



Les bibliothécaires À votre écoute !

Enquête de satisfaction



Résultats globaux de l'enquête aux publics 2024



LES BIBLIOTHÈQUES À VOTRE ÉCOUTE

Contexte :

Cette enquête est commune aux 20 bibliothèques du SCD. Les questions posées sont donc communes, et il n'a pas été prévu que des questions spécifiques à un site soient posées dans le cadre de cette enquête. En effet, cela aurait compliqué considérablement le traitement des données finales et allonge le temps de réponse pour le public. Chaque répondant-e a donc choisi la bibliothèque principalement fréquentée et a répondu aux questions suivantes sur la base de cette bibliothèque. Cela permet d'obtenir une synthèse par site, tout en gardant la possibilité d'avoir une analyse globale des réponses pour l'ensemble du SCD sur l'ensemble des questions.

Il s'agit à la fois d'une enquête de satisfaction sur les services actuellement fournis et d'une enquête prospective pour identifier des pistes d'amélioration. Tous les principaux services des bibliothèques sont traités. Les services spécifiques à un public particulier (PSH, chercheur·euses,...) ne sont pas abordés.

Thématiques du questionnaire :

- Fréquentation des bibliothèques : fréquence et période des venues, connaissance, raisons de leur venue
- Satisfaction des services : collections, services, espaces des bibliothèques, accueil et accompagnement, actions culturelles, communication et les améliorations souhaitées

Passation de l'enquête : du 4 novembre 2024 au 10 janvier 2025 par affichage avec QRcode sur le campus et dans les centres de ressources, mise à disposition de tablettes pour participer au questionnaire, mise en ligne sur l'ENT d'une communication et envoi de mails

Réponses effectives : 2 138

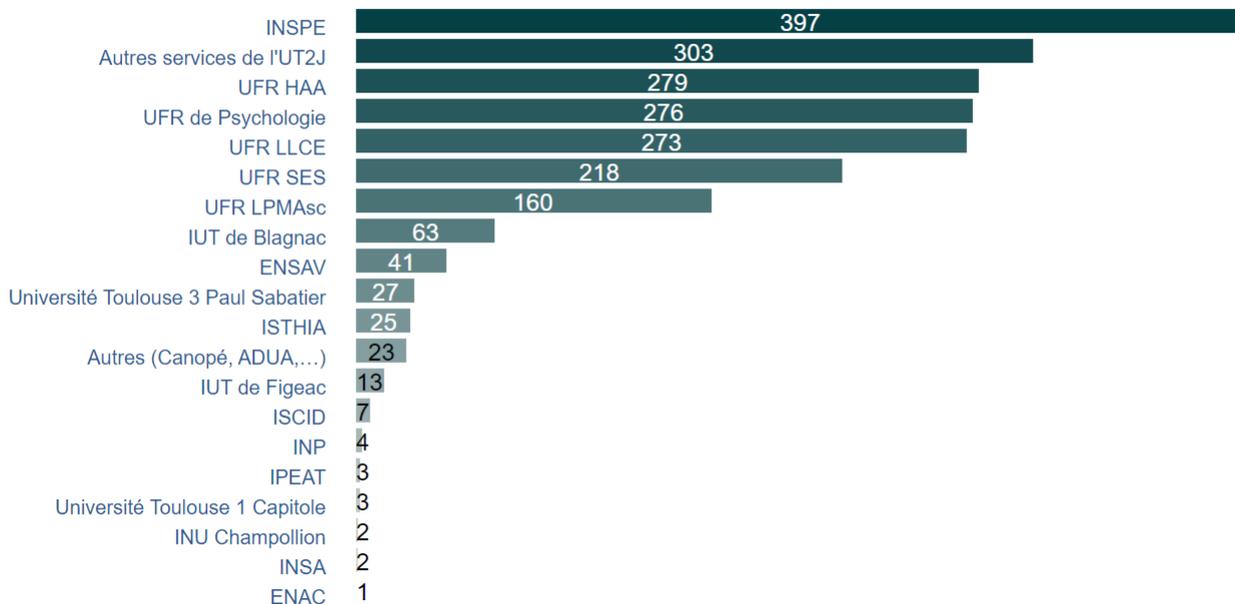
Statut des usager·ère·s



Niveau d'études pour les étudiant·e·s



UFR / Ecole / Université de rattachement



Bibliothèque la plus fréquentée

Réponses effectives : 2 138

Bibliothèque Universitaire Centrale (BUC)	804
Centre de Ressources Lettres Arts Philosophie (CLAP)	82
Centre de ressources de psychologie Louise Michel (CRPLM)	138
Centre de Ressources Olympe de Gouges (CROG)	216
Centre de Ressources de Langues (CRL)	208
INSPE St Agne	90
INSPE Rodez	31
INSPE Ranguel	24
INSPE Croix de Pierre	71
INSPE Albi	95
INSPE Tarbes	15
Centre de ressources de Montauban	23
Centre de ressources de Foix	41
Centre de ressources d'Auch	58
Centre de ressources de Cahors	33
IUT Blagnac	55
IUT Figeac	16
Bibliothèque d'Etudes Méridionales (BEM)	7
École Nationale Supérieure de l'Audio Visuel	40
Aucune de celles-ci	91

2 047

répondants fréquentent une bibliothèque

Connaissance de la bibliothèque

(plusieurs choix possibles)





La bibliothèque est suffisamment visible sur son campus ou dans son bâtiment



Note



16,3 / 20

Fréquence de visites à la bibliothèque

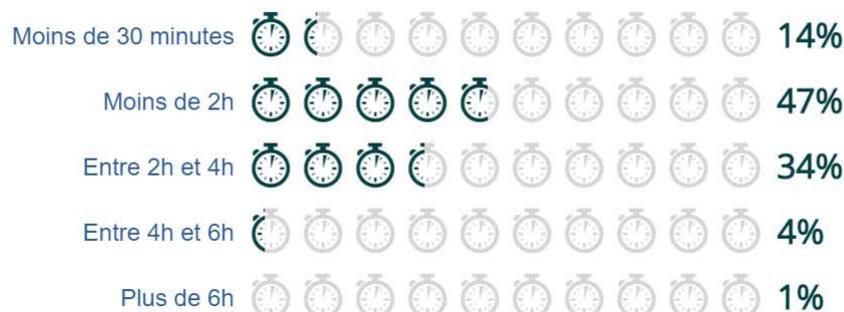


Période(s) de venue à la bibliothèque

(plusieurs choix possibles)



Temps moyen passé à la bibliothèque par visite





Raison(s) de leur venue à la bibliothèque

(plusieurs choix possibles)





Fréquentation d'une autre bibliothèque



Quelles autres bibliothèques fréquentées ?

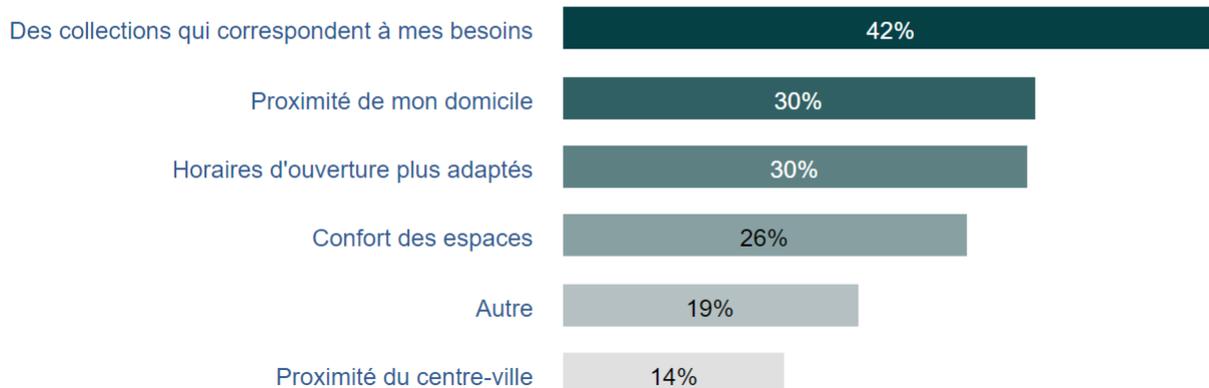
(plusieurs choix possibles)

Bibliothèque Universitaire Centrale (BUC)	39,7%
Centre de Ressources Olympe de Gouges (CROG)	29,1%
Centre de Ressources de Langues (CRL)	18,4%
Bibliothèques municipales	18,4%
Centre de Ressources Lettres Arts Philosophie (CLAP)	15,5%
BU de l'UT1 Capitole	14,5%
Centre de ressources de psychologie Louise Michel (CRPLM)	9,7%
BU de l'UT3 Paul Sabatier	8,4%
Autre	7,0%
Bibliothèque d'Études Méridionales	4,6%
INSPE St Agne	3,4%
BU de l'INU Champollion	2,6%
INSPE Croix de Pierre	2,2%
École Nationale Supérieure de l'Audio Visuel	0,2%
Centre de ressources de Foix	0,2%
Atelier Canopé	0,2%
INSPE Ranguéil	0,5%
Centre de ressources de Montauban	0,5%
IUT Blagnac	0,4%
BU de l'INSA	0,4%
INSPE Rodez	0,3%
INSPE Albi	0,3%
BU de l'ENAC	0,3%
Centre de ressources de Cahors	0,2%
BU de l'ISAE	0,2%
Centre de ressources d'Auch	0,1%
BU de l'INP	0,1%
IUT Figeac	0,1%
INSPE Tarbes	0,0%
BU de l'IMT Mines Albi	0,0%

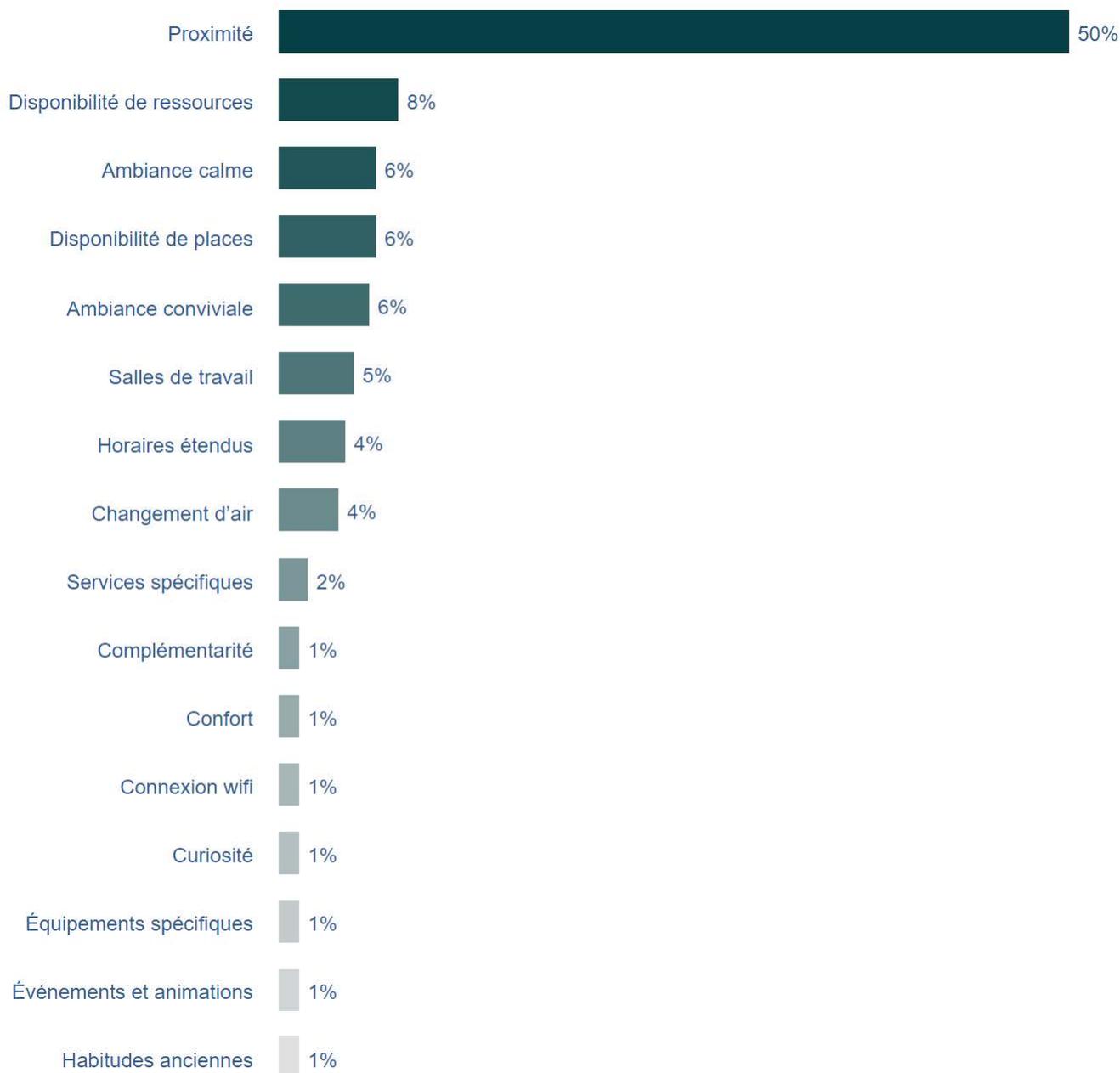


Raison(s) de la fréquentation d'une autre bibliothèque

(Plusieurs choix possibles)



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





Réponses effectives : 2 047

Les collections



Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

La documentation
papier

88%

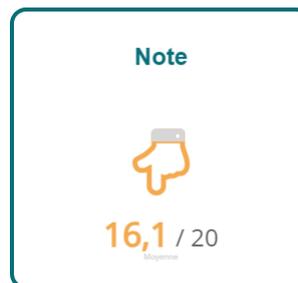
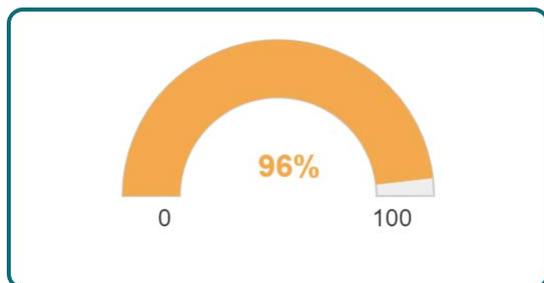
La documentation
électronique

67%

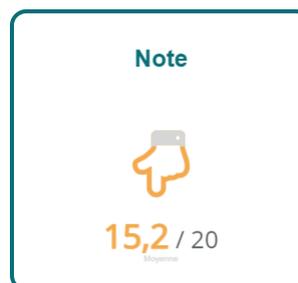
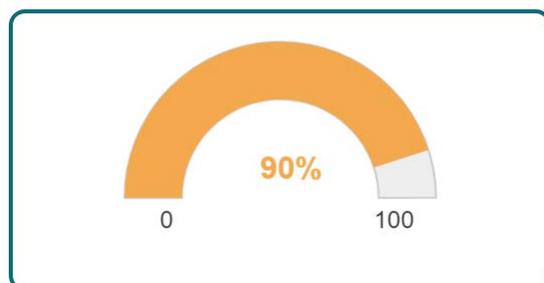
Signalétique dans les
espaces et sur les étagères

91%

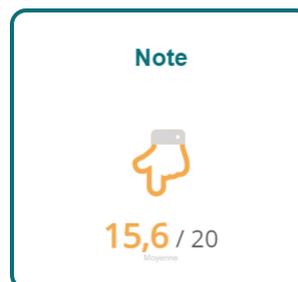
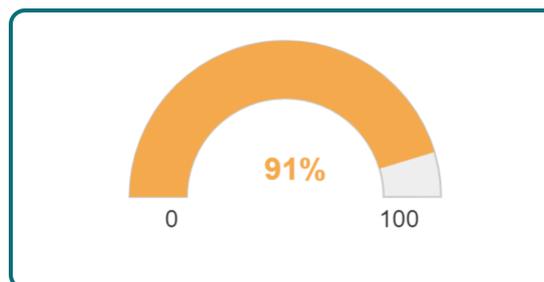
Ils-elles trouvent la documentation papier qui les intéresse à la bibliothèque



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



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





Réponses effectives : 2 047

Les collections



Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

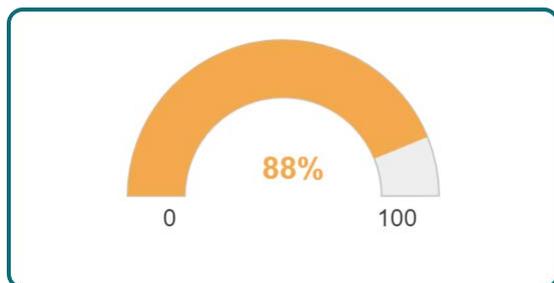
Le catalogue
Archipel

83%

Le PEB (Prêt entre
bibliothèques)

49%

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



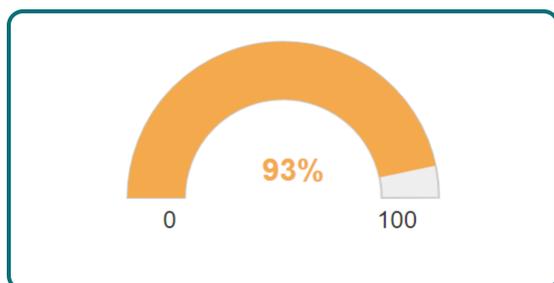
Archipel
Le catalogue

Note



15,3 / 20

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



Note



16,9 / 20



Réponses effectives : 2 047

Les collections



Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Pouvoir rendre les documents dans n'importe quelle bibliothèque

84%

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

85%

Réserver les documents pour les récupérer à l'accueil

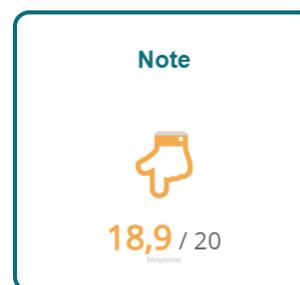
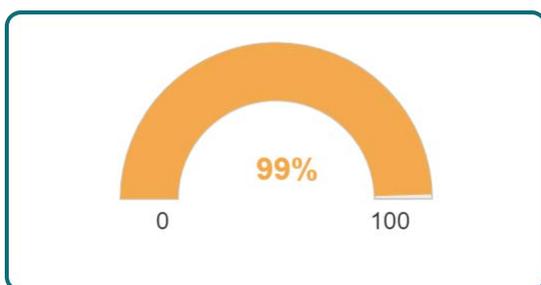
81%

Pouvoir commander des livres de la bibliothèque de l'INUC

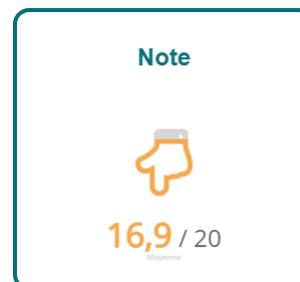
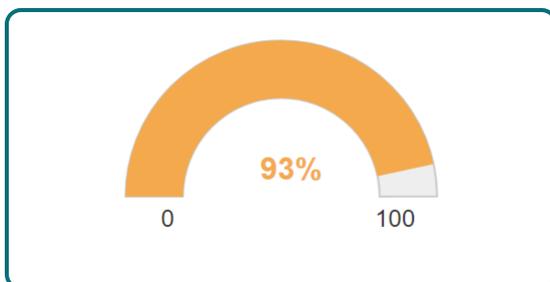
77%

Est concerné : INSPE Albi

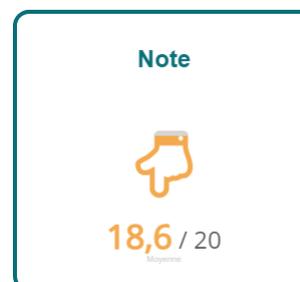
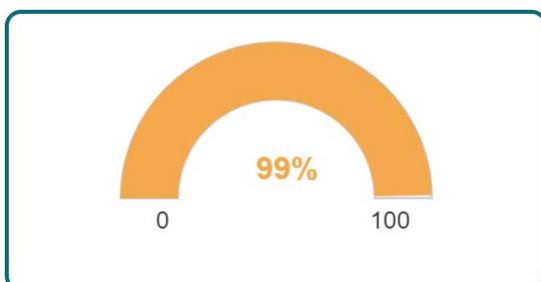
Ils-elles trouvent pratique de pouvoir rendre mes documents dans n'importe quelle bibliothèque



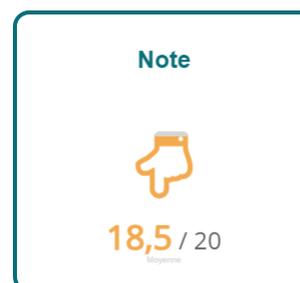
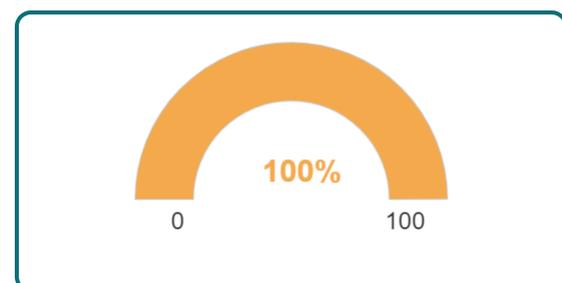
Ils-elles sont satisfait·e·s des conditions de prêt (durée, nombre de docs, renouvellement, réservation)



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 : 2 047

Les services

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les horaires de la bibliothèque

99%

Les périodes d'ouverture de la bibliothèque

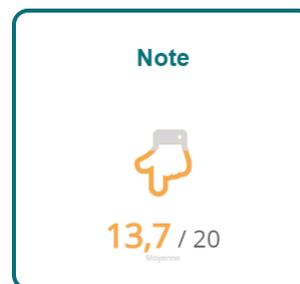
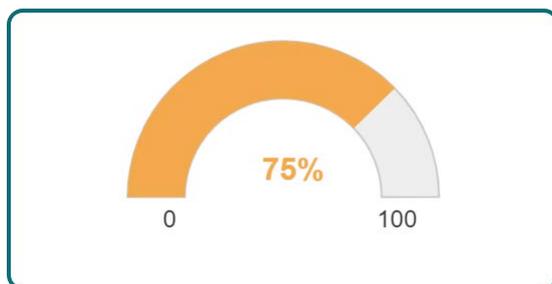
90%

Pouvoir faire ses emprunts et retours en toute autonomie

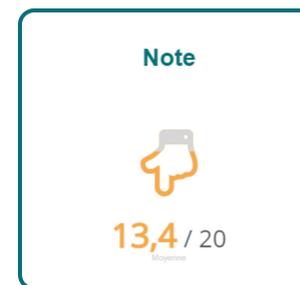
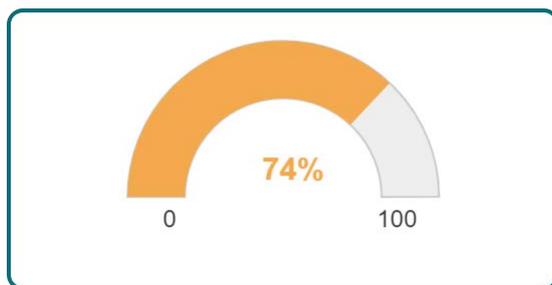
82%

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

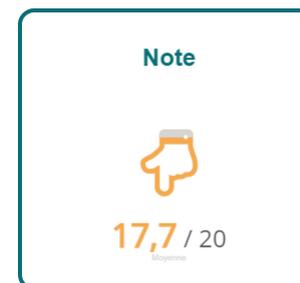
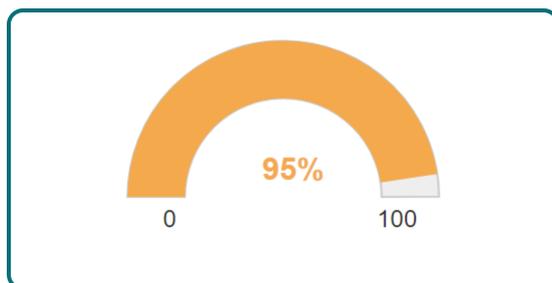
Les horaires de la bibliothèque sont adaptés à leur besoin



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 : 2 047

Les services

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les logiciels sur les ordinateurs de la bibliothèque

40%



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

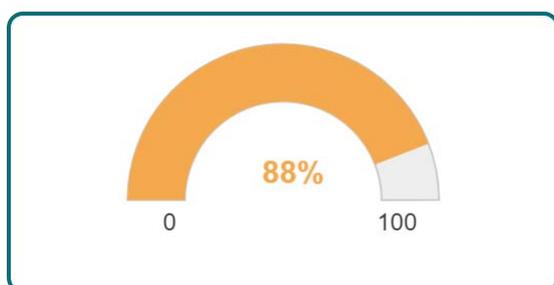
35%



Le wifi à la bibliothèque

81%

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



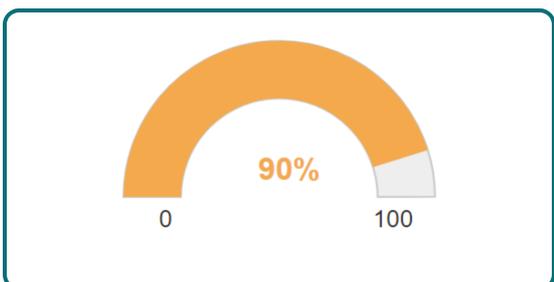
Note



15,3 / 20

Moyenne

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



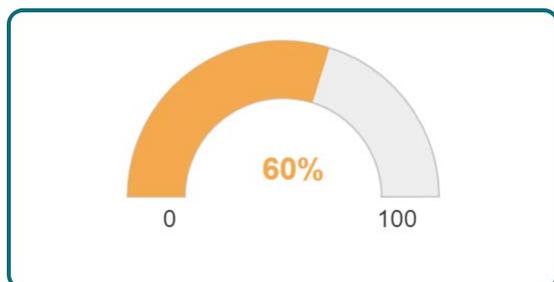
Note



15,9 / 20

Moyenne

Ils-elles arrivent à utiliser le wifi à la bibliothèque



Note



11,5 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 2 047

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

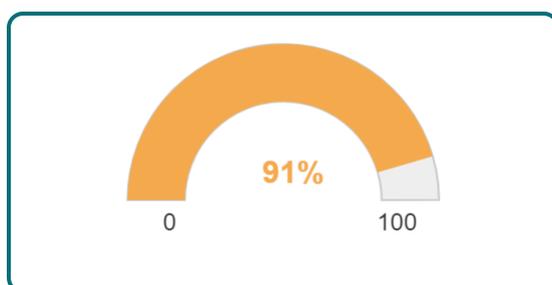
80%



Les espaces informatiques

50%

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



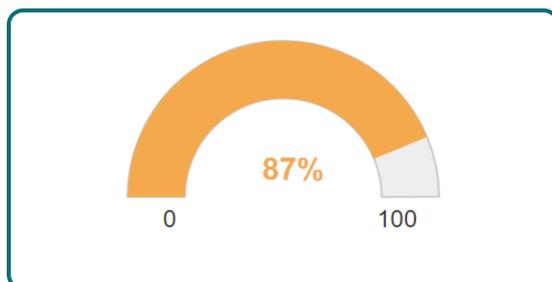
Note



16,2 / 20

Moyenne

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



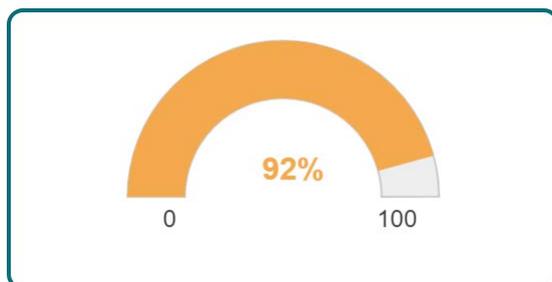
Note



15,7 / 20

Moyenne

Les espaces informatiques sont adaptés à leurs besoins



Note



15,7 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 2 047

Les espaces des bibliothèques

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les espaces de détente et de convivialité

72%

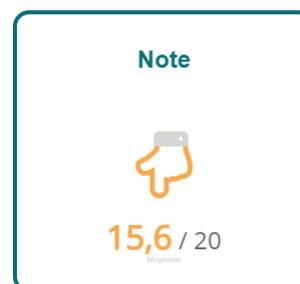
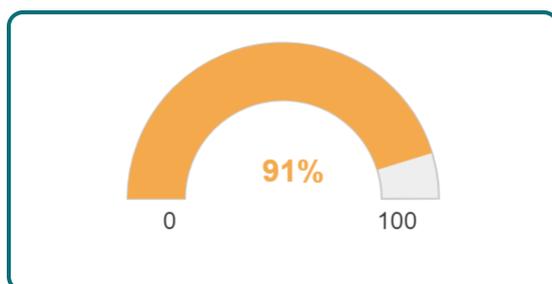
Les espaces et les collections

93%

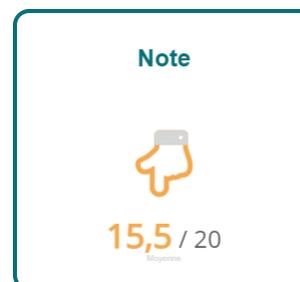
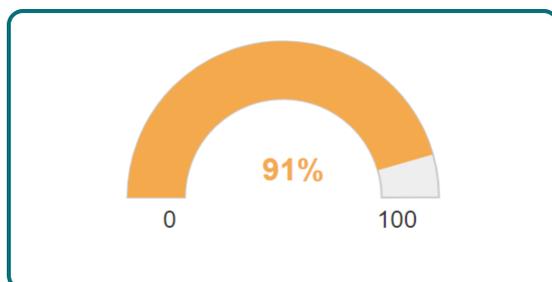
Le bâtiment de la bibliothèque

99%

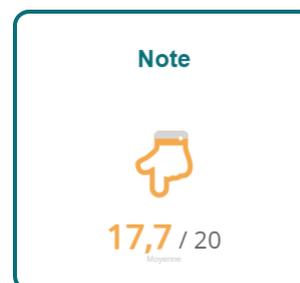
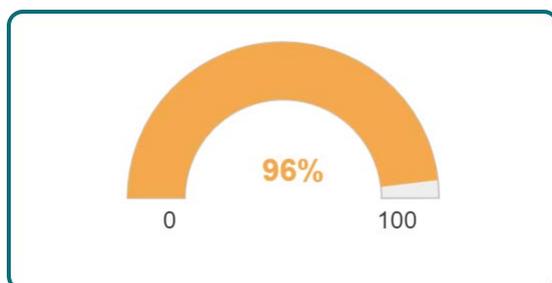
Les espaces de détente et de convivialité sont agréables et confortables



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



Le bâtiment de la bibliothèque est facilement accessible





Réponses effectives : 2 047

Les espaces des bibliothèques

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé



**Bibliothèque rénovée
agréable et adaptée**

98%

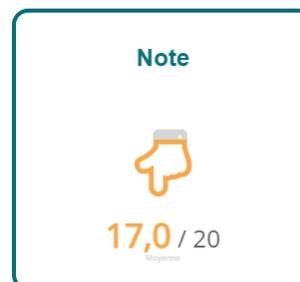
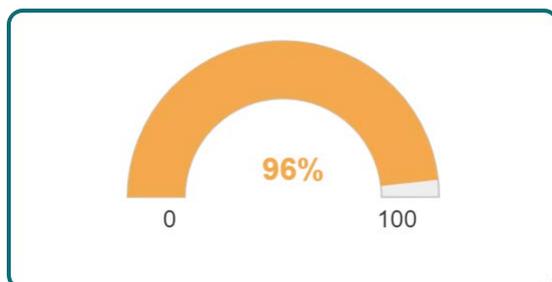
Sont concernés : INSPE Croix de Pierre,
INSPE Albi

**Bibliothèque réaménagée
agréable et adaptée**

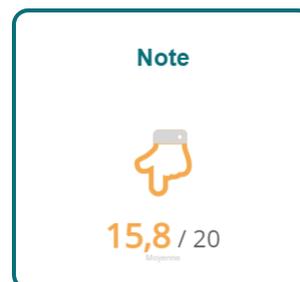
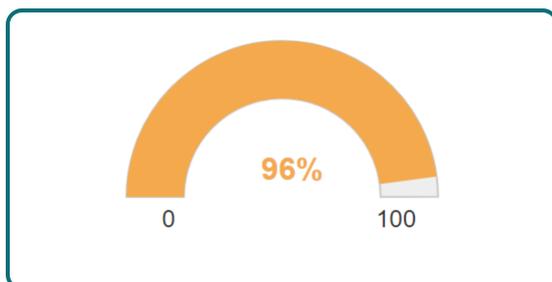
98%

Est concerné : Centre de ressources d'Auch

Ils·elles trouvent la bibliothèque rénovée agréable et adaptée à leurs besoins



Ils·elles trouvent la bibliothèque réaménagée agréable et adaptée à leurs besoins





Réponses effectives : 2 047

Accueil et accompagnement

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Les personnels de la bibliothèque

95%

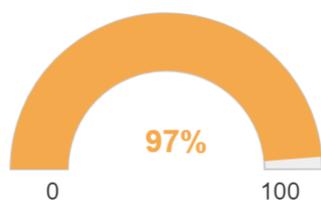
Contact facile avec leur bibliothèque

73%

Délai de traitement d'une demande

66%

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



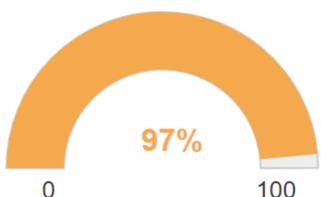
Note



17,9 / 20

Moyenne

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



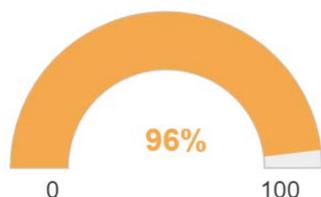
Note



17,7 / 20

Moyenne

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



Note



17,5 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 2 047

Accueil et accompagnement

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Réaliser des démarches
auprès de la
bibliothèque

71%

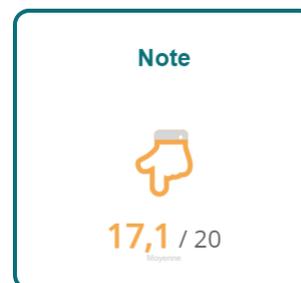
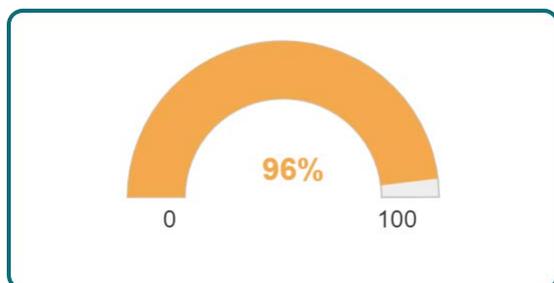
Service Une Question

28%

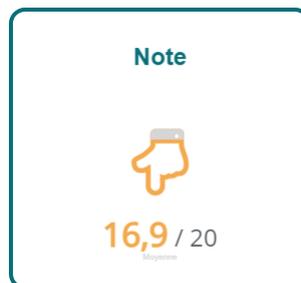
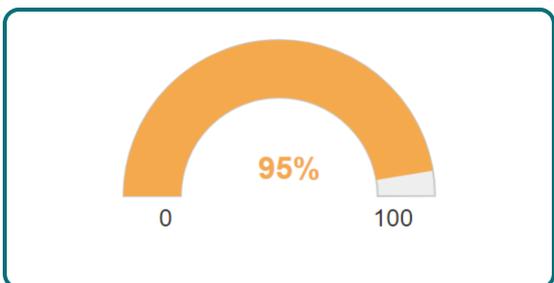
Le tutorat

26%

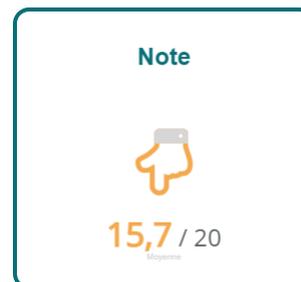
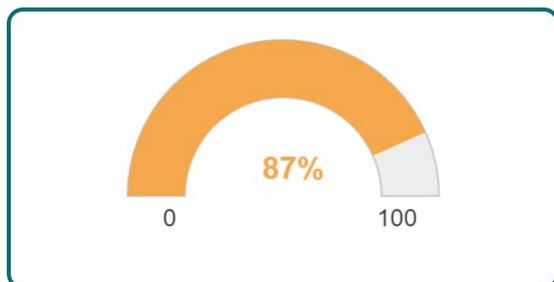
Ils·elles trouvent simple de réaliser des démarches auprès de la bibliothèque



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



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





Réponses effectives : 2 047

Accueil et accompagnement

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Entretien individuel pour recherche documentaire

28%

Les ateliers proposés par les bibliothèques

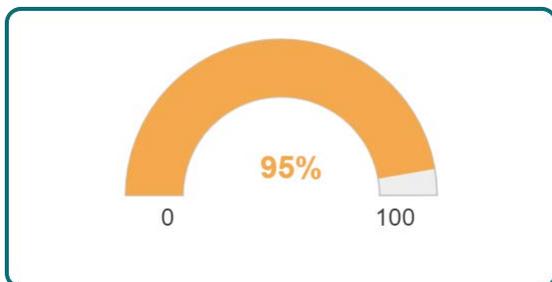
31%

Les banques d'accueil

59%

Est concerné : BUC

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



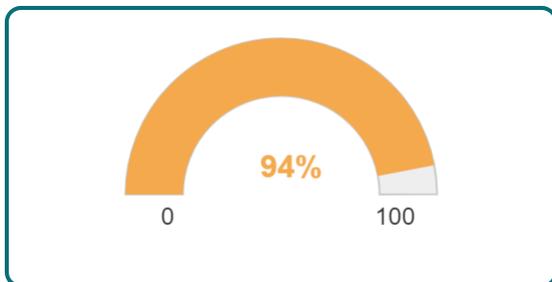
Note



16,7 / 20

Moyenne

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



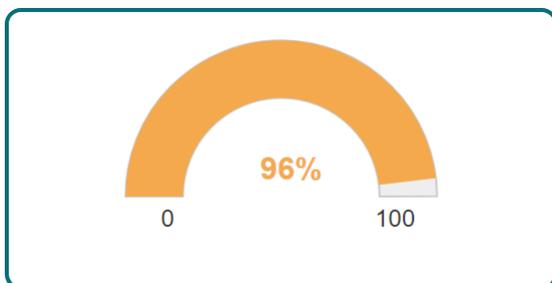
Note



16,3 / 20

Moyenne

Les nouvelles banques d'accueil sont agréables et conviviales



Note



17,1 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 2 047

Actions culturelles

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Les sélections documentaires proposées par les bibliothèques

52%

L'offre culturelle et scientifique proposée

54%

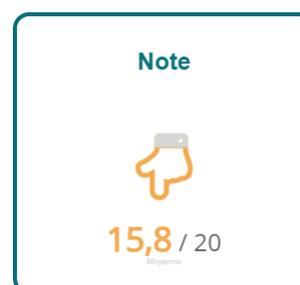
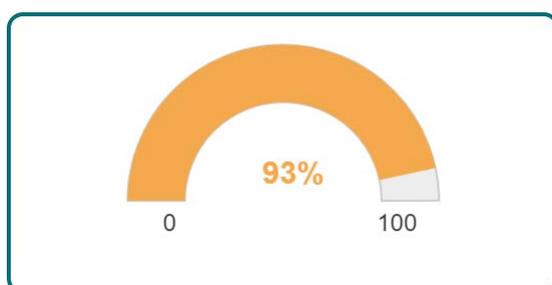
Les animations proposées

48%

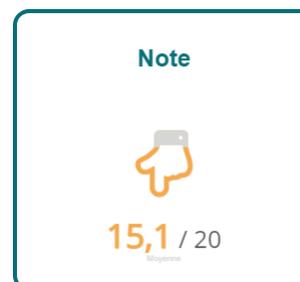
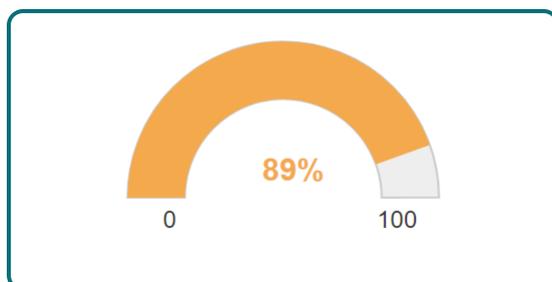
Proposer un événement à la bibliothèque

49%

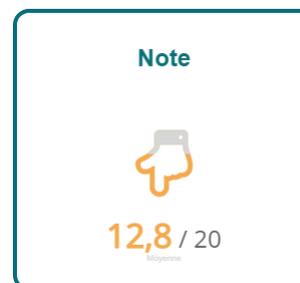
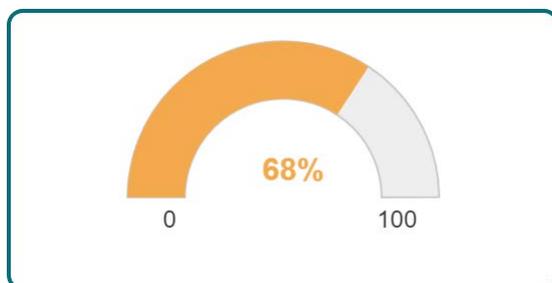
Les sélections documentaires régulièrement proposées par les bibliothèques leur sont utiles



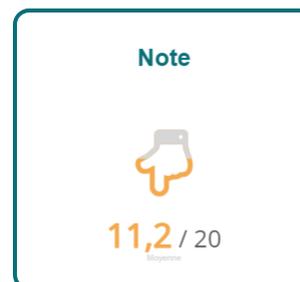
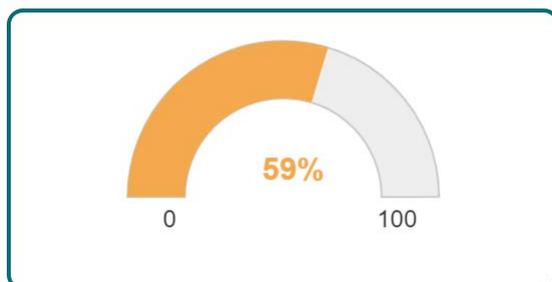
L'offre culturelle et scientifique proposée (conférences, journées d'études, concerts, rencontres, ...) correspond à leurs centres d'intérêt et à leurs préoccupations



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 : 2 047

Communication

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



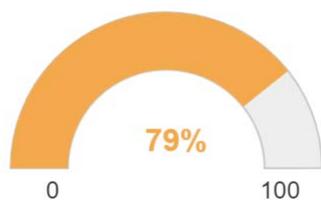
S'informer facilement sur l'actualité des bibliothèques et les événements organisés

77%

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

82%

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



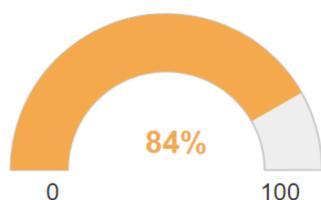
Note



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 : 2 047

Communication

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

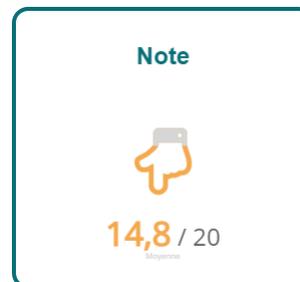
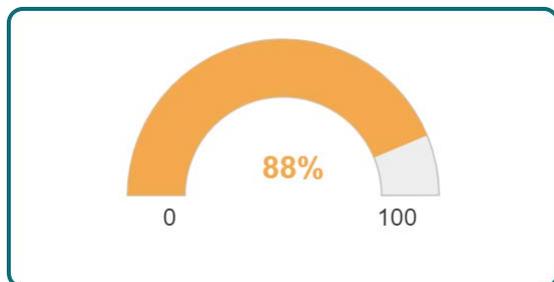
Trouver les outils de communication des bibliothèques adaptés à leurs usages

72%

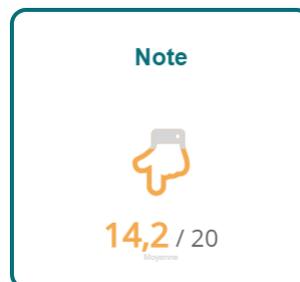
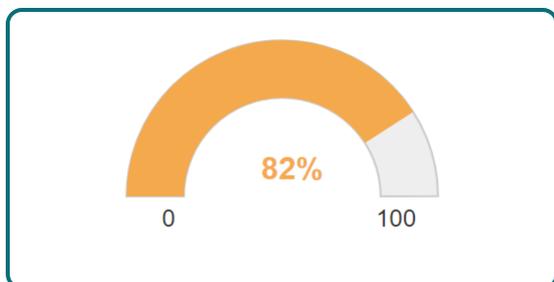
Consulter les affiches et éventuels écrans installés à l'entrée de la bibliothèque

79%

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



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





Réponses effectives : 2 047

Attentes globalisées sur les différents services

	Effectif
Collections : Doc	277
Espaces : Calme	199
Services : Accueil	193
Espaces : Ambiance/Cadre	191
Espaces : Taille	108
Espaces : Lumière	50
Espaces : Silencieux	50
Espaces : Détente	45
Accessibilité	43
Espaces : Diversité	41
Espaces : TravailGroupe	36
Mobilier : Disposition	32
Mobilier : Confort	29
Services : PostesInformatiques	24
Collections : RèglesPrêt	20
Espaces : Propreté	15
Services : PrisesElectriques	15
RAS	14
Services : Animations	14
Collections : FacilitéRecherche	13
Collections : DVD	10
Services : PEB Navette	10
Horaires d'ouverture	9
Espaces : TravailIndividuel	8
Services	8
Services : Wifi	8
Services : Signalétique	7
Collections : BD	6
Services : Automates	4
Collections : Numérique	3
Espaces : Chauffage	3
Pistes d'amélioration	3
Proximité	3
Services : ReservationDoc	2
Collections : Archipel	1



Réponses effectives : 2 047

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

● Opinion plutôt négative ● Opinion plutôt positive

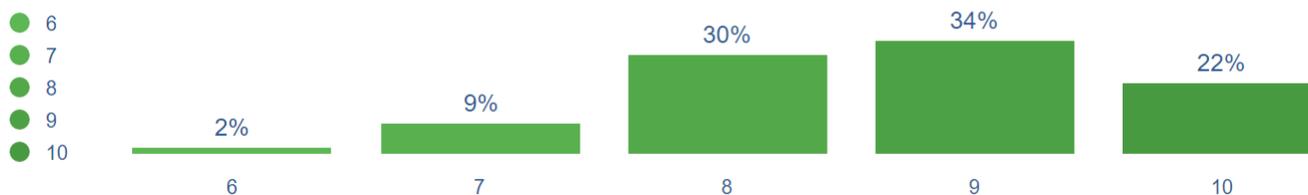
Note



17,1 / 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	166	18%
espace	118	13%
accueil	72	8%
espace ... travail	66	7%
grand	64	7%
document	63	7%
agréable	55	6%
livre	55	6%
personnel	56	6%
ambiance	46	5%
bibliothèque	42	5%
silence	39	4%
disponible	36	4%



Réponses effectives : 2 047

Ils-elles souhaiteraient améliorer en premier dans les bibliothèques

	Effectif
Horaires d'ouverture	186
Services : Wifi	67
RAS	56
Espaces : Détente	53
Services : PrisesElectriques	41
Espaces : Silencieux	39
Espaces : TravailGroupe	36
Services : Impression	36
Collections : PlusdeDoc	33
Services : Communication	30
Horaires : WeekEnd	27
Services : Signalétique	27
Espaces : Taille	24
Espaces : ChauffageClim	20
Mobilier : Confort	20
Autres	20
Collections : RèglesPrêt	18
Mobilier : Disposition	18
Services : Magasins	13
Services : Accueil	11
Collections : Archipel	10
Espaces : Propreté	10
Services : Accessibilité	9
Espaces : Lumière	8
Toilettes	8
Collections : FacilitéRecherche	7
Collections : Numérique	7
Horaires : Vacances	7
Collections : AutresLangues	5
Services : PEB Navette	4
Collections : Diversité	3
Services : Animations	3
Services : PostesInformatiques	3
Collections : Livres	2
Collections : MiseA Jour	2



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

1 723

Opinion positive

97%

Note

17,9 / 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

1 308

Opinion positive

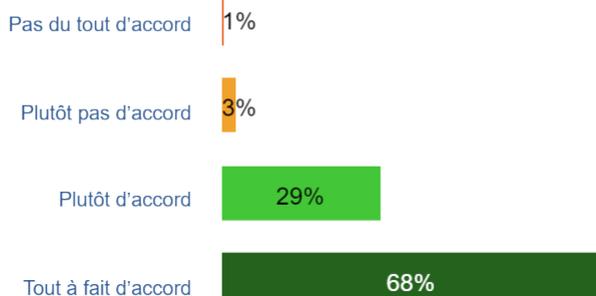
97%

Note

17,7 / 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

1 169

Opinion positive

96%

Opinion positive

Note

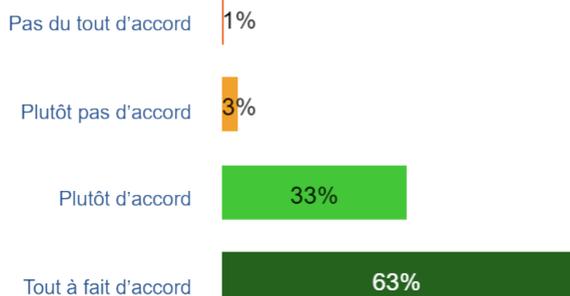
17,5 / 20



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

1 263

Opinion positive

96%

Note

17,1 / 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

1 712

Opinion positive

98%

Note

17,1 / 20

Voici le détail pour les opinions plutôt positives :

