

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES USAGERS DE LA MEDIATHEQUE DU PALAIS SUR VIENNE

Afin d'analyser la satisfaction des usagers de la médiathèque, nous vous proposons de répondre à ce questionnaire dans le but d'améliorer la qualité des services proposés et ainsi répondre au mieux à vos attentes.

VOTRE VISITE A LA MEDIATHEQUE

1) Etes-vous inscrit à la médiathèque ?

Oui Non (plus inscrit) Non (jamais inscrit)

Si oui, depuis combien de temps ?

- d'1 an 1 à 4 ans 5 à 10 ans + de 10 ans

Si non, pour quelles raisons ?

2) Comment avez-vous connu la médiathèque ?

Presse Panneaux signalétiques Bouche à oreille

Site Internet Par hasard Autres

Si autres, précisez :

3) Quelle est la fréquence de vos visites à la Médiathèque ?

Plusieurs fois/semaine Plusieurs fois/mois

1 fois/mois - d'1 fois/mois

4) Quel temps passez-vous à la Médiathèque ?

- de 30 min Entre 30 min et 1h

Entre 1h et 2h + de 2h

5) Généralement, vous venez :

- Seul Avec vos enfants
 En couple Avec des amis

6) Quelles sont les principales raisons de vos visites ?

- Emprunter Utiliser la salle multimédia Lire sur place
 Visiter les expositions Participer à des animations Autres

Si autres, précisez :

7) Empruntez-vous des documents ?

- Oui Non

8) Quel type de document empruntez-vous le plus souvent ?

- Romans BD Magazines
 Documentaires Livres jeunesse CD/DVDs
 Livres régionaux

9) Avez-vous assisté à une ou plusieurs animations organisée par la Médiathèque ?

- Oui Non

10) Si oui, comment avez-vous eu l'information ?

- Bouche à oreille Site Internet
 Presse Ecoles/Crèche
 A la Médiathèque Autres

Si autres, précisez :

11) Fréquentez-vous une autre Médiathèque municipale ?

Oui Non

Si oui, avez-vous remarqué des différences par rapport à celle-ci, pourriez-vous nous dire lesquelles ?

L'ACCUEIL PHYSIQUE

12) En général, à combien estimez-vous l'attente avant d'être accueilli:

Aucune Entre 1 et 5 min
 Entre 6 et 10 min Au-delà de 10 min

13) En tant que visiteur, êtes-vous satisfait de l'accueil de votre Médiathèque ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

14) Faites-vous appel aux conseils des bibliothécaires ?

Souvent Parfois Jamais

Si oui, pour quelles demandes faites-vous appel aux bibliothécaires ?

Indiquer où se trouve les documents Me conseiller une lecture

Autres

Si autres, précisez :

15) Direz-vous que la Médiathèque est un lieu :

Convivial Chaleureux Vivant

Austère Neutre Bruyant

Vieillissant Calme Autres

Si autres, précisez :

16) Etes-vous informé des différentes prestations et animations ?

Oui Non

17) Consultez-vous le site Web de la Médiathèque?

Oui Non

Si oui, consultez-vous le catalogue en ligne ?

Oui Non

Réservez-vous vos documents en ligne ?

Oui Non

Etes-vous abonné à la lettre d'informations (Newsletter) ?

Oui Non

18) Avez-vous connaissance des prestations thématiques faites par votre Médiathèque ?

Oui Non

Si oui, qu'en pensez-vous ?

19) Avez-vous déjà demandé des pochettes surprises dans un domaine particulier (exemple art ou autres) ?

Oui Non

Qu'en avez-vous pensé ?

L'INFORMATION AU PUBLIC

20) Lorsque vous entrez dans le hall, la signalétique vous semble :

Très claire

Plutôt claire

Peu claire

Incompréhensible

21) Vous repérez-vous facilement dans les différentes sections de votre Médiathèque ?

Oui Non

22) Les nouveaux horaires d'ouverture mis en place depuis le mois de novembre vous conviennent-ils ?

Oui Non

Pour rappel

Mardi 14h-18h30

Mercredi 10h-12h / 14h-18h30

Jeudi FERME

Vendredi 10h-12h / 14h-18h30

Samedi 10h-12h / 14h-16h30

VOS ATTENTES

23) De manière générale, estimez-vous que la Médiathèque répond à vos attentes ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

24) Vos suggestions pour améliorer votre Médiathèque (hiérarchiser de 1 à ?)

Plus de convivialité et de détente

Plus de lieu de lecture et de travail

De nouveaux types de documents (jeux vidéos, DVD, ...)

Plus d'animations culturelles (ateliers, rencontres d'auteurs, expositions, ...)

Pouvoir rendre les documents en dehors des heures d'ouverture

Plus d'accès à des postes connectés à Internet

Autres à préciser :

MIEUX VOUS CONNAITRE

25) Vous êtes :

- Une femme Un homme Autre

26) Vous avez :

- de 18 ans 18 et 25 ans 26 et 45 ans
 36 et 45 ans 46 et 65 ans + de 65 ans

27) Votre catégorie socio-professionnelle

- Agriculteur exploitant
 Artisan, commerçant, chef d'entreprise
 Cadre et profession intellectuelle supérieure
 Agent de maîtrise
 Employé
 Ouvrier
 Retraité
 Sans activité professionnelle

28) Votre commune d'habitation :

MERCI POUR VOS REPONSES
RETOURNER CE QUESTIONNAIRE
A BM@LEPALAISSURVIENNE.FR