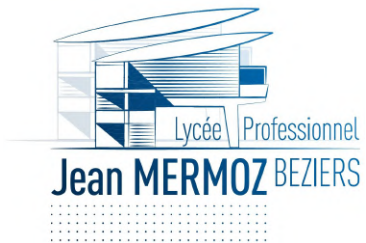


ENQUÊTE DE SATISFACTION

Mars 2022

Enquête réalisée
en partenariat avec le lycée professionnel Jean Mermoz



médiathèque andré malraux
b ziers méditerranée

Panel de l'enquête

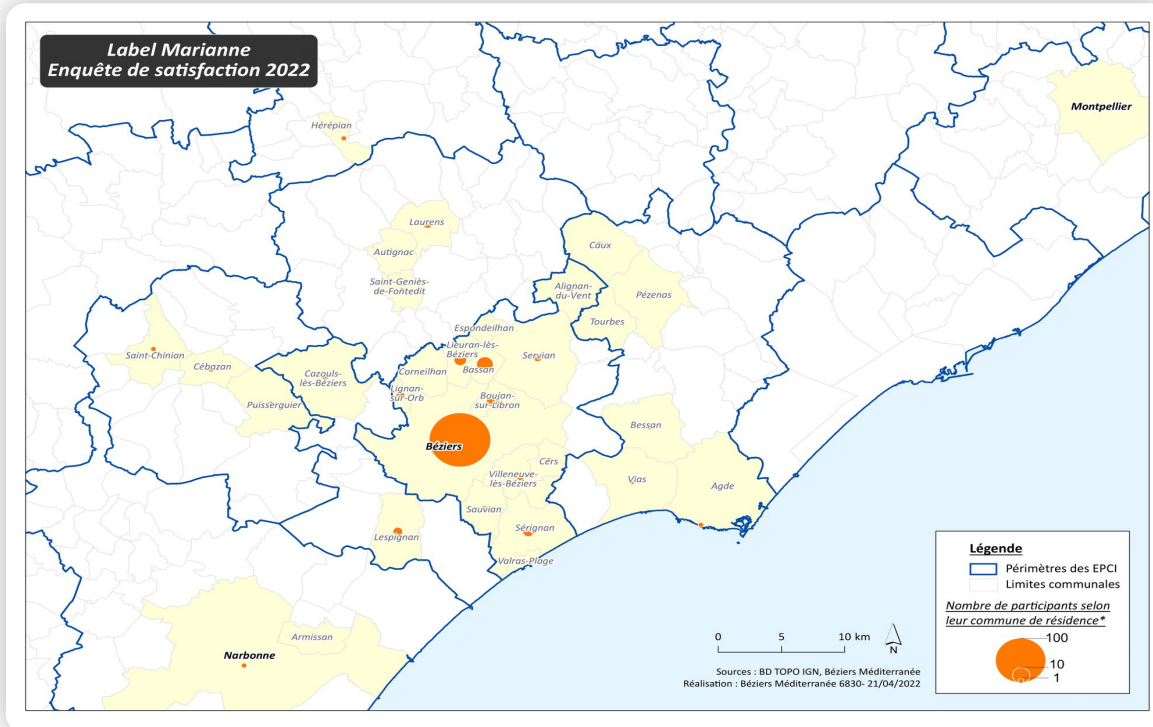
Sexe	Tranches d'âge	Abonnés	%	Sur 200
Total		12853		200
Féminin	Total			
	15 à 19 ans	1154	9	18
	20 à 39 ans	2353	18	37
	40 à 59 ans	2087	16	32
	60 à 74 ans	1779	14	28
	+ de 74 ans	864	7	13
Masculin	Total			
	15 à 19 ans	847	7	13
	20 à 39 ans	1138	9	18
	40 à 59 ans	1194	9	19
	60 à 74 ans	962	7	15
	+ de 74 ans	475	4	7

200 participants

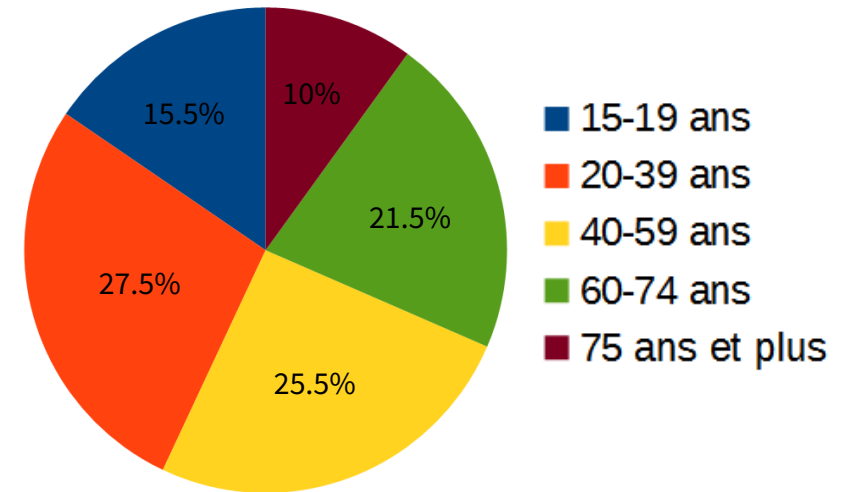
Panel représentatif des personnes de plus de 15 ans fréquentant la médiathèque

Profil des participants

200 participants, 128 femmes et 72 hommes



Répartition des participants par tranches d'âge





Accès à la médiathèque

97,5 % des participants se repèrent facilement dans la médiathèque

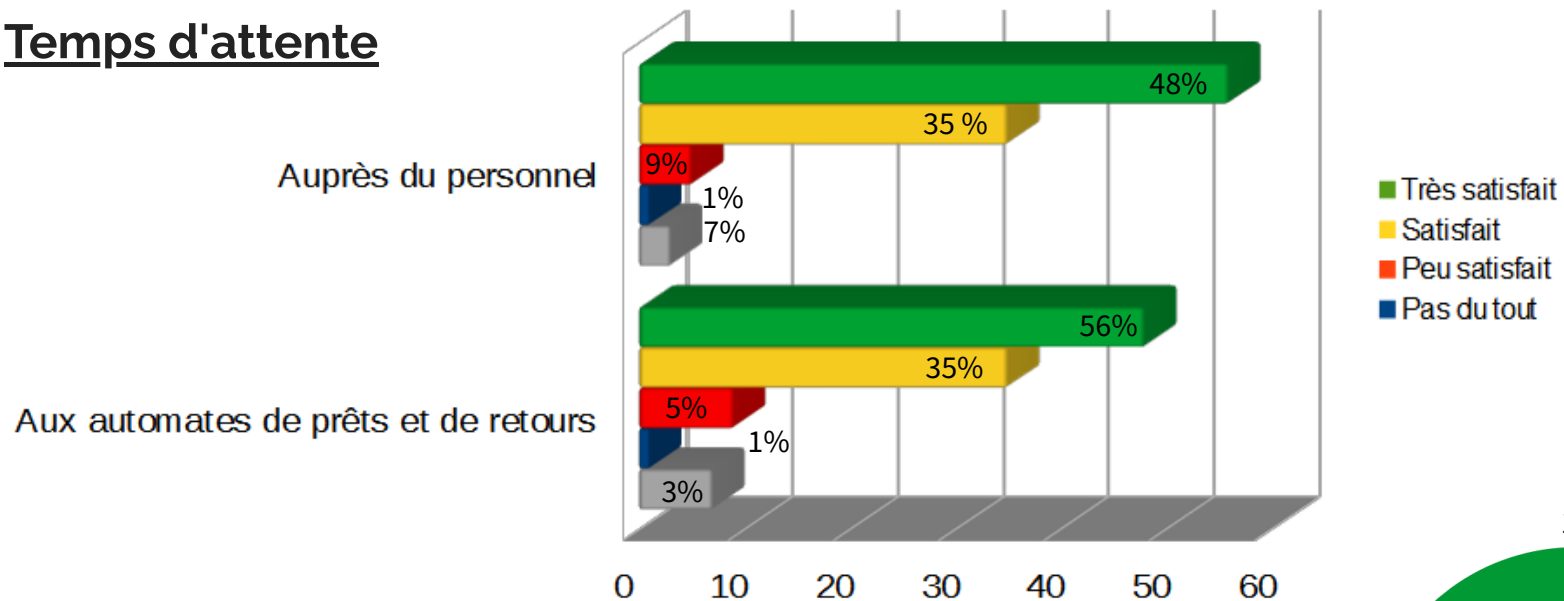
Accessibilité

78 % des participants savent que la médiathèque est accessible aux personnes en situation de handicap



La MAM est équipée de rampes d'accès, d'ascenseurs, d'amplificateurs vocaux dans les pôles, d'une boucle magnétique dans l'auditorium...

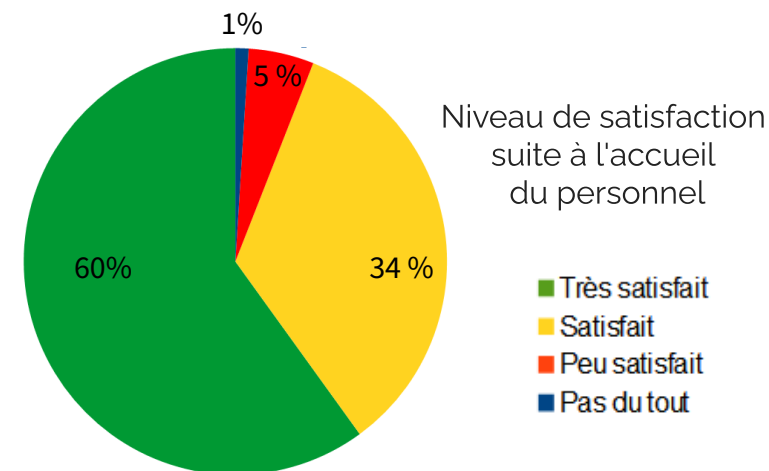
Temps d'attente



Interlocuteurs



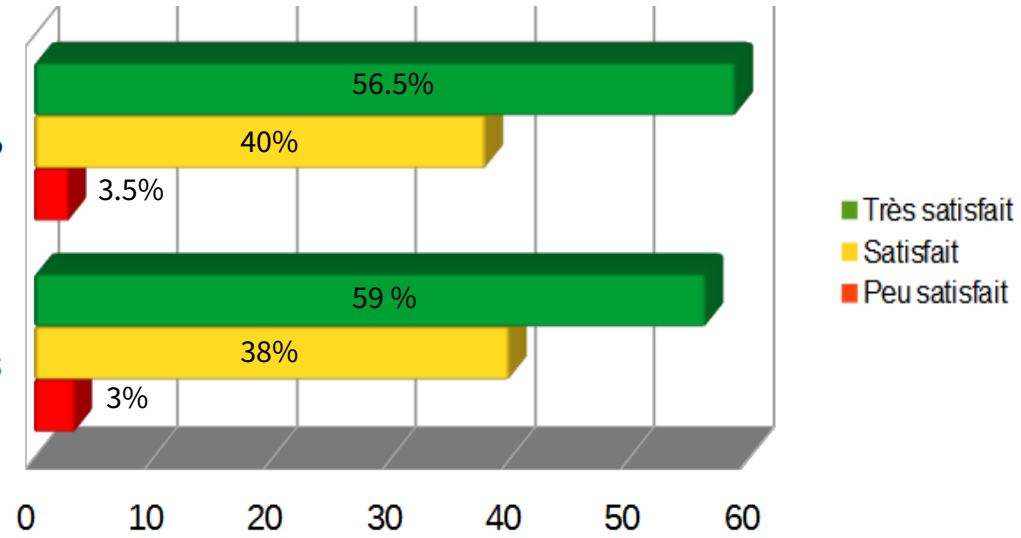
88.5% des participants repèrent facilement les bibliothécaires dans la médiathèque



Qualité de l'information donnée

Etes-vous satisfait de la rapidité de la prise en charge ?

A l'accueil des différents pôles



Espace de vie



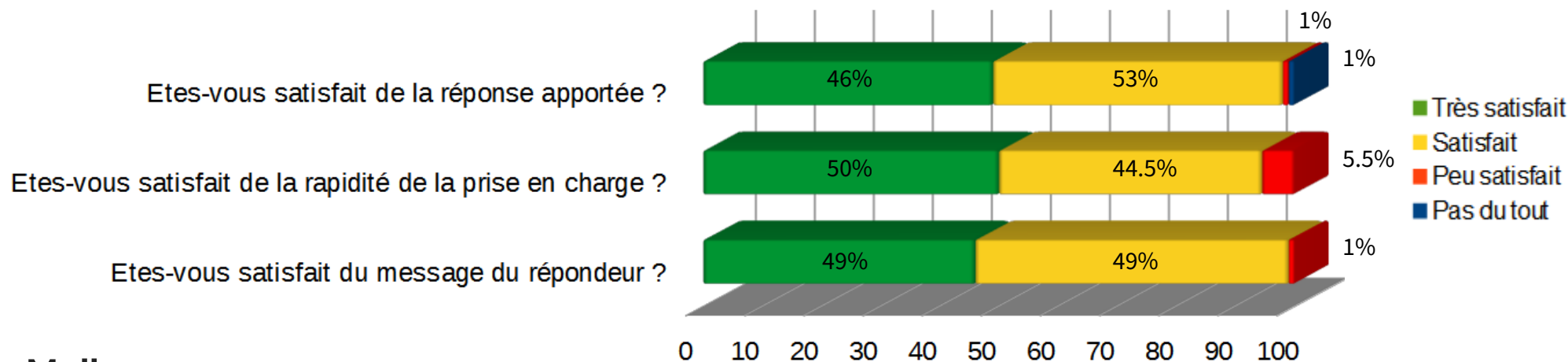
94.5% des participants sont très satisfaits ou satisfaits de la propreté du bâtiment

Contact avec la médiathèque

Téléphone



36 % des participants ont déjà contacté la médiathèque par téléphone



Mail



18% des participants ont déjà contacté la médiathèque par mail

La réponse apportée a été jugée claire et satisfaisante par 91.67 % des répondants

Le délai de réponse a été jugé satisfaisant par 86 % des répondants

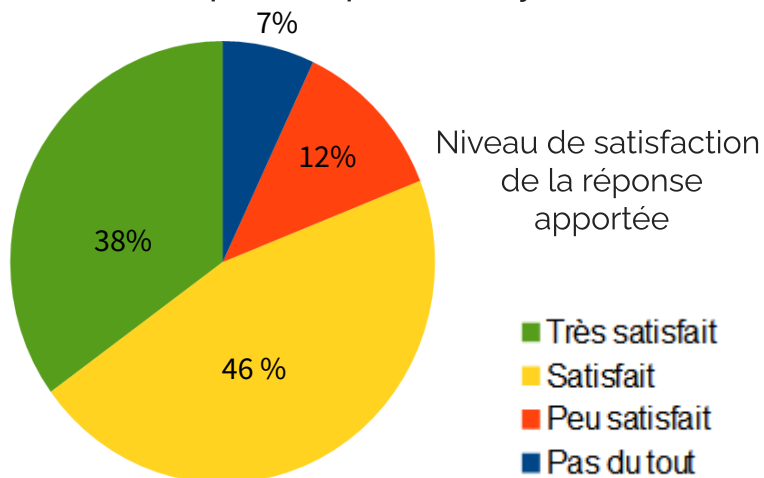
Courrier



8% des participants ont déjà contacté la médiathèque par courrier postal et ont été satisfaits de la réponse apportée ainsi que du délai de réponse

Cahier d'observations

24.5 % des participants, ayant connaissance de ces cahiers, ont déjà émis des observations



Des cahiers d'observations sont disponibles dans tous les espaces de la médiathèque

Vos remarques sont utilisées pour améliorer les services de la médiathèque

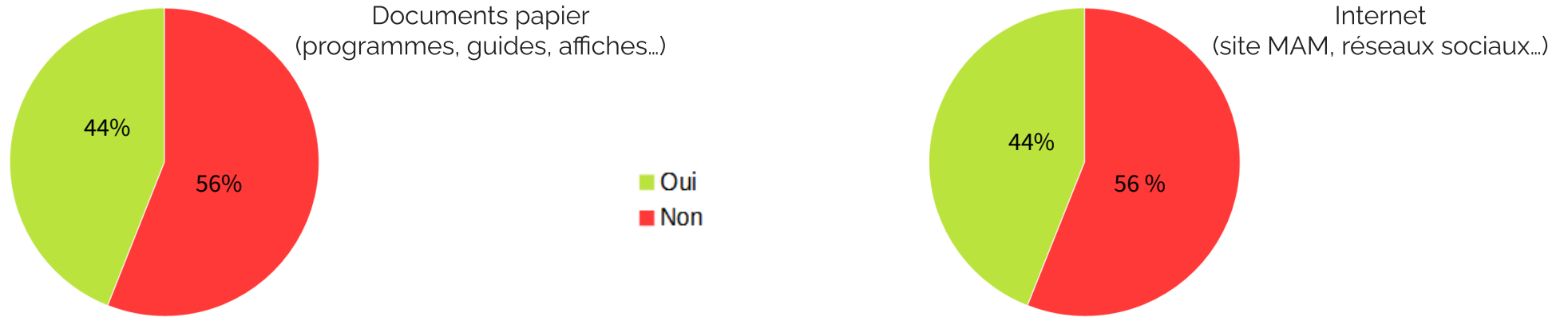
Suggestions d'achats

27% des participants savent qu'il est possible de faire des suggestions d'achats sur place à la MAM

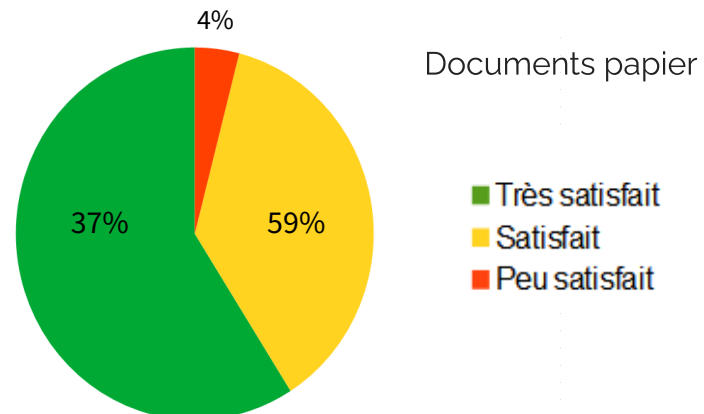
17% des participants savent qu'il est possible d'en faire via le site internet de la MAM

25,5% des participants ayant connaissance des possibilités de suggestion d'achat en ont déjà proposé

Mode d'accès des participants aux informations concernant la médiathèque



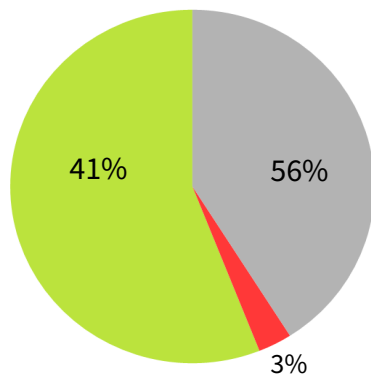
Satisfaction des participants de la source d'informations





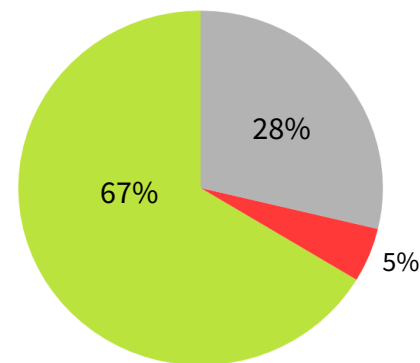
Satisfaction de l'offre documentaire concernant les livres, cd, dvd...

Pôle Musique, Art, Cinéma

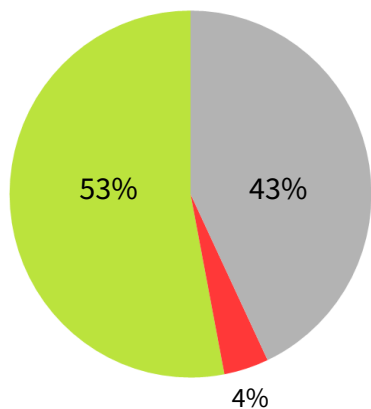


■ Oui
■ Non
■ Non concerné

Pôle Littérature et Langues

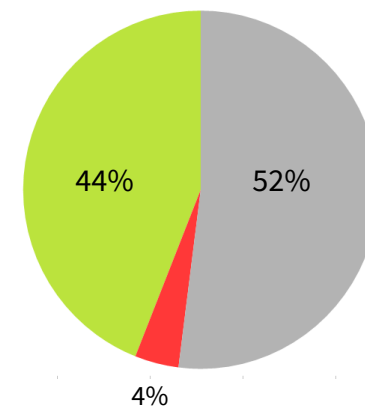


Pôle Sciences et Société

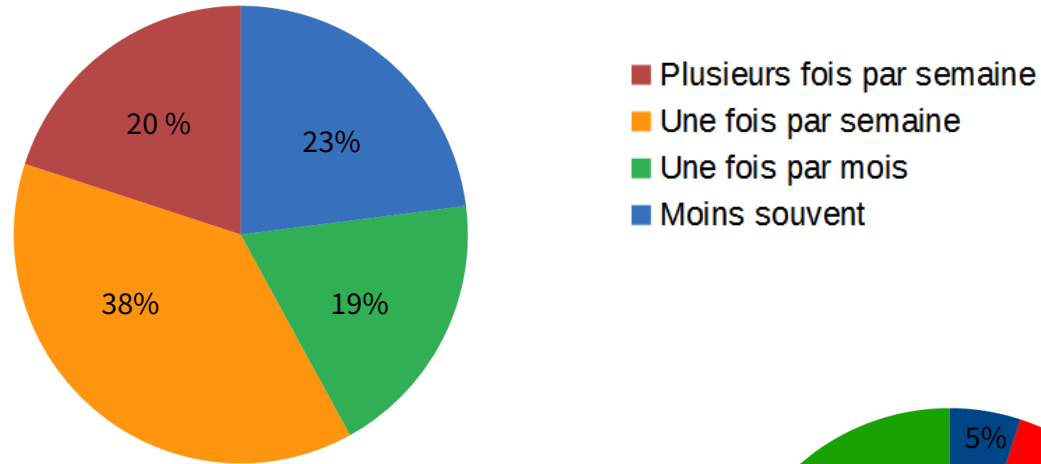


■ Oui
■ Non
■ Non concerné

Pôle Enfance



Fréquence de prêts des documents



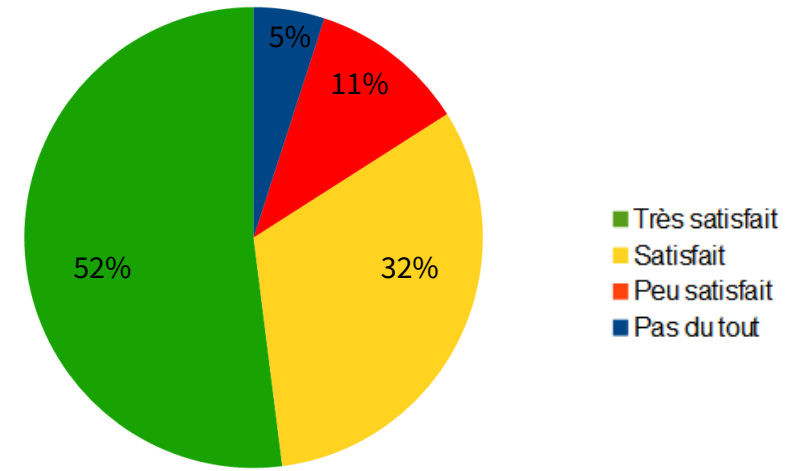
Automate de retour 24/24



74 % des participants savent qu'il est possible de rendre des documents à l'automate extérieur situé à proximité de l'entrée de la médiathèque au niveau de l'avenue Jean-Moulin



85% des participants ont déjà utilisé ce service

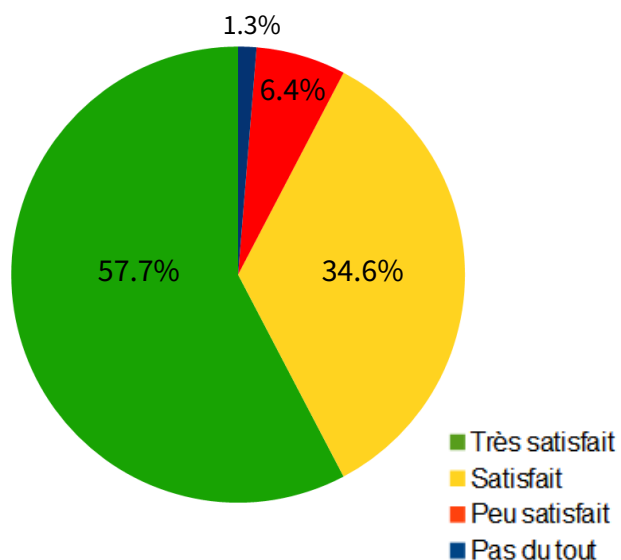


Satisfaction du service Automate 24/24

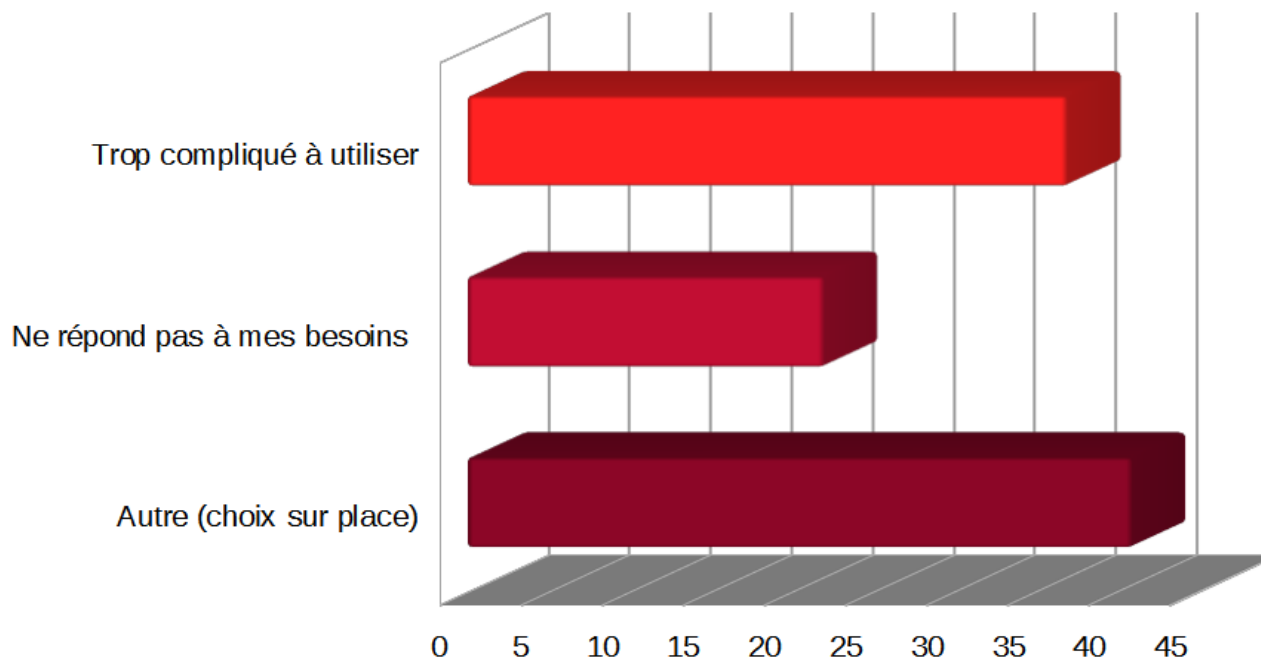


66% des participants savent que la médiathèque propose un service Réservations qui offre la possibilité de sélectionner des documents en ligne et de venir les chercher dès le lendemain (hors dimanche et lundi)
59% des participants ont déjà utilisé ce service

Satisfaction du service



Éléments de non-satisfaction

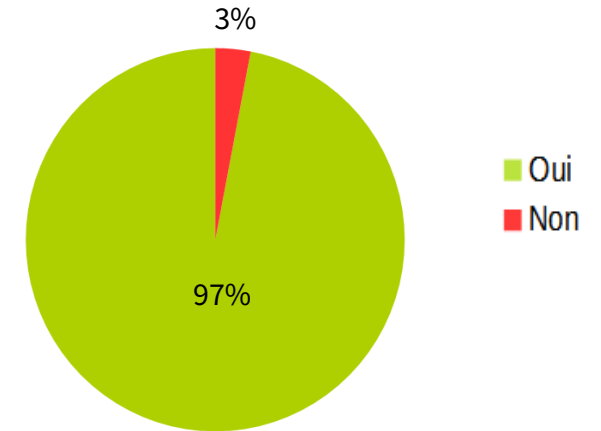


Vente de documents



37% des participants savent que la médiathèque propose le vendredi une vente de documents au pôle Actualité.
42% d'entre-eux ont déjà acheté un document

Satisfaction de l'achat



Assistance téléphonique



24.5% des participants savent qu'un service d'assistance téléphonique est proposé tous les jeudis de 10h à 12h pour vous aider sur des questions liées à l'informatique (dépannage et formation)
71% des participants sont satisfaits de l'aide apportée

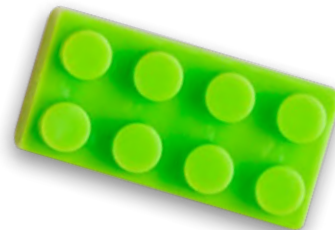
Espace ludothèque pôle musique

63.5% des participants savent que l'espace ludothèque s'adresse à tous les publics (enfants, adultes, familles)

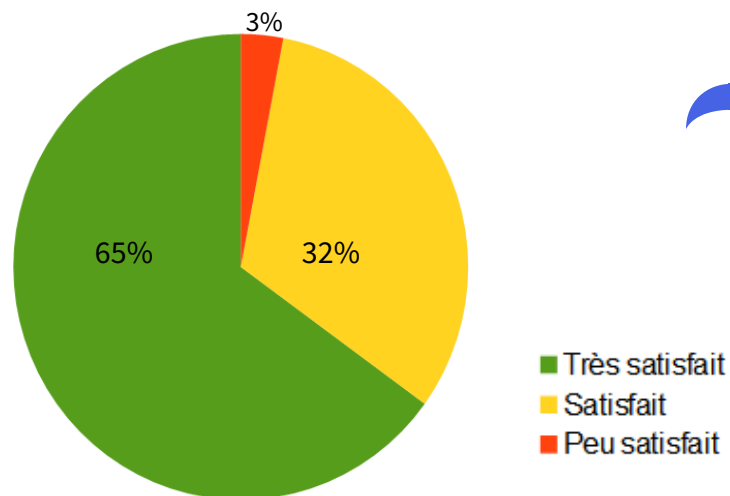


36 % des participants ayant connaissance de la ludothèque ont emprunté des jeux de société pour jouer sur place.

39% des participants savent que les mercredis et les samedis après-midi, un animateur est présent sur l'espace ludothèque pour faire découvrir jeux de société et jeux vidéo



Satisfaction globale



→ Ce très bon résultat encourage l'équipe de la médiathèque à poursuivre ses missions et à maintenir son niveau d'exigence afin de répondre au mieux à vos attentes

Un grand merci pour les messages de félicitations déposés dans les cahiers d'observation en 2021

Propositions d'amélioration suggérées par les participants à l'enquête

Les participants à l'enquête de satisfaction ont suggéré des pistes d'amélioration concernant l'accueil par les bibliothécaires, les collections, les animations et le bâtiment. Parmi toutes ces propositions certaines seront étudiées par l'équipe de la médiathèque pour une mise en application. Nous vous informerons sur notre site internet et nos réseaux sociaux de l'avancement de ces actions.