



## ENQUETE DE SATISFACTION 2009

Peut-être avez-vous reçu en 2009 le questionnaire lié à notre dernière enquête de satisfaction. A cette occasion, la MV tient à remercier l'ensemble des usagers contactés pour l'intérêt manifesté, puisque 19 % d'entre vous nous ont fait parvenir leurs réponses. Votre avis nous permet d'améliorer nos services afin de répondre au mieux à vos attentes.

La 7<sup>ème</sup> édition de l'enquête de satisfaction auprès des clients de la Médiathèque a été conduite en 2009. L'enquête, qui s'effectue tous les 18 mois, consistait à attribuer des niveaux de satisfaction et d'importance à des questions se rattachant aux domaines des services et collections, accès, accueil, animation, catalogues, ainsi que logistique.

345 usagers, parmi les 2000 sélectionnés de façon aléatoire, ont non seulement répondu aux questions mais ont aussi transmis de nombreuses remarques qui sont autant d'observations, de questions et de propositions d'améliorations.

### Résultats en % de l'enquête de satisfaction 2009 (chiffres 2007 dessous)

	<b>Très satisfait</b>	<b>satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>Pas du tout</b>	<b>Ne sait pas</b>
<b>Services/collections</b>	37.8% 36.3	55.2% 53.4	4.5% 5.7	0.6% 0.2	2.1% 4.1
<b>Accès</b>	32.2% 34.2	58.9% 53.9	6.7% 9.1	0.2% 0.3	1.9% 2.6
<b>Accueil</b>	55.2% 57.3	42.3% 36.2	1.9% 5.3	0.6% 0.5	0.4% 0.5
<b>Animation</b>	20.2% 21.6	68.7% 54.5	5.9% 3.3	0.0% 0.0	12.5% 20.6
<b>Catalogues</b>	26.7% 31.6	61% 53.5	10.2% 8.6	0.7% 3.5	1.4% 2.8
<b>Logistique</b>	24.1% 35.1	59.8% 55.9	13.3% 6.5	1.4% 0.3	1.5% 2.1

Les résultats de l'enquête mettent en évidence une augmentation significative de la satisfaction des clients dans les domaines

- de l'animation (88.9 % de personnes satisfaites ou très satisfaites ; 2007 : 76.1% ; à noter une baisse significative de personne ne sachant pas juger ce domaine), L'effort important mis sur les animations et sur leur promotion semble porter ses fruits. Le public est toujours plus nombreux et plus enthousiaste. L'effort doit être maintenu sur cette mission de médiation culturelle, essentielle pour la Médiathèque-Valais.
- de l'accueil (97.5% de personnes satisfaites ou très satisfaites, +4% depuis 2007). Cette augmentation est réjouissante, il traduit la grande qualité d'accueil, de renseignement des collaborateurs de la Médiathèque actifs au service direct du public. Cette progression est particulièrement à saluer car, alors que les statistiques de fréquentation des différents sites de la Médiathèque sont à la hausse, le taux de personnel lui est resté stable.

Le domaine qui a vécu une forte régression est celui important de la logistique qui concerne les infrastructures mises à disposition dans les différents sites de la Médiathèque-Valais (83.9% de personnes satisfaites ou très satisfaites ; 2007 : 91%). Cette chute du niveau de satisfaction – 7.1% est à comprendre dans le contexte d'une augmentation importante de la fréquentation des structures de la Médiathèque. Sont concernés :

- le matériel dont le taux de renouvellement est à améliorer afin de faire bénéficier à notre public d'outils performants et modernes
- les heures d'ouverture à élargir et à aménager, adapter au plus proche des besoins du public
- l'attente aux guichets nécessite de rendre le public plus autonome dans ses transactions avec la Médiathèque : s'il peut déjà effectuer réservation, prolongation à distance, d'autres opérations peuvent s'y ajouter telles que l'inscription en ligne, l'installation de bornes de prêt automatisé etc.

L'analyse détaillée des résultats de l'enquête 2009 va orienter très directement les priorités des projets et développements de ces prochains mois. Les attentes sont nombreuses, le public toujours plus exigeant, les défis toujours plus grands pour les bibliothèques plus particulièrement dans le monde du virtuel, des services à distance.