



# Les bibliothécaires À votre écoute !

Enquête de satisfaction



## Bibliothèque de l'ENSAV

Résultats de l'enquête aux publics 2024



Réponses effectives : 40

## Statut des usager·ère·s



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



## UFR / Ecole / Université de rattachement

ENSAV

40



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

(plusieurs choix possibles)





## Fréquentation d'une autre bibliothèque



## Quelles autres bibliothèques fréquentées ?

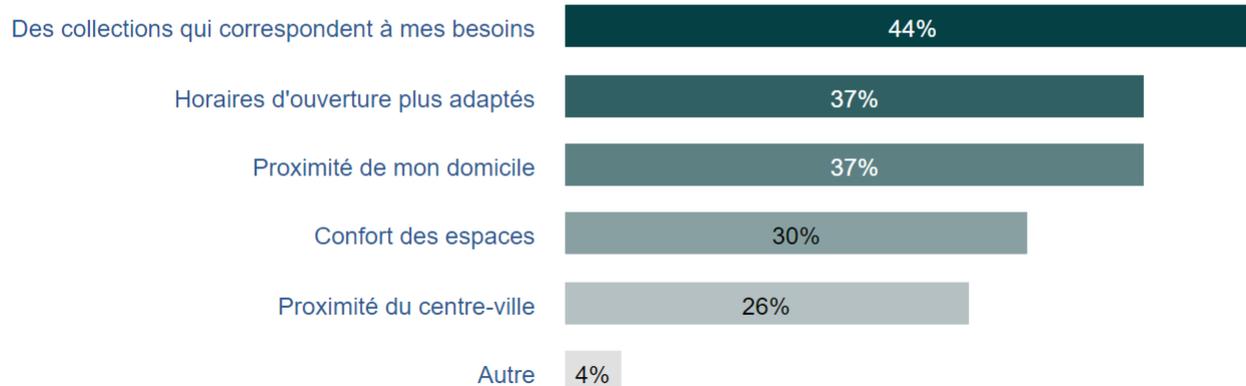
(plusieurs choix possibles)

Bibliothèque Universitaire Centrale (BUC)	70,4%
Bibliothèques municipales	25,9%
BU de l'UT1 Capitole	18,5%
Bibliothèque d'Études Méridionales	14,8%
Autre	14,8%
Centre de Ressources Lettres Arts Philosophie (CLAP)	7,4%
Centre de Ressources Olympe de Gouges (CROG)	7,4%
Centre de ressources de psychologie Louise Michel (CRPLM)	
Centre de Ressources de Langues (CRL)	
INSPE St Agne	
INSPE Rodez	
INSPE Ranguéil	
INSPE Croix de Pierre	
INSPE Albi	
INSPE Tarbes	
Centre de ressources de Montauban	
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'UT3 Paul Sabatier	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%

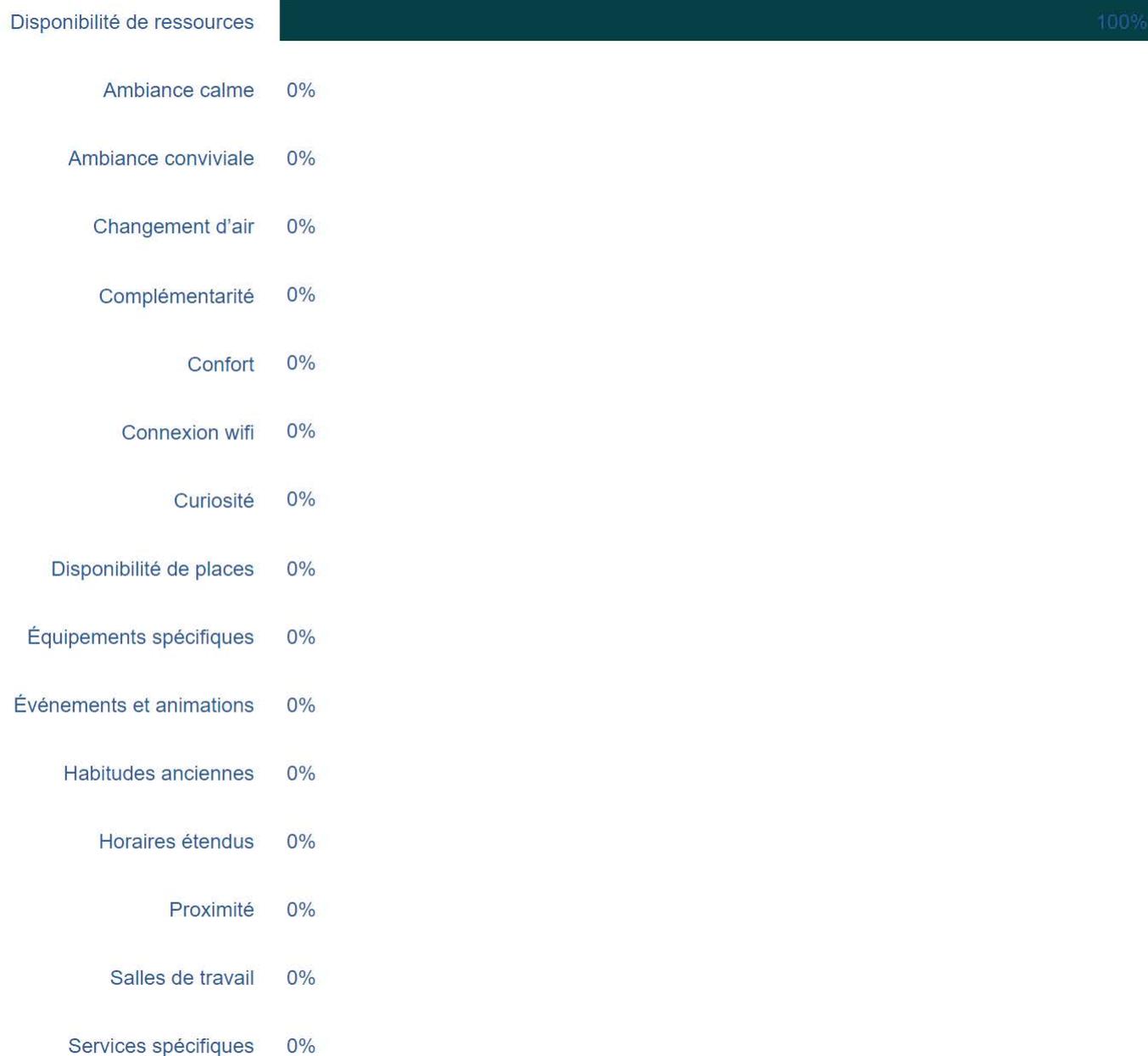


## Raison(s) de la fréquentation d'une autre bibliothèque

(Plusieurs choix possibles)



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





Réponses effectives : 40

## Les collections



Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

La documentation  
papier

89%

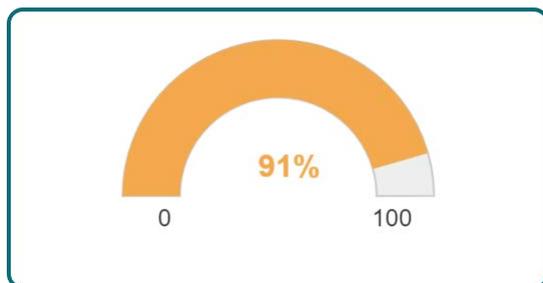
La documentation  
électronique

79%

Signalétique dans les  
espaces et sur les étagères

89%

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



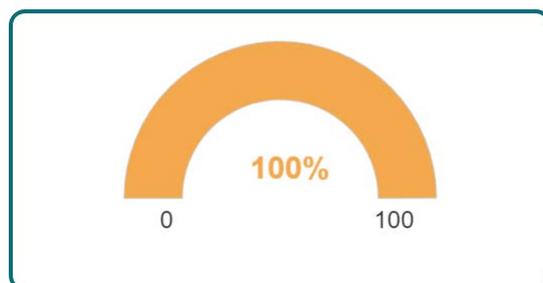
Note



16,4 / 20

Moyenne

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



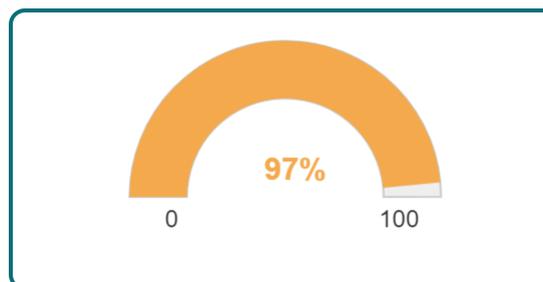
Note



17,0 / 20

Moyenne

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



Note



17,6 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 40

## Les collections



Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

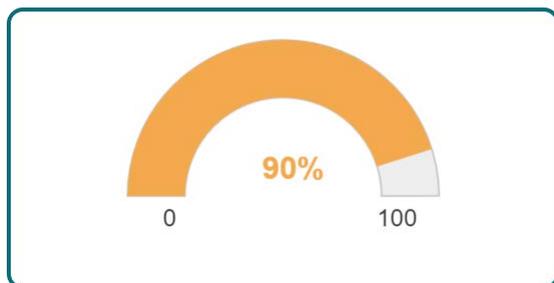
Le catalogue  
Archipel

82%

Le PEB (Prêt entre  
bibliothèques)

58%

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



Archipel  
Le catalogue

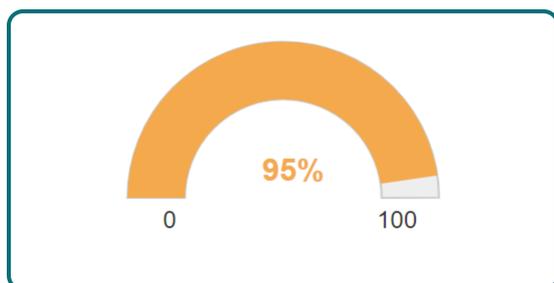
Note



16,7 / 20

Moyenne

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



Note



17,5 / 20

Moyenne

Réponses effectives : 40

## 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)

87%

Réserver les documents pour les récupérer à l'accueil

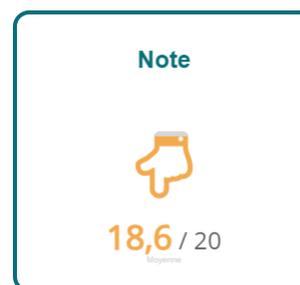
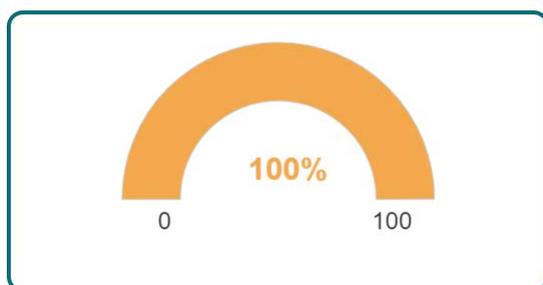
...

Pouvoir commander des livres de la bibliothèque de l'INUC

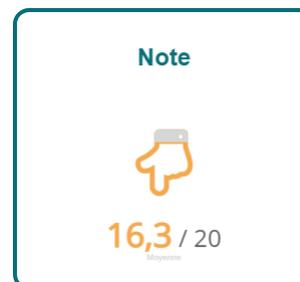
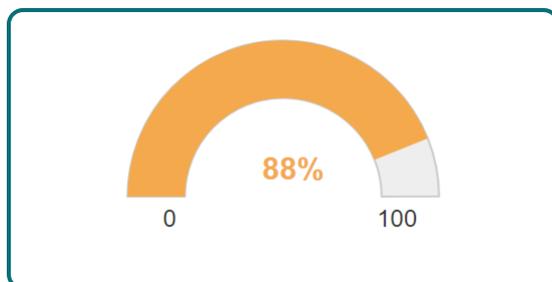
...

Est concerné : INSPE Albi

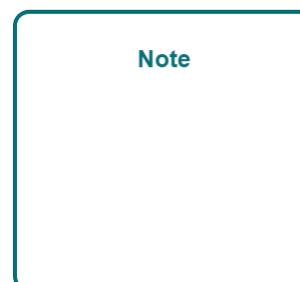
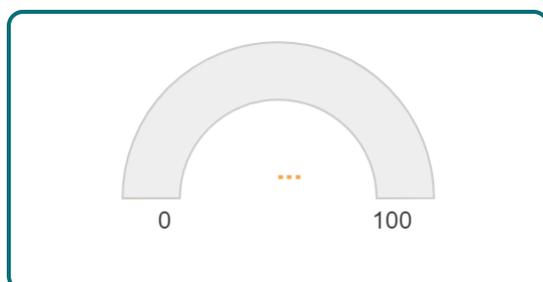
Ils-elles trouvent pratique de pouvoir rendre mes documents dans n'importe quelle bibliothèque



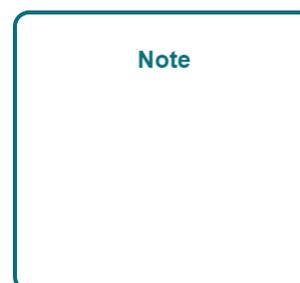
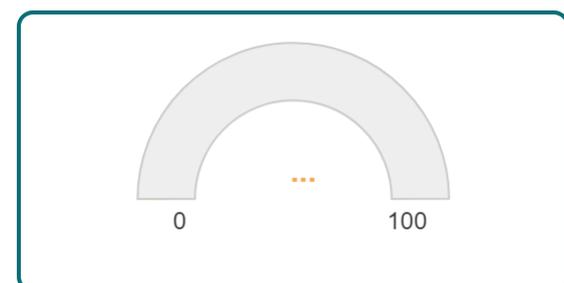
Ils-elles sont satisfait·e·s des conditions de prêt (durée, nombre de docs, renouvellement, réservation)



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 : 40

## Les services

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les horaires de la bibliothèque

97%

Les périodes d'ouverture de la bibliothèque

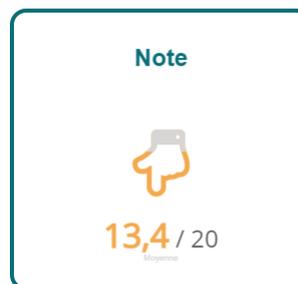
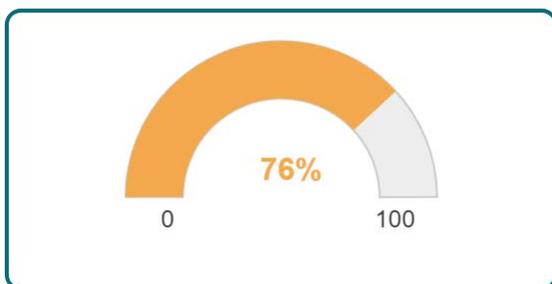
89%

Pouvoir faire ses emprunts et retours en toute autonomie

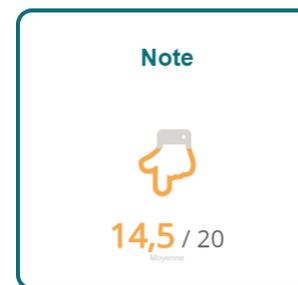
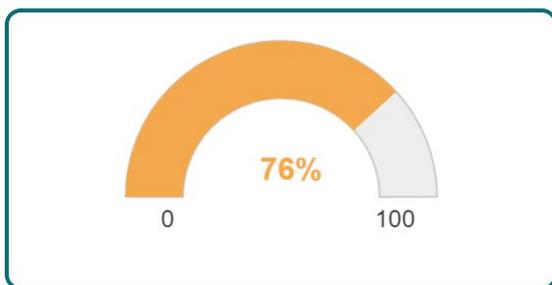
...

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

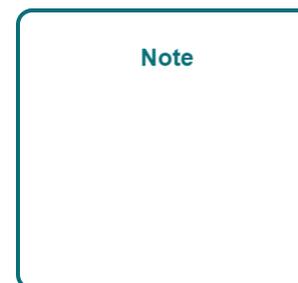
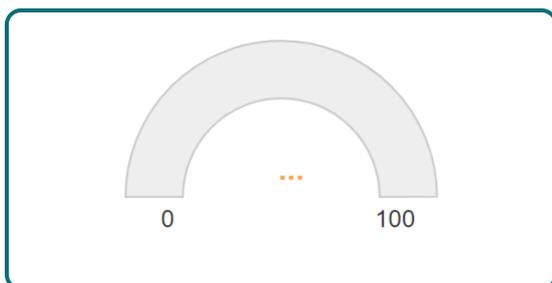
Les horaires de la bibliothèque sont adaptés à leur besoin



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 : 40

## Les services

### Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les logiciels sur les ordinateurs de la bibliothèque

57%



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

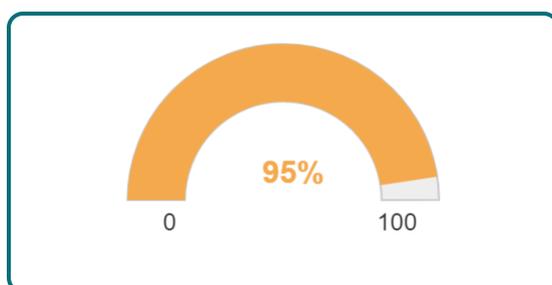
62%



Le wifi à la bibliothèque

70%

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



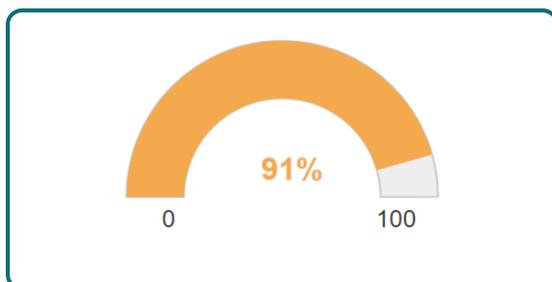
Note



16,0 / 20

Moyenne

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



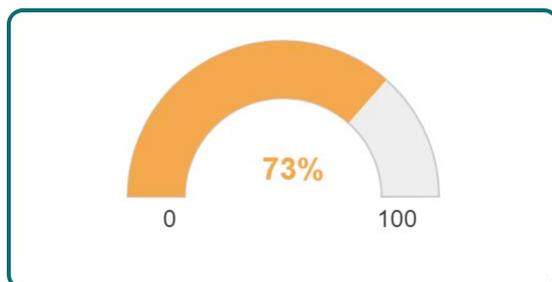
Note



15,8 / 20

Moyenne

### Ils-elles arrivent à utiliser le wifi à la bibliothèque



Note



13,3 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 40

## Les espaces des bibliothèques

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les espaces de travail silencieux pour étudier seul-e

89%

Les espaces adaptés au travail en groupe

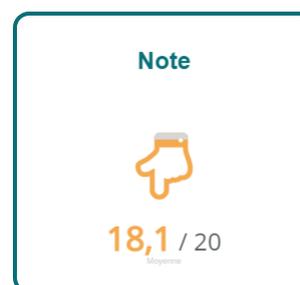
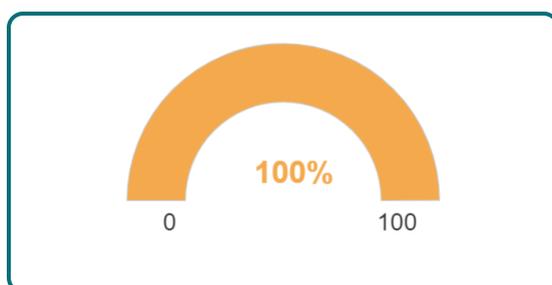
81%



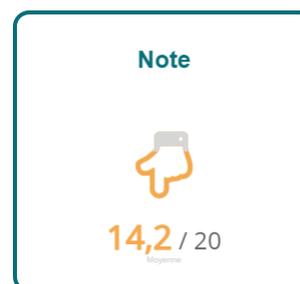
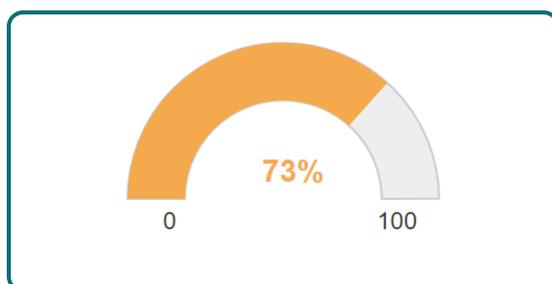
Les espaces informatiques

78%

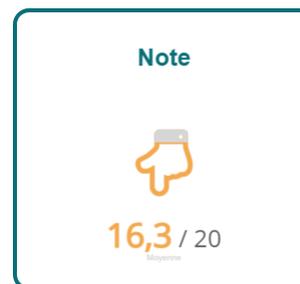
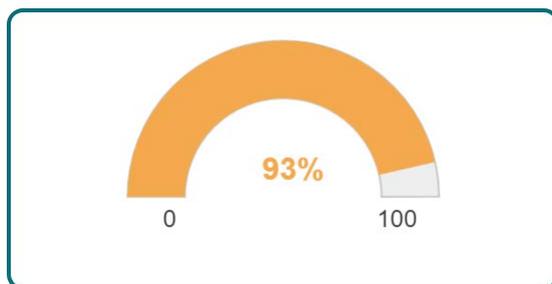
Ils-elles trouvent des espaces de travail silencieux lorsqu'ils-elles viennent étudier seul-e-s



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 : 40

## Les espaces des bibliothèques

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les espaces de détente et de convivialité

81%

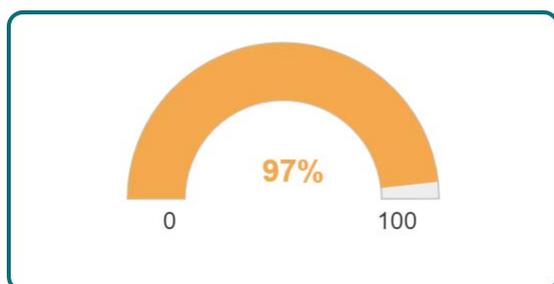
Les espaces et les collections

94%

Le bâtiment de la bibliothèque

97%

Les espaces de détente et de convivialité sont agréables et confortables



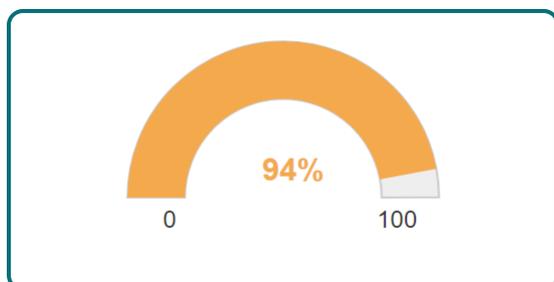
Note



16,9 / 20

Moyenne

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



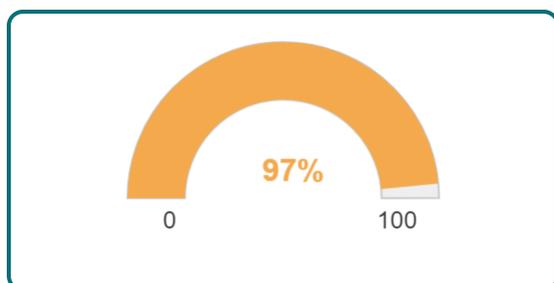
Note



17,4 / 20

Moyenne

Le bâtiment de la bibliothèque est facilement accessible



Note



18,0 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 40

## Accueil et accompagnement

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Les personnels de la bibliothèque

100%

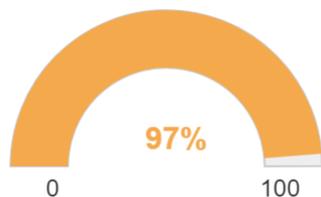
Contact facile avec leur bibliothèque

97%

Délai de traitement d'une demande

78%

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



Note



19,5 / 20

Moyenne

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



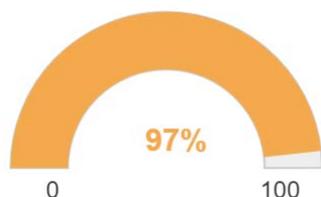
Note



19,2 / 20

Moyenne

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



Note



17,4 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 40

## Accueil et accompagnement

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Réaliser des démarches  
auprès de la  
bibliothèque

92%

Service Une Question

30%

Le tutorat

38%

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



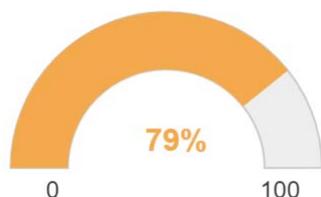
Note



17,5 / 20

Moyenne

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



Note



15,7 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 40

## Accueil et accompagnement

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Entretien individuel pour recherche documentaire

65%

Les ateliers proposés par les bibliothèques

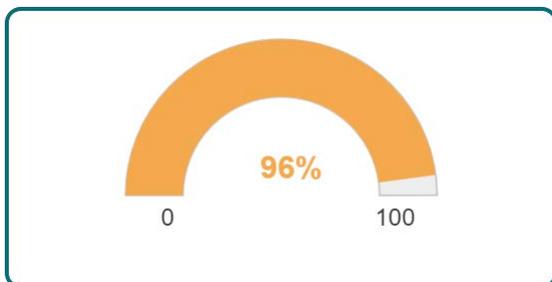
49%

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



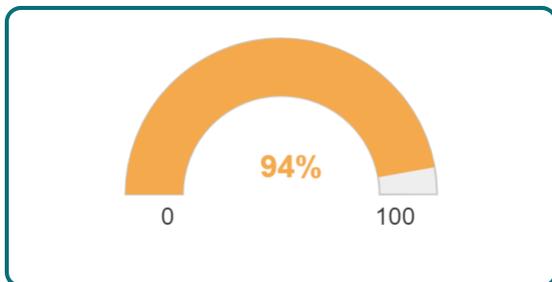
Note



17,4 / 20

Moyenne

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



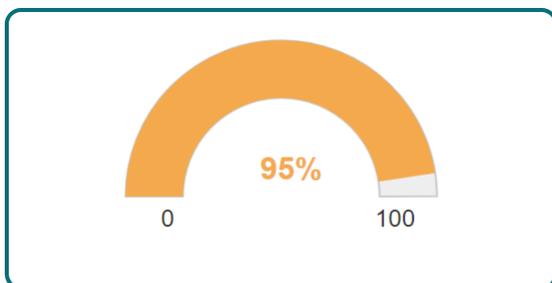
Note



16,8 / 20

Moyenne

Les nouvelles banques d'accueil sont agréables et conviviales



Note



17,7 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 40

## Actions culturelles

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Les sélections documentaires proposées par les bibliothèques

65%

L'offre culturelle et scientifique proposée

65%

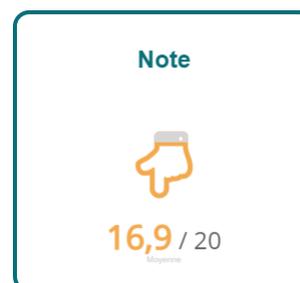
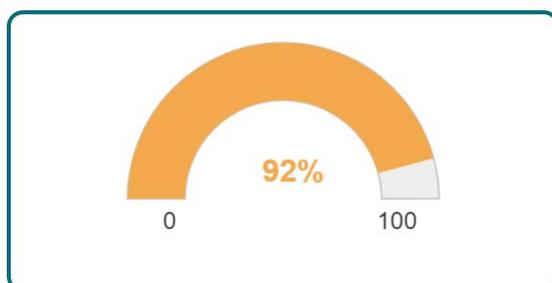
Les animations proposées

54%

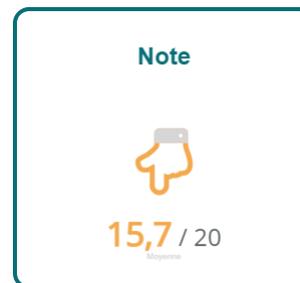
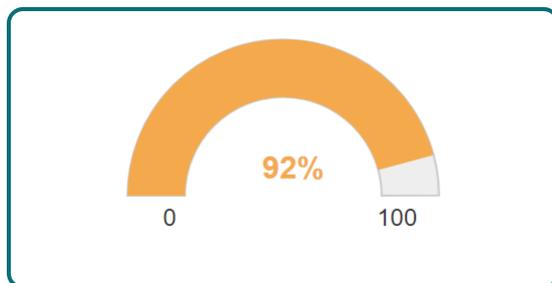
Proposer un événement à la bibliothèque

78%

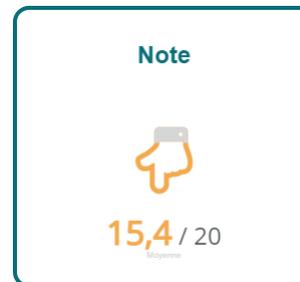
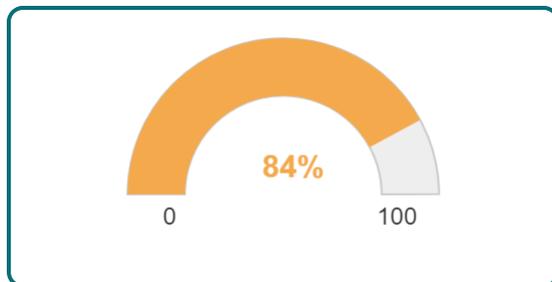
Les sélections documentaires régulièrement proposées par les bibliothèques leur sont utiles



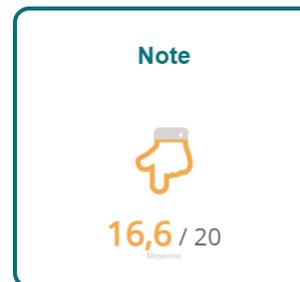
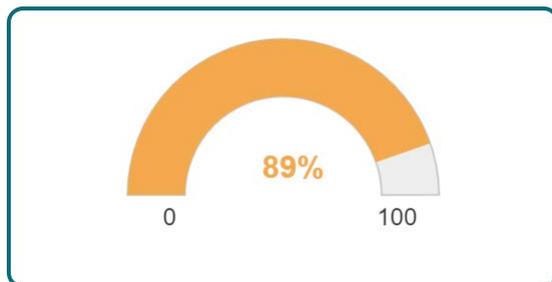
L'offre culturelle et scientifique proposée (conférences, journées d'études, concerts, rencontres, ...) correspond à leurs centres d'intérêt et à leurs préoccupations



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 : 40

## Communication

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



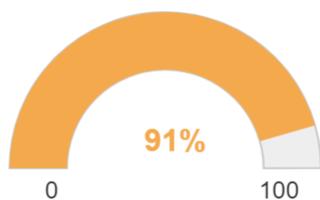
S'informer facilement sur l'actualité des bibliothèques et les événements organisés

89%

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

89%

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



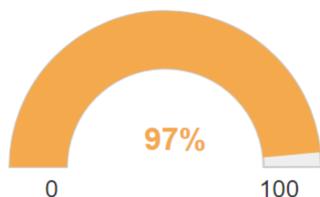
Note



16,0 / 20

Moyenne

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



Note



17,5 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 40

## Communication

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

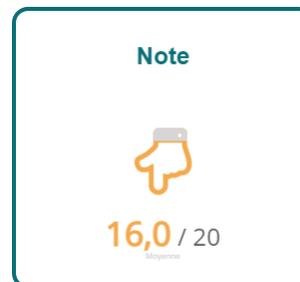
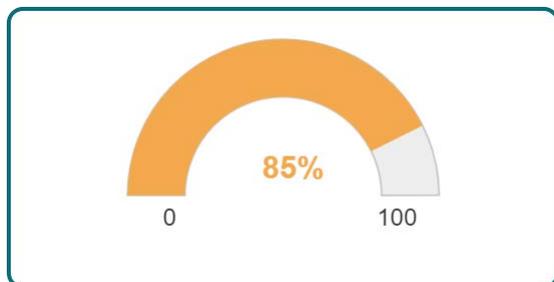
Trouver les outils de communication des bibliothèques adaptés à leurs usages

92%

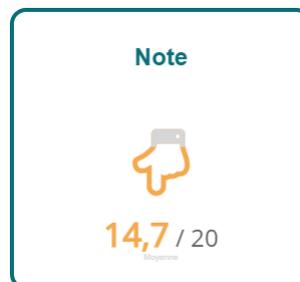
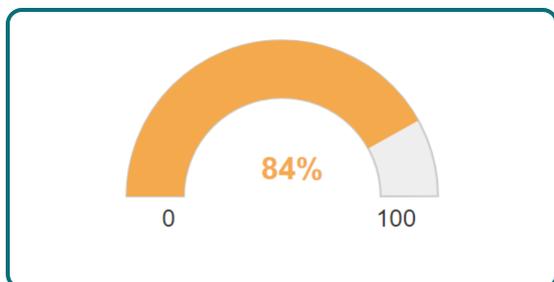
Consulter les affiches et éventuels écrans installés à l'entrée de la bibliothèque

86%

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



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





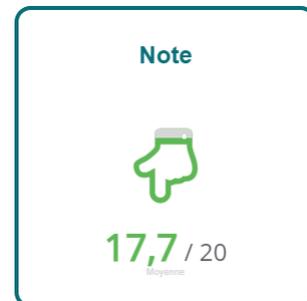
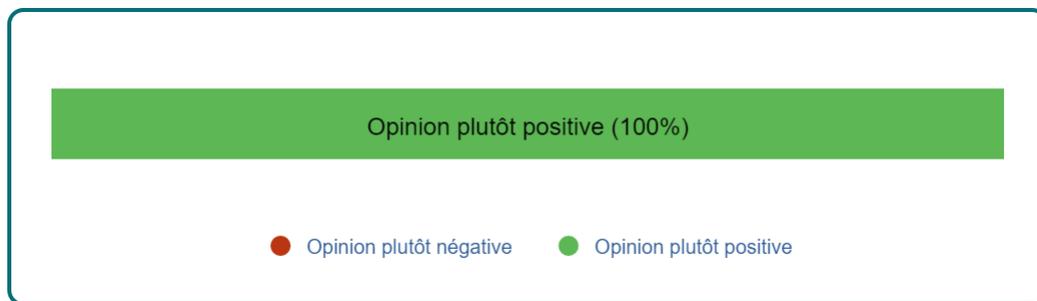
Réponses effectives : 40

## Attentes globalisées sur les différents services

	Effectif
Services : Accueil	16
Collections : Doc	6
Espaces : Ambiance/Cadre	5
Espaces : Calme	3
Collections : DVD	2
RAS	2
Mobilier : Confort	1
Accessibilité	0
Collections : Archipel	0
Collections : BD	0
Collections : FacilitéRecherche	0
Collections : Numérique	0
Collections : RèglesPrêt	0
Espaces : Chauffage	0
Espaces : Détente	0
Espaces : Diversité	0
Espaces : Lumière	0
Espaces : Propreté	0
Espaces : Silencieux	0
Espaces : Taille	0
Espaces : TravailGroupe	0
Espaces : TravailIndividuel	0
Horaires d'ouverture	0
Mobilier : Disposition	0
Pistes d'amélioration	0
Proximité	0
Services	0
Services : Animations	0
Services : Automates	0
Services : PEB Navette	0
Services : PostesInformatiques	0
Services : PrisesElectriques	0
Services : ReservationDoc	0
Services : Signalétique	0
Services : Wifi	0

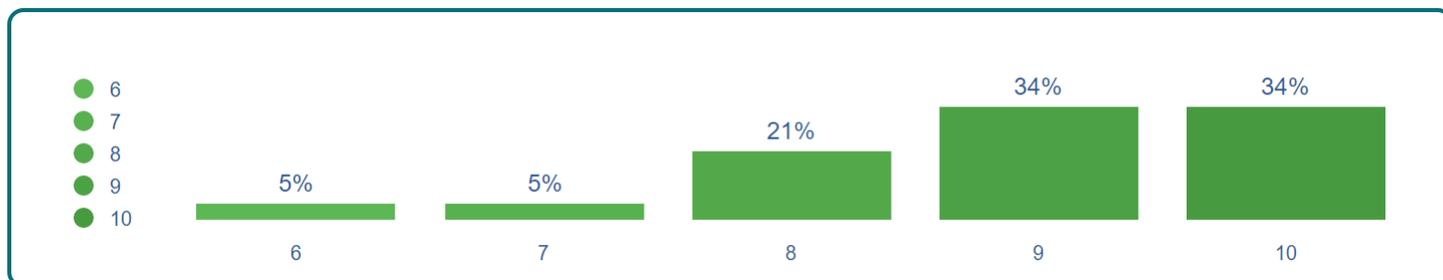


Réponses effectives : 40



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	%
accueil	7	28%
bienveillance	4	16%
calme	3	12%
espace	3	12%
travail	3	12%
bibliothécaire	2	8%
collection	2	8%
disponibilité ... personnel	2	8%
large	2	8%
lieu	2	8%
livre	2	8%
personne	2	8%
personnel	2	8%



Réponses effectives : 40

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

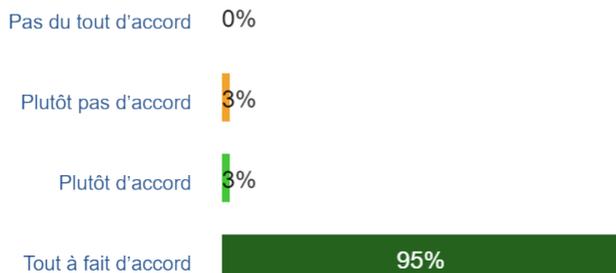
	Effectif
Horaires d'ouverture	5
RAS	5
Collections : Diversité	1
Collections : PlusdeDoc	1
Espaces : Détente	1
Espaces : Taille	1
Espaces : TravailGroupe	1
Services : Accessibilité	1
Services : Wifi	1
Autres	1
Collections : Archipel	0
Collections : AutresLangues	0
Collections : FacilitéRecherche	0
Collections : Livres	0
Collections : LivresAnglais	0
Collections : LivresEspagnol	0
Collections : MiseAJour	0
Collections : Numérique	0
Collections : RèglesPrêt	0
Espaces : ChauffageClim	0
Espaces : Lumière	0
Espaces : Propreté	0
Espaces : Silencieux	0
Espaces : TravailIndividuel	0
Horaires : Midi	0
Horaires : Vacances	0
Horaires : WeekEnd	0
Mobilier : Confort	0
Mobilier : Disposition	0
Ressources et collections	0
Services	0
Services : Accueil	0
Services : Animations	0
Services : Communication	0
Services : Formation	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

39

Opinion positive

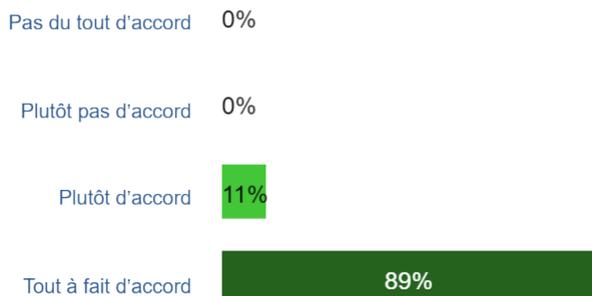
97%

Note

19,5 / 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

36

Opinion positive

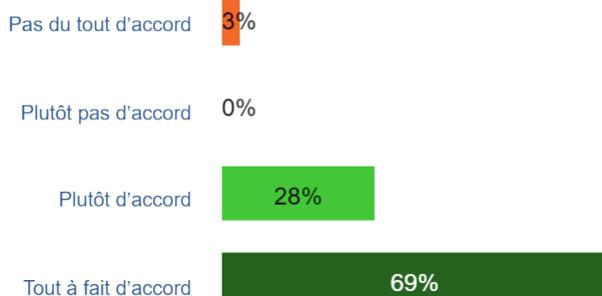
100%

Note

19,2 / 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

29

Opinion positive

97%

Opinion positive

Note

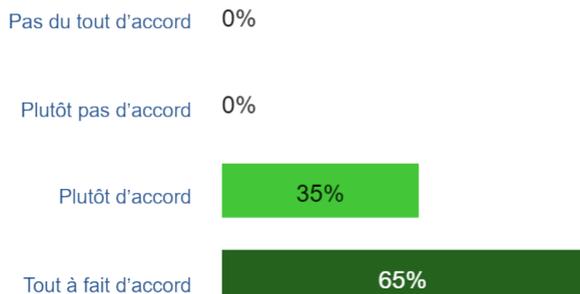
17,4 / 20



## 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

34

Opinion positive

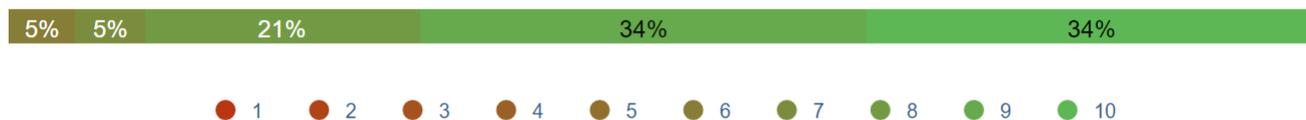
100%

Note

17,5 / 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

38

Opinion positive

100%

Note

17,7 / 20

Voici le détail pour les opinions plutôt positives :

