

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2021 MEDIATHEQUES

306 QUESTIONNAIRES

Satisfaction de l'accueil physique et téléphonique _____

Les horaires d'ouverture	★★★★☆
L'accessibilité de l'espace d'accueil	★★★★☆
L'aménagement de l'espace d'accueil	★★★★★
L'accessibilité de l'information consultable	★★★★☆
La facilité d'obtention du numéro de téléphone	★★★★★
La rapidité du décroché téléphonique	★★★★★

Satisfaction de la réalisation des démarches _____

La disponibilité des agents rencontrés	★★★★★
La courtoisie et la personnalisation de la réponse	★★★★★
La capacité d'écoute et de compréhension	★★★★★
La clarté et la fiabilité de la réponse apportée	★★★★☆
Facilité d'obtention du n° de téléphone	★★★★★
Rapidité du décroché téléphonique	★★★★★

Satisfaction de l'information et de la communication _____

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

Satisfaction des services proposés _____

Les espaces de lecture et de travail	★★★★☆
Les collections	★★★★☆
L'offre numérique	★★★★☆
Le système de suggestion d'acquisitions	★★★☆☆
Les animations	★★★★☆
La réservation de documents	★★★★★

Axes d'amélioration retenus _____

- Déployer le paiement en ligne via le site internet des médiathèques
- Améliorer le système des suggestions d'acquisition des lecteurs
- Remplacer la boîte de retour automatique et implanter un second automate de paiement à la médiathèque du Temps des cerises
- Améliorer le confort des usagers en réaménageant les espaces de travail de la médiathèque centre-ville
- Concevoir un nouvel accueil respectant la confidentialité à la médiathèque des Chartreux

Enquête en ligne réalisée du 01/10 au 14/11/2021

