

---

# Enquête de satisfaction du public

Mars-juin 2011

---

## Médiathèque de Franconville

---

### Synthèse

---

Centrale

---

# ***Votre avis nous intéresse !***

Ce questionnaire de satisfaction, destiné aux personnes de plus de 14 ans, a été distribué à la médiathèque, au bibliobus, entre le 1<sup>er</sup> mars et le 30 juin 2011. Il est destiné à mieux connaître les avis et les attentes du public de la médiathèque – ainsi que du non-public. Le questionnaire a également été déposé dans les services municipaux suivants : Mairie, Mairie annexe, Maison de l'Europe, Espace Fontaines, Ecole de musique, Maison des associations (20 questionnaires remplis).

Au total, 422 questionnaires ont été remplis, dont 321 qui concernent la médiathèque et 101 le bibliobus. En pourcentage, 14% des usagers-emprunteur<sup>s</sup> de la médiathèque âgés de plus de 14 ans ont participé à l'enquête (12% pour la centrale et 32% pour le bibliobus), ce qui est très au-delà du minimum de 10% exigé pour des enquêtes de ce type si l'on attend des résultats représentatifs.

98 questionnaires ont été remplis en ligne.

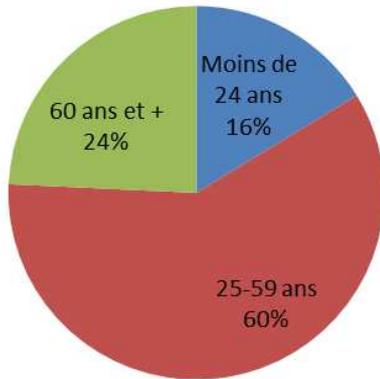
## **Lecture des résultats, mode d'emploi.**

La médiathèque et le bibliobus proposant des espaces et des services parfois très différents, deux questionnaires distincts avaient été diffusés, l'un à l'attention des usagers de la centrale, l'autre pour les usagers du bibliobus. Ainsi les statistiques reproduites ci-après sont celles de la médiathèque (centrale). Les réponses aux questionnaires font l'objet d'un document à part.

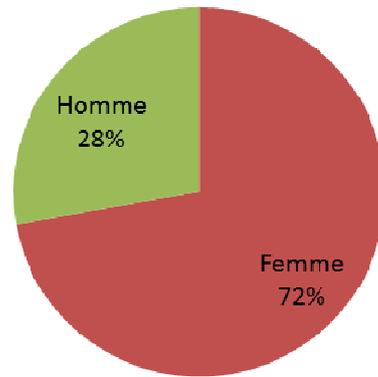
Certains totaux peuvent être supérieurs à 100, lorsque les utilisateurs pouvaient cocher plusieurs cases pour une même question (ex. : le type de documents empruntés). Le nombre de réponses figure alors entre parenthèses. Pour des raisons de pure logique, le profil des personnes ayant répondu à l'enquête est présenté avant les résultats ; les numéros des questions ont été conservés en l'état.

## I. Le profil des participants à l'enquête

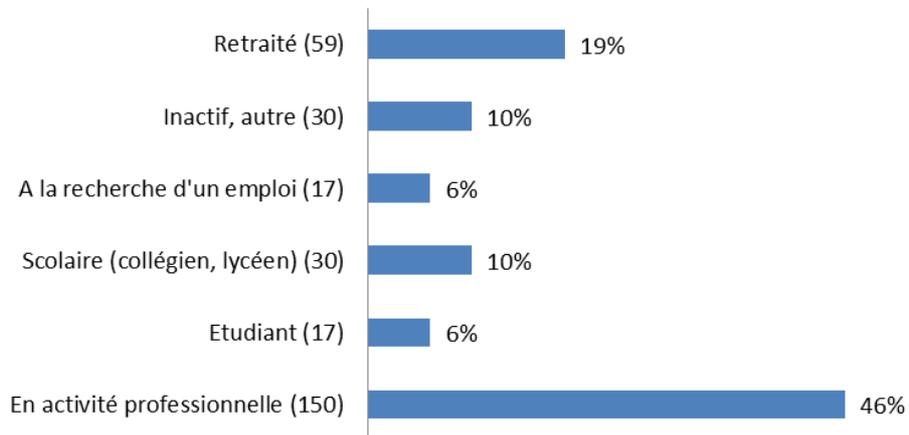
23. Tranches d'âge



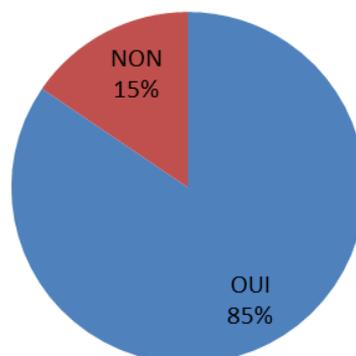
24. Sexe



25. Situation professionnelle

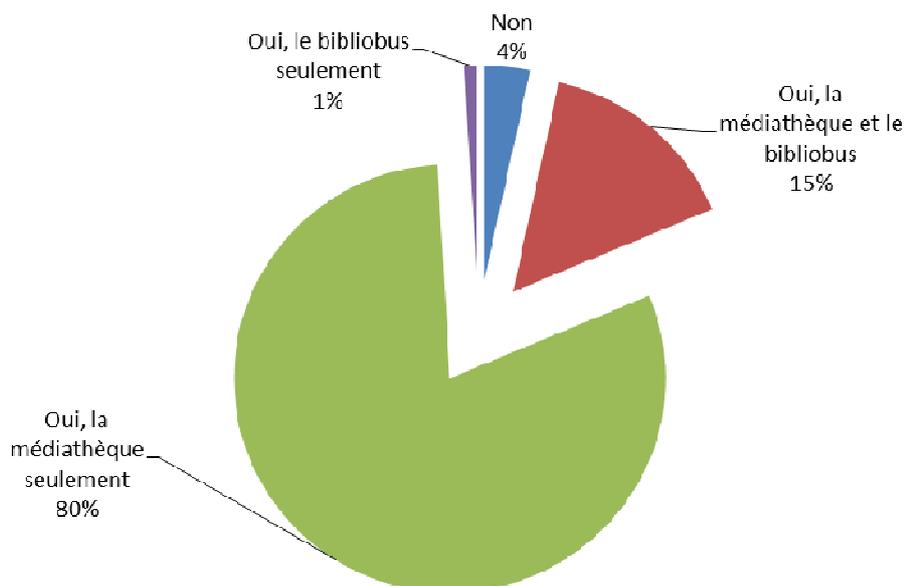


26. Disposez-vous d'une connexion Internet (domicile ou travail) ?



## II. La fréquentation de la médiathèque

### 1. Fréquentez-vous la médiathèque et/ou le bibliobus ?



### Pour quelle raison ne fréquentez-vous ni la médiathèque ni le bibliobus ?

*Je ne trouve pas ce que je cherche*

*Je ne trouve pas ce que je cherche*

*Je ne connais pas leur existence*

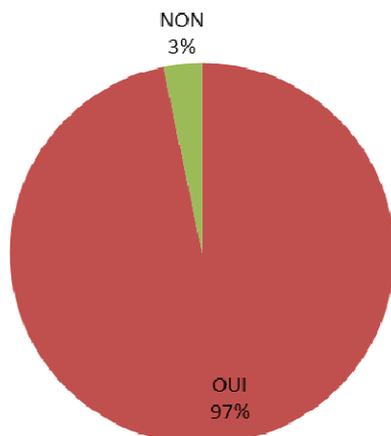
*Les horaires d'ouverture au public ne me conviennent pas*

*Autres : J'ai pas mal de livre chez moi dont je n'ai pas pris le temps de lire et en ce qui concerne les infos je lis les journaux gratuits du métro et quelques magazines sinon je m'informe beaucoup sur internet.*

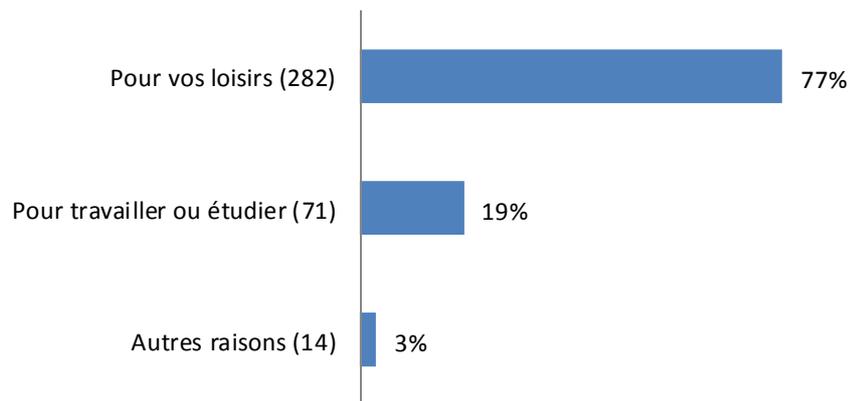
*Autres : Je suis abonnée aux bibliothèques de Val et Forêt et à celle d'Argenteuil*

*Autres : pas le temps de m'y intéresser bien que les enfants réclament d'aller au bibliobus*

### 2. Etes-vous inscrit(e) à la médiathèque ou au bibliobus ?



### 3. A la médiathèque, vous venez...(plusieurs réponses possibles)



#### Autres raisons (détail des réponses) :

*Pour occuper les enfants et rendre leur apporter la culture du "rapport aux livres"*

*Chercher des livres, faire découvrir les livres aux enfants, pour les contes enfants*

*Détente*

*Enfants*

*Pour les enfants*

*Pour se détendre*

*Lutte contre l'illettrisme*

*Pour mon métier (nouveautés en littérature)*

*Réunions*

*Pour ma fille*

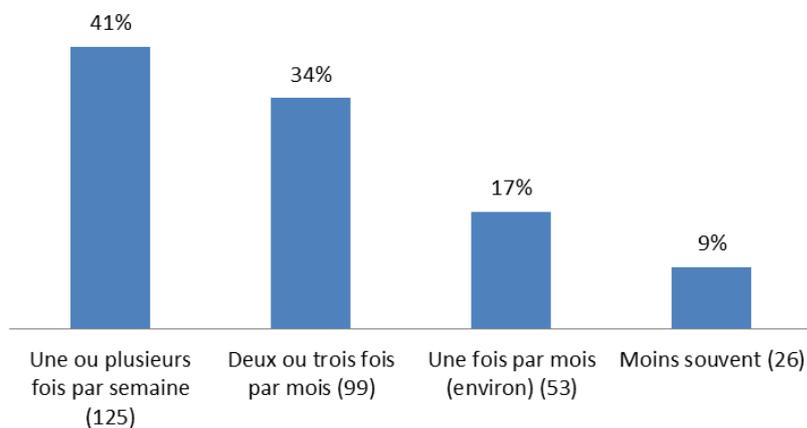
*Club lecture*

*Recherches personnelles*

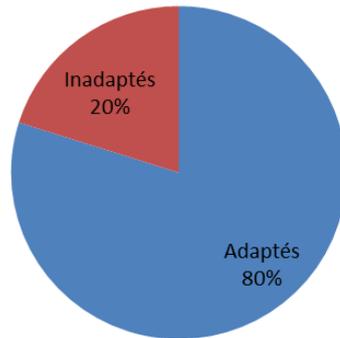
*Discuter*

*Un endroit calme*

### 4. En général, vous venez à la médiathèque...



## 5. Les horaires vous semblent-ils...



### Les horaires vous semblent inadaptés. Pourquoi ?

*Les horaires ne me conviennent pas*

*Médiathèque trop souvent fermée*

*Ouverture le lundi et le matin*

*Ouverture pendant les horaires de travail*

*Ouverture plus tôt, fermeture plus tard*

*Pas assez de matinées*

*Pas assez d'ouverture en matinée*

*Pourquoi attendre 15h ?*

*Au moins une fermeture à 19h*

*Bibliobus qu'1 fois par semaine et pas pendant les vacances scolaires, c'est trop peu.*

*Médiathèque : j'y vais en General le vendredi avec mes enfants et je trouve dommage qu'elle soit fermée le matin.*

*Ce n'est pas assez ouvert le matin.*

*C'est vraiment dommage que la médiathèque soit fermée le lundi, pour tous les gens qui travaillent en semaine et le samedi ! Il faudrait qu'un soir par semaine il y ait une nocturne (20h)*

*Fermeture le lundi et trop tôt le soir*

*Fermeture le samedi trop tôt, ouverture le mardi trop tard*

*Fermeture le soir à 20h*

*Fermeture les matins de semaine*

*Horaires d'ouverture insuffisants*

*Horaires pas assez tardifs en semaine*

*Il n'y a pas assez d'heures d'ouverture.*

*Ils ne permettent nullement de concilier le travail et la fréquentation de la bibliothèque. Reste uniquement le samedi.*

*Incompatibles aux horaires de travail*

*J'ai souvent trouvé portes closes*

*Je ne peux me rendre à la médiathèque que le vendredi entre 18h30 et 19h. Seul horaire de la semaine compatible avec mon travail. Horaires peu compatibles avec les horaires "ordinaires" de travail pour ceux qui travaillent le samedi.*

*Je pense que les gens travaillent la semaine et ne peuvent venir que le week end ... pourquoi ne pas faire une nocturne ... ? une fois par semaine pour voir si cela intéresse des personnes*

*Je regrette que mis à part le mercredi et samedi, il n'y ait pas d'ouverture le matin dans la semaine.*

*Je travaille la semaine*

*Je trouve que la médiathèque ferme trop tôt. Il serait également pratique qu'elle soit ouverte parfois le dimanche matin.*

*La médiathèque ferme trop tôt*

*L'ouverture dès 14h serait souhaitable/Ouverture les matins en semaine*

*Lundi jour des commerçants*

*Matin NON ouvert*

Nocturne jusqu'à 20h30 serait nécessaire un jour par semaine

Ouverture à 14h

Ouverture le matin en semaine serait souhaitable

Ouverture plus tôt, fermeture plus tard

Ouverture tardive et fermeture tôt, pas de journée continue le mercredi.

Ouverture tardive le matin, en générale 10H, pour une fermeture à nouveau le midi, une réouverture à 14H ou 15H pour une fermeture finale en général vers 18H... Un service continu serait plus adapté, en ce qui concerne les étudiants du moins..

Ouverture trop tardive l'après-midi

Ouverture trop tardive, fermeture trop tôt

Par rapport aux horaires de travail

Pas assez de créneaux le matin, fermeture le lundi

Pas assez de temps

Pas assez d'ouvertures à mon goût, niveau horaire et jour

Pas assez d'ouvertures en dehors des heures de bureau

Pas d'ouverture en matinée en dehors des Mercredi et Samedi

Pb horaires de travail

Plage horaire d'ouverture restreinte

Plages horaires d'ouverture plus importantes

Plus d'ouvertures le matin

Pose problème pour le dépôt des livres

Travaillant sur Paris il est difficile d'être à franconville avant la fermeture à 18H00

Revisitez les horaires d'ouverture, je ne peux malheureusement pas venir seule le matin après avoir déposé mes enfants, je viens à la médiathèque très souvent accompagnée de mes filles, je ne peux pas profiter de l'espace adulte (c'est délicat d'y emener des enfants de 4 et 2 ans, c'est trop bryuant!) Merci

Ouverture à 14h les Jeudi et Vendredi

Ouverture un soir en semaine jusqu'à 19h

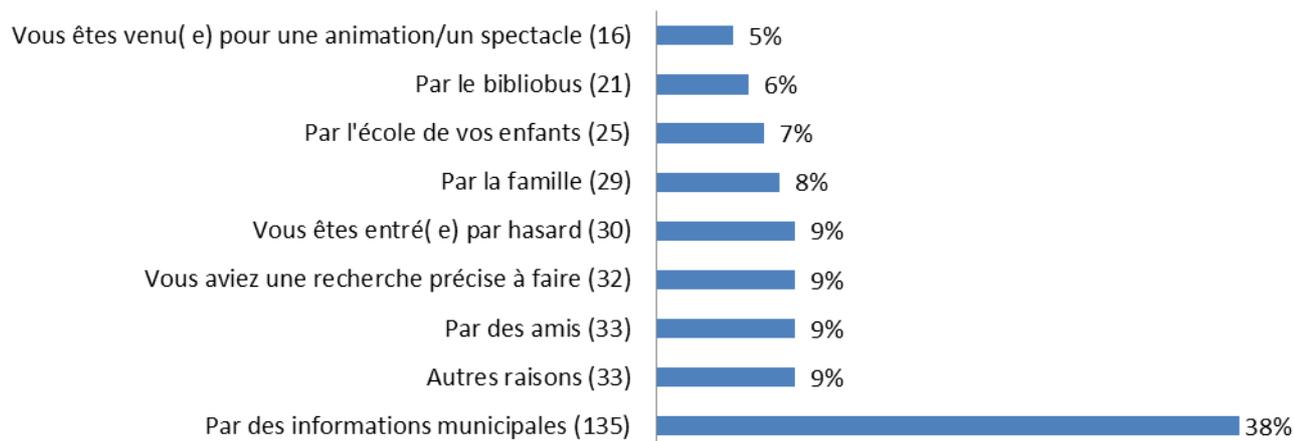
Ouverture le lundi

Allonger les horaires d'ouverture

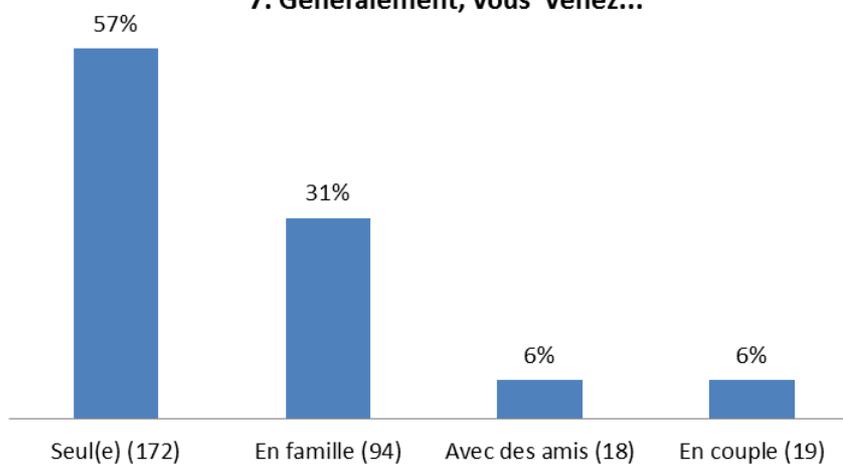
Allonger les horaires d'ouverture

Horaires : les propositions des participants insatisfaits	Nbre de réponses
<i>Pas assez ouverte</i>	16
<i>Ouvrir le matin</i>	14
<i>Une vraie nocturne</i>	14
<i>Ouvrir à 14h les mardi jeudi et vendredi</i>	10
<i>Ouvrir le lundi</i>	5
<i>Proposer plus de journées continues</i>	2
<i>Ouverture dominicale (le matin)</i>	1

## 6. Comment avez-vous connu la médiathèque (plusieurs choix possibles) ?

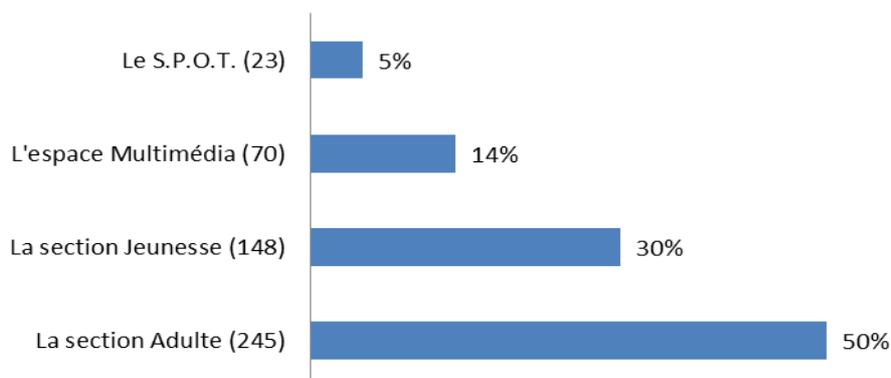


## 7. Généralement, vous venez...

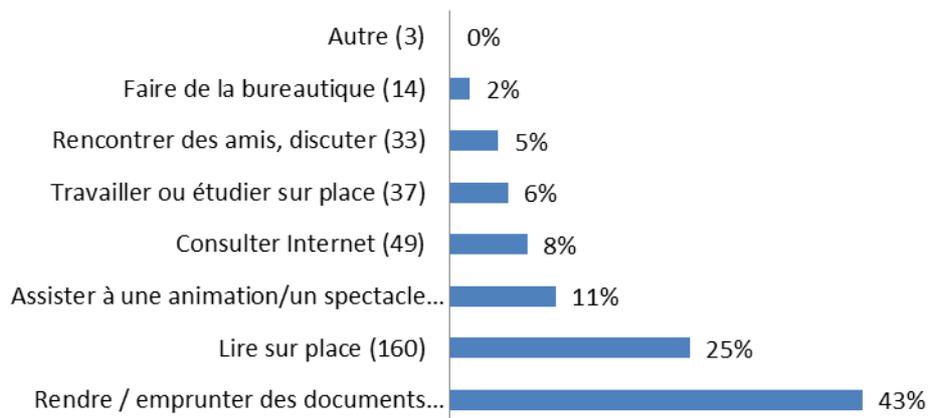


## III. L'utilisation des services de la médiathèque

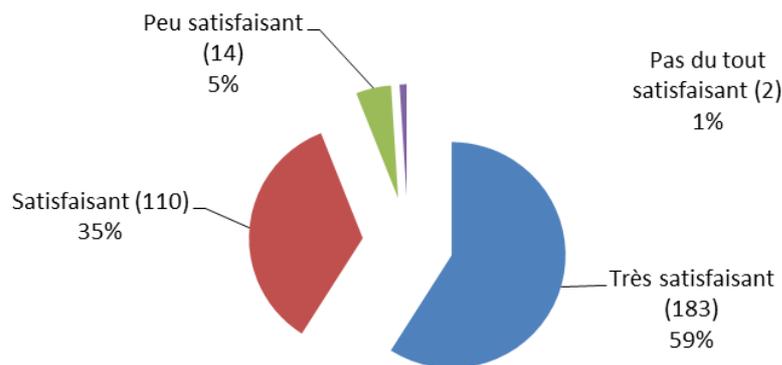
### 8. Lors de vos visites, vous fréquentez de préférence... (plusieurs réponses possibles)



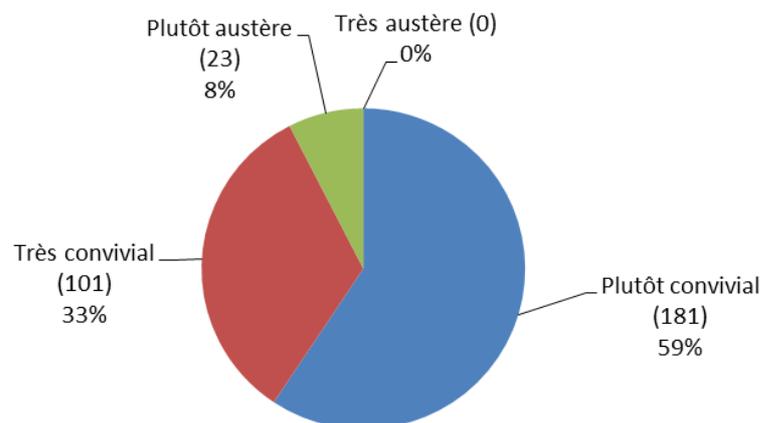
**9. Lors de vos visites, vous avez l'habitude de...  
(plusieurs réponses possibles) ?**



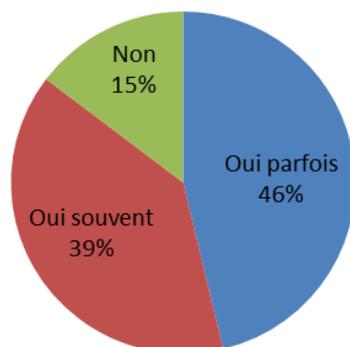
**10. En général, comment jugez-vous l'accueil de la médiathèque?**



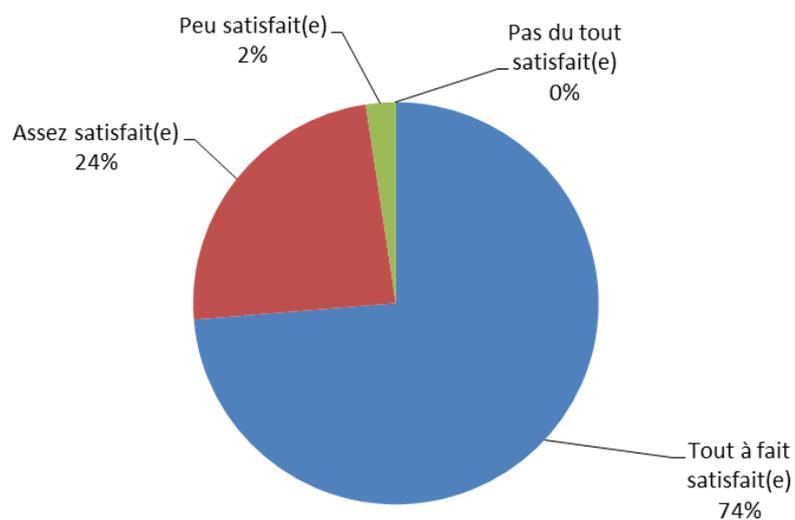
**11. Diriez-vous que la médiathèque est un lieu...**



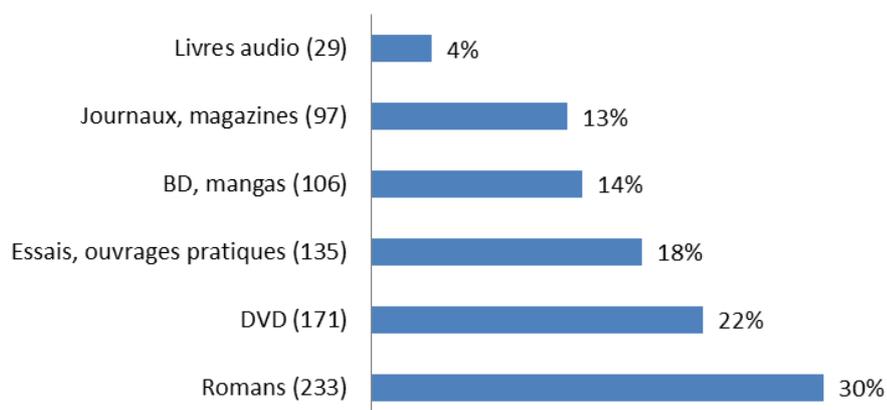
**12. Faites-vous appel à l'aide ou aux conseils des bibliothécaires ?**



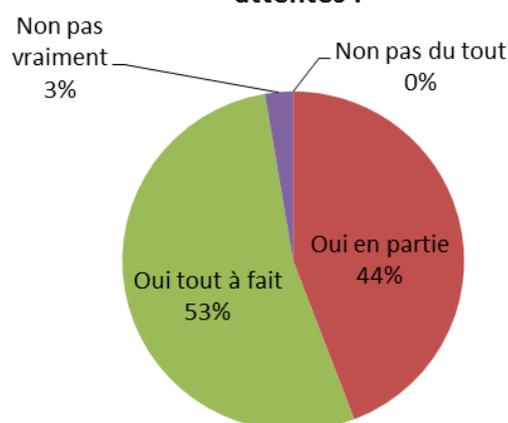
**13. Si oui, êtes-vous satisfait(e) des réponses apportées ?**



**14. Si vous empruntez des documents, qu'empruntez-vous (plusieurs choix possibles) ?**



### 15. Les documents sélectionnés correspondent-ils à vos attentes ?



### 16. Les documents proposés ne correspondent pas à vos attentes : pourquoi ?

*Certaines parutions choisies devraient être plus consacrées aux auteurs français.*

*Certains ouvrages sont indisponibles, des romans notamment, mais je prend en compte le fait qu'il n'est évidemment pas possible de TOUT acheter... De ce point de vue là, disons donc qu'une bonne documentation et base littéraire est présente à la biblio globalement*

*Choix restreint de DVD et de livres concernant les études supérieures*

*Difficultés à lire les DVD*

*En partie car pour les "classiques" je trouve les "compilations" difficile à lire feuillets trop minces, livres trop épais, caractères trop petits ... je préfère même les ouvrages en livres de poche que ce soit Shakespeare ou Simenon !*

*Extrêmement dommage qu'il n'y ait pas de section discothèque...*

*Le fond ne se renouvelle pas assez vite. Les DVD doivent être rendus en 1 semaine. Il n'existe pas de fond CD or la musique fait partie de la culture et reste inaccessible à beaucoup de gens.*

*Le fonds n'est pas assez riche pour une ville de 33000 habitants*

*Manque d'actualisation des ouvrages d'économie et de politique*

*Manque de fonds sur certains thèmes - livres "loisirs créatifs" un peu ancien et pauvre*

*Manque de livres sur le développement personnel*

*Manque de livres sur les loisirs créatifs*

*Manque de manga adultes.*

*Manque d'ouvrages*

*Manque une section audio*

*Ne trouve pas toujours les romans demandés*

*Parfois il n'y a pas la suite à des séries (BD, manga)*

*Pas assez complets*

*Pas assez de romans, de magazines (Amina, Burda, Eben, Alibaba, Paris Match), pas de livre pour apprendre à coudre*

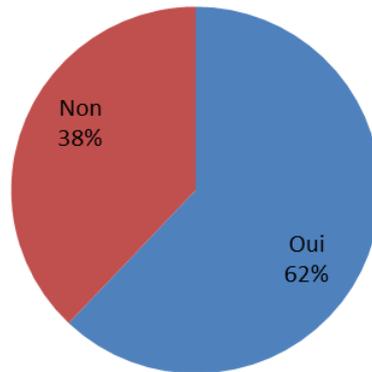
*Peu de choix en DVD*

*Peu de livres en langue étrangère*

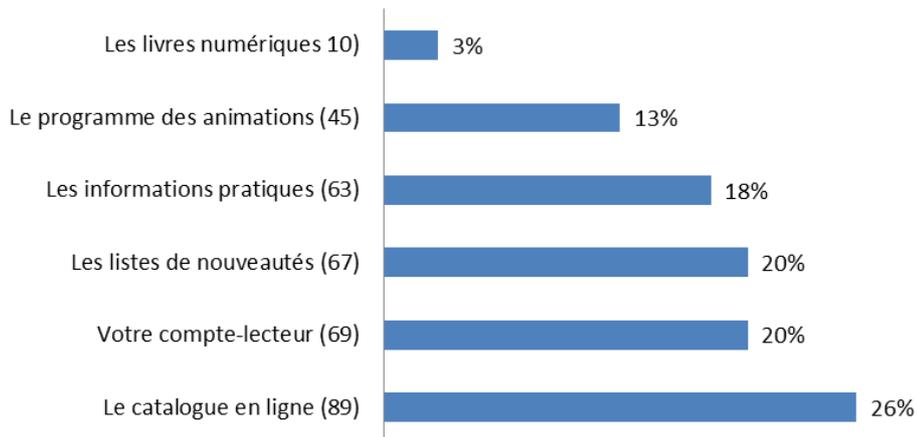
*Un DVD très endommagé que nous avons dû rembourser à la bibliothèque alors que celui-ci était complètement rayé lors de l'emprunt (nous avons "oublié" de vérifier le dvd avant de l'emprunter !). Une grande partie des dvd est endommagée et la bibliothèque semble vouloir renouveler son offre de cette manière: juste HONTEUX!!!*

*Voudrait plus de Dvds*

### 17. Connaissez-vous le site Internet de la médiathèque ?

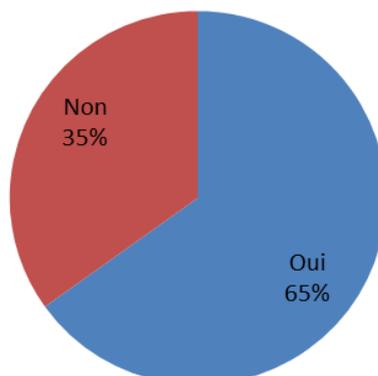


### 18. Si oui, quelle(s) rubrique(s) consultez-vous (plusieurs réponses possibles)

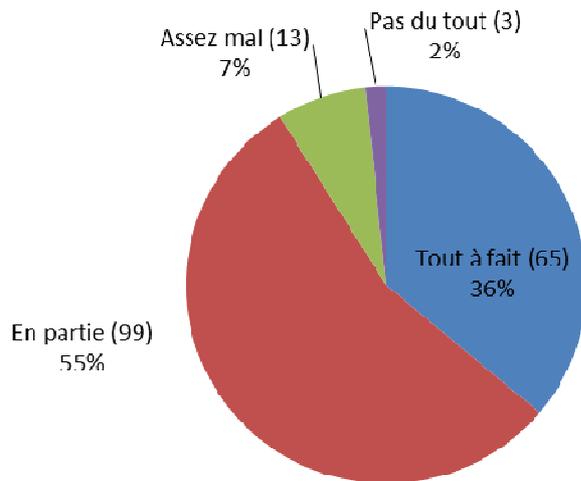


## IV. Les animations et la communication

### 19. Connaissez-vous les animations de la médiathèque ?



## 20. Si oui, ces animations correspondent-elles à vos attentes ?



## 21. Si elles ne correspondent pas à vos attentes, merci de nous faire part de vos suggestions :

*Ce n'est pas l'endroit pour ça*

*Horaires NON conciliables avec le travail*

*Il faudrait plus d'animations pour les moins de 3 ans.*

*Impossible d'aller aux animations du Samedi*

*Impossible de venir le mercredi et samedi matin*

*J'aimerais que les lectures pour les petits aient lieu 1 fois par mois.*

*Je connais les animations mais je n'éprouve pas le besoin d'y participer ! j'adore lire chez moi ou seule !*

*Je ne suis allée à aucune des animations car les horaires ne correspondent pas à mes disponibilités*

*Le club lecture , le samedi matin.*

*Les horaires concernant les activités pour les plus jeunes ne sont pas toujours pratiques. Le samedi surtout, les évènements sont systématiquement le matin. Il serait bien de prévoir des séances supplémentaires l'après midi vers l'heure du gouter.*

*Moins d'animations pour les enfants de moins de trois ans*

*On venait régulièrement quand mon fils était petit mais il y en a très rarement qui correspondent à son âge maintenant qu'il a 7 ans!*

*Pas suffisamment*

*Plus d'animations en section Jeunesse*

*Plus d'animations section Jeunesse*

*Plus de contes seraient bienvenus pour les enfants*

*Problème d'horaires*

*Souhaite le retour des ateliers reliures et origami*

*Souhaite l'organisation de plus de conférences-débats*

*Trop peu nombreuses*

*Trop peu nombreuses, voudrait un "cabaret littéraire"*

*Voudrait plus de lectures à haute voix et d'avantage d'ateliers*

*Souhaite plus d'ateliers et de contes*

*Souhaite des activités au bibliobus*

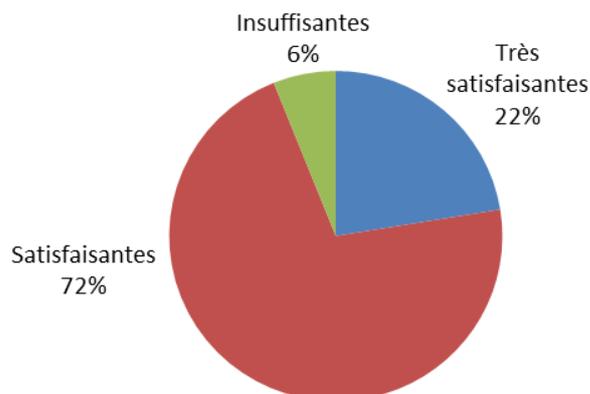
*Souhaite des activités manuelles pour adultes*

*Souhaite plus d'ateliers créatifs le mercredi a-m.*

*Souhaite plus de lecture à haute voix ou d'ateliers pour adulte*

*Pour les animations, les horaires de spectacles coïncident avec l'heure de la sieste des petits.*

## 22. Les informations diffusées par la médiathèque vous semblent-elles...



## 27. Souhaitez-vous ajouter quelque chose pour améliorer les services de la médiathèque ? <sup>1</sup>

*A propos du comité de lecture : souhaite une séance au début des vacances scolaires, un dépliant rapportant les livres présentés et d'avantage de BD/mangas*

*Accès WIFI*

*Plus d'activités manuelles pour les adultes*

*Améliorer la qualité du son du lecteur DVD en section La section Jeunesse.*

*Beaucoup de bruit dans l'espace détente*

*Bonnes animations / La télévision n'a pas sa place dans une bibliothèque / Le SPOT génère trop de bruit*

*Bravo à Nathalie pour ses conseils de lecture et sa gentillesse.*

*Certains DVD sont abimés*

*C'est très bien*

*C'est très bien comme ça*

*Contente du changement d'horaires le samedi*

*Contente d'avoir un soir de fermeture à 19h. En ajouter un deuxième?*

*D'avantage de CD audio. Communication "pas assez agressive".*

*D'avantage de livres sur le cinéma*

*D'avantage séparer les genres. Ex. : romans fantasy/fantastiques des romans classiques. Mettre en avant les nouveautés en lecture loisir. Animations peu compatibles avec personnes qui travaillent.*

*Débit internet trop bas, trop peu d'indications pour se repérer dans les rayons*

*Désapprouve le prêt illimité l'été, voudrait la mise en place d'une boîte aux lettres pour rendre les livres*

*Difficile d'associer médiathèque avec écran de télévision, distributeurs et espace téléphone !*

*Difficultés d'accès au site de la médiathèque et de la ville*

*Dommage d'avoir installé un coin détente car des enfants perturbent la tranquillité du lieu, il faudrait peut être restreindre l'ouverture de cet espace.*

*Eclairage insuffisant*

*Est-ce vraiment nécessaire d'avoir un espace détente avec boisson, source de beaucoup de bruits et agitation ?*

*Félicitations à toute l'équipe de la médiathèque ainsi qu'aux services culturels de Franconville*

*Habitant au Plessis-Bouchard je viens ici pour les nouveautés et l'ambiance agréable des lieux*

*Il serait agréable d'avoir un peu plus de nouveaux ouvrages.*

<sup>1</sup> Si certains commentaires figurent deux fois, c'est qu'ils ont été mentionnés deux fois par deux usagers différents.

*Il serait utile, voire même nécessaire, d'agrandir la médiathèque, et de la doter d'un bâtiment plus vaste et plus accueillant (un vrai hall), pour une ville de 33000 habitants. La médiathèque actuelle est trop exigüe !*

*Il y a souvent du bruit en section jeunesse.*

*Imprimante en panne*

*J'aime beaucoup le bibliobus pour sa convivialité. Mais on ne peut avoir la même convivialité dans une grande structure. Je pense cependant que la médiathèque reste pour beaucoup un lieu austère dont ils n'osent franchir le seuil. Je n'ai pas d'idées à ce sujet là, si ce n'est de convier des volontaires pour faire un brain-storming toujours riche en idées*

*J'apprécie l'ouverture le samedi midi.*

*Je viens régulièrement à l'espace multimédia et suis satisfaite*

*Je trouve cela super que la médiathèque soit gratuite pour les Franconillois. Beaucoup de choix d'ouvrages et de DVD.*

*L'espace détente n'a pas sa place dans une médiathèque (trop de bruit, trop de passage)*

*La médiathèque fonctionne parfaitement avec un choix important de lectures.*

*Le SPOT perturbe la tranquillité des lecteurs*

*Le SPOT perturbe la tranquillité des lecteurs*

*L'espace DVD n'est pas très agréable, un classement par genre et réalisateur serait plus pratique pour les utilisateur ( comédie, drame, thriller...). La partie Livre pratique n'est pas très claire on a du mal à s'y retrouver ( histoire, économie, droit,...) un code couleur permettrait de savoir plus facilement que l'on change de catégorie. ( partie centrale)*

*Liaison Internet limitée (pas de VPN, messagerie POP )*

*Lieu plus paisible que convivial*

*L'ouverture d'une section Discothèque serait la bienvenue et complèterait ainsi l'offre de services*

*Manque de communication sur les animations, trop peu nombreuses*

*Manque de nouveautés dans le choix de DVD*

*Manque de place pour consulter, voudrait plus de livres en gros caractères*

*Manque de places pour se garer*

*Merci d'ouvrir le samedi jusqu'à 18h, une réelle avancée*

*Mettre des fiches à l'intérieur des livres pour que les emprunteurs puissent donner leur avis. C'est plus facile pour choisir un livre un peu au hasard. Je crois que la bibliothèque de la Celles St Cloud propose ce service.*

*Mettre en place des sessions de soutien scolaire*

*Mise à disposition de denrées alimentaires*

*Mise à disposition de denrées alimentaires et de canapés*

*Mise à disposition de denrées alimentaires, voudrait plus d'ordinateurs et de toilettes*

*Mise à disposition du journal "Libération"*

*Mise à disposition d'un espace pour les ados*

*Mise en place d'un cahier de suggestions de livres / mise à disposition d'un catalogue des nouveautés / d'avantage de choix en DVD / Mise en valeur des affichages pour les animations*

*Mise en place d'un espace de discussion entre amis*

*Mise en place d'un espace de discussion entre amis*

*Moins de personnes qui perturbent et qui embêtent les gens qui veulent travailler*

*Moyen de déposer les éléments empruntés en dehors des heures d'ouverture*

*N'approuve pas la fermeture pendant l'été*

*Non je trouve l'organisation et les employés très satisfaisants*

*Non, je suis satisfaite.*

*Ouverte le lundi*

*Pas assez de DVD pour enfants / Voudrait d'avantage d'ateliers créatifs pour les enfants*

*Pas assez de livres sur les activités manuelles*

*Pas de coin repos*

*Pas toujours très aimable en adulte.*

*Peut être, un peu plus de fauteuil/canapés, dans la section adultes.*

*Plus d'activités*

*Plus d'espace pour filles et moins pour garçons.*

*Plus de nouveautés et plus de livres de science-fiction*

*Plus de prêt de CD audio*

*Plus d'espace pour les enfants , des dvd lisibles non rayés, un espace plus ludique pour les tout petits.*

*Plus d'ordinateurs*

*Pouvoir emprunter les DVD sur 3 semaines car 1 semaine c'est trop court merci.*

*Pouvoir faire des propositions d'ouvrage en jeunesse.*

*Possibilité d'imprimer des documents*

*Problème d'imprimante*

*Réparation imprimante (en panne depuis plus de 6 mois)*

*Prolonger la durée du prêt de certains ouvrages plus complexes, davantage de DVD*

*Rangement des DVD par catégorie*

*Je regrette cette transformation, il n'y a plus le côté feutré, cocooning, en jeunesse. Et cette cafétéria !!*

*Regrette les erreurs du logiciel de prêt*

*Renouveler les livres en langue italienne*

*Réserver en ligne les dvd serait formidable...*

*Section adulte un peu démodée, il faudrait renouveler plus souvent les romans.*

*Signalétique de La section Adulte peu claire*

*Souhaite d'avantage de dictionnaires (Russe, russe-français, russe-anglais) et d'ouvrages scientifiques en anglais /*

*Mise en place d'un plan de bibliothèque*

*Souhaite d'avantage de lectures de contes et un autre jour d'ouverture jusqu'à 19h*

*Souhaite d'avantage d'interventions de conférenciers et de cafés-philo*

*A quand la suppression du Spot qui me semble être là que pour perturber la vie de la médiathèque et favoriser les efforts de communication de la municipalité ?*

*Souhaite l'ouverture de la médiathèque à l'heure du déjeuner un autre jour que le samedi*

*Souhaite pouvoir emprunter des cds de musique du monde. Voudrait plus de rencontres avec les auteurs.*

*Souhaite un cahier de suggestions et d'avantages de CD de musique classique*

*Suggère la mise en place d'une "boîte à livre" accessible pendant les heures de fermetures (pour les retours)*

*Suggère les éditions Didier Carpentier pour plus de livres sur les loisirs créatifs (Peinture, home déco, etc.)*

*Supprimer la cafétéria qui selon moi n'a pas sa place dans une bibliothèque.*

*Supprimer la télévision de l'espace jeune*

*Tout est bien bravo !!*

*Très bien*

*Très satisfaisant*

*Très satisfaite de la formation informatique des retraités*

*Très contente des contes pour enfants de 1 à 3ans. Serait bien plus souvent.*

*Trop de bruit, pas de pièce fermée où discuter*

*Trouve l'accueil "froid" et l'équipe "rigide"(suite à un problème concernant un livre abimé)*

*Un accueil plus chaleureux et des bibliothécaires plus à l'écoute*

*Un département Discothèque*

*Un service de réservation en ligne des ouvrages*

*Vérification et un investissement des DVD s'imposent*

*Voudrait d'avantage de sièges pour la lecture sur place*

*Voudrait pouvoir consulter des magazines en ligne*

*Voudrait pouvoir consulter la liste de ses emprunts sur internet*

*Pouvoir consulter sur place un catalogue des nouveautés jeunesse (albums).*

*Voudrait une newsletter avec les dernières sorties de livres, plus de DVD/livres en anglais*

*Vous faites du bon travail*

*Y a t-il un service où nous pouvons recommander l'achat de certains livres?*