



Direction générale des services
Mission Qualité

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

Libourne, le 14 mars 2017

Enquête de satisfaction auprès des usagers Médiathèque municipale CONDORCET Du 11 Janvier au 11 Février 2017

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

225 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

81% 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

76% des usagers sont satisfaits de l'éclairage extérieur de la médiathèque

- **axe d'amélioration à inscrire dans un protocole triennal d'investissement.**

ACCUEIL DES USAGERS

ACCUEIL PHYSIQUE

à l'accueil général et dans les sections

Points forts

- **Eclairage intérieur de la Médiathèque : 93% de satisfaction**
- **Signalétique : 94% de satisfaction**
- **Propreté des locaux : 99 % de satisfaction**
- **Qualité de l'aide apportée : 98 % de satisfaction**

ACCUEIL TELEPHONIQUE

au premier étage

Etes-vous satisfait de l'accueil qui vous a été réservé :

97% des personnes interrogées sont satisfaites