

## Synthèse de l'enquête sur la communication et les services de l'USTL en direction des étudiants

L'enquête « Communication » réalisée par L'OFIP avait pour objectif de faire un état des lieux des services de l'USTL étudiants et des moyens de communication par lesquels ils connaissent ces services.

L'enquête s'est déroulée par enquête postale d'avril à juillet 2007. Elle s'adressait à un échantillon d'étudiants. 913 étudiants représentatifs de la population étudiante de l'USTL ont répondu.

Les étudiants de l'USTL sont 92 % à posséder un ordinateur et 98 % à disposer d'une messagerie électronique. 93 % la consultent au moins une fois par semaine.

58 % des étudiants ont activé leur messagerie électronique étudiante, fournie par l'université. Mais parmi eux, seuls 32 % lisent tous les mails envoyés par l'USTL. Cette messagerie étudiante fait débat auprès des étudiants : bonne idée pour certains, sans grand intérêt pour d'autres.

⇒ La connaissance des moyens de communication de l'USTL est très inégale : 95 % des étudiants connaissent le site Internet de l'université, 63 % le portail étudiant (ou Intranet), 40 % l'USTel (portail pédagogique de l'USTL) et 33 % le BLEU (Bulletin de Liaison pour les Étudiants de l'USTL, créé à la rentrée 2006).

- 50 % des étudiants utilisent le **site Internet** au moins une fois par mois (35 % moins d'une fois par mois mais au moins une fois par an et 15 % jamais).

Parmi ceux qui l'ont utilisé, 42 % en sont satisfaits, contre 51 % d'étudiants « ni satisfaits, ni mécontents » et 7 % de « mécontents » qui se plaignent notamment de la difficulté d'accès aux informations recherchées.

- 30 % des étudiants utilisent le **portail étudiant/Intranet** au moins une fois par mois. Parmi ceux qui l'ont utilisé, 39 % en sont satisfaits, contre 51 % d'étudiants « ni satisfaits, ni mécontents » et 10 % de « mécontents » qui citent la mise à jour et le manque d'informations.

- 23 % des étudiants utilisent l'**USTel** au moins une fois par mois. Parmi ceux qui l'ont utilisé, 49 % en sont satisfaits, contre 43 % d'étudiants « ni satisfaits, ni mécontents » et 8 % de « mécontents » qui évoquent le fait que ce portail n'est pas utilisé par les enseignants et qu'il est donc incomplet et pas mis à jour.

- 14 % des étudiants ont lu un exemplaire du **BLEU** durant l'année universitaire 2006/2007. Parmi ceux qui l'ont lu, 28 % en sont satisfaits, contre 61 % d'étudiants « ni satisfaits, ni mécontents » et 11 % de « mécontents ».

⇒ 93 % des étudiants disent avoir été informés sur les diplômes et leur contenu. Par contre, 46 % des étudiants estiment ne pas avoir été informés sur les services de santé de l'USTL et 41 % ne pas l'avoir été sur les aides financières (bourses et autres aides).

Pour les diplômes/contenus de l'USTL, les deux moyens d'information les plus utilisés sont le site/portail et le document papier. Ce sont également les deux moyens qui semblent les plus adaptés aux étudiants pour ce type d'information.

Il en va de même pour la culture (conférences, expositions, services culturels de l'USTL) : l'affiche/poster et le mail sont les plus utilisés mais aussi les plus souhaités par les étudiants.

⇒ Par contre, pour les aides financières, les services de santé et le sport, ils trouvent que l'information orale directe prime alors que cette information orale n'est pas le moyen qui leur semble le plus adapté pour être informé sur ces sujets car on peut supposer qu'elle se limite souvent à des groupes d'étudiants. Ils préfèrent le site/portail ou le document papier pour les aides financières et l'affiche/poster ou le site/portail pour la santé et le sport.

L'information orale directe semble avoir été la plus utilisée mais pour les domaines de l'USTL où les étudiants disent avoir été les moins informés.

Quel que soit le domaine, ils recherchent une information complémentaire : sur le site Internet/portail mais également par affiche ou papier.

Malgré leur taux d'équipement informatique et leur accès à Internet, l'affiche ou le papier restent des moyens d'information plébiscités par les étudiants sur certains sujets.

### **Note de lecture des graphiques :**

65 % des étudiants de l'USTL sont informés sur les diplômes et contenus de l'USTL par le site Internet de l'USTL ou le portail étudiant.

55 % des étudiants de l'USTL estiment que le site Internet (ou le portail étudiant) est un des moyens les plus adaptés pour être informé sur les diplômes et contenus de l'USTL.

