

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2022 MEDIATHEQUES

429 REpondants

Satisfaction de l'accueil physique et téléphonique

Les horaires d'ouverture	★★★★☆
L'accessibilité de l'espace d'accueil	★★★★★
L'accessibilité de l'information consultable	★★★★☆
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 et la personnalisation 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	★★★★☆
L'accessibilité des informations sur le site internet	★★★★☆
La clarté et la fiabilité des informations sur le site	★★★★☆

Satisfaction des services proposés

Les étagères et les assises	★★★★☆
L'offre numérique	★★★★☆
Le système de suggestion d'acquisitions	★★★★☆
Le nombre de documents empruntable	★★★★★
La durée d'emprunt	★★★★★
La réservation de documents	★★★★★
Le WiFi	★★★★☆
Les animations	★★★★★

Axes d'amélioration retenus

- Proposer un service de bibliothèque hors les murs au Libre Service Social
- Déployer une nouvelle solution de réservation des postes informatiques (Médiathèques centre-ville et Chartreux)
- Rouvrir la boîte de retour de la Médiathèque du Temps des Cerises
- Câbler les nouvelles tables de travail de la Médiathèque centre-ville pour permettre le branchement de matériel informatique
- Répondre à 100% des avis de satisfaction émis

Enquête réalisée du 22/10 au 18/11/2022

