



Pôle Population



Mission Qualité

Affaire suivie par
Nathalie TAILLEFER,
Correspondante Qualité Médiathèque
Brigitte DURAFFOURG,
Référente Qualité Collectivité 05 57 55 33 98

Libourne, le 21 Septembre 2018

Enquête de satisfaction auprès des usagers Médiathèque municipale CONDORCET Du 16 Janvier au 10 Février 2018

Les questionnaires ont été remis pendant cette période aux usagers par l'équipe de l'accueil général de la Médiathèque,

191 personnes ont répondu à ce questionnaire.

Le référentiel Qualiville précise que les résultats de l'enquête de satisfaction sont analysés et donnent lieu à la mise en œuvre d'actions d'amélioration lorsqu'un taux de satisfaction est inférieur à 75 %.

HORAIRES D'OUVERTURE

89,47% des usagers sont satisfaits des horaires d'ouverture.

- **Maintien de l'axe de progrès en communication pour mieux faire connaître la nocturne**

ACCESSIBILITE DES LOCAUX

89% des usagers sont satisfaits de l'éclairage extérieur de la médiathèque

ACCUEIL DES USAGERS

ACCUEIL PHYSIQUE

à l'accueil général et dans les sections

Points forts

- **Eclairage intérieur de la Médiathèque :**
 - Hall **95% de satisfaction**
 - Galleries **91% de satisfaction**
 - Escaliers **86% de satisfaction**
 - Salles **96% de satisfaction**
- **Signalétique : 92% de satisfaction**
- **Propreté des locaux : 100% de satisfaction**
- **Qualité de l'aide apportée : 96 % de satisfaction**

ACCUEIL TELEPHONIQUE

au premier étage

Etes-vous satisfait de l'accueil qui vous a été réservé :
100% des personnes interrogées sont satisfaites