

### Centre de documentation FNG-CLEIRPPA

#### Enquête de satisfaction Doc News 29 novembre 2010

#### Contexte

Depuis 2007, le centre de documentation FNG-CLEIRPPA propose à ses lecteurs une lettre d'information bimensuelle intitulée Doc News. Elle est envoyée gratuitement par mél. à toutes les personnes qui en ont fait la demande.

Afin d'améliorer cette lettre et de répondre au mieux aux souhaits des lecteurs, le centre de documentation a décidé de mener une enquête de satisfaction.

Dans un premier temps, un questionnaire 0 a été soumis le 19 octobre au personnel de la FNG. Suite aux remarques émises, une nouvelle version a été réalisée. Elle comprend 6 questions fermées et un champ texte "commentaire libre".

Le 27 octobre 2010, le centre de documentation a adressé le lien vers ce questionnaire par mél. aux 697 abonnés à Doc News.

Un relance a été effectuée le 2 novembre 2010 à l'occasion de l'envoi du Doc News n° 88.

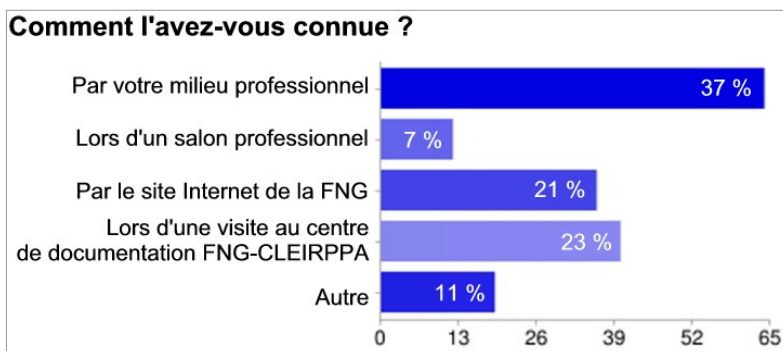
Le questionnaire était également accessible sur le site Internet de la FNG, sur la page de présentation du centre de documentation.

#### Résultats

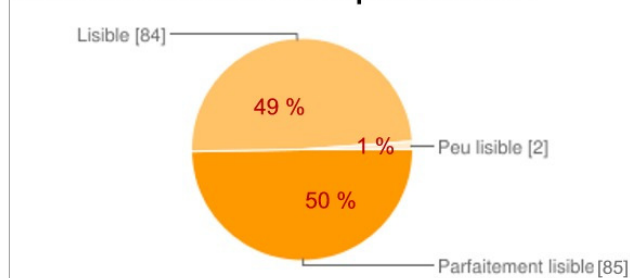
##### ❖ Questions

171 personnes ont répondu à ce questionnaire, soit 24,5 % des abonnés.

A la première question, nous constatons que l'information concernant l'existence de Doc News et la possibilité de s'y abonner circule avant tout dans le milieu professionnel (37 %). En seconde position, les répondants découvrent Doc News lors d'une visite au centre de documentation (23 %). En effet, nous proposons à chaque nouveau lecteur de s'abonner à ce produit.



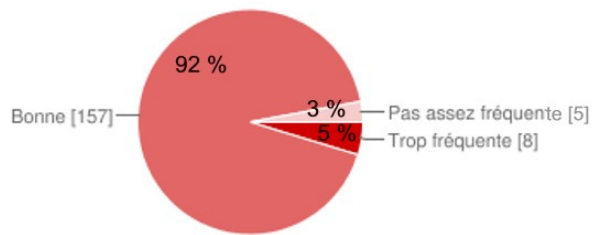
##### Comment trouvez-vous sa présentation ?



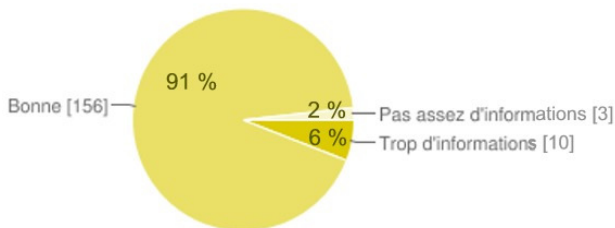
La deuxième question concerne la présentation de Doc News. Les résultats sont positifs car 50 % des répondants trouvent la présentation "parfaitement lisible" ; mais 49 % la trouvent seulement "lisible". Nous sommes conscients de la sobriété de la lettre d'information. C'est à la fois parce que nous voulons garder un produit simple, mais aussi parce que nous avons des contraintes techniques. Nous envisageons de revoir cet aspect dans les mois qui viennent.

Quant à la périodicité de Doc News, il semble qu'elle convienne à la majorité des abonnés puisque 92 % des répondants trouvent qu'elle est "bonne".

### Que pensez-vous de sa périodicité ?



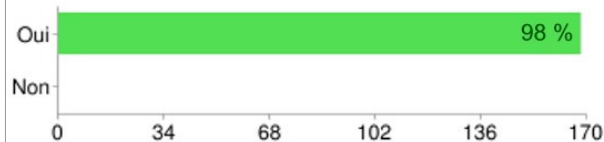
### Est-ce que sa longueur vous convient ?



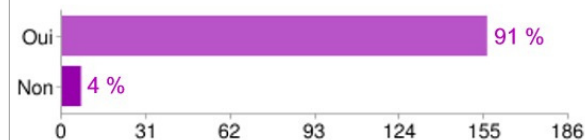
La longueur correspond également aux besoins des utilisateurs : 91 % des répondants la trouvent "bonne".

98 % des participants à cette enquête ont répondu à la question sur la pertinence des informations proposées dans Doc News. Ils sont unanimes quant à la qualité de l'information fournie.

### Jugez-vous les informations proposées pertinentes ?



### Jugez-vous les informations proposées adaptées à vos besoins ?

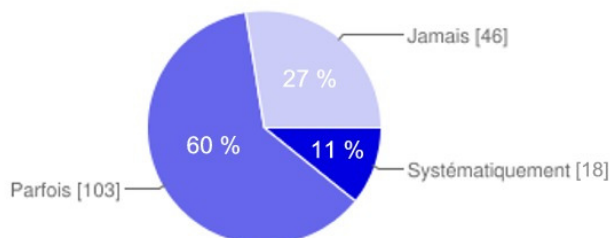


91 % des répondants jugent les informations adaptées à leurs besoins. On note cependant dans les commentaires libres que certains abonnés ont des professions en marge de la gérontologie et ne sont donc pas toujours pleinement concernés par les informations proposées.

La dernière question concerne le "transfert de Doc News à d'autres personnes". Il est intéressant de noter que 60 % des répondants transfèrent parfois cette lettre d'information à d'autres personnes, 11 % le font de façon systématique et 27 % ne la transmettent jamais.

Le transfert est un élément important du succès de Doc News. Il pose toutefois un petit problème technique. Plusieurs personnes ont noté dans les commentaires libres le mauvais fonctionnement des liens. Ceux-ci sont pourtant vérifiés avant chaque envoi. Il est fort probable que le problème se produise lors du transfert de Doc News à une autre personne. Nous avons remarqué que les liens étaient brisés après cette manipulation. Il est donc souhaitable de s'inscrire directement auprès du centre de documentation...

### La transférez-vous à d'autres personnes ?



L'ensemble des réponses nous confortent quant à la pertinence et l'utilité de l'outil Doc News. Le seul bémol semble lié à la présentation, même si seulement 1 % des répondants la trouvent "peu lisible". 50 % la trouvent "parfaitement lisible", mais 49 % la trouvent seulement "lisible", ce qui démontre que nous devons essayer d'améliorer ce point.

### ❖ Commentaires libres

Dans l'ensemble, les commentaires libres sont très positifs.

Sur 171 répondants, 62 ont écrit un commentaire libre. Ces textes sont très variés et peuvent aborder plusieurs sujets à la fois :

- **1 répondant souhaite des informations sur les événements dans Doc News.**  
Nous ne le souhaitons pas car cela ferait double emploi avec l'agenda qui est à disposition du public sur le site Internet de la FNG et mis à jour toutes les semaines. Nous signalons le lien à la fin de Doc News.
- **2 personnes demandent une réorganisation de Doc News, l'une selon des sous-thèmes, l'autre avec des sous-titres dans la rubrique "Actualités".**  
Nous avons parfois des informations beaucoup trop variées pour les présenter selon des sous-thèmes. Nous avons défini un nombre limité d'actualités pour chaque lettre ce qui devrait éviter le besoin de sous-titres.
- **2 personnes posent le problème des liens brisés.**  
Comme expliqué plus haut, il peut s'agir d'un problème technique lors du transfert du message. Cela peut aussi être dû au fait que certains documents ne restent pas en ligne très longtemps ou parfois leur adresse change (notamment pour les sites des ministères).
- **5 personnes expliquent pourquoi elles ne sont pas systématiquement concernées par les informations proposées.**  
Ex. : "Il m'est très utile bien qu'une partie des informations ne me concernent pas directement, vu que je vis et travaille en Suisse."  
Ex. : "Les sujets sont parfois pertinents par rapport à mon activité, parfois moins mais je parcours toujours votre document et je le sauvegarde souvent."
- **5 répondants demandent une amélioration de la présentation alors que 2 souhaitent que Doc News conserve cette présentation très simple.**  
Ex. : "Toujours une mine d'information mais au niveau graphique essayer peut-être d'égayer un peu votre lettre par le biais de couleurs, avec votre logo ou une bannière aux couleurs de la FNG, quelques visuels..."  
Ex. : "A l'époque du développement durable, l'emballage esthétique est superflu et c'est ce qui rend l'information que vous diffusez, visible et lisible."  
Nous l'avons vu plus haut, nous allons réfléchir à une nouvelle présentation.
- **6 nouveaux abonnés précisent qu'ils ne peuvent pas encore avoir un avis très précis.**
- **50 répondants font part de leur satisfaction par rapport à Doc News, de son utilité, de sa pertinence et nous incitent à continuer la réalisation de ce produit.**  
Ex. : "Je vous remercie pour l'envoi régulier de la Doc News. Cela m'a permis de lire beaucoup de livres et rapports ciblés à mes études. Vous faites un travail de qualité, continuez !"  
Ex. : "Les informations sont bien collées à l'actualité, ce qui représente un gain de temps pour nous. Merci."  
Ex. : "C'est une "vraie" ressource professionnelle ; c'est à chacun d'entre nous d'en faire le meilleur profit ; la dimension européenne est intéressante ; merci."  
Ex. : "Nous portons un grand intérêt aux notices accompagnées du document intégral. Bravo pour cette Doc News unique dans le domaine de la gérontologie."

Ex. : "C'est actuellement pour moi une des sources les plus efficaces d'accès direct à de l'information sensible (actualité et thématique). Elle évite de se promener de site en site avec les pertes de temps associées. Le téléchargement direct est extrêmement utile."

Ex. : "Je vous remercie de l'aide apportée dans notre travail quotidien auprès des personnes âgées. Par ces précieuses informations, nous pouvons leur apporter des "soins" adaptés et individualisés."

Nous remercions toutes les personnes ayant répondu au questionnaire pour leurs remarques et leurs encouragements. Nous allons bien entendu continuer à produire Doc News tous les 15 jours en tenant compte des résultats et des avis découlant de cette enquête.

Lydie Audureau, Agnès Beghi, Isabelle Besson, Olivier Létang  
Centre de Documentation FNG-CLEIRPPA