

Dans le cadre de la mise en place d'une démarche qualité, engagée par la Mairie de Carnoux-en-Provence, la première enquête de satisfaction sur la Médiathèque Albert Camus a été menée auprès des usagers de plus de 14 ans.

Le questionnaire a été élaboré dans le but d'évaluer le degré de satisfaction des usagers et de mieux connaître leurs appréciations et leurs attentes.

Cette opération s'est déroulée du 16 mai au 24 juillet 2012. L'enquête s'est volontairement effectuée au sein de la médiathèque afin d'évaluer les réponses des publics fréquentant et utilisant ce service.

L'enquête était auto-administrée : les bibliothécaires ont présenté la démarche aux lecteurs lors des opérations de retours et de prêts en leur remettant un questionnaire. Des boîtes étaient à la disposition des usagers pour remettre les questionnaires remplis.

Sur 382 questionnaires distribués, 165 réponses nous sont parvenues, ce qui représente un taux de réponses de 43,2% et un taux de représentativité de 19,1% sur les 864 usagers inscrits de plus de 14 ans susceptibles de répondre au questionnaire.

36 questions fermées induisaient une réponse selon un niveau de satisfaction évalué sur une échelle sémantique à quatre piliers : « très satisfaisant, satisfaisant, insatisfaisant et très insatisfaisant » ou « toujours, souvent, parfois et rarement ». Le choix d'une échelle paire obligeait la personne interrogée à se positionner sur un choix plutôt positif ou plutôt négatif, et évitait la tentation d'une réponse médiane difficile à interpréter.

De plus, 2 questions ouvertes permettaient aux personnes interrogées de s'exprimer plus librement.

Après cinq années de fonctionnement, cette enquête constitue une première photographie de la médiathèque, vue par ses usagers.

Même si le taux de satisfaction général est important, les résultats de ce dépouillement ont permis de récolter des informations précieuses sur les attentes et les appréciations des usagers. Des améliorations peuvent donc être envisagées pour optimiser leurs satisfactions.

Une démarche qualité a pour ambition l'amélioration permanente. C'est pourquoi, cette première enquête de satisfaction s'inscrit dans une démarche que l'on souhaite dorénavant régulière.

En effet, il conviendrait de mesurer, dans les années à venir, les permanences et les évolutions par rapport à ces premières données.

Il serait également intéressant de recueillir des informations sur les publics qui ne fréquentent pas la médiathèque ou de mesurer le taux de satisfaction du public jeunesse.

« Evaluer pour évoluer »

Bertrand Calenge,

Chef du Département des bibliothèques à la Direction du livre et de la lecture.

Le rapport complet est consultable, sur demande, à la banque d'accueil de la médiathèque.

ENQUÊTE QUALITÉ

Dépouillement

PROFIL

Etes-vous inscrit à la médiathèque :

Oui	161	97,6%
N'a pas répondu	3	1,8%
Non	1	0,6%
Total général	165	100%

Vous êtes :

Une femme	118	71,5%
Un homme	46	27,9%
N'a pas répondu	1	0,6%
Total général	165	100%

Vous résidez :

A Carnoux-en-Provence	138	83,6%
A Cassis	11	6,7%
A Roquefort la Bédoule	7	4,2%
Autre	6	3,6%
N'a pas répondu	2	1,2%
Camp militaire de Carpiagne	1	0,6%
Total général	165	100%

Vous avez :

36-50 ans	55	33,3%
66 ans et plus	40	24,2%
51-65 ans	37	22,4%
Moins de 20 ans	18	10,9%
21-35 ans	12	7,3%
N'a pas répondu	3	1,8%
Total général	165	100%

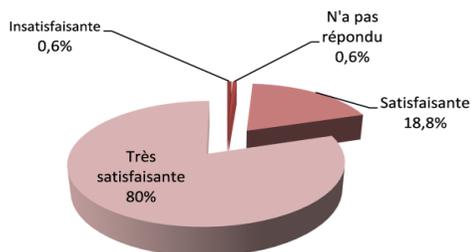
Situation professionnelle

En activité	71	43%
Retraité	56	33,9%
Autre	15	9,1%
Collégien	9	5,5%
Lycéen	6	3,6%
A la recherche d'un emploi	3	1,8%
Etudiant	3	1,8%
N'a pas répondu	2	1,2%
Total général	165	100%

VOUS ET LA MEDIATHEQUE

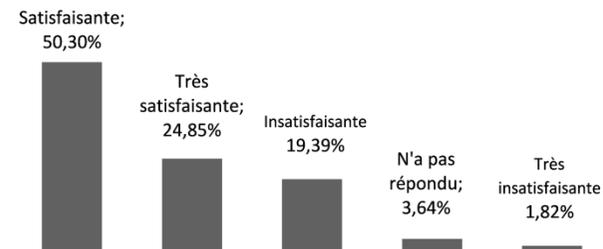
1. Votre première impression sur la médiathèque a-t-elle été :

Très satisfaisante	132
Satisfaisante	31
N'a pas répondu	1
Insatisfaisante	1
Total général	165



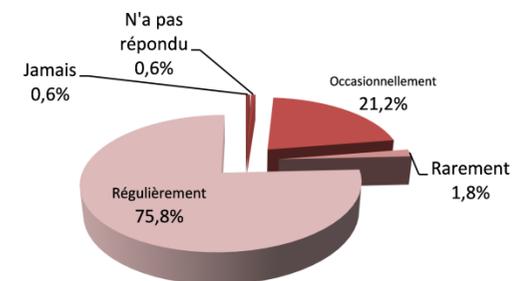
2. La signalisation de la médiathèque dans la commune vous semble-t-elle :

Satisfaisante	83
Très satisfaisante	41
Insatisfaisante	32
N'a pas répondu	6
Très insatisfaisante	3
Total général	165



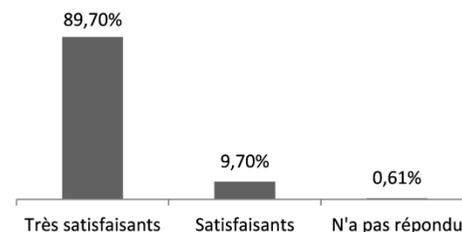
3. Les horaires d'ouverture vous permettent-ils de venir :

Régulièrement	125
Occasionnellement	35
Rarement	3
N'a pas répondu	1
Jamais	1
Total général	165



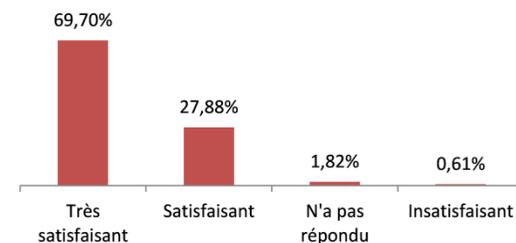
4. Le confort et la propreté des locaux sont-ils :

Très satisfaisants	148
Satisfaisants	16
N'a pas répondu	1
Total général	165



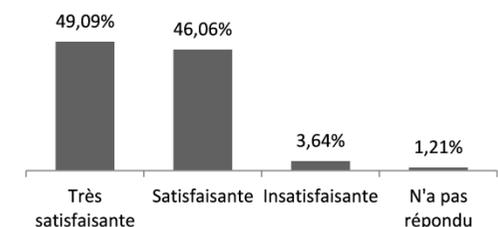
5. L'aménagement des espaces est-il :

Très satisfaisant	115
Satisfaisant	46
N'a pas répondu	3
Insatisfaisant	1
Total général	165



6. La signalétique à l'intérieur du bâtiment est-elle :

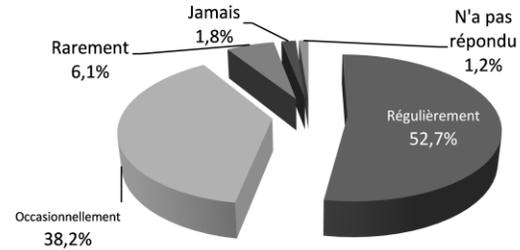
Très satisfaisante	81
Satisfaisante	76
Insatisfaisante	6
N'a pas répondu	2
Total général	165



L'ACCUEIL

7. L'accueil téléphonique est-il satisfaisant :

Toujours	85
Ne se prononce pas	63
Souvent	10
N'a pas répondu	6
Parfois	1
Total général	165

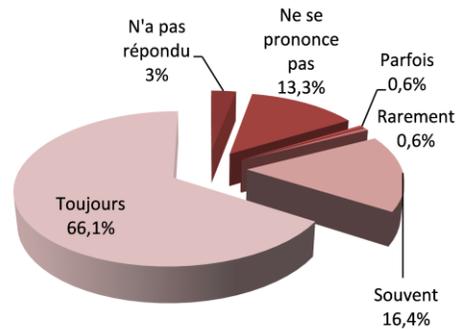


8. Vous adressez-vous au bureau d'accueil :

Régulièrement	87
Occasionnellement	63
Rarement	10
Jamais	3
N'a pas répondu	2
Total général	165

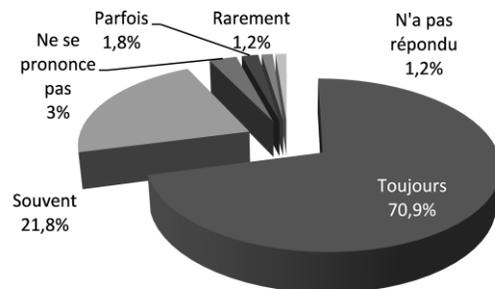
9. Les réponses obtenues sont-elles satisfaisantes :

Toujours	109
Souvent	27
Ne se prononce pas	22
N'a pas répondu	5
Rarement	1
Parfois	1
Total général	165



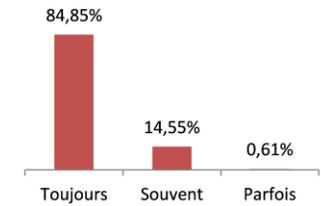
10. Les réponses obtenues sont-elles rapides :

Toujours	117
Souvent	36
Ne se prononce pas	5
Parfois	3
Rarement	2
N'a pas répondu	2
Total général	165



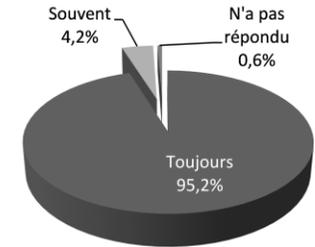
11. Le personnel est-il disponible :

Toujours	140
Souvent	24
Parfois	1
Total général	165



12. Le personnel est-il courtois :

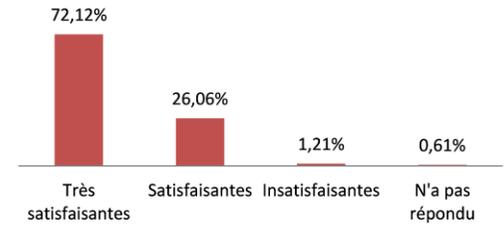
Toujours	157
Souvent	7
N'a pas répondu	1
Total général	165



LE FONCTIONNEMENT

13. Les conditions d'inscriptions sont-elles :

Très satisfaisantes	119
Satisfaisantes	43
Insatisfaisantes	2
N'a pas répondu	1
Total général	165



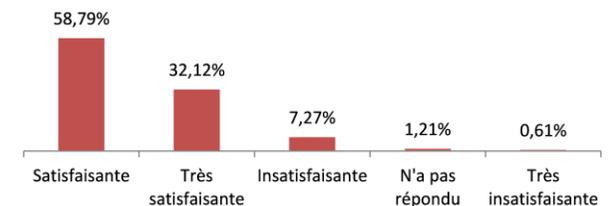
14. Le nombre de documents que vous pouvez emprunter est-il :

Très satisfaisant	95
Satisfaisant	66
N'a pas répondu	3
Insatisfaisant	1
Total général	165



15. La durée de prêt est-elle :

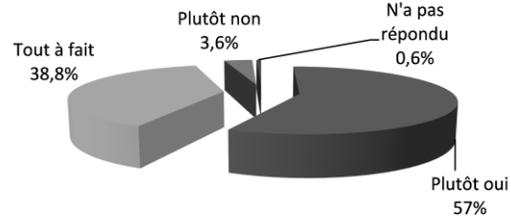
Satisfaisante	97
Très satisfaisante	53
Insatisfaisante	12
N'a pas répondu	2
Très insatisfaisante	1
Total général	165



LES RESSOURCES

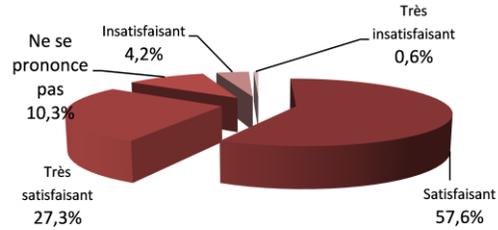
16. Les collections sont-elles adaptées à vos besoins :

Plutôt oui	94
Tout à fait	64
Plutôt non	6
N'a pas répondu	1
Total général	165



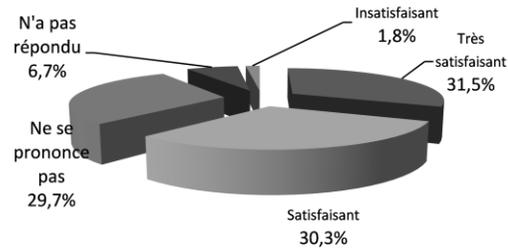
17. Le choix des documents adultes est-il :

Satisfaisant	95
Très satisfaisant	45
Ne se prononce pas	17
Insatisfaisant	7
Très insatisfaisant	1
Total général	165



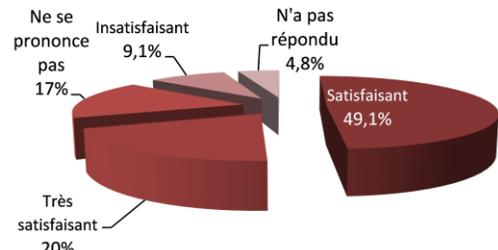
18. Le choix des documents jeunesse est-il :

Très satisfaisant	52
Satisfaisant	50
Ne se prononce pas	49
N'a pas répondu	11
Insatisfaisant	3
Total général	165



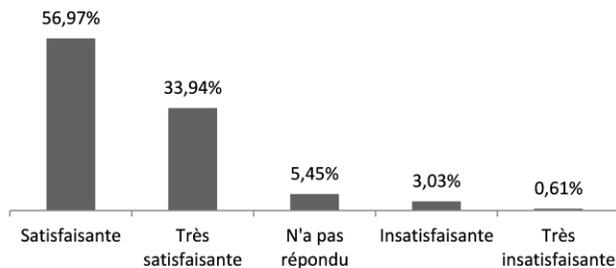
19. Le choix des documents multimédia (CD - DVD) est-il :

Satisfaisant	81
Très satisfaisant	33
Ne se prononce pas	28
Insatisfaisant	15
N'a pas répondu	8
Total général	165



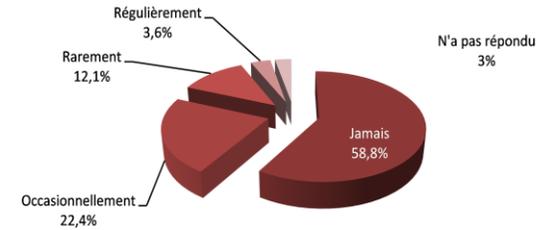
20. La diversité des documents est-elle :

Satisfaisante	94
Très satisfaisante	56
N'a pas répondu	9
Insatisfaisante	5
Très insatisfaisante	1
Total général	165



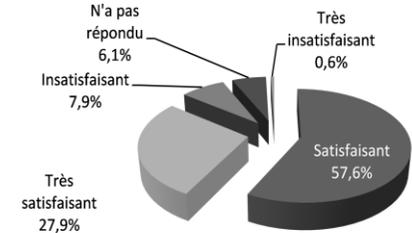
21. Faites-vous des propositions d'achats dans le cahier de suggestion :

Jamais	97
Occasionnellement	37
Rarement	20
Régulièrement	6
N'a pas répondu	5
Total général	165



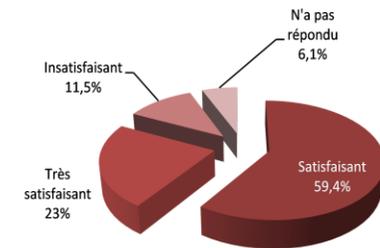
22. Le choix des nouveautés est-il :

Satisfaisant	95
Très satisfaisant	46
Insatisfaisant	13
N'a pas répondu	10
Très insatisfaisant	1
Total général	165



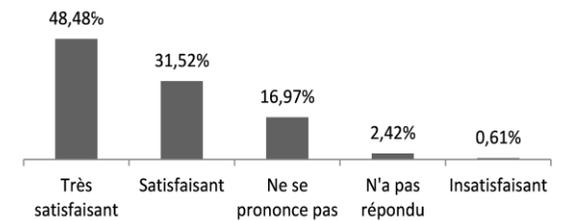
23. Le nombre de nouveautés est-il :

Satisfaisant	98
Très satisfaisant	38
Insatisfaisant	19
N'a pas répondu	10
Total général	165



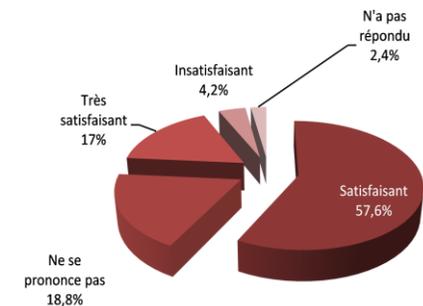
24. Le service de réservation est-il :

Très satisfaisant	80
Satisfaisant	52
Ne se prononce pas	28
N'a pas répondu	4
Insatisfaisant	1
Total général	165



25. Le délai d'attente pour les réservations est-il :

Satisfaisant	95
Ne se prononce pas	31
Très satisfaisant	28
Insatisfaisant	7
N'a pas répondu	4
Total général	165



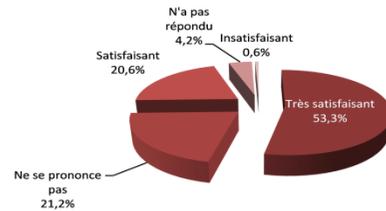
LES SERVICES

26. Le service de portage à domicile est :

Ne se prononce pas	128	77,6%
N'a pas répondu	19	11,5%
Très satisfaisant	9	5,5%
Satisfaisant	9	5,5%
Total général	165	100%

27. Le service de la boîte de retours de document est-il :

Très satisfaisant	88
Ne se prononce pas satisfaisant	35
N'a pas répondu	34
Insatisfaisant	7
Total général	165



28. Le nombre de postes informatiques est-il :

Ne se prononce pas	81
Très satisfaisant	40
Satisfaisant	31
N'a pas répondu	12
Insatisfaisant	1
Total général	165

29. La performance des postes informatiques est-elle :

Ne se prononce pas	99
Satisfaisante	28
Très satisfaisante	22
N'a pas répondu	11
Insatisfaisante	4
Très insatisfaisante	1
Total général	165

30. Le nouveau portail Internet de la médiathèque est-il :

Ne se prononce pas	82
Satisfaisant	39
Très satisfaisant	29
N'a pas répondu	13
Insatisfaisant	2
Total général	165

31. Les informations sur le portail sont-elles :

Ne se prononce pas	81
Satisfaisantes	41
Très satisfaisantes	28
N'a pas répondu	14
Insatisfaisantes	1
Total général	165

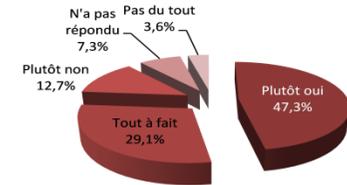
32. Le catalogue en ligne de la médiathèque est-il :

Ne se prononce pas	76
Satisfaisant	39
Très satisfaisant	32
N'a pas répondu	15
Insatisfaisant	3
Total général	165

COMMUNICATION

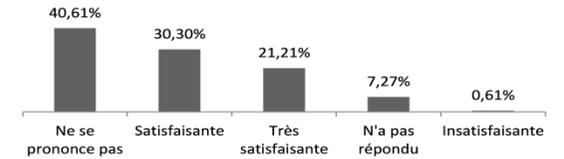
33. Etes-vous suffisamment informés des ressources et services de la médiathèque :

Plutôt oui	78
Tout à fait	48
Plutôt non	21
N'a pas répondu	12
Pas du tout	6
Total général	165



34. La lettre électronique de la médiathèque est-elle :

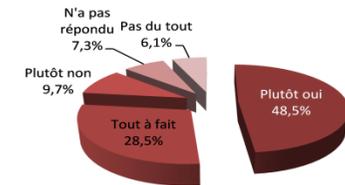
Ne se prononce pas	67
Satisfaisante	50
Très satisfaisante	35
N'a pas répondu	12
Insatisfaisante	1
Total général	165



ANIMATIONS

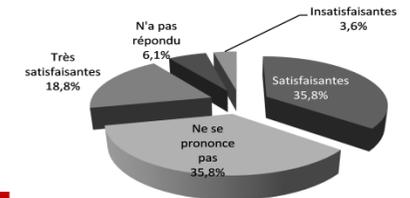
35. Etes-vous suffisamment informés des animations qui se déroulent à la médiathèque :

Plutôt oui	80
Tout à fait	47
Plutôt non	16
N'a pas répondu	12
Pas du tout	10
Total général	165



36. Les animations proposées sont-elles :

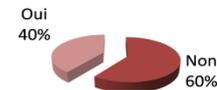
Satisfaisantes	59
Ne se prononce pas	59
Très satisfaisantes	31
N'a pas répondu	10
Insatisfaisantes	6
Total général	165



VOS SUGGESTIONS

37. Avez-vous des suggestions ou des remarques concernant les services de la médiathèque :

Non	99
Oui	66
Total général	165



38. Quels services, proposés dans d'autres structures, aimeriez-vous trouver à la médiathèque :

N'a pas répondu	148
A répondu	17
Total général	165

