



Les bibliothécaires À votre écoute !

Enquête de satisfaction



Centre de ressources en psychologie Louise Michel

Résultats de l'enquête aux publics 2024



Réponses effectives : 138

Statut des usager·ère·s



Niveau d'études pour les étudiant·e·s



UFR / Ecole / Université de rattachement





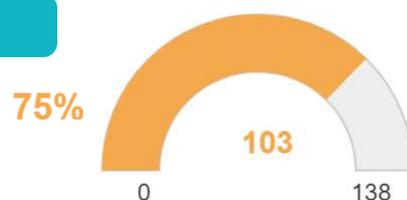
Raison(s) de leur venue à la bibliothèque

(plusieurs choix possibles)





Fréquentation d'une autre bibliothèque



Quelles autres bibliothèques fréquentées ?

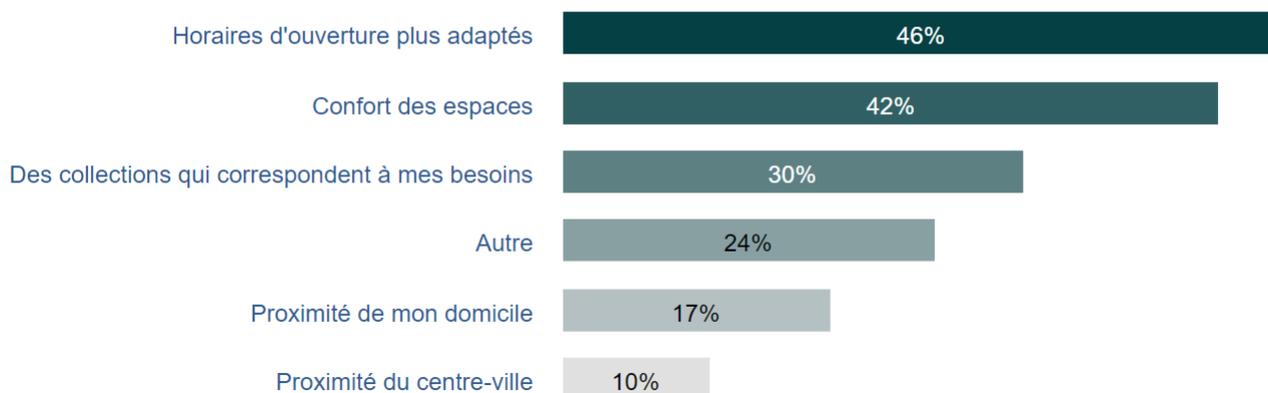
(plusieurs choix possibles)

Bibliothèque Universitaire Centrale (BUC)	92,5%
Centre de Ressources Olympe de Gouges (CROG)	27,4%
Centre de Ressources de Langues (CRL)	16,0%
Bibliothèques municipales	9,4%
BU de l'UT1 Capitole	7,5%
Centre de Ressources Lettres Arts Philosophie (CLAP)	5,7%
Autre	3,6%
BU de l'UT3 Paul Sabatier	3,6%
INSPE St Agne	0,0%
Centre de ressources de Montauban	0,0%
Centre de ressources de Foix	0,0%
Bibliothèque d'Études Méridionales	0,0%
Atelier Canopé	0,0%
Centre de ressources de psychologie Louise Michel (CRPLM)	0,0%
INSPE Rodez	0,0%
INSPE Ranguéil	0,0%
INSPE Croix de Pierre	0,0%
INSPE Albi	0,0%
INSPE Tarbes	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'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%

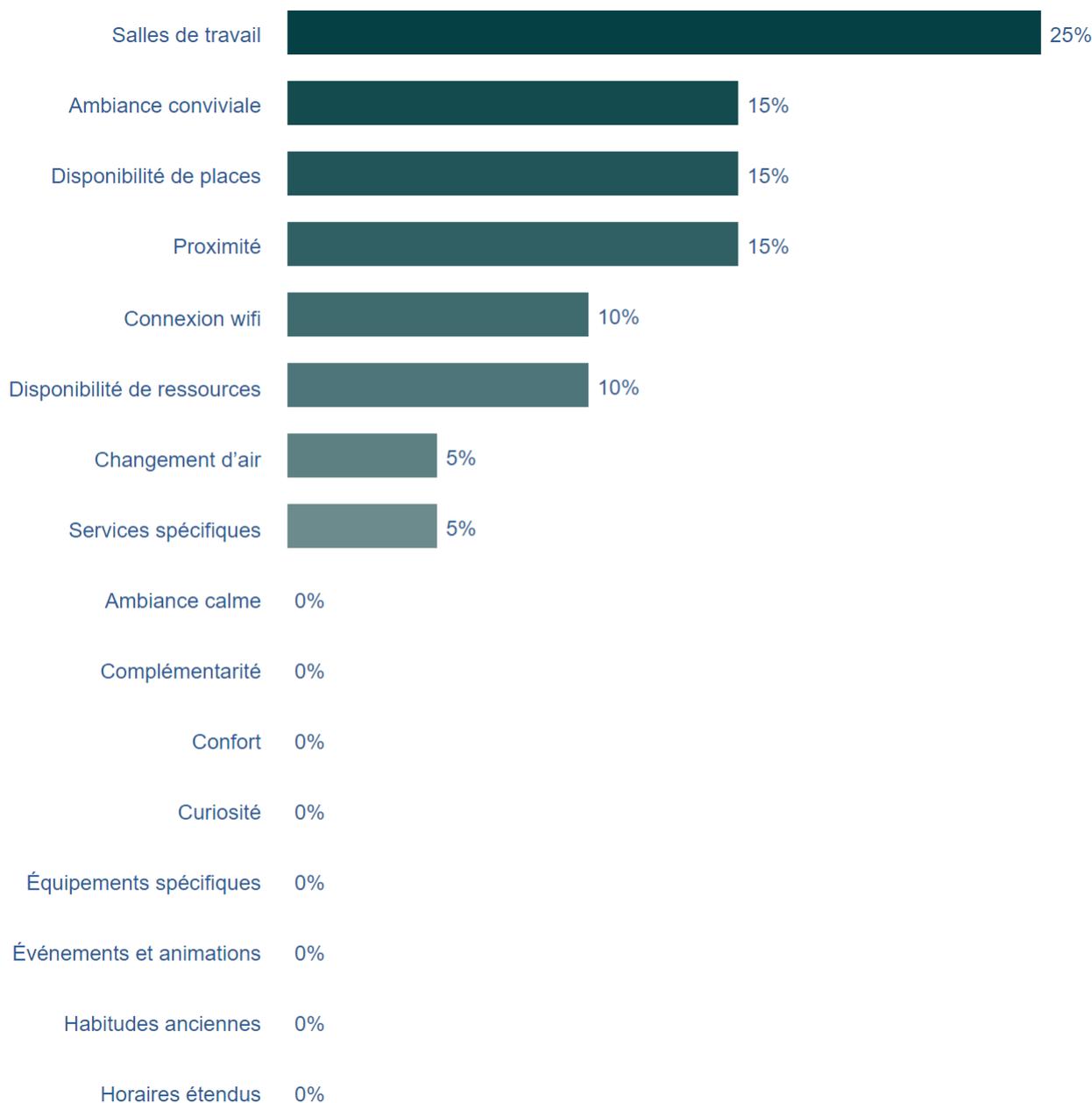


Raison(s) de la fréquentation d'une autre bibliothèque

(Plusieurs choix possibles)



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





Réponses effectives : 138

Les collections



Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

La documentation
papier

87%

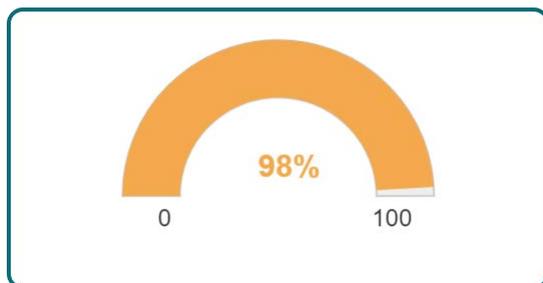
La documentation
électronique

65%

Signalétique dans les
espaces et sur les étagères

91%

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

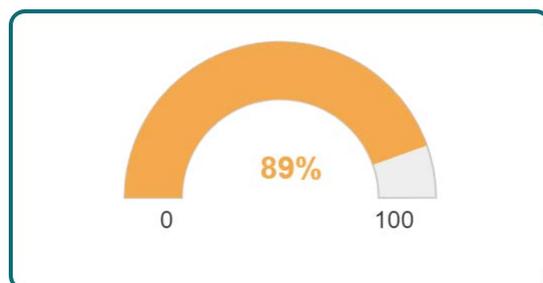


Note



16,4 / 20

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

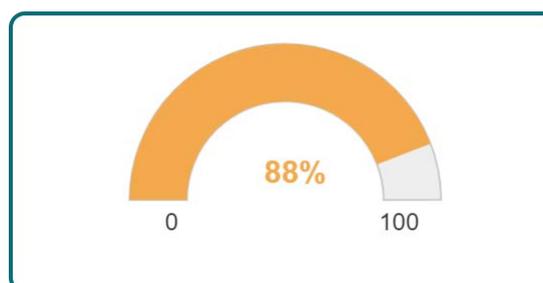


Note



15,4 / 20

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



Note



14,9 / 20



Réponses effectives : 138

Les collections



Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Le catalogue Archipel

85%

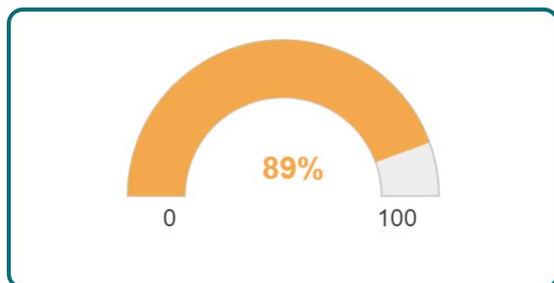
Le PEB (Prêt entre bibliothèques)

33%

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

72%

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



Archipel
Le catalogue

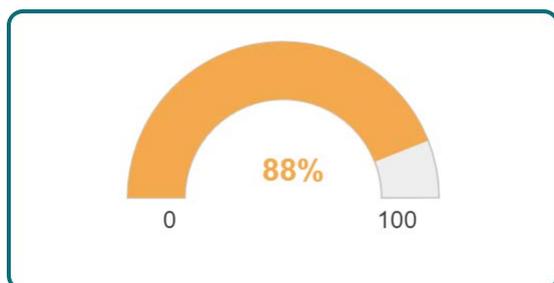
Note



15,2 / 20

Moyenne

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



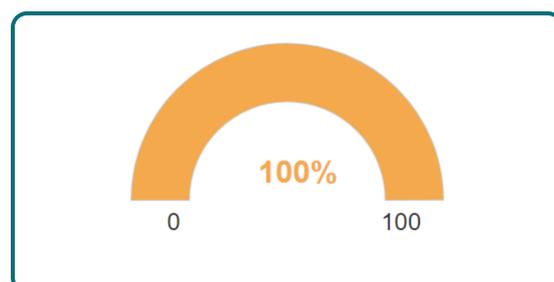
Note



16,6 / 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



19,2 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 138

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)

77%

Réserver les documents pour les récupérer à l'accueil

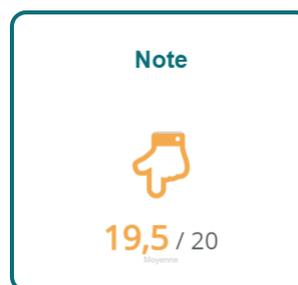
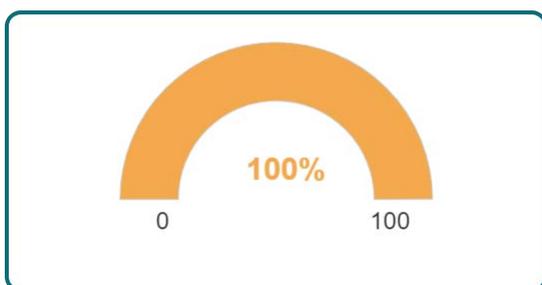
...

Pouvoir commander des livres de la bibliothèque de l'INUC

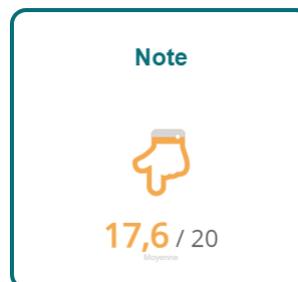
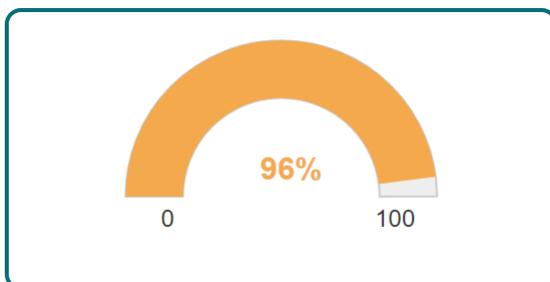
...

Est concerné : INSPE Albi

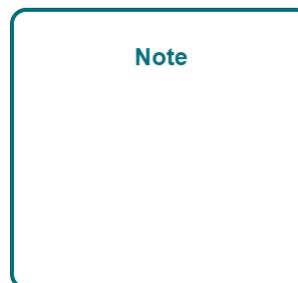
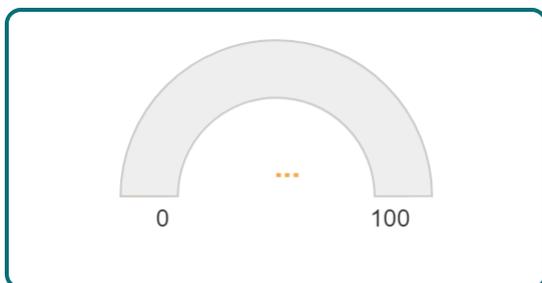
Ils-elles trouvent pratique de pouvoir rendre mes documents dans n'importe quelle bibliothèque



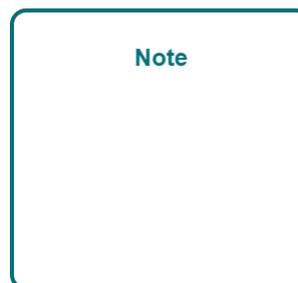
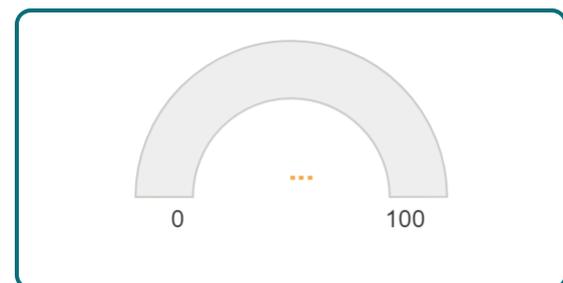
Ils-elles sont satisfait·e·s des conditions de prêt (durée, nombre de docs, renouvellement, réservation)



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 : 138

Les services

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les horaires de la bibliothèque

100%

Les périodes d'ouverture de la bibliothèque

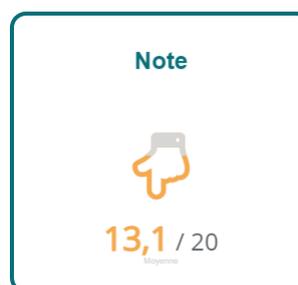
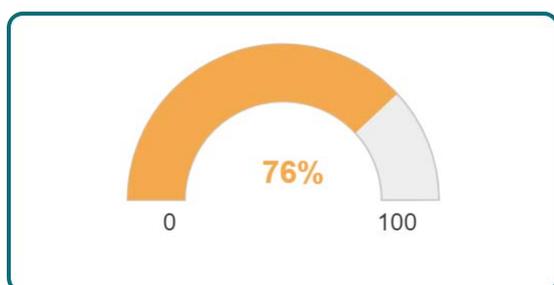
88%

Pouvoir faire ses emprunts et retours en toute autonomie

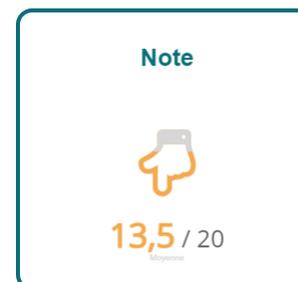
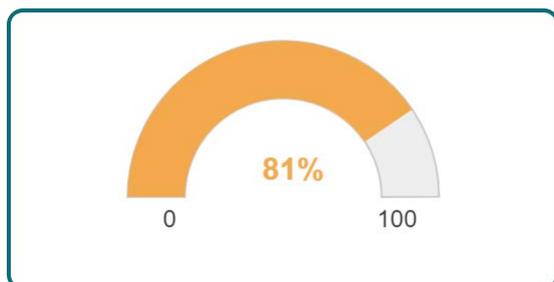
...

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

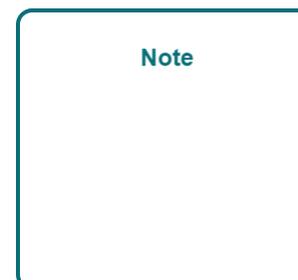
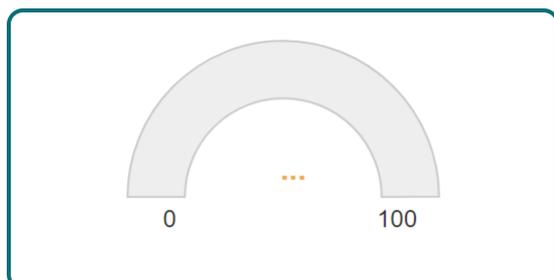
Les horaires de la bibliothèque sont adaptés à leur besoin



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 : 138

Les services

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les logiciels sur les ordinateurs de la bibliothèque

32%



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

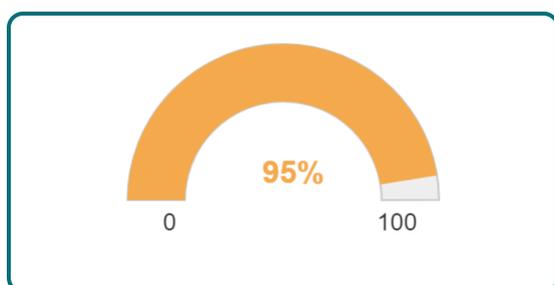
24%



Le wifi à la bibliothèque

87%

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



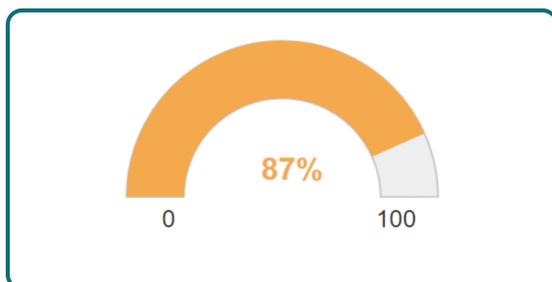
Note



15,7 / 20

Moyenne

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



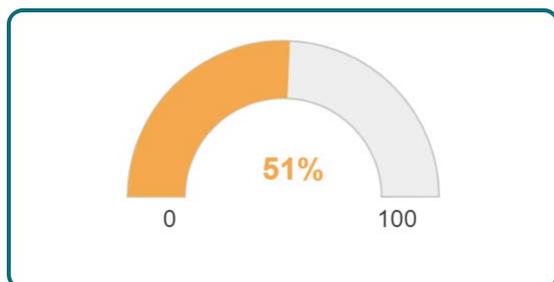
Note



15,0 / 20

Moyenne

Ils-elles arrivent à utiliser le wifi à la bibliothèque



Note



10,5 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 138

Les espaces des bibliothèques

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les espaces de travail silencieux pour étudier seul-e

98%

Les espaces adaptés au travail en groupe

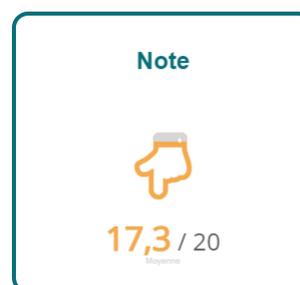
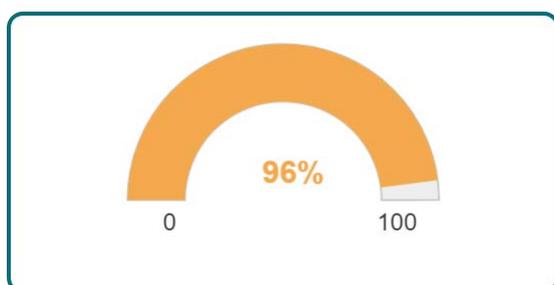
86%



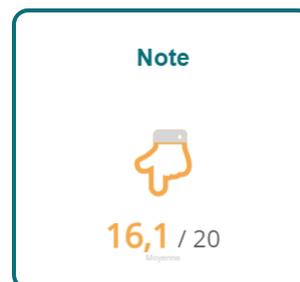
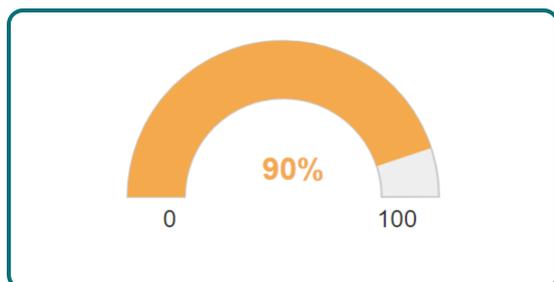
Les espaces informatiques

42%

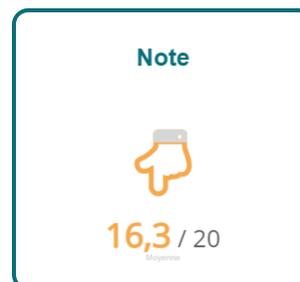
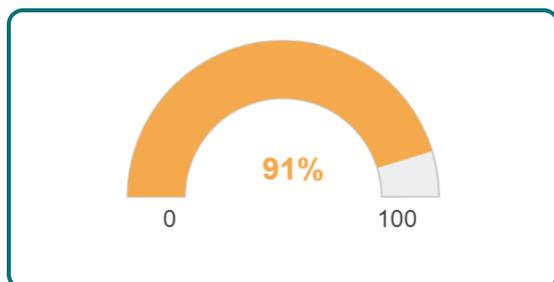
Ils-elles trouvent des espaces de travail silencieux lorsqu'ils-elles viennent étudier seul-e-s



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 : 138

Les espaces des bibliothèques

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les espaces de détente et de convivialité

65%

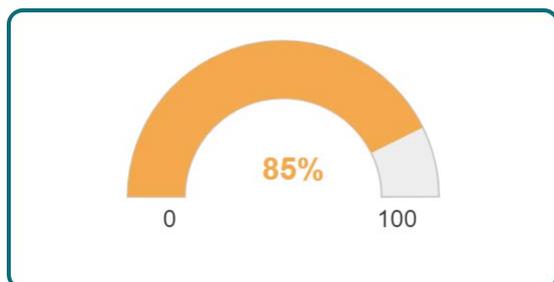
Les espaces et les collections

92%

Le bâtiment de la bibliothèque

98%

Les espaces de détente et de convivialité sont agréables et confortables

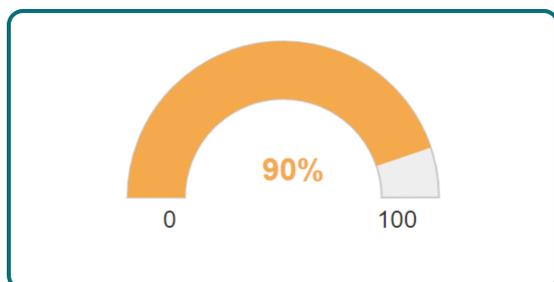


Note



15,6 / 20

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

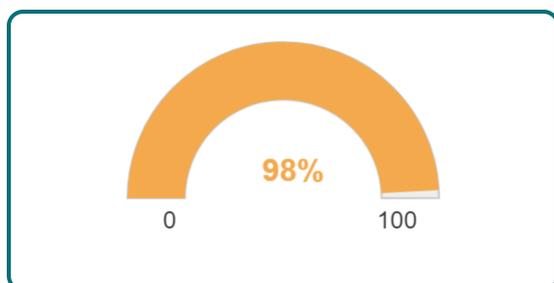


Note



14,8 / 20

Le bâtiment de la bibliothèque est facilement accessible



Note



18,1 / 20



Réponses effectives : 138

Accueil et accompagnement

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Les personnels de la bibliothèque

98%

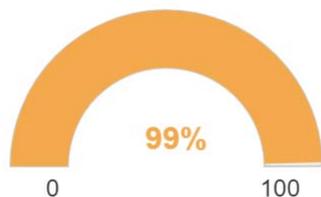
Contact facile avec leur bibliothèque

72%

Délai de traitement d'une demande

56%

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



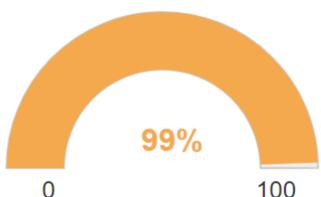
Note



17,8 / 20

Moyenne

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



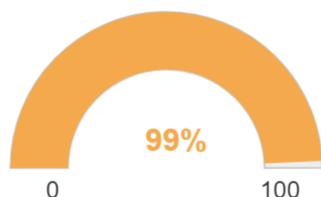
Note



17,8 / 20

Moyenne

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



Note



17,8 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 138

Accueil et accompagnement

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Réaliser des démarches
auprès de la
bibliothèque

64%

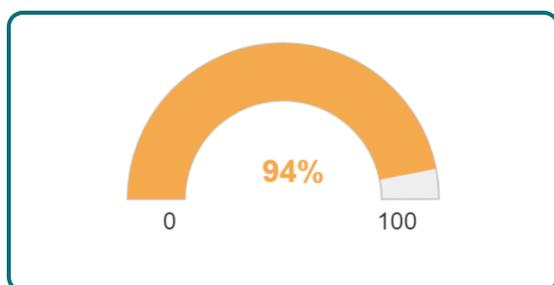
Service Une Question

23%

Le tutorat

20%

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



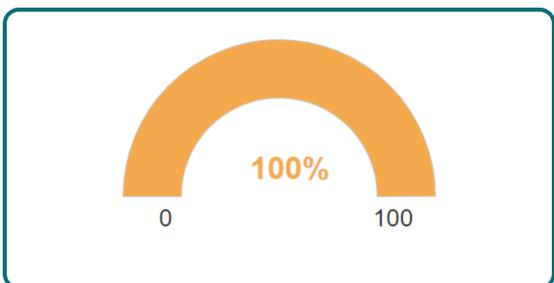
Note



17,0 / 20

Moyenne

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



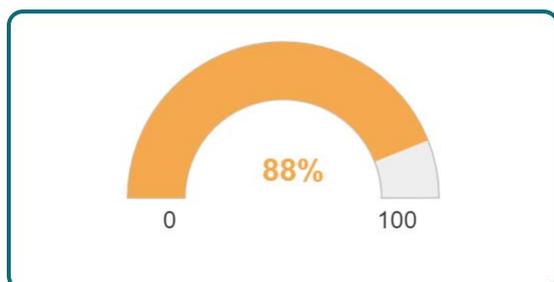
Note



18,6 / 20

Moyenne

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



Note



15,9 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 138

Accueil et accompagnement

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Entretien individuel pour recherche documentaire

23%

Les ateliers proposés par les bibliothèques

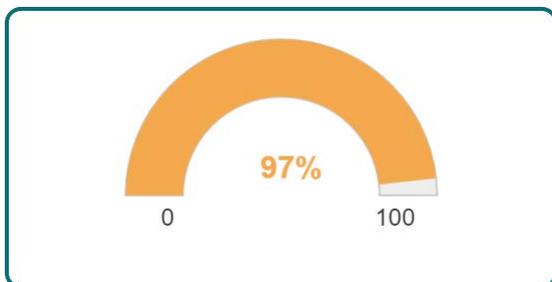
31%

Les banques d'accueil

57%

Est concerné : BUC

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



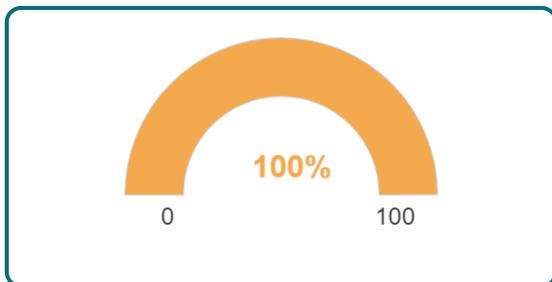
Note



17,1 / 20

Moyenne

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



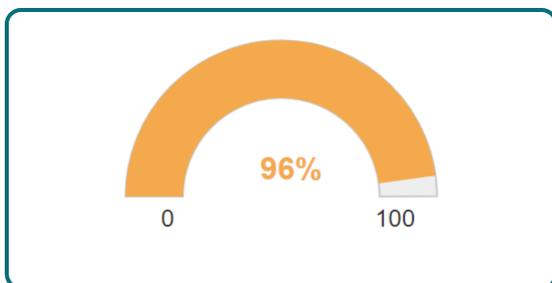
Note



17,6 / 20

Moyenne

Les nouvelles banques d'accueil sont agréables et conviviales



Note



16,9 / 20

Moyenne

Réponses effectives : 138

Actions culturelles

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Les sélections documentaires proposées par les bibliothèques

45%

L'offre culturelle et scientifique proposée

60%

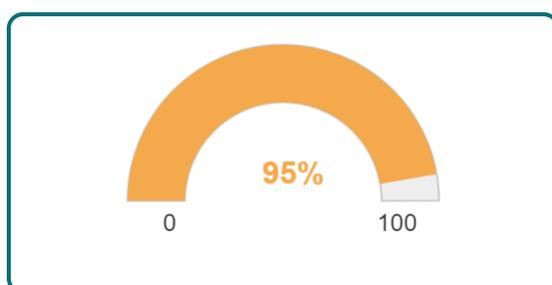
Les animations proposées

55%

Proposer un événement à la bibliothèque

44%

Les sélections documentaires régulièrement proposées par les bibliothèques leur sont utiles



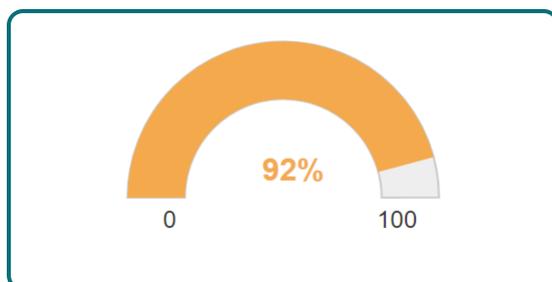
Note



15,9 / 20

Moyenne

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



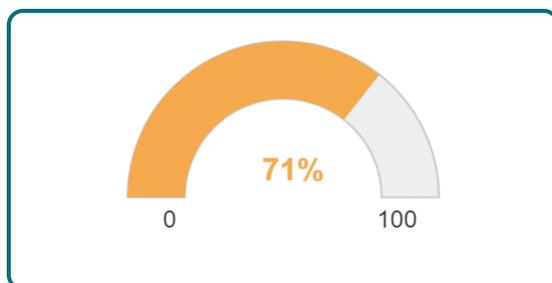
Note



15,5 / 20

Moyenne

Les animations sont proposées à des horaires adaptés à leurs disponibilités



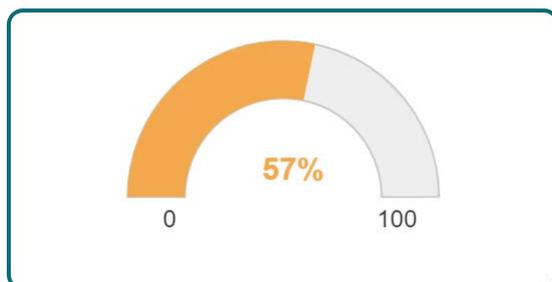
Note



12,7 / 20

Moyenne

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



Note



10,3 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 138

Communication

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



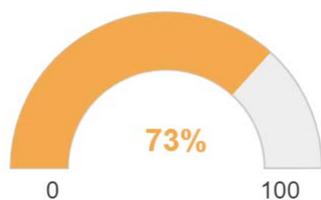
S'informer facilement sur l'actualité des bibliothèques et les événements organisés

79%

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

84%

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



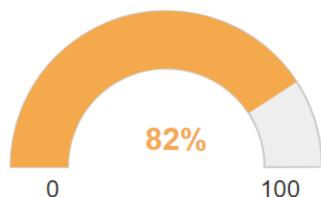
Note



13,0 / 20

Moyenne

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



Note



13,8 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 138

Communication

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

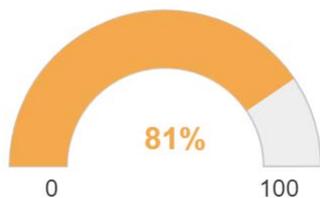
Trouver les outils de communication des bibliothèques adaptés à leurs usages

67%

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

82%

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



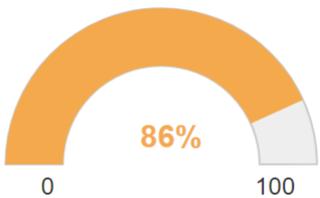
Note



14,4 / 20

Moyenne

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



Note



15,0 / 20

Moyenne



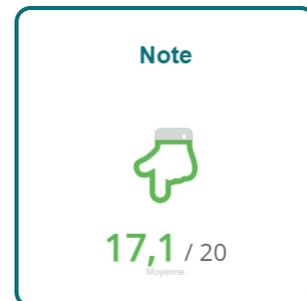
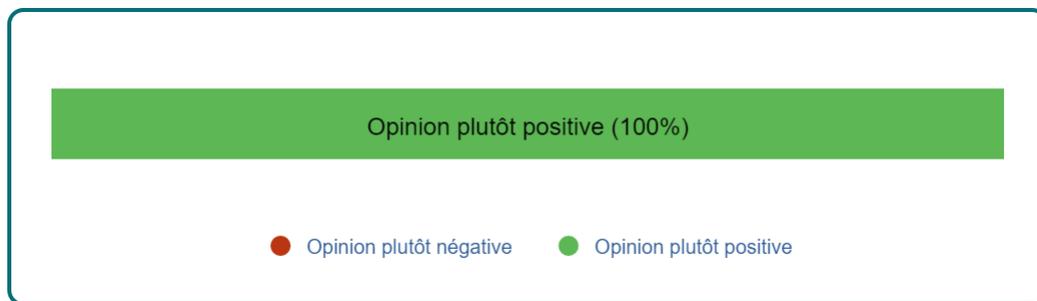
Réponses effectives : 138

Attentes globalisées sur les différents services

	Effectif
Espaces : Calme	26
Espaces : Ambiance/Cadre	13
Collections : Doc	12
Services : Accueil	8
Espaces : Taille	7
Accessibilité	6
Espaces : Silencieux	6
Espaces : TravailGroupe	5
Mobilier : Disposition	4
Services : PostesInformatiques	4
Collections : FacilitéRecherche	3
Collections : RèglesPrêt	3
Espaces : Lumière	3
Services : Animations	2
Espaces : Détente	1
Espaces : Diversité	1
Horaires d'ouverture	1
Mobilier : Confort	1
Pistes d'amélioration	1
Services : PrisesElectriques	1
Collections : Archipel	0
Collections : BD	0
Collections : DVD	0
Collections : Numérique	0
Espaces : Chauffage	0
Espaces : Propreté	0
Espaces : TravailIndividuel	0
Proximité	0
RAS	0
Services	0
Services : Automates	0
Services : PEB Navette	0
Services : ReservationDoc	0
Services : Signalétique	0
Services : Wifi	0

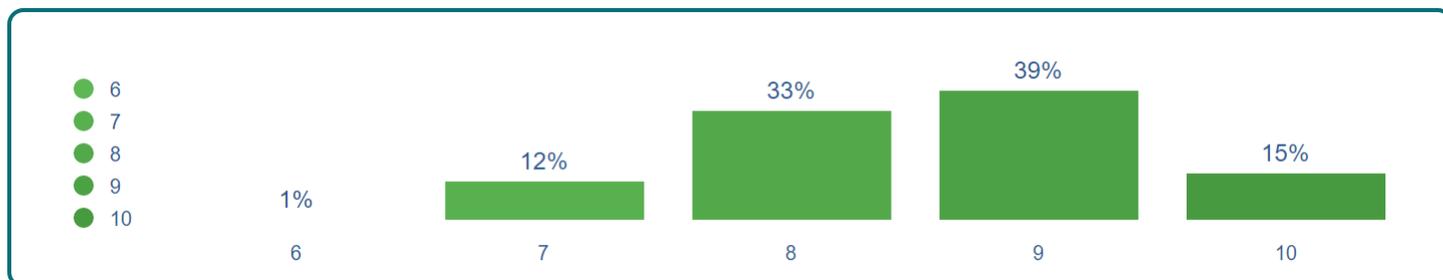


Réponses effectives : 138



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	22	33%
espace	9	14%
agréable	7	11%
grand	6	9%
accueil	5	8%
silence	5	8%
lieu	4	6%
ordinateur	3	5%
proximité	4	6%
salle	4	6%
table	4	6%
travail	4	6%
ambiance	3	5%



Réponses effectives : 138

Ils-elles souhaiteraient améliorer en premier dans les bibliothèques

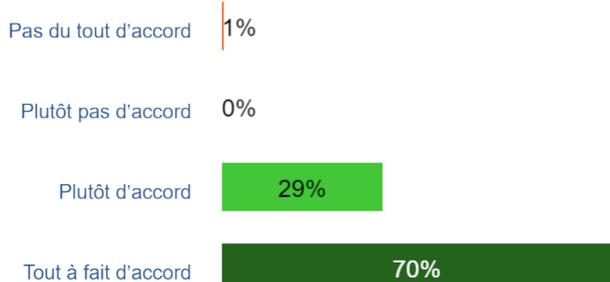
	Effectif
Horaires d'ouverture	11
Services : Wifi	11
Espaces : TravailGroupe	6
Espaces : Détente	4
Services : Impression	4
Collections : PlusdeDoc	3
Espaces : Silencieux	3
RAS	3
Horaires : WeekEnd	2
Mobilier : Confort	2
Mobilier : Disposition	2
Services : Accueil	2
Collections : Archipel	1
Collections : LivresAnglais	1
Espaces : Taille	1
Services : Communication	1
Services : PrisesElectriques	1
Autres	1
Collections : AutresLangues	0
Collections : Diversité	0
Collections : FacilitéRecherche	0
Collections : Livres	0
Collections : LivresEspagnol	0
Collections : MiseAJour	0
Collections : Numérique	0
Collections : RèglesPrêt	0
Espaces : ChauffageClim	0
Espaces : Lumière	0
Espaces : Propreté	0
Espaces : TravailIndividuel	0
Horaires : Midi	0
Horaires : Vacances	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



Réponses effectives

124

Opinion positive

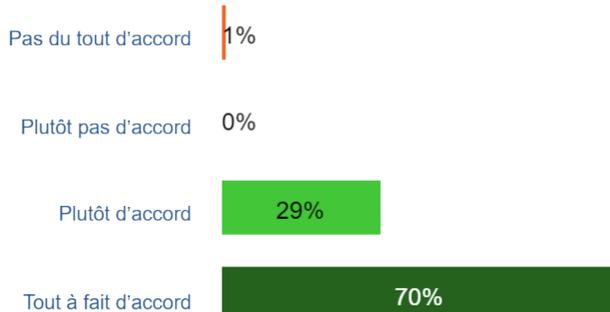
99%

Note

17,8 / 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

91

Opinion positive

99%

Note

17,8 / 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

70

Opinion positive

99%

Opinion positive

Note

17,8 / 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

80

Opinion positive

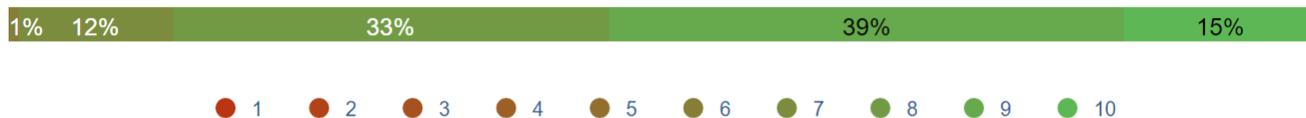
94%

Note

17,0 / 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

117

Opinion positive

100%

Note

17,1 / 20

Voici le détail pour les opinions plutôt positives :

