

Enquête sur les usages de l'ENT par les personnels

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 personnels par courriel (liste de diffusion du centre de culture numérique ; culturenumerique-info@unistra.fr) le 26 novembre 2013. 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 courriel relatif au caractère personnel des données recueillies dans le cadre de l'enquête a été envoyé et une publication au registre CIL de l'université a été réalisée.

Contenu du questionnaire :

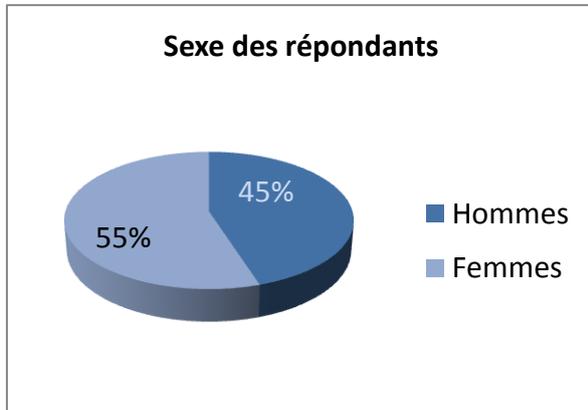
- Le questionnaire comportait 23 questions réparties en 6 rubriques :
 - Usages du numérique en général
 - Usages de l'ENT en général
 - Usages des contenus de l'ENT
 - Usages des outils de l'ENT
 - Sentiment sur l'ENT
 - Profil des usagers

Réponses :

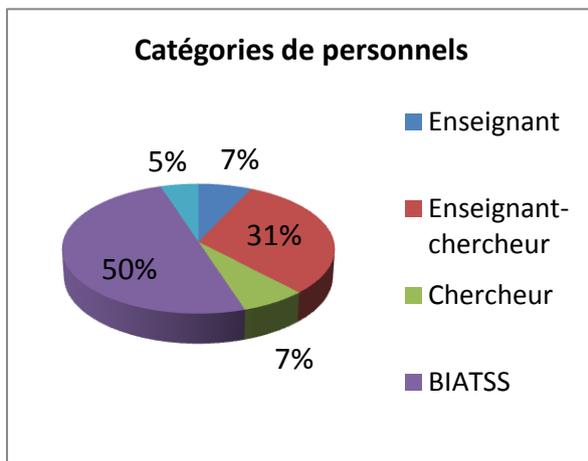
- Le questionnaire destiné aux personnels a reçu 477 réponses complètes soit un taux de réponse de 9,7 % (en se basant sur le bilan social des personnels qui répertorie 4929 personnels).

2. Résultats de l'enquête

2.1. Profil des usagers

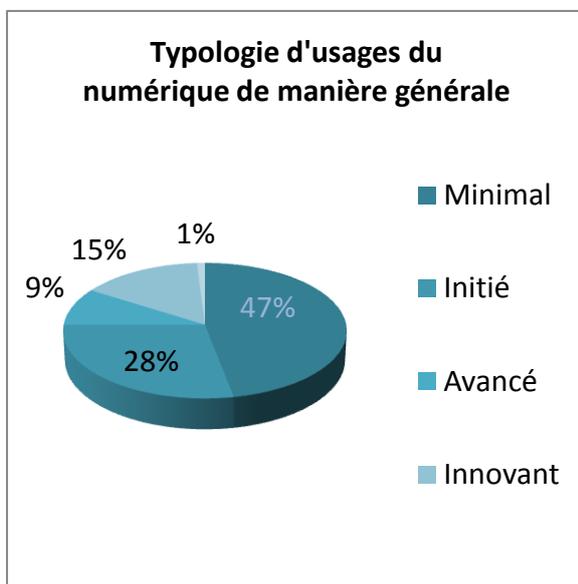


Dans l'échantillon, la répartition des deux sexes est représentative de la population.



Les répondants sont à 50 % des personnels administratifs et à 45 % des chercheurs, enseignants et enseignants-chercheurs. En comparaison de la répartition actuelle (42% de personnels BIATSS, 58% d'enseignants et enseignants-chercheurs) il apparaît une légère surreprésentation des personnels administratifs. Le pourcentage restant (« Autre ») correspond aux vacataires, doctorants et personnels CNRS.

Globalement, l'échantillon est représentatif de la population des personnels de l'Université de Strasbourg.



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.

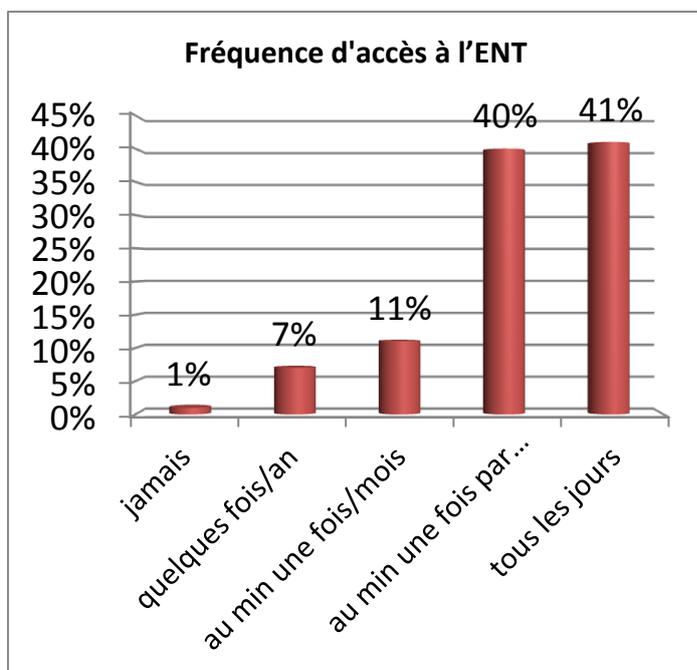
Innovant : intérêt particulier pour les nouveaux services et outils

La moitié des répondants a un usage minimal du numérique en général (47%).

Le cumul des usages initiés, avancés et innovants constituent l'autre moitié (52%) de l'échantillon avec une part non-négligeable (15%) d'utilisateurs innovants.

En regard des chiffres du CREDOC¹ (2013) les personnels de l'université se déclarent moins « technophiles » que la population générale.

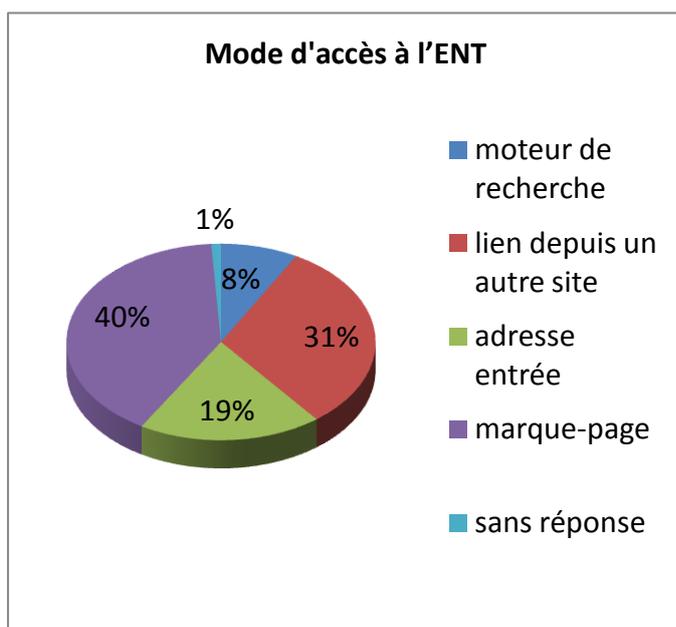
2.2. Usages généraux de l'ENT



Les usages de l'ENT sont réguliers : **81 %** des utilisateurs s'y connectent au moins une fois par semaine.

Les taux de personnes qui ne se servent jamais de l'ENT (1%) ou quelques fois par an (7%) sont très faibles.

Ces résultats confirment ceux d'une enquête menée en 2011² et montrent que l'appropriation de l'ENT par les personnels est stable dans le temps.

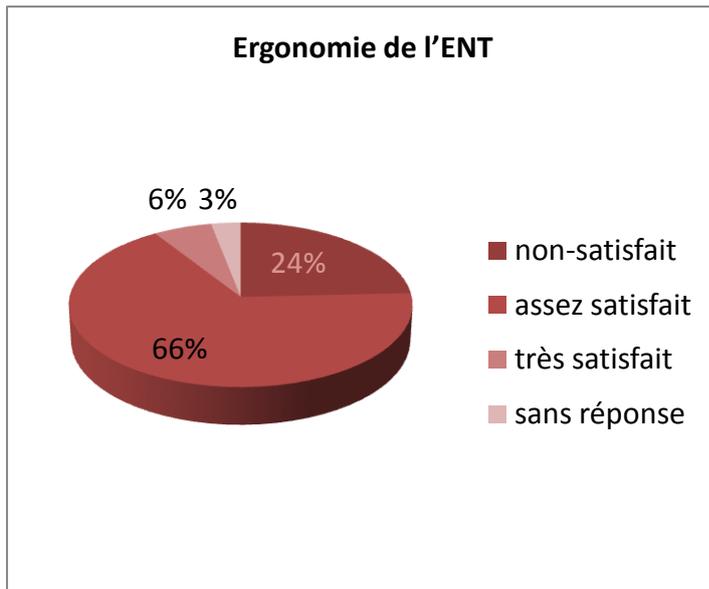


On observe qu'une forte proportion de personnes utilise un marque-page (40%) ou le lien vers l'ENT présent sur le site Unistra (31%) pour se connecter à l'ENT.

Ces deux pratiques semblent relever d'« habitudes » de travail qui intègrent l'ENT dans le quotidien.

¹ <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R297.pdf>

² https://services-numeriques.unistra.fr/uploads/media/Enquete_enseignants_2011.pdf

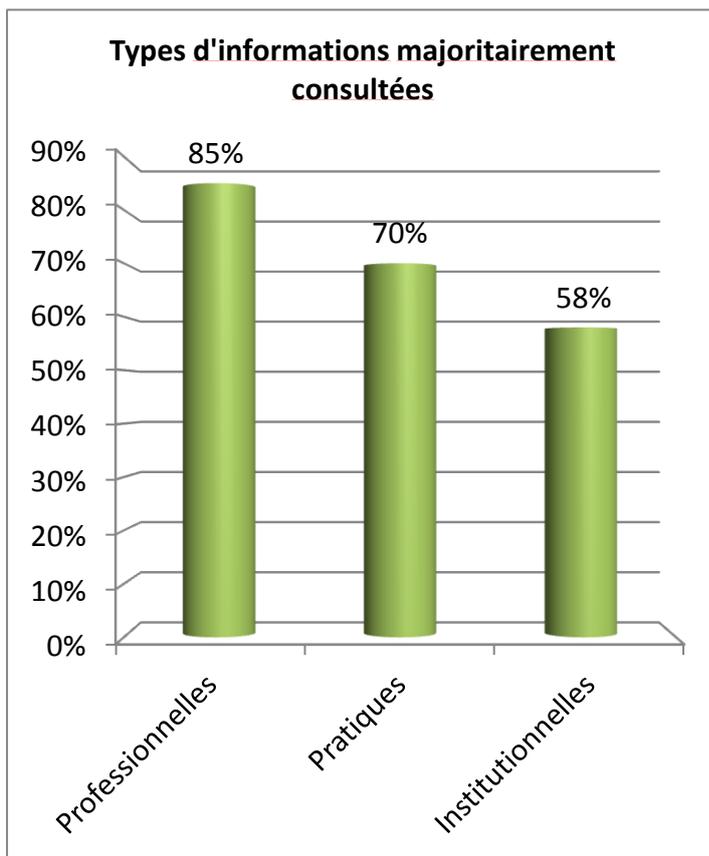


Les avis ouvertement négatifs forment une part non-négligeable de l'échantillon : seuls **6 %** se déclarent très satisfaits par l'ergonomie de l'ENT tandis que **24 %** sont insatisfaits.

Entre ces deux extrêmes, les usagers qui sont « assez » satisfaits (moyennement satisfaits) forment l'essentiel de l'échantillon (**66%**).

L'ergonomie est mise en cause.

2.3. Usages des contenus de l'ENT



Professionnelles : recherche SCD, pédagogie, gestion...

Pratiques : annuaire, plan...

Institutionnelles : actualité, organisation, projets...

85% des usagers se servent de l'ENT pour trouver des informations en relation directe avec leur activité professionnelle.

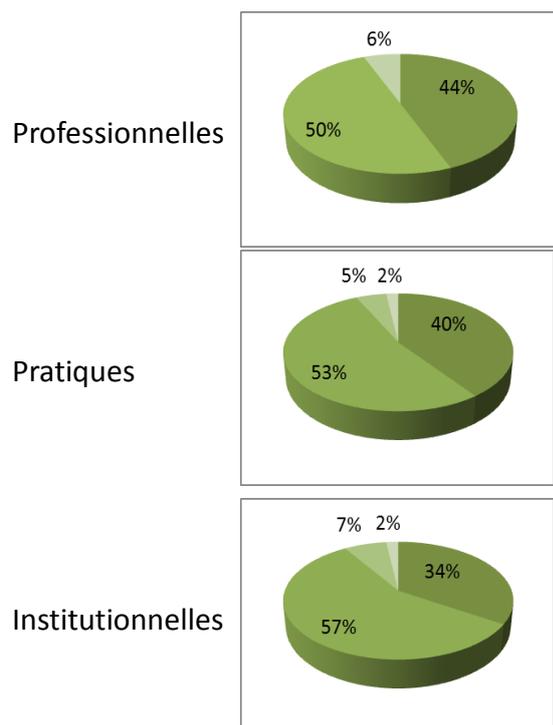
70% des usagers se servent de l'ENT pour obtenir des informations pratiques.

L'accès quasi-direct à ces informations facilite très probablement ces usages.

58% des usagers se servent de l'ENT pour obtenir des informations institutionnelles.

Les raisons évoquées pour expliquer le non-usage dans cette catégorie sont la présence de ces informations sur d'autres canaux, l'accès trop complexe au sein de l'ENT ou encore un manque d'intérêt pour ces informations.

Type d'informations Taux de satisfaction

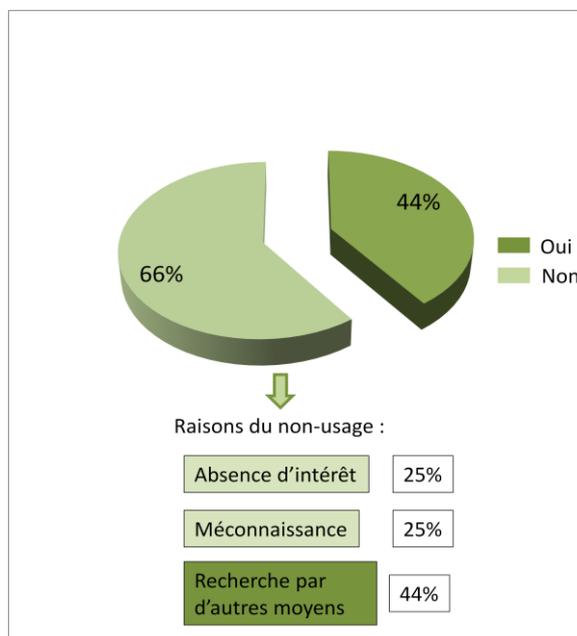


- satisfait
- partiellement satisfait
- insatisfait
- sans réponse

De manière générale l'insatisfaction est marginale (2% à 6%) et la majorité est souvent au moins partiellement satisfaite (50% à 57%) si ce n'est totalement (34% à 44%).

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. Les difficultés liées à l'interface mènent les usagers à utiliser d'autres moyens pour atteindre les informations recherchés.



Informations sur les activités « personnelles » (activités culturelles et sportives à l'université)

La majorité des usagers (**66%**) n'utilise pas l'ENT pour trouver des informations en relation avec des activités non-professionnelles à l'université.

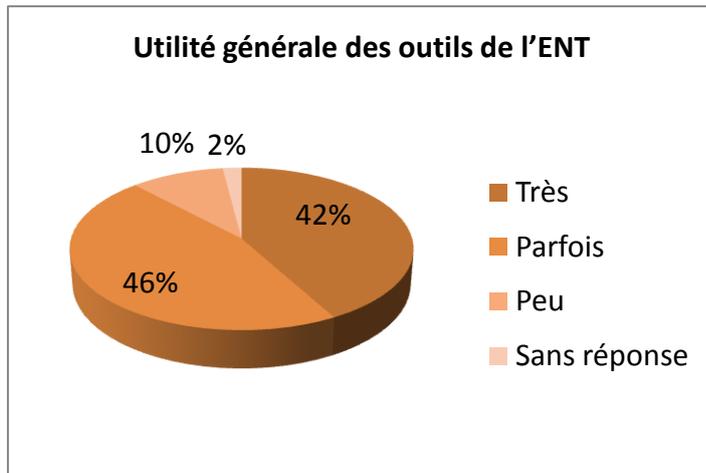
Pour obtenir ces informations la majorité des non-usages (**45%**) est en relation avec l'utilisation d'autres moyens pour obtenir ces informations.

Le faible taux d'usage de l'ENT pour ces informations peut être relié à l'existence

d'autres sources comme les sites autonomes du SUAPS et du SPACS ou encore leur présence dans « l'Actu » d'Unistra.

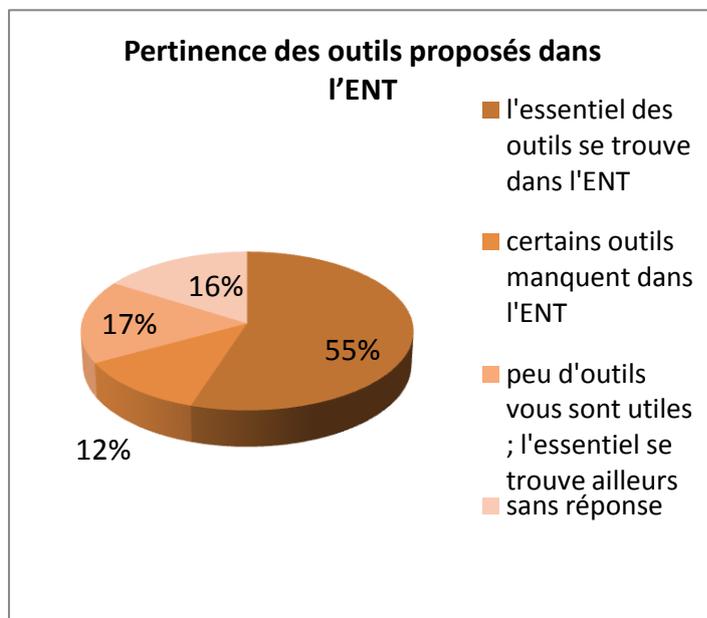
Pour ce type d'information, la plateforme ne semble pas être adaptée aux pratiques des usagers.

2.4. Usages des outils de l'ENT



42% trouvent les outils très utiles et **46%** parfois utiles. Seuls **10%** trouvent les outils peu utiles. La fréquence de mention « parfois utile » se justifie par la diversité des outils à mettre en relation avec la diversité des besoins.

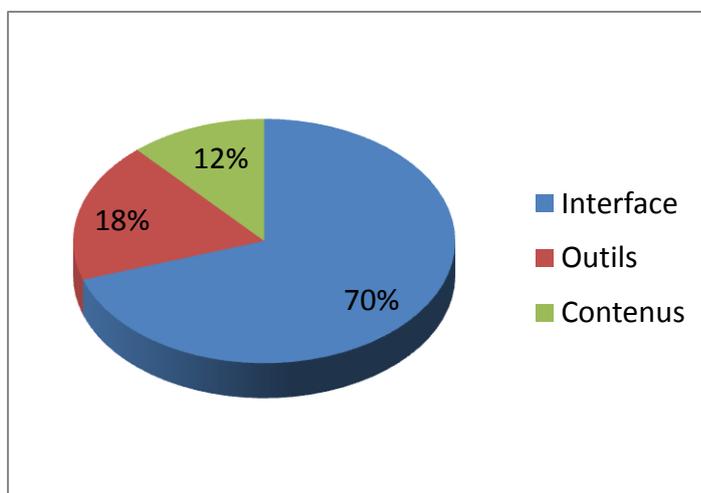
Les outils de l'ENT sont perçus comme utiles.



55% des usagers estiment que l'essentiel des outils qui leur sont utiles se trouve dans l'ENT. Ils sont néanmoins **29%** à estimer que des outils manquent à l'ENT (dont **17%** trouve ses outils ailleurs).

Il existe un noyau d'outils dans l'ENT dont la fréquence d'usage est importante: le courriel, la plateforme pédagogique, l'agenda, le planning des salles et la documentation.

Si les outils de l'ENT semblent pertinents aux personnels, des améliorations sont demandées.



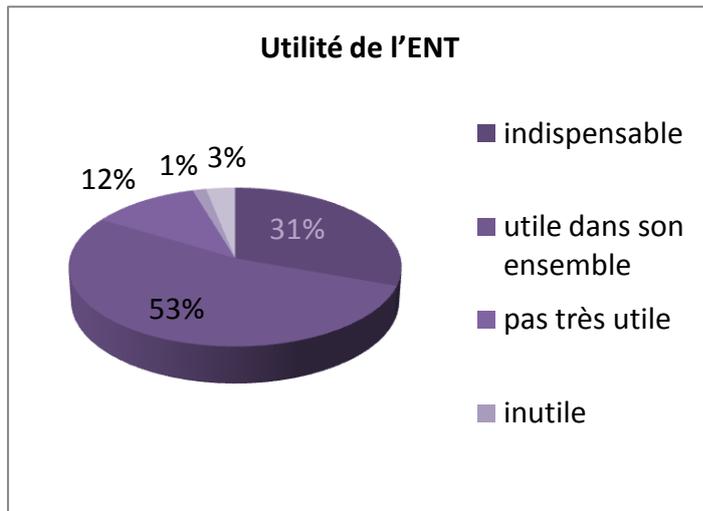
Les personnels ont fait 386 suggestions d'améliorations. Elles peuvent être classées en 3 catégories : Interface (70%), Outils (18%) et Contenus (12%)

Interface. Une amélioration de l'ergonomie est fortement demandée ainsi que l'apparition d'un moteur de recherche.

Outils. L'agenda/boîte aux lettres pourrait nettement s'améliorer (partagée, « synchronisable » avec d'autres agendas). L'usage d'un serveur dématérialisé pour échanger des documents est évoqué.

Contenus. Un accès plus simple et rapide est le plus souvent demandé.

2.5. Sentiment général sur l'ENT



31% des répondants le jugent indispensable à l'exercice de leurs missions et **53%** utile dans son ensemble. Les réponses négatives sont marginales (1%).

La plateforme est perçue comme nécessaire.

Ces résultats sont cohérents avec ceux concernant les usages des outils.

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 d'évaluer ce sentiment à travers l'expression d'un ressenti en relation avec :

- l'image de l'université que l'ENT véhicule
- l'aide que l'ENT apporte dans la réalisation des missions de chacun
- l'information que l'ENT donne à propos de l'activité de chacun
- la possibilité que l'ENT donne à chacun de participer à cette information
- 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 du fait que les paramètres utilisés n'offrent pas une approche exhaustive du sentiment d'appartenance dans 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.
- Considérer le caractère éminemment subjectif de ce paramètre qui se reflète dans le taux d'abstention souvent élevé dans ces questions.

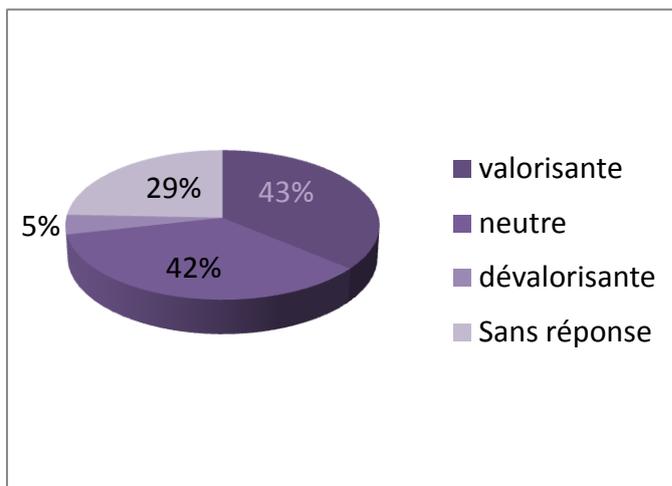


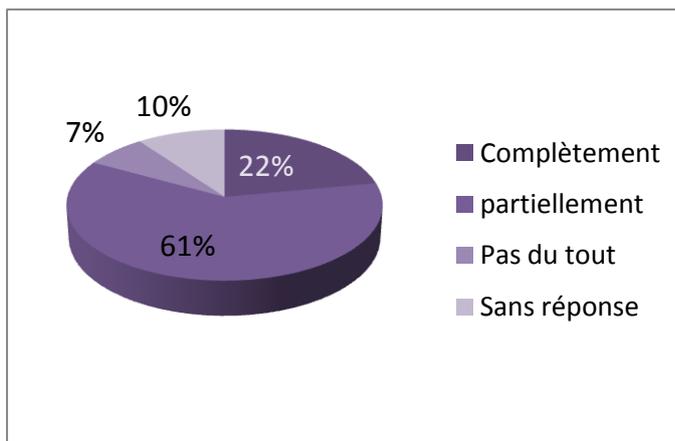
Image de l'université.

Si les opinions « neutres » et « positives » recueillent quasiment les mêmes pourcentages (**42% et 43%**) on ne répertorie que 5% de personnes qui trouvent que l'ENT donne une image dévalorisante de l'université.

29% des usagers s'abstiennent de répondre à cette question.

L'image de l'université telle qu'elle est véhiculée par l'ENT est perçue comme positive.

Plusieurs commentaires relèvent cependant le fait que la fonction d'un ENT est de servir les personnels de l'établissement (usage interne) et non de véhiculer une image particulière de l'Université.



Réponses aux besoins de l'utilisateur

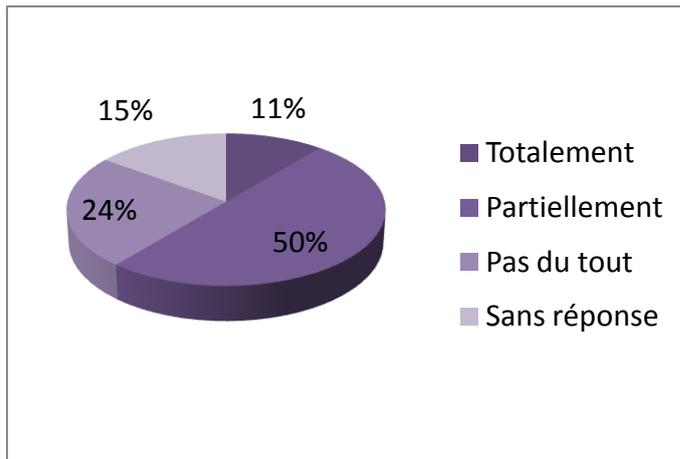
Seuls 7% des usagers ont le sentiment que l'université n'apporte pas aux usagers les outils et services numériques nécessaires à leurs missions.

Pour la majorité des usagers (**61%**) l'ENT remplit en partie ces besoins. Enfin, pour **22%** des usagers l'ENT

comble totalement les besoins professionnels 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.



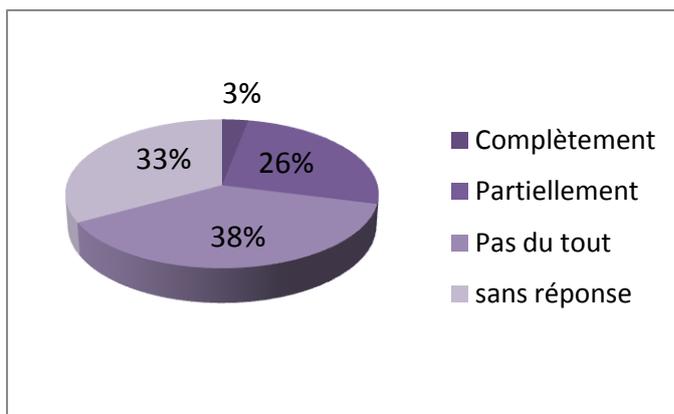
Information aux usagers sur les projets et orientations de l'université

La majeure partie des répondants (**50%**) estime que l'ENT ne remplit cette fonction qu'en partie. Seuls **11%** estiment que l'ENT remplit cette fonction tandis que **24%** estiment que l'ENT ne remplit pas du tout cette fonction.

Les usagers n'ont pas le sentiment d'être bien informés par l'ENT dans ce registre.

Ces résultats sont à relativiser au regard des éléments suivants :

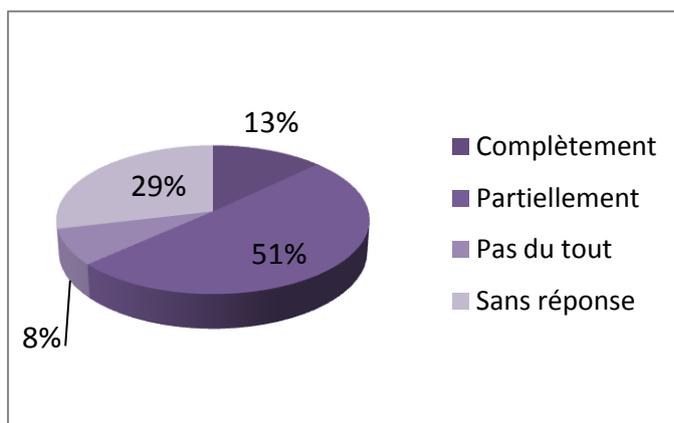
- le cahier des charges de l'ENT n'a pas pour but de remplir cette fonction
- cette fonction est assurée par d'autres supports : site web, journal électronique interne, liste uds-personnels, etc.
- il existe un intérêt modéré pour ces informations



L'université comme vecteur d'activités de groupe

Au premier abord la tendance générale apparaît négative : **38 %** des usagers ont le sentiment que l'ENT ne remplit pas du tout cette fonction tandis que **26 %** estiment que l'ENT ne remplit qu'en partie cette fonction. Seuls **3%** donnent un sentiment complètement positif.

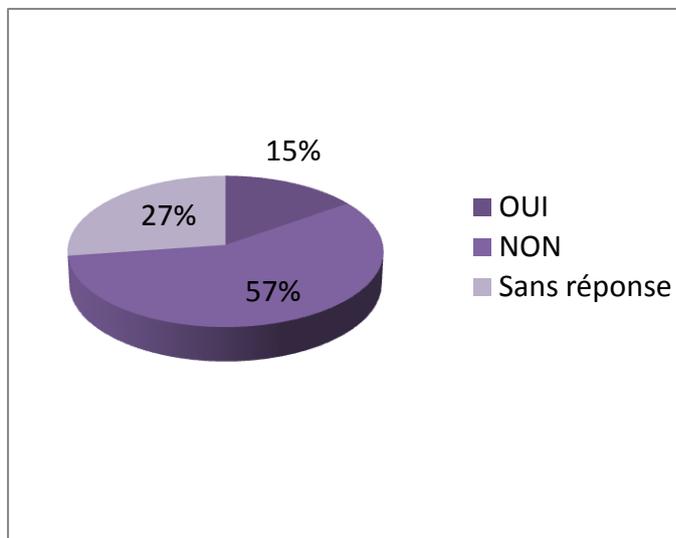
Il semble que l'ENT ne soit pas très utile dans ce registre ; les usagers recherchent probablement une activité culturelle et sportive ailleurs qu'à l'université. Cependant le fort taux d'abstention à cette question (**33%**) doit nuancer cette hypothèse.



L'ENT comme reflet des missions de l'université

51% estiment que l'ENT reflète, au moins en partie les missions de l'université (**13 %** complètement). Seuls **8%** estiment que l'ENT n'est pas le reflet des missions de l'université.

Comme précédemment l'abstention des usagers à cette question est forte (29%) ce qui permet difficilement de poser des hypothèses fortes sur ce sentiment. Toutefois le sentiment le plus répandu (51%) porte à croire que l'ENT reflète bien les missions de l'université.



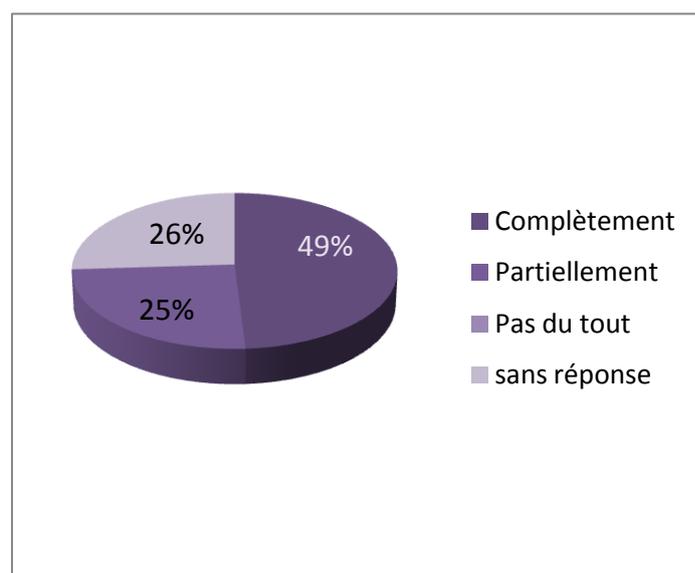
Participation des usagers

Bien que l'abstention ne soit pas négligeable (27%) il reste que 57 % des personnels estiment ne pas pouvoir intervenir dans l'ENT pour y apporter des informations.

Bien qu'encore une fois l'abstention importante des personnels puisse nuancer toute hypothèse, le sentiment de 57% des personnels suggère une resenti qui dessert le sentiment d'appartenance.

Deux éléments sont à considérer pour interpréter ces données :

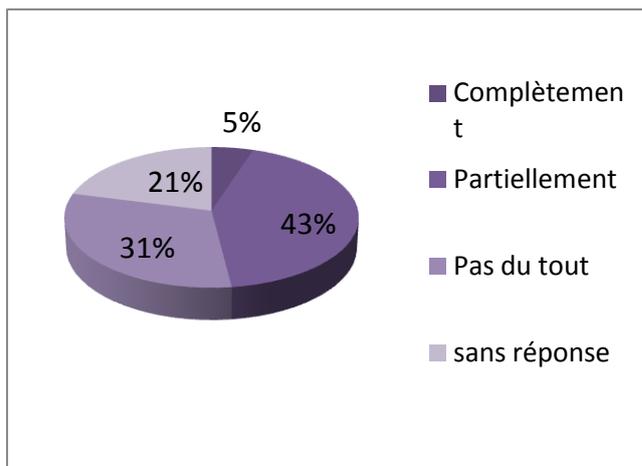
- Dans l'esprit l'ENT n'a pas pour vocation d'être alimenté par des informations issues directement des personnels.
- Concrètement seule la rubrique « Vie de l'université » peut être modifiée par des contributeurs et seuls certains personnels sont des contributeurs.



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

49% des personnels estiment que l'ENT évoque l'activité de leur groupe. Pour 25% ce n'est que partiellement vrai. L'abstention est également forte dans ce cas.

Les personnels ont le sentiment que l'activité de leur structure est bien représentée dans l'ENT ; une perception qui renforce le sentiment d'appartenance. L'abstention reste forte pour cette question.



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

Seuls **5%** des personnels ont le sentiment que l'ENT évoque l'activité des autres alors que pour **43%** la plateforme ne remplit qu'en partie cette fonction et pour **31 %** ce n'est pas du tout le cas.

Ce ressenti dessert le sentiment d'appartenance. L'abstention est ici moins forte que précédemment.

Remarque. Bien que les deux types d'informations soient disponibles, par défaut les paramètres de l'ENT donnent accès directement aux informations relatives au groupe d'appartenance de l'utilisateur authentifié (direction, département, service...etc.). La recherche d'informations sur les autres services doit être active. Un manque d'information sur ce paramétrage peut être à l'origine de ces résultats.

3. Synthèse générale et analyse pour les données des personnels

L'enquête a obtenu des réponses de presque 10% des usagers, et les caractéristiques de l'échantillon ainsi constitué sont représentatives de la population générale des personnels de l'université.

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 bien intégré dans les pratiques quotidiennes. Dans les informations les plus recherchées via la plateforme, on trouve essentiellement celles d'ordre purement professionnel ou pratique. Les informations institutionnelles, de la culture ou du sport à l'université échappent à l'attention des usagers. Les outils les plus fréquemment utilisés sont en concordance avec ces usages puisqu'il s'agit du courriel, de la plateforme Moodle, de l'agenda (personnel et des cours) et de l'accès aux services documentaires. Pour les usagers, ces outils méritent d'être améliorés en les rendant plus proches de ceux qu'ils retrouvent dans la sphère privée. Une première réduction des difficultés rencontrées passerait par une meilleure formation puisque certaines fonctions demandées existent d'ores et déjà. Par exemple, l'agenda peut être mis en partage avec d'autres usagers. Des ajouts fonctionnels seraient néanmoins les bienvenus pour améliorer l'appropriation de la plateforme (moteur de recherche, interopérabilité/synchronisation des agendas,...). L'ergonomie est également souvent remise en cause. Plus particulièrement, ni

la structuration de l'interface ni celle des informations qui s'y trouvent ne favorisent un usage intuitif.

Si l'on considère l'ENT comme participant au sentiment d'appartenance des personnels à leur université, cette plateforme n'est pas suffisante. En apportant à chacun des outils et des informations, l'ENT traduit la volonté de l'université de répondre aux besoins des personnels. Cependant, elle ne favorise pas les interactions entre les usagers, ni par les activités culturelles et sportives qui sont proposées par les services respectifs ni par la présence d'outils de discussion et d'échanges.

La question qui peut alors se poser est de savoir si il appartient à l'ENT de remplir ce rôle. Il semble souhaitable que le rôle de l'ENT soit clarifié et que des modifications soient effectuées afin que son usage soit mieux intégré.