

# Médiathèque de Montbéliard

## Enquête de satisfaction

➤ **Vous êtes usager de la Médiathèque :**

**Vous êtes :**

- une femme
- un homme

**Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?**

- 15-24 ans
- 25-59 ans
- 60 ans et plus

**Vous fréquentez la Médiathèque :**

- au moins une fois par semaine
- plusieurs fois par mois
- une fois par mois
- irrégulièrement

**Quels services utilisez-vous ? (lecture sur place, photocopies, expositions, Internet) :**

**Empruntez-vous des documents ?**      Oui   
Non

**Si non, pourquoi ?**

➤ **1. Que pensez-vous de l'accueil ?**

**TS : Très satisfait      PI : Plutôt insatisfait**  
**PS : Plutôt satisfait      TI : Très insatisfait**

Amabilité  
Disponibilité  
Temps d'attente aux bureaux  
Accueil téléphonique  
Gestion des demandes en ligne

TS	PS	PI	TI

*Vos suggestions sur l'accueil :*

➤ **2. Quel est votre avis sur les locaux ?**

TS : Très satisfait  
PS : Plutôt satisfait

PI : Plutôt insatisfait  
TI : Très insatisfait

Accessibilité  
Organisation des espaces  
Signalisation des espaces  
Confort  
Nombre de places assises

TS	PS	PI	TI

*Vos suggestions sur les locaux :*

➤ **3. Les horaires d'ouverture vous conviennent-ils ?**

Oui   
Non

*Vos suggestions sur les horaires d'ouverture :*

➤ **4. Etes-vous satisfait des services de renseignements et de recherches documentaires ?**

TS : Très satisfait  
PS : Plutôt satisfait

PI : Plutôt insatisfait  
TI : Très insatisfait

Aide  
Conseil  
Services en ligne  
(recherches sur le catalogue,  
consultation compte abonné,  
réservations...)

TS	PS	PI	TI

***Vos suggestions sur les services de renseignements et recherches :***

➤ **5. Que pensez-vous de l'offre de documents proposée par la Médiathèque ?**

**TS : Très satisfait**  
**PS : Plutôt satisfait**

**PI : Plutôt insatisfait**  
**TI : Très insatisfait**

	Quantité					Qualité			
	TS	PS	PI	TI		TS	PS	PI	TI
Livres pour les adultes									
Presse et magazines pour les adultes									
CDROM pour les adultes									
CD pour les adultes									
Partitions musicales									
DVD pour les adultes									
Livres pour les enfants									
Magazines pour les enfants									
CDROM pour les enfants									
CD pour les enfants									
DVD pour les enfants									

Dans la liste ci-dessus, trouvez-vous facilement les collections qui vous intéressent ?

Oui

Non

***Vos suggestions sur l'offre de documents :***

➤ **6. Profitez-vous de l'offre de la Médiathèque en expositions et animations ?**

**Expositions :**

Visitez-vous les expositions proposées par la Médiathèque ?

**Toujours**    **Souvent**    **Parfois**    **Jamais**

- Si votre réponse est "Toujours" ou "Souvent", êtes-vous :

**Très satisfait**      **Plutôt insatisfait**     
**Plutôt satisfait**      **Très insatisfait**  

- Si votre réponse est "Parfois" ou "Jamais", merci d'expliquer pourquoi :

***Vos suggestions sur les expositions :***

**Animations** (contes, conférences, concerts, ateliers...) :

Participez-vous aux animations proposées par la Médiathèque ?

**Toujours**    **Souvent**    **Parfois**    **Jamais**

- Si votre réponse est "Toujours" ou "Souvent", êtes-vous :

**TS : Très satisfait**      **PI : Plutôt insatisfait**     
**PS : Plutôt satisfait**      **TI : Très insatisfait**  

- Si votre réponse est "Parfois" ou "Jamais", merci d'expliquer pourquoi :

***Vos suggestions sur les animations :***

➤ **7. Connaissez-vous les services proposés régulièrement par la Médiathèque hors les murs ?**

- Prêt de documents et permanences à la Maison d'Arrêt :

Oui       Non

- Portage de documents à domicile pour les personnes empêchées :

Oui       Non

***Vos suggestions :***

➤ **8. Souhaiteriez-vous la mise en place des nouveaux services suivants ?**

**(merci de numéroté vos souhaits par ordre de préférence)**

Restitution de documents à un seul poste	
Emprunt de documents à un seul poste	
Ouverture un jour de la semaine en soirée	
Visites guidées de la Médiathèque et "coulisses" (circuit du livre, Réserves...)	
Ecoute sur place des CD de la Médiathèque	
Projections régulières de films	
Consultation de courts métrages	
Consultation de presse en ligne	

***Vos suggestions de nouveaux services :***

Nous vous remercions d'avoir rempli ce questionnaire et vous invitons à le déposer à l'accueil de la Médiathèque avant le 30 avril 2010. Vous pouvez également l'envoyer par courrier à : Médiathèque de Montbéliard

Centre des Alliés  
B.P. 95287  
25205 Montbéliard cedex

Ou par mail : [mediatheque@montbeliard.com](mailto:mediatheque@montbeliard.com)

**Février 2010**