

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2024 MEDIATHÈQUES

Enquête réalisée du 16/11/2024 au 16/12/2024

434 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 dans son ensemble	★★★★★
L'état physique des collections	★★★★★
Le nombre de nouveautés	★★★★★
Le délai d'attente pour les réservations	★★★★★
Les boîtes de retour extérieures	★★★★★
Les postes informatiques	★★★★★
Le wifi	★★★★★
Les animations	★★★★★

APPELS MYSTÈRES 2024 - Note moyenne obtenue

- Médiathèque centre-ville : 8,8 / 10 (9,3 en 2023)
- Médiathèque des Chartreux : 9,2 / 10 (9,0 en 2023)
- Médiathèque du Temps des Cerises : 9,5 / 10 (9,3 en 2023)

Axes d'amélioration retenus

- Réduire le délai d'attente moyen pour les réservations
- Proposer une durée de connexion au WIFI illimitée (Médiathèques centre-ville et Chartreux)
- Moderniser et rendre plus accessible le site internet des médiathèques

★	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

