

# Enquête de satisfaction

## février – mars 2020

Enquête réalisée dans le cadre des engagements qualité du label Marianne  
en partenariat avec le lycée professionnel Jean Mermoz



200 participants  
panel représentatif des personnes de plus de 15 ans fréquentant la médiathèque

*Les médiabus ne rentrent pas dans le périmètre de la labellisation Marianne, c'est pourquoi les questions ne portent pas sur ce service*

# Administration de l'enquête

## Sur place à la MAM

élèves de première et de terminale du Lycée Professionnel Jean Mermoz

Filière **A**ccueil **R**elation **C**lients et **U**sagers

Administration de l'enquête sur **tablettes** aux dates suivantes :

**Mardis** 24 et 25 février, 3 mars

**Jeudis** 6 et 27 février

**Vendredi** 6 mars

# Panel de l'enquête

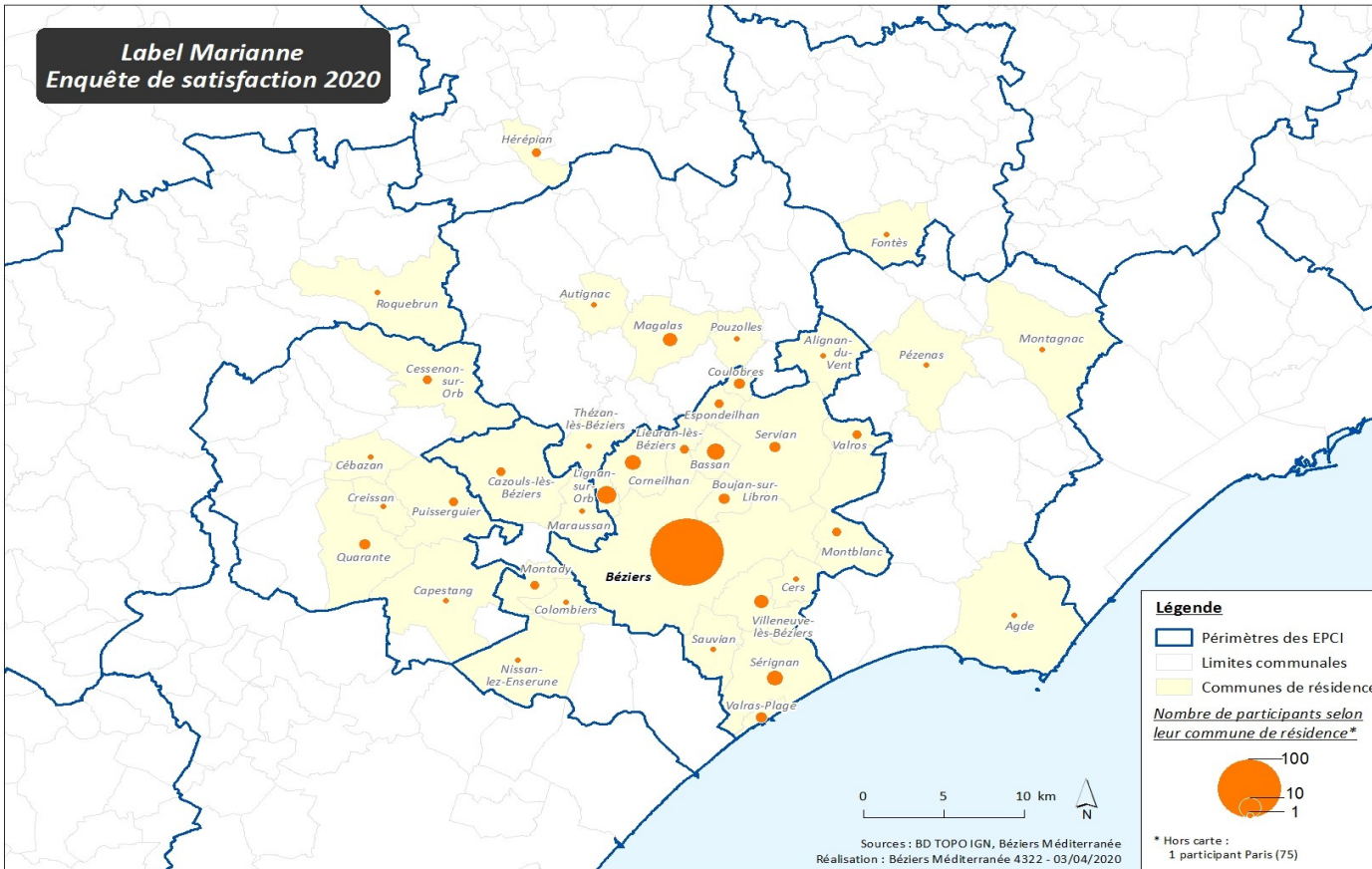
200 participants

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

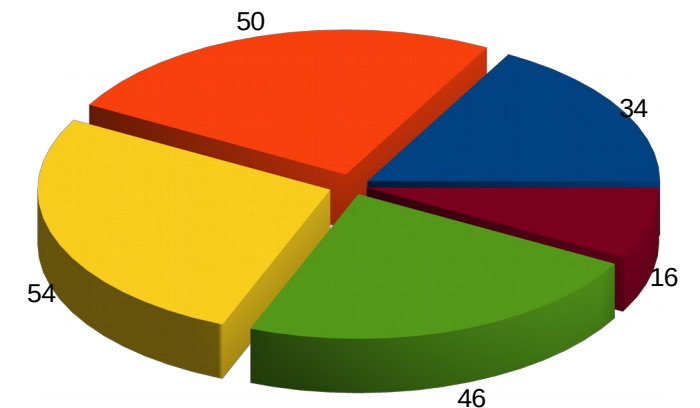
Sexe	Tranche d'âge	Abonnés	%	Sur 200
<b>TOTAL</b>		15364	100	<b>200</b>
<b>Féminin</b>	<b>TOTAL</b>	9856	64	<b>128</b>
	<b>15 à 19 ans</b>	1549	10	<b>20</b>
	<b>20 à 39 ans</b>	2653	17	<b>34</b>
	<b>40 à 59 ans</b>	2590	17	<b>34</b>
	<b>60 à 74 ans</b>	2316	15	<b>30</b>
	<b>+ 74 ans</b>	748	5	<b>10</b>
<b>Masculin</b>	<b>TOTAL</b>	5508	36	<b>72</b>
	<b>15 à 19 ans</b>	1081	7	<b>14</b>
	<b>20 à 39 ans</b>	1290	8	<b>16</b>
	<b>40 à 59 ans</b>	1481	10	<b>20</b>
	<b>60 à 74 ans</b>	1254	8	<b>16</b>
	<b>+ 74 ans</b>	402	3	<b>6</b>

# Profil des participants

200 participants : 72 hommes et 128 femmes



Nombre de participants par tranche d'âge



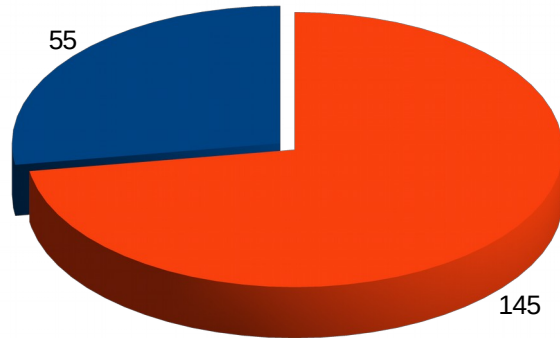
- 15-19 ans
- 20-39 ans
- 40-59 ans
- 60-74 ans
- 75 ans et plus

\* Hors carte :  
 1 participant Paris (75)

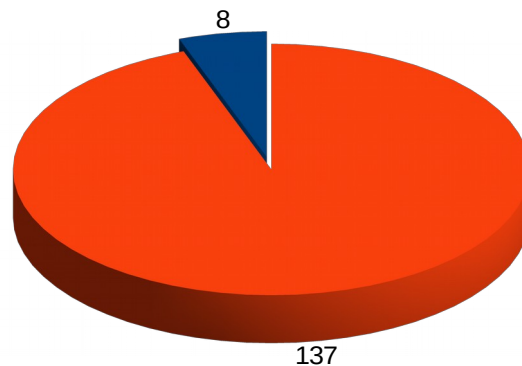
# Accès à la médiathèque

193 participants sur 200 se repèrent facilement dans le bâtiment

Savez-vous que la médiathèque est ouverte le **jeudi de 14h à 19h** du 15 septembre au 15 juin ?

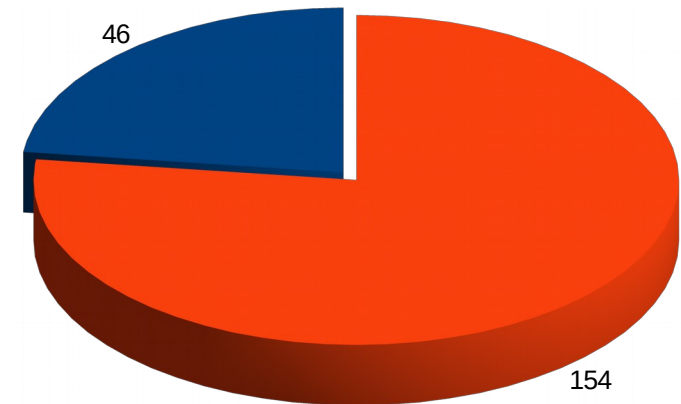


Si oui, êtes-vous satisfait de ce nouvel horaire d'ouverture ?



Savez-vous que la médiathèque est accessible aux **personnes handicapées** ?

■ Non  
■ Oui



# Contact avec la médiathèque

## Contact par téléphone

56 participants ont déjà contacté la médiathèque par téléphone

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Etes-vous satisfait du message du répondeur ?	28	24	1	3
Etes-vous satisfait de la rapidité de la prise en charge ?	26	24	3	3
Etes-vous satisfait de la réponse apportée ?	26	26	2	2

# Contact avec la médiathèque

## Contact par courrier et par mail

19 participants ont déjà contacté la médiathèque par courrier

33 participants ont déjà contacté la médiathèque par mail

	Par <b>courrier</b>		Par <b>mail</b>	
	Oui	Non	Oui	Non
La réponse vous a paru claire et satisfaisante	15	4	30	3
Le délai de réponse vous a satisfait	17	2	32	1

Le référentiel Marianne nous donne obligation de répondre à vos mails dans un délais maximum de 7 jours



Nous vous répondons dans un délai moyen de 3,5 jours



# Temps d'attente

Êtes-vous satisfait par le temps d'attente ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
Auprès du <b>personnel</b>	103	79	8	0	10
Aux <b>automates de prêts et de retours</b>	79	86	11	2	22
Aux <b>postes informatiques</b>	75	76	6	2	41



Afin d'éviter une attente trop longue aux automates de prêts et de retours, vous avez la possibilité de rendre ou d'emprunter des documents dans n'importe quel espace de la MAM.

Toutefois, afin de faciliter la recherche d'un document, il est préférable de déposer vos documents restitués dans leur espace d'origine.



# Accueil

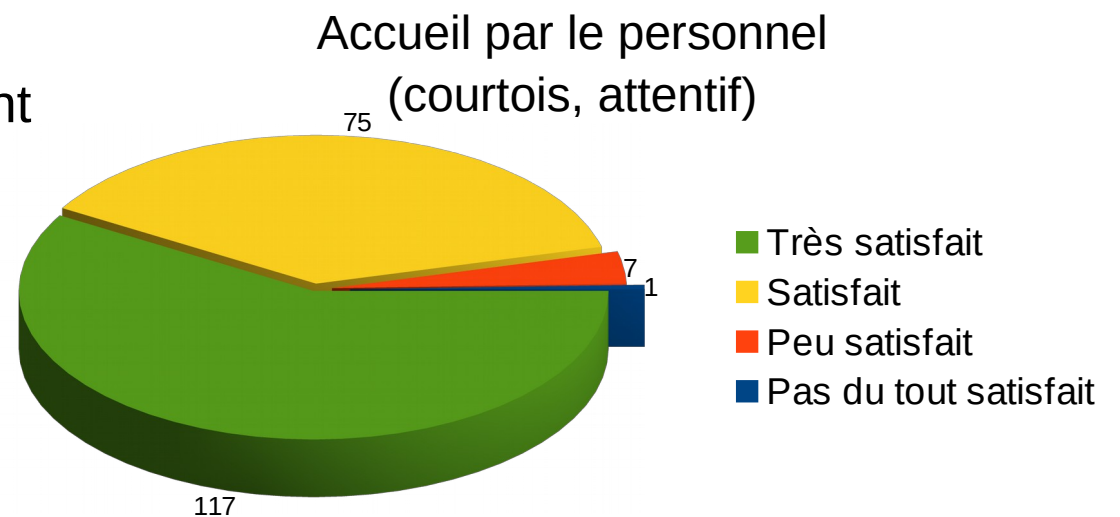
## Informations et interlocuteurs

Les **informations** que vous avez reçues vous ont-elles paru complètes et satisfaisantes ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
A l'accueil de la médiathèque	117	81	2	0
A l'accueil des différents espaces	110	87	2	1

### interlocuteurs

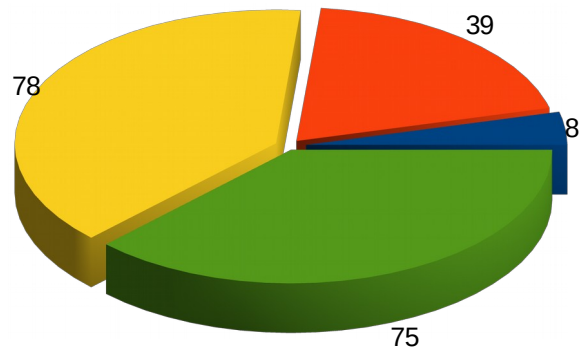
179 participants reconnaissent facilement les bibliothécaires dans la médiathèque



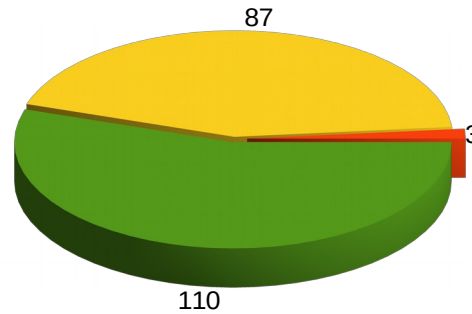
# Accueil Espaces de vie

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

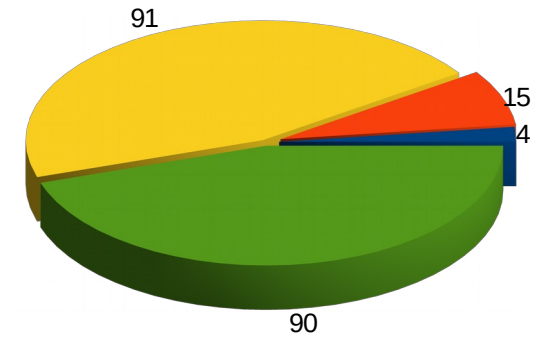
Température ambiante



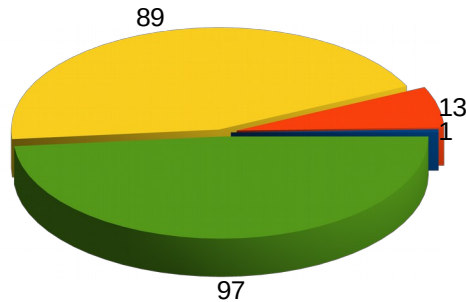
Luminosité



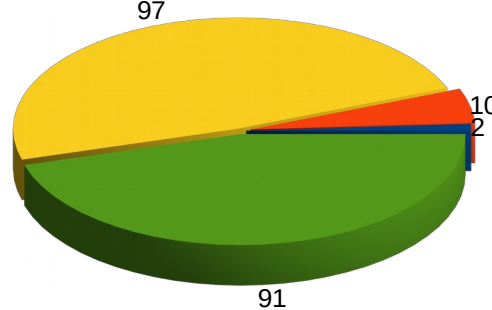
Niveau sonore



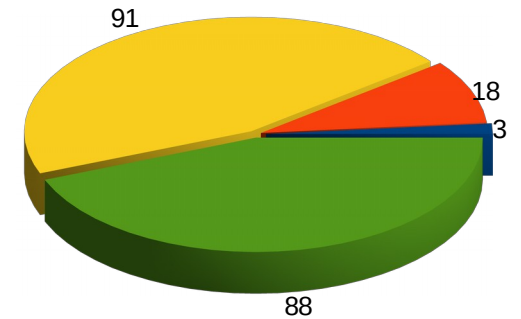
Propreté



Ergonomie



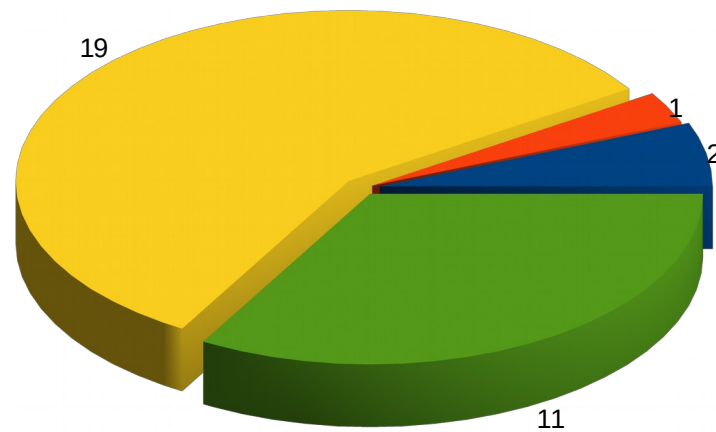
Confort des places



# Accueil

## Cahiers d'observations

72 participants savent qu'il existe un cahier d'observations  
33 participants ont déjà émis des observations sur ce cahier



Niveau de satisfaction de la réponse apportée

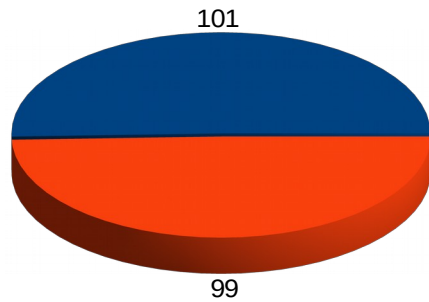
- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

- ➔ Des cahiers d'observations sont disponibles dans tous les espaces de la médiathèque
- ➔ Le référentiel Marianne nous donne obligation de répondre à vos observations dans un délais maximum de 15 jours
- ➔ Nous utilisons vos remarques pour améliorer nos services

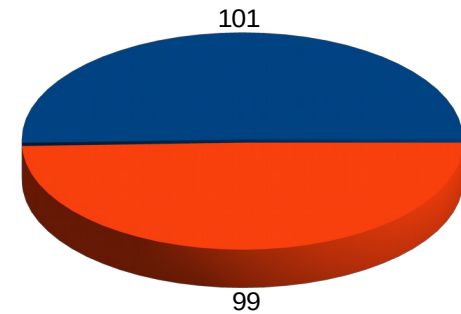
# Communication

Comment accédez-vous aux **informations concernant la médiathèque** ?

Par des **documents papiers** ?  
 (programme, guide, affiche...)



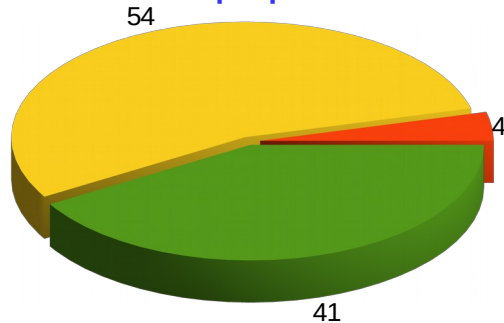
Par **Internet** ?  
 (site de la MAM, réseaux sociaux...)



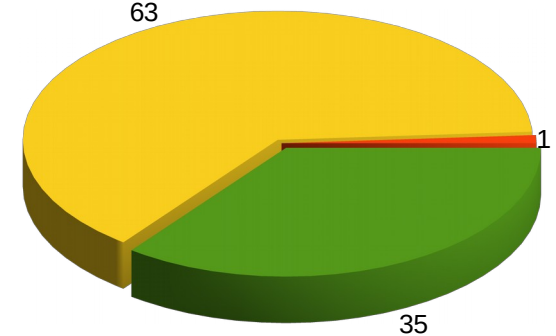
■ Non  
 ■ Oui

Êtes-vous **satisfait de cette source d'informations** ?

**documents papiers**



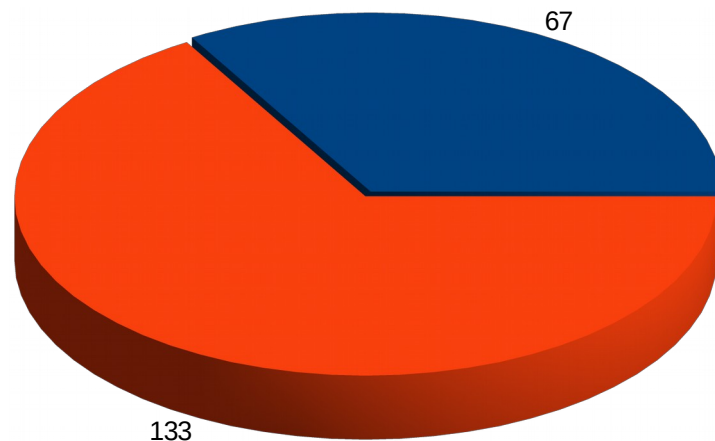
**site Internet**



■ Très satisfait  
 ■ Satisfait  
 ■ Peu satisfait

# Carte unique

Savez-vous que **la carte unique** vous permet d'emprunter dans toutes les médiathèques de la communauté d'agglomération Béziers Méditerranée ?



■ Non 36 participants ont déjà emprunté des documents dans d'autres médiathèques que la MAM avec la carte unique  
 ■ Oui

Médiathèque Samuel Beckett de Sérignan	10
Médiathèque Jean Laurès de Villeneuve-lès-Béziers	7
Médiathèque Simone Veil de Sauvian	6
Bibliothèque municipale de Servian	5
Médiathèque Albertine Sarrazin de Lignan-sur-Orb	4
Médiathèque Max Segonne d'Alignan-du-Vent	3
Espace Raymond Faro de Boujan-sur-Libron	1

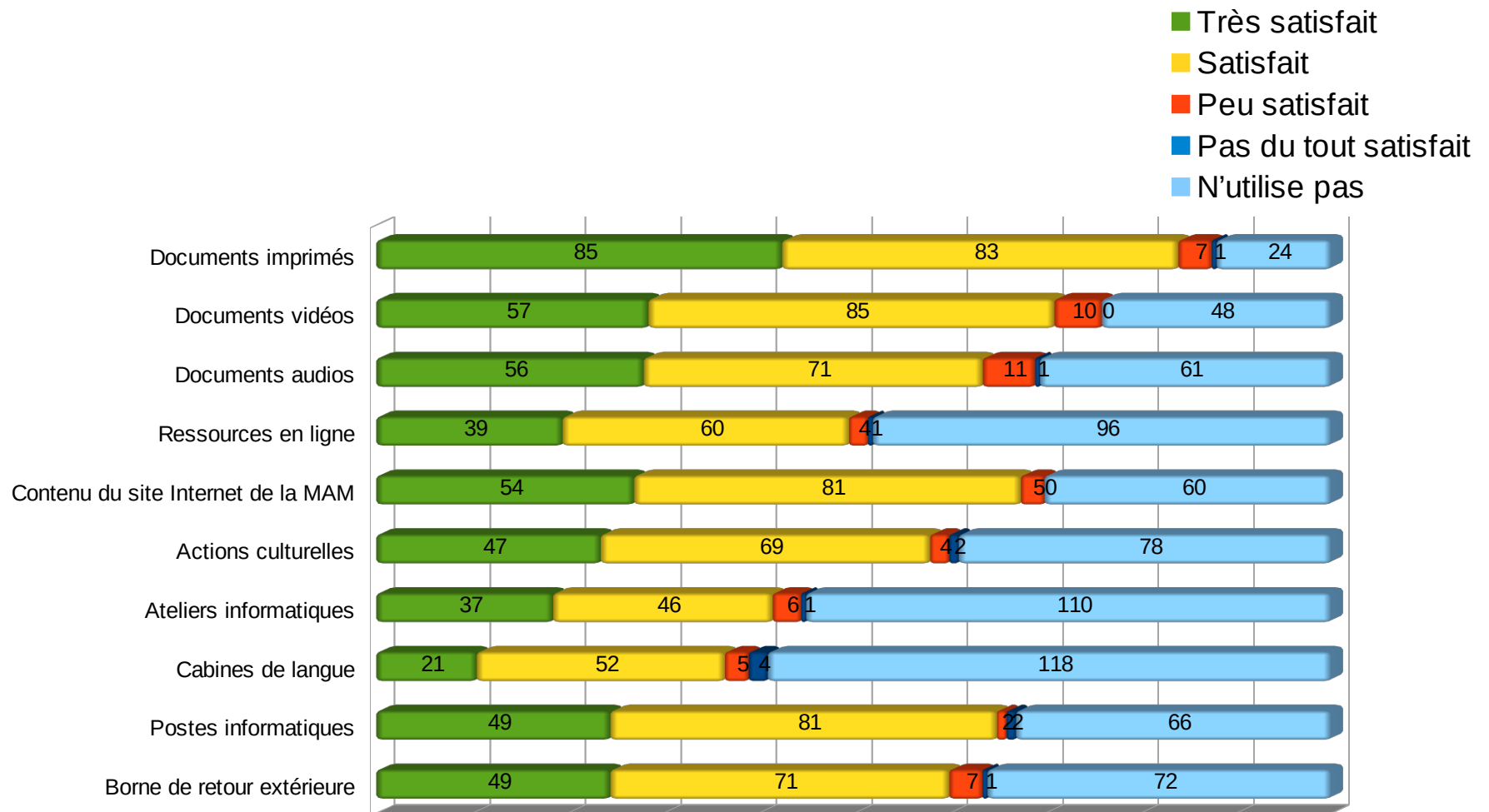
# Carte unique

Que pensez-vous de ce nouveau service ?

Très bien, très intéressant, très satisfaisant, très agréable, super, excellent, permet l'accès à plus de livres	32
Bien, pratique	17
A développer : le retour des documents dans n'importe quelle médiathèque	3
Pas connaissance de ce service	2
Faible utilisation de ce service	2
Pas d'intérêt pour ce service	1

# Réponse à vos attentes

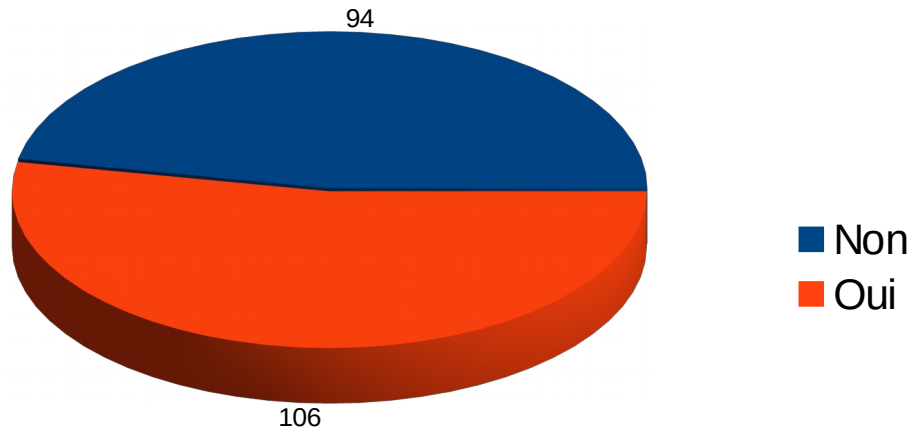
La médiathèque répond-elle à vos attentes en terme de services ?





# Cliquez et empruntez

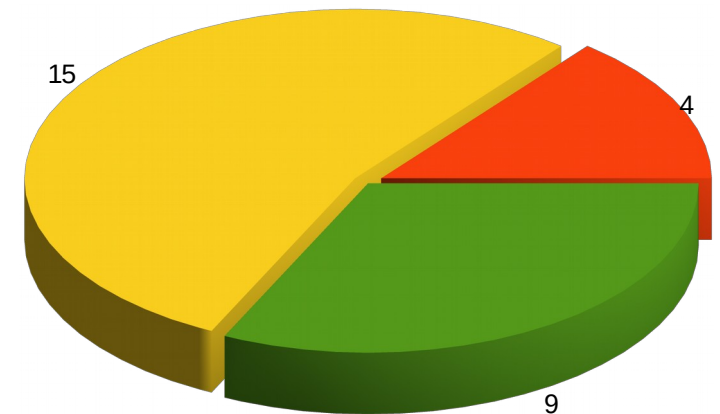
Savez-vous que la médiathèque vous propose un **service Cliquez&Empruntez** qui vous permet de commander en ligne des documents et de venir les chercher dès le lendemain (hors dimanche et lundi) ?



28 participants ont déjà utilisé ce service

Niveau de satisfaction

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait



Les participants peu ou pas du tout satisfaits trouvent le service trop compliqué à utiliser

# Cliquez et empruntez

Les participants qui n'utilisent pas le **service Cliquez&Empruntez** l'expliquent par :

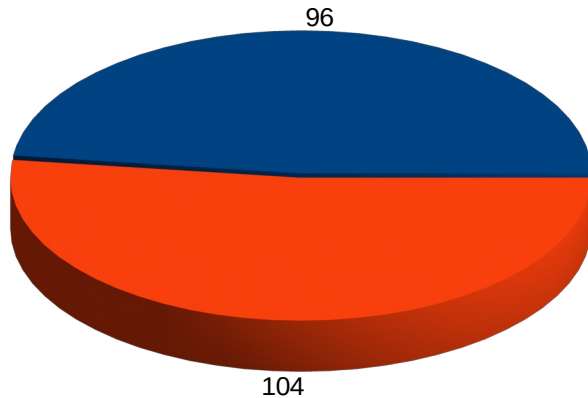
Ne répond pas à mes besoins	34
Trop compliqué à utiliser	6
Délais de réception des documents trop court	2
Autre	39

- Autres :
- les participants préfèrent venir sur place (9)
  - n'ont pas encore eu l'occasion de l'utiliser (6)
  - ne sont pas très à l'aise avec l'informatique (1)

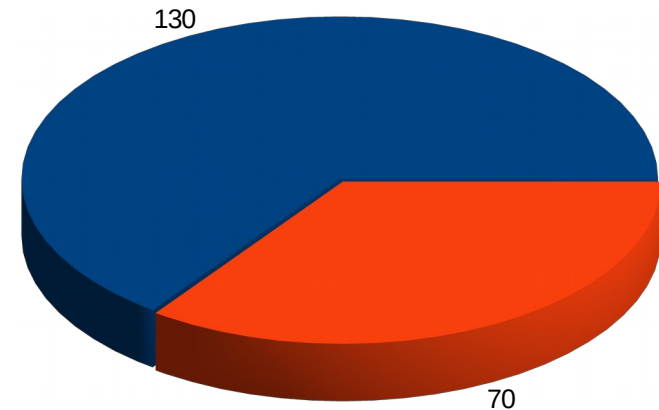
# Suggestions d'achats

Savez-vous qu'il est possible de proposer des suggestions d'achats à la médiathèque ?

**Sur place** à la médiathèque



**En ligne** via le site Internet MAM

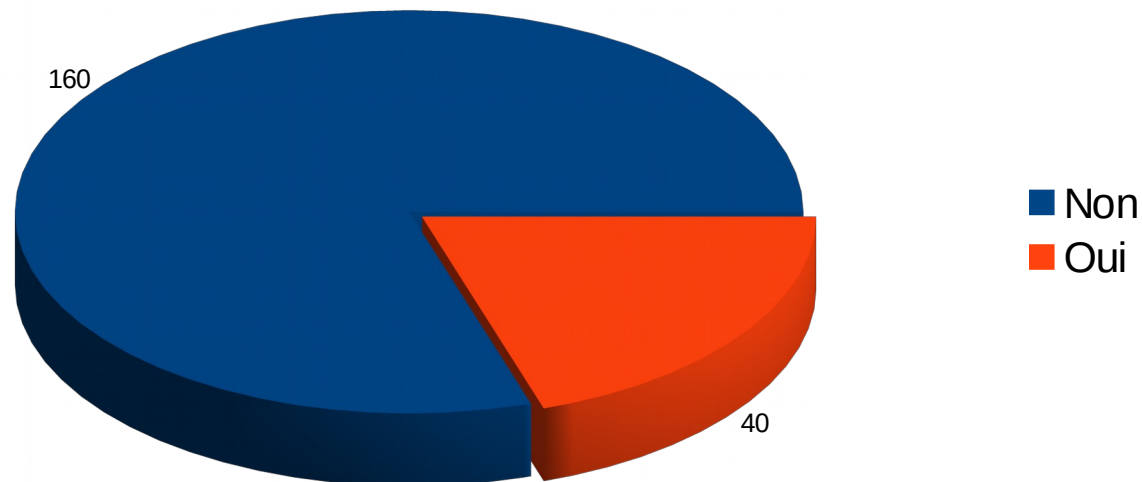


■ Non  
■ Oui

58 participants l'ont déjà fait

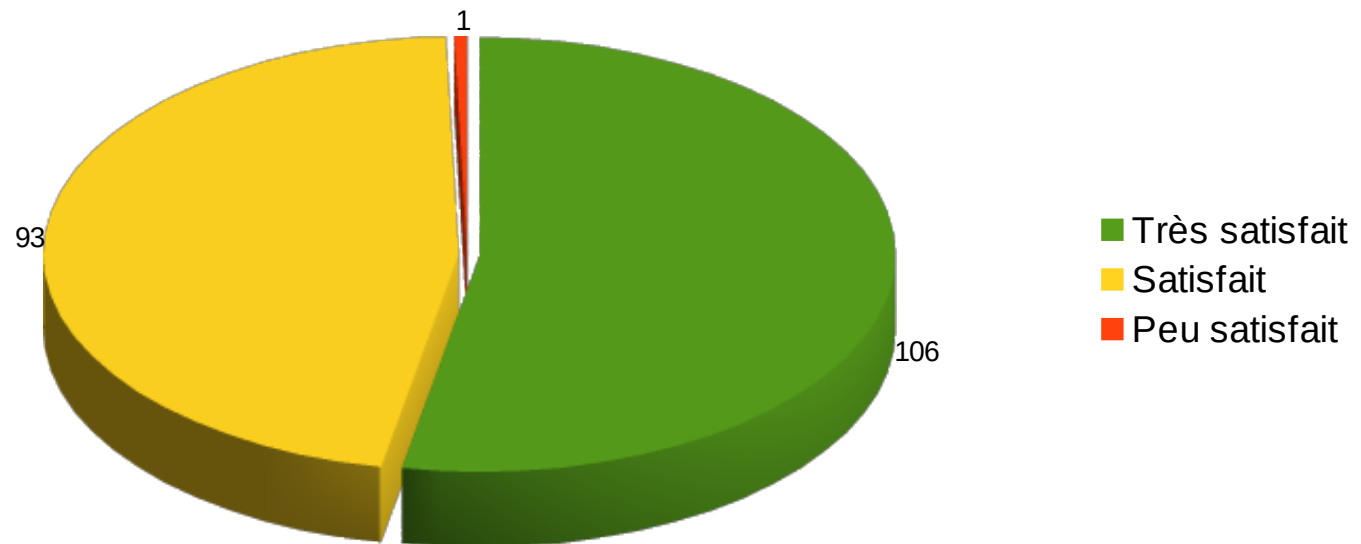
# Inscriptions aux animations

Utilisez-vous les **inscriptions en ligne** pour participer aux actions culturelles ou aux ateliers informatiques ?



L'inscription aux animations se fait via le site Internet de la médiathèque après connexion avec son identifiant et son mot de passe

# Satisfaction globale



199 participants sur 200 sont globalement satisfaits ou très satisfaits de la qualité des offres de la médiathèque.



Ce très bon résultat nous encourage à poursuivre nos missions et à maintenir notre niveau d'exigence afin de répondre au mieux à vos attentes.

# Propositions d'amélioration

## Horaires d'ouverture

Ouverture le lundi (1)\*



La MAM élargit ses horaires afin de répondre à vos attentes en ouvrant les **jeudis de 14h à 19h** du 15 septembre au 15 juin.

## Accueil

Améliorer l'accueil par le personnel (1)

Intervenir lorsque des personnes parlent trop forts ou font trop de bruit (1)

Donner plus de renseignements par téléphone (1)

*\* nombre de participants ayant fait la proposition*

# Propositions d'amélioration

## Bâtiment

### Température

Revoir le réglage de la température (22)\*

### Éclairage

Améliorer l'éclairage dans les rayons (1)

Diminuer la luminosité dans le bâtiment (1)

### Bruit

Groupes de jeunes trop bruyants (1)

Insonoriser les cabines de langues (1)

Améliorer la tranquillité au rez-de-chaussée bas et hall d'exposition (1)

### Propreté

Améliorer la propreté des toilettes (9)\*

Nettoyer les claviers (1)

*\* nombre de participants ayant fait la proposition*



# Propositions d'amélioration

## Bâtiment

### Assise

Plus de places assises (14)\*

Installer des assises plus confortables (5)

### Espace

Ajouter des tables (3)

Installer un distributeur de café ou une bonbonne à eau (3)

Créer un coin convivial (bar, café) à l'intérieur de la médiathèque (1)

Installer un distributeur de nourriture (1)

Aménager des espaces plus confortables pour lire (1)

Créer des espaces plus adaptés en fonction des pôles (1)

*\* nombre de participants ayant fait la proposition*

# Propositions d'amélioration

## Collections

### Commandes

- Davantage de nouveautés (7)\*
- Plus de DVD, journaux, documentaires, livres et CD (5)
- Plus de documents numériques (1)
- Plus d'oeuvres complète d'auteurs classiques (1)
- Plus de DVD de vieux films (1)
- Plus de musique country (1)
- Plus de variété dans les loisirs créatifs (1)
- Renouveler les livres abîmés (1)

### Classement

- Éviter les étagères trop basses (3)
- Rendre le classement des documents plus clair (1)

*\* nombre de participants ayant fait la proposition*

# Propositions d'amélioration

## Emprunt / Retour

### **Automate 24h/24h**

Veiller au bon fonctionnement de l'automate extérieur (1)\*

### **Retard**

Sensibiliser le public pour respecter les dates limites de retour des documents (3)

### **Réservation**

Veiller au respect du rang lors des réservations (1)

\* nombre de participants ayant fait la proposition

# Propositions d'amélioration

## Numérique

### Catalogue

Faciliter la recherche de DVD avec un classement par réalisateur (1)\*

Avoir les résultats de la recherche dans le catalogue uniquement pour une médiathèque (1)

### Site Internet de la MAM

Proposer un site plus clair et fonctionnel, moins chargé en contenu (1)

Plus de clarté pour l'accès et l'utilisation de son compte lecteur (1)

### Ateliers informatiques

Proposer des ateliers sur d'autres jours de la semaine (1)



La médiathèque propose un horaire supplémentaire pour les accompagnements personnalisés certains jeudis de 14h à 16h30.

\* nombre de participants ayant fait la proposition