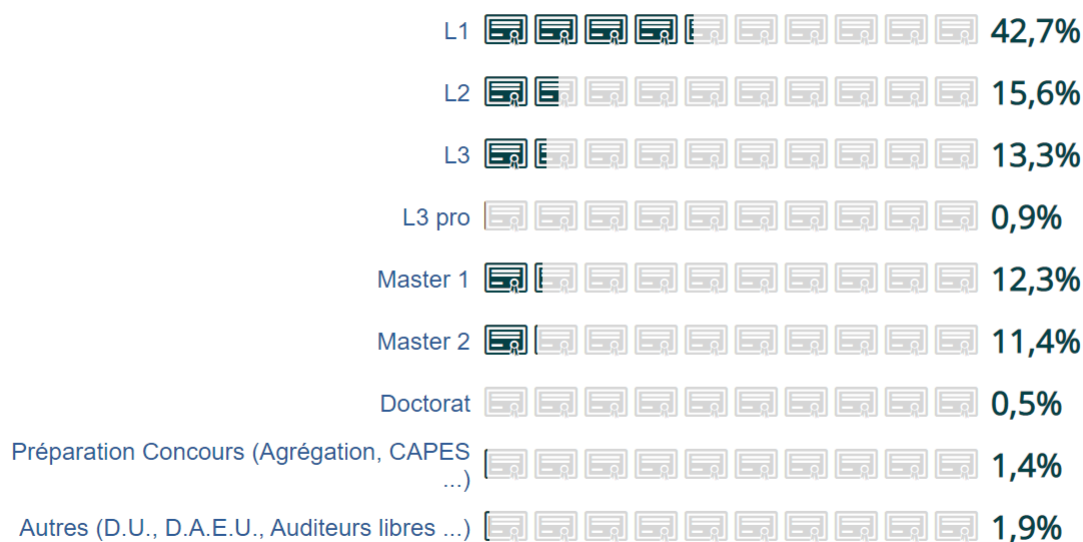
QUI SONT LES USAGER·ÈRE·S ?

Réponses effectives : 216

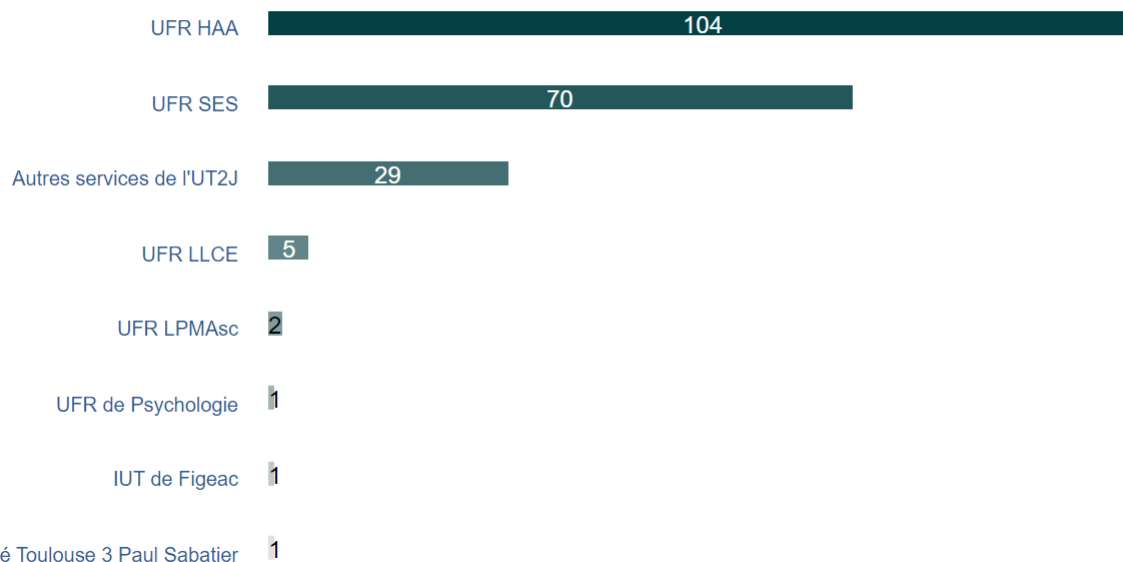
Statut des usager·ère·s



Niveau d'études pour les étudiant·e·s



UFR / Ecole / Université de rattachement





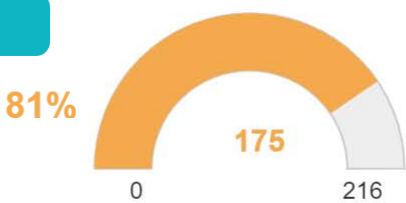
Raison(s) de leur venue à la bibliothèque

(plusieurs choix possibles)





Fréquentation d'une autre bibliothèque



Quelles autres bibliothèques fréquentées ?

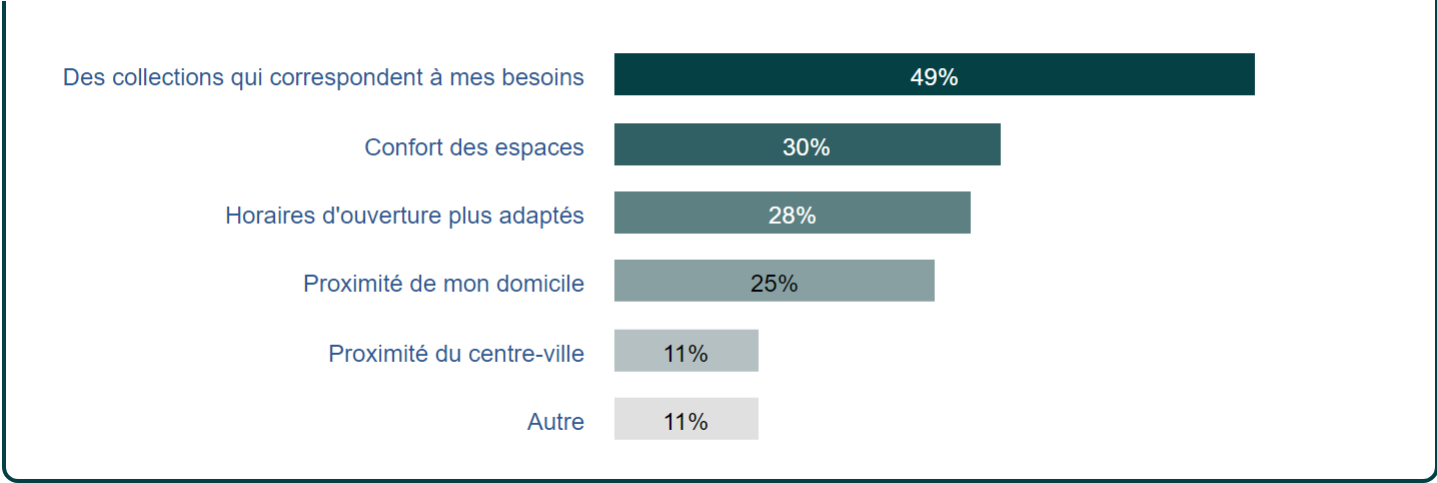
(plusieurs choix possibles)

Bibliothèque Universitaire Centrale (BUC)	92,8%
Centre de Ressources Lettres Arts Philosophie (CLAP)	16,7%
Centre de Ressources de Langues (CRL)	16,7%
BU de l'UT1 Capitole	16,7%
Bibliothèques municipales	16,1%
Bibliothèque d'Études Méridionales	6,7%
BU de l'UT3 Paul Sabatier	6,7%
Centre de ressources de psychologie Louise Michel (CRPLM)	5,6%
Autre	5,6%
BU de l'INU Champollion	2
INSPE Croix de Pierre	1
INSPE St Agne	
INSPE Rodez	
Centre de ressources de Foix	
École Nationale Supérieure de l'Audio Visuel	
Centre de Ressources Olympe de Gouges (CROG)	
INSPE Ranguel	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%
Atelier Canopé	0,0%

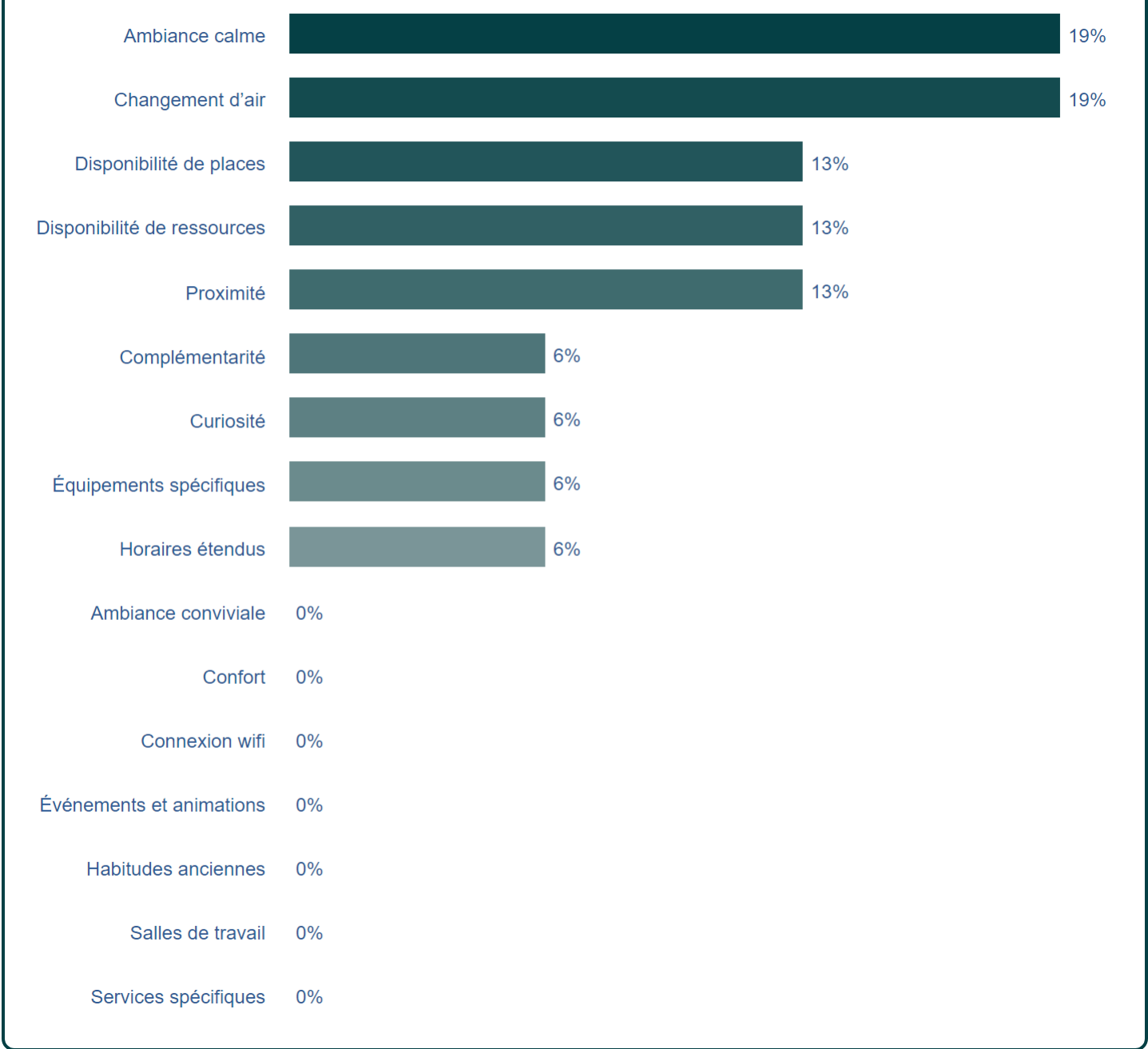


Raison(s) de la fréquentation d'une autre bibliothèque

(Plusieurs choix possibles)



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





Réponses effectives : 216

Les collections



Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

La documentation
papier

91%

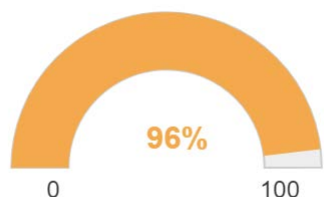
La documentation
électronique

79%

Signalétique dans les
espaces et sur les étagères

93%

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

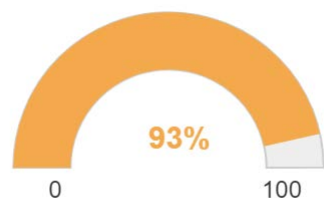


Note



16,3 / 20

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

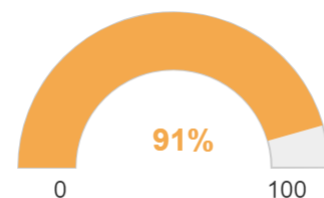


Note



15,8 / 20

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



Note



15,4 / 20



Réponses effectives : 216

Les collections



Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Le catalogue
Archipel

93%

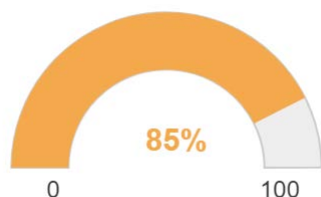
Le PEB (Prêt entre
bibliothèques)

51%

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

83%

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



Archipel
Le catalogue

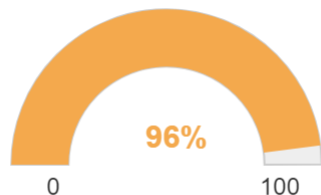
Note



15,0 / 20

réponses

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



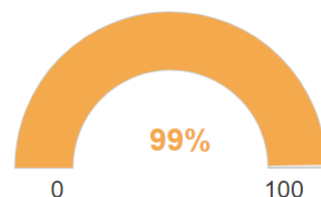
Note



17,2 / 20

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



18,7 / 20

réponses



Réponses effectives : 216

Les collections



Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Pouvoir rendre les documents
dans n'importe quelle
bibliothèque

95%

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

91%

Réserver les
documents pour les
récupérer à l'accueil

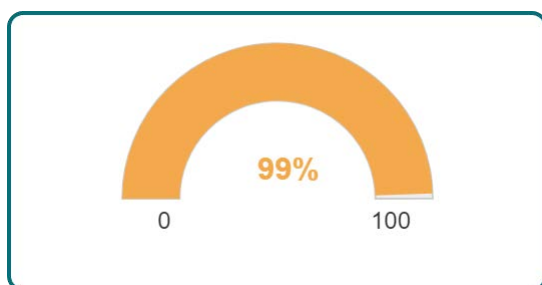
...

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



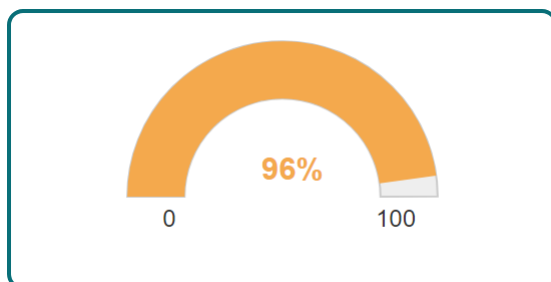
Note



19,2 / 20

Moynette

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



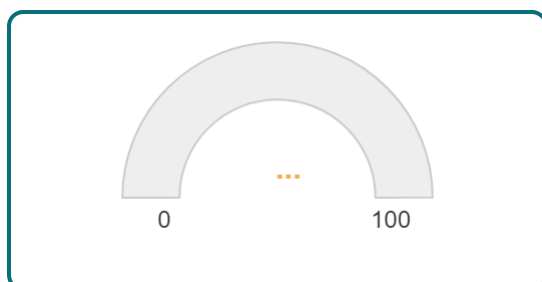
Note



17,0 / 20

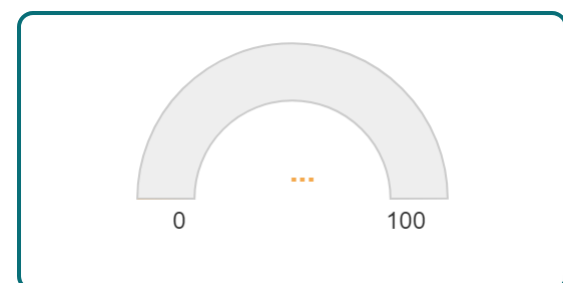
Moynette

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 : 216

Les services

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les horaires de la bibliothèque

100%

Les périodes d'ouverture de la bibliothèque

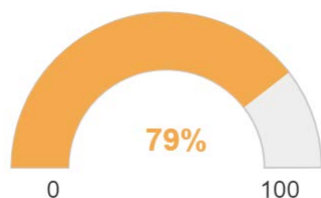
86%

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



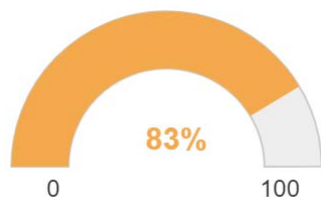
Note



14,4 / 20

Moyenne

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



Note



14,6 / 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 : 216

Les services

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les logiciels sur les ordinateurs de la bibliothèque

46%



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

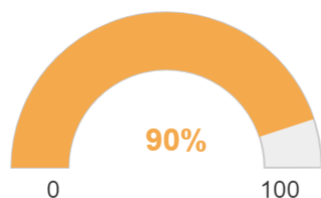
39%



Le wifi à la bibliothèque

82%

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



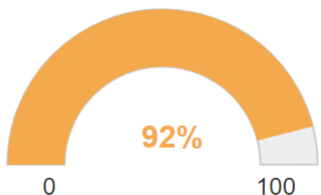
Note



15,9 / 20

Moyenne

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



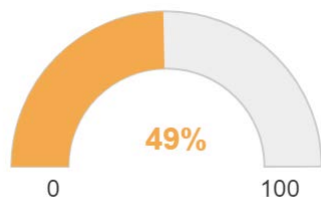
Note



16,9 / 20

Moyenne

Ils-elles arrivent à utiliser le wifi à la bibliothèque



Note



9,7 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 216

Les espaces des bibliothèques

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les espaces de travail silencieux pour étudier seul·e

99%

Les espaces adaptés au travail en groupe

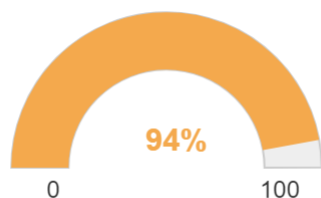
77%



Les espaces informatiques

64%

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



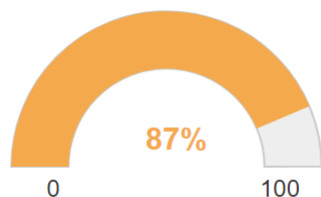
Note



16,9 / 20

Moyenne

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



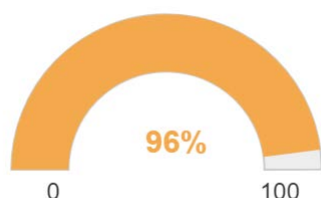
Note



16,0 / 20

Moyenne

Les espaces informatiques sont adaptés à leurs besoins



Note



16,6 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 216

Les espaces des bibliothèques

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les espaces de détente
et de convivialité

73%

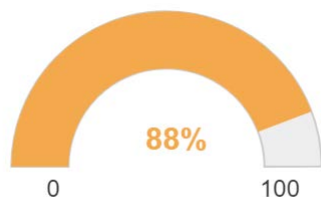
Les espaces
et les collections

94%

Le bâtiment
de la bibliothèque

100%

Les espaces de détente et de convivialité sont agréables et confortables



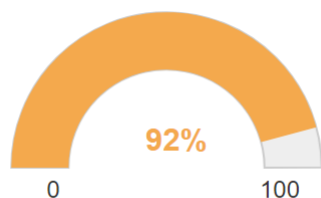
Note



15,7 / 20

Moynette

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



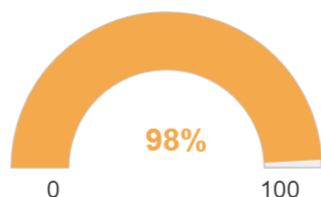
Note



15,8 / 20

Moynette

Le bâtiment de la bibliothèque est facilement accessible



Note



18,0 / 20

Moynette



Réponses effectives : 216

Accueil et accompagnement

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Les personnels de la
bibliothèque

97%

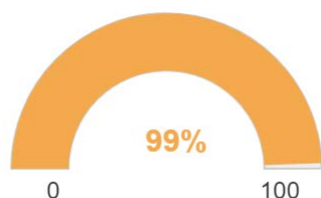
Contact facile avec
leur bibliothèque

73%

Délai de traitement
d'une demande

73%

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



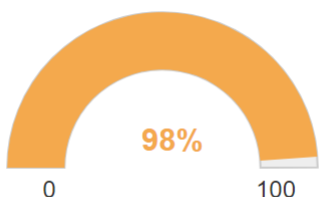
Note



18,7 / 20

Moyenne

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



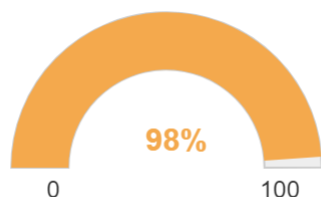
Note



18,1 / 20

Moyenne

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



Note



17,7 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 216

Accueil et accompagnement

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Réaliser des démarches
auprès de la
bibliothèque

74%

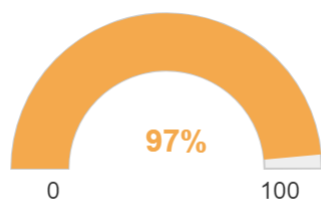
Service Une Question

30%

Le tutorat

29%

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



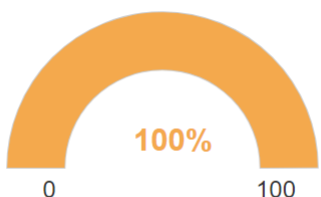
Note



17,3 / 20

Moyenne

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



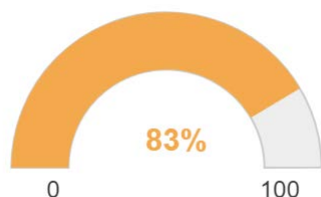
Note



17,2 / 20

Moyenne

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



Note



15,8 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 216

Accueil et accompagnement

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Entretien individuel pour
recherche documentaire

24%

Les ateliers proposés
par les bibliothèques

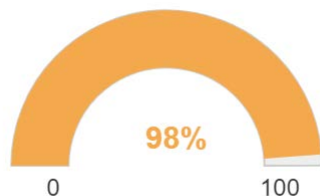
36%

Les banques d'accueil

67%

Est concerné : BUC

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



Note



16,2 / 20

Moyenne

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



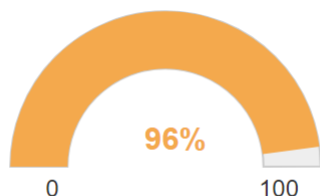
Note



17,6 / 20

Moyenne

Les nouvelles banques d'accueil sont agréables et conviviales



Note



17,3 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 216

Actions culturelles

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Les sélections documentaires
proposées par les bibliothèques

52%

L'offre culturelle et
scientifique proposée

62%

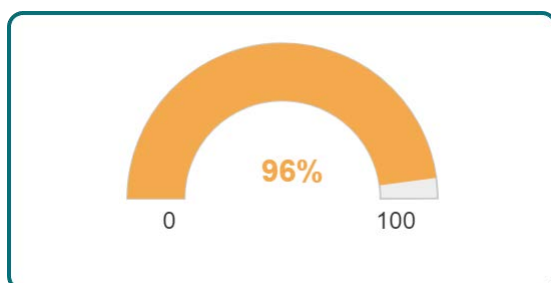
Les animations
proposées

58%

Proposer un
événement à la
bibliothèque

52%

Les sélections documentaires régulièrement proposées par les bibliothèques leur sont utiles



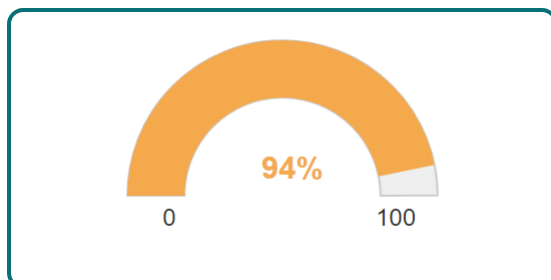
Note



16,0 / 20

Moyenne

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



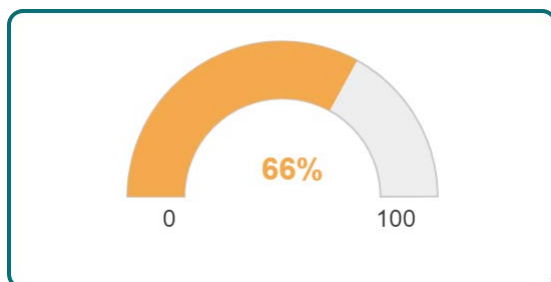
Note



15,5 / 20

Moyenne

Les animations sont proposées à des horaires adaptés à leurs disponibilités



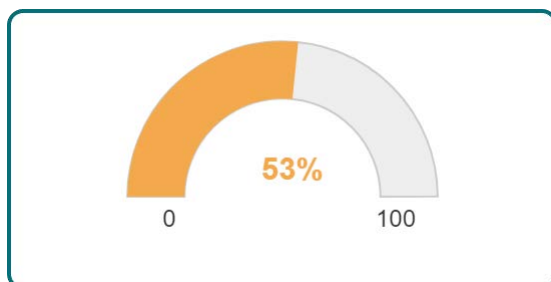
Note



12,4 / 20

Moyenne

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



Note



10,3 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 216

Communication

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé



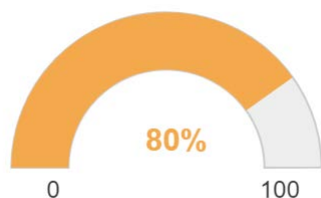
S'informer facilement sur l'actualité des bibliothèques et les événements organisés

81%

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

86%

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



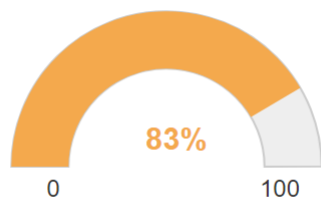
Note



13,9 / 20

Moyenne

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



Note



14,3 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 216

Communication

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

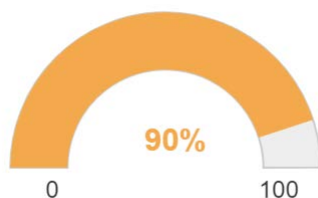
Trouver les outils de communication
des bibliothèques adaptés à leurs
usages

74%

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

83%

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



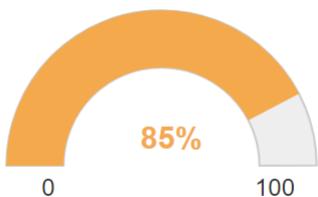
Note



15,2 / 20

répondre

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



Note



14,8 / 20

répondre



Réponses effectives : 216

Attentes globalisées sur les différents services

	Effectif
Espaces : Calme	29
Collections : Doc	27
Services : Accueil	20
Espaces : Ambiance/Cadre	15
Accessibilité	9
Espaces : Silencieux	6
Espaces : Taille	6
Espaces : TravailGroupe	5
Espaces : Détente	4
Mobilier : Disposition	3
Services : PostesInformatiques	3
Services : Wifi	3
Collections : FacilitéRecherche	2
Collections : Numérique	2
Espaces : Lumière	2
Horaires d'ouverture	2
Services : Animations	2
Collections : RèglesPrêt	1
Espaces : Chauffage	1
Espaces : Diversité	1
Espaces : TravailIndividuel	1
Mobilier : Confort	1
Proximité	1
RAS	1
Services	1
Services : PEB Navette	1
Services : PrisesElectriques	1
Services : Signalétique	1
Collections : Archipel	0
Collections : BD	0
Collections : DVD	0
Espaces : Propreté	0
Pistes d'amélioration	0
Services : Automates	0
Services : ReservationDoc	0

Réponses effectives : 216

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

Opinion plutôt négative Opinion plutôt positive

Note

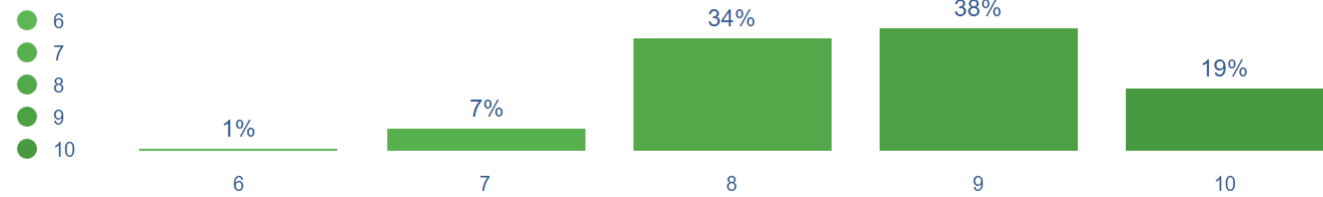


17,3 / 20

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	24	27%
espace ... travail	10	11%
accueil	9	10%
ambiance	7	8%
bibliothèque	8	9%
document	8	9%
espace	6	7%
livre	6	7%
accessibilité	5	6%
grand	5	6%
prêt	5	6%
agréable	4	5%
coin	4	5%



Réponses effectives : 216

Ils·elles souhaiteraient améliorer en premier dans les bibliothèques

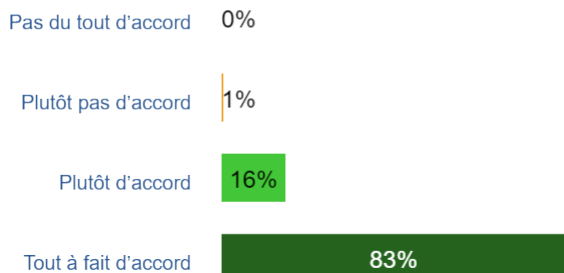
	Effectif
Horaires d'ouverture	8
Services : PrisesElectriques	7
Espaces : Silencieux	6
Services : Communication	6
Services : Wifi	6
Espaces : Détente	5
Mobilier : Confort	5
RAS	5
Collections : PlusdeDoc	4
Espaces : TravailGroupe	4
Services : Impression	4
Services : Signalétique	4
Collections : RèglesPrêt	3
Espaces : Taille	3
Mobilier : Disposition	3
Horaires : WeekEnd	2
Autres	2
Collections : Diversité	1
Collections : FacilitéRecherche	1
Collections : Livres	1
Services : Animations	1
Services : PostesInformatiques	1
Collections : Archipel	0
Collections : AutresLangues	0
Collections : LivresAnglais	0
Collections : LivresEspagnol	0
Collections : MiseAJour	0
Collections : Numérique	0
Espaces : ChauffageClim	0
Espaces : Lumière	0
Espaces : Propreté	0
Espaces : TravailIndividuel	0
Horaires : Midi	0
Horaires : Vacances	0
Ressources et collections	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

183

Opinion positive

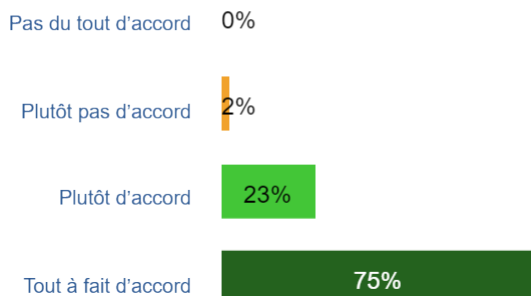
99%

Note


18,7 / 20
Moyenne

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

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



Réponses effectives

135

Opinion positive

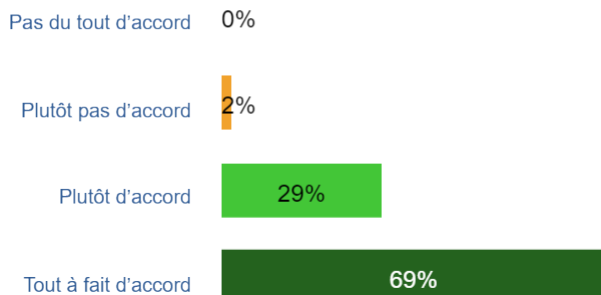
98%

Note


18,1 / 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



Réponses effectives

135

Opinion positive

98%

Opinion positive

Note

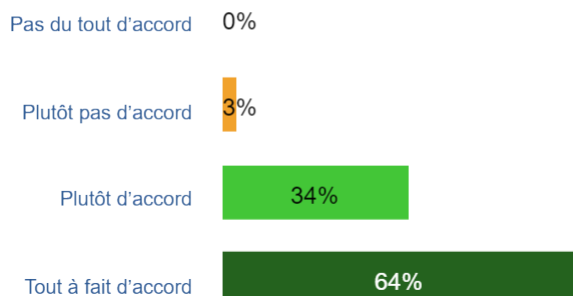

17,7 / 20
Moyenne



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



Réponses effectives

137

Opinion positive

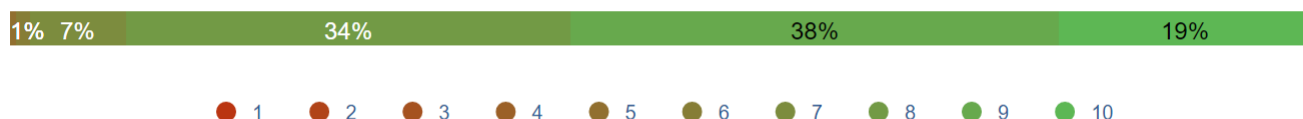
97%

Note


17,3 / 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

176

Opinion positive

99%

Note


17,3 / 20
réponses

Voici le détail pour les opinions plutôt positives :

