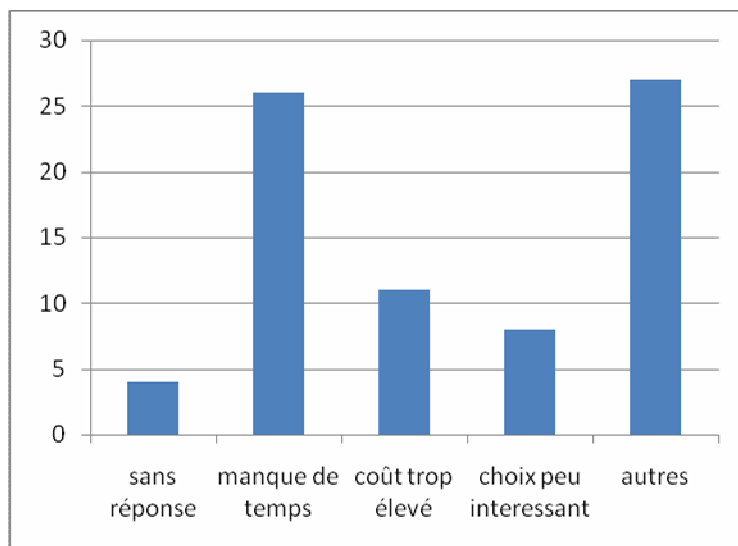


# RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2014

L'enquête de satisfaction relative aux revues du kiosque et à la bibliothèque sonore s'est déroulée en mars 2014. Cette enquête a été menée par courrier et courriel auprès des **681 abonnés** de l'association aux revues et à la bibliothèque sonore. **146** abonnés ont répondu à l'enquête, ce qui correspond à **21%** de personnes interrogées.

## I- Revues

1. Êtes-vous abonné aux revues du GIAA, si non, pourquoi ? :



Les personnes ne s'abonnent pas aux revues en majorité car leur temps de lecture est réservé à des livres.

Certaines ne sont **pas intéressées** par un abonnement annuel à la même revue. Des abonnés à la bibliothèque sonore et/ou à une revue aimeraient diversifier leur lecture mais ne le font pas car le **coût** devient trop élevé. En cela, l'offre forfaitaire et le fait de pouvoir changer de revue chaque mois peuvent être intéressants pour un bon nombre de personnes, mais cela doit être plus explicite sur le bulletin d'abonnement.

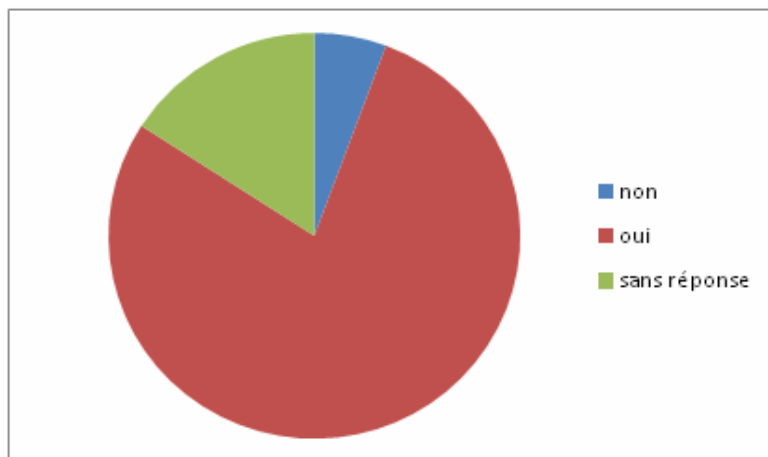
Certains sont déjà **abonnés ailleurs**.

Le fait que les personnes ne s'abonnent pas ne vient pas de l'offre des revues.

2. De manière générale, êtes-vous satisfait de la qualité d'enregistrement au format DAISY :

87% des abonnés sont satisfaits.

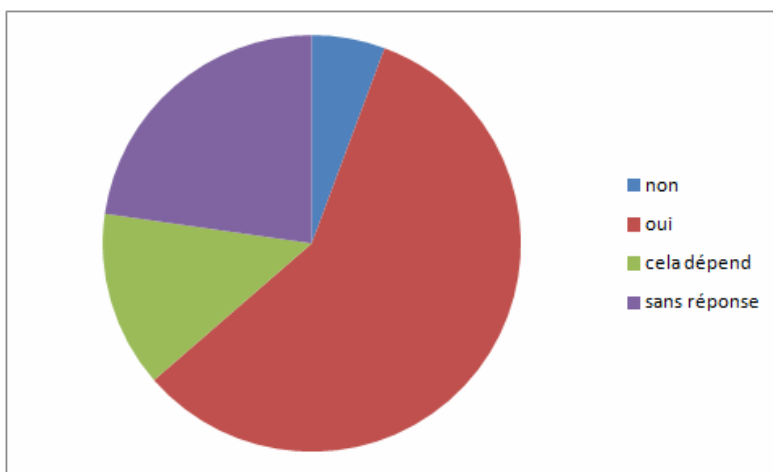
3. Êtes-vous satisfait de la diction des lecteurs :



78% sont satisfaits

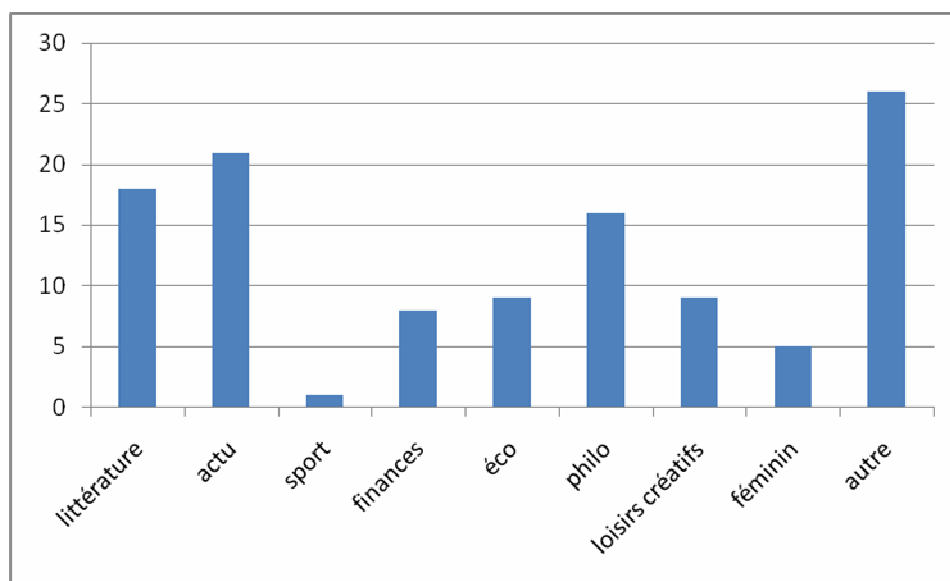
L'ensemble est satisfaisant et les améliorations sont à apporter dans le rythme de lecture souvent trop rapide, les pauses à respecter entre les articles et la demande d'épeler tous les noms propres.

4. La description des illustrations est elle satisfaisante ?



Il y aura une décision à prendre quant aux descriptions des illustrations de la revue Géo qui sont trop détaillées selon certains auditeurs. Les indications se rapportant au format de l'image notamment sont jugées superflues.

5/6. Souhaitez-vous que le GIAA adapte de nouvelles revues au format DAISY ? Si oui, lesquelles ?

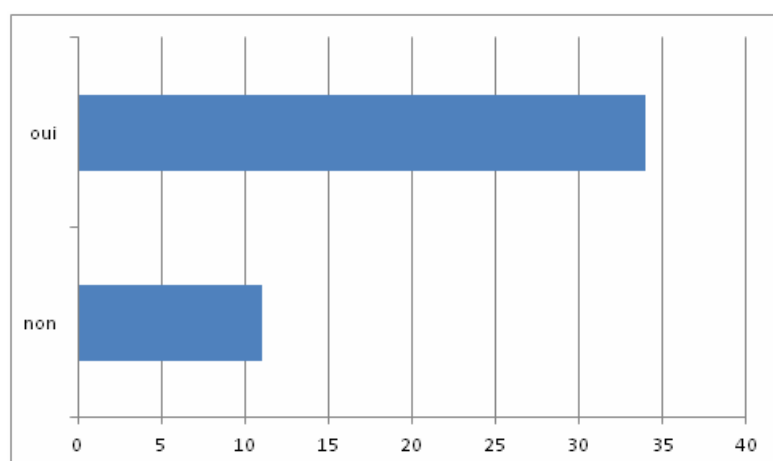


Littérature, actualité et philosophie arrivent en tête.

Le système de kiosque est intéressant, avec notamment la possibilité de pouvoir changer de revue en cours d'abonnement. Il faudrait communiquer sur cette possibilité pour laquelle les abonnés ne semblent pas avoir été clairement informés.

De plus, les amateurs de revues demandent un essai limité dans le temps pour voir si la revue leur plaît avant de s'engager.

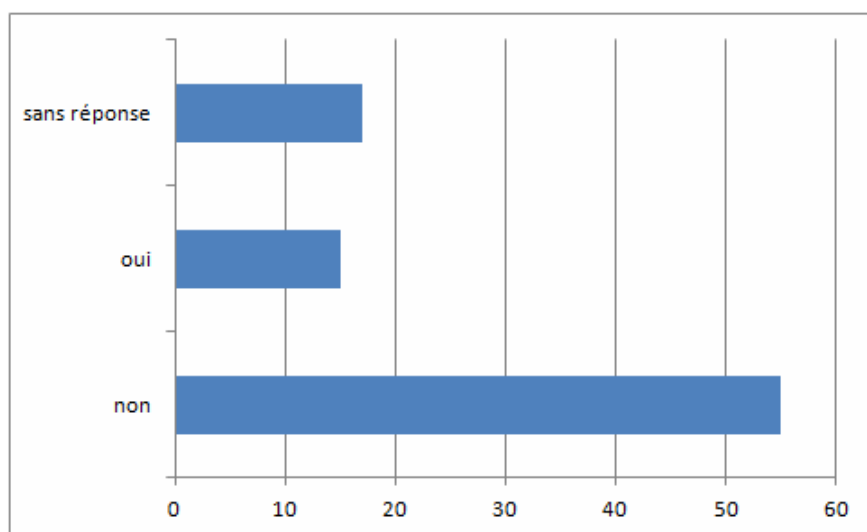
7. Êtes-vous satisfait des revues enregistrées en synthèse vocale ?



Dans la qualité de la lecture en voix de synthèse les mots étrangers et les sigles reviennent souvent dans les difficultés de compréhension.

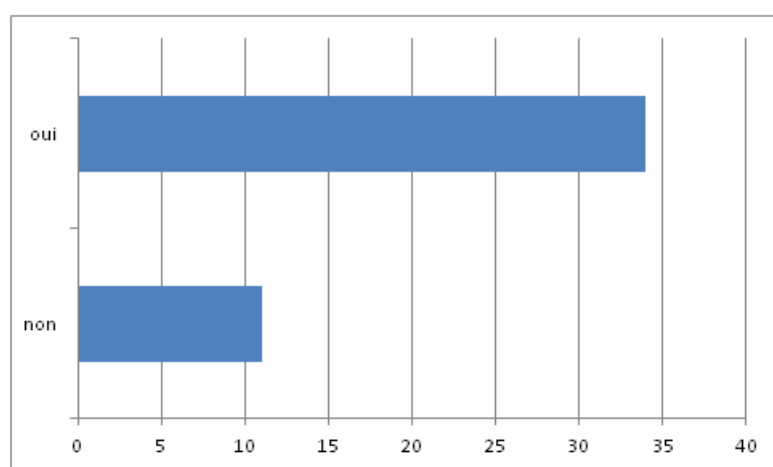
Pour la lecture des articles la voix neutre de la synthèse est satisfaisante.

8. Pensez-vous prochainement vous abonner aux revues sonores téléchargées ?



La manque d'aisance avec l'informatique est la raison principale des réticences au téléchargement.

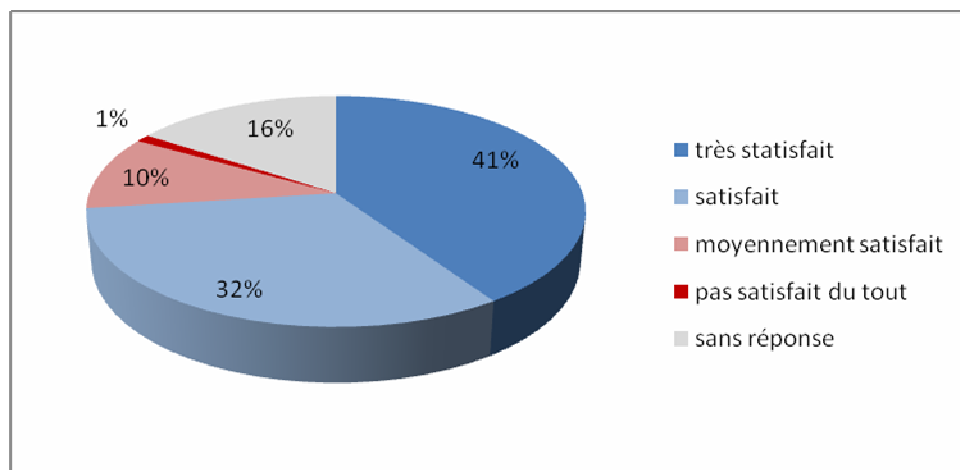
9/10/ 11. Pour les personnes abonnées aux revues en téléchargement, la procédure convient- elle ?



Les solutions et le suivi apportés lors de difficultés de téléchargement ont donné satisfaction.

## II- Bibliothèque sonore

12/13. Abonné à la bibliothèque sonore êtes-vous satisfait des services : prêt d'ouvrages, enregistrement à la demande ?

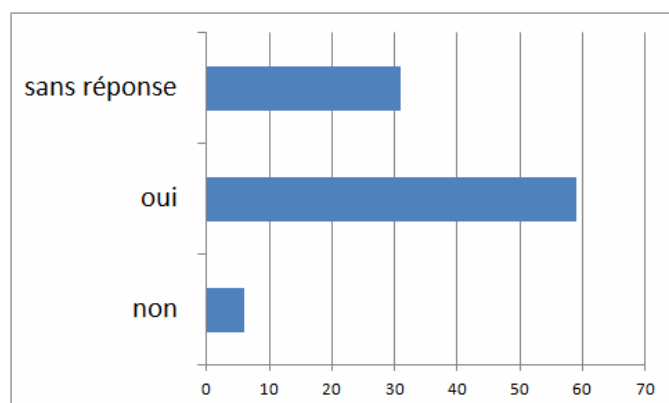


La majorité des abonnés sont plutôt satisfaits du service de la bibliothèque sonore. Pour les personnes qui le sont moins, il s'agit surtout du **service d'adaptation à la demande** : ils trouvent les délais d'enregistrement trop longs et le service pas assez efficace pour quelques-uns d'entre eux.

Les délais peuvent paraître longs, les lecteurs choisissent les livres qu'ils enregistrent et certains livres ne sont pas choisis avant plusieurs semaines. Les livres un peu compliqués, notamment avec de longues notices, ont du mal à trouver preneur.

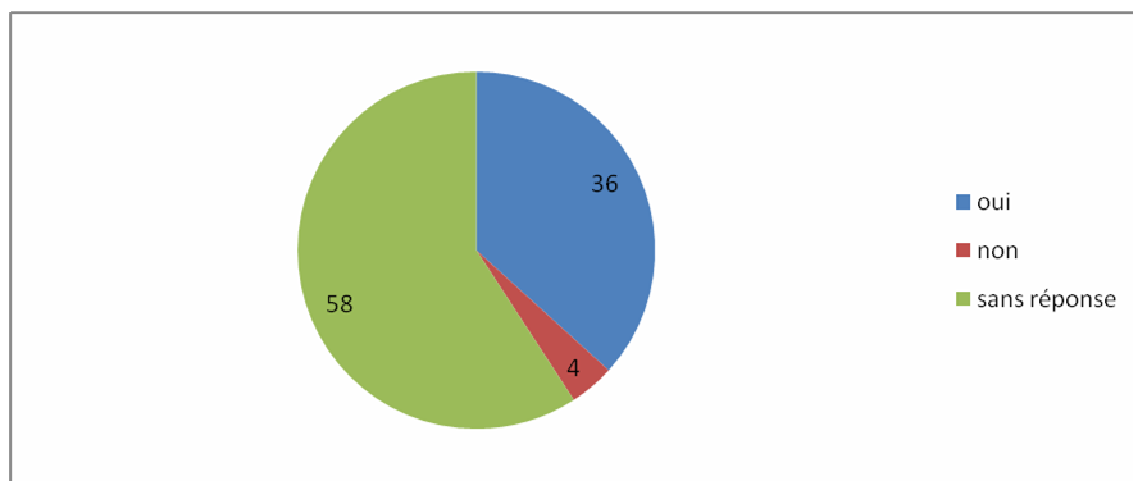
Il faudrait informer l'abonné demandeur du délai d'enregistrement donné au lecteur selon l'importance et/ou la complexité de l'ouvrage.

14. Lorsque vous faites une demande de prêt, êtes-vous satisfait du délai de réception de vos CD ?



Le non correspond à des problèmes d'acheminement postal ou à des abonnés ayant répondu à cette question sur le service d'enregistrement à la demande.

15. Êtes-vous satisfait de l'accueil qui vous est proposé ?



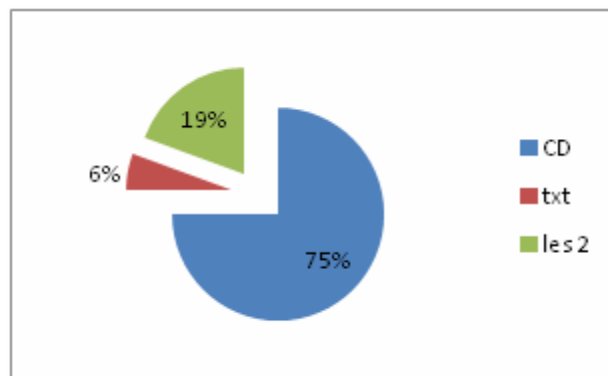
16/17. Sollicitez-vous le service d'adaptation à la demande ?  
Si oui, sous quel format ?

La plupart des abonnés n'utilisent pas ce service parce qu'ils n'en ont pas encore eu besoin et que le choix proposé par le catalogue est suffisant. Certains n'ont pas compris la question ou ne sont pas au courant de ce service proposé par le GIAA.

**Format demandé :**

Sur les 36 réponses à cette question, le format principalement demandé est le CD

CD	Txt	Les 2	Total
27	2	7	36
75%	6%	19%	



18. Cette année, nous avons proposé une nouvelle offre : l'offre forfaitaire sur CD ou en téléchargement. Trouvez-vous cette offre intéressante ?

**69% de non réponse.** Ce qui montre une incompréhension de la question et pose un problème de communication sur l'offre proposée dans les abonnements.

19. Le catalogue du GIAA est accessible en ligne sur notre site. Le consultez-vous pour procéder à vos choix de lecture ?

non	oui	non réponse
44	39	12

Beaucoup de nos abonnés ne sont pas familiers de l'informatique. De plus, de nombreuses confusions sont faites entre le catalogue de CD du GIAA sur le site et le catalogue de la BNFA.

20. Ce catalogue en ligne vous semble-t-il simple, difficile à utiliser ou inutilisable ?

simple	difficile	inutilisable
29	18	3

Parmi les réponses données, la majorité des utilisateurs répondent qu'il est facile à utiliser, mais au vu du peu de réponses reçues (50 réponses), ces données ne sont pas significatives.

La majorité des répondants paraissent ne pas utiliser Internet ni même d'ordinateur. Ils ne sont pas très à l'aise avec l'informatique.

Quelques-uns ont d'ailleurs fait part de leur désir de bénéficier de cours d'informatique par le GIAA, ou bien de revues les aidant à utiliser l'outil informatique.

21. Pour remplir le bulletin d'abonnement, quel format avez-vous utilisé ?

papier	numérique	en ligne
68	5	12

22. Avez-vous rencontré des difficultés pour le remplir ? Si oui, lesquelles ?

oui	non
64	23

Certains ont eu du mal à le remplir mais dans l'ensemble, tous ont trouvé une solution à leur problème. La plupart des abonnés le font remplir par une personne de leur entourage ou se déplacent directement au GIAA. Néanmoins, le bulletin mériterait d'être plus simple, plus clair.

## I- et II- Sujets de réflexions et actions à suivre :

Les appréciations sur la bibliothèque sonore sont très satisfaisantes de manière générale. Peut-être faudrait-il faire un travail de fond pour trouver des **lecteurs spécialistes** pour les livres difficiles à lire, cela permettrait de répondre à toutes les demandes et d'améliorer les délais des livres à enregistrer en voix humaine.

Un système permettant de tenir les gens informés de l'avancement de la lecture dès que le livre a trouvé un lecteur ou de prévenir l'abonné à chaque étape de production du CD pourrait être envisagé.

Le **catalogue**, dans ses rubriques et au niveau accessibilité, pourrait être amélioré et trouver une diffusion sur d'autres supports pour les personnes peu habiles avec l'informatique.

Certains abonnés regrettent de ne plus recevoir les **nouveautés** chaque mois par mail.

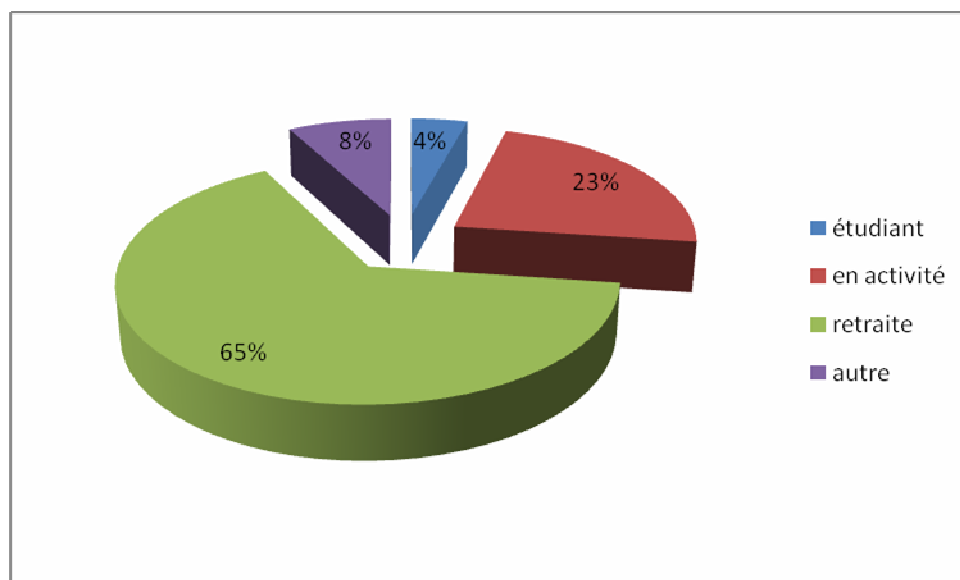
Il faudra réfléchir pour la prochaine campagne d'abonnement en novembre 2014 à améliorer le **bulletin d'abonnement**, le simplifier et donner les informations essentielles.

L'**offre forfaitaire** est à revoir car incomprise ou jugée trop compliquée.

## III- Mieux vous connaître

### 23. Quelle est votre situation ?

étudiant	en activité	retraite	autre
6	32	91	11
4%	23%	65%	8%

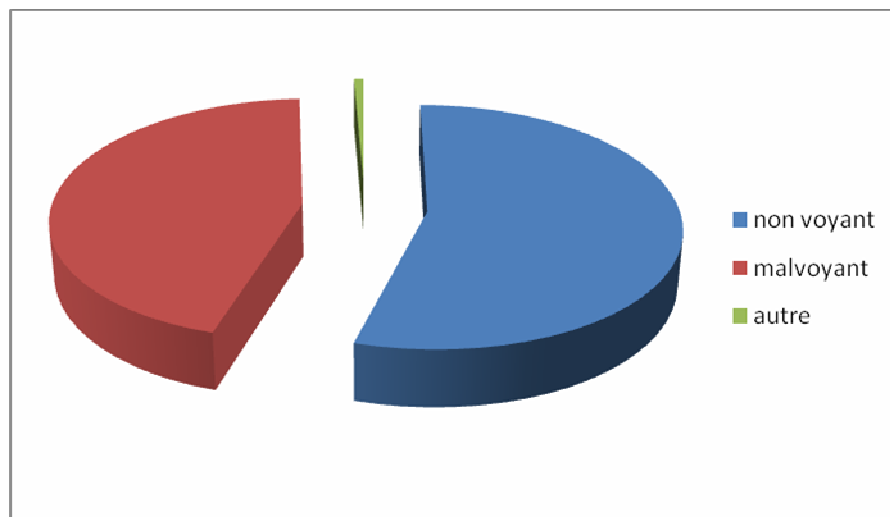


Autres : 1 demandeur d'emploi, 4 invalide sans activité  
2 religieux, 2 n'ont pas précisé  
1 bénévole, 1 sans emploi  
1 femme au foyer



24. Êtes-vous non-voyant ou malvoyant ?

Non-voyant	malvoyant	autre
77	63	1
55%	45%	1%



Autres :

1 dyslexique

25. Quels matériels de lecture utilisez-vous ?

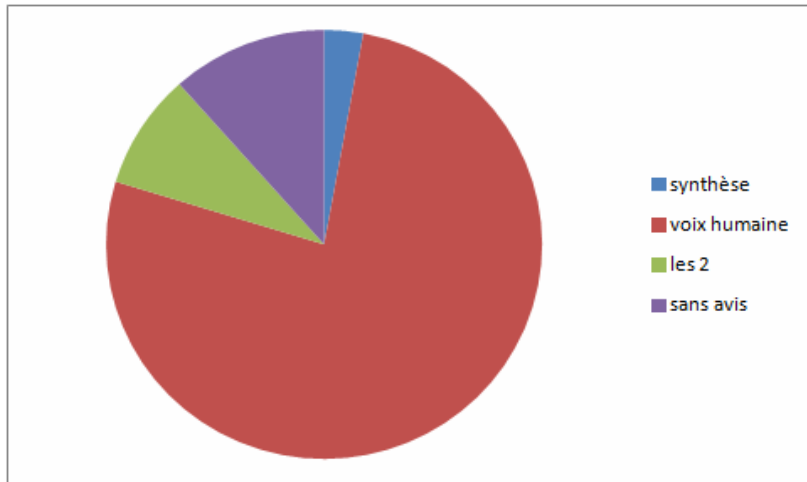
Matériel de lecture :

*Victor stream, Victor classique (majoritairement), Milestone, Plectalk, Booksense, Smartphone Télorion, lecteur mp3, terminal braille, PC, télé agrandisseur.*

La plupart des gens utilisent des CD car ils ne sont pas encore à l'aise avec le téléchargement. On remarque aussi qu'une dizaine de personnes qui ont répondu à l'enquête utilisent encore des cassettes audio.

26. Préférez-vous la voix de synthèse, la voix humaine, sans avis ?

synthèse	voix humaine	les 2	sans avis
4	106	12	16
3%	77%	9%	12%



La voix humaine est plus agréable à écouter, plus naturelle, plus mélodique, mais il ne faut pas qu'elle ait trop d'intonations pour ne pas empêcher le lecteur auditeur de faire sa propre interprétation du texte, cela ne doit pas être trop *joué*. Mais les lecteurs préfèrent tout de même une voix de synthèse plutôt que de ne rien avoir du tout.

L'avantage de la synthèse est qu'elle est très neutre, mais vite incompréhensible. Il reste des améliorations à faire concernant le ton, les liaisons entre les mots, et entre les phrases. De même, la synthèse dit tout, même les « / », les « - », etc. Elle se trompe dans les abréviations, la prononciation des mots étrangers et des noms propres.

Les abonnés aimeraient que les voix épèlent les mots difficiles et les noms propres.

Fin de l'enquête.