



# mediactif

▪ institut d'études et de sondages ▪

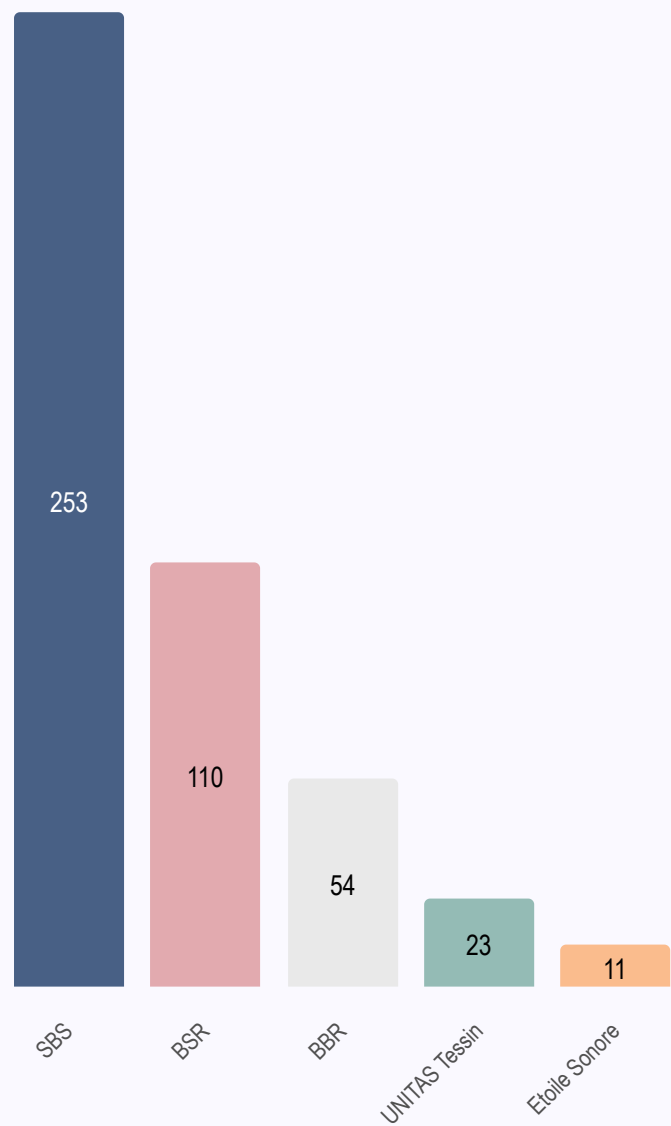
SBS - Schweizerische Bibliothek für Blinde, Seh- und Lesebehinderte

Enquête de satisfaction 2025

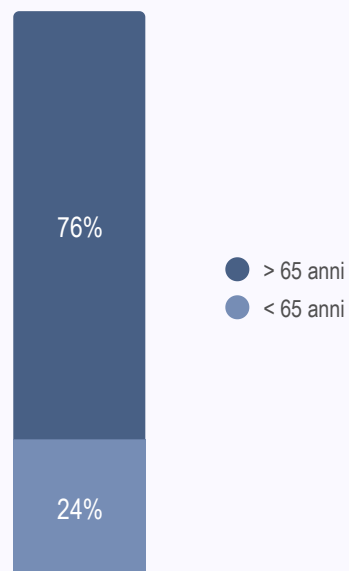
# Enquête de satisfaction 2025 - Echantillon



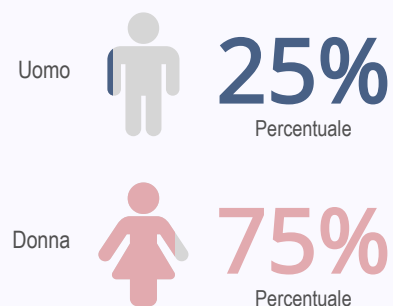
Biblioteca interessata



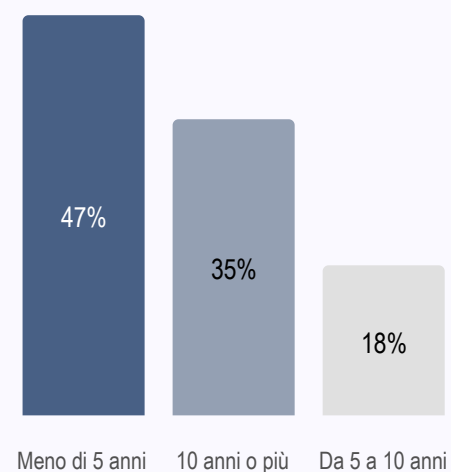
Età



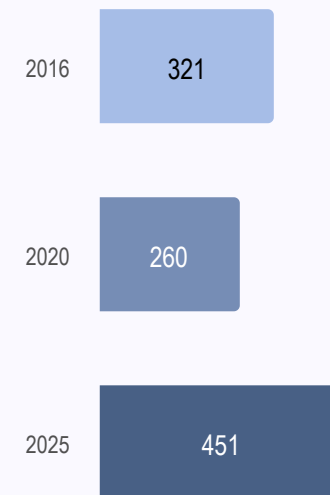
Genere



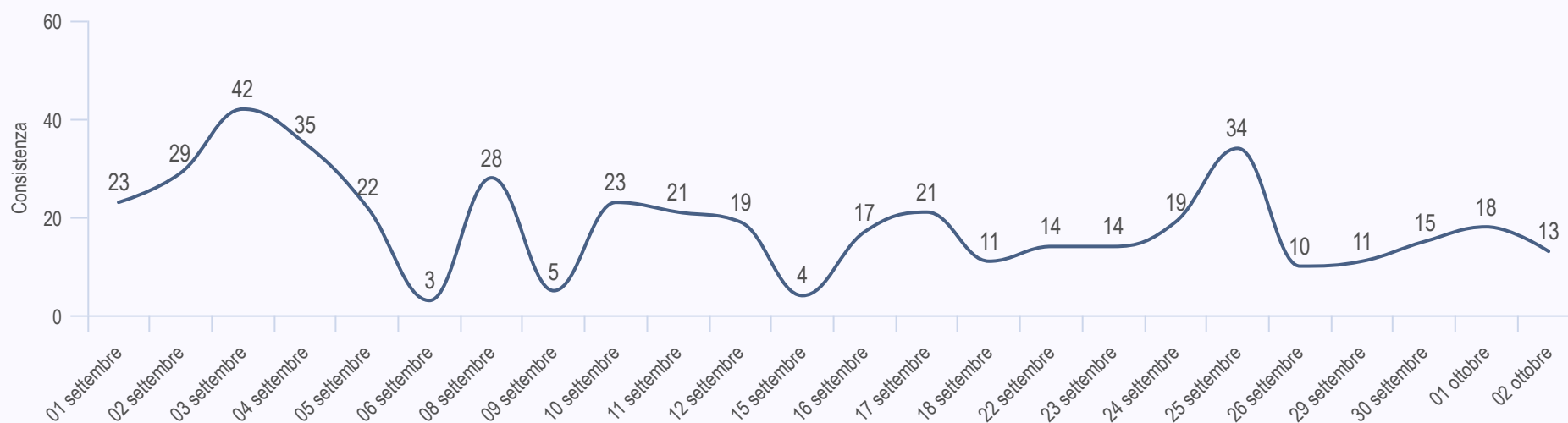
Da quanti anni è utente della biblioteca



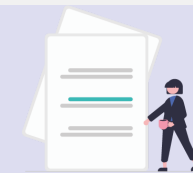
Anno



DATE\_ENREG

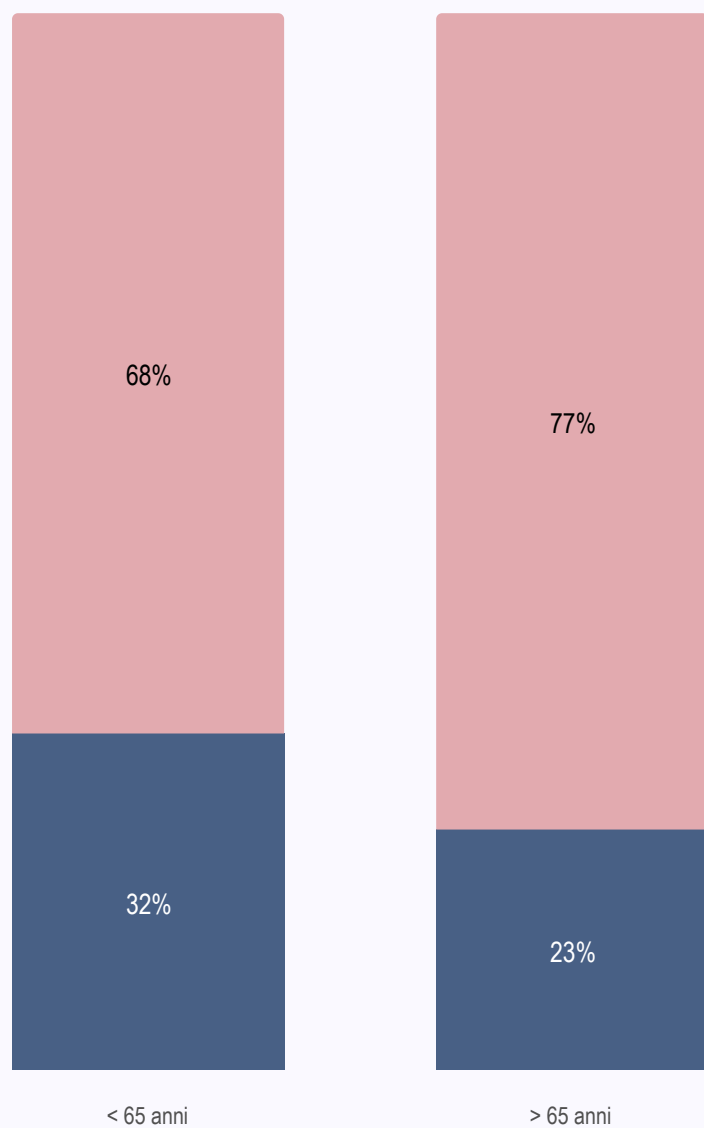


# Enquête de satisfaction 2025 - Echantillon



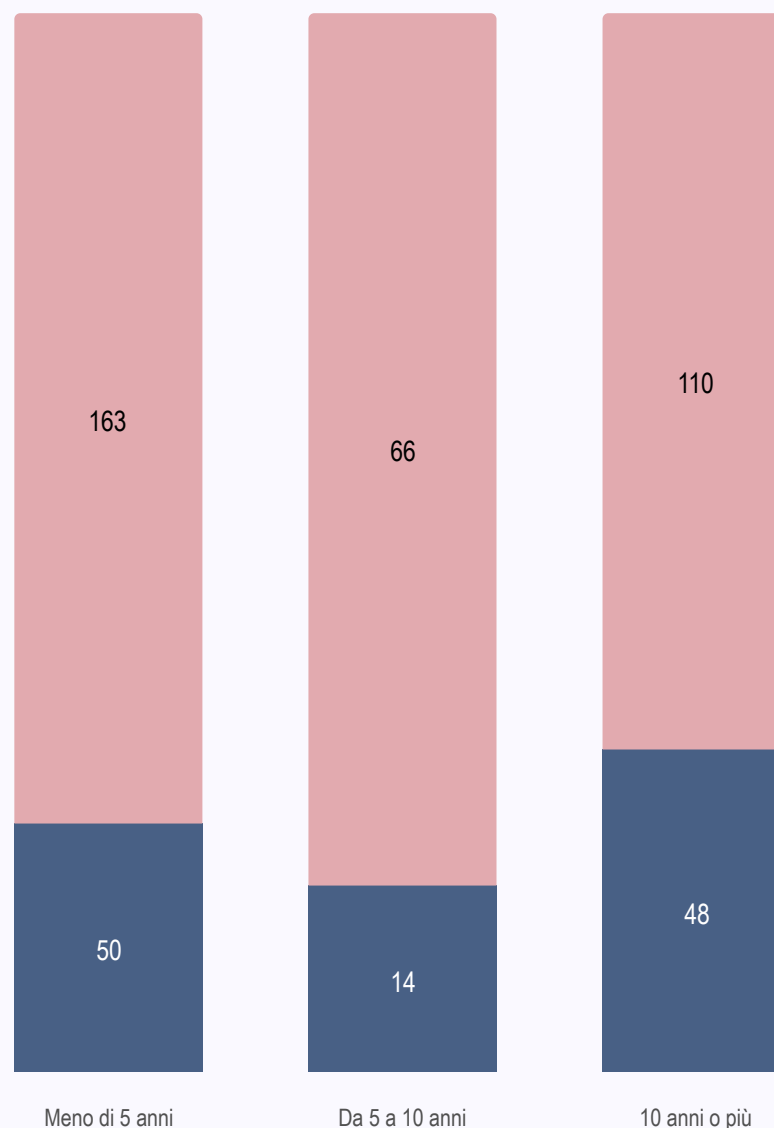
Cross: Età / Genere

● Uomo ● Donna



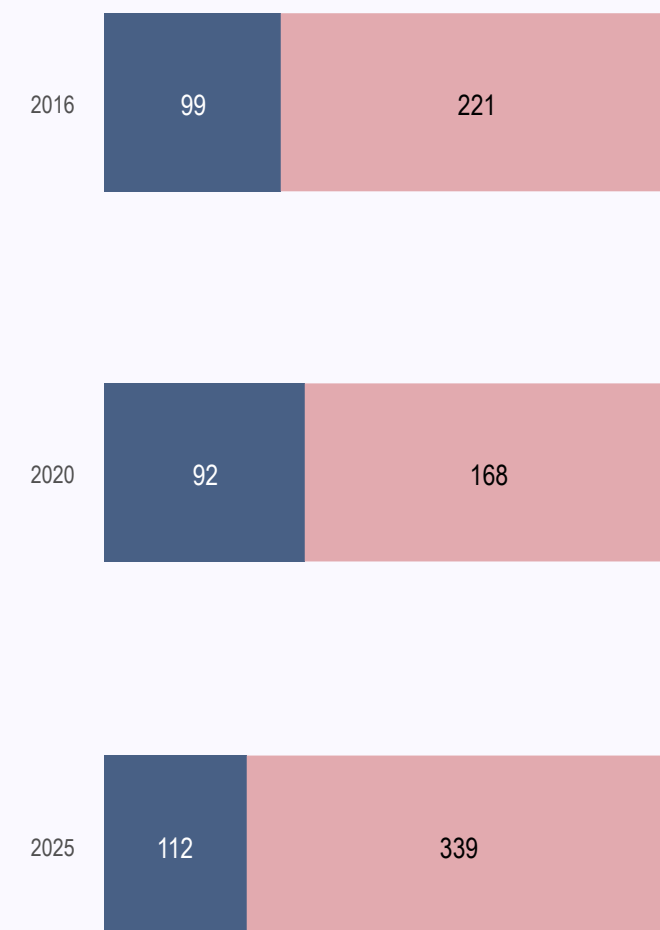
Cross: Da quanti anni è utente della biblioteca / Genere

● Uomo ● Donna



Cross: Anno / Genere

● Uomo ● Donna



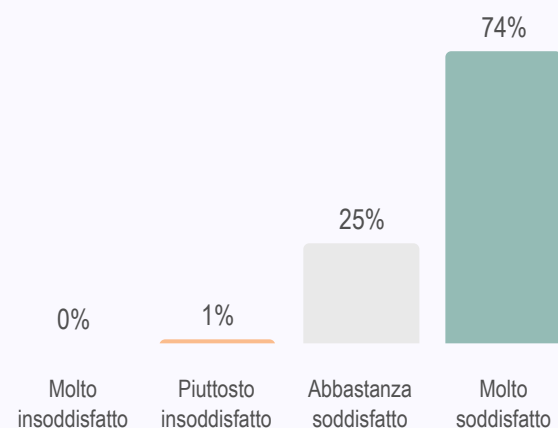
# Enquête de satisfaction 2025 - Synthèse globale



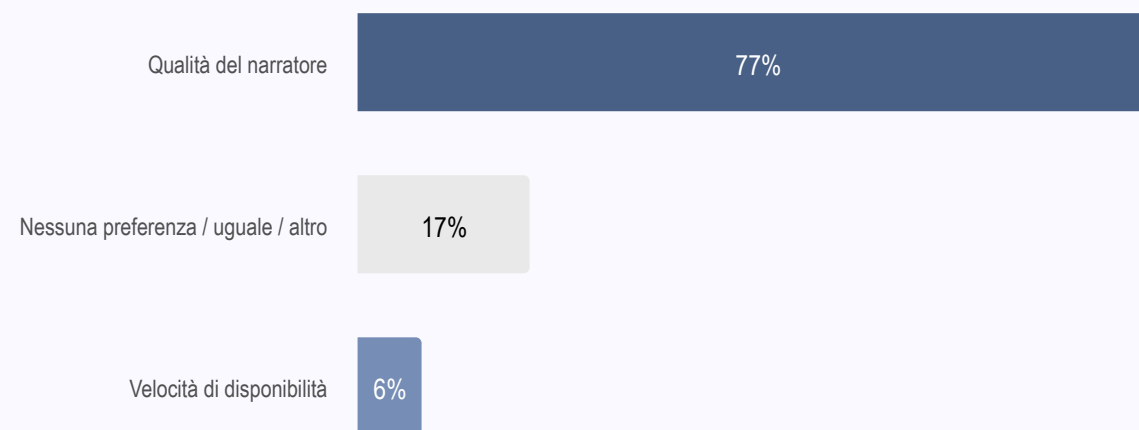
Cross: Biblioteca interessata / In generale, qual è la sua percezione di questa biblioteca ?



È soddisfatto dell'ampiezza (varietà/diversità) dei titoli offerti ?



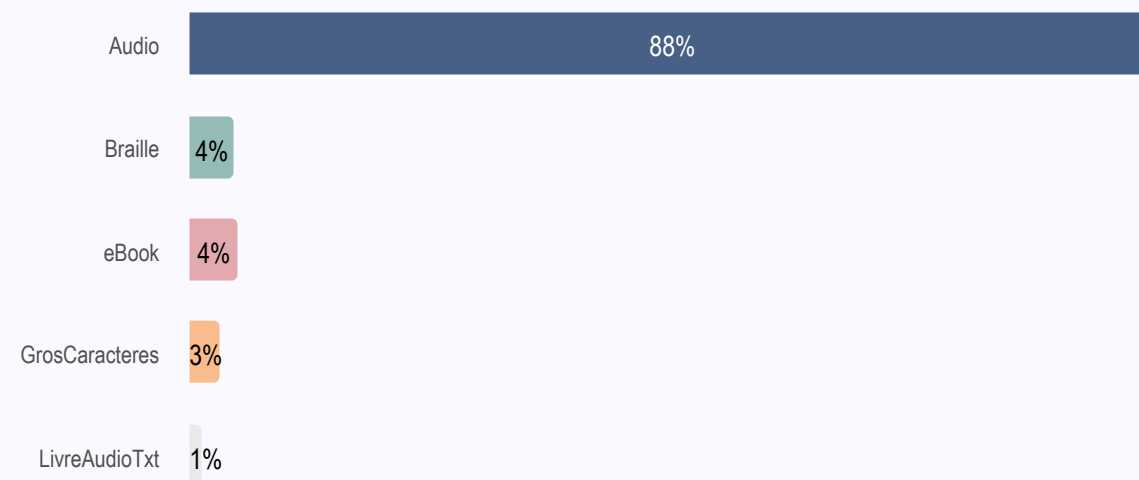
Se dovesse scegliere tra la velocità con cui un libro viene reso disponibile e la qualità del narratore, cosa sceglierebbe ?



Themes found in Type\_de\_handicap

Theme	N	%
Behinderungen des Sehens (handicap visuel)	400	93%
Lern- und geistige Behinderungen (handicap d'apprentissage)	16	4%
Motorische Behinderungen (handicap moteur)	13	3%

Quali formati utilizza ? (Assistito)



# Enquête de satisfaction 2025 - Evocation libre



Avant de débiter l'entretien, avez-vous spontanément un élément à nous communiquer ?

## Points ressortis :

- Satisfaction générale élevée
- Intérêt marqué pour les livres & audiobooks
- Gratitude envers le service
- Ressources de la bibliothèques appréciées
- Moments agréables liés à la lecture

herunterladen  
grossartig audio lecture  
völlig gerät  
freund buch auswahl lectrur  
leben sohn tolle voix  
service post hörbücher tochter choix  
**zufrieden**  
beratung mann dank livre jahr tag kurz  
monat interview alt content frau  
satisfait bibliothek glücklich toll bibliothéque  
hervorragend ehemann

zufrieden

Je suis très satisfaite. Les commandes arrivent à temps. Quand j'ai un problème avec mon appareil Victor, ils réagissent tout de suite.

Je suis très satisfait.

Je suis extrêmement reconnaissante. Je l'utilise tous les jours. Il y a juste un commentaire: parfois, les chapitres ne sont pas bien repartis dans l'onglet de l'application.

Ich liebe die SBS, ohne die SBS könnte ich nicht leben

Er bekommt sehr schnell die Bücher. Er ist unabhängig weil er Lehrer war. Er ist derzeit depressiv weshalb seine Frau antwortet

Les livres qu'on m'envoie ne correspondent pas toujours à ce que j'aime. Je préfère choisir moi-même.

Ich bin grundsätzlich zufrieden. Ich arbeite in der Physiotherapie und tausche mich viel über Fachbücher aus. Wir haben vor kurzem eine WhatsApp Gruppe erstellt (etwa 30 Personen)

Magnifique, formidable ce qu'ils font. On est bien reçu.

Si je devais faire une critique c'est que les lecteurs bénévoles ne sont pas tous bien.

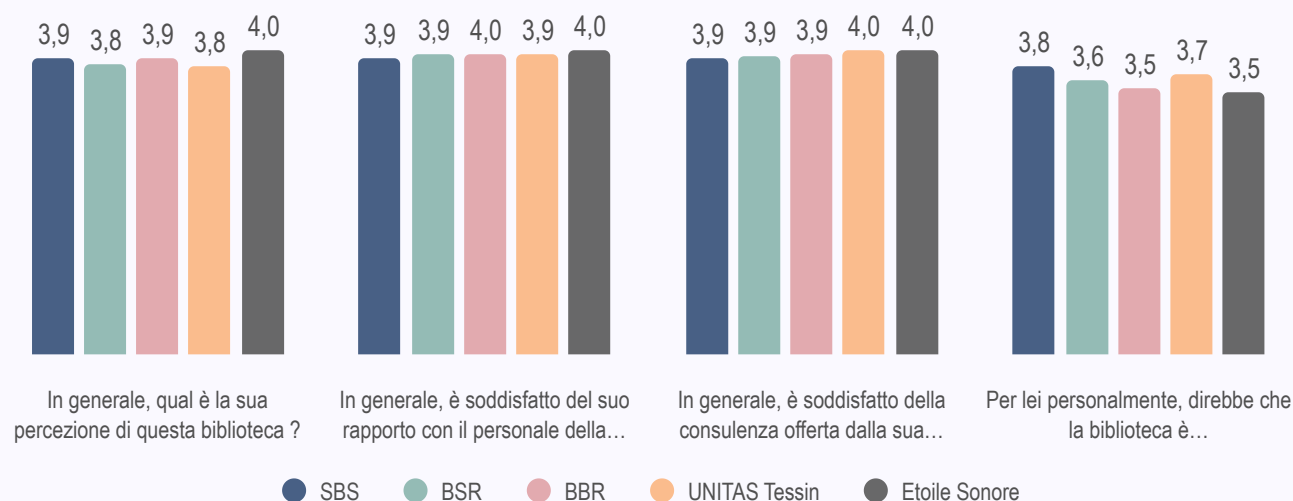
L'appareil Daisy est compliqué et inutile.

Interview mit dem Abteilungsleiter, der die Person gut kennt. Sie gibt an, dass der Sohn einmal pro Woche kommt, um ihr zu helfen. In den letzten 2 Monaten hat sie 3 bis 4 hörbücher erhalten

# Enquête de satisfaction 2025 - Relation avec la bibliothèque (moyenne par année)



Multiple Cross



## Remarques sur les relations avec les bibliothèques (passif)

### Points positifs :

- Contact humain et interactions avec le personnel appréciés
- Aide jugée compétente, attentive et efficace
- Conseils utiles et disponibilité du personnel
- Communication globalement bonne
- Diversité des activités proposée bien accueillie

### Points négatifs :

- Qualité du contact variable selon situations
- Insatisfaction de l'accompagnement pour certains usagers
- Communication plus claire ou régulière
- Attentes élevées concernant l'offre d'activités

## OSSERVAZIONI Rapporti con la biblioteca (passivo)

- J'utilise les téléchargements et l'aide de mon ergothérapeute.
- Elles sont charmantes les dames de la bibliothèque. C'est toujours très rapide pour recevoir les livres.
- è mia nuora che fa gli ordini per me e che sceglie per me, quindi io non ho contatti diretti- ma lei non ha mai avuto problemi con il personale della biblioteca e tutto funziona
- Pas de contact avec la bibliothèque. Je n'ai pas besoin tous les jours de lire, j'ai d'autres activités, je travaille encore.
- La seule chose qui nous reste c'est la lecture. Il ne faut pas qu'on nous enlève ça.
- Sehr selten Kontakt
- Très réactifs; Ecoute attentive; Réponses adaptées
- Tout se fait par internet, pas de contact direct avec le personnel.
- Je n'ai jamais eu besoin de conseils.
- Je n'ai pas de contact avec la bibliothèque.

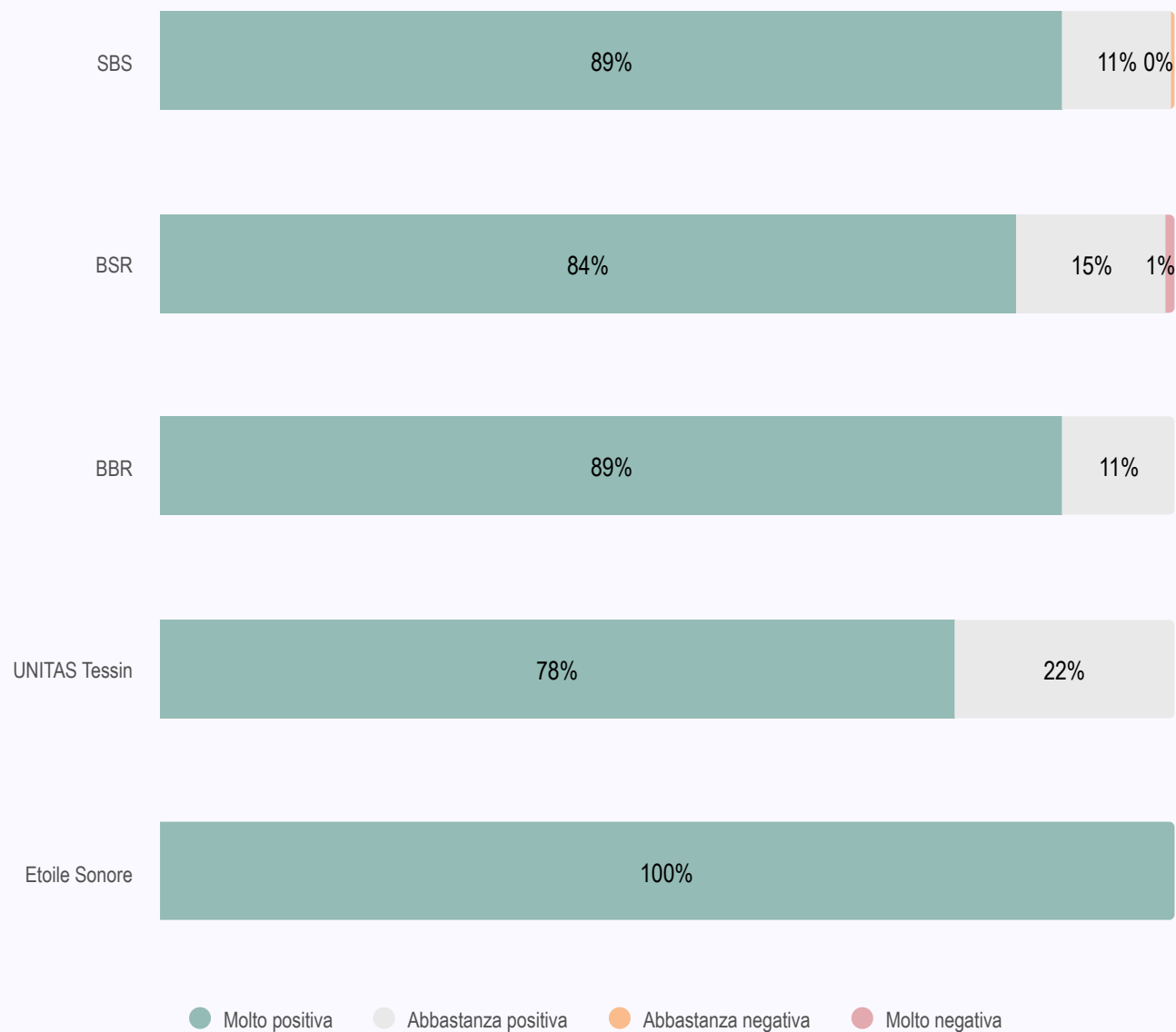
Multiple Cross

	DATE DE DERNIER ENREGISTREMENT			TOTAL
	2016	2020	2025	
In generale, qual è la sua percezione di questa biblioteca ?	3,8	3,8	3,9	3,8
In generale, è soddisfatto del suo rapporto con il personale della biblioteca ?	3,9	3,9	3,9	3,9
In generale, è soddisfatto della consulenza offerta dalla sua biblioteca ?		3,9	3,9	3,9

# Enquête de satisfaction 2025 - Perception



Cross: Biblioteca interessata / In generale, qual è la sua percezione di questa biblioteca ?



Cross: Biblioteca interessata / In generale, qual è la sua percezione di questa biblioteca ?



In generale, qual è la sua percezione di questa biblioteca ?

3,9

In generale, qual è la sua percezione di questa biblioteca ?

3,8

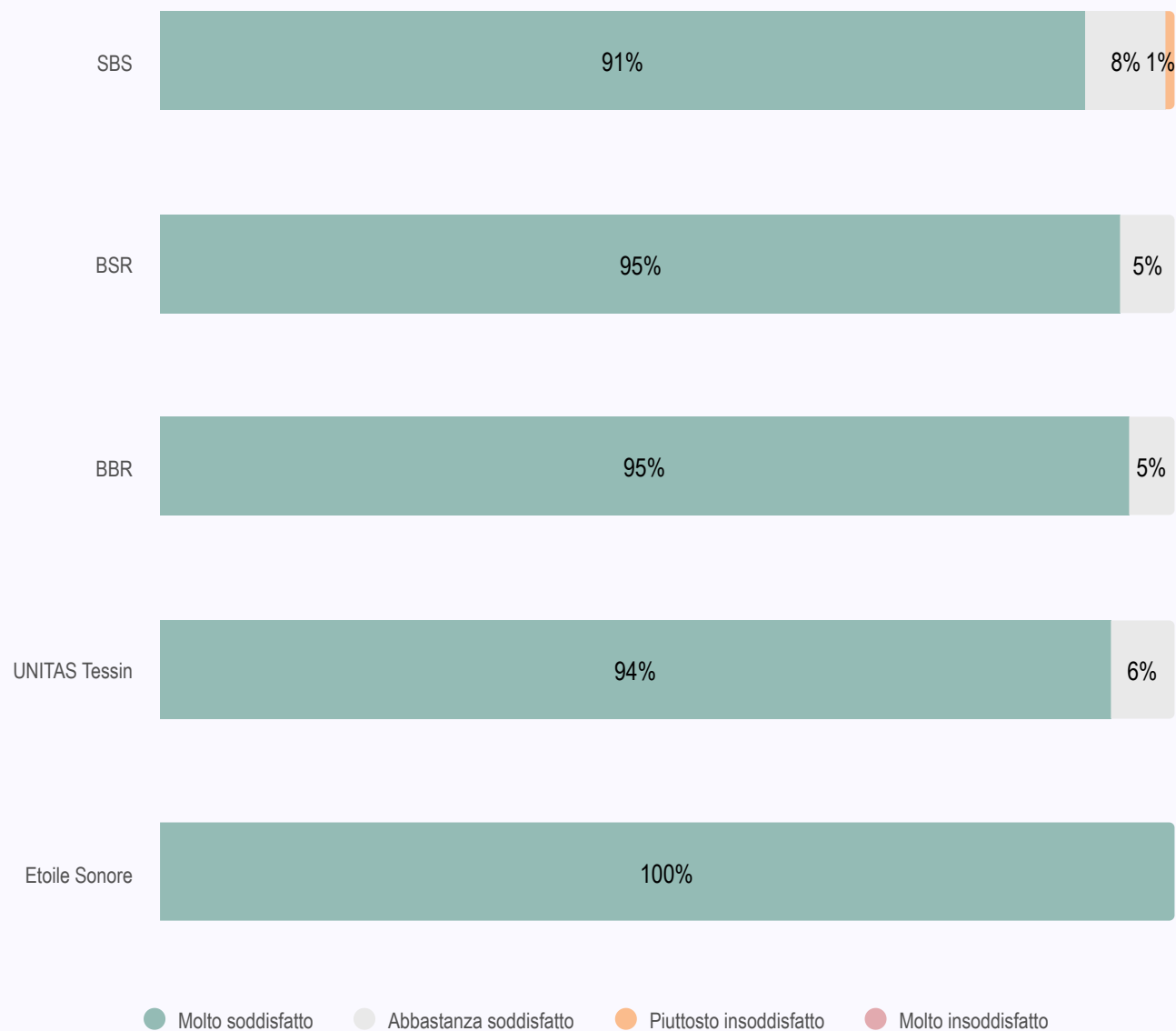
In generale, qual è la sua percezione di questa biblioteca ?

3,8

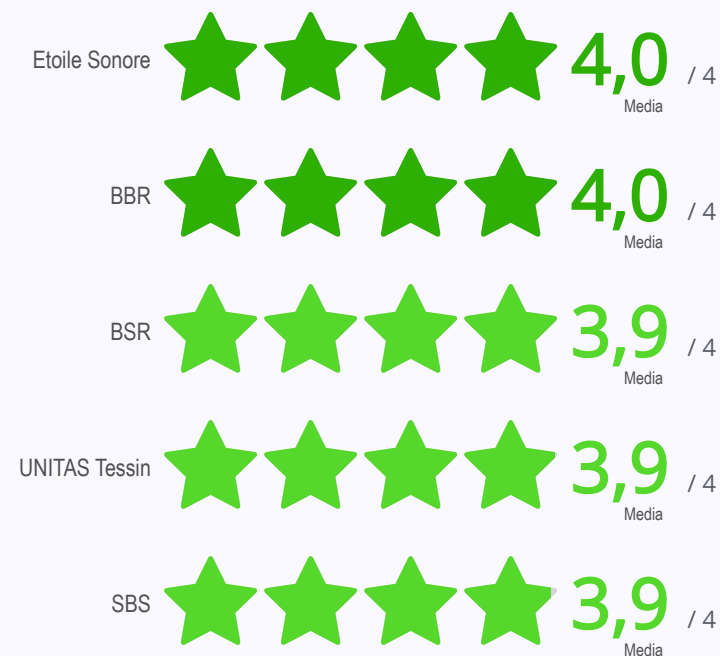
# Enquête de satisfaction 2025 - Relation avec le personnel de la bibliothèque



Cross: Biblioteca interessata / In generale, è soddisfatto del suo rapporto con il personale della biblioteca ?



Cross: Biblioteca interessata / In generale, è soddisfatto del suo rapporto con il personale della biblioteca ?



In generale, è soddisfatto del suo rapporto con il personale della biblioteca ?

3,9

In generale, è soddisfatto del suo rapporto con il personale della biblioteca ?

3,9

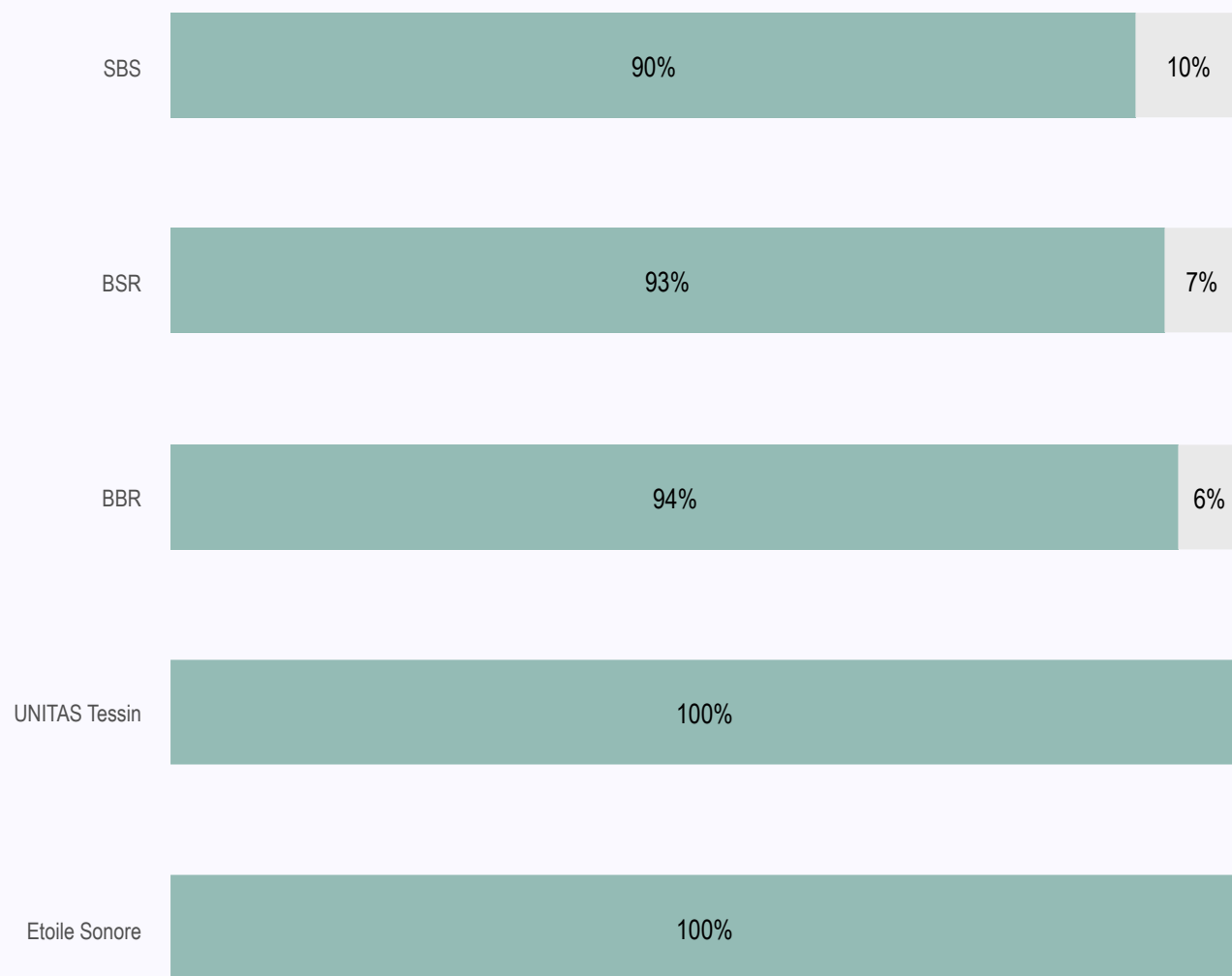
In generale, è soddisfatto del suo rapporto con il personale della biblioteca ?

3,9

# Enquête de satisfaction 2025 - Satisfaction des conseils offerts par la bibliothèque

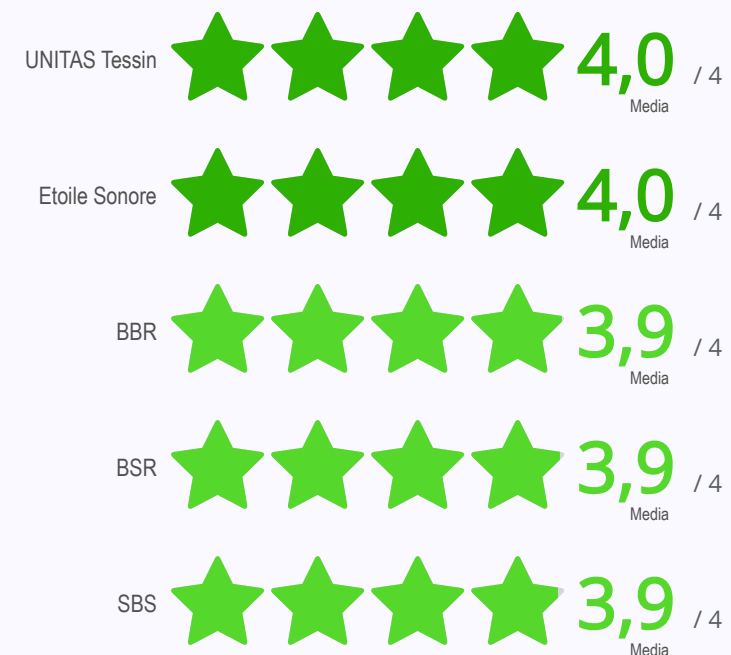


Cross: Biblioteca interessata / In generale, è soddisfatto della consulenza offerta dalla sua biblioteca ?



● Molto soddisfatto ● Abbastanza soddisfatto ● Piuttosto insoddisfatto ● Molto insoddisfatto

Cross: Biblioteca interessata / In generale, è soddisfatto della consulenza offerta dalla sua biblioteca ?



In generale, è soddisfatto della consulenza offerta dalla sua biblioteca ?

3,9

In generale, è soddisfatto della consulenza offerta dalla sua biblioteca ?

3,9

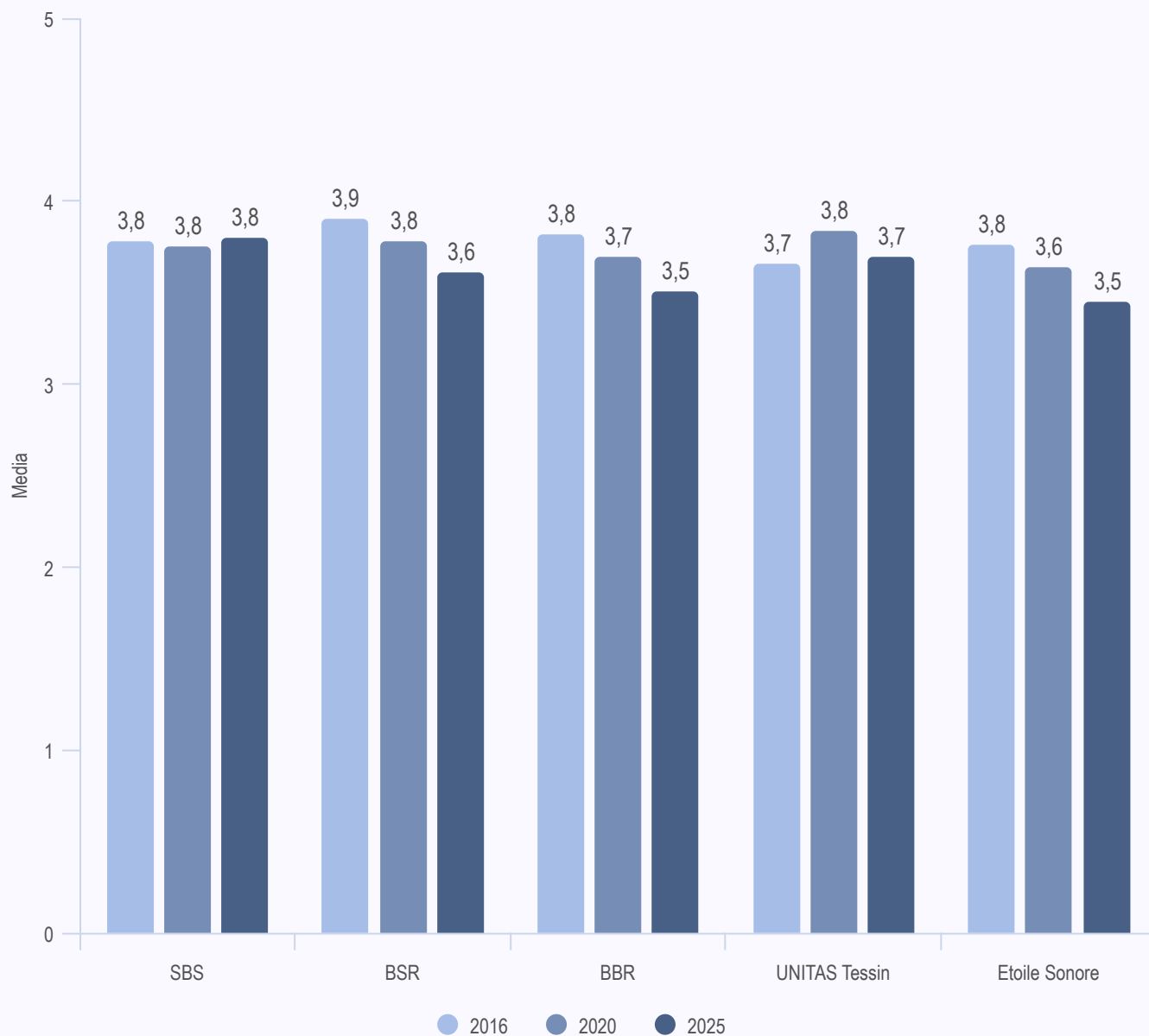
In generale, è soddisfatto della consulenza offerta dalla sua biblioteca ?



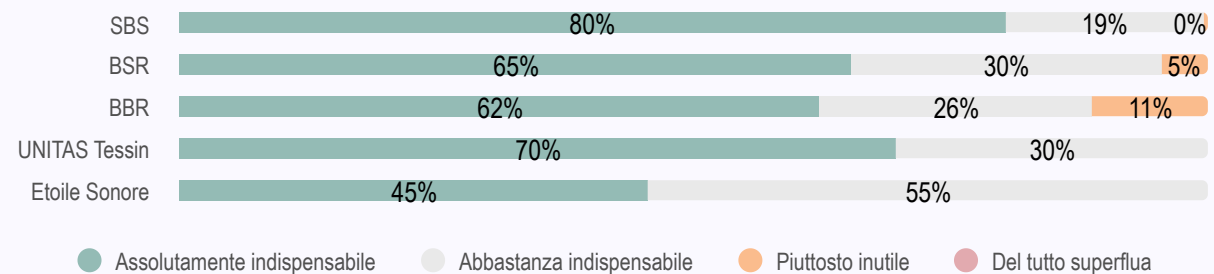
# Enquête de satisfaction 2025 - Utilité de la bibliothèque



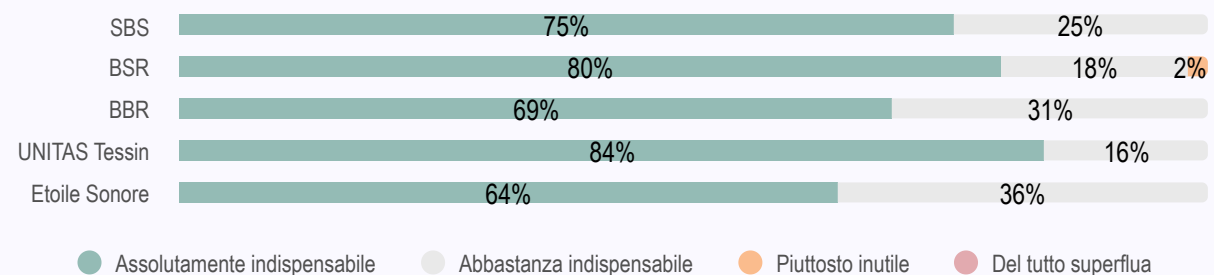
3D Cross: Biblioteca interessata / date / Per lei personalmente, direbbe che la biblioteca è...



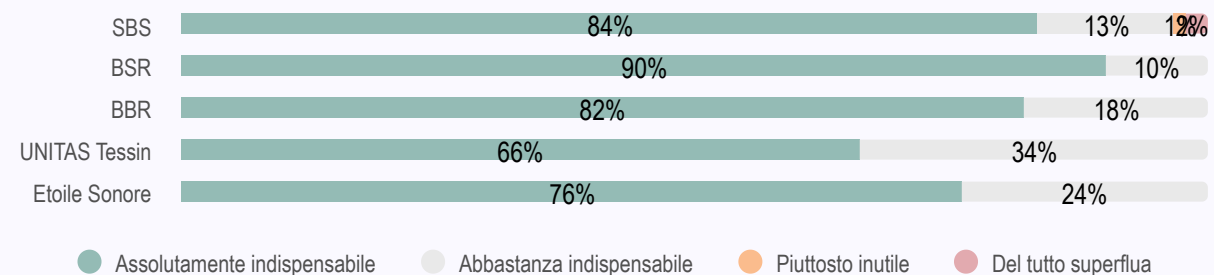
Cross: Biblioteca interessata / Per lei personalmente, direbbe che la biblioteca è...



Cross: Biblioteca interessata / Per lei personalmente, direbbe che la biblioteca è...



Cross: Biblioteca interessata / Per lei personalmente, direbbe che la biblioteca è...



# Enquête de satisfaction 2025 - Remarques sur l'utilité des bibliothèques



Perchè ?

J'arrive encore à lire pour l'instant. Je n'écoute pas beaucoup les livres.

J'utilise les livres braille que pour apprendre le français. Je ne cherche pas dans le catalogue, c'est la bibliothèque qui m'envoie les livres.

Je lis principalement en vacances - la lecture n'est pas la 1ère activité de ma vie.

J'ai lu seulement 2 livres audio. Mais je serai intéressé d'avoir d'autres livres en italiens, des livres d'histoire et policier.

Je n'entends pas très bien le narrateur et je ne comprends pas toujours correctement le texte et ça me fatigue.

Manque de temps, je travaille et j'ai d'autres activités aussi.

J'écoute les livres juste pour passer le temps.

Je vais plutôt sur You tube.

Je suis âgé.

Je viens de m'y inscrire.

Seulement pour des livres pour les cours.

Ich telefoniere nicht gerne und habe deshalb auch keinen Kontakt.

# Enquête de satisfaction 2025 - Remarques sur les relations avec les bibliothèques



OSSERVAZIONI Rapporti con la biblioteca (passivo)



## Remarques sur les relations avec la bibliothèque

### Points positifs :

- Personnel apprécié : compétent et à l'écoute
- Relation décrite comme agréable et positive
- Bons conseils et réactivité du personnel

Autrement, la majorité des personnes ayant ajouté un commentaire à cette question disent ne pas avoir de contact avec la bibliothèque.

J'utilise les téléchargements et l'aide de mon ergothérapeute.

Elles sont charmantes les dames de la bibliothèque. C'est toujours très rapide pour recevoir les livres.

è mia nuora che fa gli ordini per me e che sceglie per me, quindi io non ho contatti diretti- ma lei non ha mai avuto problemi con il personale della biblioteca e tutto funziona

Pas de contact avec la bibliothèque. Je n'ai pas besoin tous les jours de lire, j'ai d'autres activités, je travaille encore.

La seule chose qui nous reste c'est la lecture. Il ne faut pas qu'on nous enlève ça.

Sehr selten Kontakt

Très réactifs; Ecoute attentive; Réponses adaptées

Tout se fait par internet, pas de contact direct avec le personnel.

Je n'ai jamais eu besoin de conseils.

Je n'ai pas de contact avec la bibliothèque.

Aucune relation, ni interaction avec le personnel.

Pas de contact avec la BSR.

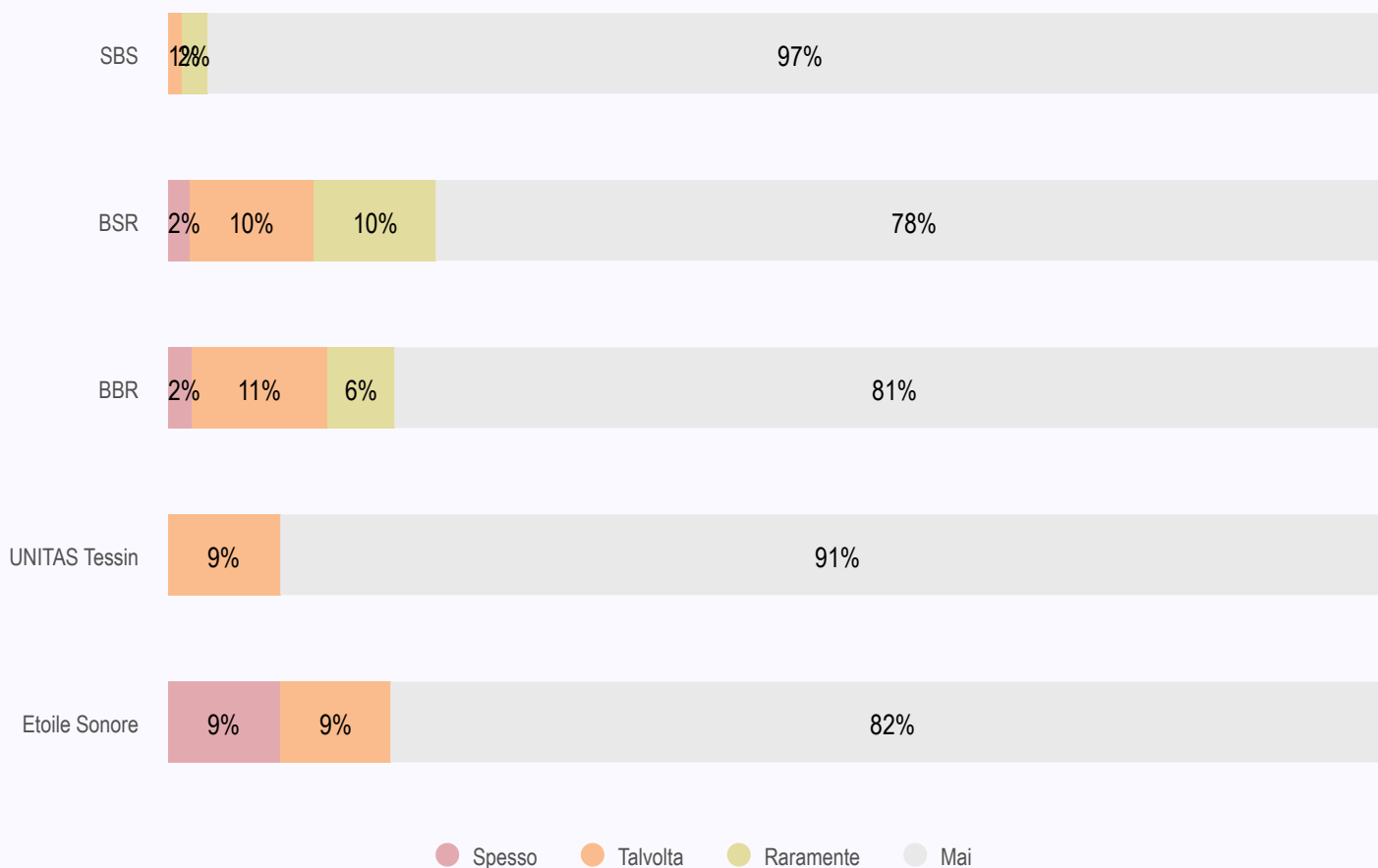
ich suche selber online, wenig oder selten Kontakt

Aucune relation avec le personnel

# Enquête de satisfaction 2025 - Accompagnement face aux difficultés de lecture



Cross: Biblioteca interessata / In generale, direbbe che si sente lasciato solo di fronte alle difficoltà di lettura ?



## Explication supplémentaire sur la question ci-dessus

Les répondants à l'enquête ont été questionné finalement sur la tournure de phrase suivante :  
"Avez-vous l'impression que votre bibliothèque vous laisse seul avec vos difficultés de lecture ?"

## Dans quelles situations ?

- Lire pour étudier ou comprendre des articles complexes
- Difficultés auditives ou visuelles rendant la lecture ou l'écoute pénible
- Les technologies (apps audios, formats numériques) ne suffisent pas/ne sont pas adaptées
- Âge ou troubles (fatigue, mémoire, concentration)
- Les difficultés de lecture sont liées à leur handicap et non pas à un manque d'aide de la part de la bibliothèque

Je suis seule et âgée. Mais je ne suis pas abandonnée. A la bibliothèque, ils sont très réactifs.

Evidemment que je suis seule face aux livres. L'EMS peut aider pour l'aspect technique.

Dans tout. C'est compliqué pour moi.

P.ex. si je reçois une lettre et je ne peux pas la lire. Mon fils et ma belle fille n'ont pas toujours le temps. Alors, je ne veux pas les déranger. Je mets de côté la lettre et dès que j'ai quelqu'un de sympa, je lui demande.

Le moral est très bas dès que la vue a baissé.

L'âge parfois me fait laisser tomber les recherches.

Avec l'appareil Victor, c'est un peu compliqué depuis un mois. Il va lentement, parfois je ne peux plus rien écouter. Le disque revenait contre et je n'ai pas pu lire la fin. Depuis un mois, c'est une catastrophe.

Je ne peux plus rien lire, j'entends mal.

Lire des articles sur les journaux/Brochures aux CFF sans aide, ce n'est pas possible pour moi.

Ma vue a énormément baissée. Ce n'est pas facile.

Problèmes de sons et de compréhension.

La qualité de l'audio n'est pas très bonne.

Hörbuchsperr

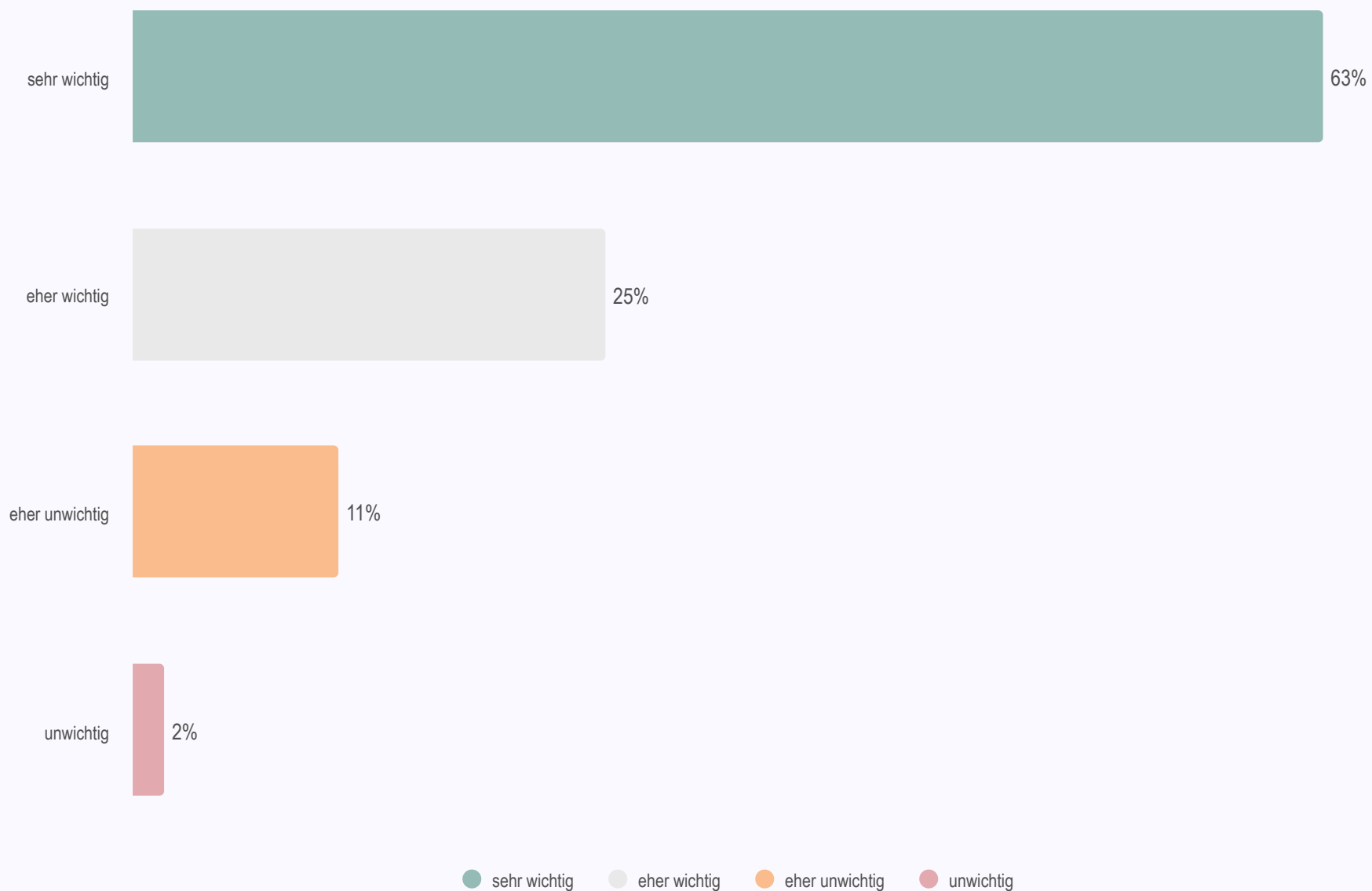
Je suis devenu complètement aveugle.

Dans le cadre des études

# Enquête de satisfaction 2025 - Importance du service et des conseils - SBS



(SBS) Wie wichtig ist Ihnen ein persönlicher Telefon- und Beratungsdienst ?



(SBS) Quelle importance accordez-vous à un service téléphonique et de conseil personnalisé ?

Cette slide présente le niveau de connaissance et d'utilisation du service, ainsi que la satisfaction globale.

Elle met en évidence la proportion d'utilisateurs qui utilisent ce service, leur satisfaction, et les raisons évoquées par ceux qui ne sont pas satisfaits.

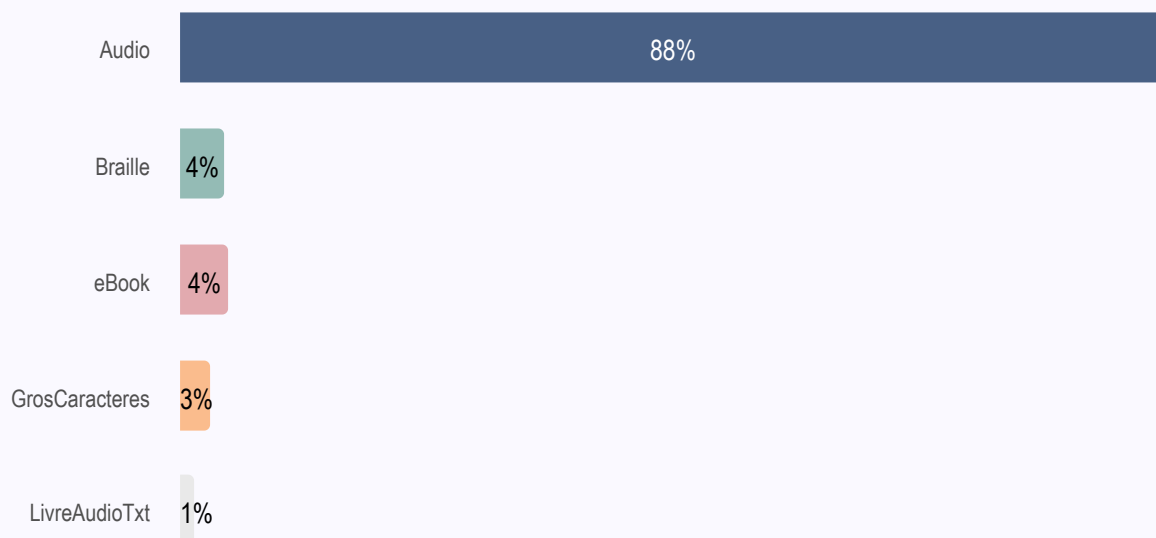
# Enquête de satisfaction 2025 - Typologie des formats utilisés



Cross: Quali formati utilizza ? (Assistito) / Biblioteca interessata

QUALI FORMATI UTILIZZA ? (ASSISTITO)	BIBLIOTECA INTERESSATA					TOTAL
	SBS	BSR	BBR	UNITAS TESSIN	ETOILE SONORE	
Audio	252	110	53	23	11	449
Braille	17	0	2	1	0	20
eBook	20	0	2	0	0	22
GrosCaracteres	14	0	0	0	0	14
LivreAudioTxt	5	1	0	0	0	6

Quali formati utilizza ? (Assistito)



(Se diversi formati) Quale di questi formati utilizza maggiormente ?

Hörbücher
Braillebücher nicht mehr seit mehrere Jahre
libri-CD ... non si ricorda il nome del sistema utilizzato
Hörbücher
Hörbucher
212 BONES ACE
Victor
appareil donné par la bibliothèque

Page 1 of 2

(Si plusieurs formats) Lequel de ces formats utilisez-vous le plus ?

- Audio & e-book
- Livres gros caractères
- Livres en braille
- Livres / formats classiques
- Appareils / support adaptés

OSSERVAZIONI Difficoltà di lettura e formati utilizzati (passivo)

non vedo niente, ecco perché ho bisogno dei CD
tout va bien
aucun probleme
Sony
Kassetten am Anfang, jetzt ist es grossartig.
Meine Kinder haben mir geholfen und mir beigebracht, wie man herunterlädt und E-Books verwenden
Parfois les anciens titres, les enregistrements sont de

Page 1 of 1

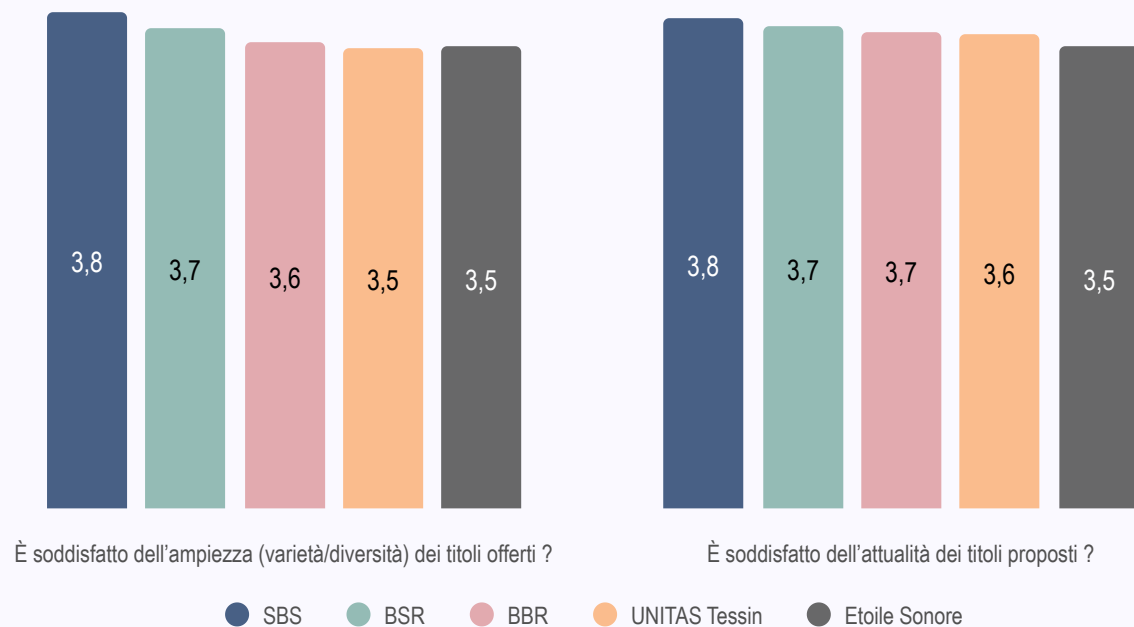
REMARQUES Difficultés de lecture et formats utilisés (passif)

- Problèmes de vision
- Besoin d'aides visuelles (loupes, gros caractères)
- Formats alternatifs utilisés (e-books, audio)
- Difficultés techniques (interfaces, appareils)
- Besoin d'accessibilité améliorée

# Enquête de satisfaction 2025 - Satisfaction des titres proposés (moyennes par année)



Multiple Cross



## Remarques sur les collections de livres (passif)

### Points positifs :

- Qualité des livres appréciée
- Narrateurs globalement bien évalués
- Genres appréciés : biographies, fiction, classiques

### Points à améliorer :

- Variété limitée dans certains genres
- Titres récents pas toujours disponibles
- Offre pas assez adaptées à différents publics (jeunes/adultes)
- Demande de livres dans d'autres langues

Braucht nicht

A la SBS, il y a plus de choix et en plus, les livres sont lus par des bons narrateurs. Je crois que ce sont des acteurs. A la BBR, tous les livres ne sont pas bien lus. Je comprends que ce sont des bénévoles, mais si je n'aime pas la voix, je ne lis pas le livre.

Je ne sais pas si on peut faire des propositions, mais il y a une autrice vaudoise qui a du succès, mais elle n'est pas lue à la BBR. Elle s'appelle Madeleine Zimmermann.

Je lis des classiques.

Il y a un auteur que j'ai adoré, c'est Camilla Grebe. Le livre, je l'ai relu une 2e fois, il était passionnant.

Des amis me donnent des titres que j'ai pu trouver à la bibliothèque.

man kann problemlos umtauschen

me manque parfois une liste des personnages écrite à consulter, lorsque le livre a beaucoup de personnages

Ich bestelle im Moment nicht viele Hörbücher sogar keine aus gesundheitlichen Gründen. Vielleicht werde ich aufhören. Ich hoffe es wird besser. Meine Töchter helfen mir

Bitte, habe ich schon gesagt, ich will Liebesgeschichten Hörbücher

De toute façon, il y en a toujours trop. Les livres ne sont pas tous bien.

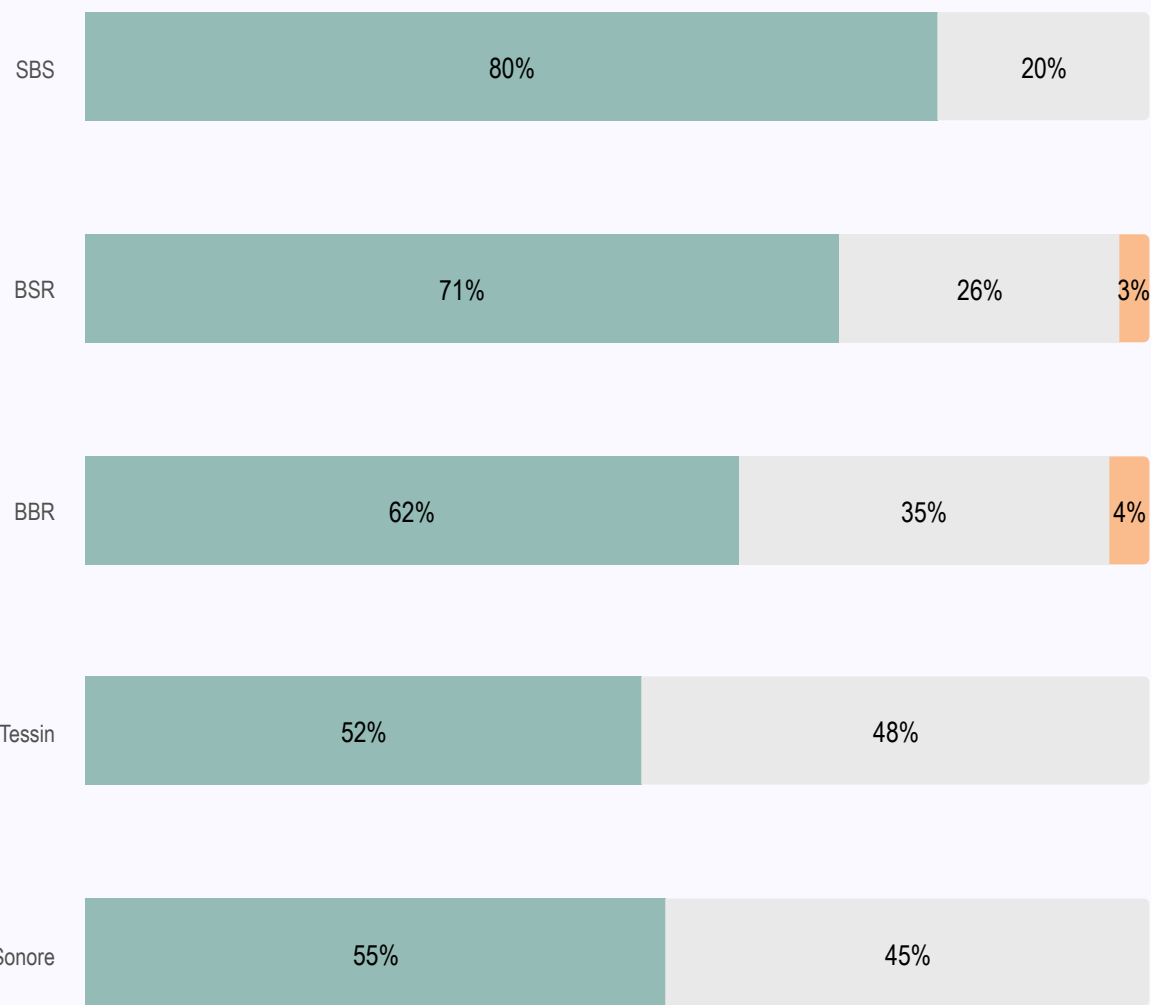
Multiple Cross

	DATE DE DERNIER ENREGISTREMENT			TOTAL
	2016	2020	2025	
È soddisfatto dell'ampiezza (varietà/diversità) dei titoli offerti ?	3,6	3,6	3,7	3,6
È soddisfatto dell'attualità dei titoli proposti ?	3,5	3,6	3,7	3,6

# Enquête de satisfaction 2025 - Satisfaction des titres proposés



Cross: Biblioteca interessata / È soddisfatto dell'ampiezza (varietà/diversità) dei titoli offerti ?



● Molto soddisfatto  
 ● Abbastanza soddisfatto  
 ● Piuttosto insoddisfatto  
 ● Molto insoddisfatto

Cross: Biblioteca interessata / È soddisfatto dell'ampiezza (varietà/diversità) dei titoli offerti ?



È soddisfatto dell'ampiezza (varietà/diversità) dei titoli offerti ?

3,7

È soddisfatto dell'ampiezza (varietà/diversità) dei titoli offerti ?

3,6

È soddisfatto dell'ampiezza (varietà/diversità) dei titoli offerti ?

3,6

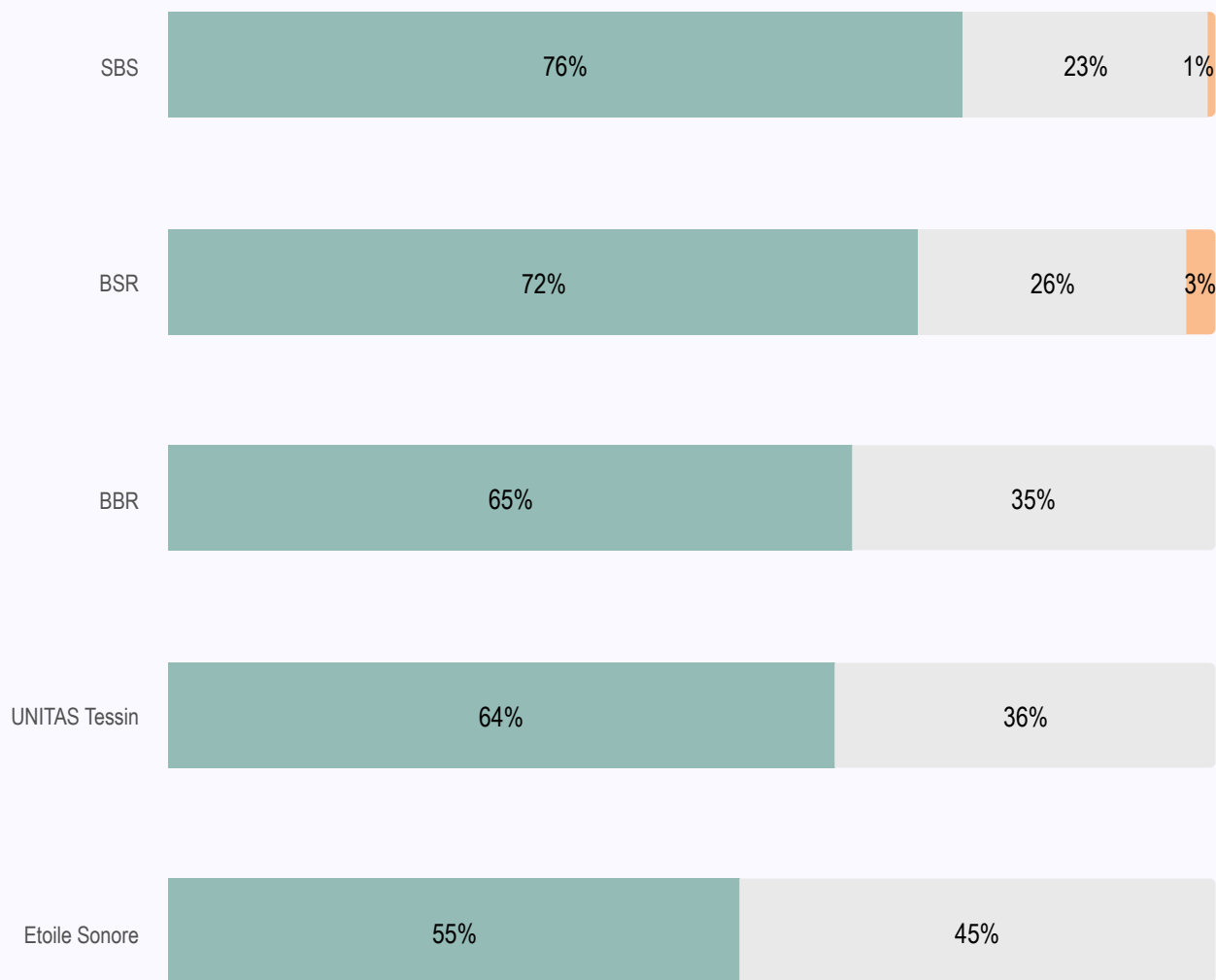
Cosa non la soddisfa ?

- Les livres ne correspondent pas toujours à ce que j'aime. Il vaut mieux qu'ils me laissent tranquille, je choisis moi et je lis à mon rythme.
- Je ne trouve pas des livres qui correspondent à mes goûts.
- Le choix ne me convient pas trop, pas des sujets intéressants.
- C'est compliqué avec la liste de choix, j'ai de la peine à trouver ce que je cherche. En plus, il y a du retard entre le moment où je commande et le moment où je reçois les livres. Des mois peuvent passer, je ne comprends pas pourquoi.
- une catégorie me manque : philosophie et réflexion plus approfondies

# Enquête de satisfaction 2025 - Satisfaction de l'actualité des titres



Cross: Biblioteca interessata / È soddisfatto dell'attualità dei titoli proposti ?



● Molto soddisfatto   ● Abbastanza soddisfatto   ● Piuttosto insoddisfatto   ● Molto insoddisfatto

Cross: Biblioteca interessata / È soddisfatto dell'attualità dei titoli proposti ?



È soddisfatto dell'attualità dei titoli proposti ?

3,7

È soddisfatto dell'attualità dei titoli proposti ?

3,6

È soddisfatto dell'attualità dei titoli proposti ?

3,5

Cosa non la soddisfa ?

Les livres ne correspondent pas toujours à ce que j'aime. Il vaut mieux qu'ils me laissent tranquille, je choisis moi et je lis à mon rythme.

Je ne trouve pas des livres qui correspondent à mes goûts.

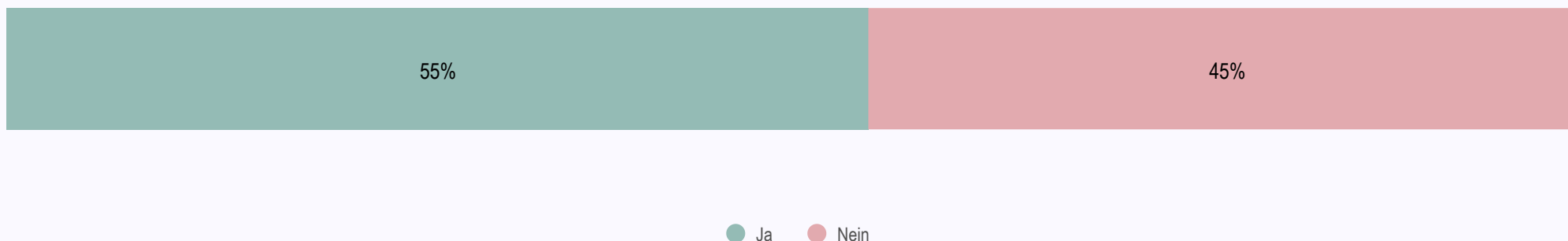
Le choix ne me convient pas trop, pas des sujets intéressants.

C'est compliqué avec la liste de choix, j'ai de la peine à trouver ce que je cherche. En plus, il y a du retard entre le moment où je commande et le moment où je reçois les livres. Des mois peuvent passer, je ne comprends pas pourquoi.

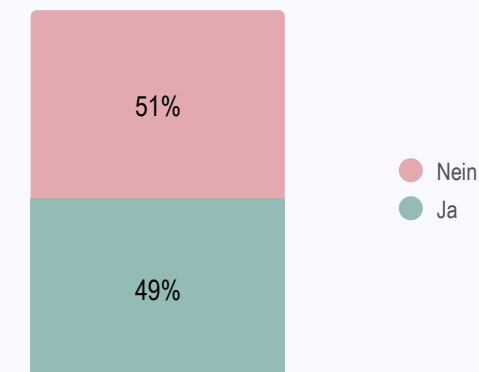
# Enquête de satisfaction 2025 - Proposition livres à acheter - SBS



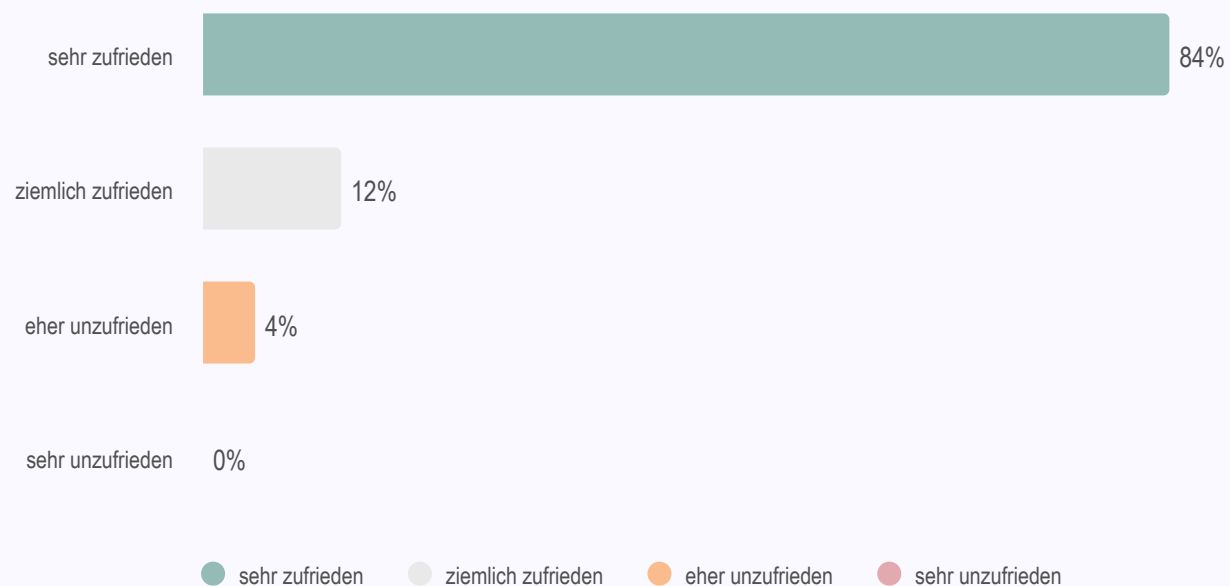
(SBS) Kennen Sie die Möglichkeit, dass Sie bei der SBS Bücher zur Anschaffung vorschlagen können?



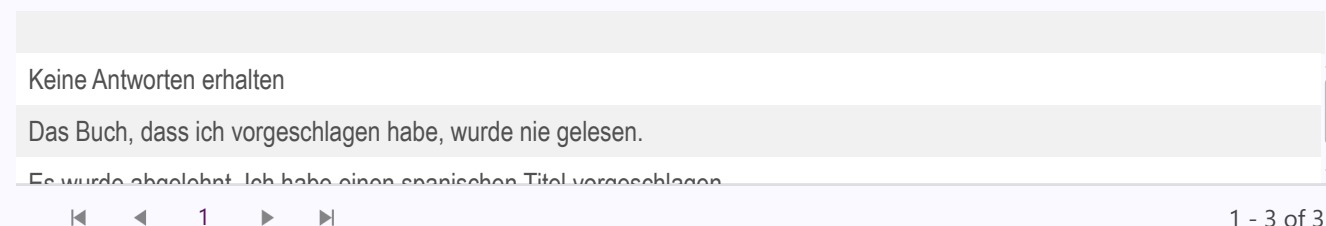
(SBS) Haben Sie schon einmal ein Buch zur Anschaffung vorgeschlagen ?



(SBS) Waren Sie mit dem Service zufrieden ?



(SBS) Womit waren Sie nicht zufrieden ?



## Résumé de la slide en français

Cette slide présente les résultats liés à la **possibilité pour les usagers de proposer des livres à l'acquisition**, ainsi que leur niveau de satisfaction envers ce service.

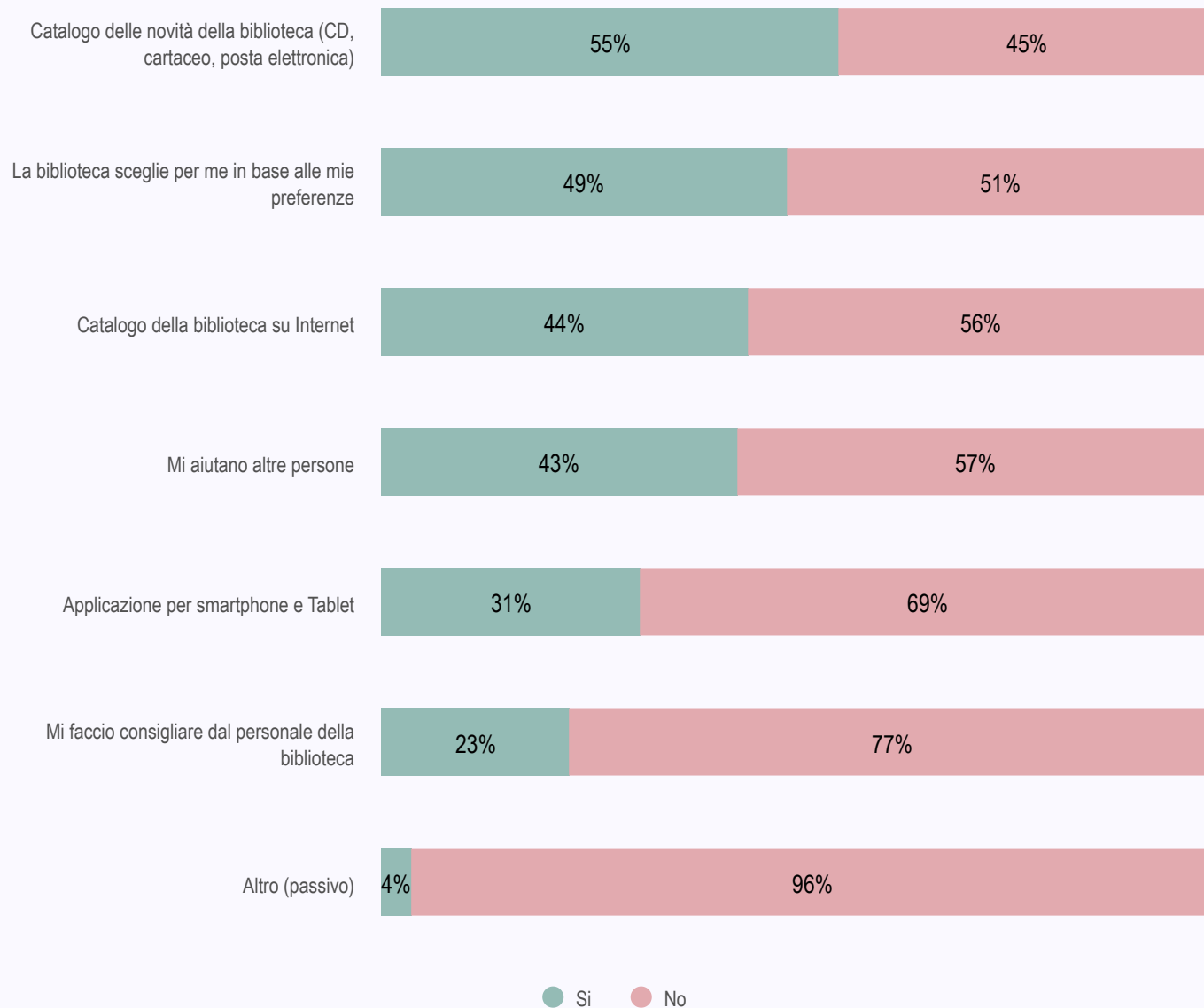
Une majorité connaît cette option et la satisfaction générale est très élevée.

Les commentaires mettent en évidence quelques situations qui n'ont pas abouti.

# Enquête de satisfaction 2025 - Mode d'emprunts des documents



## Con che criterio(i) sceglie i documenti che riceve in prestito ? (Assistito)



## Autre (passif)

- Aide par un proche
- Choix guidé verbalement par le personnel de la bibliothèque
- Inspiration externe (à la radio/recommandation d'un proche/etc...)

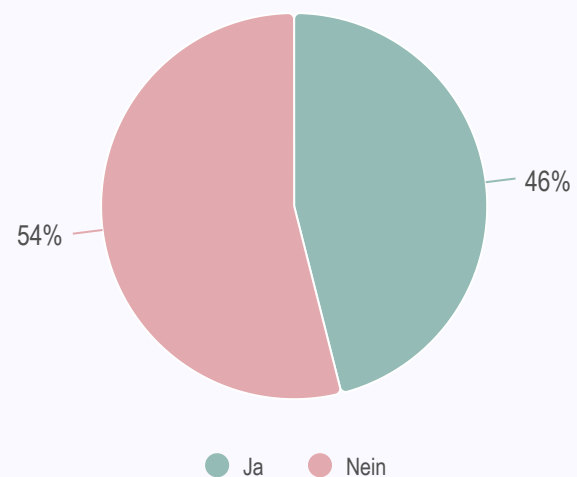
En ce qui concerne les "autres" moyens, les usagers choisissent leurs documents principalement grâce à l'aide de proche

- Le mari choisit pour moi.
- è mia nuora che sceglie ed ordina per me
- Ich treffe meine Auswahl und gebe meine Bestellung per E-Mail auf
- newsletter par mail
- Ich wähle am meisten ganz allein
- Ihre Tochter ist jeder Zeit zur Verfügung
- C'est un ami ou mes enfants qui se rendent sur place à la BSR pour commander les livres.
- Ich bin auf die Anwesenheit meines Sohnes angewiesen
- Je reçois les propositions du mois que je regarde, mais le catalogue des nouveautés je ne sais pas si je le reçois.
- éducateur
- C'est mes enfants qui téléchargent pour moi les livres sur mon Ipad. Ils habitent au Canada et viennent me voir 1,2 fois/an.
- ma belle-fille et le fils
- par email
- Ce serait bien d'avoir un lien de préférences de titres à inscrire directement depuis le catalogue des nouveautés.
- Je voudrais des Danielle Steel de 2024.
- Je n'arrive plus du tout à lire, mon fils m'aide à choisir.

# Enquête de satisfaction 2025 - Sélection de livres par la SBS - SBS



(SBS) Kennen Sie die Möglichkeit, dass die SBS für Sie Bücher aussucht ?

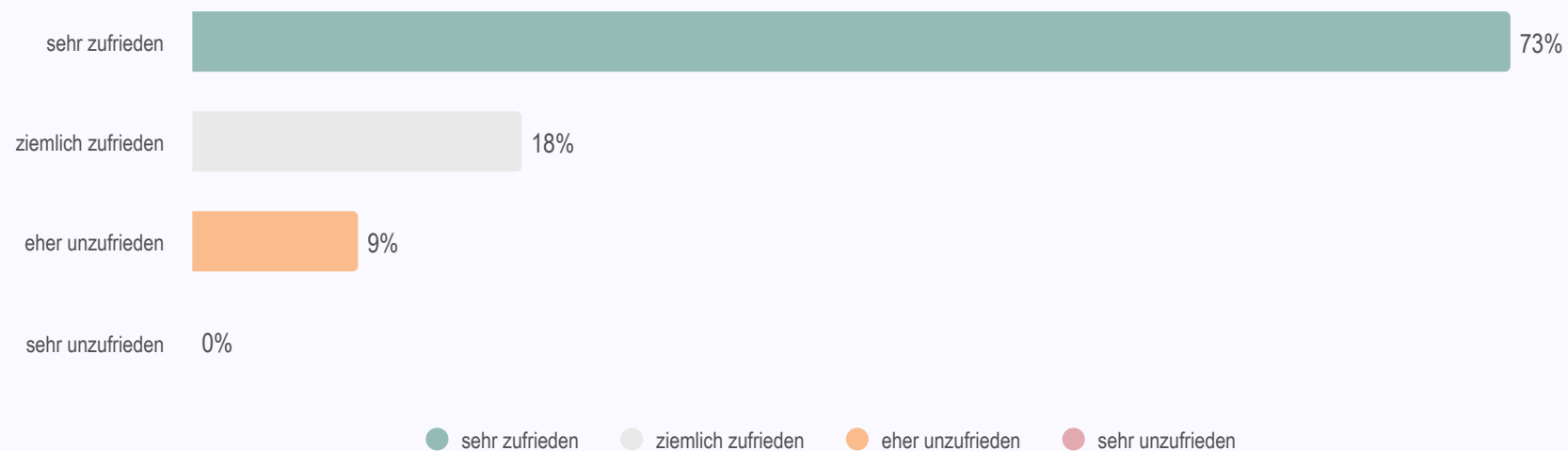


## Résumé de la slide en français

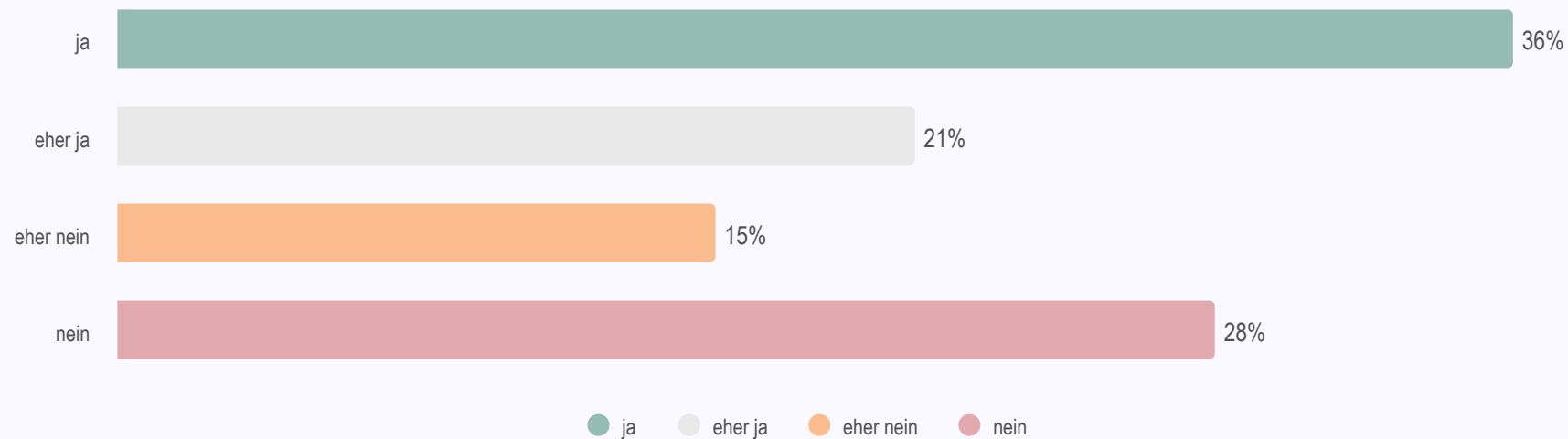
Cette slide présente le niveau de connaissance et d'intérêt des usagers pour le **service SBS** permettant de **sélectionner des livres pour eux**.

Elle montre également leur satisfaction globale vis-à-vis du service actuel. Enfin, elle met en évidence l'ouverture des usagers à un service similaire, avec une proportion notable de personnes intéressées.

(SBS) Wie zufrieden sind Sie mit diesem Service ?



(SBS) Wären sie an so einem Service interessiert ?



# Enquête de satisfaction 2025 - Aide sur la recherche d'ouvrages - SBS



(SBS) Gäbe es etwas, das Ihnen das Finden von Lesestoff erleichtern würde?

nein

Vor den Ferien erhalte ich mehrere Offerte, es ist spannend

nichts

Wir haben vor Kurzem eine WhatsApp-Gruppe erstellt. Wir sind etwa 30, das sind vielleicht zu viele

Sohn hilft einmal pro Woche

Machen Sie so weiter

Wir konnten die SBS besuchen. Es war sehr interessant. Ich würde gerne wiederkommen

Die Beratung ist wichtig. Weiter so machen

Manchmal zu viele stichwörter nötig. Sie wird eine E-mail mit ihrem Sohn senden

Ich rufe lieber an

Nein.

Nein

Ich merke, dass es nicht von Schlechtsehenden Personen entwickelt wurde.

eigentlich nicht

Nichts

Nein, ich komme gut zurecht.

Nein, meine Frau liest es mir vor.

Ich fände es gut, wenn es ein bisschen Kategoriert wäre. Oder das Titelbild des Buches. Aber es braucht schon noch die informationen dazu.

Es wäre einfacher wenn man wie mit Google suchen könnte, ohne dass ich den Autor und den Buchtitel wissen muss. Einfach nur mit 2 Wörter z.b.. Die Internetseite findet es aber so nicht.

Nein. Für mich ist es perfekt so.

Nicht das ich wünsche. So wie es jetzt ist ist es gut

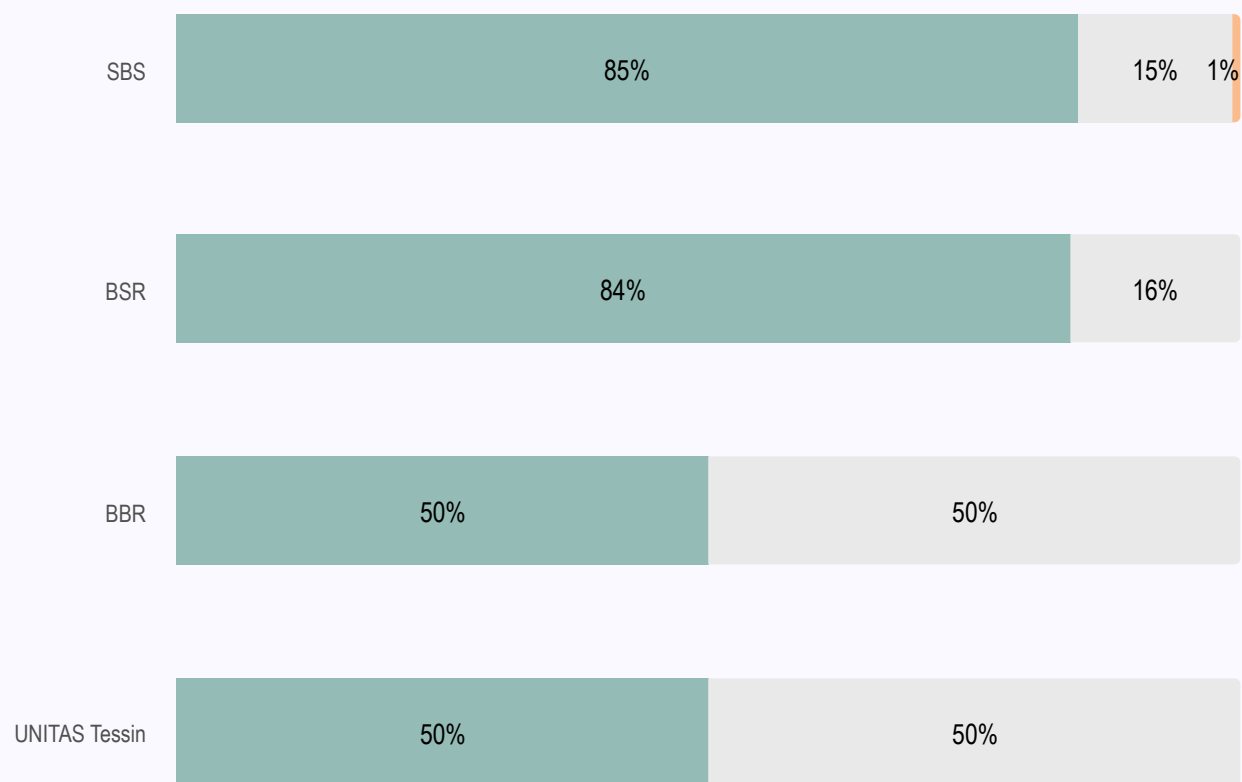
Y aurait-il quelque chose qui vous aiderait à trouver plus facilement des ouvrages à lire ?

- Titres plus clairs
- Faciliter la recherche d'auteurs
- Suggestions par centres d'intérêt
- Tri par thèmes
- Mots-clés efficaces
- Améliorer la facilité d'utilisation de l'application
- Accompagnement plus guidé (recherche difficile pour certains usagers)

# Enquête de satisfaction 2025 - Satisfaction du catalogue online



Cross: Biblioteca interessata / È soddisfatto del catalogo su Internet/online della biblioteca ?



Aucune données pour 2025

Car aucun répondant de la bibliothèque "Etoile Sonore" n'a répondu "Oui" à la question 25 :  
 Catalogue de la bibliothèque sur internet

● Molto soddisfatto ● Abbastanza soddisfatto ● Piuttosto insoddisfatto ● Molto insoddisfatto

Cross: Biblioteca interessata / È soddisfatto del catalogo su Internet/online della biblioteca ?



È soddisfatto del catalogo su Internet/online della biblioteca ?

3,8

Media

È soddisfatto del catalogo su Internet/online della biblioteca ?

3,7

Media

È soddisfatto del catalogo su Internet/online della biblioteca ?

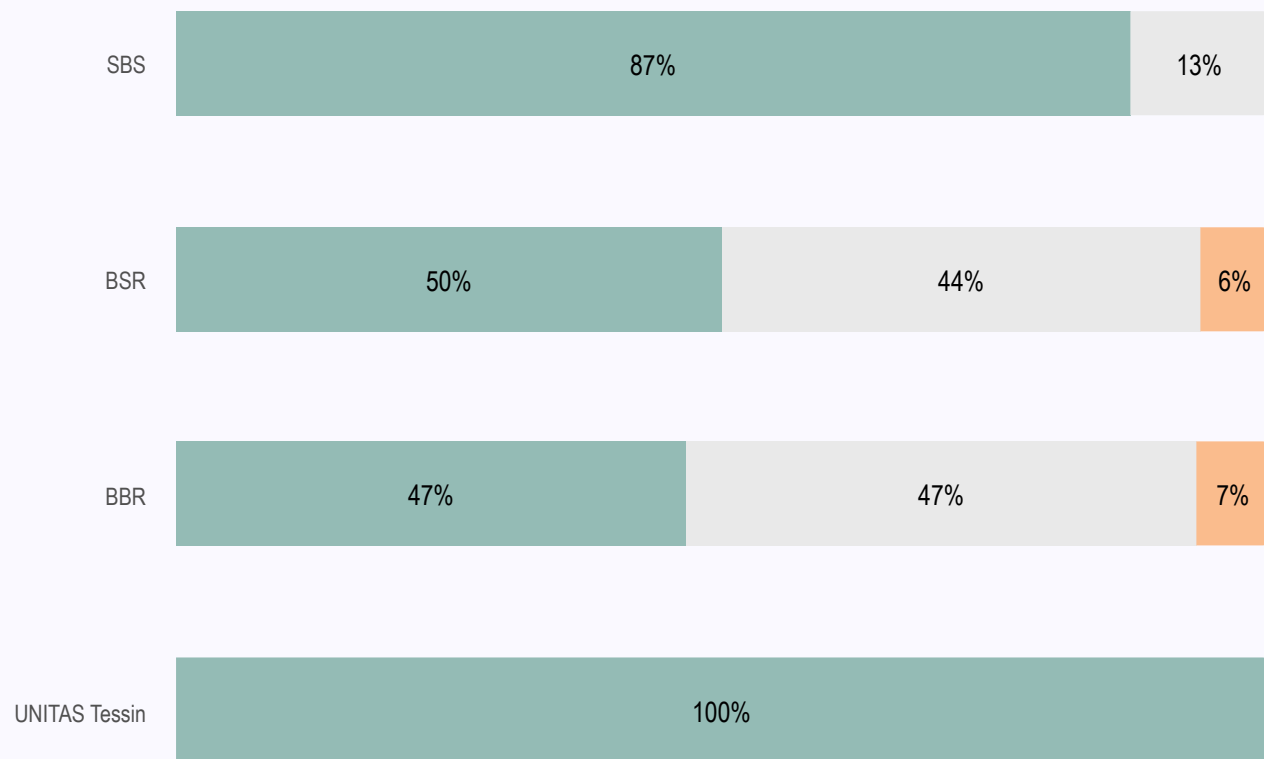
3,5

Media

# Enquête de satisfaction 2025 - Satisfaction du catalogue



Cross: Biblioteca interessata / È soddisfatto della scelta che le propone la biblioteca in base alle preferenze che ha espresso ?



Car aucun répondant de la bibliothèque "Etoile Sonore" n'a répondu "Oui" à la question 27  
 "Choix de la bibliothèque selon vos préférences"

Etoile Sonore **Aucune données pour 2025**

● Molto soddisfatto ● Abbastanza soddisfatto ● Piuttosto insoddisfatto ● Molto insoddisfatto

Cross: Biblioteca interessata / È soddisfatto della scelta che le propone la biblioteca in base alle preferenze che ha espresso ?



È soddisfatto della scelta che le propone la biblioteca in base alle preferenze che ha espresso ?

**3,8**  
Media

È soddisfatto della scelta che le propone la biblioteca in base alle preferenze che ha espresso ?

**3,6**  
Media

Cosa non la soddisfa ?

- Ils m'envoient 3 livres que je n'aime pas toujours. Je n'ai pas le temps de finir que je reçois un nouveau carton.
- Les livres ne sont pas toujours intéressants.
- Je n'aime pas trop ce qu'ils m'envoient. Je voudrais plus de romans.
- Es war nicht ganz nach meinem Geschmack. Mein Sohn hat es für mich eingegeben.

◀ ◁ 1 ▷ ▶

1 - 4 of 4

È soddisfatto della scelta che le propone la biblioteca in base alle preferenze che ha espresso ?

**3,5**  
Media

# Enquête de satisfaction 2025 - Remarques sur la manière de choisir les livres



## OSSERVAZIONI Maniera di scegliere (passivo)

Quand on veut choisir un livre, c'est dommage, car parfois il faut recommencer la démarche, choisir l'auteur et le livre. Quand on est sur un auteur, il devrait télécharger les livres et rester sur la page de l'auteur et non pas tout recommencer.

Sehr selten Kontakt. Mein Mann hilft mir. Ich lese nicht gerne.

Ma fille me lit le petit résumé et puis je vois si je peux le télécharger ou pas.

C'est ma fille qui fait les téléchargements pour moi. Je ne suis pas capable de m'en occuper.

Es ist grossartig und sehr wertvoll

Ich mag biographische Bücher

Am meisten Fachliteratur, Sehr oft Gartenbücher mit bildern (andere Anbieter)

Je souhaiterais avoir le choix de la bibliothèque selon mes préférences, merci.

Je souhaiterais avoir accès au catalogue de la bibliothèque sur internet et un choix de votre part selon mes préférences.

Je reçois les livres, mais il faut m'envoyer un peu moins.

Meine Tochter ist sehr zufrieden mit dem Online-Katalog.

J'aimerais bien avoir le choix de la bibliothèque selon mes préférences et des nouveaux livres qui viennent de sortir en librairie.

C'est mon mari qui choisit sur internet. Il trouve qu'il y a beaucoup de choix et parfois, c'est long pour trouver ce qu'on cherche.

Frage 68: Sie kennt diese Möglichkeit, hat sie aber nie genutzt

Ce n'est pas toujours génial.

Frage 69: Meine Tochter hilft mir

Il y a des lacunes dans les classiques.

Ich mag sehr gerne Hörbücher über die Bibel und das Neue Testament

Wenn möglich mehr Hörbücher zum Thema Therapie und Akupunktur

C'est ma fille qui choisit les titres parfois.

Ich mag Hörbücher sehr

## Remarques sur la manière de choisir (passif)

### Importance du genre et type d'histoires

- Forte préférence pour : biographies, classiques, récits riches
- Recherche de qualité dans le contenu & narration
- Importance de la qualité audio/narration

### Influence de la famille dans le choix

- Livre/audio parfois même utilisé pour partager des moments ensembles

### Utilisation de supports variés pour choisir

- Catalogue en ligne
- Ressources de la bibliothèque (choix selon préférences des usagers)

### Attentes concernant les nouveautés & originalités

- Intérêt exprimé pour des titres nouveaux

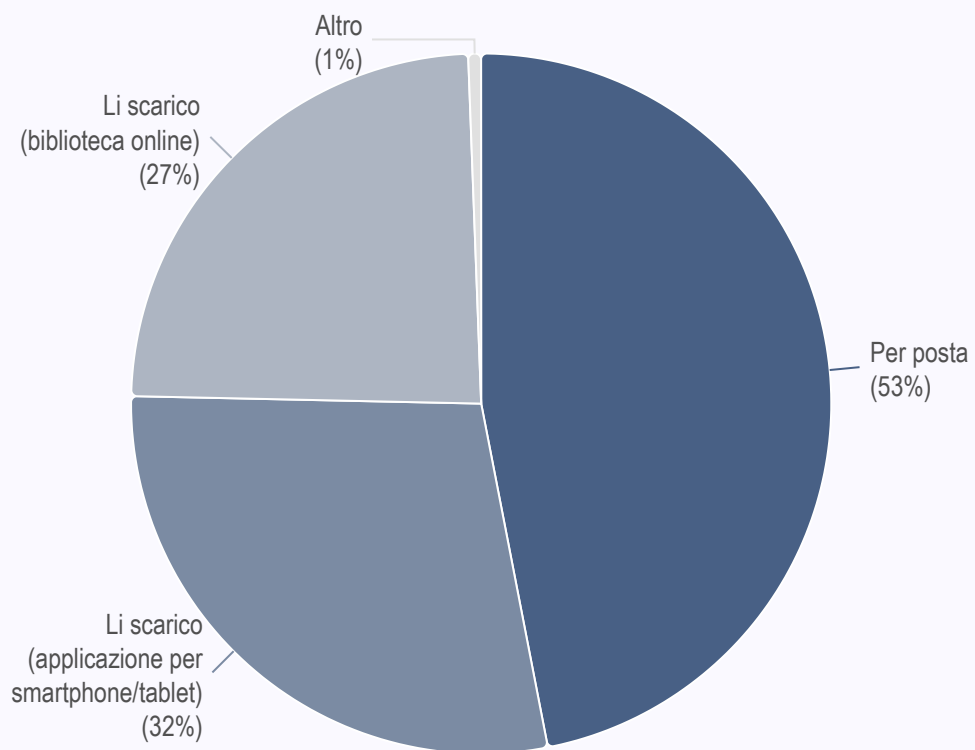
### Importance de la facilité de commande

- Simplicité, rapidité, service client agréable

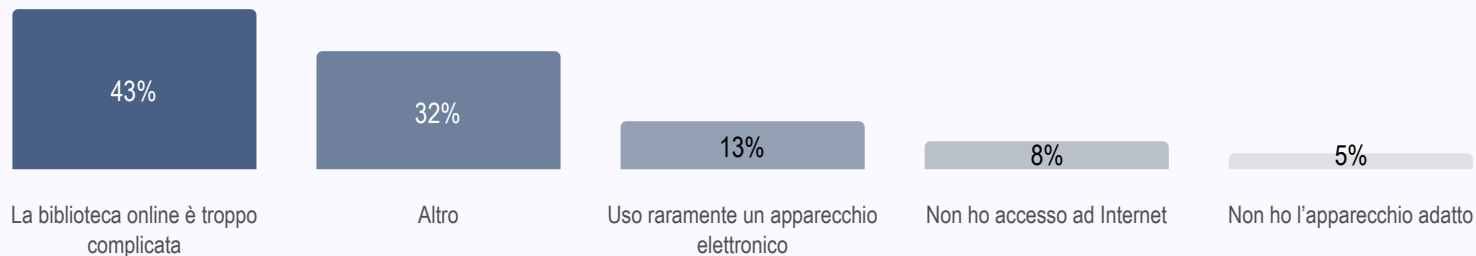
# Enquête de satisfaction 2025 - Réception des titres



In che modo riceve i libri che ha richiesto ? (en assisté)



Perché non utilizza lo scaricamento ?



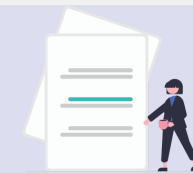
Se 'Altro' precisare :

Je ne suis pas à l'aise avec internet.  
pas à l'aise avec internet  
pas à l'aise avec internet  
kein Interesse  
Je ne sais pas ce que c'est le téléchargement.  
Je suis trop malvoyante.  
Ich bin eine alte Dame, keine Interesse  
Ich bin zu alt.  
non amo questi sistemi moderni  
Ich bin eine alte Dame, keine Interesse. Ich habe einen computer gekauft  
aber er ist für die Enkelkinder die mich besuchen  
Je suis trop âgée.  
zu kompliziert für mich

Si 'Autre' précisez

- Difficoltà con l'informatica, Internet o gli apparecchi
- Preferenza chiara e affermata per la ricezione per posta
- Dipendenza da un vicino per la gestione digitale
- Limitazioni fisiche (mal di vista, età, incapacità di utilizzare uno schermo)
- Vincoli pratici (mancanza di tempo, spazio, interesse)

# Enquête de satisfaction 2025 - Téléchargement des titres



È soddisfatto di poterli scaricare (tramite la biblioteca online) ?



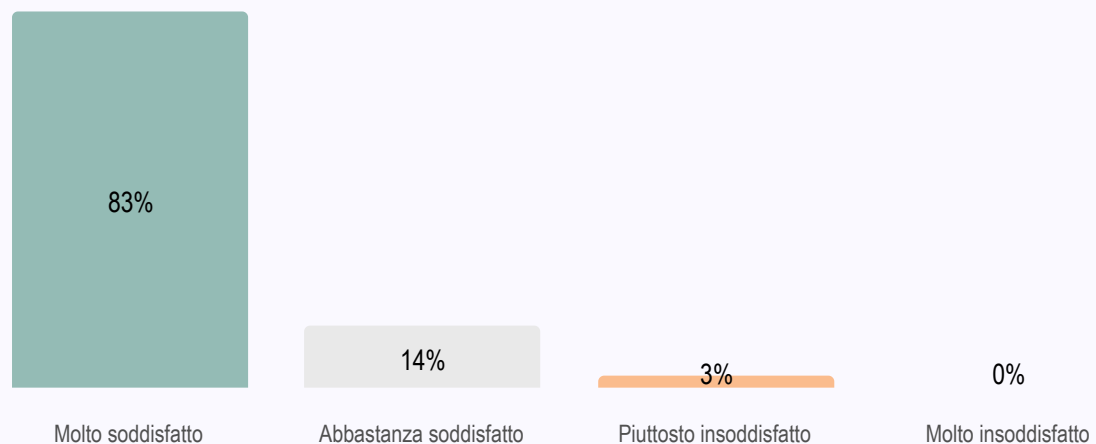
Scarica libri da altri siti Internet ?



Si oui, où ? (Autre plateforme, ex : Amazon, etc)

- Service privés / plateformes audio (Audible, Spotify)
- Librairies (Orell-Füssli, Amazon)
- Bibliothèques (municipales, publiques, numériques)
- Applications & services en ligne
- Autres pays (Grande-Bretagne, Allemagne)

È soddisfatto di poterli scaricare (tramite l'applicazione per smartphone e Tablet) ?



Audiolib qui est payant.

Book beat

audiolib

Je ne me souviens plus du nom.

Privat

Bibliothèque municipale de Genève; Spotify; Audiolib

Apple

Privat

Amazon manchmal

# Enquête de satisfaction 2025 - Remarques sur la réception des titres



## OSSERVAZIONI Ricezione di titoli (passivo)

Manchmal muss ich die Hörbücher bei des Post abholen und das ist schwierig jemanden zu finden , der mich begleitet

Seit mehreren Monaten keine Bestellungen

Je n'arrive pas à regarder les anciens livres et lire les avis et le sujet.

il sistema funziona molto bene

Das Personal des Heims bringt mir das Paket im Zimmer und mein Sohn gibt sie zurück

C'est dommage qu'ils ont supprimé le 3e onglet de l'application qui permet de reprendre le livre que j'ai téléchargé là où je l'avais laissé. Je ne sais pas pourquoi ils l'ont supprimé.

Zu Wenig Unterstützung von Altersheim

L'application ne fonctionne pas toujours bien.

Parfois, je n'arrive pas à ouvrir le livre que j'ai téléchargé.

Des fois, le téléchargement ne passe pas.

C'est la bibliothèque qui fait les téléchargements pour moi.

Frage 46: nicht mehr. Bei anderen ist es viel komplizierter

Il y a parfois des livres que je ne peux pas télécharger. Je ne sais pourquoi.

Ich möchte Online und werde einen Installateur für internet und ein neues Gerät kontaktieren

Frage 42: Glückich, weil mein Mann das Herunterladen übernimmt

Ich gehe immer zuerst schauen, ob es die Bibliothek hat. Wenn ja, nehme ich es von der Bibliothek.

Per Post nur für Braillebücher

E-Books hauptsächlich auf Internet.

Manchmal bleibt das Buch auf der Webseite und ich muss zuerst auf mein Konto, um danach das Buch zu bekommen.

Ich habe ein Webinar gemacht. Aber es war viel zu kompliziert für mich. Ich bräuchte wahrscheinlich langsam ein neues Gerät, aber ich höre oft in der Nacht und kenne mein Gerät sehr gut. Da ist ein wenig Angst, dass ich das neue nicht mehr bedienen kann

## Remarques sur la réception des titres (passif)

### Satisfaction générales sur les contenus reçus :

- Qualité des titres appréciées
- Diversité des contenus bien perçues

### Importances des appareils et applications :

- Réception dépend des outils techniques mis à disposition

### Difficultés rencontrées :

- Téléchargements lents
- Bugs, lenteurs, difficultés de compréhension des interfaces

### Suggestions d'amélioration :

- Navigation plus intuitive
- Fonctions supplémentaires

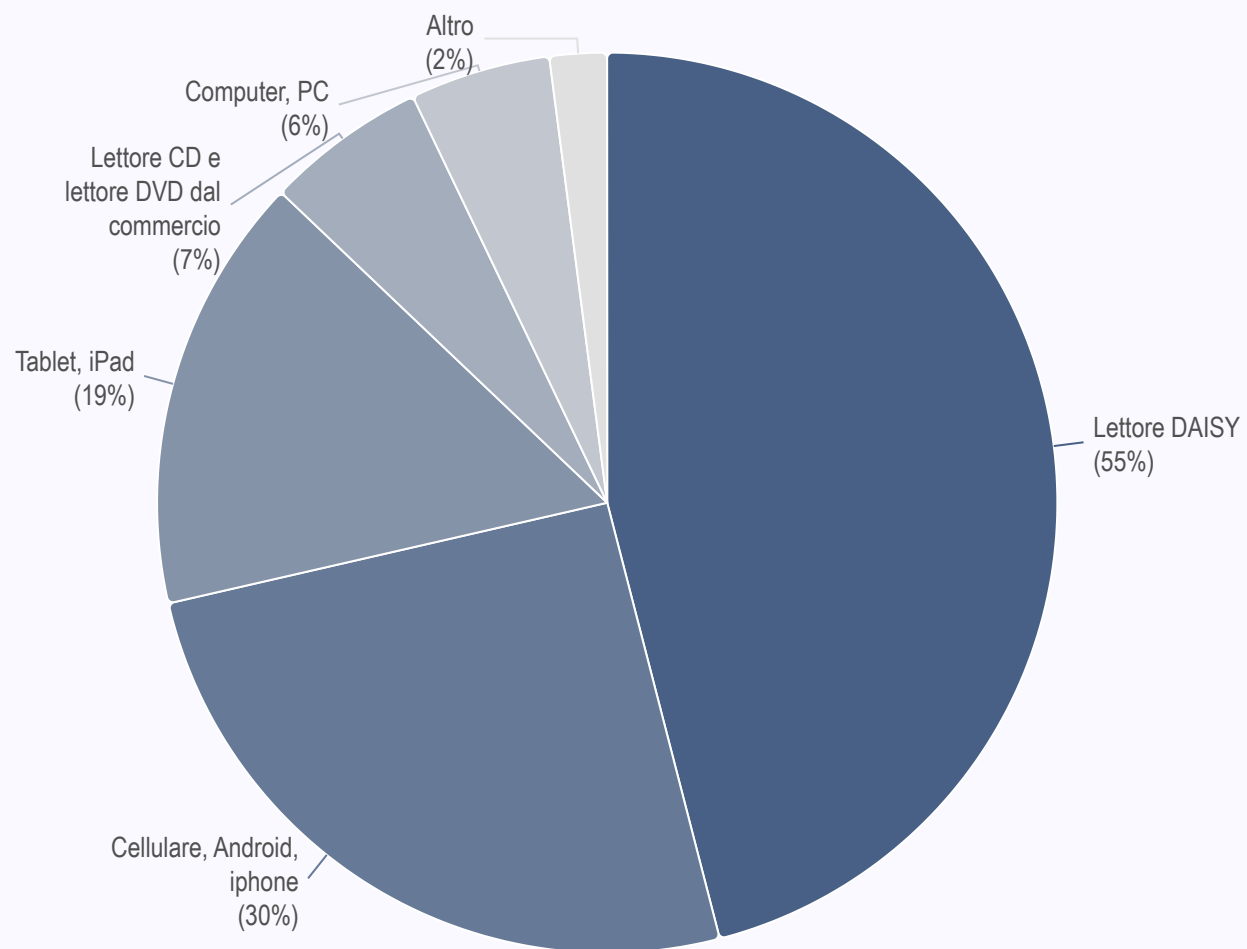
### Besoin continu de diversité :

- Besoins de formats adaptés (braille, audio, etc.)
- S'assurer que tous les formats soient accessibles

# Enquête de satisfaction 2025 - Utilisation des appareils électroniques



Con quale apparecchio ascolta i documenti che riceve in prestito? Assistito



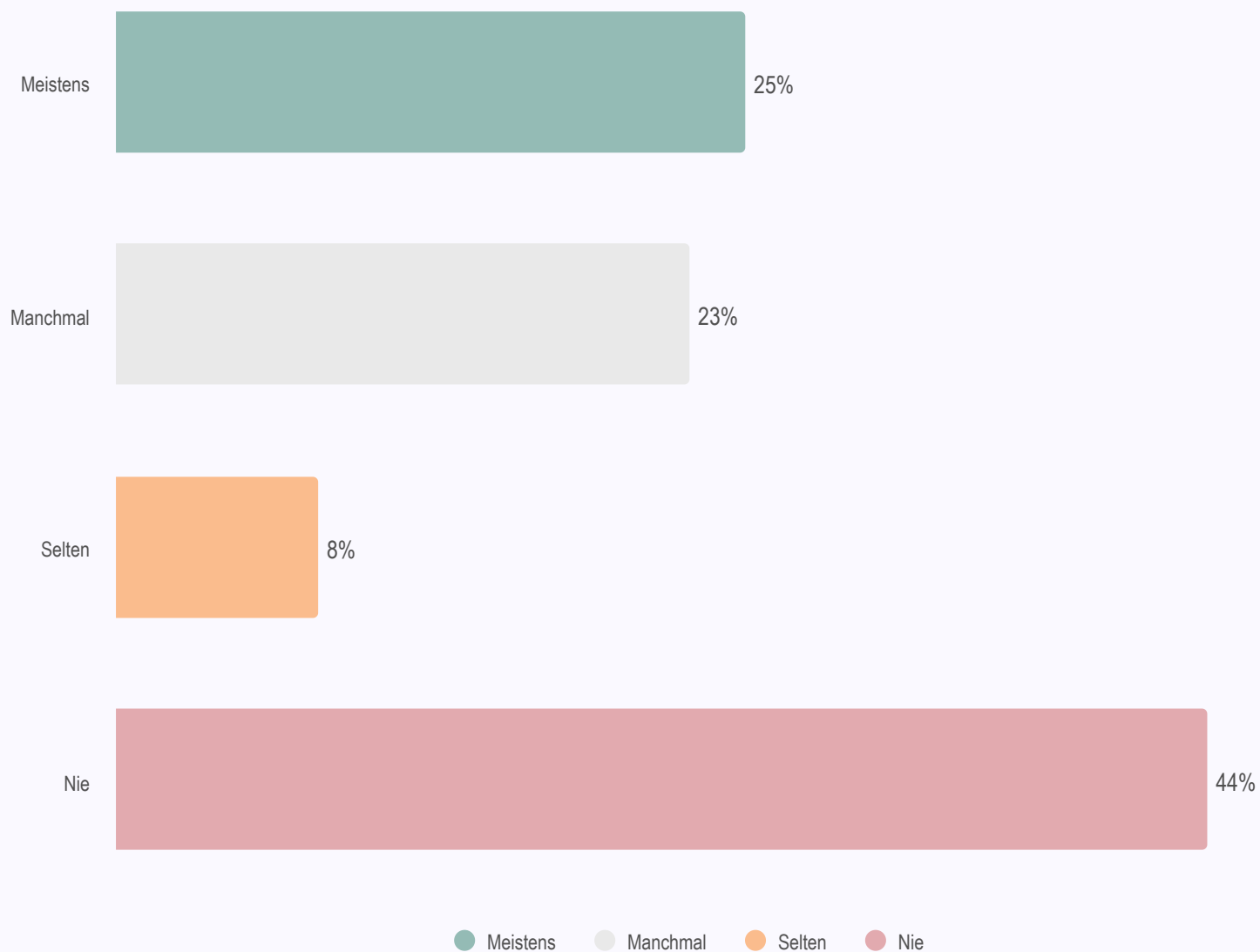
Se 'Altro' precisare :

	N
milestone	2
Victor	2
Cd sur la télé	1
human wear	1
M312 bones	1
MP3	1
Neues Gerät von der Bibliothek angeboten vor etwa 5 Monaten. Getestet . Ich konnte es behalten	1
Und noch das zusätzliche kleine Gerät das getestet wird.	1
Victor / bones	1

# Enquête de satisfaction 2025 - Fonctionnalités livre audio Daisy - SBS



(SBS) In einem Daisy-Hörbuch kann man navigieren, z.B. ein Kapitel oder einen Abschnitt wählen, Lesezeichen setzen. Nutzen Sie diese Möglichkeit?



(SBS) Dans un livre audio Daisy, il est possible de naviguer, par exemple de sélectionner un chapitre ou une section, ou encore d'ajouter des signets. Utilisez-vous cette fonctionnalité ?

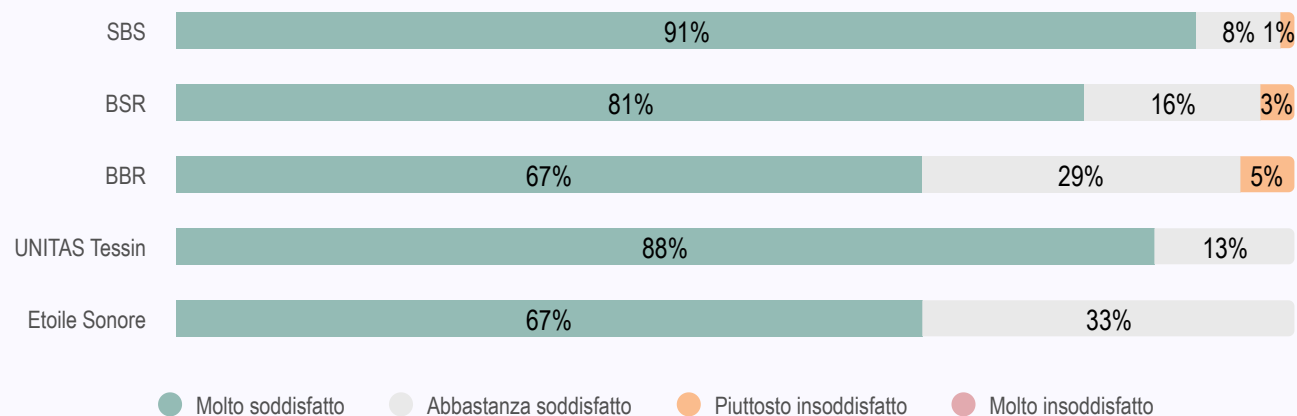
Cette slide présente la fréquence d'utilisation des options de navigation dans les **livres audio Daisy**, comme le choix d'un chapitre ou l'ajout de marque-pages.

On observe que près de la moitié des utilisateurs n'utilisent jamais ces fonctionnalités, tandis qu'un quart les utilise régulièrement. Globalement, ces outils restent encore peu exploités par une majorité d'utilisateurs.

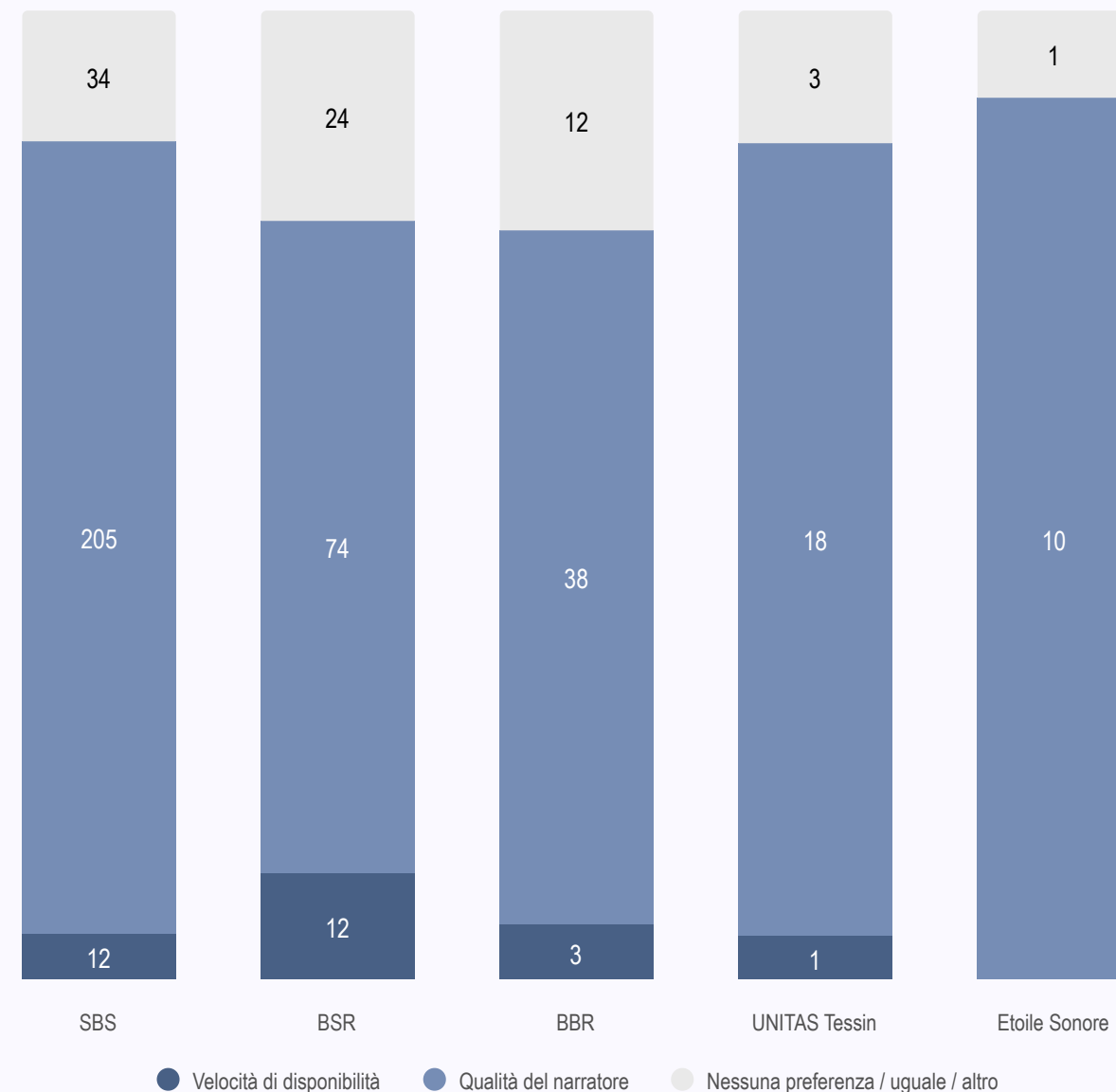
# Enquête de satisfaction 2025 - Appareils électronique



Cross: Biblioteca interessata / Quando riscontra un problema tecnico con un libro, è soddisfatto dell'aiuto fornito dalla sua biblioteca ?



Cross: Biblioteca interessata / Se dovesse scegliere tra la velocità con cui un libro viene reso disponibile e la qualità del narratore, cosa sceglierebbe ?



In quale situazione ?

- J'entends pas bien avec mon appareil.
- Je n'arrive pas à ouvrir le menu et le choix des livres proposés.
- Siehe Zusammenfassung
- Ich hatte einmal ein Buch Tolstoy und das hörte auf einmal auf.

Come possiamo migliorare ?

- En me contactant et en réglant le problème technique avec mon téléphone et son chargement.
- Siehe Zusammenfassung
- Die Antwort war, es wird halt nicht so viel gehört.

1 - 3 of 3

1 - 4 of 4

# Enquête de satisfaction 2025 - Utilisation des appareils électroniques



## OSSERVAZIONI Uso di dispositivi elettronici (passivo)

non ho mai avuto problemi tecnici finora

Nie gehabt

Frage 51; Hatte nie ein technisches Problem

Je n'ai jamais eu de problème technique avec les livres.

Je n'ai jamais eu de problèmes techniques.

Il y a des voix qui ne passent pas bien (p.ex. Françoise Dufour). Alors, j'arrête toute de suite le livre. Mais il y a aussi des voix extraordinaires.

Le dernier VICTOR ne fonctionne plus comme avant.

Pas de problèmes techniques pour le moment.

J'ai un problème avec mon appareil Victor. J'ai été à la BSR et elle m'a dit qu'elle ne pouvait rien faire, mais m'a donné une autre adresse. Elle a fait l'effort quand même.

ho avuto Daisy ma non funzionava per me, per questo mi sono comprata milestone

Riesige Kompliment, nie Technische Problemen !

Je n'ai jamais eu de problèmes techniques avec les livres, mais par contre, depuis quelque temps, mon appareil Victor ne fonctionne pas bien. Je ne sais pas quoi faire et à qui demander de l'aide.

Je n'ai pas rencontré des problèmes techniques avec les livres.

Jamais eu de problèmes techniques avec les livres.

Daisy : Sie benutzt es nicht mehr

Frage 51; Nie technisches Problem, alles super

Les voix des hommes sont plus audibles, c'est génial de les entendre.

Alles i.o für die Tochter

Jamais eu de problèmes techniques pour le moment.

Jamais de problèmes techniques

## Remarques sur l'utilisation des appareils électroniques (passif)

### Difficultés techniques et manque d'aide :

- Problèmes d'utilisation des appareils
- Erreurs techniques fréquentes/manque d'aide

### Problèmes d'audibilité :

- Qualité sonore insuffisante (intonation, contenus inaudibles, etc...)

### Diversité des dispositifs utilisés :

- Utilisation de lecteurs, smartphones, etc...
- Appareils plus modernes pour éviter des erreurs

### Importance des ressources complémentaires :

- Bibliothèques et livres utilisés en soutien
- Besoin d'accéder facilement à la documentation

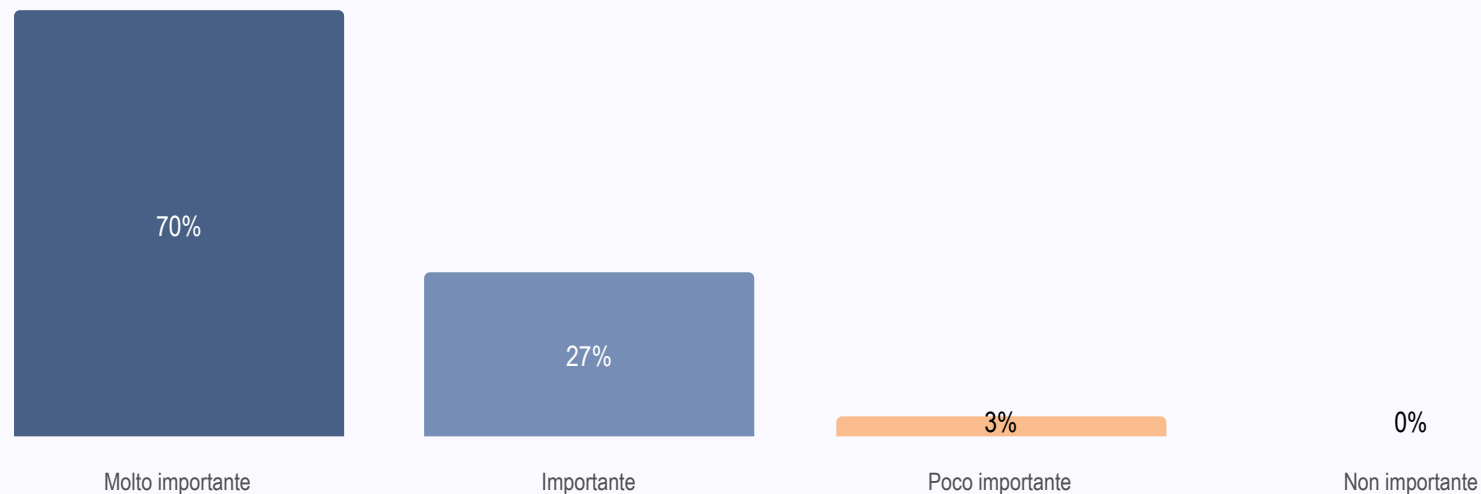
### Besoins d'amélioration :

- Outils à rendre plus simples et intuitifs
- Besoin de formation/aide pour utiliser les technologies
- Utilisateurs ont peur de demander de l'aide

# Enquête de satisfaction 2025



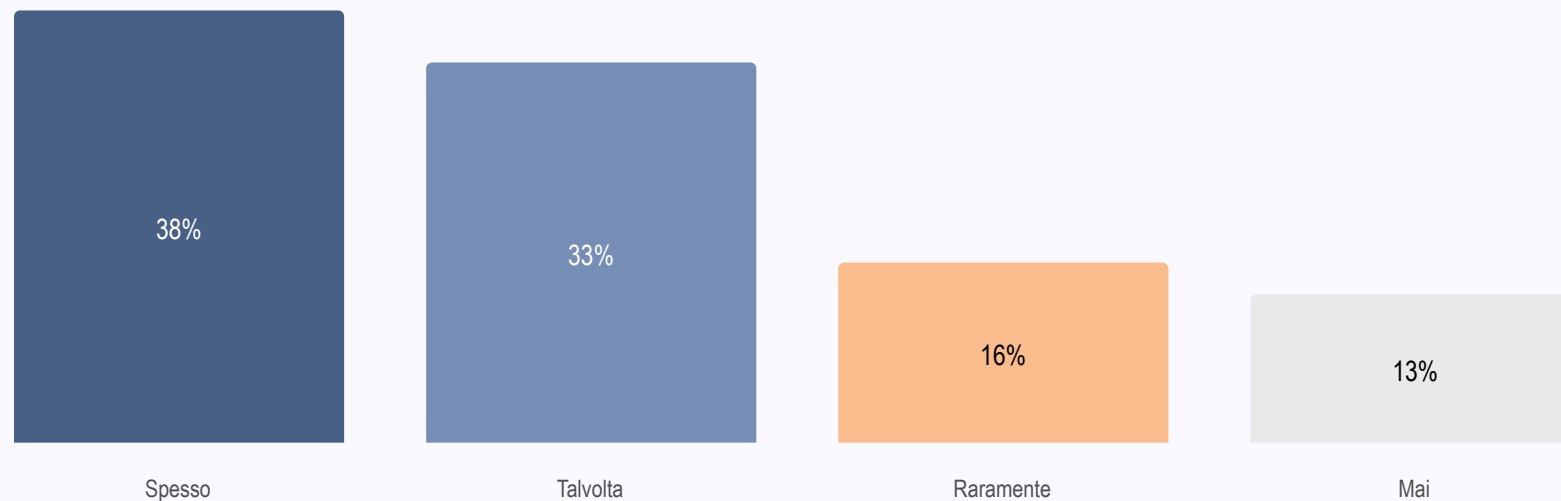
Quanto è importante la lettura nella sua vita ?



## Remarques sur l'importance de lecture (passif)

- Perçue comme essentielle
- Soutien dans les moments de vulnérabilité (solitude, isolement, etc...)
- Impact positif sur le bien-être
- Rôle social important (rencontres, événements, etc...)
- Loisir/accompagnement

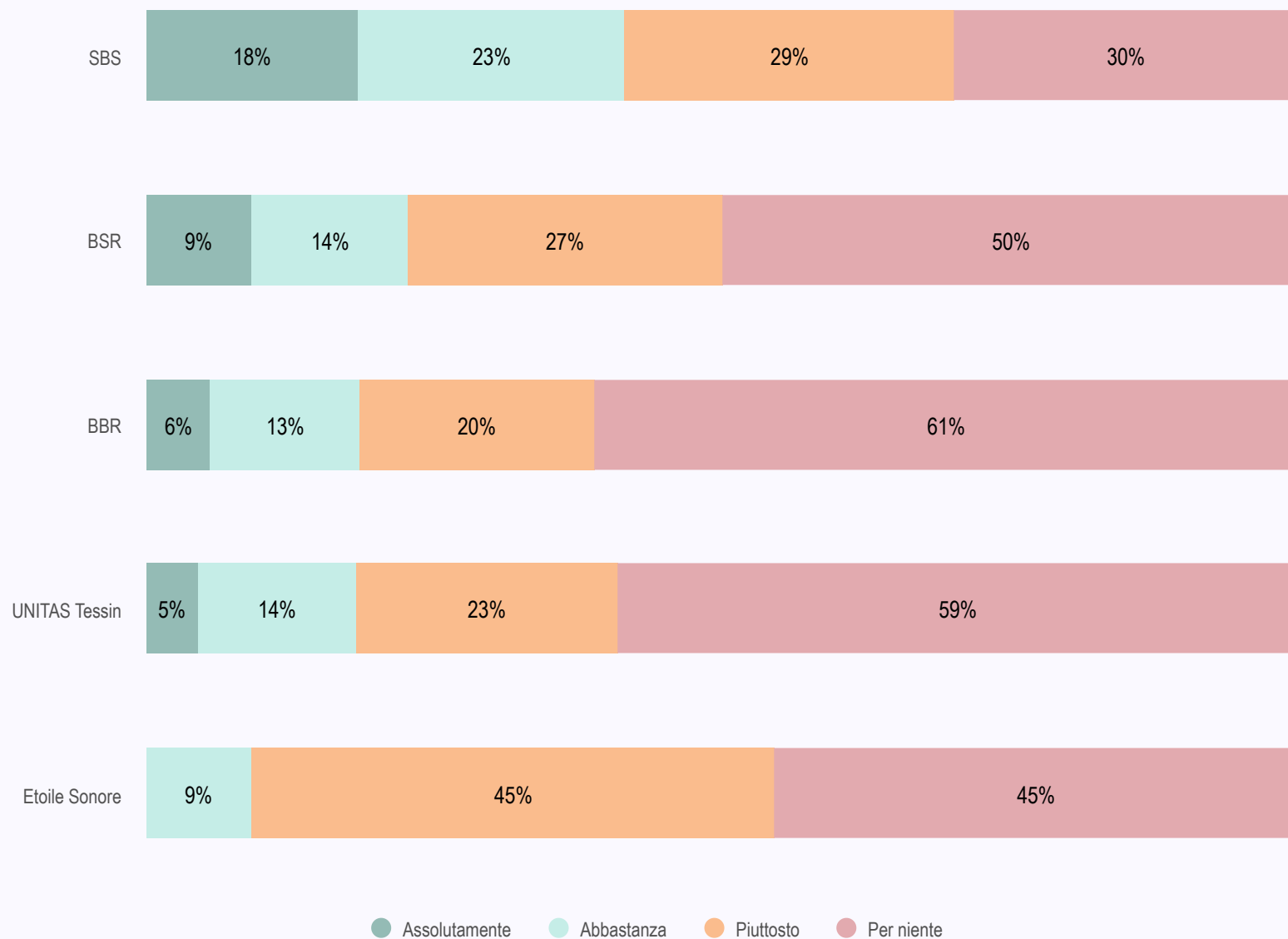
Discute con altre persone dei libri che ha letto ? (famiglia, amici, conoscenti)



# Enquête de satisfaction 2025 - Intérêt à propos d'événements littéraires



Cross: Biblioteca interessata / È interessato a partecipare a degli eventi culturali offerti dalla sua biblioteca ?



## REMARQUES Importance de lecture (passif)

- Problèmes de déplacement (distance géographique, difficultés physiques, EMS, etc.)
- Difficultés de lecture
- Solitude et isolement
- Besoin d'accompagnement
- Impact sur le bien-être (manque de temps et contraintes logistiques)

## OSSERVAZIONI Importanza della lettura (passivo)

Ce n'est pas que je n'ai pas envie de participer, mais je suis loin de tout, âgée et dans un village. Je ne peux pas me déplacer.

non esco quasi mai, ecco perché non partecipo a nessun avvenimento

Pas le temps

Ich habe leider wenig Zeit daran teilzunehmen

J'allais avant au club de lecture de la Fédération Suisse des Aveugles et c'était super. Mais ils ont arrêté, il n'y avait pas assez de monde.

Je ne peux plus me déplacer.

Difficile de me déplacer

Ma femme a de la peine à marcher.

Le déplacement me serait difficile.

Le déplacement serait difficile

Le déplacement serait trop difficile pour moi maintenant, après un cancer.

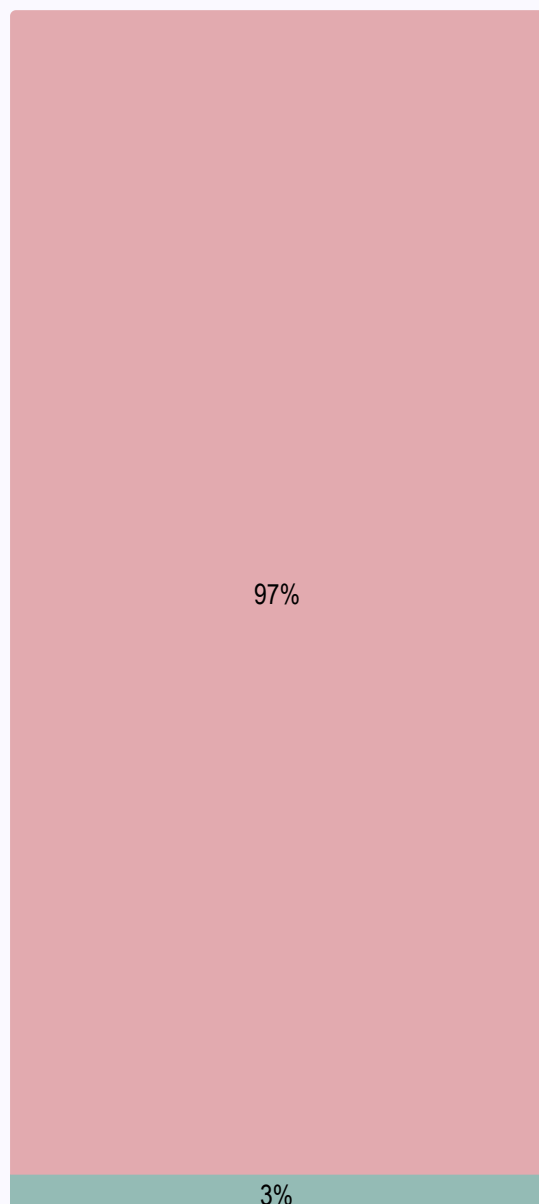
Sie sagt; Gesundheit ist wichtiger

Le livre papier me manque tellement ! Les problèmes de vue ont cassé quelque chose.

# Enquête de satisfaction 2025 - Attentes des lecteurs - SBS



(SBS) Gibt es etwas, das Ihnen das Lesen der SBS-Bücher einfacher machen würde ?



● Nein  
● Ja

(SBS) Was ?

Siehe Zusammenfassung

wird anrufen

Ich fände es toll, wenn ich es direkt auf mein Hörgerät abspielen könnte.

Ich möchte mehr wissen über den Service den SBS anbietet, betreffend der Auswahl der Bücher.

Wenn ich noch Bilder dazu hätte.

Das neue Gerät zum Hören.

Oft komme ich technisch nicht so nach. Aber es geht.

◀ ◁ 1 ▷ ▶

1 - 7 of 7

Cette slide présente les retours des utilisateurs concernant ce qui pourrait faciliter la lecture des livres SBS. La grande majorité (97%) déclare ne rencontrer aucune difficulté, ce qui montre un niveau de satisfaction très élevé.

Les quelques commentaires recueillis mettent surtout en avant des besoins spécifiques, comme davantage d'informations sur le service, l'ajout d'images, ou des solutions techniques pour faciliter l'écoute.

# Enquête de satisfaction 2025



Se potesse esprimere un solo desiderio nei confronti della biblioteca, quale sarebbe ?

Sehr Glücklich

Quand j'écoute la musique, je ne peux pas mettre sur pause sans avoir déverrouillé le téléphone.

Ich liebe die SBS, weiter so, es macht mein leben aussergewöhnlich

J'utilise beaucoup les téléchargements avec l'aide de mon ergothérapeute, donc pas de contact avec la BSR.

Chaque fois que j'ai appelé, j'ai été très bien reçue. Les conseils aussi étaient très bien.

Grazie di esistere ! La lettura-audio è una grandissima compagnia, visto che non vedo niente e quindi nemmeno la tv

Demander aux gens assidus, tous les 3 mois, dites-nous ce que vous aimeriez écouter.

Faire une campagne de sensibilisation au public pour les non-voyants qu'on oublie trop souvent. On en parle jamais des non-voyants, on ne sait pas comment leur parler.

Nichts Relevantes

Il y a beaucoup de nouveautés, mais pas assez dans les anciens livres, les grands auteurs.

alles in Ordnung

Que ça continue comme ça !

Que ça continue comme ça !

Je suis satisfait du fonctionnement. Je trouve toujours les livres que je veux.

Quand on est sur le site internet et on veut choisir un livre par auteur, les noms des auteurs disponibles ne s'affichent pas. Je n'ai pas encore trouvé la solution.

Völlig zufrieden

Weiter so machen

Je suis enchantée que ce service existe. C'est juste incroyable !

Je suis satisfaite.

Machen Sie so weiter

**Si vous n'aviez qu'une seule attente envers votre bibliothèque, ce serait laquelle ?**

- Plus de diversité et de disponibilité des livres (choix plus larges, contenus variés, accessibilité)
- Maintien d'un service de qualité (nouveau, davantage d'audiobooks, etc...)
- Accompagnement personnalité (conseils adaptés, recommandations, communication)
- Contact humain positif (être à l'écoute)
- Offre inclusive pour tous les profils
- Amélioration des outils numériques (plus simples, intuitifs, fonctionnalités restaurées)

# Enquête de satisfaction 2025 - Remarques globales



## OSSERVAZIONI GENERALI (passivo)

Je remarque que quand je commande à la SBS, les livres arrivent le lendemain. Quand je commande à la BBR, ça prend 2 ou 3 jours.

Mon problème à moi, c'est de trouver des livres pour ma femme. Elle consomme un nombre incroyable de livres et je dois demander autour de moi, à des amis s'ils peuvent me recommander des livres intéressants.

Sie helfen mir immer. Die beratung ist super

Merci à toute l'équipe pour tout le bien que vous nous faites!

entretien réalisé avec son époux, car Mme souffre d'aphasie suite à un AVS.

M. Caloz (le mari) dit que son épouse a fait un AVC et a suivi la logopédie pendant 6 mois. Personne des professionnels ne lui jamais parlé de cette bibliothèque. Mme Caloz lisait énormément et il a dépensé une petite fortune en CD qu'il a achetés, car il ne connaissait pas l'existence de cette bibliothèque. C'est aberrant que cette bibliothèque ne soit pas systématiquement connue par les professionnels de la branche. Il en a connu l'existence seulement par hasard.

Ich habe mich auf Wunsch meinen beiden Töchter angemeldet. Es war gut.

enquête réalisée avec son époux, car Mme a eu un Avc, avec des difficultés de langage et réflexion

Sie hat noch abo bei Orell Füssli. Sie denkt wahrscheinlich darüber nach, das Abo zu kündigen

Frage 58: es ist zu weit für mich

Je ne comprends pas que l'associations suisse pour les aveugles ne monte pas au créneau contre cette loi qui a supprimé la gratuité des transports pour les aveugles de plus de 25 ans.

intervista realizzata con il marito, perché la signora non si sentiva bene

Bitte weisen Sie SBS an, nichts mehr zu senden Definitif. Ihr Mann ist leider am Ende seines Lebens.

Mein Mann wird für eine Beratung anrufen

Von Frage 40 bedankte sich für das Telefon und wird sich bei Bedarf melden. Freundliches Interview.

Manchmal schlagen mir Freunde Titel vor und ich rufe an. Es ist schneller und dieser Service ist wunderbar.

Die Tochter kümmert sich um alles und alle sind sehr zufrieden

Ich habe noch ein altes SBS-Gerät, das ich nicht mehr verwende. Können Sie es bitte zurücknehmen ?

## Remarques globales (passif)

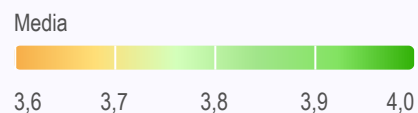
- Une forte valorisation de la bibliothèque et de la culture
- Un besoin marqué de conseils et d'accompagnement professionnel (service compétent, clair et utile)
- Rôle déterminant des proches dans les usages et les préoccupations
- Des défis et difficultés exprimés par certains usagers (problèmes personnels, contexte familial, manque d'accompagnement, accessibilité financière)
- Un mélange d'attentes et de satisfaction (demande d'un service accessible & reconnaissance)

# Enquête de satisfaction 2025 - Synthèse des benchmarks (perception des bibliothèques)

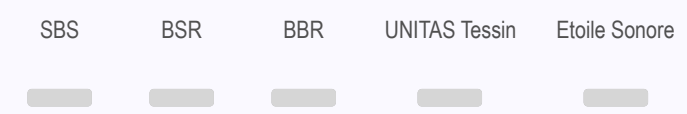
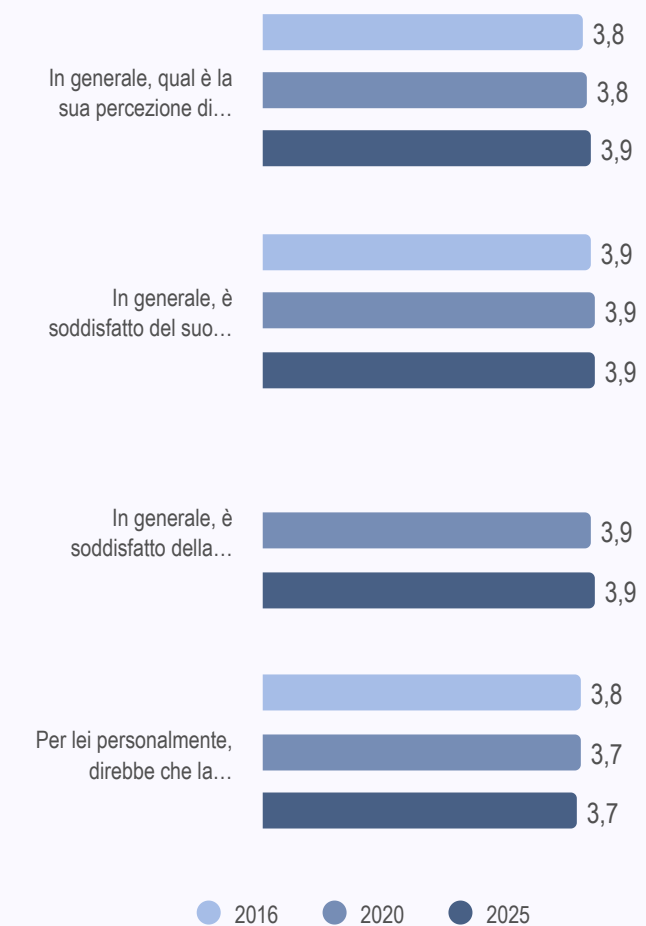


Multiple Cross

	SBS	BSR	BBR	UNITAS Tessin	Etoile Sonore
In generale, qual è la sua percezione di questa biblioteca ?	3,8	3,9	3,8	3,8	3,9
In generale, è soddisfatto del suo rapporto con il personale della biblioteca ?	3,9	3,9	4,0	3,9	4,0
In generale, è soddisfatto della consulenza offerta dalla sua biblioteca ?	3,9	3,9	3,9	3,9	4,0
Per lei personalmente, direbbe che la biblioteca è...	3,8	3,7	3,7	3,7	3,7



Multiple Cross

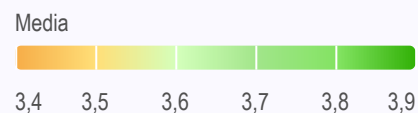
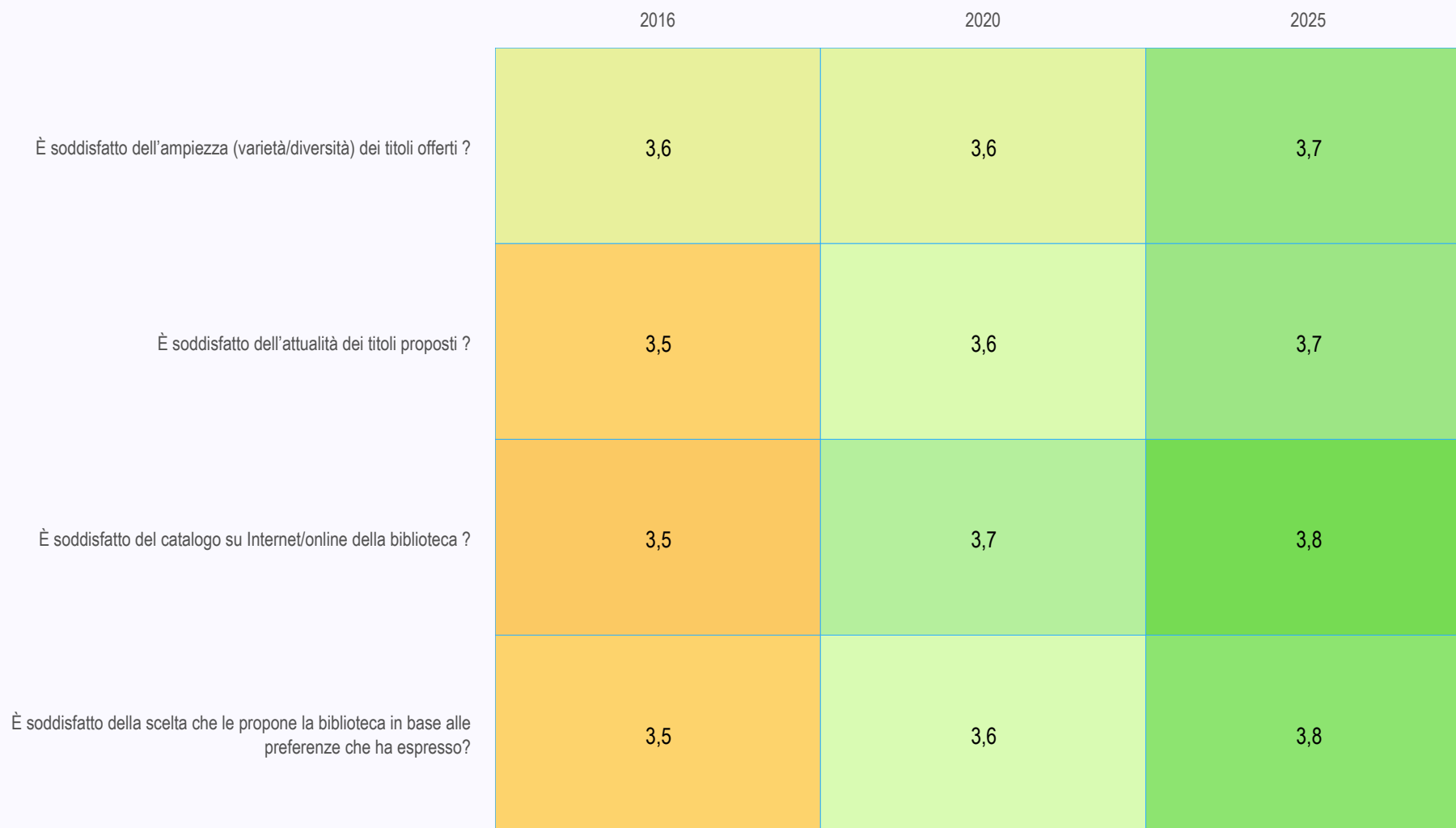


[Choix de bibliothèque cliquable](#)

# Enquête de satisfaction 2025 - Synthèse des benchmarks (offre documentaire)



Multiple Cross



Multiple Cross



● 2016 ● 2020 ● 2025

SBS BSR BBR UNITAS Tessin Etoile Sonore



# Propositions pour les prochaines enquêtes



## Lors des prochaines enquêtes les éléments suivants pourront être ajoutés/modifiés

- "Relation avec personnel" > ajouter (non concerné)
- "Conseil bibliothèque" > ajouter (non concerné)
- "Moyen emprunts" > enlever le choix (autres)
- "Problème technique" > ajouter (oui/non) avant
- À la fin rajouter une case si ils souhaitent être recontacté

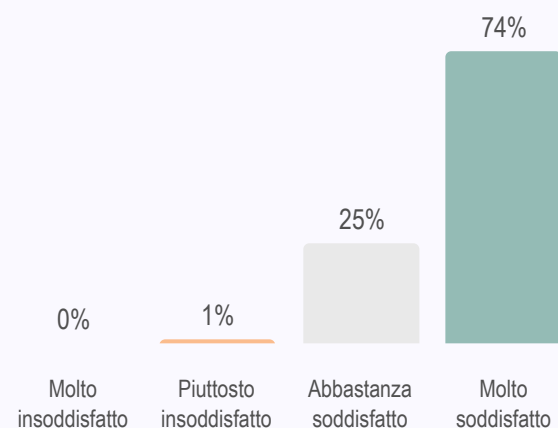
# Enquête de satisfaction 2025 - Synthèse globale



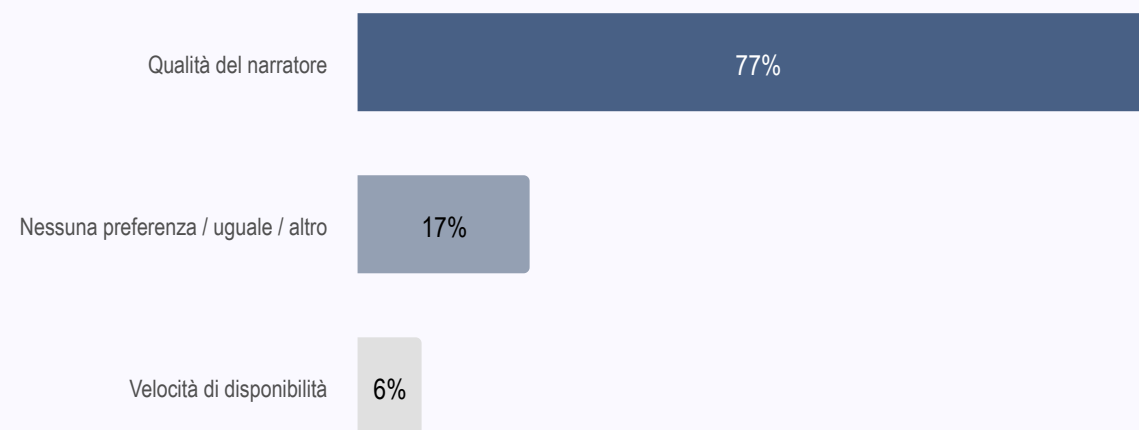
Cross: Biblioteca interessata / In generale, qual è la sua percezione di questa biblioteca ?



È soddisfatto dell'ampiezza (varietà/diversità) dei titoli offerti ?



Se dovesse scegliere tra la velocità con cui un libro viene reso disponibile e la qualità del narratore, cosa sceglierebbe ?



Themes found in Type\_de\_handicap

Theme	N	%
Behinderungen des Sehens (handicap visuel)	400	93%
Lern- und geistige Behinderungen (handicap d'apprentissage)	16	4%
Motorische Behinderungen (handicap moteur)	13	3%

Quali formati utilizza ? (Assistito)

