

---

# Enquête de satisfaction du public

Mars-juin 2011

---

## Médiathèque de Franconville

---

### Synthèse

---

Centrale & bibliobus

---

# ***Votre avis nous intéresse !***

Ce questionnaire de satisfaction était destiné aux personnes de plus de 14 ans.

Il a été distribué à la médiathèque et au bibliobus, ainsi que dans les services municipaux suivants : Mairie, Mairie annexe, Maison de l'Europe, Espace Fontaines, Ecole de musique, Maison des associations.

Il a également été mis en ligne, sur le site Internet de la médiathèque.

Il a couvert la période comprise entre le 1<sup>er</sup> mars et le 30 juin 2011. Il était destiné à mieux connaître les avis et les attentes du public de la médiathèque – ainsi, éventuellement, que du non-public.

Au total, 422 questionnaires ont été remplis, 321 pour centrale et 101 le bibliobus, soit 14% des usagers-emprunteurs<sup>1</sup> de la médiathèque âgés de plus de 14 ans ; soit 12% pour la centrale et 32% pour le bibliobus. 20 questionnaires ont été remplis dans les lieux autres que la médiathèque et le bibliobus.

98 questionnaires (sur 422) ont été remplis en ligne.

Des entretiens qualitatifs au nombre de 15 ont été menés en parallèle par Cécile Le Ralle, étudiante en Licence de Sociologie, dans le cadre d'un stage effectué à la médiathèque. Damien Helvig, étudiant en Licence de Lettres Modernes, a également, et dans le même cadre, contribué au bon déroulement de l'enquête. Qu'ils soient remerciés ici pour leur investissement dans ce projet.

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

La médiathèque et le bibliobus proposant des espaces et des services parfois très différents, deux questionnaires distincts comportant de toutes petites différences avaient été diffusés, l'un à l'attention des usagers de la centrale, l'autre pour les usagers du bibliobus.

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.

---

<sup>1</sup> Le critère des emprunteurs-actifs a été préféré à celui des inscrits, car les résultats montrent une très grande participation des usagers-emprunteurs.

## Classement des réponses par degré de satisfaction

### Une majorité de réponses « *très satisfait* » :

1<sup>er</sup>. La qualité des réponses ou des conseils des bibliothécaires.

Très satisfaits : 77%  
Satisfaits : 21%

2<sup>e</sup>. L'accueil à la médiathèque et au bibliobus.

Très satisfaits : 62%  
Satisfaits : 28%

3<sup>e</sup>. L'adéquation des collections avec les attentes du public.

Très satisfaits : 56%  
Satisfaits : 42%

### Une majorité de réponses « *satisfait* » ou « *assez satisfait* » :

4<sup>e</sup>. L'adéquation des animations avec les attentes du public.

Satisfaits : 54%  
Très satisfaits : 37%

5<sup>e</sup>. La convivialité des espaces de la médiathèque.

Satisfaits : 59%  
Très satisfaits : 33 %

6<sup>e</sup>. Les informations diffusées par la médiathèque.

Satisfaisantes : 62%  
Très satisfaisantes : 32 %

7<sup>e</sup>. La convivialité des espaces du bibliobus.

Satisfaits : 87%  
Très satisfaits : 11%

### Les plus insatisfaits :

1<sup>er</sup>. 9% des répondants s'estiment peu ou pas du tout satisfaits de la pertinence des animations avec leurs attentes.

2<sup>e</sup>. 8% des répondants jugent la médiathèque « plutôt austère ».

3<sup>e</sup>. 7% des répondants s'estiment peu ou pas du tout satisfaits de l'accueil à la médiathèque et au bibliobus

4<sup>e</sup>. 6% des répondants jugent « insuffisantes » les informations de la médiathèque.

5<sup>e</sup>. 2% des répondants s'estiment peu ou pas du tout satisfaits par la qualité des réponses ou des conseils des bibliothécaires.

5<sup>e</sup>. 2% des répondants s'estiment peu ou pas du tout satisfaits par la pertinence des collections avec leurs attentes.

5<sup>e</sup>. 2% des répondants jugent les espaces du bibliobus « austères » ou « très austères ».

**Hors catégorie<sup>2</sup> :**

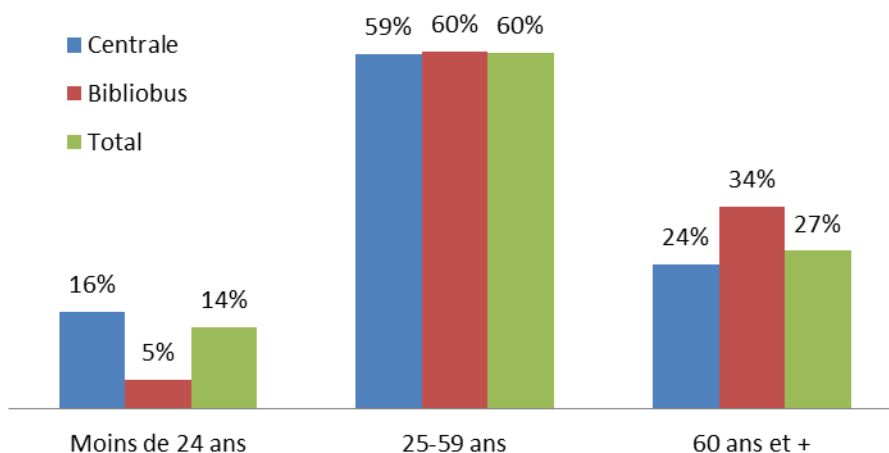
83% des répondants estiment les horaires d'ouverture « adaptés » (80% pour la médiathèque) soit 17% d'insatisfaits (20% pour la médiathèque).

---

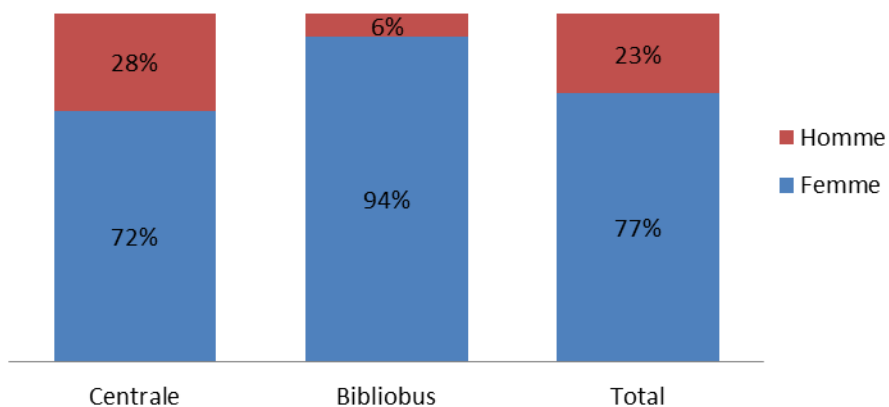
<sup>2</sup> Contrairement aux autres questions du formulaire, la question des horaires ne comportait que 2 réponses, ce qui exclue une progressivité du jugement des répondants.

# I. Le profil des participants

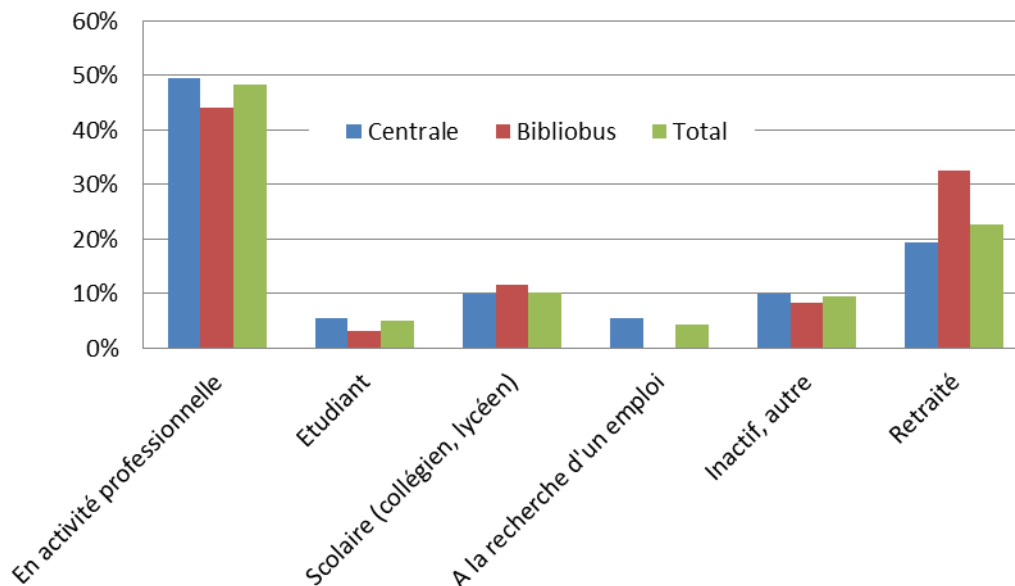
## 1. Tranches d'âge des participants.



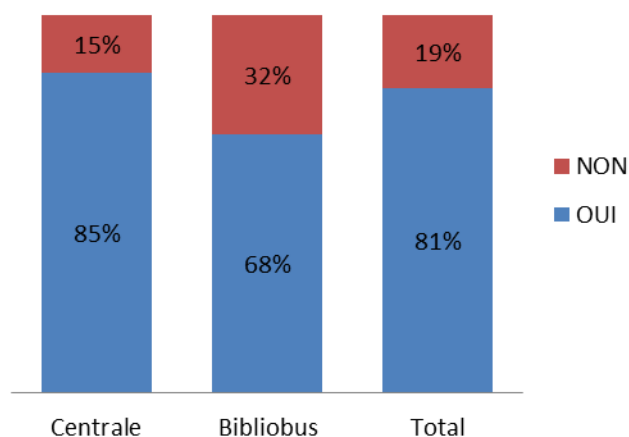
## 2. Répartition par sexe.



## 3. Situation professionnelle des participants.

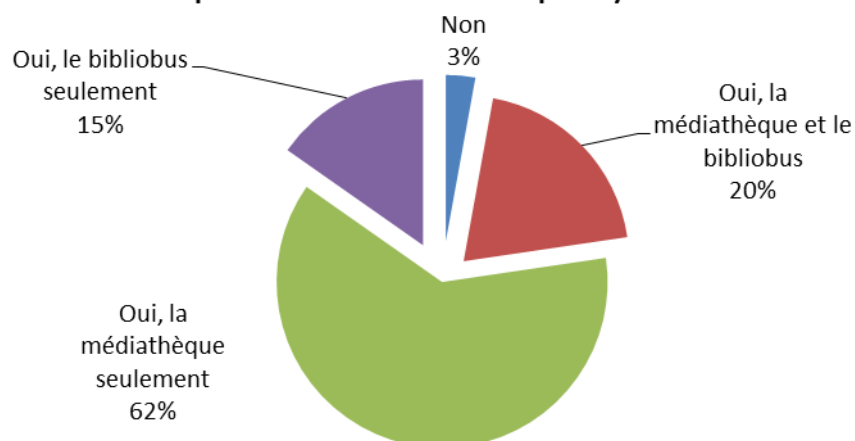


#### 4. Profil des participants : la connexion à Internet (travail et/ou domicile).

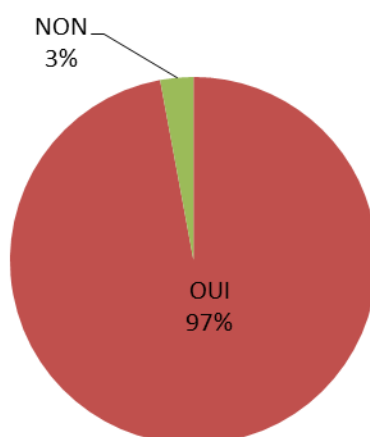


## II. La fréquentation de la médiathèque

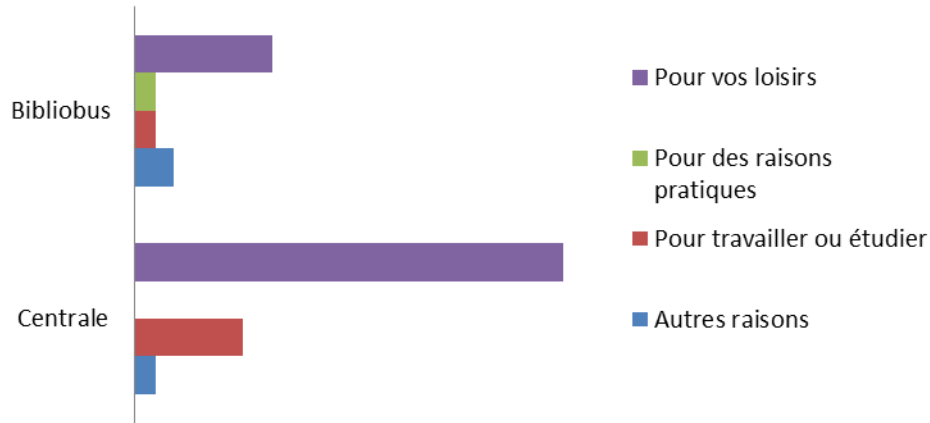
#### 5. Fréquentez-vous la médiathèque et/ou le bibliobus ?



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

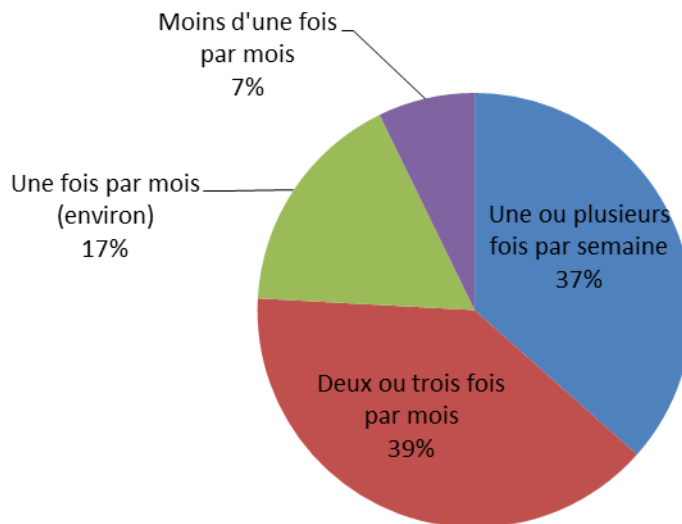


**7. A la médiathèque ou au bibliobus, vous venez  
(plusieurs réponses possibles) :**

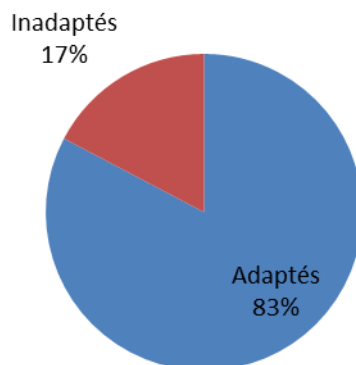


Remarque : suite à une coquille, l'item « Pour des raisons pratiques » ne figurait pas dans les questionnaires diffusés à la centrale.

**8. En général, vous venez à la médiathèque ou au bibliobus...**

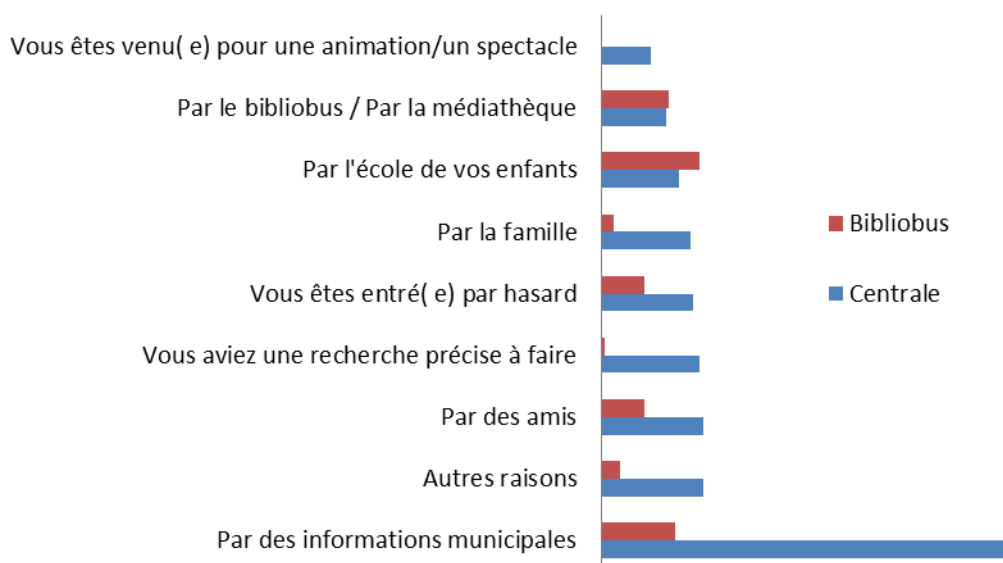


**9. Les horaires vous semblent-ils...**

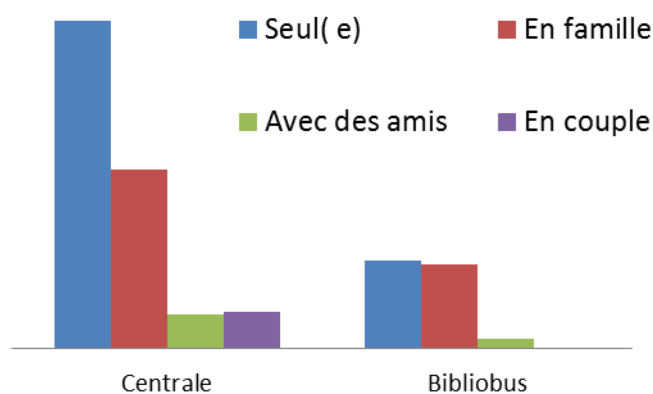


	Adaptés	Inadaptés
Centrale	80%	20%
Bibliobus	92%	8%

### 10. Comment avez-vous connu la médiathèque ou le bibliobus (plusieurs choix possibles) ?

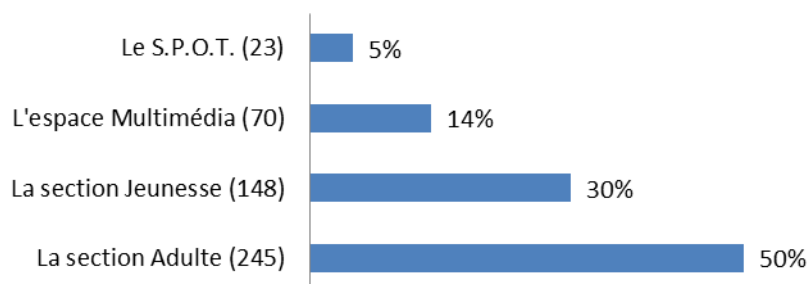


### 11. En général, vous venez....



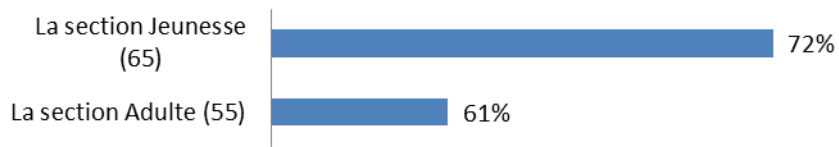
## III. L'utilisation des services de la médiathèque

### 12. Lors de vos visites à la médiathèque, vous fréquentez de préférence...(plusieurs réponses possibles)

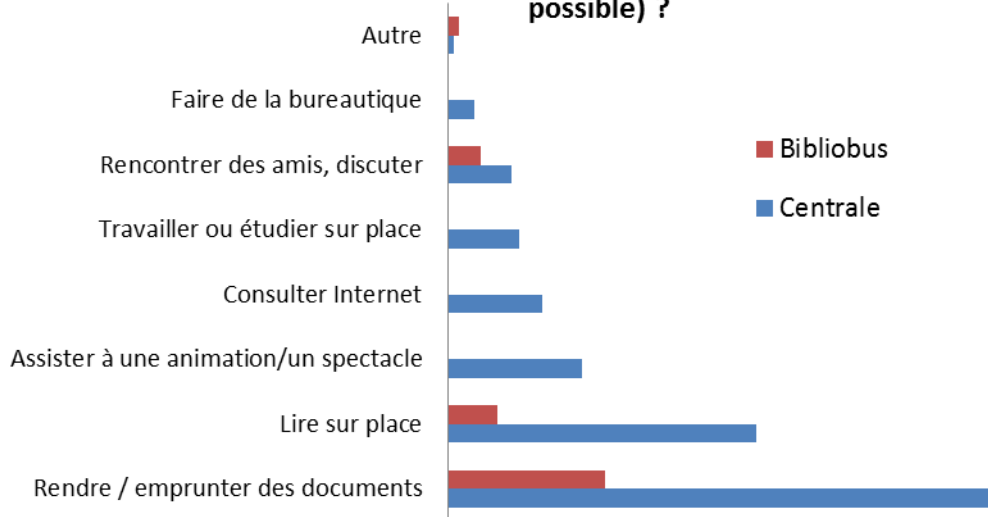




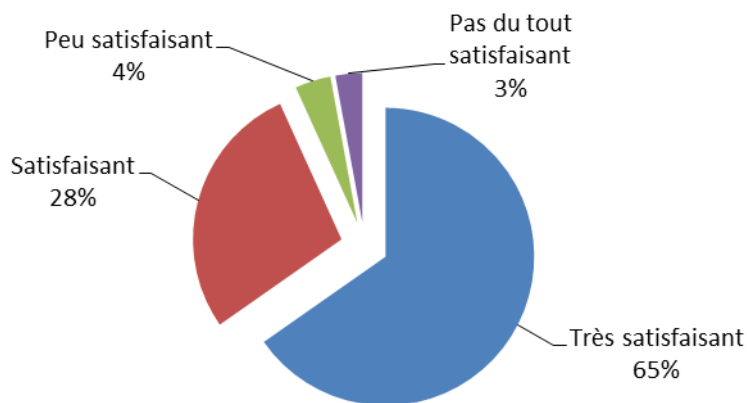
**12. Lors de vos visites au bibliobus, vous fréquentez de préférence...(plusieurs réponses possibles)**



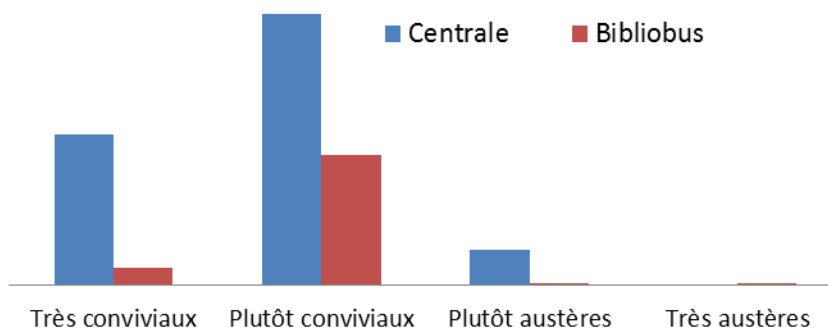
**13. Lors de vos visites, vous avez l'habitude de ... (plusieurs réponses possible) ?**



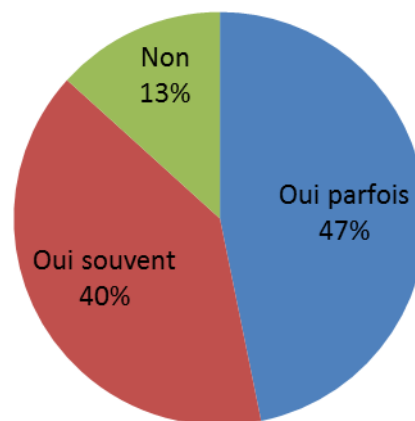
**14. En général, comment jugez-vous l'accueil de la médiathèque et du bibliobus ?**



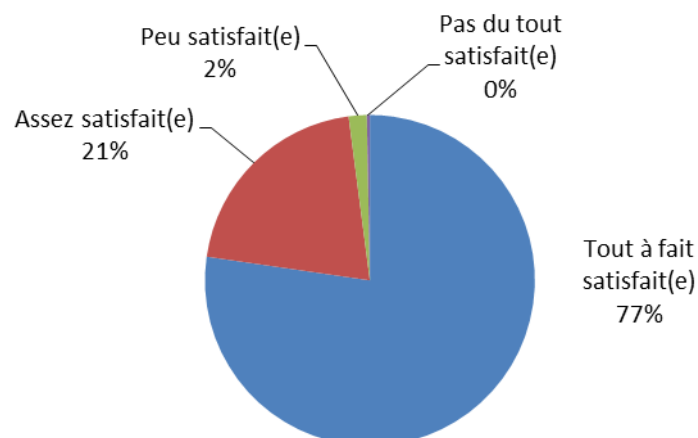
**15. Diriez-vous que la médiathèque ou le bibliobus sont des lieux...**



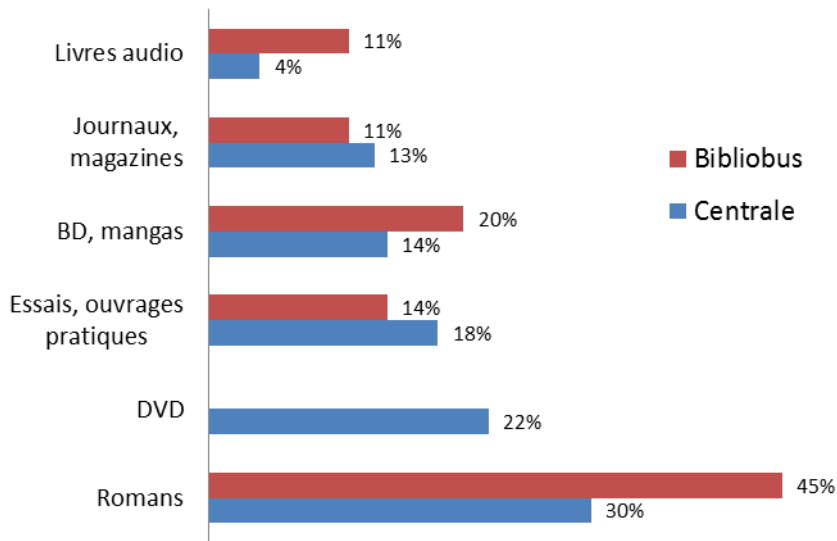
**16. Faites-vous appel à l'aide ou aux conseils des bibliothécaires ?**



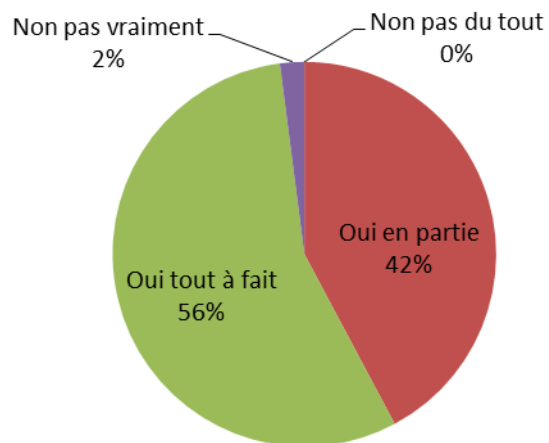
**17. Si oui, êtes-vous satisfait(e) des réponses apportées ?**



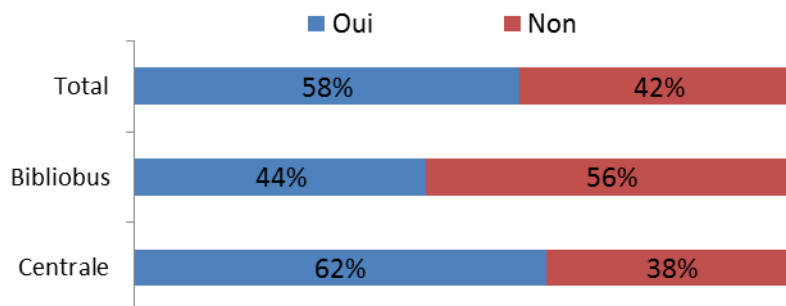
**18. Si vous empruntez des documents, qu'empruntez-vous ?  
(plusieurs réponses possibles)**



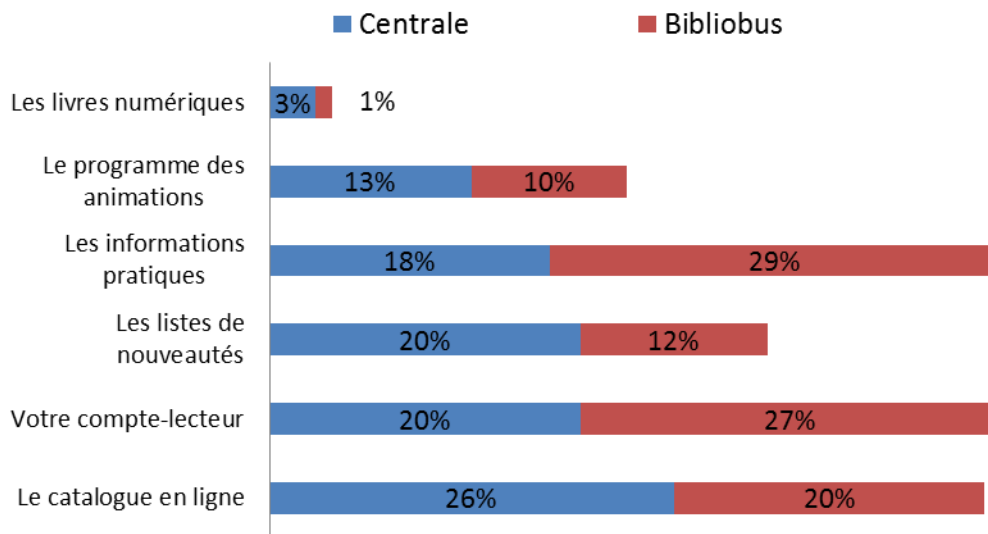
**19. Les documents sélectionnés correspondent-ils à vos attentes ?**



**20. Connaissez-vous le site Internet de la médiathèque ?**

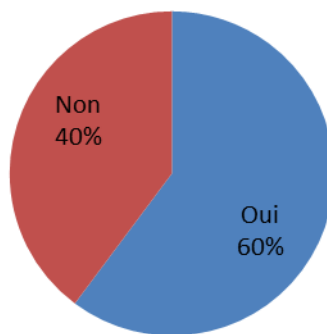


**21. Si oui, quelles(s) rubrique(s) consultez-vous (plusieurs réponses possibles) ?**

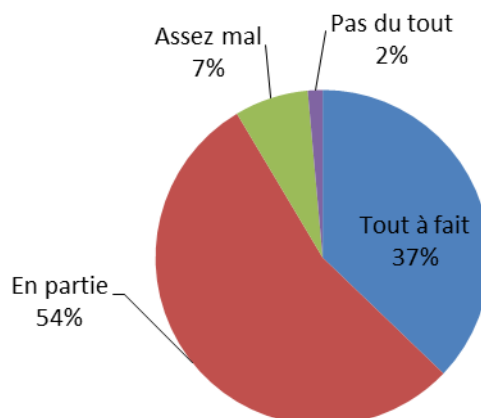


**IV. Les animations et la communication**

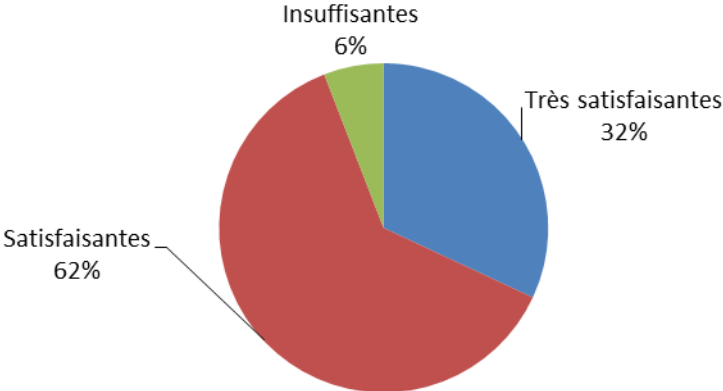
**22. Connaissez-vous les animations de la médiathèque ?**



**23. Si oui, ces animations correspondent-elles à vos attentes ?**



**24. Les informations diffusées par la médiathèque vous semblent-elles...**



**Fin de l'enquête**