



Médiathèque Blaise-Cendrars

Enquête de Satisfaction 2021

Résultats

Médiathèque Blaise-Cendrars

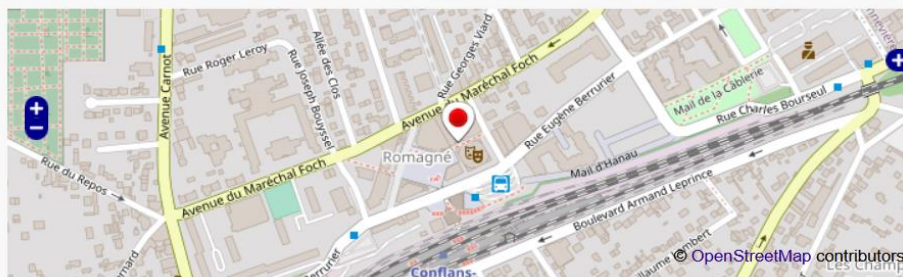
5, place Auguste-Romagné
78700 Conflans-Sainte-Honorine

Horaires d'ouverture en période scolaire :

- mardi : 12h - 18h
- mercredi : 9h30 - 18h
- vendredi : 12h - 20h
- samedi : 9h30 - 18h

Tél: 01 34 90 38 72

Site: [Site internet](#)



Enquête de satisfaction -2021

Résultats et analyse

Médiathèque Blaise-Cendrars

Dans le cadre de la mise en place d'une démarche qualité engagée par la ville de Conflans-Sainte-Honorine, et pour répondre toujours mieux à vos attentes, une enquête de satisfaction a été menée du 27 septembre au 24 octobre 2021 auprès des usagers.

Voici les résultats de cette enquête de satisfaction.

La Médiathèque Blaise-Cendrars en quelques chiffres :

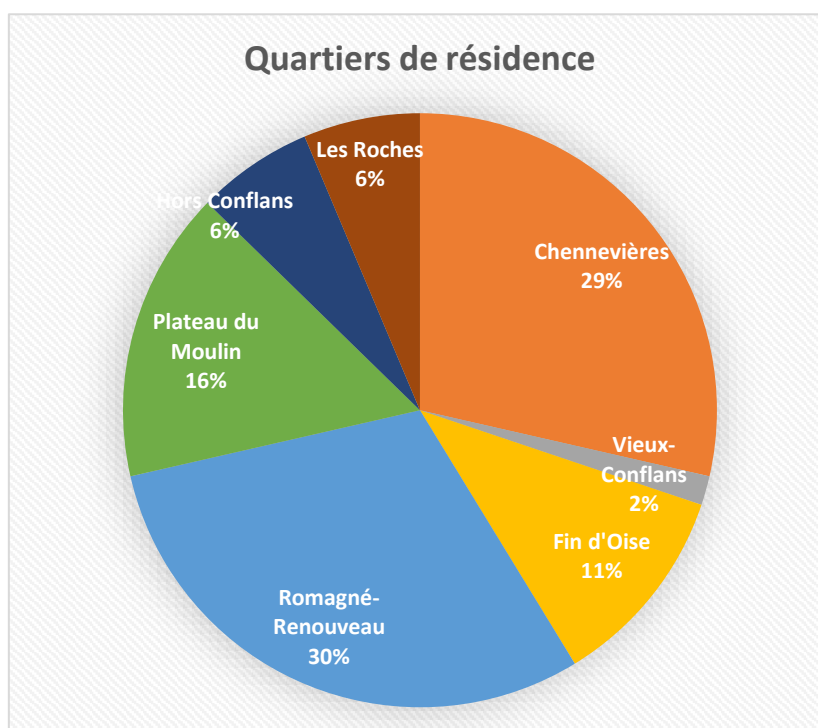
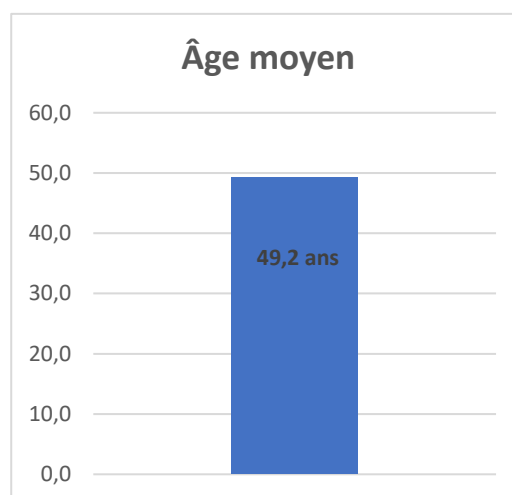
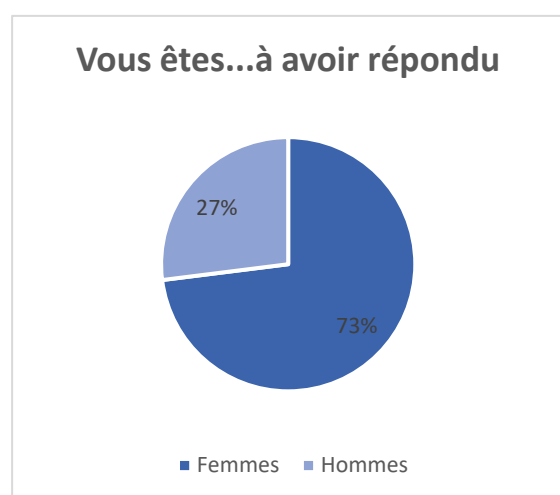
En 2020/2021 :

- Ouverture hebdomadaire au public : 31 heures/4 jours
- Fréquentation : 37848 entrées
- Nombre d'inscrits : 4409 personnes
- Fonds total : 94 194 documents
- Nombre de prêts : 175 149 prêts
- Nombre de participants aux actions culturelles : env. 1 200 personnes

Le profil des répondants

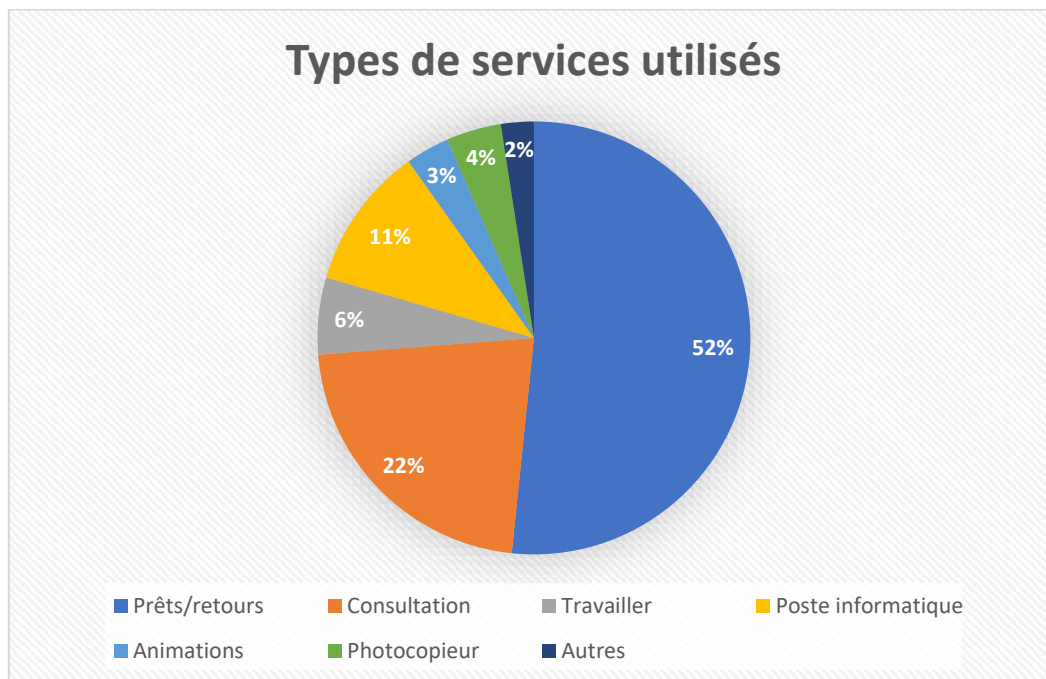
80 réponses enregistrées dont 61 en version papier et 19 en version numérique.

Tous les quartiers de la Ville sont représentés. Les personnes ayant répondu « Hors Conflans » habitent des communes proches de Conflans des Yvelines et du Val d'Oise.

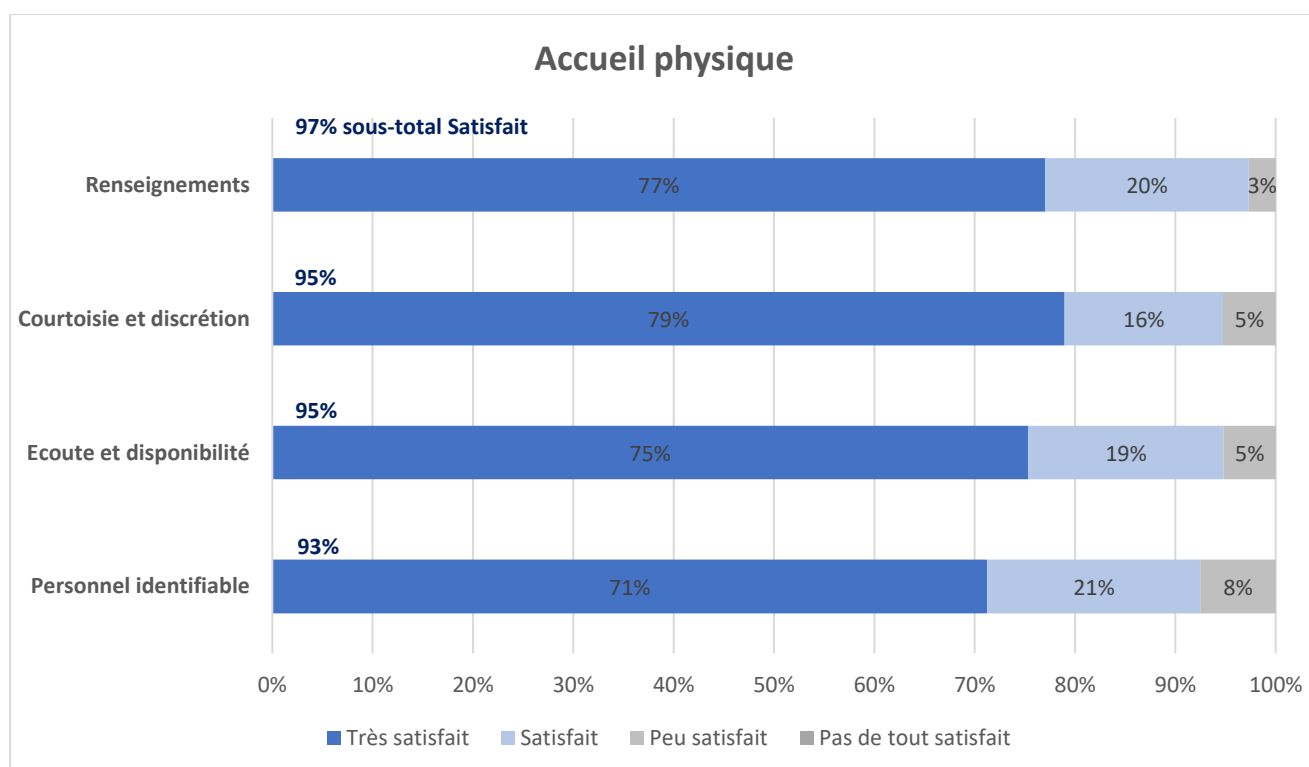


Leurs réponses

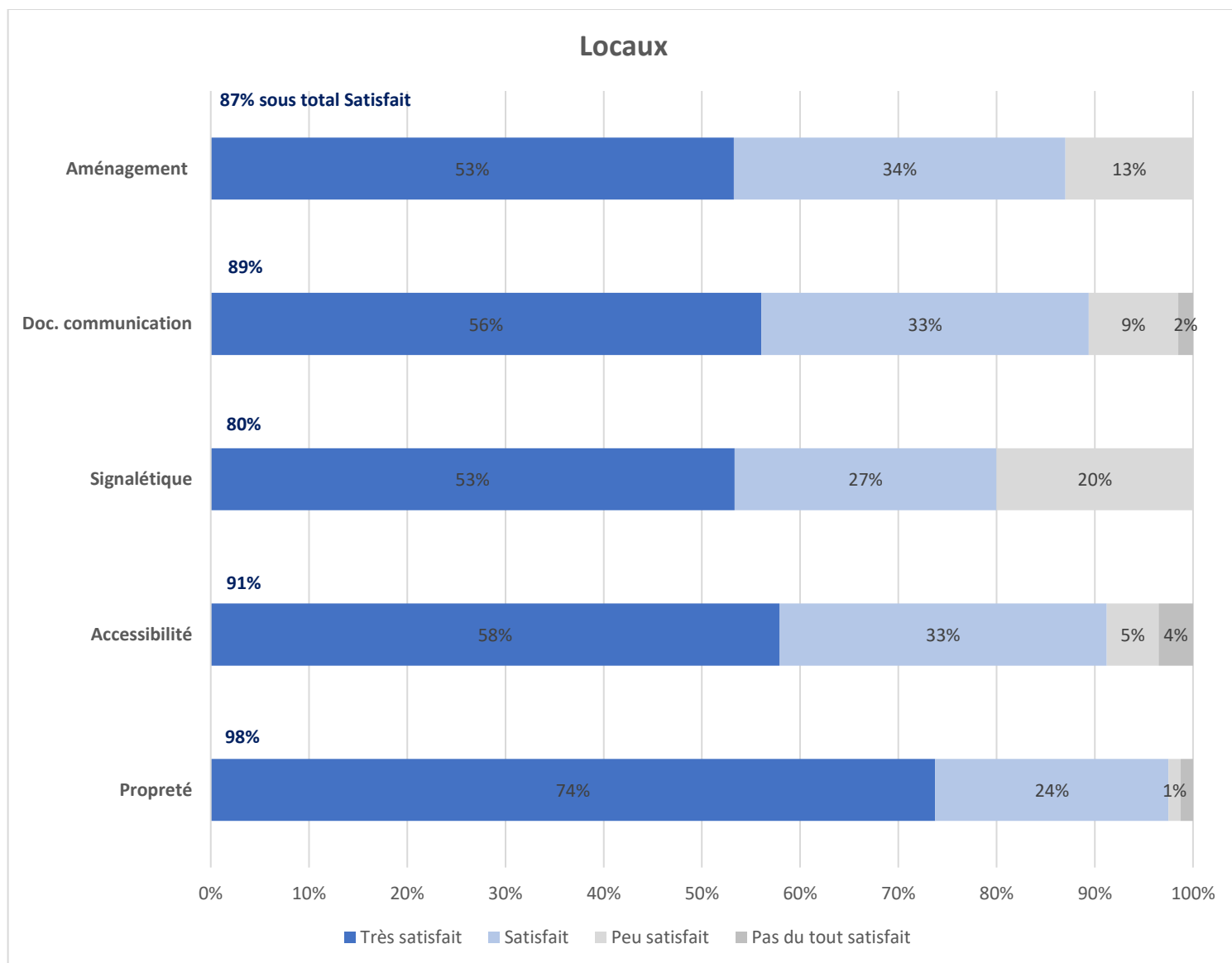
Quelles sont les types de services utilisés à la Médiathèque Blaise-Cendrars ?



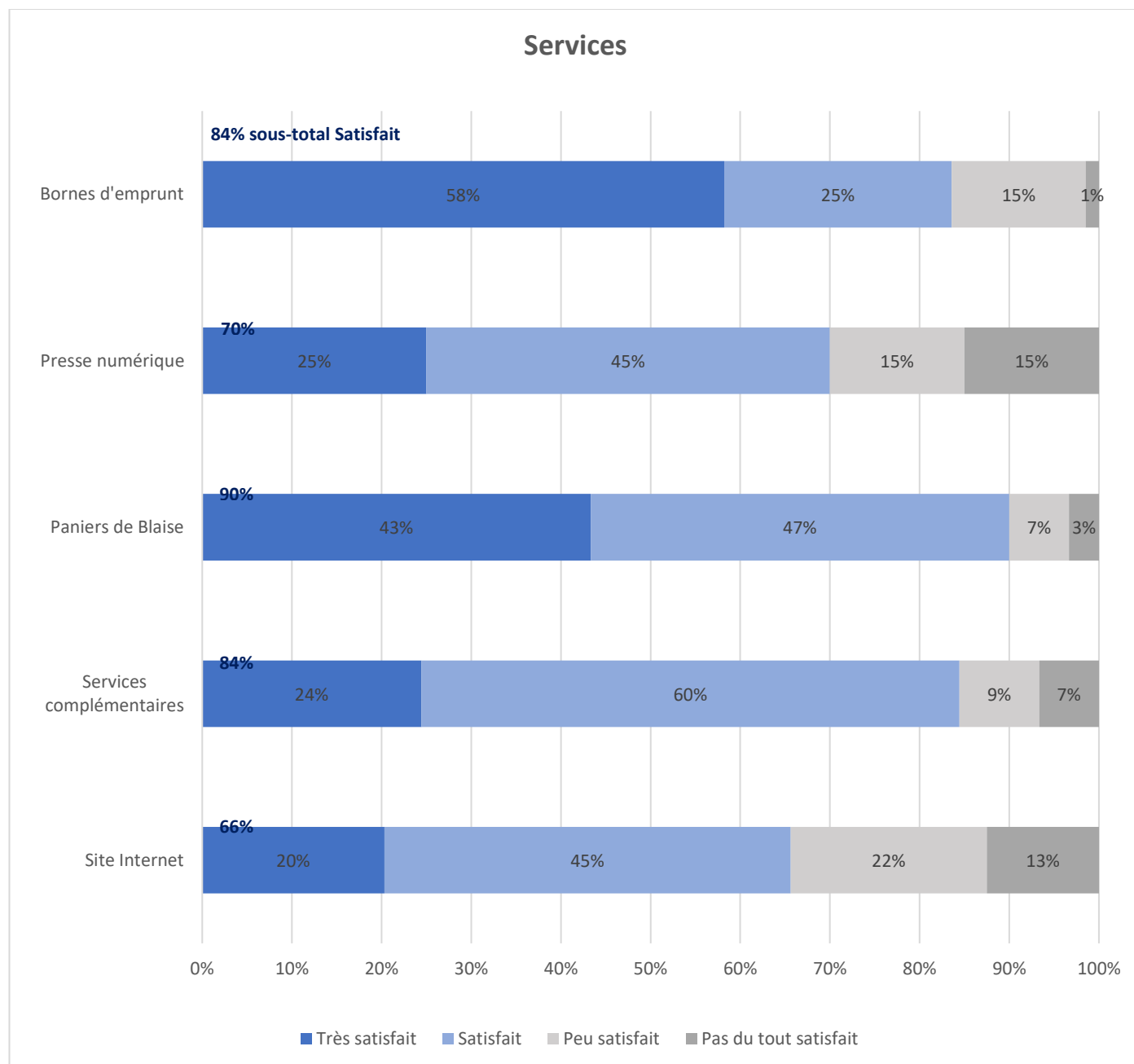
Vous venez d'être accueilli à la Médiathèque, êtes-vous satisfait(e) :



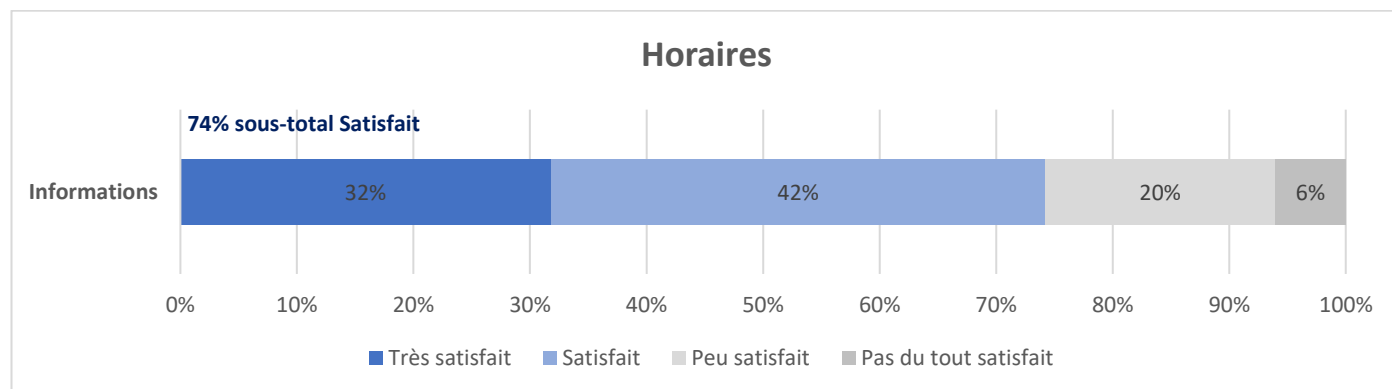
Concernant nos locaux, êtes-vous satisfait(e) :



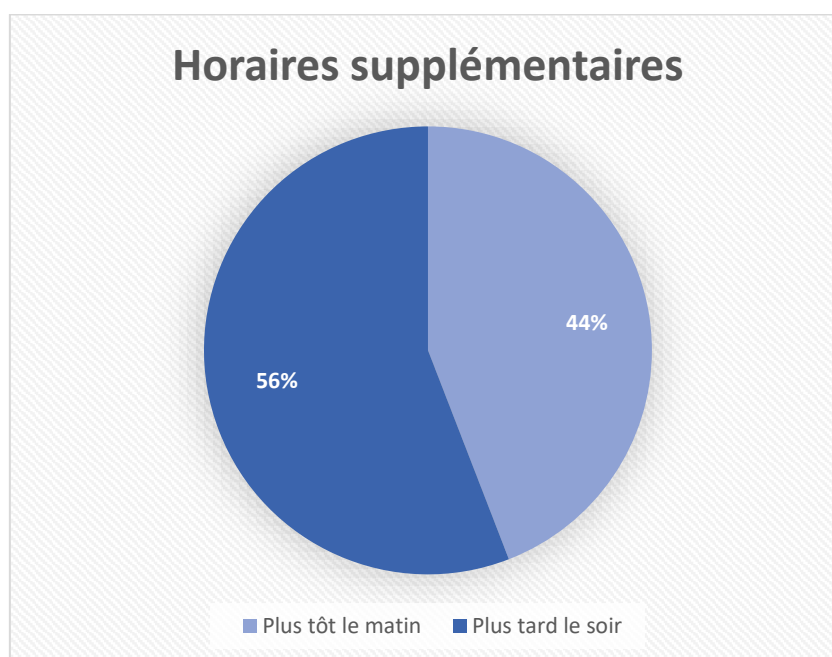
Concernant nos services, êtes-vous satisfait(e) :



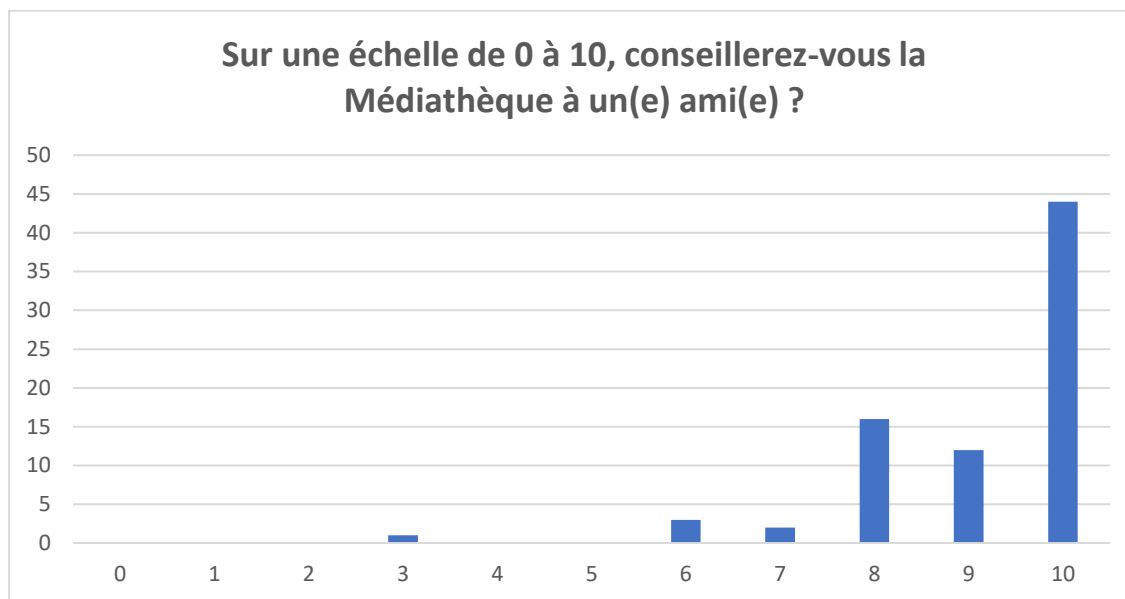
Concernant nos horaires êtes-vous satisfait(e) :



Si peu ou pas du tout satisfait(e), souhaiteriez-vous... ?



Votre appréciation globale de la Médiathèque Blaise-Cendrars :



94,9% des usagers ont attribué une note égale ou supérieure à 7

Vos commentaires ont porté sur ...

Des félicitations pour l'équipe et la structure

- Usager parfaitement satisfait
- Personnel compétent, attentifs, des nouveautés
- Equipe agréable ; Aménagement réussi
- Bonnes animations culturelles
- Aménagement de l'espace détente et de la salle de travail apprécié

Des suggestions/réclamations....

- Revues placées trop bas.
- Mettre en début de rayon les coups de cœur
- Diminuer le nombre de documents empruntables pour les rendre plus accessible
- Problème de « répertoriation » des livres dans le catalogue en ligne. Impossible de voir les documents et leur disponibilité.
- Difficulté à repérer les documents pour adolescents suite à l'aménagement des rayons, mais effort apprécié
- Souhaite des plans détaillés dans chaque espace; des indications sur chaque collection pour le classement (auteur, titre ...)
- Plus de jours d'ouverture ; ouverture le lundi ; ouverture le jeudi ; ouverture plus tôt ; Ouvrir le lundi ou jeudi ; ½ journée le lundi ou le jeudi
- Ne plus fermer la médiathèque au mois d'août
- Souhaite le retrait du pass sanitaire pour l'accès à un lieu culturel gratuit
- Manque des points de gel distribution de gel hydroalcoolique
- Manque de visibilité de l'ascenseur
- Manque de prises pour les ordinateurs dans la salle de travail. Communiquer sur les services d'impression et de scan. Ajouter une case "non-concerné" dans les documents d'enquête
- Espaces trop bruyant
- Difficultés de connexion au compte abonné suite au changement de prestataire
- Dysfonctionnement de certaines bornes d'emprunts/retours
- Manque de communication sur les prestations des dernières questions
- Ne reçoit plus la "lettre d'informations"

Nous vous remercions d'avoir participé à notre enquête ainsi que pour vos nombreux retours. Nous restons à votre écoute. A l'année prochaine pour une nouvelle enquête de satisfaction !

L'équipe de la Médiathèque Blaise-Cendrars