

La lettre d'information : les attentes des lecteurs

Nous avons demandé aux lecteurs de la Newsletters de donner leur avis sur son contenu. Cette enquête avait déjà été réalisée en 2005 (annexe 1). Nous souhaitons connaître l'évolution de leur satisfaction. Sur les 1500 personnes inscrites, 193 ont émis un avis.

Voici les résultats comparatifs pour les différents items :

Items	Indice 2005 (149 répondants)	Indice 2008 (191 répondants)
Sujet	7,06	7,43
Style	8,08	8,3
Longueur	7,67	7,88
Photos	6,13	6,4
Mise en page	7,38	7,42
Fréquence	7,41	7,49
Satisfaction globale	7,55	7,93

En 2005, la conclusion du rapport était : « Les items « sujets » et « style » sont importants aux yeux du lecteur et l'item « sujet » doit être amélioré, la satisfaction des lecteurs serait augmentée. Par contre, la fréquence de publication, la mise en page et la présence de photos et d'illustrations sont moins reliées à la satisfaction globale du lecteur. ».

En 2008, il y a une évolution globalement positive de l'avis du public cible sur la Newsletter sans toutefois présenter de différence statistiquement significative.

Le tableau ci-dessous compare les indices obtenus pour les lecteurs de profession médicale d'une part et pour les lecteurs des autres secteurs professionnels entre 2005 et 2008 :

Items	Indices pour les lecteurs de profession médicale ou paramédicale		Indices pour les lecteurs de profession autre secteur	
	2005	2008 (48 répondants)	2005	2008 (111 répondants)
Sujet	6,96	7,71	7,09	7,25
Style	8,18	9,01*	7,94	8,04
Longueur	7,94	8,22	7,38	7,65
Photos	6,08	6,84	7,89	5,93
Mise en page	7,23	7,72	7,45	6,89
Fréquence	7,56	8,09	7,13	7,18
Satisfaction globale	7,65	8,56*	7,45	7,55

- différence significative entre les 2 enquêtes

Il existe une différence d'appréciation des lecteurs ayant une profession médicale : leur satisfaction globale passe de 7,65 à 8,56 entre 2005 et 2008. Selon eux, le style s'est amélioré. Des changements ont été opérés depuis l'enquête de 2005 : avant juillet 2007, c'était la Webmaster qui rédigeait la newsletter, maintenant le texte est rédigé par une journaliste du service communication.

Le tableau ci-dessous présente les indices obtenus par les items selon les tranches d'âge des lecteurs :

Items	Indices pour les lecteurs de moins de 36 ans		Indices pour les lecteurs de 36 ans à 54 ans		Indices pour les lecteurs de plus de 54 ans	
	2005	2008 (31 répondants)	2005	2008 (70 répondants)	2005	2008 (90 répondants)
Sujet	7,36	6,61	6,70	7,83*	7,60	7,43
Style	8,36	7,74	7,66	8,68*	8,75	8,21
Longueur	7,78	7,05	7,42	8,34*	8,13	7,69
Photos	5,46	5,85	6,04	6,44	7,12	6,53
Mise en page	7,10	7,36	7,17	7,39	8,23	7,35
Fréquence	7,55	6,6	7,26	7,61	7,61	7,59
Satisfaction globale	7,58	6,89	7,42	8,22*	7,84	7,99

*différence significative entre les 2 enquêtes

La satisfaction globale des lecteurs de 36 à 54 ans s'est améliorée entre les 2 enquêtes. Ils jugent le sujet, le style et la longueur de manière plus satisfaisante statistiquement.

Voici les commentaires des lecteurs : globalement toutes positives, demande de sujets divers et surtout augmentation de la fréquence (7/48 commentaires).

Commentaires 2008

Mon épouse ayant séjourné en votre établissement (SEP) en était revenue très enchantée. Merci pour votre travail effectué sur place.
D'après mes cotations ci-dessus vous aurez facilement déduit que vos lettres d'information m'intéressent mais aussi - et surtout - qu'elles sont d'excellentes qualités. Je profite de ce questionnaire pour vous demander s'il serait possible de prévoir le sujet suivant dans une de vos prochaines publications : perforation tympanique et tympanoplastie chez l'enfant. Bravo et un tout grand merci pour votre travail et vos précieuses informations.
1 x tous les 15 jours ce serait mieux. Il y a tellement de sujets intéressants à traiter.
Cette lettre ne saurait convenir à tout le monde ... déjà l'âge de chacun (!) détermine les problèmes qui y sont liés. Continuez ...
En fonction su sujet, je lis tout ou partie du document. Merci de votre précision...
les sujets et commentaires sont très intéressants et agréables à consulter.
Manque quelquefois liens ou mention vers autres sources d'informations pour bibliographie plus fouillées à tire personnel.
je suis nouveau venu.....donc pas encore vraiment d avis sur la question.....mais super initiative que cette lettre d information bonne continuation a vous..... alain
Essayer d'émuler" le "House Call" du Mayo Clinic (monthly) - ci-après: newsletters@mayoclinic.com Aussi le "Health" section of the New York Times: nytimes.com/health
plus souvent. 2 fois par mois, et avoir des photos mais merci de votre lettre d'information

très bonnes informations bien vulgarisées, peut-être encore élargir à plus de sujets notamment sur la "médecine environnementale" Continuez et bravo
RIEN A REDIRE
Bonjour, un peu plus d'illustrations et une information à quinzaine seraient parfaits.
Si plus de sujets sont présentés; je les lirais très volontiers. N'avez vous pas un article sur l' immuno-nutrition
Je suis nouveau lecteur avec peu d'expérience
n'étant pas médecin (malheureusement), j'ai toujours apprécié vos envois.- 28 avril 2008
Mon intérêt est de nature professionnelle et pour connaître vos actualités. Mes "exigences" sont-elles sans doute plus d'une nature de suivre votre actualité que la réelle recherche d'infos pointues. Par contre et puisqu'on parle de courriels, sur un plan "privé" je ne sais si la possibilité de dialoguer avec son médecin existe à l'UCL mais je trouve que cela ne serait pas inutile lorsqu'on a une question, un conseil à demander (sans que cela ne devienne une consultation). Exemple : j'apprends qu'une épidémie de rougeole s'est déclarée en Suisse; je dois m'y rendre prochainement. En fonction de ma pathologie, des précautions particulières sont elles à prendre, en sachant que j'ai fait la rougeole voici 37 ans.
Cordial bonjour, qu'attendre de plus d'une lettre d'information? Pour un complément, les patients ont leur médecin de famille ou je le oriente vers vos services (hospitalisation-consultations-professionnels) référencés sur votre site. Quoique la durée d'accès pour les "consultations" soit relativement courte: la page arrive vite à expiration. Mais je suis probablement trop lent. Merci et bonne continuation.
Bravo et continuez à nous informer de façon aussi claire et accessible.
Bonjour, Mon seul souci est lors de la prise de rendez-vous pour une consultation classique au sein de votre établissement auxquelles on n'a plus accès. C'est dommage. Cela signifie-t-il que nous ne sommes plus des gens "honorables" pour pouvoir fréquenter votre maison ? Bien cordialement !
Je trouve que ces lettres sont presque toujours très intéressantes, claires et compréhensibles, je les communique à mes collègues (je travaille dans un CJES)
belle réalisation
J'aimerais que l'on dénonce ces tests "bidons NON STATISTIQUEMENT valables ! et qu'ils soient interdits de publications ! et si sur le fil du rasoir comme pour le sulfate de glucosamine (test du professeur Reginster) publié par Lancet et contredit par test américain plus pertinent !!! dans le style: http://www.e-sante.fr/fr/magazine_sante/sante_sante_sport/sports-5186-157-art.htm http://www.e-sante.fr/fr/magazine_sante/sante_maladies_handicaps/arthrose_genou_resserrez_bandages-6726-199-art.htm Très Cordialement !
Remerciements
Il y manque la liste complète des médecins et leur horaire de consultations, c'est dommage.
Je trouve vos informations très intéressantes et à la portée de chacun. Continuez comme cela et éventuellement sortez deux lettres par mois.
je reçois avec plaisir chaque sujet, il faut dire que tout ce qui est médical m'intéresse beaucoup!

Lettres très intéressantes. Continuez
Peux- t-on mieux informer sur les avancements des recherches au niveau des maladies orphelines (ex: SGB Syndrome de Guillain Baré). Quels sont les solutions à court, moyen et long terme.
ce serait bien aussi de donner quelques exemples concrets de personnes qui ont souffert de ces pathologies et comment les interventions de vos médecins spécialistes les ont aidées à guérir.
Très intéressante et permet d'obtenir une information fiable. Pourrait néanmoins pour certains sujets être plus développés
J'adore ces newsletter, et je les lis toujours avec intérêt et plaisir, quelle que soit la liste de mails à lire en attente dans ma boîte à messages. Ces newsletter sont proches des gens, instructives, claires. Bref, j'aime beaucoup. Merci!
oui, je suis satisfaite de votre lettre d'information
Comme étudiante en soins infirmiers, j'aurai voulu que dans la lettre d'informations, que vous parliez des différentes maladies et la prise en charge de celle-ci. Merci d'en tenir compte.
je souhaiterais que les lettres d'information prennent en considération les nouveautés de la rééducation et merci.
satisfait de votre lettre d'information
No (negative) comments ! J'espère que vous continuerez longtemps !
Je suis plutôt satisfaite de votre lettre d'information, même si pas tous les sujets ne correspondent à mes propres intérêts ou besoins. Les sujets sont bien clairement expliqués et il ne manque normalement pas d'information. Continuez bien comme cela ... La fréquence d'envoi pourrait même être plus élevée d'après moi.
étais secrétaire au volontariat et suis passé ensuite à la réception à l'EMDS je lis avec beaucoup d'intérêt votre lettre ainsi que le BIC. Merci
J'aimerais avoir de temps en temps un sujet sur l'obstétrique.
Peut être un peu plus de clarté et de couleurs dans cette lettre. Planches de dessin et photos seraient les bienvenues. Néanmoins félicitations pour vos informations compréhensibles par tous. Très pédagogique.
je m'attends à recevoir avec une fréquence beaucoup plus élevée
Je préférerais une lettre plus détaillée avec plus de photos et de renseignements techniques et médicaux, c'est-à-dire moins générale et plus fréquente. Concernant la "vulgarisation", je regrette la disparition du BIC qui était disponible pour quiconque dans le hall d'entrée, La Lucarne étant plus "clandestine".
modernisations des chambres:ex : salle de bain
Je ne reçois la lettre d'info que depuis quelques mois, il m'est difficile d'émettre un jugement global. Merci d'émettre cette newsletter... et de demander notre avis Bien à vous