

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2023 MEDIATHÈQUES

Enquête réalisée du 04/12/2023 au 10/01/2024

340 répondants

Satisfaction de l'accueil physique et téléphonique

Les horaires d'ouverture	★★★★★
L'accessibilité de l'espace d'accueil	★★★★★
Propreté et aménagement des espaces	★★★★★
La facilité d'obtention du numéro de téléphone	★★★★★
La rapidité du décroché téléphonique	★★★★★
La préservation de la confidentialité	★★★★★

Satisfaction de la réalisation des démarches

Disponibilité des agents rencontrés	★★★★★
Courtoisie de la réponse	★★★★★
Capacité d'écoute et de compréhension	★★★★★
Clarté et fiabilité de la réponse apportée	★★★★★
Courtoisie et personnalisation des courriers	★★★★★
Clarté et fiabilité des courriers	★★★★★

Satisfaction de l'information et de la communication

Le site internet (Ville)	★★★★★
L'accessibilité des informations sur le site internet	★★★★★
La clarté et la fiabilité des informations sur le site	★★★★★

Satisfaction des services proposés

La collection documentaire	★★★★★
Disponibilité des documents en rayon	★★★★★
La collection presse	★★★★★
Les boîtes de retour extérieures	★★★★★
Les postes informatiques	★★★★★
Le wifi	★★★★★
Les animations	★★★★★

Axes d'amélioration retenus

- Clarifier sur le site internet des médiathèques le fonctionnement des suggestions d'acquisitions
- Proposer une durée de connexion au WIFI illimitée (Médiathèques centre-ville et Chartreux)
- Raccourcir les délais de décroché téléphonique de la médiathèque centre-ville
- Expérimenter une solution de libre retrait des réservations (Médiathèque des Chartreux)
- Réaliser un inventaire complet des collections de la médiathèque du Temps des Cerises.

★	de 10 à 19% de satisfaction
★★	de 20 à 39% de satisfaction
★★★	de 40 à 59% de satisfaction
★★★★	de 60 à 79% de satisfaction
★★★★★	plus de 80% de satisfaction

