
Enquête de satisfaction du public

Mars-juin 2011

Médiathèque de Franconville

Principaux résultats

Bibliobus

Votre avis nous intéresse !

Ce questionnaire de satisfaction, destiné aux personnes de plus de 14 ans, a été diffusé au bibliobus entre le 1^{er} mars et le 30 juin 2011. Il était destiné à mieux connaître les avis et les attentes du public du bibliobus – ainsi que du non-public. Le questionnaire « bibliobus » avait également été déposé à la Maison des Fontaines, pour des raisons évidentes de proximité.

Au total, 101 questionnaires « bibliobus » ont été remplis. En pourcentage, cela représente 32% des usagers habituels du bibliobus de plus de 14 ans, ce qui est très au-delà du minimum de 10% exigé pour des enquêtes de ce type si l'on veut espérer des résultats représentatifs.

Lecture des résultats, mode d'emploi.

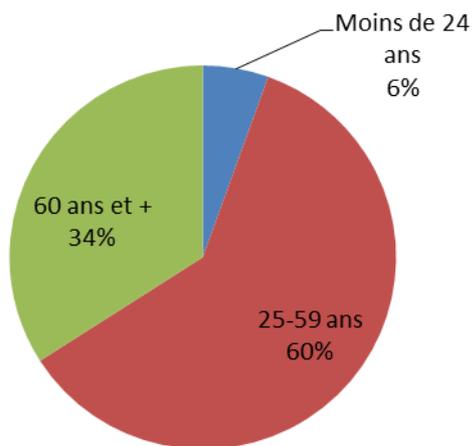
La médiathèque et le bibliobus proposant des espaces et des services parfois très différents, deux questionnaires distincts avaient été diffusés, l'un à l'attention des usagers de la centrale, l'autre pour les usagers du bibliobus. Ainsi les statistiques reproduites ci-après sont celles du bibliobus.

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.

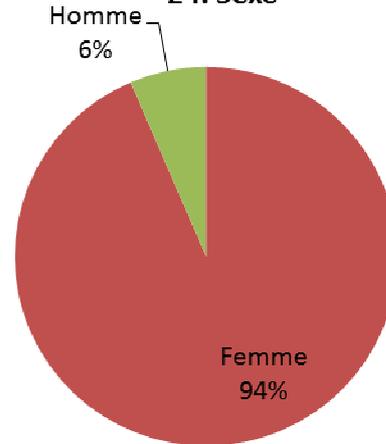
Pour des raisons de pure logique, le profil des personnes ayant répondu à l'enquête est présenté avant les résultats ; les numéros des questions ont été conservés en l'état.

I. Le profil des participants à l'enquête

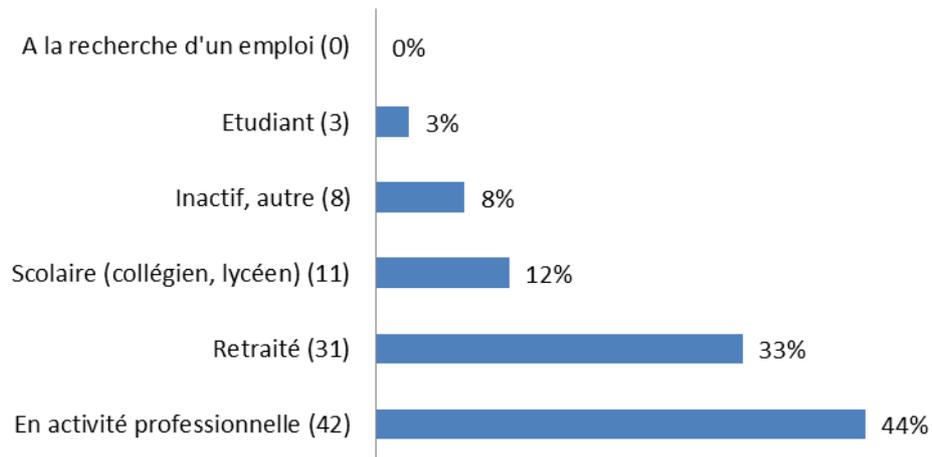
23. Tranches d'âge



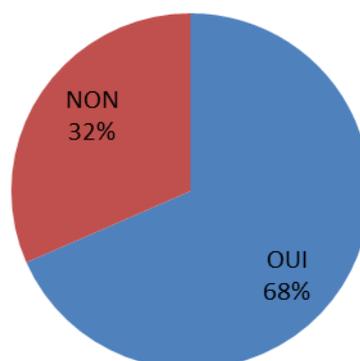
24. Sexe



25. Situation professionnelle

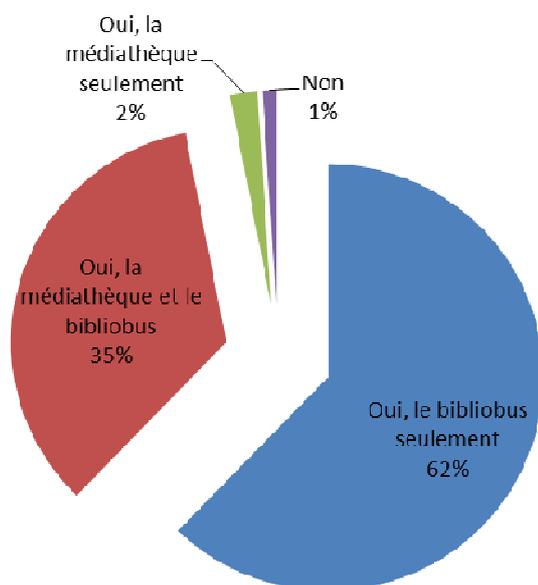


26. Disposez-vous d'une connexion Internet (domicile ou travail) ?



II. La fréquentation du bibliobus

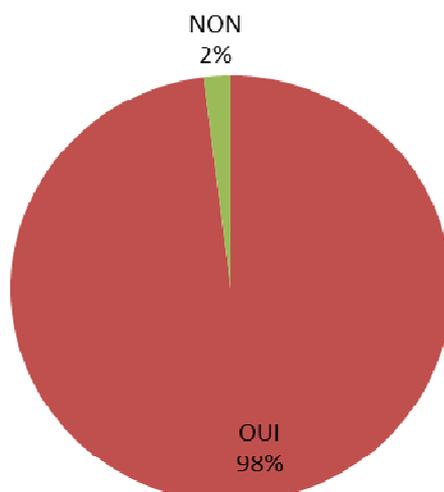
1. Fréquentez-vous la médiathèque et/ou le bibliobus ?



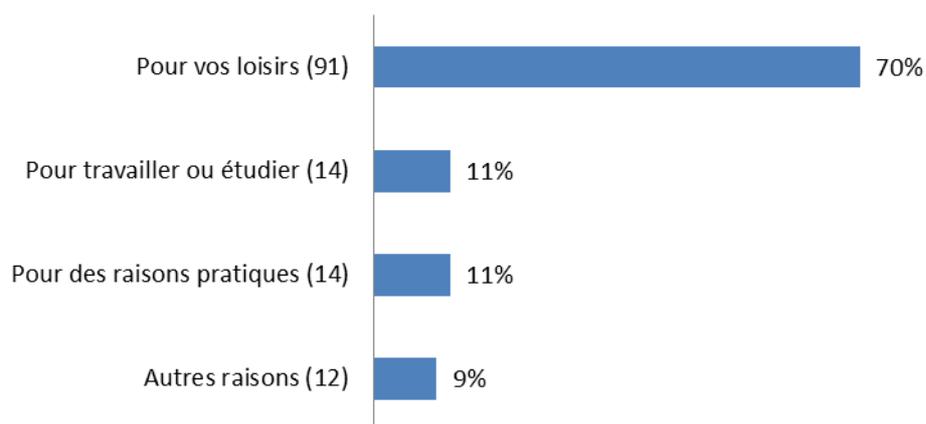
Pour quelle raison ne fréquentez-vous ni la médiathèque ni le bibliobus ?

Je ne connais pas leur existence (1 seule réponse)

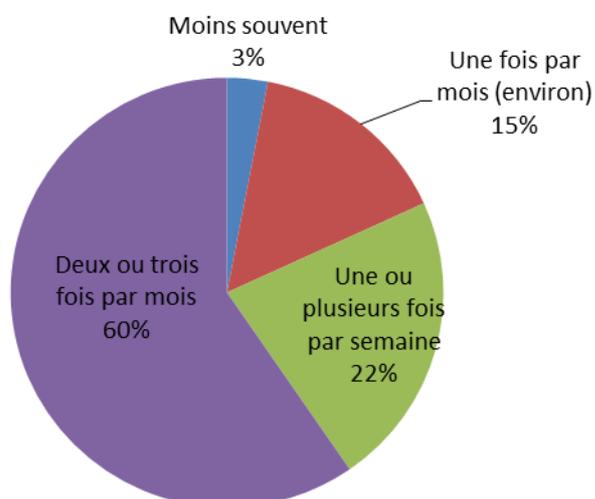
2. Etes-vous inscrit(e) à la médiathèque ou au bibliobus ?



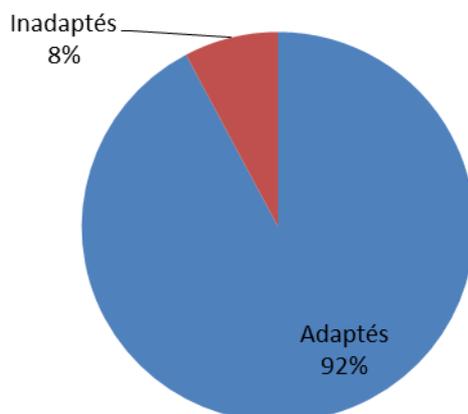
3. Au bibliobus, vous venez...(plusieurs réponses possibles)



4. En général, vous venez au bibliobus...



5. Les horaires vous semblent-ils...



Les horaires vous semblent inadaptés. Pourquoi ?

Horaires médiathèque inadaptés car elle ferme trop tôt.

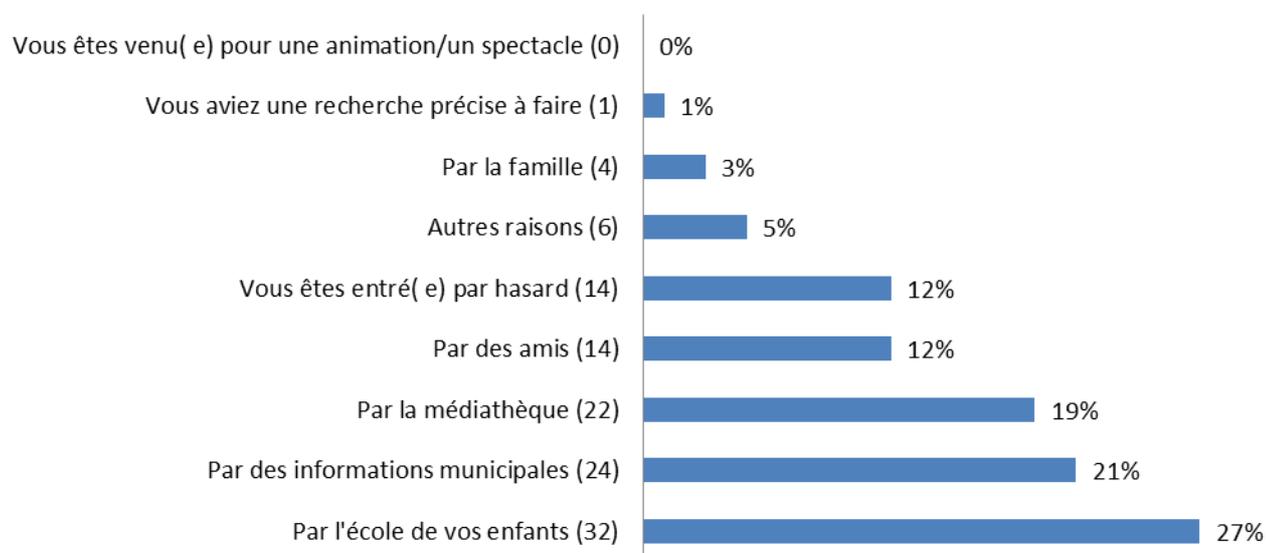
Passage trop tardif, 15h

Horaires inadaptés : trop tôt (9h45-11h)

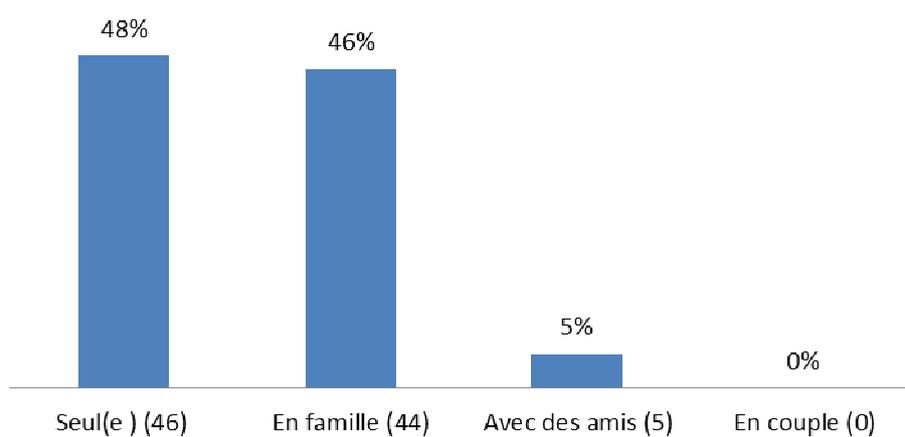
Il faudrait une plage horaire plus étendue, un passage pendant les vacances scolaires.

Il faudrait ouvrir plus souvent le matin

6. Comment avez-vous connu le bibliobus (plusieurs choix possibles) ?

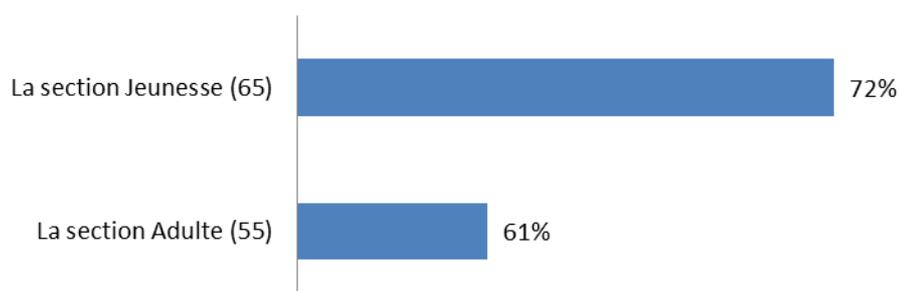


7. Généralement, vous venez...

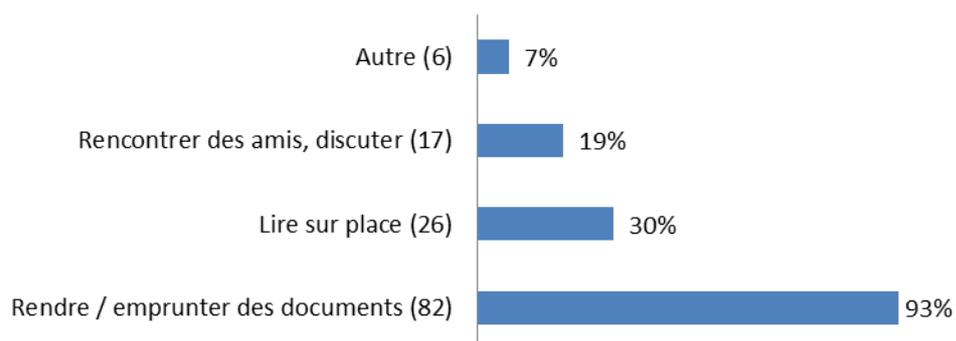


III. L'utilisation des services du bibliobus

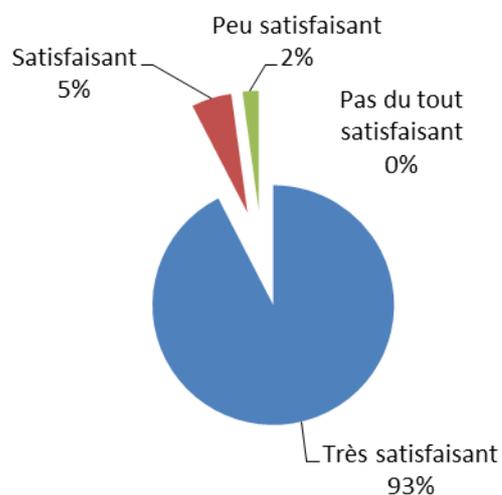
8. Lors de vos visites, vous fréquentez de préférence...(plusieurs réponses possibles)



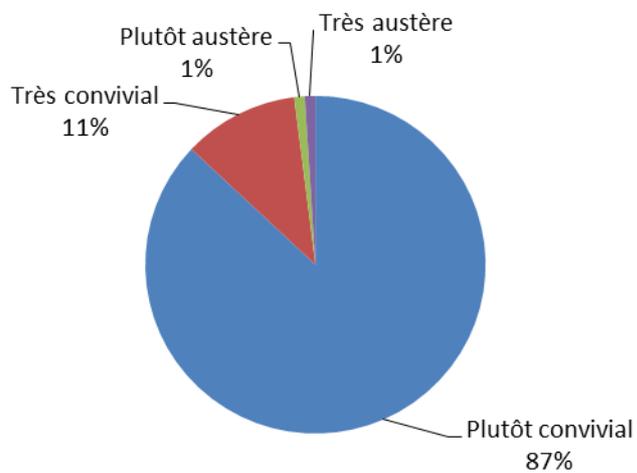
**9. Lors de vos visites, vous avez l'habitude de...
(plusieurs réponses possibles) ?**



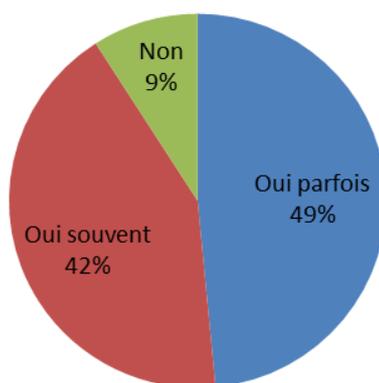
10. En général, comment jugez-vous l'accueil du bibliobus ?



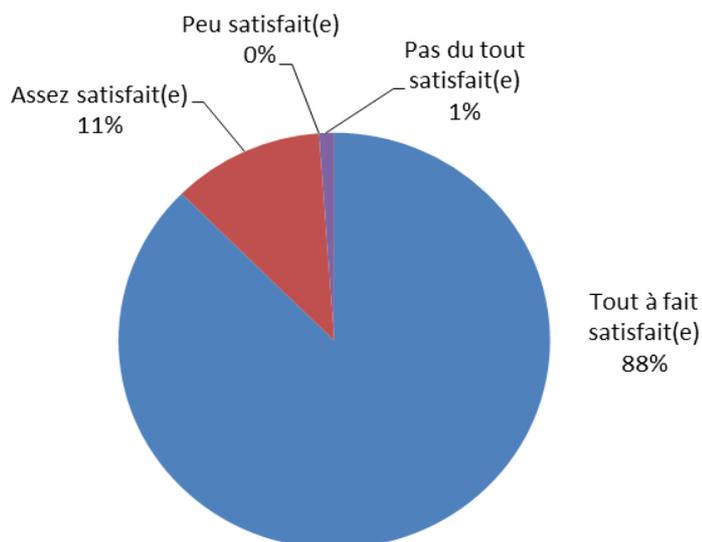
**11. Diriez-vous que le bibliobus
est un lieu...**



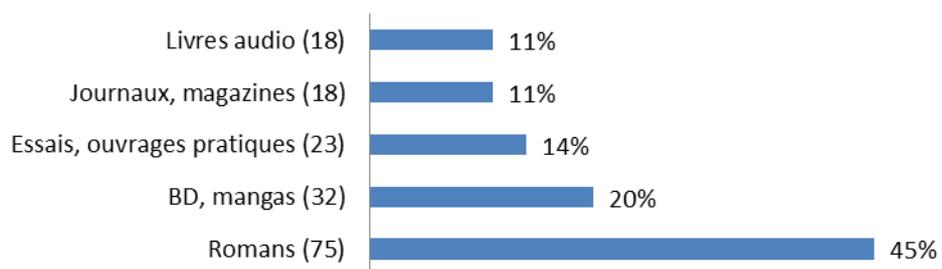
12. Faites-vous appel à l'aide ou aux conseils des bibliothécaires ?



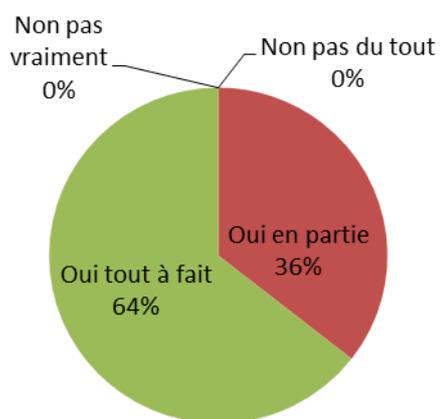
13. Si oui, êtes-vous satisfait(e) des réponses apportées ?



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 ?

Des livres en anglais

plus de livres en double

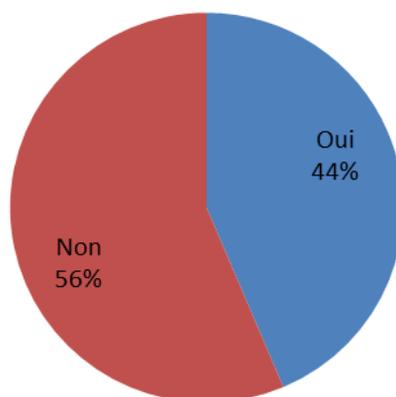
Plus de thrillers, bibliothèque verte et rose

D'avantage de romans policiers

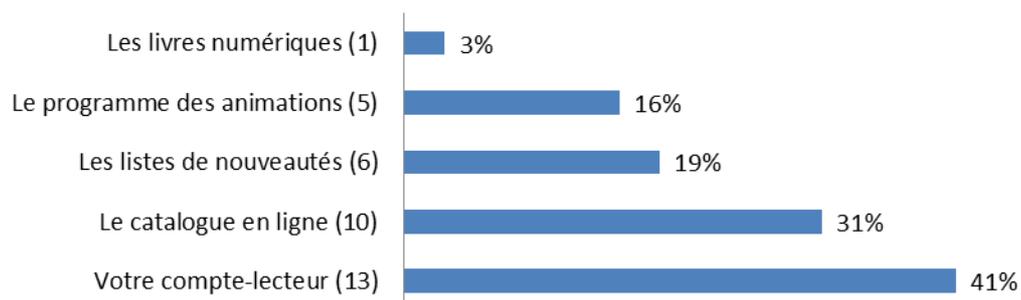
Voudrait plus de nouveautés dans les romans et autres

Voudrait plus de nouveautés dans les romans (Spécialement l'été)

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

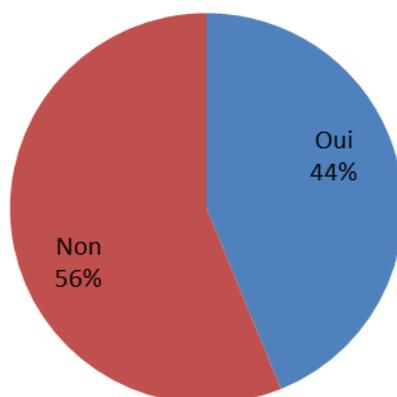


18. Si oui, quelle(s) rubrique(s) consultez-vous (plusieurs réponses possibles)

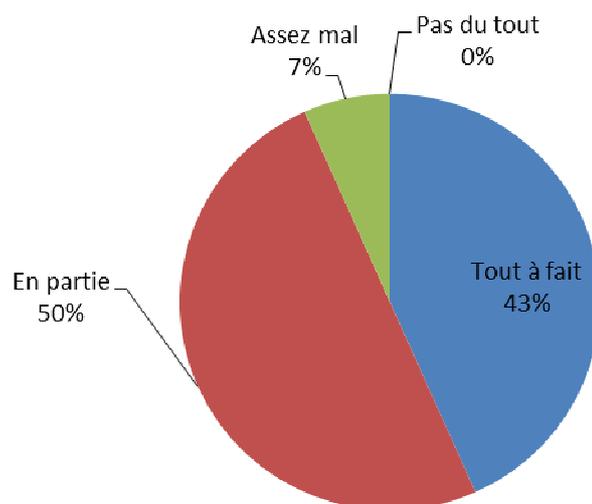


IV. Les animations et la communication

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 :

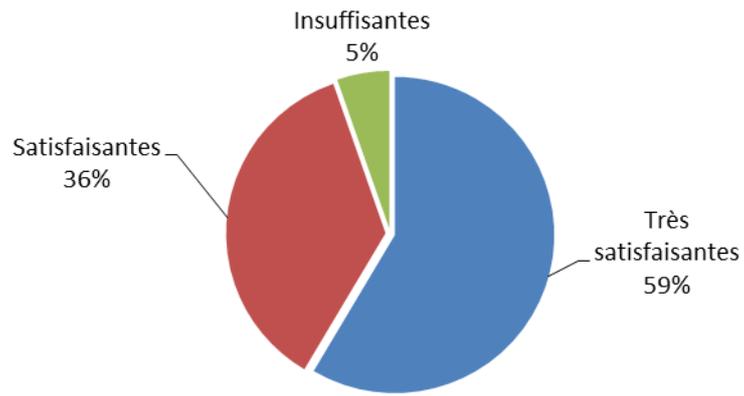
Je suis trop excentré et manque de temps

Que pour les enfants

Horaires pas toujours faciles

Plus le samedi?

22. Les informations diffusées par le bibliobus/la médiathèque vous semblent-elles...



27. Souhaitez-vous ajouter quelque chose pour améliorer les services du bibliobus ?

Rien de particulier je viens surtout pour les enfants

Très bon service, bon relationnel, qui encourage à revenir souvent.

Continuez comme ça

Bien, ça me correspond

J'espère que le bus continuera, c'est super

Non, rien

Du café... (rires)

Plus de pub. Sinon il y a beaucoup de choix, c'est bien complémentaire avec la médiathèque.

Sympathique

Bonne initiative

Très bien comme ça

Bien surtout pour les enfants

Contente de l'accueil

Tout est bien

Très belle invention. Un peu plus grand?

Très bien, super relationnel

Gentil, très chaleureux

Satisfaite

Très satisfaite des services du bibliobus. Voudrait la mise en place d'un ventilateur

Très satisfaite des personnes présentes, contacts professionnels et agréables

Tout est parfait, ce sont des amis qui nous renseignent

Mise en place de la climatisation

Je profite de ce questionnaire pour les remercier de leur gentillesse

Leur passage est toujours un plaisir

Continuez comme ça

Très satisfait(e) de la gentillesse et des conseils de Véronique et Gérard

Renouveler les romans

Problème de chaleur dans le bibliobus / Stationnement masqué à la maison des fontaines

Continuer ainsi

Un service très utile et très apprécié par les enfants

Tout est très bien

Personnel très compétent et serviable

Voudrait un climatiseur pour l'été, une nouvelle rubrique : ésoterisme et spiritualité

Très satisfaite de l'accueil des personnes du bibliobus

Satisfaite en tout

Mise en place d'un ordinateur dans le bibliobus

Très bien

Il y fait très chaud en été

Voudrait des bancs à l'arrêt 'La Source'

Le Bibliobus pourrait être plus visible et donc plus accessible aux enfants de 6 à 11 ans en étant stationné rue de Taverny devant ou près de l'école primaire. Concernant la médiathèque, trouve les horaires trop instables.

Mise en place de la climatisation

Voudrait des bancs à l'arrêt 'Collège J.F Clervoy'

Mise en place de la climatisation

Satisfait

Mise en place de la ventilation

Observations : 45 commentaires pour 101 questionnaires (à comparer avec la centrale). Mlle Cécile Le Ralle était présente une semaine entière sur les arrêts du bibliobus, pour communiquer en main propre le questionnaire aux usagers, ce qui peut, en partie, expliquer le taux très élevé de réponses libres – ainsi que la typographie de certaines réponses.