

ENQUÊTE DE SATISFACTION À LA BU : RÉSULTATS ET ACTIONS



Une enquête, pour quoi faire ?

« Un grand merci à vous tous, qui avez donné de votre temps pour nous aider à faire évoluer la BU ! »

La bibliothèque universitaire d'Albi souhaite répondre de manière toujours plus adaptée aux besoins de ses publics.

En 2022, nous avons deux questions principales :

- Les espaces et les équipements : comment les utilisez-vous, quels sont vos besoins
- Les horaires d'ouverture : avez-vous besoin d'une BU plus ouverte, et si oui, quelles priorités ?

Grâce à votre participation à l'enquête, nous connaissons mieux vos pratiques, votre niveau de satisfaction et vos souhaits. Ces informations nous aident à décider d'un calendrier d'actions pour améliorer nos espaces et services, elles nous donnent des arguments en cas de choix financiers.

L'enquête s'est déroulée en trois temps :

- Janvier : l'arbre à souhaits
Vous avez fait part de vos demandes sur des post-it
- Février – mars : le questionnaire en ligne
- Avril- mai : discussions avec des groupes d'étudiants, animées par nos étudiants vacataires.

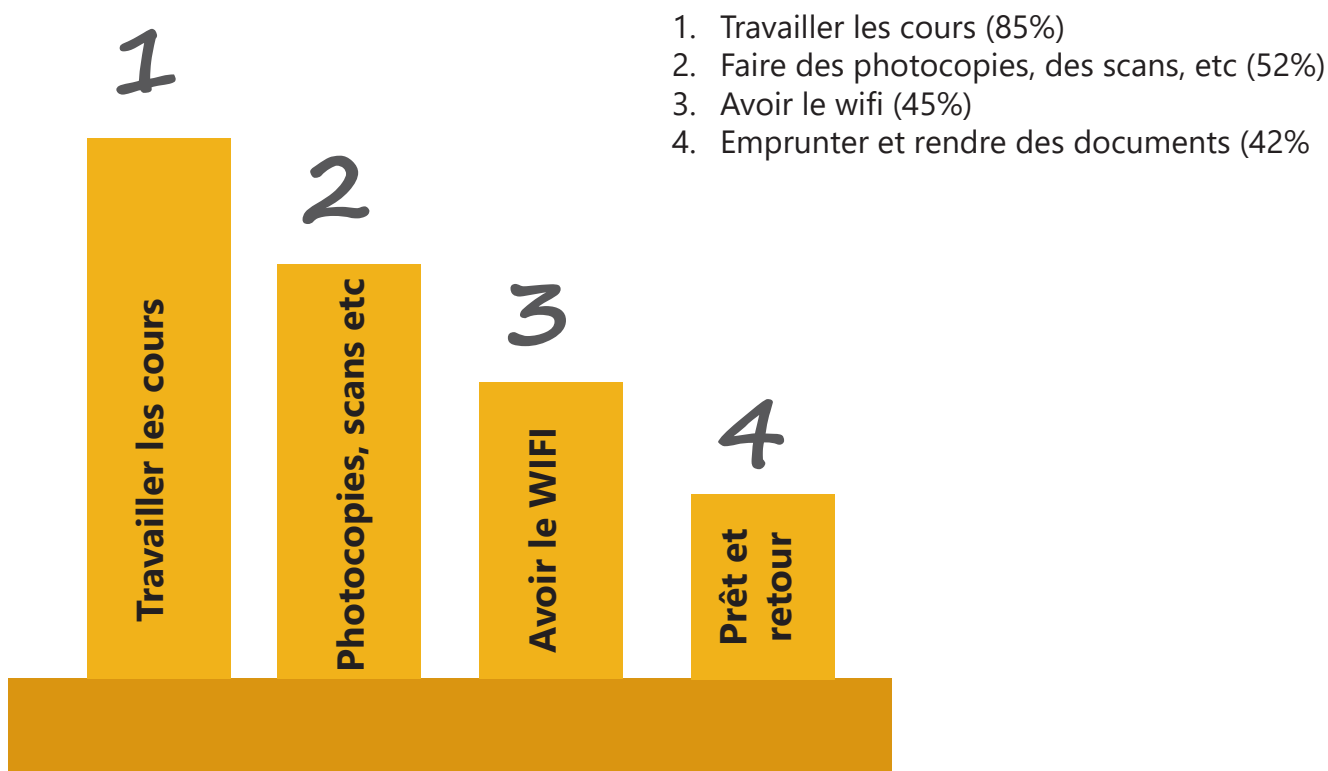
Voici une restitution de ces résultats et les actions que nous mettons en place pour répondre au mieux à vos demandes et besoins.



USAGES DE LA BU



70,93 % des répondants de l'enquête en ligne viennent au moins une fois par semaine (dont 31,63 % disent venir tous les jours ou presque).



Nous avons observé que vos usages les plus récurrents de la BU sont liés à ses espaces et aux services proposés (copieurs, wifi,...). En revanche, vous venez autant à la bibliothèque pour du travail en groupe qu'individuel.

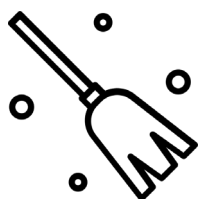


Vous avez aimé....

Dans les salles de lecture * ...



l'éclairage
87.5%



la propreté
89.5%



Le confort du mobilier
et sa disposition
82.5%

« J'aime beaucoup le système d'exposition des nouvelles acquisitions, ça donne envie de les emprunter! »

« Les bureaux dans l'espace Nephys sont calmes, isolés, intimes »

« Prises électriques très pratiques dans les carrels »

**les résultats pour les deux salles de lecture ont été additionnés et nous proposons ici une moyenne. C'est un pourcentage de satisfaction.*

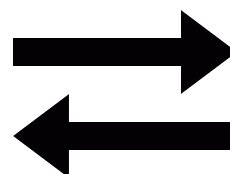
Dans le hall d'accueil...



L'aspect fonctionnel et
pratique du lieu
96%



l'éclairage
95%

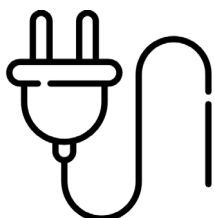


La signalétique
85%



Vous êtes peu satisfaits....

Dans les salles de lecture * ...



le nombre de prises
69%



la WIFI
72%



Le nombre d'ordinateurs
à disposition
70,5%

« Rajouter une chaise pour l'espace de consultation d'Archipel, cela lui donnera l'air plus accueillant ! »

« Ordinateurs trop vieux, trop lents, rament. Pas assez de matériels »



« La WIFI est lente et ne fait que couper »

**les résultats pour les deux salles de lecture ont été additionnés et nous proposons ici une moyenne. C'est un pourcentage de satisfaction. Par ex, il y a 31% d'insatisfaction concernant le nombre de prises.*

Dans le hall d'accueil...



Archipel
Le catalogue des bibliothèques du réseau



L'espace de consultation
du catalogue Archipel
76%

l'espace des nouvelles
acquisitions
76%

Vous nous demandez
surtout de mieux
mettre en valeur ces
espaces !



Ce qui vous manque

plus tard
longtemps
vacances
ouverture
neuf
samedi dix
heure soir trente

Vous êtes globalement satisfaits de l'horaire d'ouverture le matin (89%) mais beaucoup moins pour la fermeture (65% de satisfaction). Vous aimeriez que nous fermions la bibliothèque plus tard !



«L'isolation sonore est peu satisfaisante, les bruits extérieurs sont très bien perçus....désagréable pour se concentrer»

..... «Mettre à disposition des tableaux blancs mobiles dans les salles de travail en groupe»

«Mettre plus de chaises à disposition pour pouvoir travailler à deux ou trois»

«Pas assez de copieurs»

«Mettre des tables face à face pour travailler en face de ses amis mais de manière individuelle»

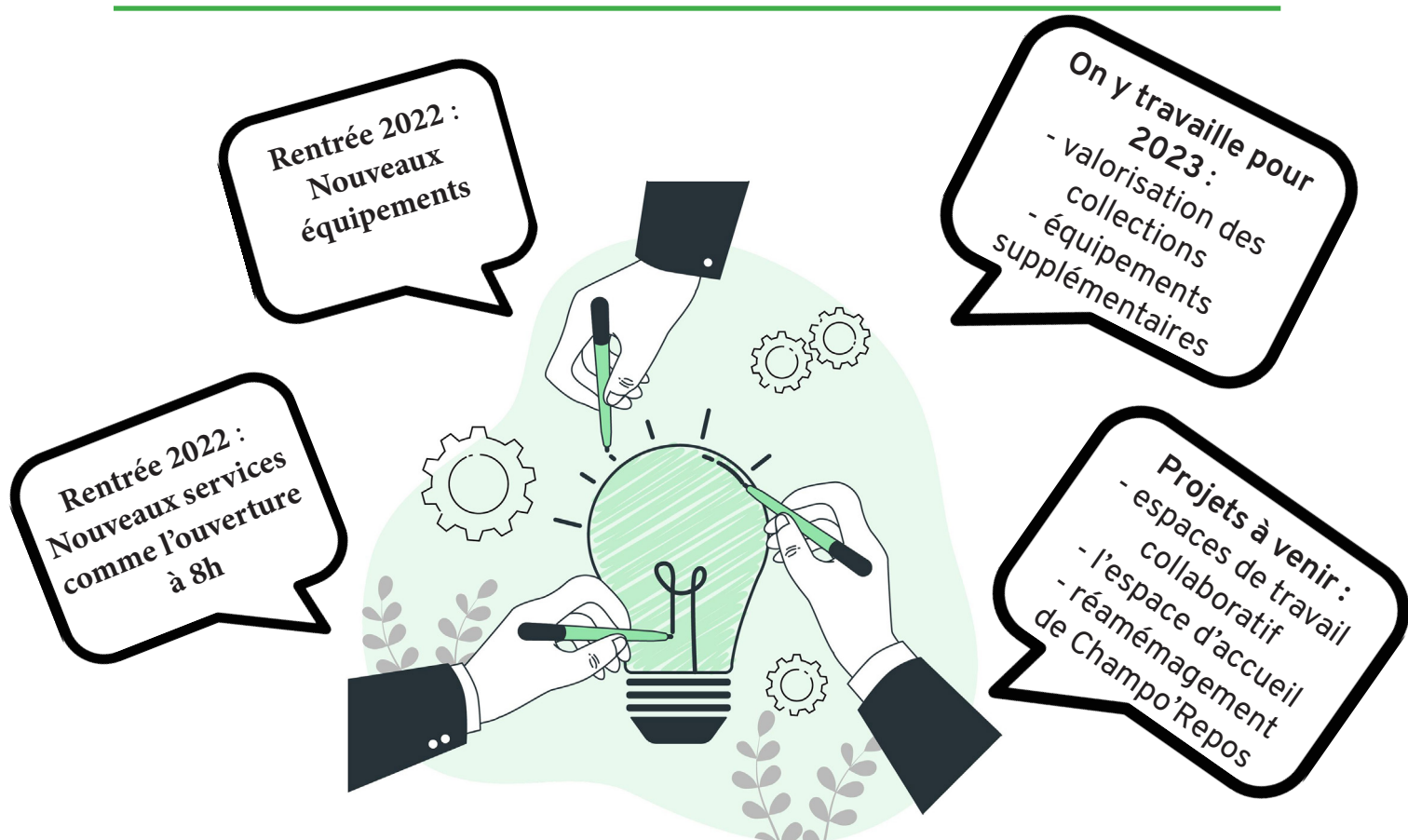
..... «Souvent les chaises ne sont pas à la bonne hauteur par rapport à la table c'est très inconfortable et ça fait mal au poignet»



chaises
fatboy
groupe tables instagram règles
espace wifi lumière bruit plus
calme concentration
confortables



Passons à l'action !



RENTRÉE 2022 : C'EST DÉJÀ FAIT !



Mieux vous accueillir : la BU élargit ses horaires
(ouverture à 8h, en novembre : fermeture test à 19h30, ouverture de la salle informatique n°2..)



Mieux vous informer :
(plan des espaces, Instagram, meilleur affichage..)



Vos équipements de travail
(Ajout de prises électriques, impressions à partir de clé USB, ajout de tableaux blancs muraux, postes informatiques en prêt courte durée..)



Les mobiliers
(tables de travail en groupe et places assises supplémentaires, des mobiliers de détente, des luminaires rénovés..)





Institut National
Universitaire
Champollion