

Analyse des résultats du questionnaire de satisfaction

Espace documentation du site de l'Irdes

Novembre 2012

Les statistiques de consultation de l'espace Documentation du site de l'Irdes démontrent que les visiteurs du centre sont devenus virtuels.

Il enregistre, en effet, une véritable explosion de sa consultation depuis 2009 : plus de 250 000 consultations en moyenne par mois en 2011 (111 145 en 2010, 54 120 en 2009.)

C'est l'un des espaces les plus consultés du Web de l'Irdes.

L'Irdes a souhaité obtenir un portrait des utilisateurs de l'espace documentation et connaître leurs usages et besoins.

Dans cette optique, un questionnaire de satisfaction a été mis en ligne sur une période d'un mois (septembre 2012).

**183 personnes ont répondu à ce questionnaire
et nous les remercions d'avoir consacré
un peu de leur temps à nous répondre.**

1. À quel titre avez-vous consulté l'espace Documentation ?

En tant que...		Effectifs
Étudiant	38 %	70
Professionnel de santé	23 %	42
Administration de la santé	13 %	23
Documentaliste/bibliothécaire	12 %	21
Chercheur	6 %	11
Enseignant	5 %	9
Journaliste	1 %	2
Autres	2 %	4
	Total	182
<i>1 non-réponse</i>		

- La typologie des utilisateurs du site reflète celle des demandes externes que la documentation reçoit par mail ou par téléphone.

Profil des répondants

Étudiants		Répondants travaillant dans une administration de la santé	
Niveau d'études	Effectifs	Type	Effectifs
Licence-master	46	Autre	6
Lycée	11	Administration centrale	5
Doctorat	11	ARS	1
Post-doctorat	2	Cnamts	0
Total	70	Agence sanitaire	0
		Total	12
		<i>11 non-réponses</i>	
Chercheurs		Répondants travaillant dans une autre administration	
Domaine de recherche	Effectifs	Type	Effectifs
Sciences économiques et sociales	6	Centre hospitalier	2
Santé publique	3	Collectif interassociatif sur la santé	1
Sciences médico-sociales	1	Collectivité territoriale	1
Autres	1	Association	1
Total	11	Direction régionale	1
		Total	6
		<i>1 non-réponse</i>	
Professionnels de santé			
Mode d'exercice	Effectifs		
Salarié	32		
Libéral	10		
Total	42		

2. Quel type d'information recherchez-vous ?

		Effectifs
Statistiques en santé	32 %	119
Informations sur le système de santé français	27 %	102
Actualités	19 %	73
Bibliographiques thématiques	18 %	66
Autres :		
<i>Informations disponibles sur l'espace Doc mais pas identifiées sur le site</i>	1,33 %	5
<i>Demandes concernant l'espace Recherche</i>	1,06 %	4
<i>Demandes concernant Eco-Santé</i>	0,53 %	2
<i>Bibliographie sur la géographie de la santé*</i>	1,33 %	1
<i>Historique des taux de cotisation maladie</i>	1,33 %	1
<i>Demande trop vague pour être traitée</i>	1,33 %	1
<i>Demande ne concernant pas l'Irdes</i>	1,33 %	1
Total « Autres »	4 %	16
	Total	376
* Cette bibliographie est prévue au programme de la documentation		

3. Cochez le(s) produit(s) documentaire(s) que vous connaissez sur l'espace Documentation

		Effectifs
Synthèses documentaires	33 %	124
Bulletins bibliographique des nouveautés (Quoi de neuf, Doc ?)	18 %	68
Sources et méthodes	15 %	56
Liens utiles	11 %	43
Glossaires	10 %	38
Carnets d'adresses	7 %	26
Calendrier des colloques	6 %	23
	Total	378

170 réponses, 13 non-réponses. Le total est supérieur à 170 car plusieurs réponses étaient possibles.

- Les synthèses documentaires sont largement les plus consultées. Ce résultat corrobore les résultats obtenus à la question 2 sur le type d'informations recherché et cette réponse correspond à un besoin de valeur ajoutée.

4. Pouvez-vous attribuer un niveau de satisfaction générale à l'espace Documentation ?

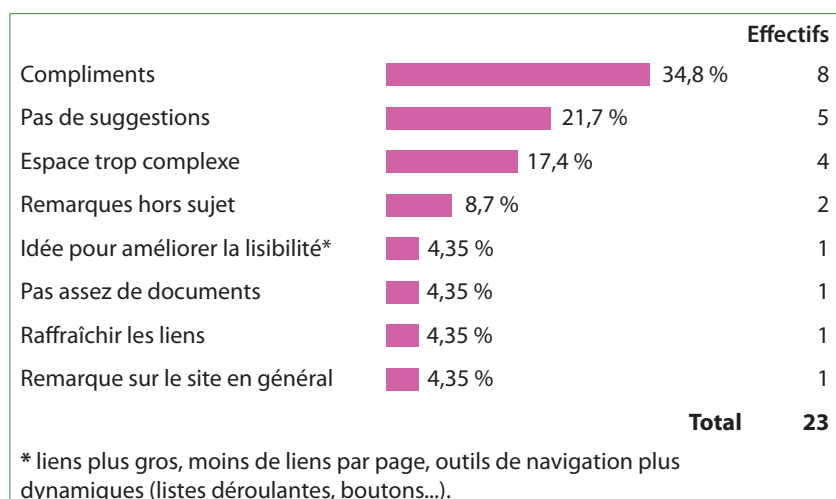
Ergonomie de l'espace Documentation			Contenu de l'espace Documentation		
Note		Effectifs	Note		Effectifs
1	2,2 %	4	1	1,1 %	2
2	2,2 %	4	2	1,7 %	3
3	3,3 %	6	3	1,7 %	3
4	6,0 %	11	4	1,7 %	3
5	13,6 %	25	5	9,8 %	18
6	15,3 %	28	6	6,5 %	12
7	20,8 %	38	7	18 %	33
8	19,7 %	36	8	25,7 %	47
9	12,0 %	22	9	24,0 %	44
10	4,9 %	9	10	9,8 %	18
	Total	183		Total	183

Moyenne : 6,6/10 - Médiane : 7/10

Moyenne : 7,5/10 - Médiane : 8/10

- Le contenu de l'espace doc semble satisfaire une grande majorité d'internautes.
- Les résultats concernant l'ergonomie sont légèrement inférieurs à ceux relatifs au contenu de l'espace, mais s'avèrent difficilement interprétables.
- Est-ce la mise en valeur du contenu des documents ou est-ce la facilité d'accès en termes de nombre de clics qui pose problème ?

5. Quelles sont vos remarques et/ou suggestions pour améliorer notre espace ?



En guise de conclusion

- Bien que l'espace documentation soit beaucoup consulté – à titre indicatif, 146 000 consultations en septembre 2012 – seuls 183 utilisateurs ont répondu au questionnaire de satisfaction mis en ligne pendant cette même période.

On peut invoquer la raison suivante : le questionnaire n'était accessible qu'à partir de l'espace documentation et n'a pas été relayé sur l'ensemble du site web de l'Irdes.

- Malgré tout, on peut dégager les conclusions suivantes :
 - Les principaux utilisateurs sont des **étudiants** et des **professionnels de santé**.
 - Ils recherchent principalement des **éléments statistiques** ou des **informations sur le système de santé français**.
 - Les produits documentaires plébiscités s'avèrent être les **synthèses documentaires**, les **produits bibliographiques** et les **outils de recherche et méthode**.
 - Les utilisateurs sont globalement satisfaits du site : note de 8/10 pour le contenu, note de 7/10 pour l'ergonomie.
 - Deux suggestions sont à retenir : une bibliographie sur la géographie de la santé et un historique des taux de cotisations (ou de remboursement ?) de l'Assurance maladie.