Vitrolles
vivre ensemble

ENQUETE DE SATISFACTION 2019
MEDIATHEQUE "LA PASSERELLE"

La Mairie de Vitrolles s'est engagée dans une démarche qualité spécifique aux collectivités territoriales pour vous assurer un accueil de qualité au sein de nos services. Nous souhaitons connaître votre avis afin d'évaluer la qualité d'accueil des services que nous vous proposons.
Ce questionnaire vous demandera 5 minutes. Nous vous remercions de bien vouloir y répondre et de le remettre sur place.
S'agissant d'une lecture automatique, veuillez remplir correctement d'une croix chaque case.
Merci.

Correct Incorrect

Vous êtes ?

☐ Un homme ☐ Une femme

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

☐ Moins de 20 ans ☐ 20 à 39 ans ☐ 40 à 60 ans ☐ Plus de 60 ans

Habitez-vous à Vitrolles ?

☐ Oui ☐ Non

Quelle est votre situation ?

☐ Etudiant/Lycéen/collégien/écolier ☐ En recherche d'emploi ☐ Autres : sans activité professionnelle
☐ En activité professionnelle ☐ Retraité

Venez-vous à la Médiathèque "la Passerelle" ?

☐ Plusieurs fois par mois ☐ Une fois par mois ☐ Plusieurs fois par an ☐ Très rarement

Avant votre déplacement, avez-vous cherché à vous renseigner sur les conditions d'accès à nos services ?

☐ Oui ☐ Non

1 - NOS CONDITIONS D'ACCES....

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Pas du tout satisfait
1.1 - Avez-vous obtenu les informations que vous recherchiez ?	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 - Ces informations étaient-elles claires et complètes ?	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 - Les horaires sont-ils visibles dès l'entrée du site ?	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 - Les horaires d'ouverture paraissent-ils adaptés à votre disponibilité	☐	☐	☐	☐	☐

1.5 - Par quel biais avez-vous obtenu les informations ?

☐ Panneaux d'affichage ☐ Par habitude ☐ Téléphone
☐ Site internet Villle ☐ Sur place ☐ Pages jaunes
☐ Site internet Médiathèque ☐ Connaissance ☐ Journal de Vitrolles

2 - NOTRE ACCUEIL PHYSIQUE....

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Pas du tout satisfait
2.1 - Avez-vous trouvé un interlocuteur à qui vous adresser ?	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 - Avez-vous été bien orienté vers le service correspondant à votre demande ?	☐	☐	☐	☐	☐
2.3 - Le délai d'attente vous paraît-il satisfaisant ?	☐	☐	☐	☐	☐
2.4 - L'accueil vous paraît-il attentif et courtois ?	☐	☐	☐	☐	☐
2.5 - L'écoute à l'accueil correspond-elle à votre attente ?	☐	☐	☐	☐	☐
2.6 - Nos espaces détente sont ils agréables	☐	☐	☐	☐	☐
2.7 - Avez-vous accompli vos démarches sans rencontrer de difficultés (formulaires, documents à fournir) ?	☐	☐	☐	☐	☐

	Oui	Non
2.8 - Etes-vous titulaire de la carte Personne à Mobilité Réduite (P.M.R) ?	☐	☐

	Oui	Non
2.9 - Avez-vous des difficultés à accéder à nos locaux	☐	☐
2.10 - Si oui, par manque de signalétique intérieure	☐	☐
2.11 - Si oui, par manque de cheminement extérieur	☐	☐
2.12 - Si oui, par manque de parking	☐	☐

3 - NOTRE ACCUEIL TELEPHONIQUE....

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Pas du tout satisfait
3.1 - L'accueil téléphonique qui vous est réservé vous paraît-il courtois et efficace ?	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 - L'écoute correspond-elle à vos attentes ?	☐	☐	☐	☐	☐
3.3 - La réponse à votre demande vous semble-t-elle rapide et complète ?	☐	☐	☐	☐	☐
3.4 - Le temps d'attente vous paraît-il satisfaisant ?	☐	☐	☐	☐	☐

4- Globalement, êtes-vous satisfait de notre accueil ?

Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Pas du tout satisfait
☐	☐	☐	☐	☐

Si vous estimez certains aspects de notre accueil particulièrement insatisfaisants, quelles sont vos suggestions pour nous permettre de l'améliorer

Facultatif : si vous souhaitez recevoir une réponse, veuillez-nous communiquer vos coordonnées :
Nom Prénom : .....
Adresse : .....
Mail : .....

Merci du temps que vous avez consacré à remplir ce questionnaire

Questionnaire satisfaction Médiathèque 2017 - V1 sans horaire

NE PAS PLIER S.V.P.