

Enquête sur les usages de l'ENT par les étudiants

Enquête réalisée par l'observatoire des usages du numérique et le service de la communication de l'université de Strasbourg

01/01/2014

Observatoire des Usages du Numérique

DUN

1. Conditions de l'enquête

L'enquête fait suite à une demande du service de la communication faite à l'Observatoire des Usages du Numérique (Direction des Usages du Numérique, département Centre de Culture Numérique).

Sous l'autorité des deux directions respectives (Armelle Tanvez et Philippe Portelli), l'enquête a été préparée, diffusée et analysée par Edern Appéré (service de la communication) et Rodrigue Galani (centre de culture numérique).

Communication autour de l'enquête :

- Le questionnaire de sondage a été envoyé aux étudiants par courriel (liste de diffusion uds-etudiants@unistra.fr) le 27 novembre. Il est resté accessible jusqu'au 20 décembre inclus.
- Une information sur l'enquête a été publiée dans l'ENT. Un article concernant le questionnaire a été publié dans le numéro 84 du journal électronique interne « l'Actu » du 13 décembre 2013.

Loi informatique et libertés :

- Un mail relatif au caractère personnel des données recueillies dans le cadre de l'enquête a été envoyé aux usagers et une publication au registre CIL de l'université a été réalisée.

Contenu du questionnaire :

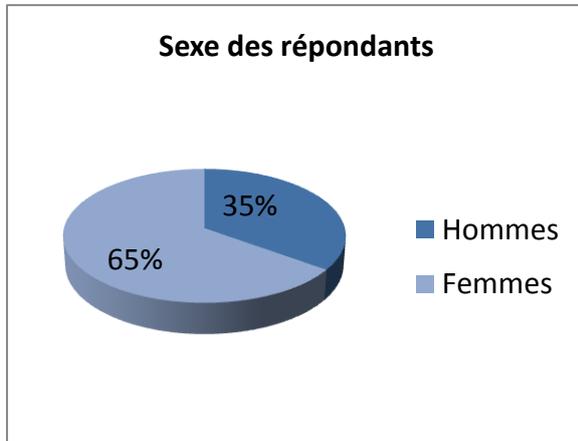
- Le questionnaire comportait 23 questions réparties en 6 rubriques :
 - Usages du numérique en général
 - Usages de l'ENT en général
 - Usages des contenus de l'ENT
 - Usages des outils de l'ENT
 - Sentiments sur l'ENT
 - Profil des usagers

Réponses :

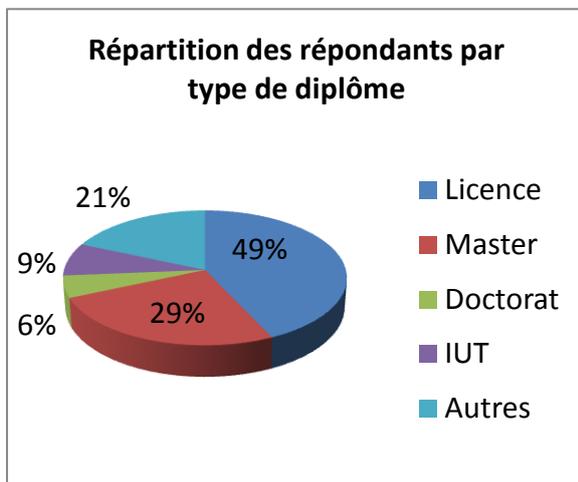
- Le questionnaire destiné aux étudiants a reçu 1552 réponses complètes soit un taux de réponse de 3,5 % (en se basant sur le nombre total d'étudiants au 1er janvier 2013 : 43890).

2. Résultats de l'enquête

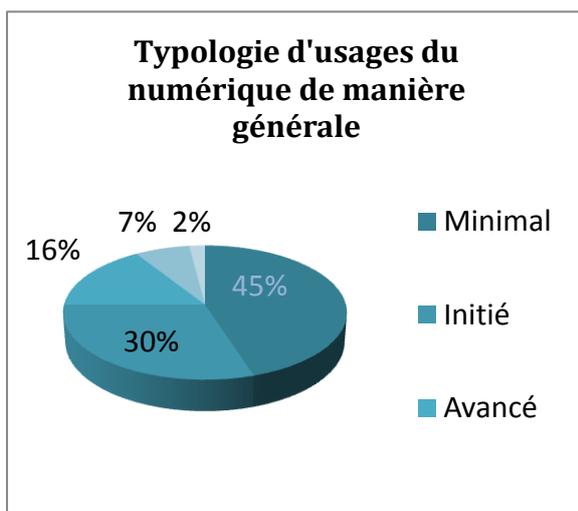
2.1. Profil des usagers



Dans l'échantillon, la répartition des deux sexes est représentative de la population bien que le sexe féminin soit légèrement surreprésenté



La répartition des répondants par type de diplôme est conforme à la répartition de l'ensemble des étudiants de l'établissement. La moitié des étudiants sont inscrits en Licence, un tiers en master et 6% en Doctorat.



Minimal : usage de l'indispensable comme le courriel, la bureautique

Initié : usage de services en ligne qu'ils soient administratifs (banque, impôts...) ou de loisir (musique, vacances...)

Avancé : usages interactifs, comme les réseaux sociaux, ou de création.

Innovant : intérêt particulier pour les nouveaux services et outils

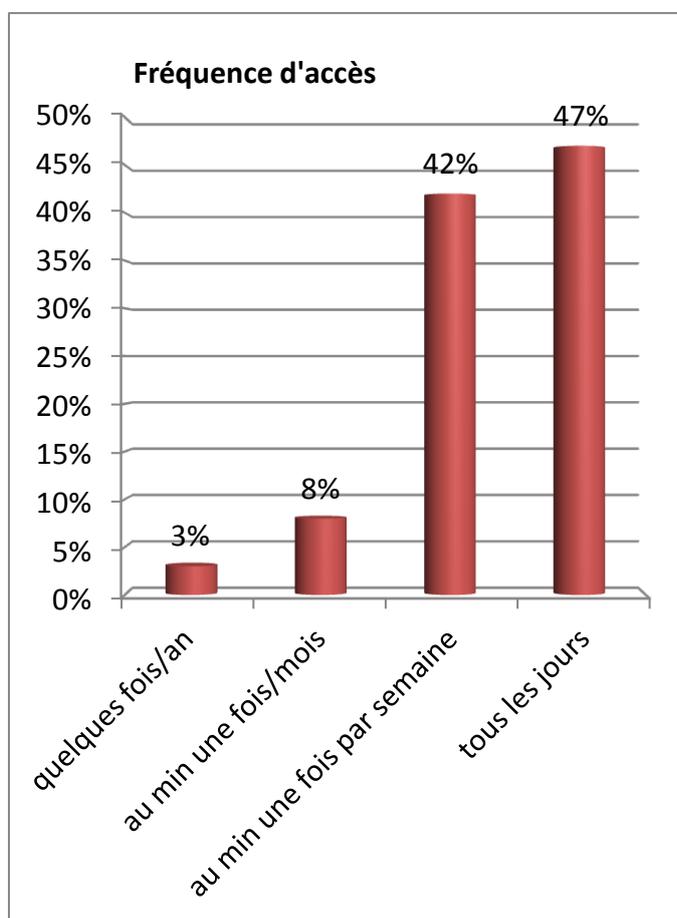
Le groupe le plus important des répondants a un usage minimal du numérique (**45%**).

La répartition dans les autres groupes se fait de manière décroissante en fonction du niveau de technicité :

- **30%** d'utilisateurs intermédiaires
- **16%** d'utilisateurs avancés
- **7%** d'utilisateurs innovants

Cette répartition s'oppose à l'image répandue d'étudiants très « technophiles». Au contraire, au regard des chiffres de la population nationale (CREDOC, 2013) les usages des étudiants sont légèrement en retrait.

2.2. Usages généraux de l'ENT

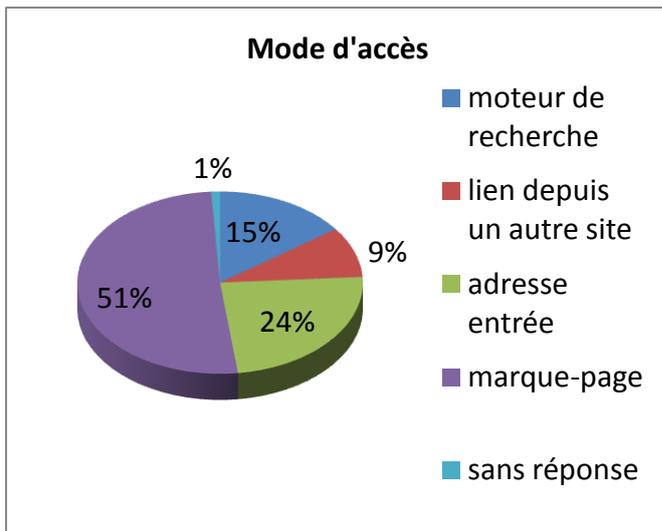


L'usage régulier de l'ENT par les étudiants est important : **89 %** des étudiants y accèdent au moins une fois par semaine.

Les taux d'utilisateurs qui ne se servent jamais de l'ENT (**0,3%**) ou quelque fois par an (**3%**) sont très faibles.

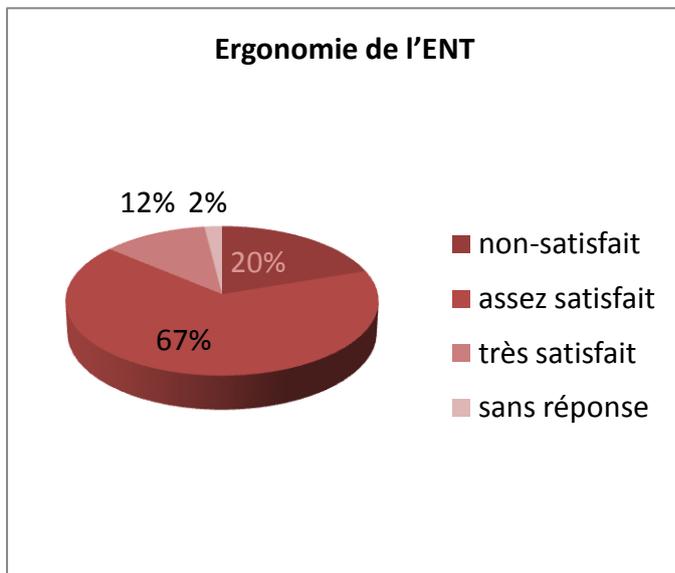
Ces résultats confirment ceux de 2011¹ et montrent que l'appropriation de l'ENT par les étudiants est stable dans le temps.

¹ https://services-numeriques.unistra.fr/uploads/media/Enquete_etudiants_2011.pdf



On observe que la majeure partie des étudiants utilise un marque-page pour se rendre sur l'ENT (**51%**). Le reste de l'échantillon se repartit dans les groupes utilisant d'autres modes d'accès.

Cette pratique est la marque d'une intégration dans les usages quotidiens.

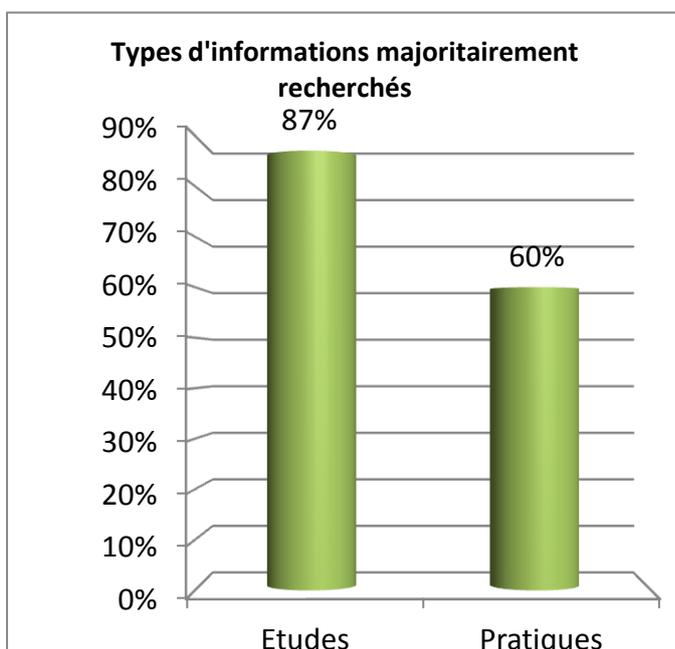


Pour ce qui concerne l'ergonomie de la plateforme, les avis ouvertement négatifs forment une part non-négligeable de l'échantillon : seuls **12%** se déclarent très satisfaits par l'ergonomie de l'ENT, tandis que **20 %** sont insatisfaits.

Entre ces deux extrêmes, les usagers qui sont « assez » satisfaits (moyennement satisfaits) forment l'essentiel de l'échantillon (**67%**).

L'ergonomie de la plateforme est mal perçue par les étudiants.

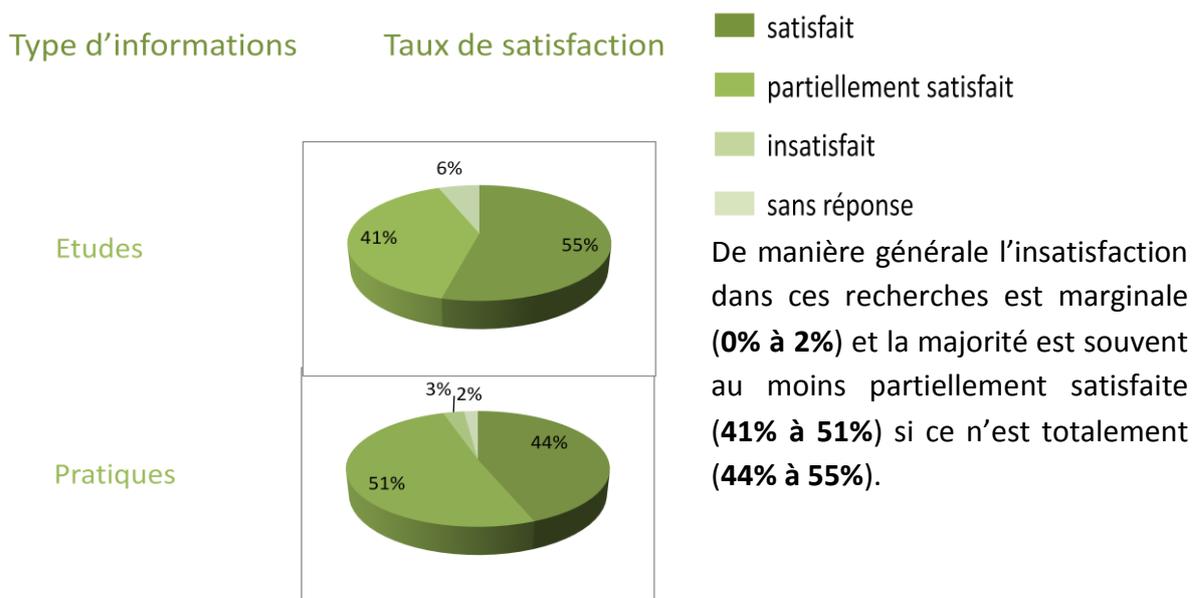
2.3. Usages des contenus de l'ENT



Etudes : recherche documentation, résultats d'exams...

Pratiques : annuaire, plan...

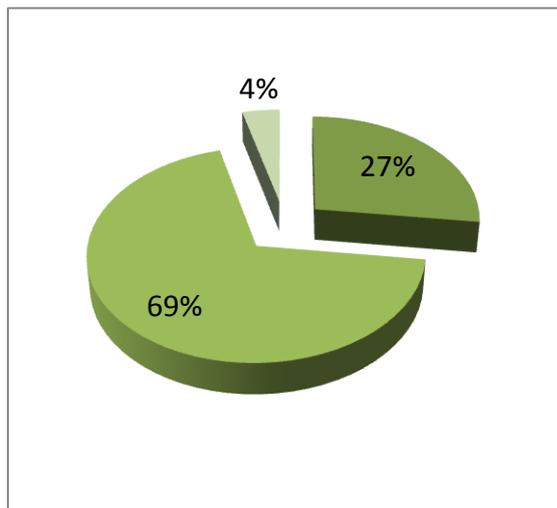
87% des étudiants se servent de l'ENT pour trouver des informations qui sont en relation directe avec leurs études (l'emploi du temps, les relevés de notes, Moodle...). **60%** des étudiants se servent de l'ENT pour obtenir des informations pratiques.



Ce taux de satisfaction est le reflet des usages fréquents dans ces registres d'information. La plateforme semble être bien adaptée à ce type de recherche.

Cependant, le fort taux de satisfaction partielle indique que des améliorations sont attendues.

Pour ce qui concerne les informations sur les activités culturelles et sportives, la majorité des étudiants (**69%**) n'utilise pas l'ENT. Une analyse plus approfondie de ce « non-usage » révèle

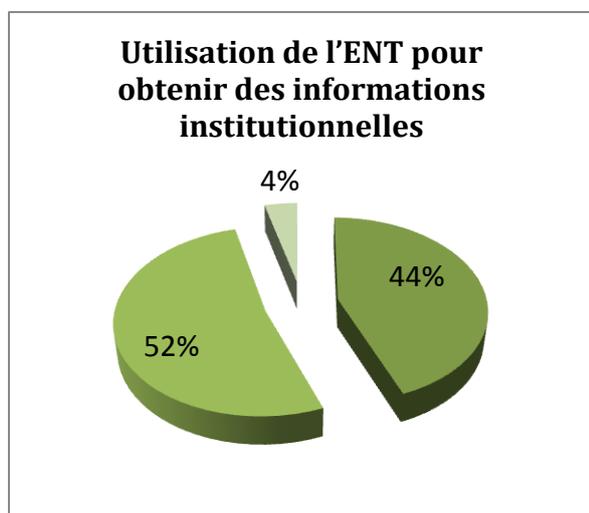


que la majorité (**45%**) des étudiants dans ce cas préfère l'utilisation d'autres moyens pour obtenir ces informations. **33%** des étudiants ne sont pas intéressés par ce type d'informations et **20%** d'entre eux ignoraient cette possibilité.

Outre l'apparente difficulté à accéder à ces informations, l'existence d'autres sources pour les informations culturelles et sportives, comme les sites autonomes du SUAPS et du SUAC ou encore les réseaux sociaux, peuvent être à l'origine de ces non-usages.

Pour ce type d'information, la plateforme ne semble pas être adaptée aux pratiques des usagers.

Un autre non-usage touche les informations institutionnelles (actualités, organisation et projets de l'université).

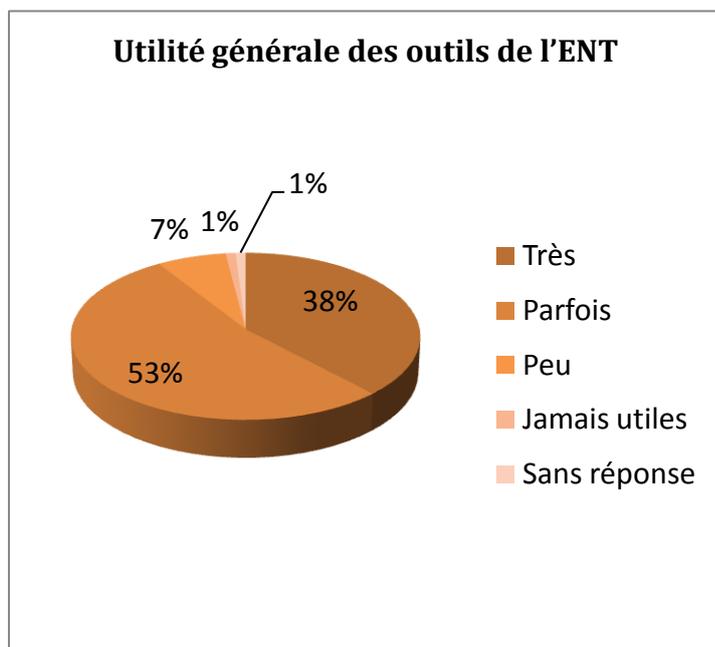


52% des étudiants n'utilisent pas l'ENT pour rechercher ces informations.

La principale raison évoquée pour ce non usage est le manque d'intérêt (**62%**) pour ces informations. Un quart (**24%**) de ces usagers recherchent ces informations autrement (p.e. le site Unistra) et 9% d'entre eux ignoraient cette source d'information.

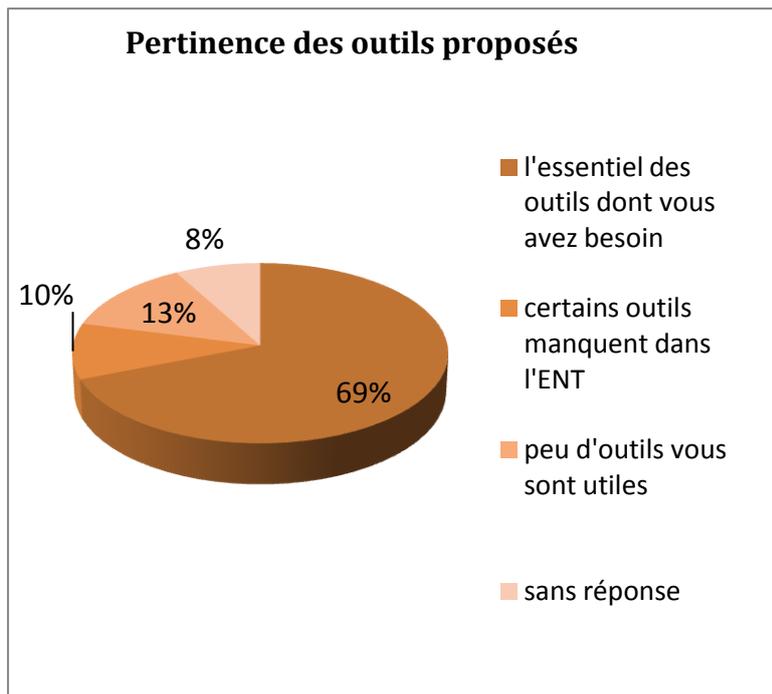
Là encore, la plateforme (ou son usage) ne semble pas adaptée à véhiculer ces informations.

2.4. Usages des outils de l'ENT



38 % jugent les outils très utiles et **53,5 %** les jugent parfois utiles. Seuls **7,6%** trouvent les outils peu ou pas utiles du tout. La fréquence de mention « parfois utile » pourrait se justifier par la grande disparité des usages entre les étudiants selon leur niveau d'étude.

De l'avis général, la plateforme est jugée utile dans son ensemble.



69% des étudiants estiment que l'essentiel des outils qui leur sont utiles se trouve dans l'ENT.

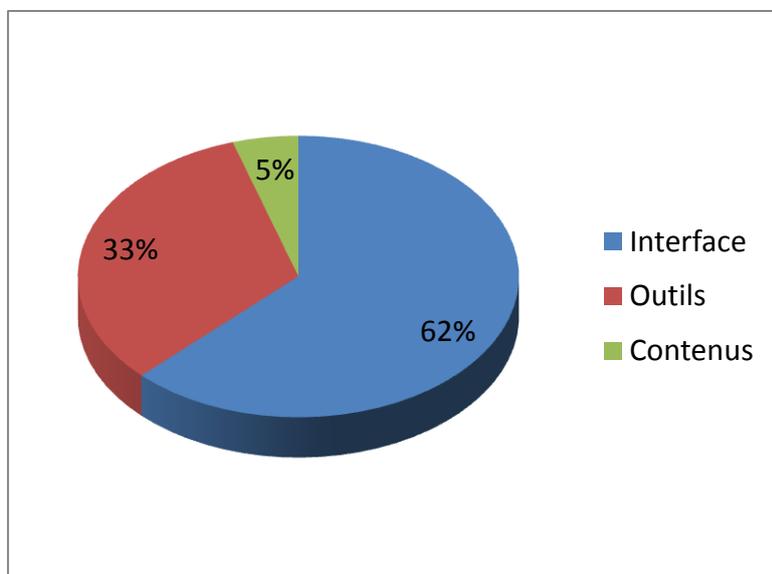
La plateforme semble comporter des outils qui participent à combler les besoins des étudiants.

Il existe un noyau d'outils dans l'ENT dont la fréquence d'usage est importante:

le courriel, l'agenda, la plateforme pédagogique Moodle, la documentation du SCD.

C'est dans ce registre que des améliorations sont demandées.

Les étudiants ont fait 1032 suggestions d'améliorations. Elles se répartissent en trois catégories : les outils (33% des demandes), les contenus (5% des demandes) et l'interface (62% de demandes).



Les demandes concernant les outils sont les suivantes :

*Un emploi du temps / agenda synchronisé et plus fonctionnel.

*Des outils de communication entre étudiants (note: les étudiants échangent des informations de cours via des pages dédiées dans les réseaux sociaux, Observatoire des Usages du Numérique, 2012)²

*Un système de stockage de fichiers dématérialisé (« cloud »)

Pour ce qui concerne les contenus les demandes sont :

*des relevés de notes détaillés et mis à jour.

*un plan interactif du campus comprenant l'ensemble des salles de cours

² <https://services-numeriques.unistra.fr/culture-numerique/observatoire-des-usages-du-numerique/enquetes-sur-les-usages-a-luniversite.html>

*des informations des modifications d'emploi du temps en « temps réel » (absence des enseignants).

Enfin pour ce qui concerne l'interface il est demandé :

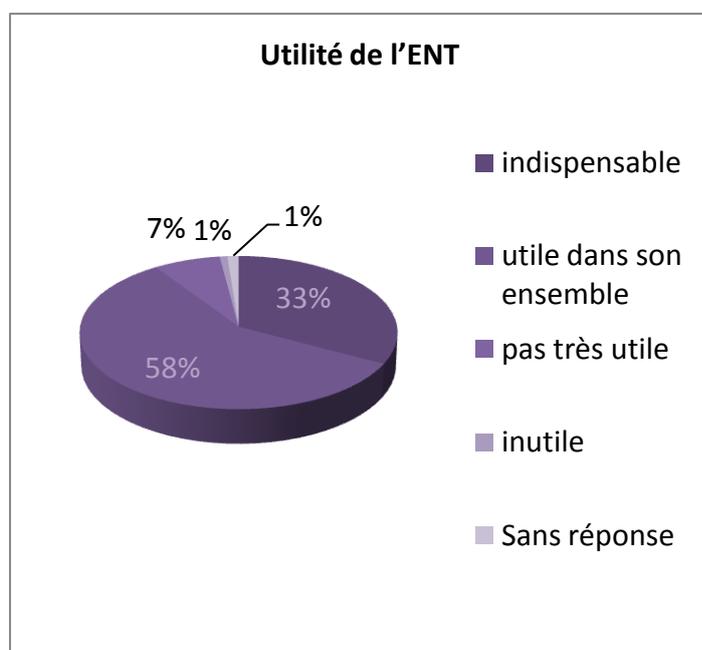
*qu'elle soit moins chargée et qu'il soit possible de la personnaliser.

*qu'elle affiche la liste des événements culturels du jour à l'université.

*qu'elle soit compatible avec les smartphones.

Remarque. De manière générale les demandes sont fondées sur les usages extra-universitaires d'outils grand public. Certaines d'entre elles concernent des fonctions existantes dans l'ENT mais méconnues.

2.5. Sentiment général sur l'ENT



Le ressenti quant à l'utilité de l'ENT est positif : **33%** des répondants le jugent indispensable et **58%** utile dans son ensemble. Les réponses négatives sont marginales (**1%**).

Ces résultats renforcent l'idée que l'usage de la plateforme répond à des besoins chez les étudiants.

2.6. Sentiment d'appartenance véhiculé par l'ENT

Paramètres du sentiment d'appartenance

Le **sentiment d'appartenance** à un groupe est une donnée complexe et qui est influencée par de nombreux paramètres subjectifs. Nous avons choisi de l'évaluer à travers l'expression subjective d'un ressenti en relation avec :

- l'image de l'université que l'ENT véhicule

- l'aide que l'ENT apporte étudiants dans la réalisation de leur travail
- l'information que l'ENT donne à propos de l'activité de leur composante et des autres structures
- la possibilité que l'ENT donne à chacun de participer à des actions de groupe

L'interprétation de ces données doit suivre des précautions particulières comme :

- Tenir compte des relations entre les paramètres d'autant plus que ces données sont parcellaires (tous les paramètres possibles dans ce registre ne peuvent pas être évalués avec cette seule enquête).
- Tenir compte du cahier des charges initial de l'ENT dont l'objectif n'était pas d'induire ce sentiment d'appartenance.
- Considérer l'ENT dans un écosystème comprenant d'autres sources qui alimentent le sentiment d'appartenance comme le site Unistra, l'Actu, le magazine Savoirs...etc.

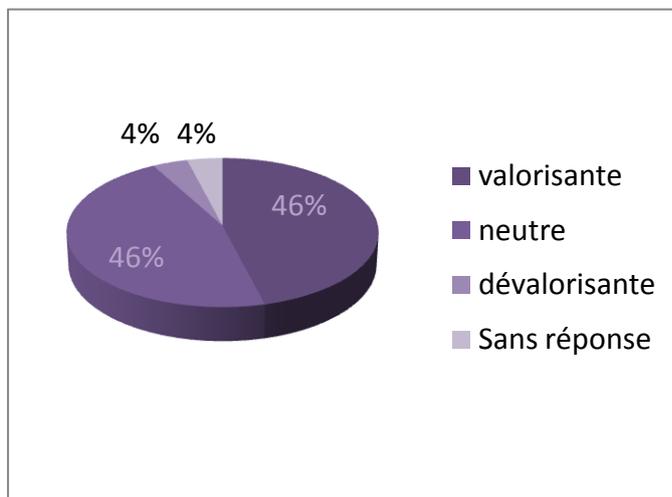
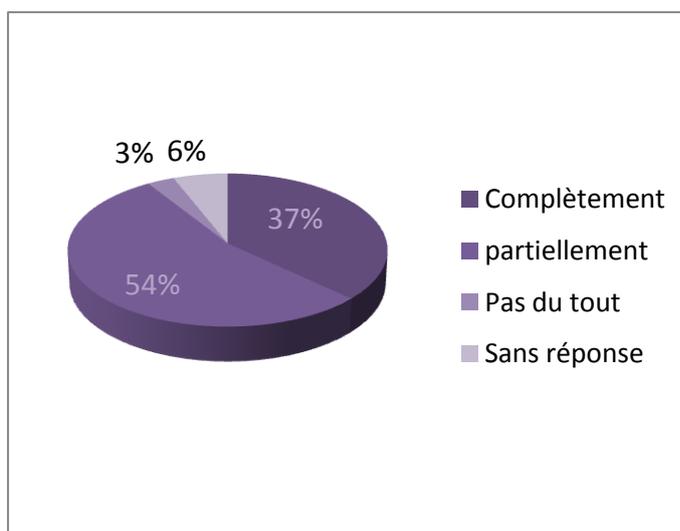


Image perçue de l'université.

Si les opinions « neutres » et « positives » recueillent les mêmes pourcentages (**46% et 46%**) on ne répertorie que **4%** d'étudiants qui trouvent que l'ENT donne une image dévalorisante de l'université.

L'image de l'université telle qu'elle est véhiculée par l'ENT est jugée globalement positive.

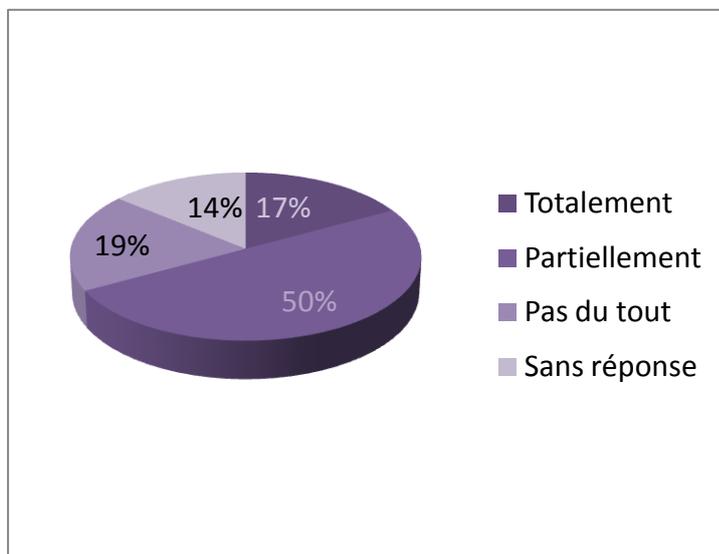


Réponse aux besoins de l'utilisateur

Seuls **3%** des étudiants ont le sentiment que l'université ne leur apporte pas les outils et services numériques nécessaires à leur travail. Pour la majorité (**54%**) l'ENT répond en partie à leurs besoins et pour **37%** des usagers elle les comble totalement dans ce registre.

Cette fonction primordiale de l'ENT semble être appréciée même si elle paraît perfectible.

L'amélioration de l'existant ainsi que l'apport de nouveaux outils pourraient augmenter la part des usages comblés.

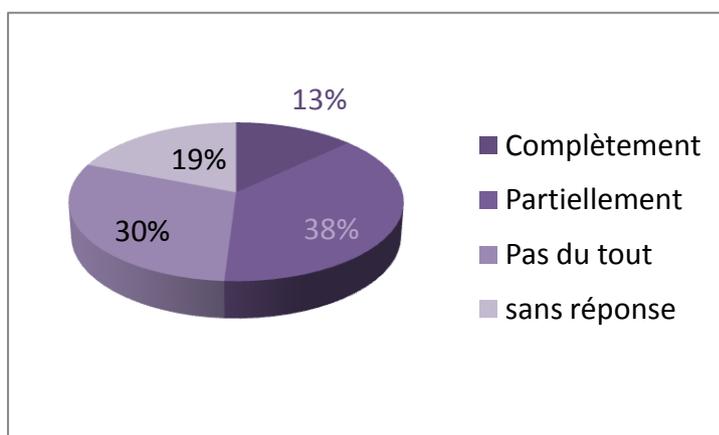


Information aux usagers sur les projets et les orientations de l'université

La majeure partie des répondants (**50%**) estime que l'ENT ne remplit cette fonction qu'en partie. Seuls **17%** estiment que l'ENT remplit totalement cette fonction tandis que **19%** estiment que l'ENT ne remplit pas du tout cette fonction. **Le ressenti global est plutôt négatif.**

Ces résultats sont à relativiser au regard des éléments suivants :

- le cahier des charges de l'ENT n'a pas pour but de remplir cette fonction
- cette fonction est assurée par d'autres supports : site web, journal électronique interne, liste uds-étudiants, etc.
- il existe un intérêt modéré pour ces informations

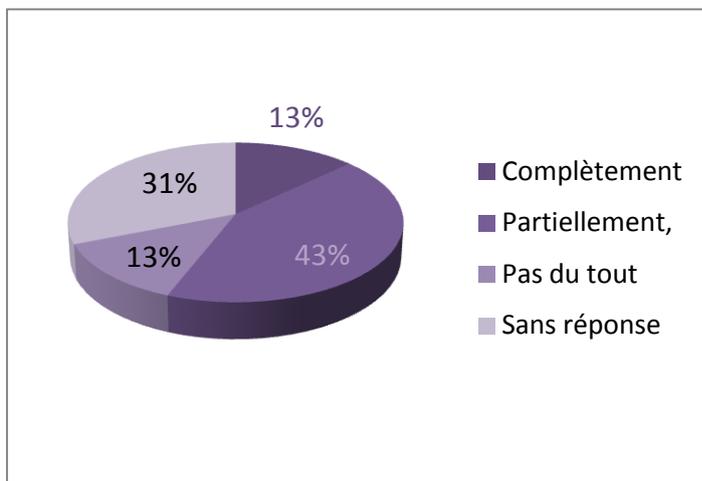


L'université comme vecteur d'activités de groupe

Seuls **13 %** des étudiants estiment que l'ENT remplit cette fonction. **38 %** des étudiants estiment que l'ENT ne remplit qu'en partie cette fonction et **30 %** qu'il ne la remplit pas du tout.

Le sentiment plutôt négatif vis-à-vis de cette possibilité peut

provenir du fait que les étudiants s'en réfèrent directement aux sites du SUAC et du SUAPS. Pour les associations, seules les adresses apparaissent sur le site web Unistra. L'ENT *per se* ne favorise pas les activités collectives des étudiants.

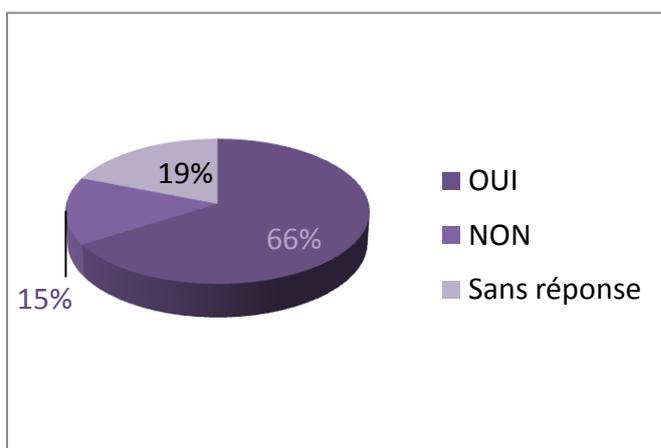


L'ENT comme reflet des missions de l'université

Le ressenti semble globalement positif : **43%** estiment que l'ENT reflète, au moins en partie les missions de l'université et **13 %** qu'il y participe complètement. Cependant **13%** estiment que l'ENT ne reflète pas du tout les missions de l'université. Par ailleurs, le taux d'abstention des étudiants à cette

question est important (**31%**).

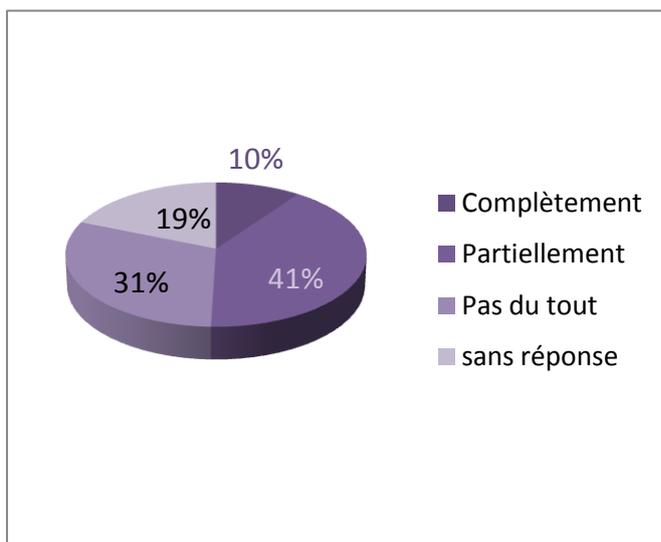
La question de la participation de l'ENT aux missions de l'université n'induit pas un avis tranché et laisse supposer un intérêt modéré des étudiants.



Présence de l'activité de la structure de l'utilisateur dans l'ENT

Le sentiment d'une de la représentation de la composante des étudiants dans l'ENT est majoritaire (**66%**).

Ce sentiment est favorable au sentiment d'appartenance.



Présence de l'activité des autres structures dans l'ENT

Seuls **10 %** des étudiants estiment que l'ENT leur permet de se renseigner sur les autres structures de l'université. Une grande part des usagers (**30,6 %**) estime que l'ENT ne remplit pas du tout cette fonction. La plus grande partie des usagers (**40,3%**) estime que l'ENT ne remplit qu'en partie cette fonction.

Ce sentiment est défavorable au sentiment d'appartenance.

L'ENT des étudiants présente par défaut la page dédiée de leur composante. Par ailleurs, au quotidien, les informations les plus pertinentes pour eux proviennent de leur composante. Par conséquent, il est probable que la recherche d'informations à propos des autres structures passe au second plan.

3. Synthèse générale et analyse pour les données des étudiants

L'enquête a obtenu plus de 1500 réponses des étudiants et les caractéristiques de l'échantillon ainsi constitué sont représentatives de la population générale des étudiants de l'université de Strasbourg.

La population a un usage moyen à bon des outils et services numériques dans leur ensemble. Pour ce qui concerne l'espace numérique de travail (ENT) son usage est très bien intégré dans les pratiques quotidiennes. Dans les informations les plus recherchées via la plateforme on trouve essentiellement celles qui sont directement en relation avec leurs études ainsi que des informations pratiques. Les informations institutionnelles, de la culture ou du sport à l'université échappent à l'attention ou l'intérêt des étudiants. Les outils les plus fréquemment utilisés sont en concordance avec ces usages ciblés puisqu'il s'agit du courriel, de l'emploi du temps, de la plateforme Moodle et de l'accès aux services documentaires. Pour les usagers ces outils méritent néanmoins d'être améliorés en les rendant plus proches de ceux qu'ils retrouvent dans la sphère privée. Par exemple, la synchronisation de l'emploi du temps ADE est impossible avec d'autres agendas alors que la majorité des solutions privées ont cette possibilité. Dans le même registre, l'ergonomie de l'interface mérite d'être améliorée afin qu'elle ne constitue pas un obstacle à l'appropriation de l'ENT.

Si l'on considère l'ENT comme participant au sentiment d'appartenance des étudiants à leur université, la plateforme dans sa forme actuelle sert partiellement cette fonction mais elle n'est pas suffisante.

En apportant à chacun les outils et les informations utiles pour ses études, l'ENT véhicule le sentiment que l'université prend en considération les besoins de ses usagers. Elle donne par ailleurs aux étudiants des informations portant sur l'activité de leur composante. Ces deux éléments du sentiment d'appartenance sont bien perçus. Ce qui semble manquer pour asseoir un sentiment d'appartenance plus fort c'est la possibilité d'échanger avec d'autres étudiants par le biais d'outils proches de leurs usages, et ainsi créer des groupes qui dépassent le cercle de leur promotion ou de leur composante (associations, équipe de sport...). Cette possibilité associée à une valorisation des actions de ces groupes donnerait une dimension supplémentaire au sentiment d'appartenance.

La question qui peut alors se poser est de savoir s'il appartient à l'ENT de remplir ce rôle mais également si d'autres dispositifs ne sont pas à mettre en place en amont.