

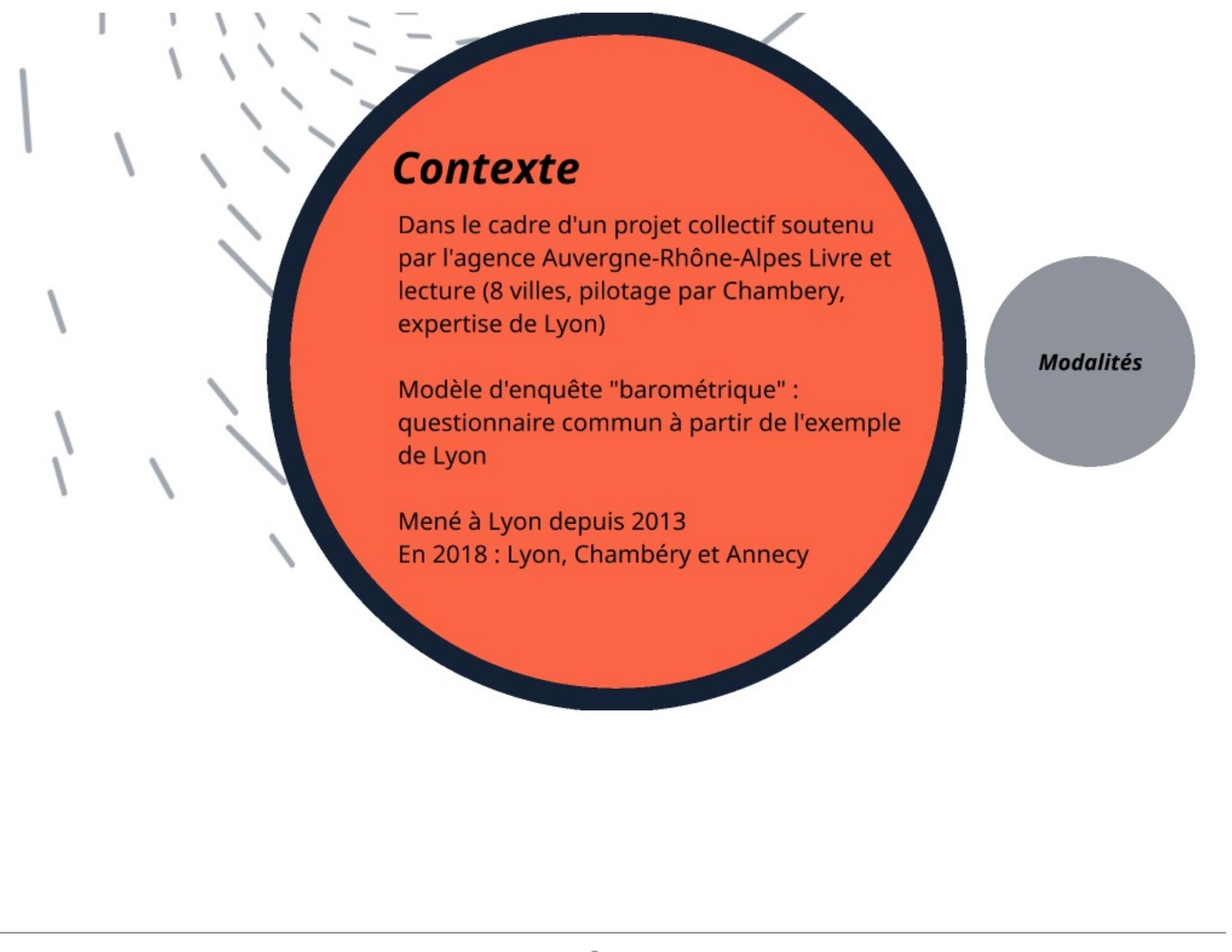
# Enquête de satisfaction auprès des usagers

*Médiathèque Bonlieu*  
*Octobre 2017*

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES  
livre et lecture



**ANNECY**



## ***Contexte***

Dans le cadre d'un projet collectif soutenu par l'agence Auvergne-Rhône-Alpes Livre et lecture (8 villes, pilotage par Chambéry, expertise de Lyon)

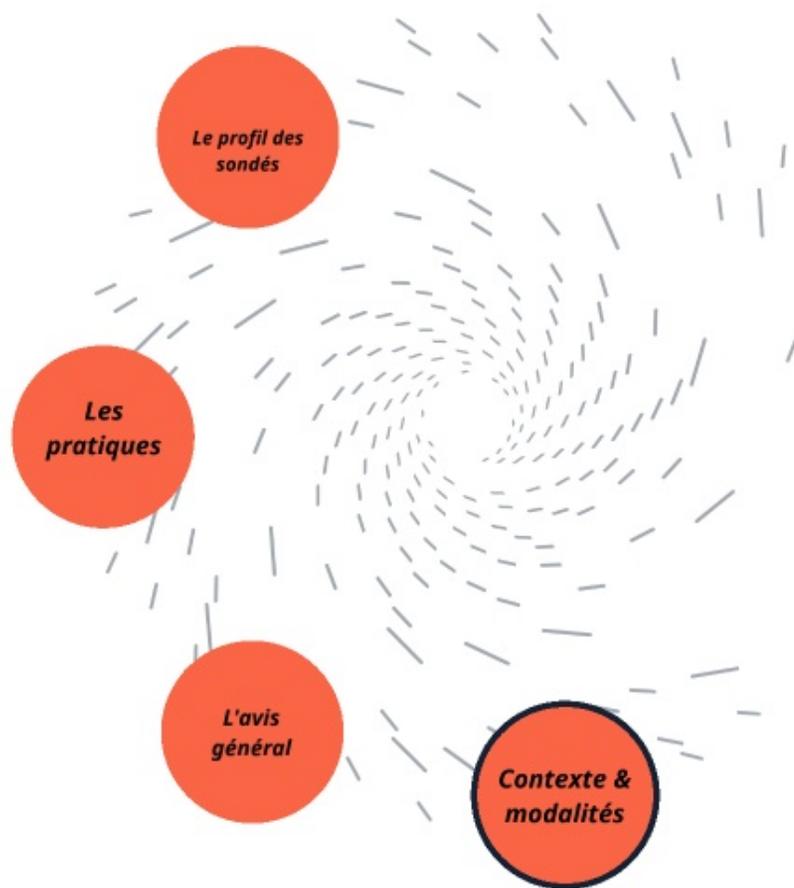
Modèle d'enquête "barométrique" : questionnaire commun à partir de l'exemple de Lyon

Mené à Lyon depuis 2013  
En 2018 : Lyon, Chambéry et Annecy

***Modalités***

# ***Modalités de l'enquête***

- Questionnaire papier
- Distribution aléatoire du 5 au 11 octobre 2017 dans le hall
- 452 questionnaires récoltés
- Saisie des réponses par l'équipe administrative
- Logiciel : Sphinx



# Enquête de satisfaction auprès des usagers

*Médiathèque Bonlieu*  
*Octobre 2017*

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES  
livre et lecture



**ANNECY**

## ***L'avis des répondants***

Avis général : 14/20

**SATISFACTION**



Par question, des moyennes entre 13 à 18.5/20

- 14 items sur 31 > 16/20 = très bon service
- 12 items sur 31 entre 14 et 16/20
- 1 item avec une moyenne de 13/20

*Entre 12 et 16/20, le service est bon mais peut être amélioré*

**Zoom**

# ***Les services les plus appréciés***

Moyenne de 16/20 et plus

- L'accès : une médiathèque facile à trouver (accès) et agréable
- L'accueil général, disponibilité du personnel, le conseil
- L'offre documentaire large et notamment les livres, les nouveautés
- Le service d'emprunt des documents (simple et rapide)
- Les tarifs et la simplicité de l'inscription

# ***C'est bien mais pourrait mieux faire***

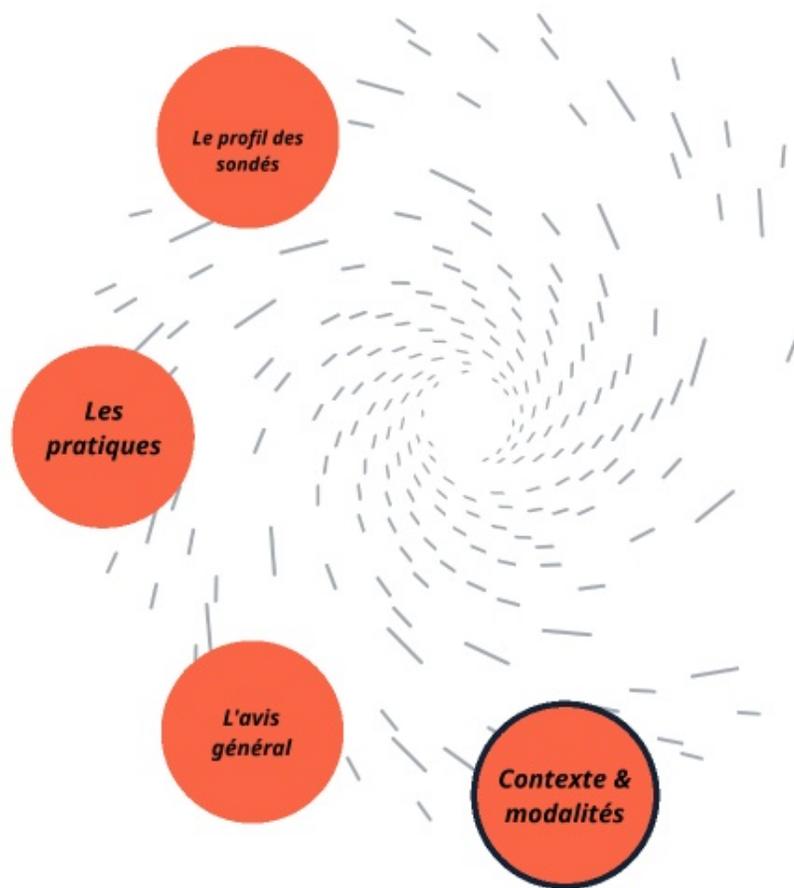
Moyenne entre 15 et 16/20

- Les jours d'ouverture
- L'offre de DVD et de ressources numériques
- Faire connaître l'artothèque
- Places assises
- Espace d'étude et travail en groupe
- Le Wifi
- Les services à distance
- La présentation des documents

# ***A faire évoluer***

Moyenne entre 13 et 15/20

- Les horaires d'ouverture (13/20)
- Le catalogue, la recherche bibliographique
- EPN



# Enquête de satisfaction auprès des usagers

*Médiathèque Bonlieu*  
*Octobre 2017*

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES  
livre et lecture

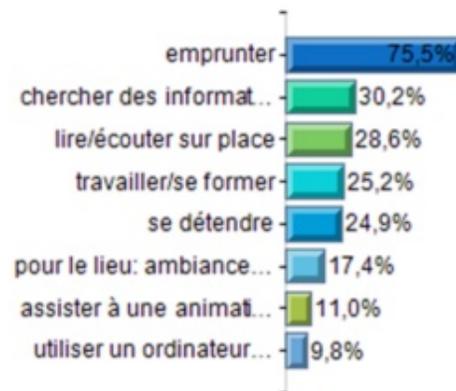


**ANNECY**

## ***Pourquoi venez-vous à la bibliothèque ?***

33. En général, pourquoi venez-vous à la médiathèque?

Taux de réponse : 96,7%

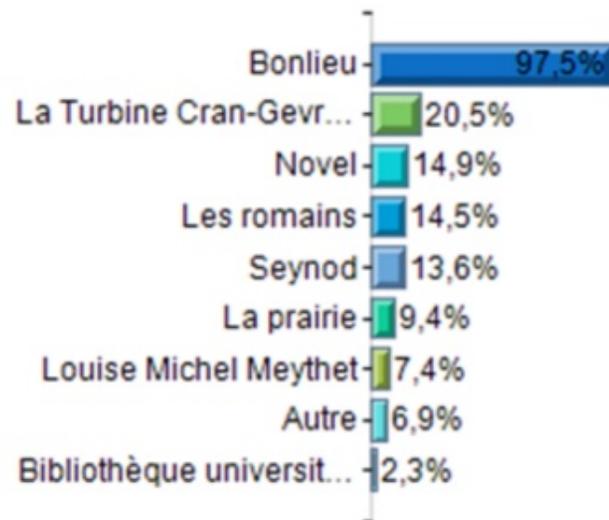


**Zoom**

# Quelles médiathèques fréquentez-vous ?

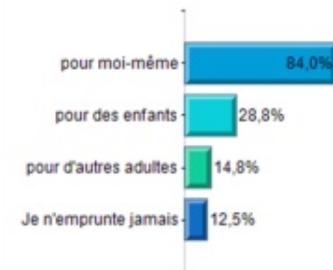
## 34. Quelles médiathèques fréquentez-vous?

Taux de réponse : 96,2%



## 39. Pour qui empruntez-vous des documents?

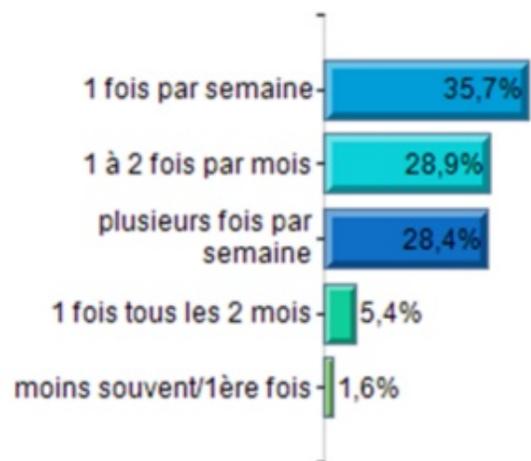
Taux de réponse : 95,4%



# Fréquence des visites et durée du séjour

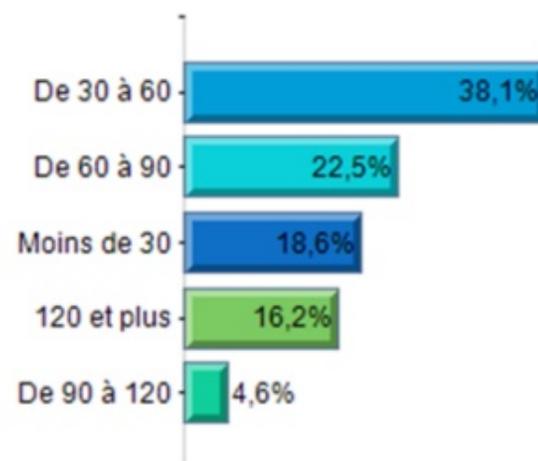
## 36. A quelle fréquence vous rendez-vous en bibliothèque?

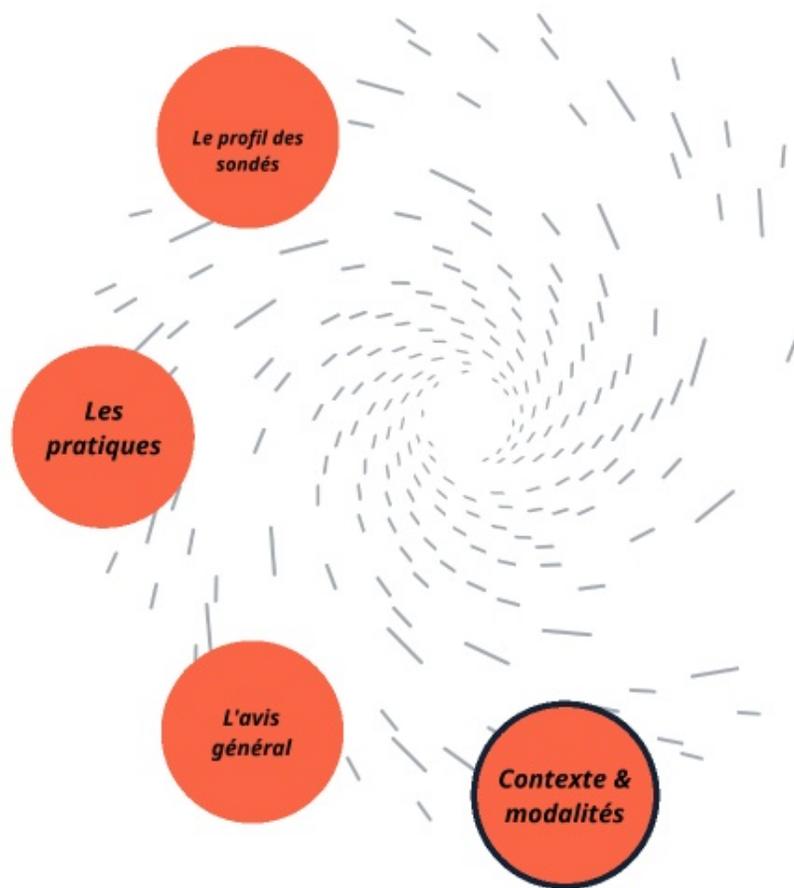
Taux de réponse : **98,0%**



## 38. Combien de temps restez-vous en moyenne, lors de votre venue ?

Taux de réponse : **95,4%**





# Enquête de satisfaction auprès des usagers

*Médiathèque Bonlieu*  
*Octobre 2017*

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES  
livre et lecture



**ANNECY**

## **Portrait général**



• Plutôt mixte (52,4% des répondants)



• D'un âge certain (69% ont plus de 30 ans)



• Habite la commune déléguée d'Annecy (59.7 %)

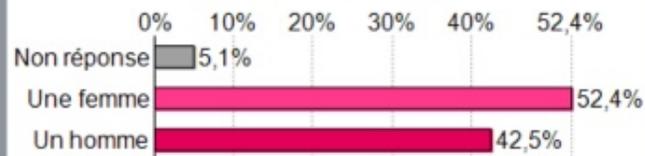
**Zoom**

# Données socio-démographiques

## Etes-vous?

Taux de réponse : **94,9%**

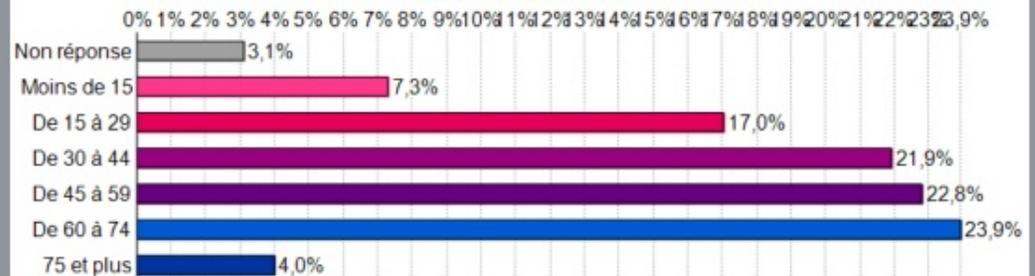
|              | Nb         |
|--------------|------------|
| Non réponse  | 23         |
| Une femme    | 237        |
| Un homme     | 192        |
| <b>Total</b> | <b>452</b> |



## Quel est votre âge ?

Taux de réponse : **96,9%**

|              | Nb         |
|--------------|------------|
| Non réponse  | 14         |
| Moins de 15  | 33         |
| De 15 à 29   | 77         |
| De 30 à 44   | 99         |
| De 45 à 59   | 103        |
| De 60 à 74   | 108        |
| 75 et plus   | 18         |
| <b>Total</b> | <b>452</b> |

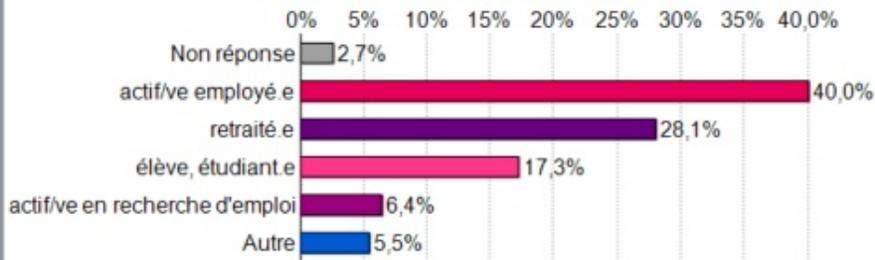


# Activité professionnelle

## Quelle est votre activité?

Taux de réponse : 97,3%

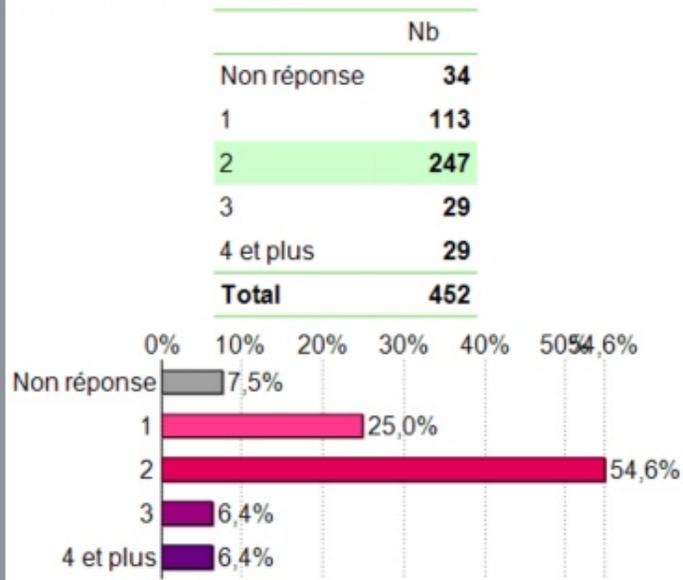
|                                | Nb         |
|--------------------------------|------------|
| Non réponse                    | 12         |
| actif/ve employé.e             | 181        |
| retraité.e                     | 127        |
| élève, étudiant.e              | 78         |
| actif/ve en recherche d'emploi | 29         |
| Autre                          | 25         |
| <b>Total</b>                   | <b>452</b> |



# Composition du foyer

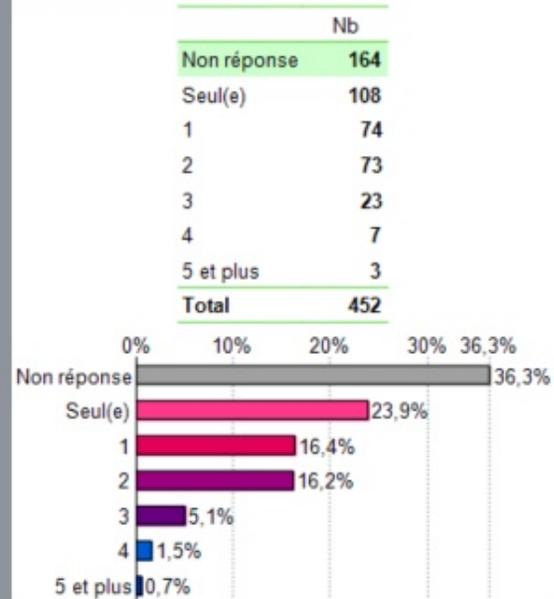
De combien d'adultes (vous compris) votre foyer se compose-t-il?

Taux de réponse : 92,5%



De combien d'enfants (vous compris) votre foyer se compose-t-il?

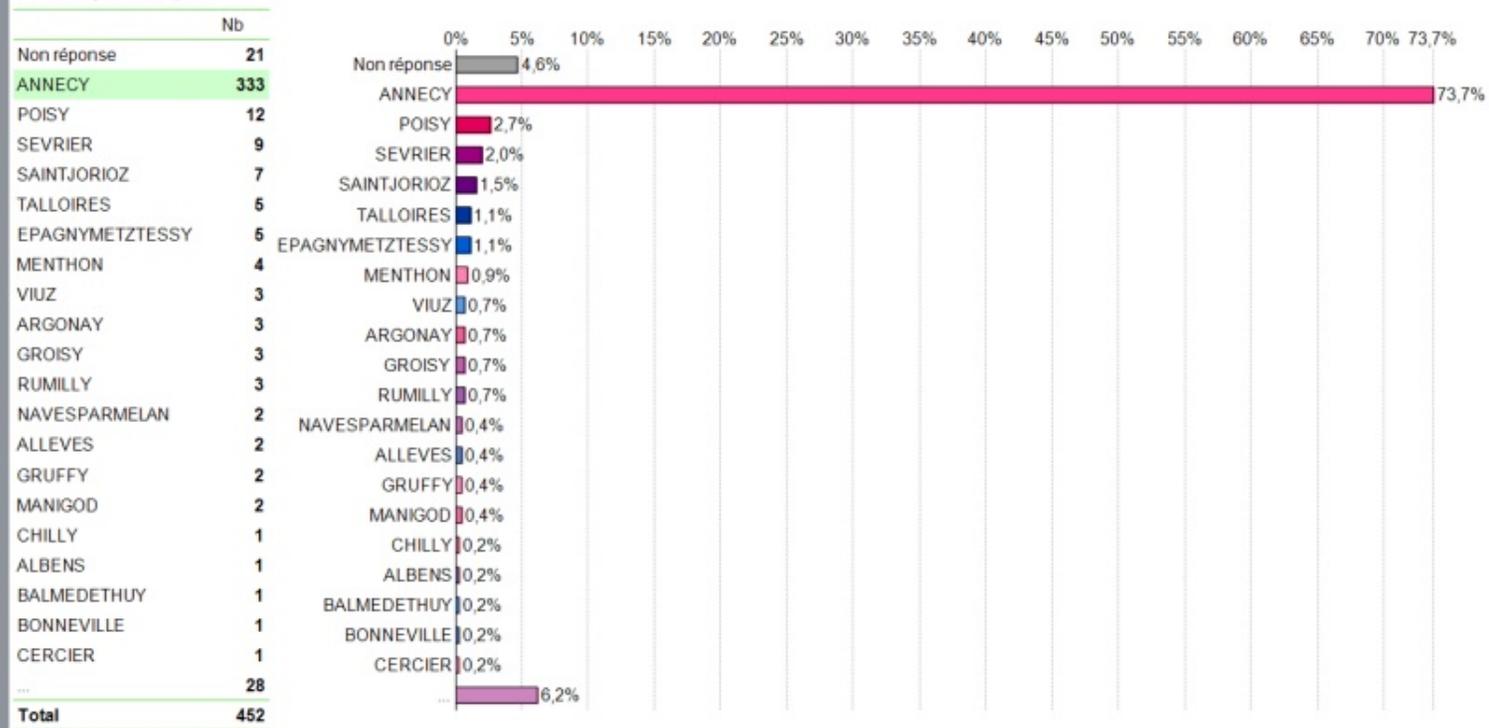
Taux de réponse : 63,7%

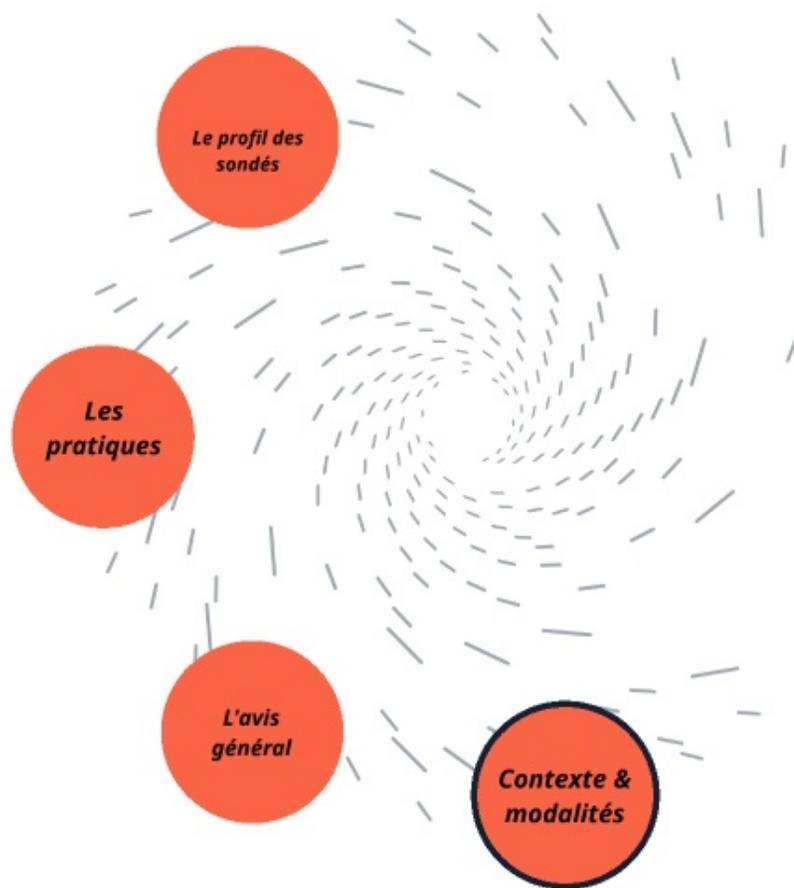


# Lieu d'habitation

La commune de votre lieu d'habitation:

Taux de réponse : 95,4%





# Enquête de satisfaction auprès des usagers

*Médiathèque Bonlieu*  
*Octobre 2017*

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES  
livre et lecture



**ANNECY**