



# Les bibliothécaires À votre écoute !

Enquête de satisfaction



## Bibliothèque de l'INSPE Albi

Résultats de l'enquête aux publics 2024



Réponses effectives : 95

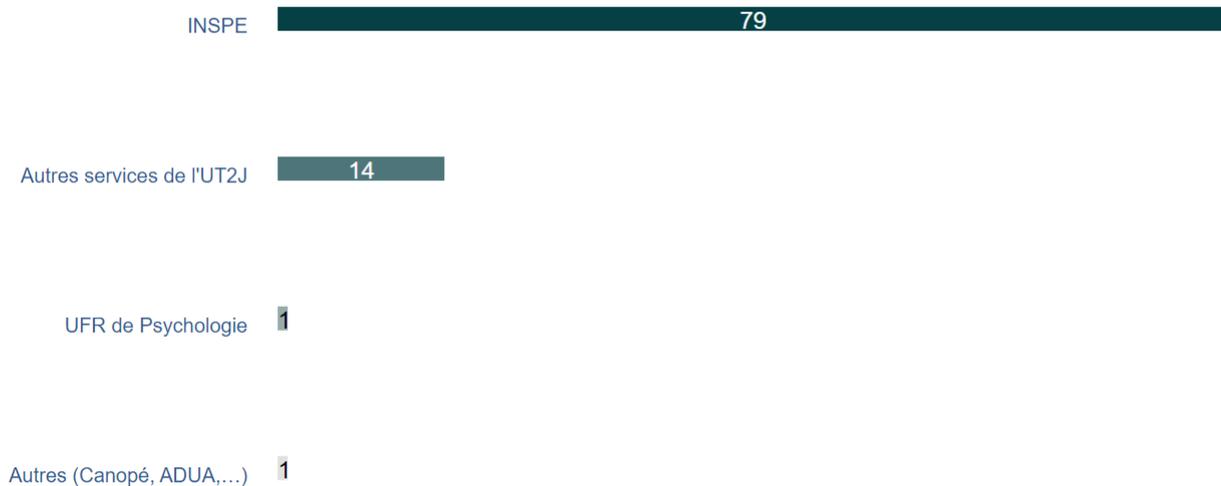
## Statut des usager·ère·s



## 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 ?

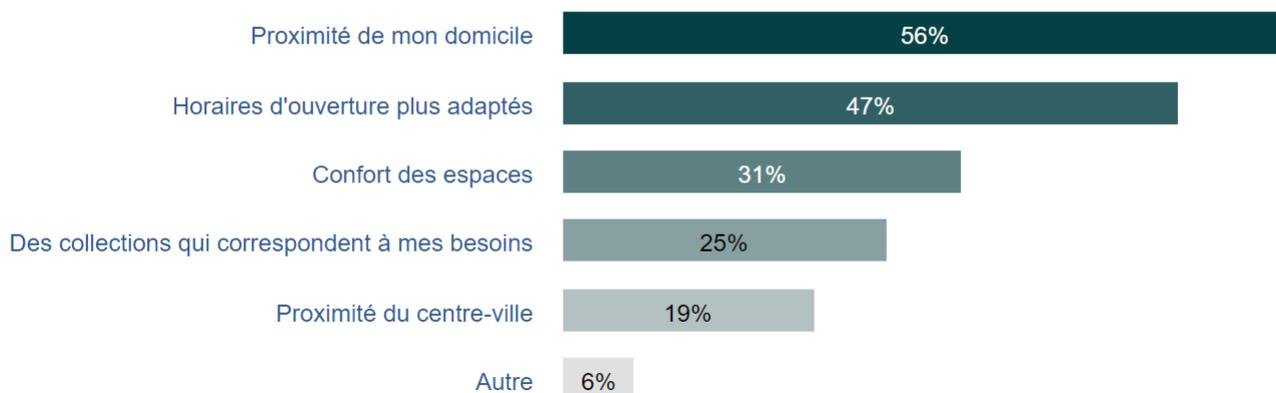
(plusieurs choix possibles)

BU de l'INU Champollion	56,8%
Bibliothèques municipales	21,6%
Bibliothèque Universitaire Centrale (BUC)	10,8%
Autre	10,8%
INSPE Ranguel	8,1%
BU de l'UT1 Capitole	5,4%
BU de l'UT3 Paul Sabatier	5,4%
Centre de Ressources Olympe de Gouges (CROG)	2,7%
INSPE St Agne	2,7%
INSPE Rodez	2,7%
INSPE Croix de Pierre	2,7%
Centre de ressources de Montauban	2,7%
Centre de Ressources Lettres Arts Philosophie (CLAP)	
Centre de ressources de psychologie Louise Michel (CRPLM)	
Centre de Ressources de Langues (CRL)	
INSPE Albi	
INSPE Tarbes	0,0%
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%
Bibliothèque d'Études Méridionales	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'IMT Mines Albi	0,0%
Atelier Canopé	0,0%

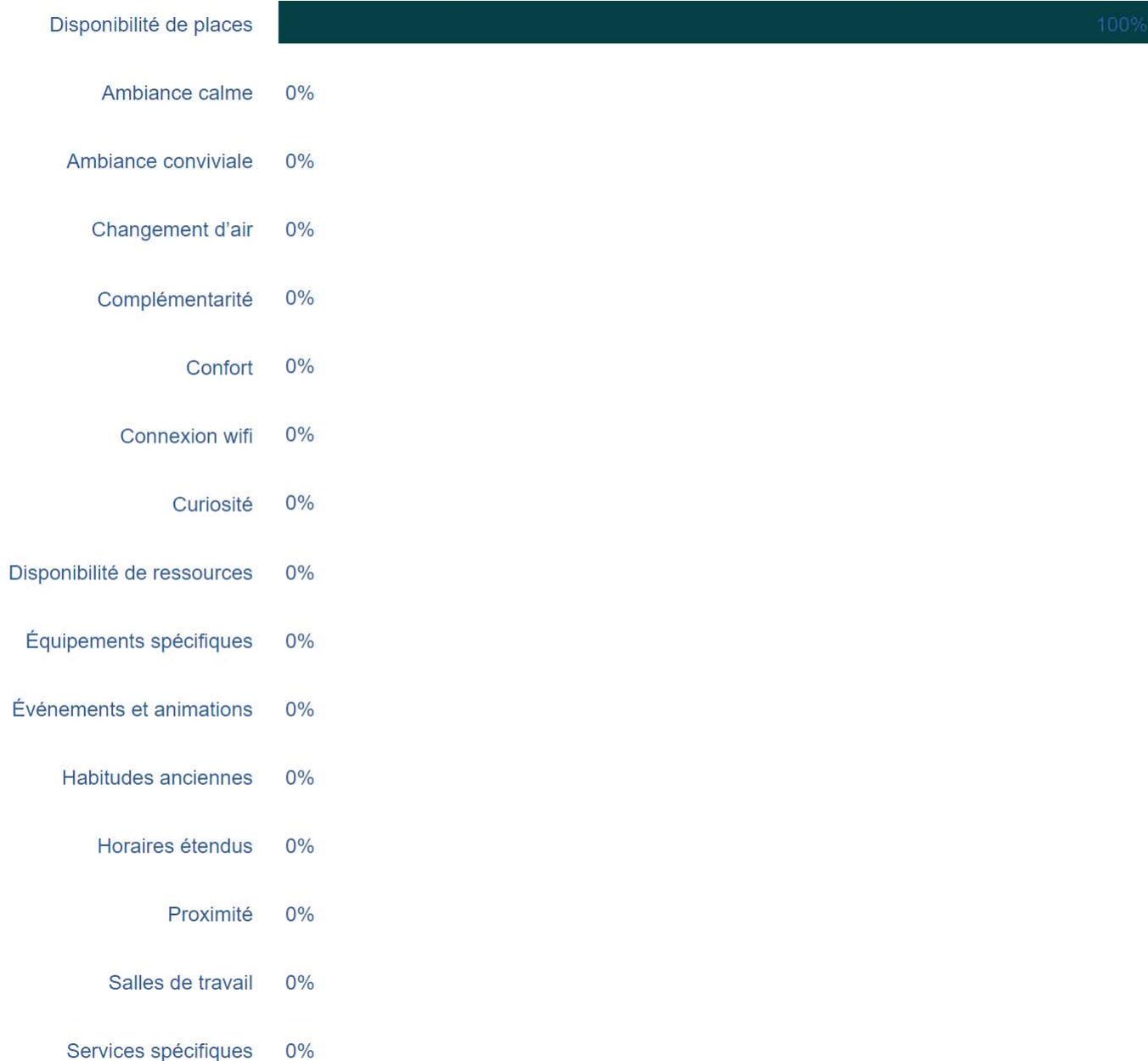


## Raison(s) de la fréquentation d'une autre bibliothèque

(Plusieurs choix possibles)



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





Réponses effectives : 95

## Les collections



Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

La documentation  
papier

97%

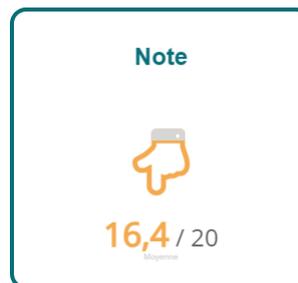
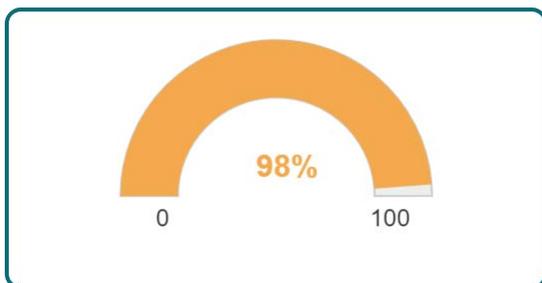
La documentation  
électronique

54%

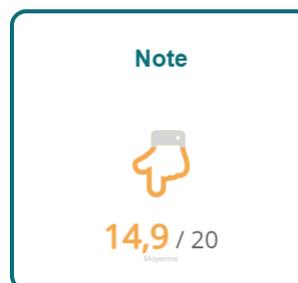
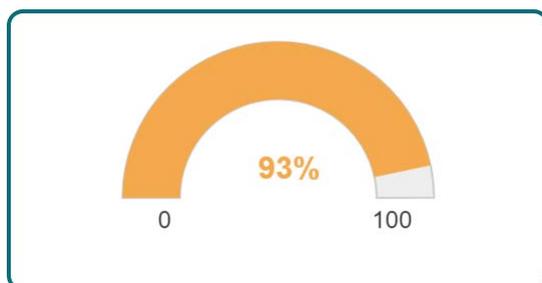
Signalétique dans les  
espaces et sur les étagères

99%

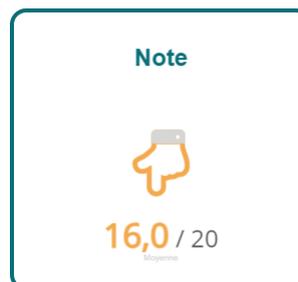
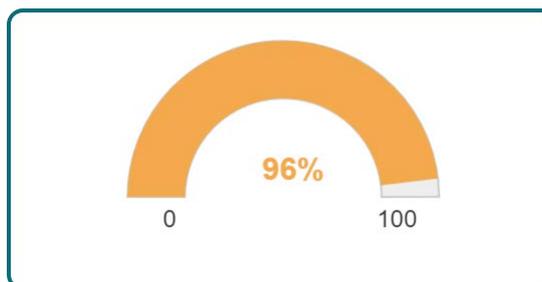
Ils-elles trouvent la documentation papier qui les intéresse à la bibliothèque



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 : 95

## Les collections



Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

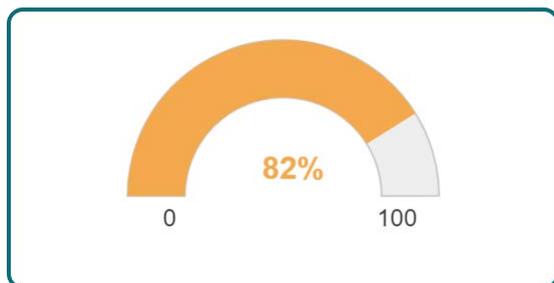
Le catalogue  
Archipel

75%

Le PEB (Prêt entre  
bibliothèques)

69%

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



Archipel  
Le catalogue

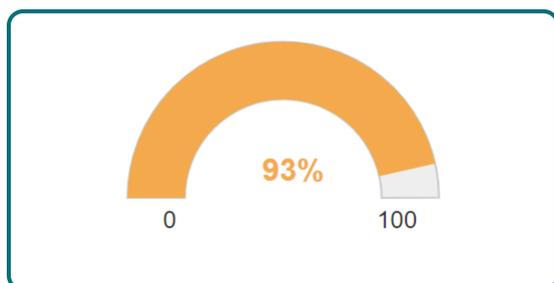
Note



14,2 / 20

Moyenne

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



Note



16,9 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 95

## Les collections



Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Pouvoir rendre les documents dans n'importe quelle bibliothèque

90%

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

100%

Réserver les documents pour les récupérer à l'accueil

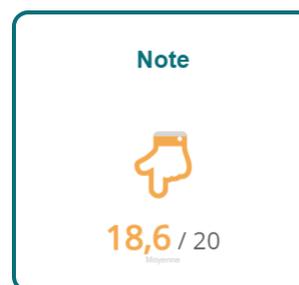
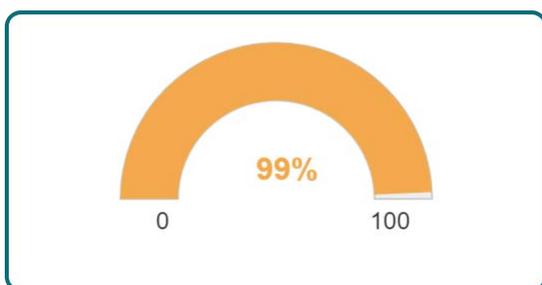
88%

Pouvoir commander des livres de la bibliothèque de l'INUC

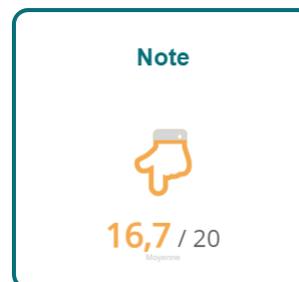
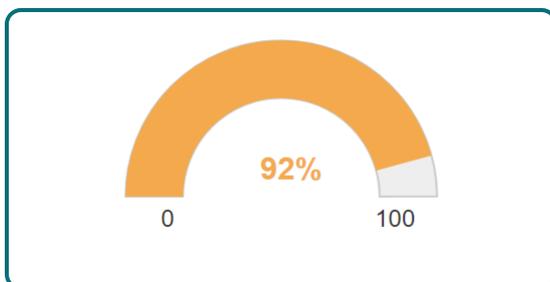
77%

Est concerné : INSPE Albi

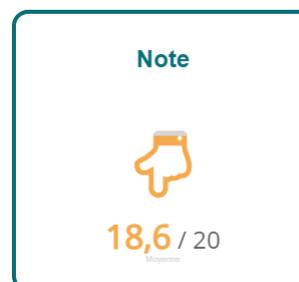
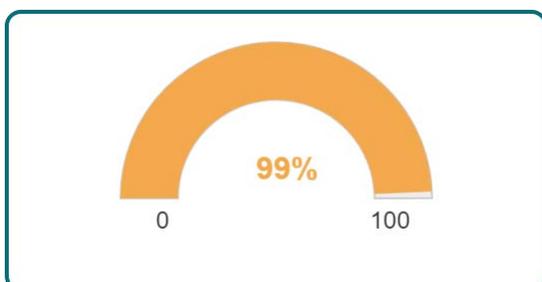
Ils-elles trouvent pratique de pouvoir rendre mes documents dans n'importe quelle bibliothèque



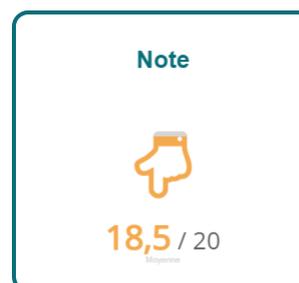
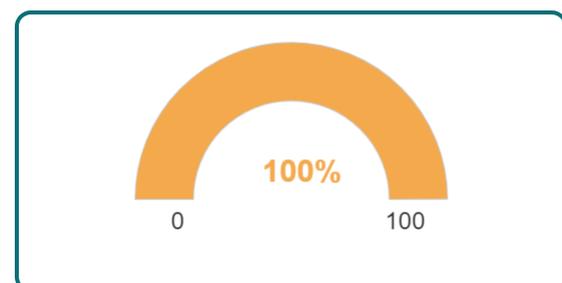
Ils-elles sont satisfait·e·s des conditions de prêt (durée, nombre de docs, renouvellement, réservation)



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 : 95

## Les services

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les horaires de la bibliothèque

99%

Les périodes d'ouverture de la bibliothèque

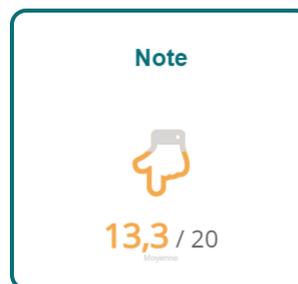
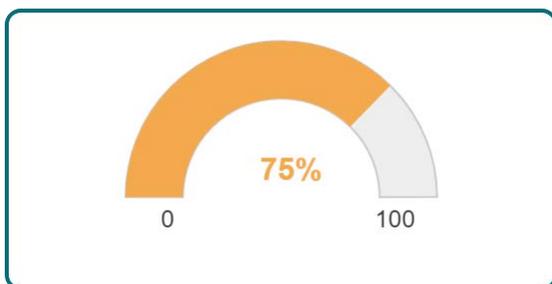
90%

Pouvoir faire ses emprunts et retours en toute autonomie

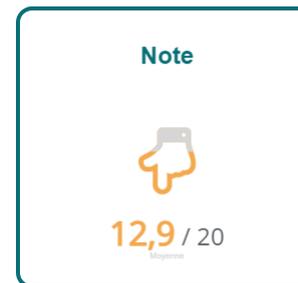
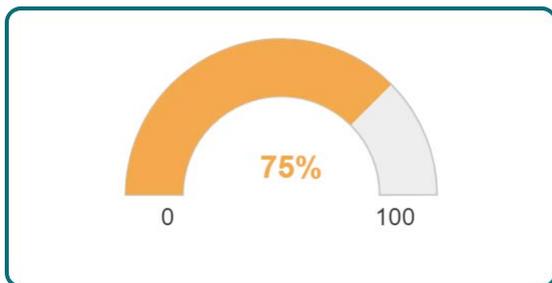
...

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

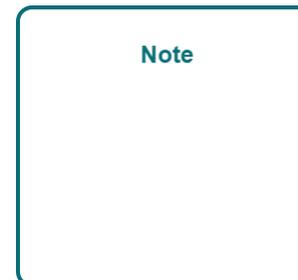
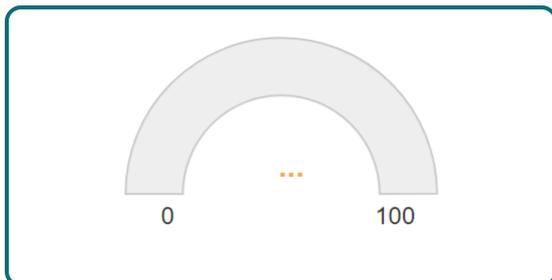
Les horaires de la bibliothèque sont adaptés à leur besoin



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 : 95

## Les services

### Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les logiciels sur les ordinateurs de la bibliothèque

25%



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

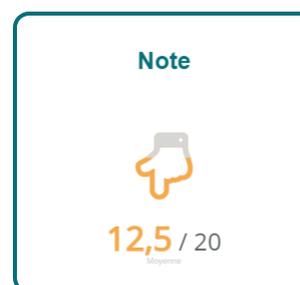
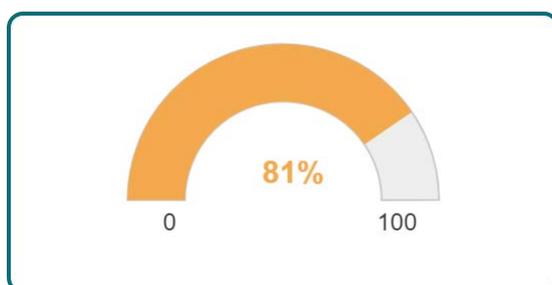
20%



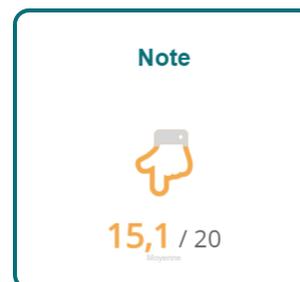
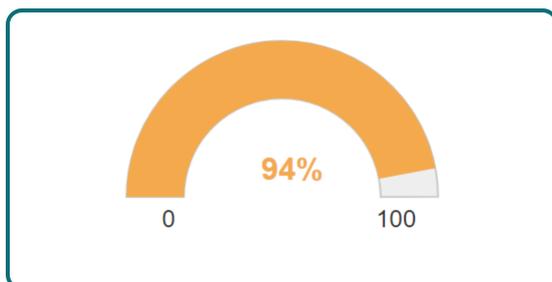
Le wifi à la bibliothèque

77%

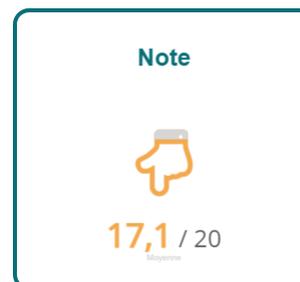
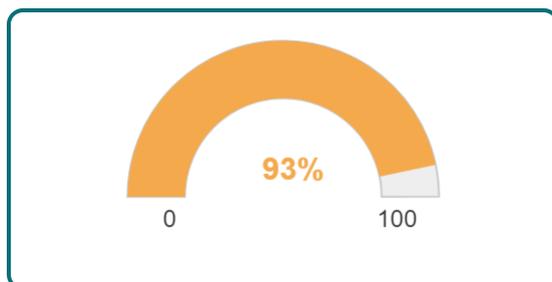
### Ils-elles trouvent les logiciels dont ils-elles ont besoin sur les ordinateurs de la bibliothèque



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



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





Réponses effectives : 95

## Les espaces des bibliothèques

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les espaces de travail silencieux pour étudier seul-e

93%

Les espaces adaptés au travail en groupe

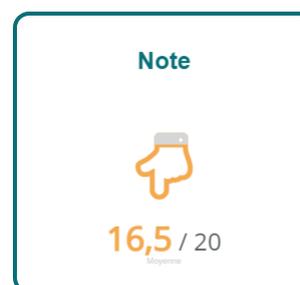
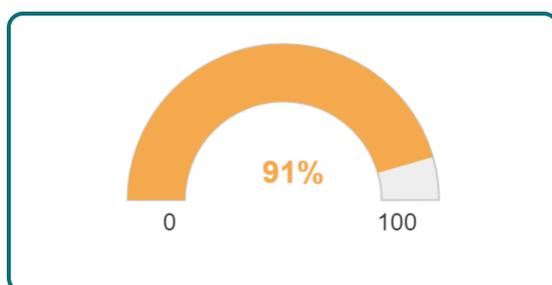
88%



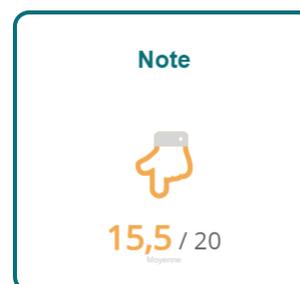
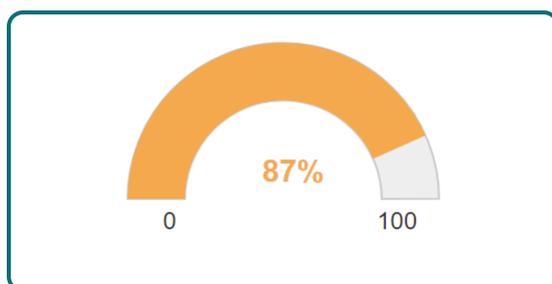
Les espaces informatiques

33%

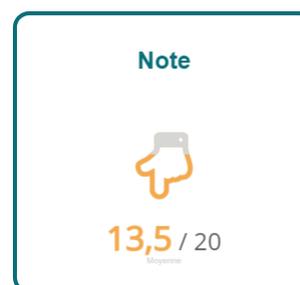
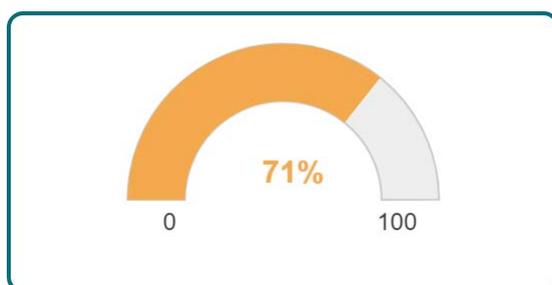
Ils-elles trouvent des espaces de travail silencieux lorsqu'ils-elles viennent étudier seul-e-s



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 : 95

## Les espaces des bibliothèques

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



Les espaces de détente  
et de convivialité

74%

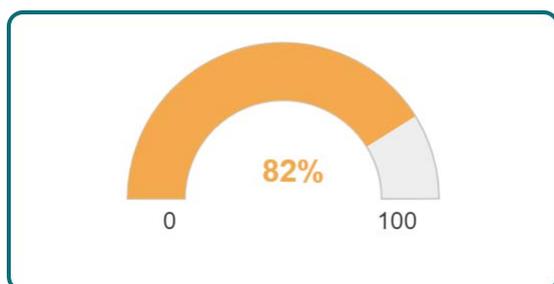
Les espaces  
et les collections

96%

Le bâtiment  
de la bibliothèque

100%

Les espaces de détente et de convivialité sont agréables et confortables



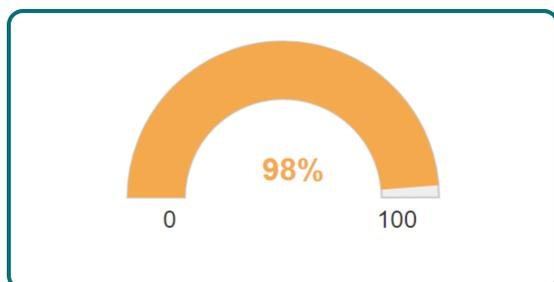
Note



13,6 / 20

Moyenne

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



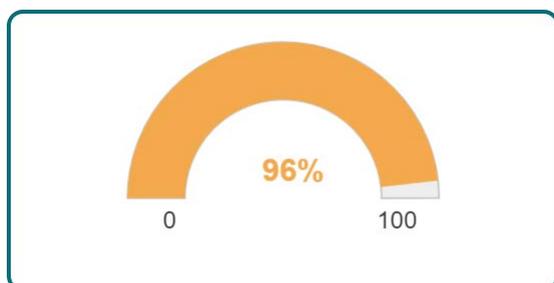
Note



16,3 / 20

Moyenne

Le bâtiment de la bibliothèque est facilement accessible



Note



17,3 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 95

## Les espaces des bibliothèques

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé



Bibliothèque rénovée  
agréable et adaptée

98%

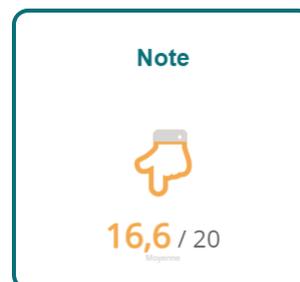
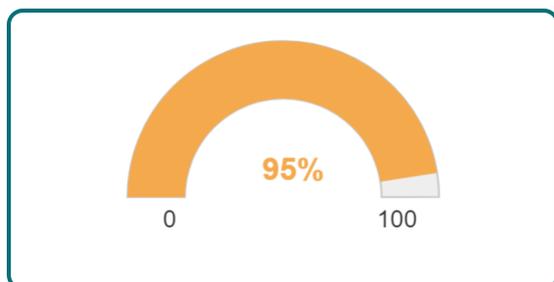
Sont concernés : INSPE Croix de Pierre,  
INSPE Albi

Bibliothèque réaménagée  
agréable et adaptée

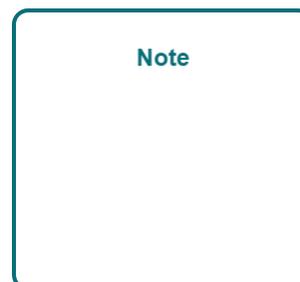
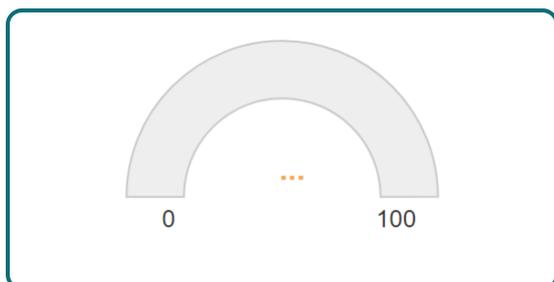
...

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 : 95

## Accueil et accompagnement

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Les personnels de la bibliothèque

100%

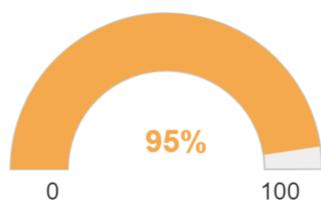
Contact facile avec leur bibliothèque

93%

Délai de traitement d'une demande

84%

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



18,4 / 20

Moyenne

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



Note



17,9 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 95

## Accueil et accompagnement

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Réaliser des démarches  
auprès de la  
bibliothèque

94%

Service Une Question

25%

Le tutorat

23%

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



Note



17,6 / 20

Moyenne

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



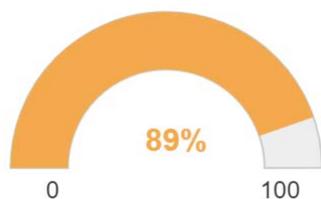
Note



16,7 / 20

Moyenne

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



Note



15,3 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 95

## Accueil et accompagnement

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

Entretien individuel pour recherche documentaire

36%

Les ateliers proposés par les bibliothèques

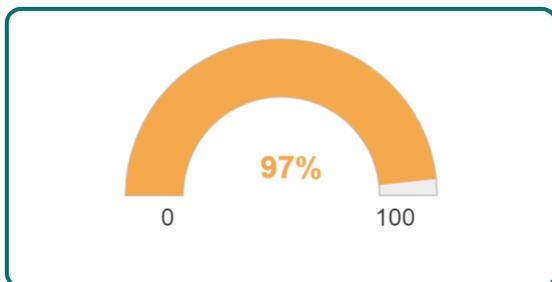
27%

Les banques d'accueil

58%

Est concerné : BUC

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



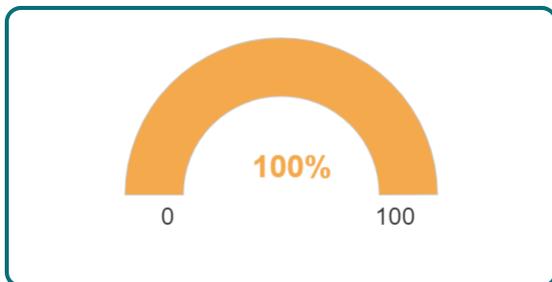
Note



17,2 / 20

Moyenne

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



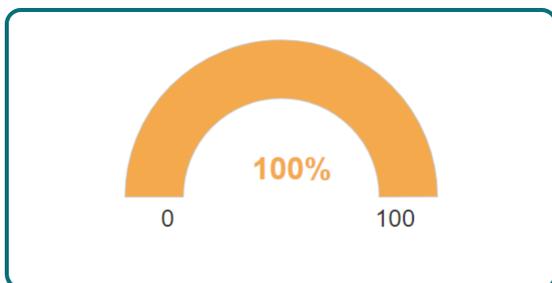
Note



16,2 / 20

Moyenne

Les nouvelles banques d'accueil sont agréables et conviviales



Note



17,4 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 95

## Actions culturelles

Ils·elles connaissent ou ont déjà utilisé

Les sélections documentaires  
proposées par les bibliothèques

70%

L'offre culturelle et  
scientifique proposée

50%

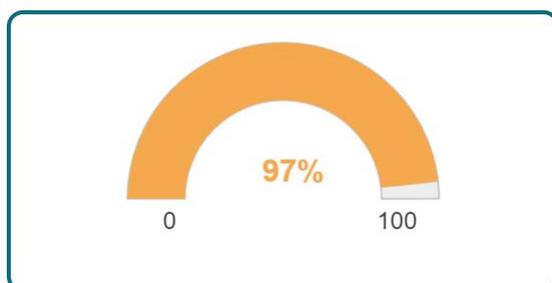
Les animations  
proposées

52%

Proposer un  
événement à la  
bibliothèque

63%

Les sélections documentaires régulièrement proposées par les bibliothèques leur sont utiles



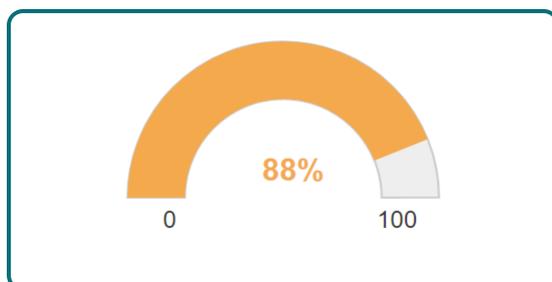
Note



16,3 / 20

Moyenne

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



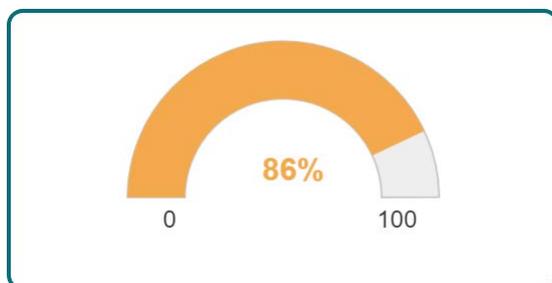
Note



14,7 / 20

Moyenne

Les animations sont proposées à des horaires adaptés à leurs disponibilités



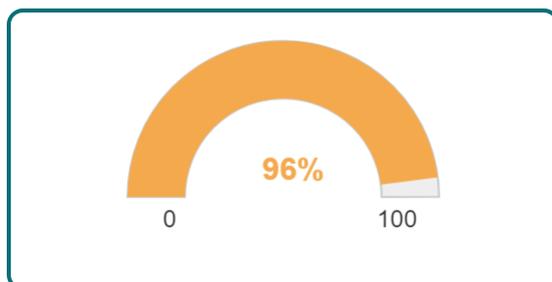
Note



14,6 / 20

Moyenne

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



Note



16,4 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 95

## Communication

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé



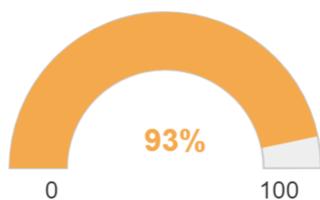
S'informer facilement sur l'actualité des bibliothèques et les événements organisés

73%

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



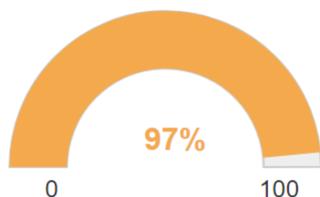
Note



15,5 / 20

Moyenne

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



Note



15,9 / 20

Moyenne



Réponses effectives : 95

## Communication

Ils-elles connaissent ou ont déjà utilisé

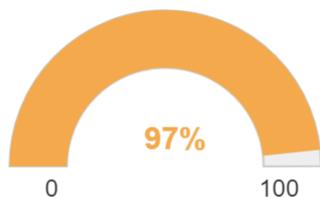
Trouver les outils de communication  
des bibliothèques adaptés à leurs  
usages

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...)

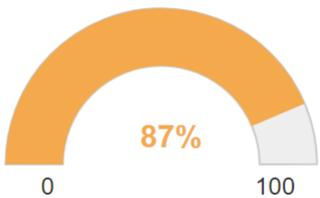


Note



15,5 / 20

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



Note



15,3 / 20



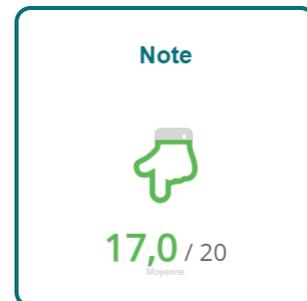
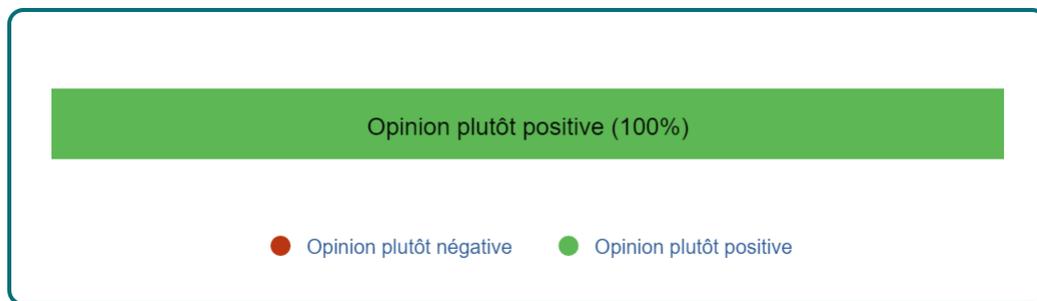
Réponses effectives : 95

## Attentes globalisées sur les différents services

	Effectif
Collections : Doc	23
Services : Accueil	11
Espaces : Ambiance/Cadre	4
Espaces : Calme	3
Accessibilité	2
Collections : RèglesPrêt	2
Espaces : Taille	2
Espaces : Diversité	1
Espaces : TravailGroupe	1
Mobilier : Confort	1
Collections : Archipel	0
Collections : BD	0
Collections : DVD	0
Collections : FacilitéRecherche	0
Collections : Numérique	0
Espaces : Chauffage	0
Espaces : Détente	0
Espaces : Lumière	0
Espaces : Propreté	0
Espaces : Silencieux	0
Espaces : TravailIndividuel	0
Horaires d'ouverture	0
Mobilier : Disposition	0
Pistes d'amélioration	0
Proximité	0
RAS	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

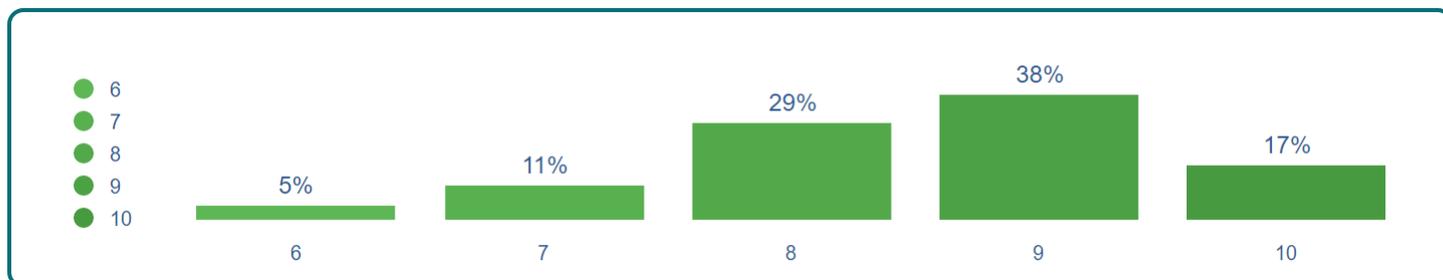


Réponses effectives : 95



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	8	21%
choix	6	15%
document	5	13%
livre	4	10%
ouvrage	4	10%
calme	3	8%
disponibilité	3	8%
quantité	3	8%
chaleureux	2	5%
conseil	2	5%
disponible	2	5%
diversité	2	5%
diversité ... ouvrage	2	5%



Réponses effectives : 95

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

	Effectif
Horaires d'ouverture	11
Espaces : Taille	5
Espaces : Détente	4
Mobilier : Disposition	3
Collections : PlusdeDoc	2
Services : Impression	2
RAS	2
Collections : Archipel	1
Collections : RèglesPrêt	1
Espaces : Silencieux	1
Espaces : TravailGroupe	1
Horaires : Midi	1
Collections : AutresLangues	0
Collections : Diversité	0
Collections : FacilitéRecherche	0
Collections : Livres	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 : Vacances	0
Horaires : WeekEnd	0
Mobilier : Confort	0
Ressources et collections	0
Services	0
Services : Accessibilité	0
Services : Accueil	0
Services : Animations	0
Services : Communication	0
Services : Formation	0
Services : Magasin	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

86

Opinion positive

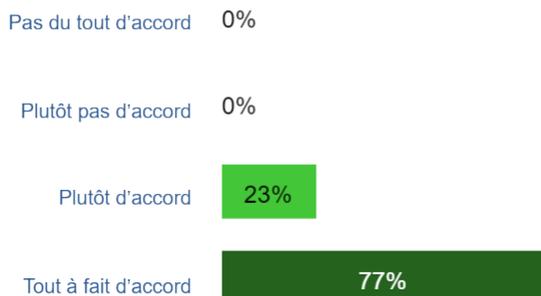
95%

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

78

Opinion positive

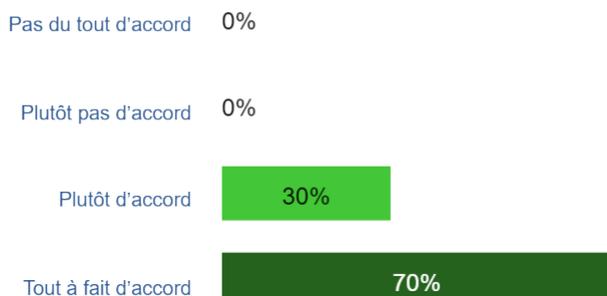
100%

Note

18,4 / 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

69

Opinion positive

100%

Opinion positive

Note

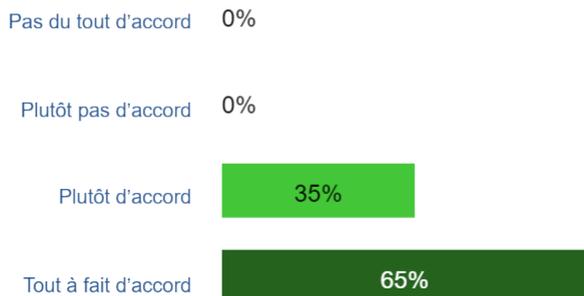
17,9 / 20



## 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

78

Opinion positive

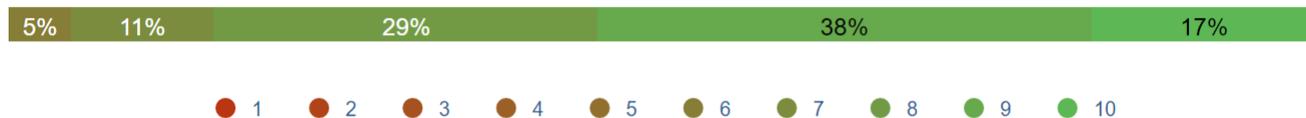
100%

Note

17,6 / 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

82

Opinion positive

100%

Note

17,0 / 20

Voici le détail pour les opinions plutôt positives :

