



# ENQUETE DE SATISFACTION

Du 03 mars au 26 mai 2021

Médiathèque Villa-Marie

Mairie de Fréjus



## **LES PRINCIPALES DONNEES**

- Enquête réalisée du 03 mars au 26 mai 2021 auprès des usagers.
- Cette enquête a totalisé 200 réponses.
- Cette enquête a été réalisée de manière dématérialisée (accessible via le site Internet de la médiathèque) et de manière physique sur site.
- L'enquête physique s'est déroulée dans le respect des mesures sanitaires (distance et port du masque).



# RESULTATS DE L'ENQUETE REALISEE A LA MEDIATHEQUE

---



## LES REpondants EN QUELQUES CHIFFRES

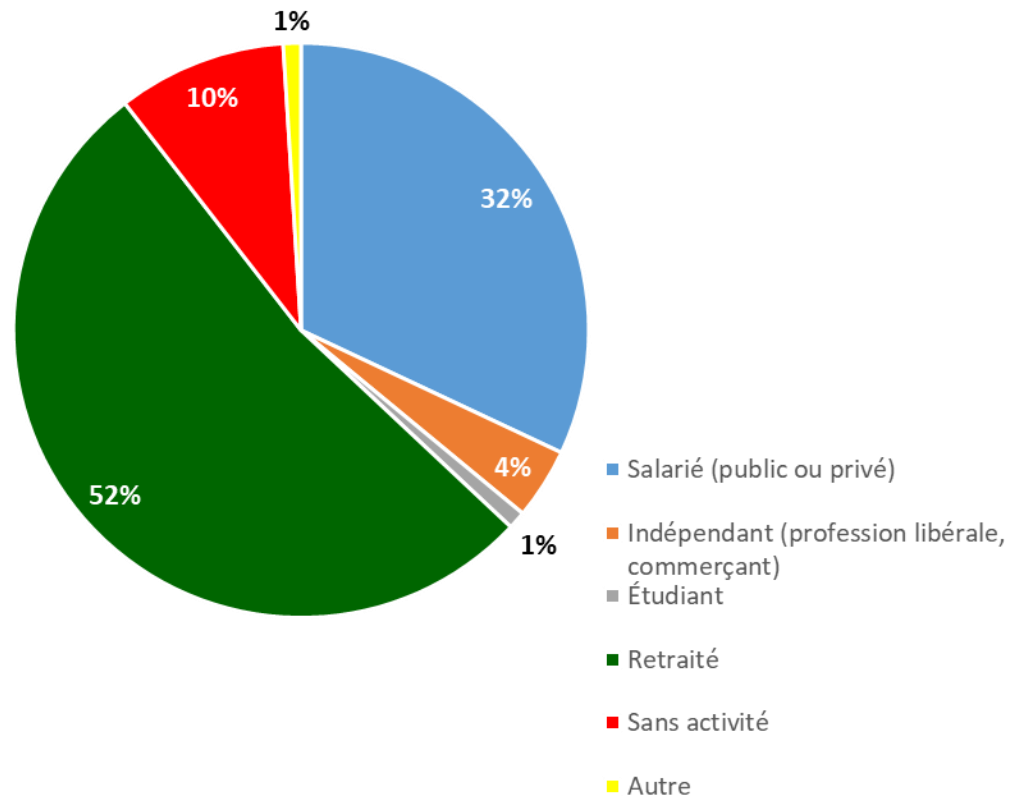
---

- 78% de femmes et 22% d'hommes ont répondu.
- Ils habitent très majoritairement Fréjus (92%), 4% habitent une ville de la communauté d'agglomération, le reste totalise 4%.
- 90 % des usagers sondés ne fréquentent pas d'autre médiathèque, 7% répondent également fréquenter la médiathèque de Saint-Raphaël.
- Les personnes interrogées sont majoritairement des personnes qui sont retraitées (52%), le reste se répartit entre les salariés du public ou du privé (32%), les sans emploi (10%), les indépendants (4%).



# TYPOLOGIE DES REpondANTS

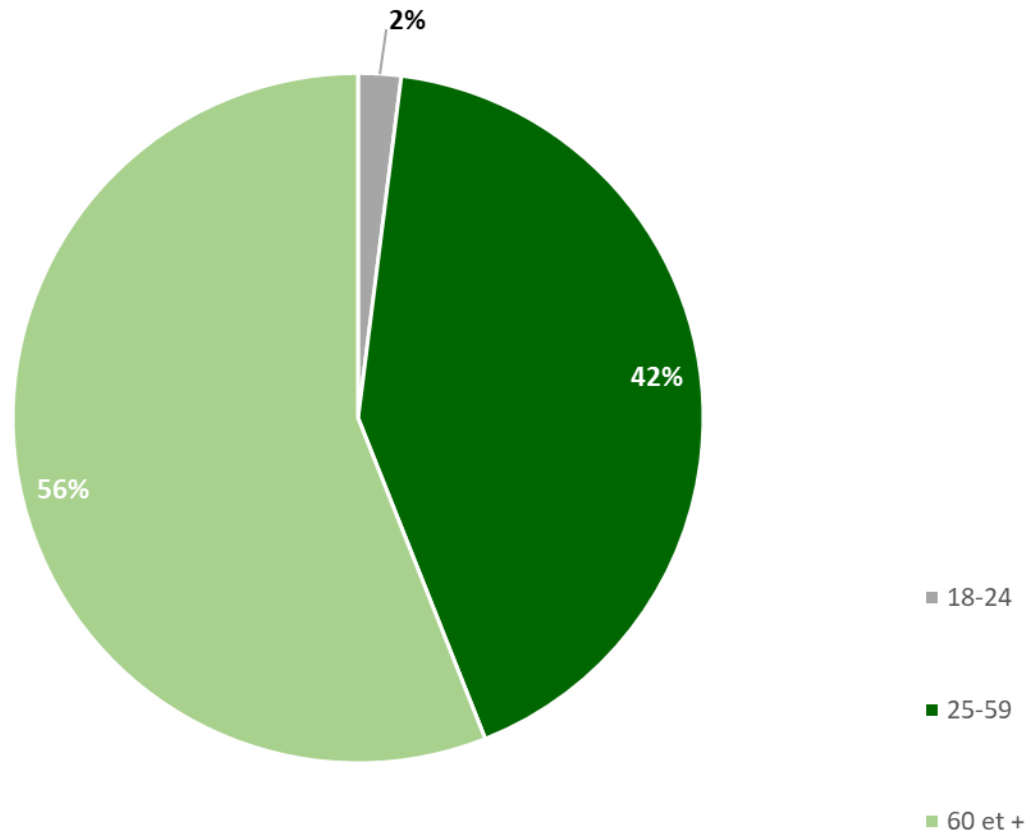
Votre situation ?





# TYPOLOGIE DES REpondANTS

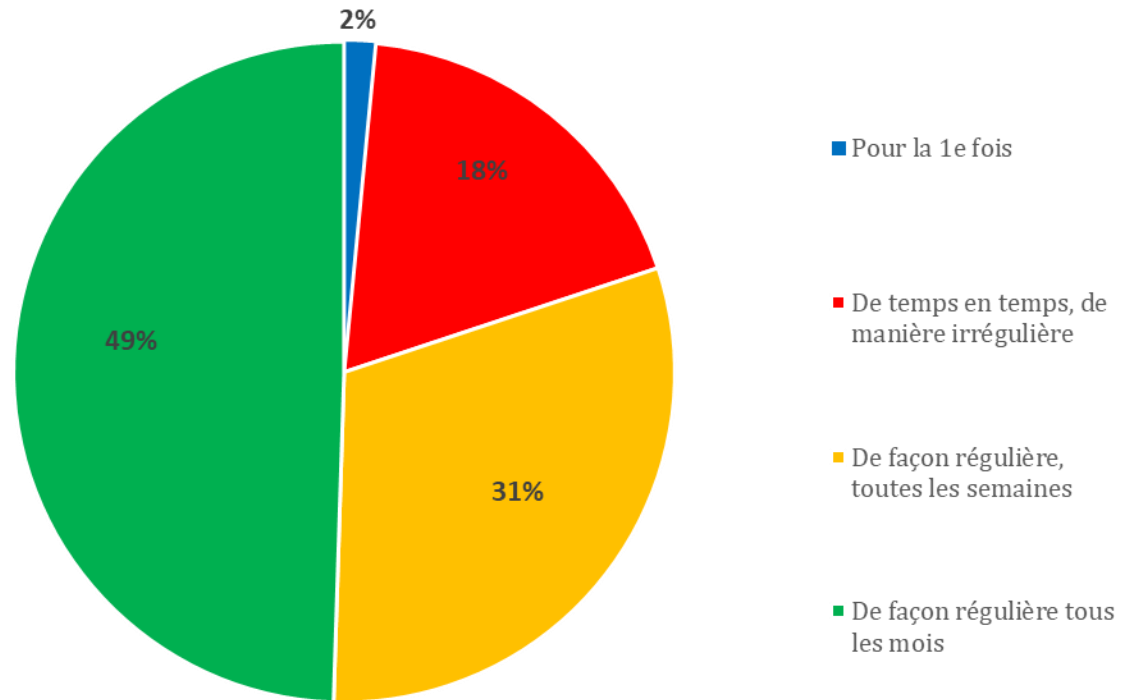
Votre âge ?





# TYPOLOGIE DES REpondANTS

Fréquentation : Vous venez à la médiathèque





# L'ACCUEIL DANS LES LOCAUX DE LA MEDIATHEQUE

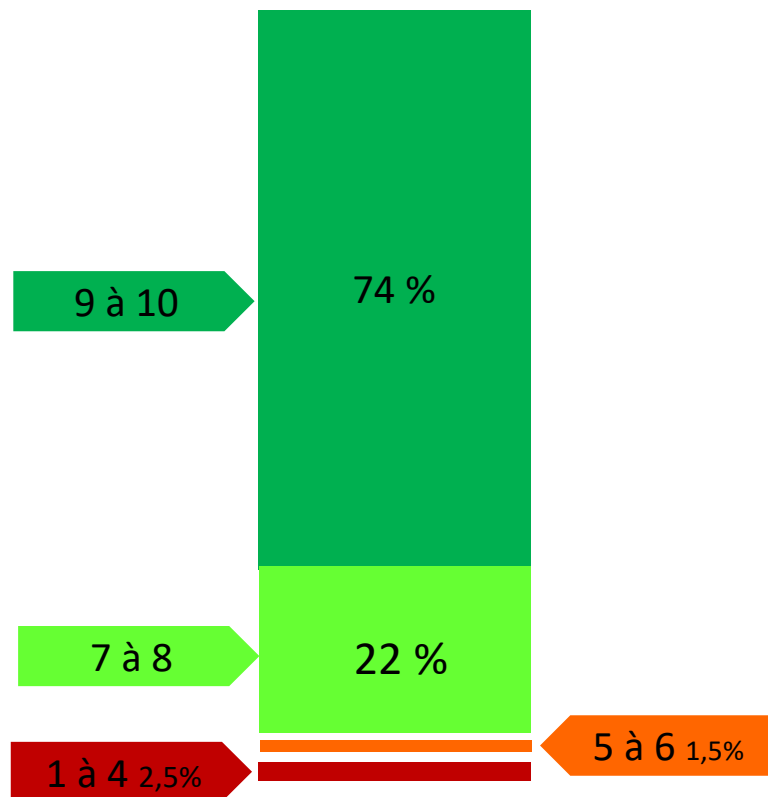
---





# L'ACCUEIL GENERAL DANS LES LOCAUX DE LA MEDIATHEQUE

La satisfaction globale au regard de l'accueil qui vous a été réservé



**2021**

Note la plus basse : 1 (2 répondants / 200)

Note la plus haute : 10 (86 répondants / 200)

Environ 96% de réponses sont supérieures à 8



# ACCUEIL PHYSIQUE - MEDIATHEQUE

## Mesures anti-COVID

- La jauge qui limite le nombre d'usagers présents dans l'établissement a semblé rassurante pour 88% des personnes interrogées.
- 99% des sondés ont trouvé que le nombre de points de distribution de gel hydro alcoolique était suffisant dans l'établissement.
- 90% des sondés ont approuvé la restriction d'accès à l'espace multimédia.
- 100% des sondés ont approuvé la mise en quarantaine et la désinfection des documents retournés.

# ACCUEIL PHYSIQUE - MEDIATHEQUE

## Accueil dans les locaux

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
L'accessibilité des PMR	51%	23%	13%	13%
La signalétique	79%	20%	2%	0%
Les horaires d'ouverture	73%	18%	7%	2%
La confidentialité	79%	17%	3%	0%
Le mobilier mis à disposition	80%	19%	1%	0%

# ACCUEIL PHYSIQUE - MEDIATHEQUE

## Accueil dans les locaux (suite)

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
La qualité de l'éclairage	78%	20%	2%	1%
La propreté des locaux	79%	19%	2%	1%
L'agencement des salles	78%	21%	2%	0%
La courtoisie du personnel	84%	14%	2%	0%
La cohérence des infos affichées	81%	17%	1%	1%



## AUTRES ACCUEILS - MEDIATHEQUE

**Vous avez sollicité le service**

	<b>Très satisfait</b>	<b>Satisfait</b>	<b>Insatisfait</b>	<b>Très insatisfait</b>
<b>Par téléphone</b>	<b>71%</b>	<b>25%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>
<b>Par courrier</b>	<b>56%</b>	<b>44%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>Par courriel (mail)</b>	<b>59%</b>	<b>32%</b>	<b>0%</b>	<b>9%</b>
<b>Sur place, vous avez sollicité un agent pour un renseignement</b>	<b>83%</b>	<b>15%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>



# COMMUNICATION - MEDIATHEQUE

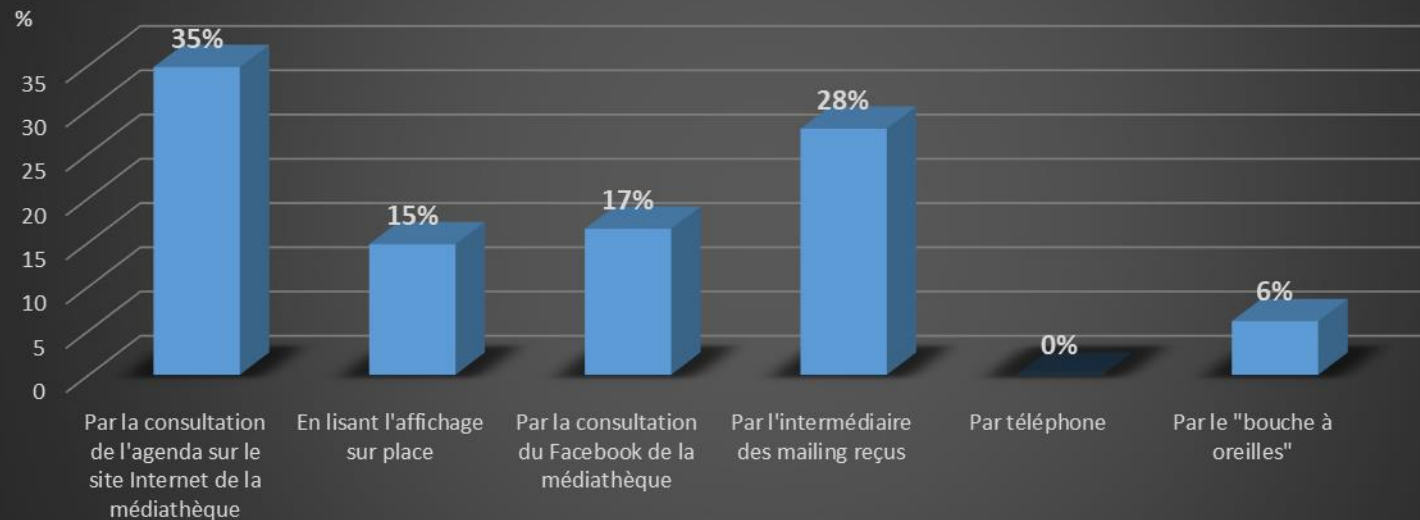
---



# COMMUNICATION DES INFORMATIONS - MEDIATHEQUE

## Communication des informations

Comment avez-vous connaissance de l'actualité proposée par la médiathèque?





# COMMUNICATION DES INFORMATIONS - MEDIATHEQUE

Quel est votre niveau de satisfaction concernant

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Les informations contenues sur le site internet de la médiathèque ?	59%	33%	7%	1%
Les informations contenues sur le Facebook de la médiathèque ?	56%	33%	10%	0%
Les informations contenues dans les documents mis à disposition dans l'établissement : Affiches, flyers...	48%	50%	2%	0%





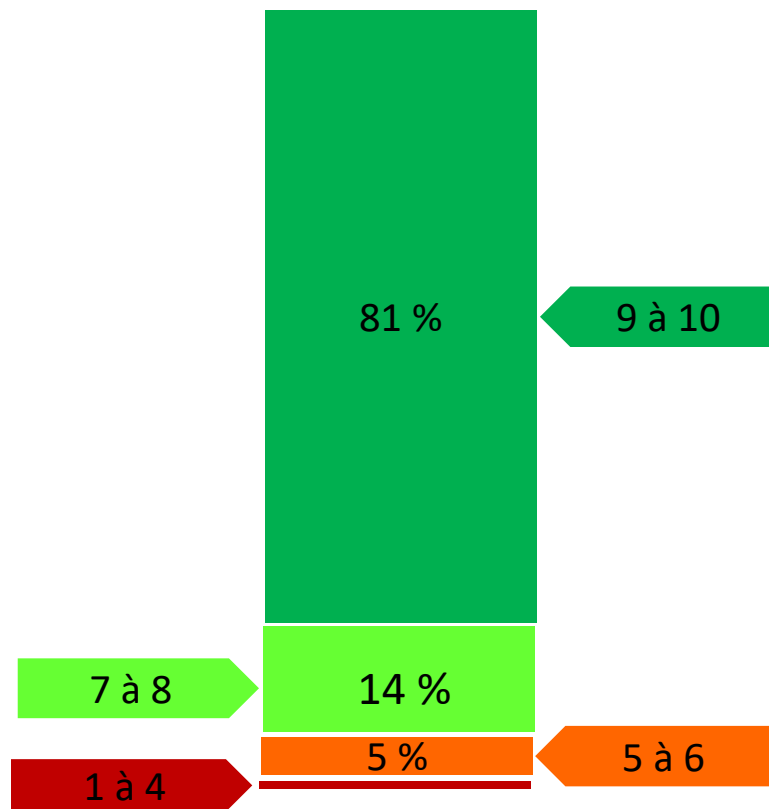
LES DIVERSES  
PRESTATIONS OFFERTES  
PAR LA MEDIATHEQUE  
QUE VOUS AVEZ  
SOLLICITEES.....

---



# LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES

Quelle est votre satisfaction au regard des prestations réalisées ?



2021

# LA PRESTATION INSCRIPTION / RENOUELEMENT

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Attente avant la prise en charge	83%	15%	1%	2%
Délai de réalisation de la prestation	86%	12%	1%	2%
Simplicité de la demande	86%	12%	1%	2%
Moyen de paiement proposé	84%	14%	1%	2%
Confidentialité des échanges	85%	12%	1%	2%
Tarifs proposés	90%	7%	2%	2%

# LA PRESTATION PRÊTS / RETOURS

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Disponibilité des documents	75%	21%	3%	1%
Disponibilité des bibliothécaires	85%	14%	1%	1%
Pertinence des conseils de lecture des bibliothécaires	87%	12%	1%	1%
Discrétion des bibliothécaires	84%	14%	2%	1%
Attente pour l'enregistrement des prêts	85%	14%	1%	1%

# LES PRESTATIONS DEMATERIALISEES

L'offre proposée pour chaque ressource suivante vous paraît :

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Prêt de livres numériques (PNB)	56%	38%	0%	6%
Magazines en ligne	52%	48%	0%	0%
VOD	52%	44%	4%	0%
Musique en ligne	53%	47%	0%	0%
Enregistrements audios et captations vidéos	53%	47%	0%	0%
Expositions virtuelles	47%	53%	0%	0%
Collections patrimoniales	45%	50%	5%	0%

# LES PRESTATIONS DEMATERIALISEES

## Utilisation d'outils « automatisés »

	Systématiquement	De temps en temps	Jamais, je ne souhaite pas l'utiliser	Jamais, je ne sais pas l'utiliser
<b>Vous utilisez l'automate de prêt</b>	<b>15%</b>	<b>22%</b>	<b>34%</b>	<b>29%</b>
<b>Vous utilisez la trappe extérieure de retours</b>	<b>8%</b>	<b>48%</b>	<b>26%</b>	<b>18%</b>



# **PRESTATION - DUREE DES PRETS**

**La durée des prêts par support vous semble**

	<b>Adaptée</b>	<b>Trop courte</b>
<b>Livres</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>
<b>CD audio</b>	<b>96%</b>	<b>4%</b>
<b>DVD</b>	<b>84%</b>	<b>16%</b>
<b>Magazines</b>	<b>86%</b>	<b>14%</b>

# PRESTATION - NOMBRE D'EMPRUNTS PAR SUPPORT

Le nombre d'emprunts par support vous paraît

	Suffisant	Insuffisant
Livres	91%	9%
CD audio	98%	2%
DVD	91%	9%
Magazines	94%	6%



# PRESTATIONS RELATIVES A L'ESPACE MULTIMEDIA

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Disponibilité des animateurs du multimédia	58%	42%	0%	0%
Bon fonctionnement du matériel mis à disposition	46%	50%	4%	0%
Rapidité de la connexion internet	43%	43%	9%	4%
Agencement des postes informatiques (Préservation de la confidentialité)	37%	58%	5%	0%

85% des sondés ne sont pas intéressés par la possibilité de pouvoir réserver des créneaux pour accéder à la salle multimédia

# PRESTATIONS - LES ESPACES DE TRAVAIL MIS A DISPOSITION

(hors période COVID)

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Nombre de places disponibles	31%	52%	17%	0%
Qualité du WiFi	24%	62%	14%	0%
Nombre de prises électriques disponibles	26%	57%	13%	4%
Mobilier (en terme de confort)	27%	62%	8%	4%

# SYNTHESE GLOBALE

## **LES TOPS : Plus de 80% de satisfaction**

- ⇒ Les mesures anti COVID ont été majoritairement comprises et acceptées.
- ⇒ La satisfaction globale au regard de l'accueil atteint un bon niveau (96%).
- ⇒ Les résultats pour la signalétique, le confort, l'organisation des zones d'attente, la propreté avec plus de 90%, consolident le bon résultat obtenu pour la satisfaction globale.
- ⇒ Les canaux de communication privilégiés par les usagers pour prendre connaissance de l'actualité sont le site Internet (35%) puis les mailings (28%). Arrivent ensuite l'affichage interne et le Facebook qui sont autour de 16%.
- ⇒ La satisfaction globale au regard de la prestation réalisée atteint 95%.
- ⇒ Les prestations d'inscription, de prêt/retour sont très bien notées avec plus de 90% de satisfaction.
- ⇒ L'offre numérique proposée semble convenir aux usagers (+ de 90% de répondants satisfaits).

## **LES FLOPS 60 à 70% de satisfaction**

- ⇒ Seul item moins bien noté : l'accessibilité des PMR pour lequel 26% des usagers sont insatisfaits. Une procédure a été rédigée et sera communiquée pour mieux informer les usagers concernés (valable pour les personnes lourdement handicapées : fauteuils). Une réflexion pour la réalisation d'un chemin sans gravier pour les poussettes doit être engagée.
- ⇒ L'automate de prêt est utilisé systématiquement par 15% des usagers, c'est peu. Si 22% affirment l'utiliser de temps en temps, 29%, disent ne pas savoir l'utiliser bien que la procédure d'utilisation soit simple et affichée à proximité.
- ⇒ La trappe extérieure de retour n'est pas utilisée par tout le monde : 26 % ne souhaitent pas l'utiliser et 18% ne savent pas. Pourtant là encore un affichage à proximité indique la marche à suivre. A noter que cette trappe s'est révélée fort utile lors des périodes de confinement.
- ⇒ La connexion Internet de l'espace multimédia paraît lente pour 13% des usagers. La Direction des Services Informatiques étudie la possibilité d'établir une connexion fibre pour 2022.

*Cette enquête n'a pas proposée de verbatim (nous les attendons sur les fiches de suggestion).*

Un merci particulier aux personnes ayant pris le soin d'avoir participé à cette enquête ainsi qu'à tous les collaborateurs et contributeurs au développement de la Mission Qualité.

Merci à tous les Service support de la Ville et à ceux qui ont permis de valoriser nos structures et à faire évoluer nos prestations.

Merci aux responsables de la Ville pour continuer à accompagner cette démarche et peut être à la décliner à d'autres Directions.

Enfin, un merci particulier pour Christina DUFOUR pour son assistance et accompagnement.

Merci pour vos questions si il y a lieu!

# Questions/Réponses Echanges

