UNIVERSITÉ
FRANÇOIS - RABELAIS
TOURS

Enquête TIC 2012-2013

Rapport de passation et

Résultats

Antoine Gérard
Matthias Guérin
Julien Henry
Félix Lorain
Sous la direction d'Alex Alber

Sommaire

Introduction 3
L'échantillon est-il représentatif des étudiants de l'université ? 4
Niveau d'équipement informatique des répondants 6
Modalités d'accès à l'ENT 8
L'onglet « Messagerie » 12
L'onglet « Études » 17
L'emploi du temps 19
L'onglet « Scolarité » 22
L'onglet « Bibliothèque » 25
L'onglet « Bureau » 31
Enseignements principaux de l'enquête TIC 2012 – 2013 32

Introduction

Initiée par la Direction des Technologies de l'Information et de la Communication (DTIC) de l'université F. Rabelais, l'enquête TIC 2012-2013 visait à étudier la manière dont les étudiants utilisent l'Espace Numérique de Travail (ENT) mis à leur disposition, afin de dresser un état des lieux de leur connaissance des différents outils, de l'utilisation qu'ils peuvent en faire et enfin, et surtout, de l'avis qu'ils émettent à leur sujet.

Pour réaliser cette enquête, la DTIC a confié à M. Alex Alber, MCU en sociologie à l'Université F. Rabelais, le soin de diriger une équipe d'étudiants chargée de concevoir, de passer et de dépouiller le questionnaire. Quatre étudiants du Master de Sociologie de l'université de Tours ont été recrutés, deux au niveau M1, deux au niveau M2.

Elaboration du questionnaire

L'élaboration du questionnaire a d'abord été basée sur la propre expérience des étudiants recrutés. Ayant passé quatre à cinq ans à l'université F. Rabelais, ils possédaient une connaissance assez fine des fonctionnalités de l'ENT et ont pu élaborer une première version assez aboutie du questionnaire, qui a d'abord été testée sur un échantillon d'une dizaine de personnes. La version provisoire de l'enquête a ensuite été soumise aux services compétents de l'université, qui ont formulé des avis dont l'équipe a tenu compte. Cette phase d'élaboration s'est déroulée jusqu'à fin novembre 2012, pour aboutir à un questionnaire final de 65 questions, comportant sept modules spécifiquement consacrés à l'ENT et un module général sur les caractéristiques sociodémographiques et l'équipement informatique des répondants. Le premier module traite logiquement de l'accès à internet à l'université (donc à l'ENT lui-même). La suite de l'enquête a été structurée en suivant le schéma organisateur de l'ENT: les modules s'enchaînent dans l'ordre des onglets (Accueil, Messagerie, Etudes, Scolarité, Bibliothèque, Bureau). En réponse aux demandes de la DTIC, trois types de questions ont été posées pour chaque module ; on a cherché à mesurer 1) le niveau de connaissance des outils proposés, 2) leur utilisation réelle, et 3) l'avis des étudiants à leur sujet.

Passation

L'enquête a été passée entre le 2 décembre 2012 et le 16 Janvier 2013. Elle a été diffusée de plusieurs manières: elle a d'abord été rendue visible sur la page d'accueil de l'ENT, ce qui a grandement contribué à assurer le succès de la passation. A cette visibilité informatique s'est ensuite ajoutée une visibilité empirique, à travers des stands installés pour une journée dans les points de passage des différents sites de l'université. Les étudiants recrutés pour l'enquête ont invité leurs camarades à remplir le questionnaire. Enfin, un mailing (avec relance) a été adressé aux quelque 23000 étudiants de l'université possédant une adresse mail, pour les inviter à répondre à l'enquête.

Au total, l'enquête a recueilli plus de 4600 réponses, ce qui représente 20% des étudiants inscrits. Au regard des taux de retour standards pour les enquêtes de ce type, on peut dire que ce résultat est globalement satisfaisant. La combinaison des approches a été payante : 58% des réponses ont été obtenues suite au mailing, 42% viennent d'un accès direct via l'ENT, qu'il ait été spontané ou encouragé par la présence physique des étudiants sur les sites universitaires. Cela revient à dire que si l'on s'était contenté d'un mailing, le taux de retour n'aurait pas dépassé 11%.

L'échantillon est-il représentatif des étudiants de l'université ?

Avant de présenter les résultats de l'enquête proprement dite, il importe d'interroger la représentativité de l'échantillon. Faute de connaître la composition exacte des effectifs universitaires à la date de passation, nous nous reporterons sur les chiffres publiés par l'OVE pour l'année 2011-2012[1], qui correspondent aux effectifs en janvier 2012.

Des répondants plus jeunes que la moyenne

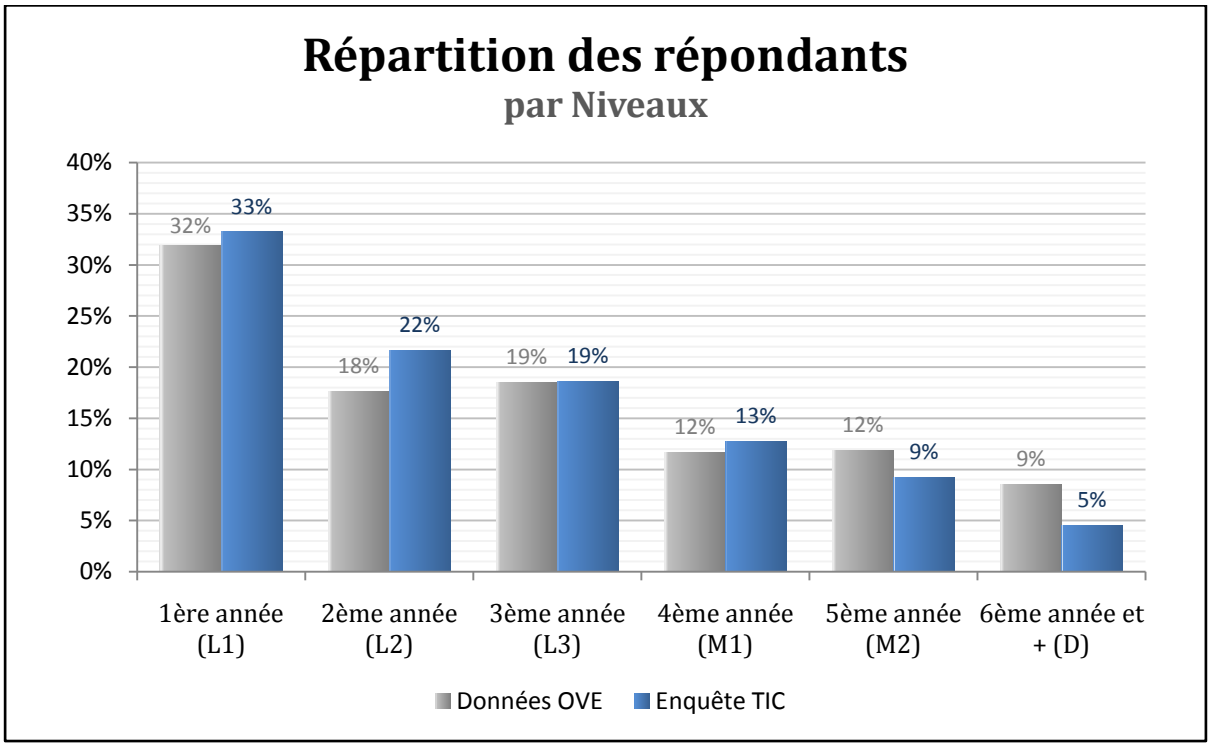
La moyenne d'âge des répondants à l'enquête TIC est de 20.1 ans alors qu'elle est de 22.5 ans dans les données de l'OVE. Ce résultat est lié à la surreprésentation des L1 et L2 (cf. infra).

Près des deux-tiers des répondants sont des répondantes.

Les répondants de l'enquête sont à 64% des femmes et à 36% des hommes, contre 59 et 41% dans les données de l'OVE. **Les femmes sont donc surreprésentées dans la base**. Dans l'ensemble, on peut donc dire qu'au-delà de leur majorité à l'université, les étudiantes ont plus volontiers répondu à l'enquête que les étudiants. C'est un phénomène assez classique lors de ce type d'enquête.

Niveaux d'études : des différences aux extrêmes

La répartition en fonction du niveau d'études est relativement fidèle à la réalité, hormis pour les doctorants, qui ont globalement peu été touchés, et pour les L1 et L2, qui sont quant à eux légèrement surreprésentés.



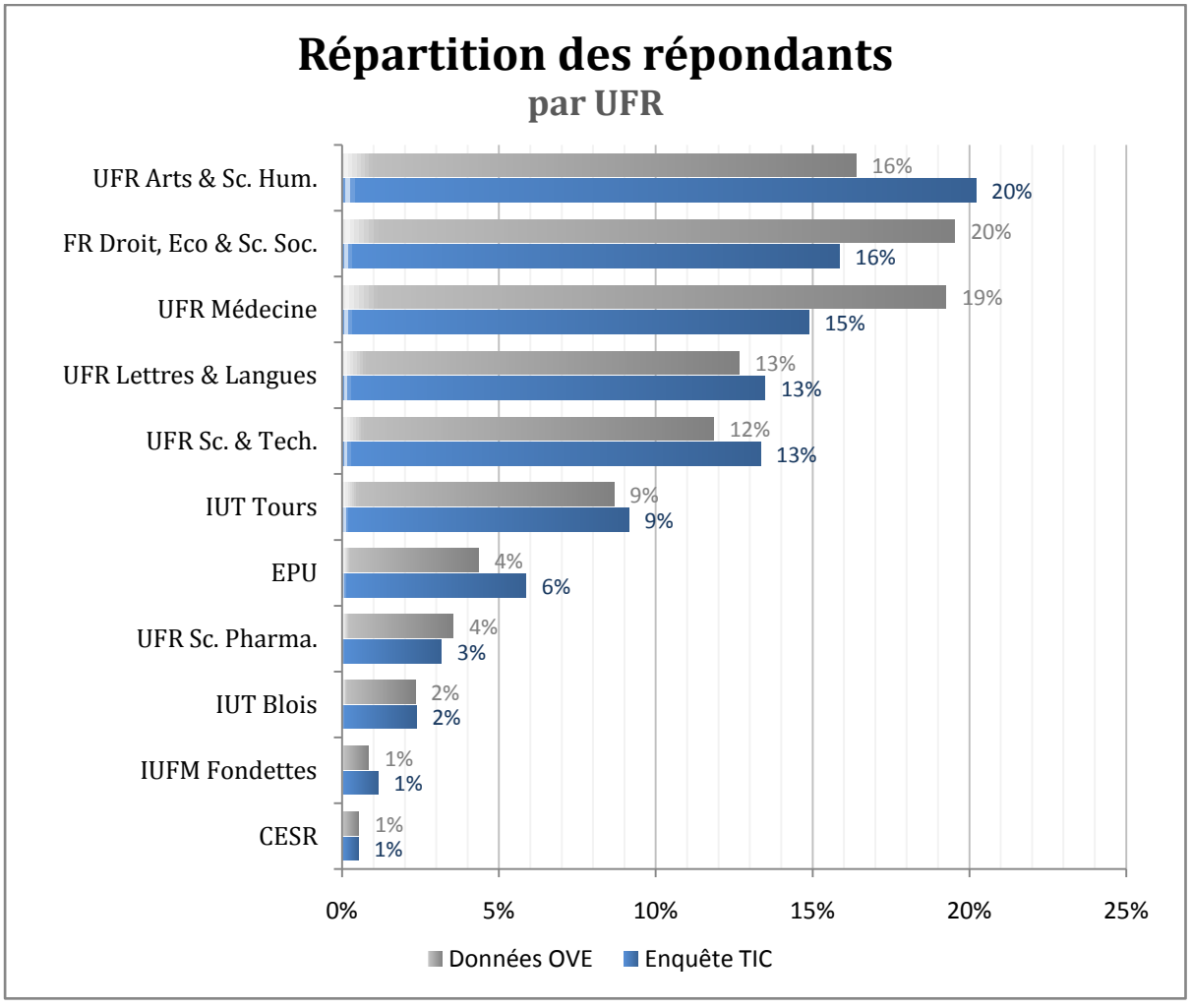
Source: enquête TIC 2012/2013 – Tableau de bord de l'OVE 2011-2012

[1] http://www.univ-tours.fr/medias/fichier/tb-universite-11-12_1340956676592.pdf

Malgré le biais induit, la mobilisation des plus jeunes est une bonne chose au regard des objectifs de l'enquête, puisque leur expérience réduite de l'ENT accroit leurs chances d'en pointer les incohérences, et qu'ils seront à l'avenir les principaux bénéficiaires de ses améliorations.

Les étudiants d'ASH très mobilisés

C'est au niveau de la répartition par UFR que les écarts avec la population générale sont les plus importants. Les UFR surreprésentées sont les Arts et Sciences Humaines (+4%) et l'EPU (+2%) et, dans une moindre mesure, les Lettres et langues, Sciences et techniques, et l'IUT de Tours. À l'inverse, les étudiants de l'UFR Droit, Économie et Sciences Sociales (-4%) et ceux de Médecine (-4%) se sont globalement moins mobilisés pour répondre à l'enquête.



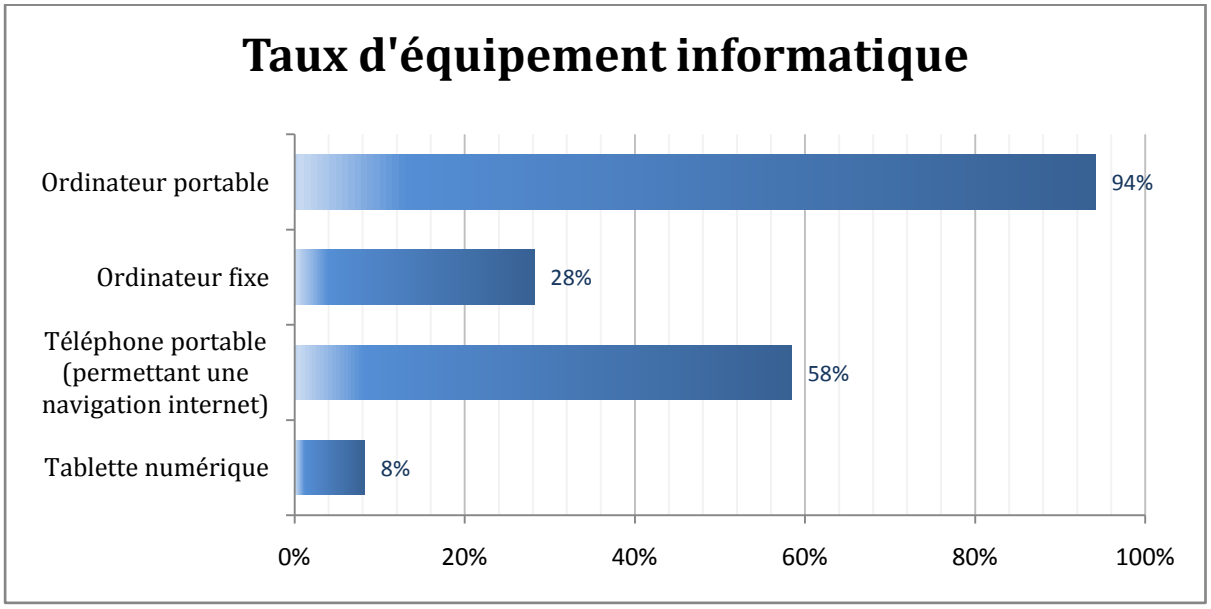
Source: enquête TIC 2012/2013 – Tableau de bord de l'OVE 2011-2012.

Malgré certaines différences mises en évidence, il nous semble que l'enquête TIC est parvenue à toucher tous les âges, tous les niveaux et toutes les UFR de l'Université. Cependant, pour limiter les biais possibles, des analyses bi-variées seront systématiquement produites, et si des différences significatives apparaissent entre les réponses des différents sexes, niveaux et UFR, elles seront mentionnées.

Niveau d'équipement informatique des répondants

99% des répondants sont équipés d'un ordinateur

Le taux d'équipement informatique des répondants de l'enquête est très élevé : 94% des répondants sont équipés d'un ordinateur portable, 28% déclarent posséder un ordinateur de bureau, et un quart des étudiants possède à la fois un ordinateur portable et un ordinateur fixe.



Source: enquête TIC 2012/2013

D'un point de vue global, on ne trouve qu'une quarantaine de répondants à n'avoir aucun ordinateur, soit autour de 1% de la population. Un tel résultat mérite évidemment d'être pris avec recul ; face à la tentation de déclarer caduque la question de la « fracture numérique », il faut garder à l'esprit que le mode de passation choisi pousse à sélectionner les étudiants équipés d'un ordinateur, voire d'une connexion Internet ; les efforts faits pour mobiliser les étudiants non équipés, à travers les stands mis en place sur les différents sites, n'ayant sans doute pas suffi à contrebalancer les effets de la passation par internet.

L'internet mobile en pleine expansion

Les smartphones et les tablettes équipent une large part des étudiants puisque les téléphones permettant une navigation internet équipent près de 60% des étudiants, et les tablettes 8%.

L'accès internet à domicile généralisé

Plus de neufs répondants sur dix ont accès à internet depuis leur domicile. Ce taux est homogène selon les niveaux d'études mais varie très légèrement en fonction de l'UFR : les étudiants en médecine sont ceux qui possèdent le plus fréquemment un tel accès (95%), les étudiants de pharmacie se situant 10 points en retrait (85%).

Windows largement dominant.

Les étudiants sont à 88% équipés de système d'exploitation Windows et 10% utilisent un système d'exploitation Mac. Les utilisateurs de Linux, bien que présents, sont très peu nombreux (85 personnes, soit 1,8% des répondants).

En se penchant sur les différences en fonction des différents types d'étudiants, on peut relever que les étudiants de sexe masculin sont plus un peu plus fréquemment équipés d'un ordinateur fixe, d'un smartphone ou d'une tablette que les étudiantes. Ces dernières se distinguent quant à elles par un taux d'équipement légèrement plus élevé en ordinateur portables. Les écarts sont cependant ténus, n'excédant jamais 5%, hormis pour les ordinateurs de bureau, qui sont notablement plus fréquents chez les hommes.

L'âge ou le niveau d'étude n'ont que peu d'effet sur le niveau d'équipement. Le seul fait notable qui puisse être mentionné étant que les doctorants sont légèrement moins fréquemment détenteurs d'un smartphone que le reste des étudiants, ce qui tient sans doute à un effet de génération.

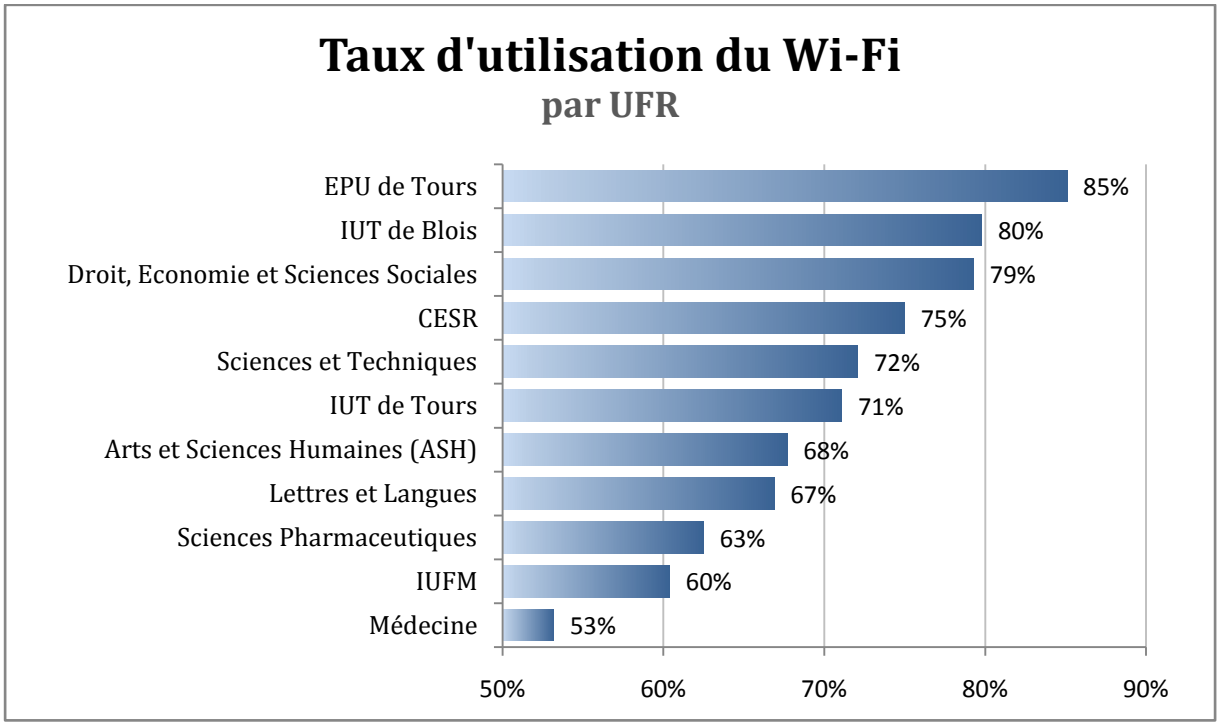
Concernant les différences entre UFR, on peut relever un taux d'équipement en smartphone légèrement inférieur à la moyenne en ASH (53%) et légèrement supérieur à l'IUT de Blois (66%) même si, dans l'ensemble les taux d'équipement restent importants et largement homogènes.

L'analyse de l'accessibilité *matérielle* de l'ENT débouche sur le constat d'un taux d'équipement informatique important des étudiants. La quasi-totalité d'entre eux dispose à minima d'un ordinateur et d'une connexion à domicile, une majorité possède même plusieurs moyens d'accès au réseau (ordinateur, smartphone). Il n'y a pas de site universitaire où le taux d'équipement soit particulièrement bas.

Modalités d'accès à l'ENT

Un Wi-Fi diversement utilisé

69% des étudiants utilisent le Wi-Fi universitaire, avec des disparités notables en fonction des sites : à l'EPU (85%), à l'IUT de Blois (80%), le pourcentage d'étudiants connectés est particulièrement important. À l'inverse, en ASH (68%), Pharmacie (63%) et surtout en médecine (53%), le Wi-Fi est comparativement moins utilisé.



Source: enquête TIC 2012/2013

On peut noter que l'utilisation du Wi-Fi croît avec la progression dans les études, passant de 60 à 80% du L1 au M2, avec cependant des irrégularités entre années.

Eduroam, un outil encore méconnu

À l'époque de la passation du questionnaire, Eduroam n'était connu que de 24% des étudiants, avec un pic à 32% chez les L1, qui ont manifestement été sensibilisés à l'existence de cet outil. Sur le plan des UFR, les étudiants de l'EPU se distinguent là encore : 75% d'entre eux disent connaître cet outil, contre 17% en ASH et Lettres et langues.

Les ordinateurs en libre accès

Globalement, 64% des répondants estiment qu'il y a suffisamment d'ordinateurs à leur disposition sur leur site universitaire, mais cette question est sans doute plus pertinente lorsqu'elle est posée aux 30% d'étudiants qui n'utilisent pas le Wi-Fi. Or, ces derniers n'ont pas un avis différent de leurs camarades: un peu moins des deux-tiers là aussi estiment qu'il y a suffisamment d'ordinateurs à leur disposition.

Si l'on exclut donc les étudiants qui utilisent leur propre ordinateur pour se connecter et ceux qui semblent pouvoir utiliser facilement ceux de l'université, il reste donc 10% de répondants pour qui l'accès à internet est difficile à l'Université.

Un Wi-Fi trop instable

Si l'accès à Internet semble facile pour une grande majorité d'étudiants, il faut noter que 78% des utilisateurs du Wi-Fi estiment qu'ils sont déconnectés trop fréquemment du réseau. Ce taux atteint même 90% à l'UFR Droit, économie et Sciences Sociales, où – on l'a vu plus haut – le taux d'utilisation est très élevé, ce qui n'est sans doute pas sans lien.

Un ENT facile d'accès… mais pour trop peu de temps

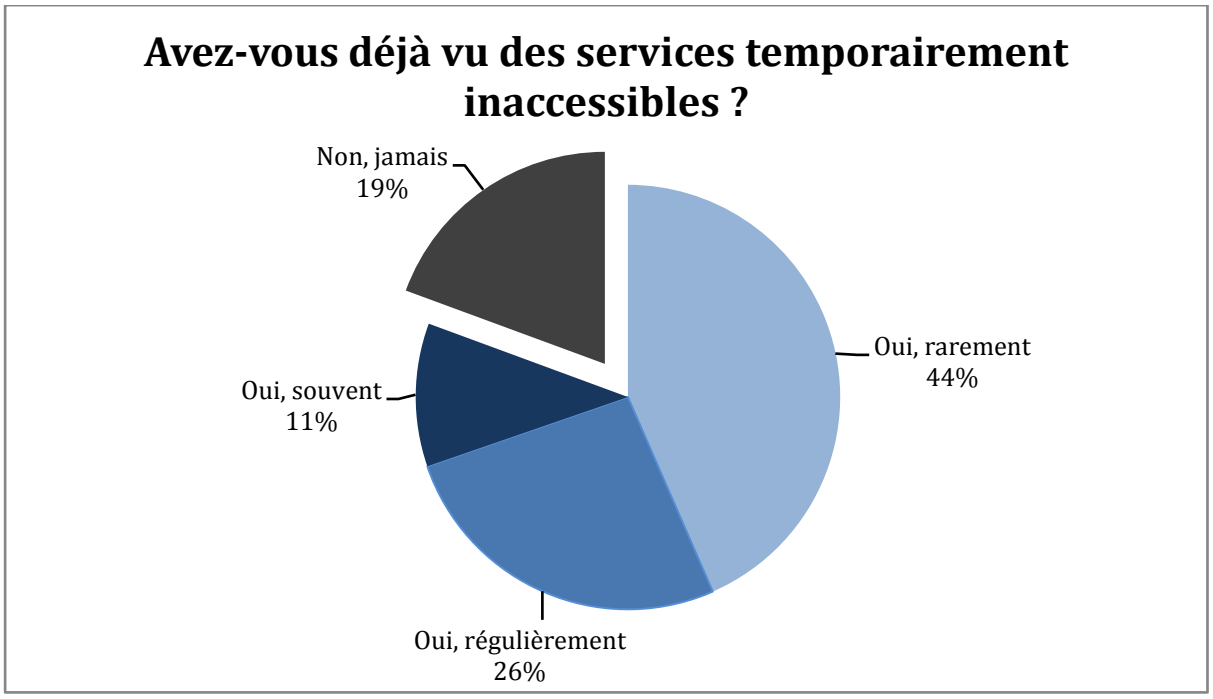
L'accès à l'ENT lui-même ne pose pas de problème pour 86% des étudiants, qui trouvent « facile » de le localiser sur le site de l'université. En revanche, plus de la moitié des répondants (54%) considèrent être déconnectés trop rapidement de l'ENT en cas d'inactivité, et devoir rentrer trop souvent leur mot de passe.

L'accès mobile à l'ENT est encore minoritaire pour des raisons techniques

Parmi les possesseurs de smartphone ou de tablette permettant la consultation de sites internet, seuls 26% des étudiants accèdent à l'ENT par ce biais. La grande majorité (63%) déclare ne pas y parvenir pour des raisons techniques, les 11% restants se déclarant non intéressés. Il semble donc qu'il y ait de fortes attentes autour de l'accès mobile à l'ENT, mais celles-ci n'étaient pas encore satisfaites au moment de l'enquête.

Des problèmes de connexion largement répandus mais peu fréquents

Les problèmes d'accessibilité informatique de l'ENT (services indisponibles) touchent 8 étudiants sur 10, mais à des degrés très divers. Seuls 11% des répondants estiment avoir « souvent » des problèmes pour se connecter ; 26% en ont « régulièrement » mais la majorité (44%) n'en rencontre que « rarement ».

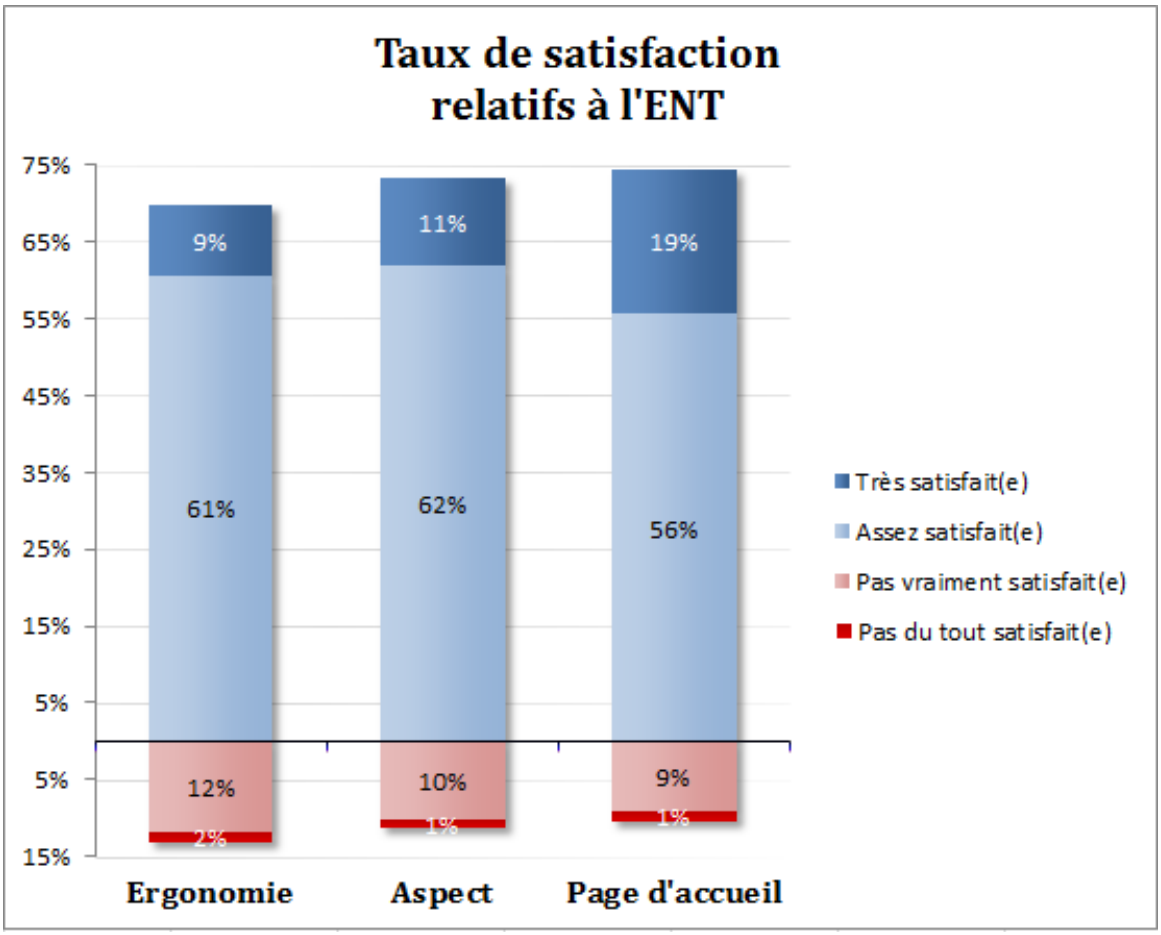


Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : non réponses exclues.

Un avis général sur l'ENT plutôt positif

Les questions relatives à l'appréciation générale de l'ENT traduisent un avis général largement positif : son ergonomie est appréciée par 7 étudiants sur 10, son aspect visuel satisfait 73% des répondants et la page d'accueil en satisfait 75%. Les étudiants très insatisfaits sont rares.

On ne trouve que des différences très légères en fonction des profils d'étudiants. Les hommes sont un peu plus négatifs, ainsi que les très rares utilisateurs de systèmes d'exploitation Macintosh ou Linux, qui sont souvent les mêmes. La variation des avis en fonction des UFR est assez réduite, même s'il faut mentionner un niveau d'insatisfaction concernant l'ENT notablement plus élevé que la moyenne à l'IUT de Blois (+13% d'insatisfaits) et une satisfaction légèrement plus prononcée en médecine qu'ailleurs (+ 5% de satisfaits).



Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : non réponses exclues. Sans avis non représentés.

Attentes des étudiants

Suite aux questions sur l'appréciation générale de l'ENT, le questionnaire laissait la possibilité aux répondants de suggérer l'ajout de fonctionnalités pour la page d'accueil de l'ENT. Un peu plus de 350 répondants ont fait des suggestions. Les questions ouvertes permettant une libre expression, toutes les réponses ne renvoient pas directement à des demandes ou des recommandations : certains étudiants en profitent pour exprimer leur avis de manière plus générale au sujet de l'ENT. On peut mentionner quelques thèmes majeurs : l'accès direct à un emploi du temps personnalisé revient avec insistance, de même le souhait de pouvoir accéder directement au sujet des nouveaux messages reçus et aux nouveaux contenus mis en ligne sur Celene. Certains répondants mentionnent le dossier de lecteur à la bibliothèque, des fils d'information portant sur l'actualité générale ou culturelle, sur les activités sportives de l'université etc. Les problèmes liés à l'accès mobile à l'ENT sont également assez présents. Notons cependant que beaucoup d'étudiants délivrent un satisfecit aux fonctionnalités existantes alors même que d'autres souhaiteraient au contraire que la page d'accueil soit moins chargée.

L'onglet « Messagerie »

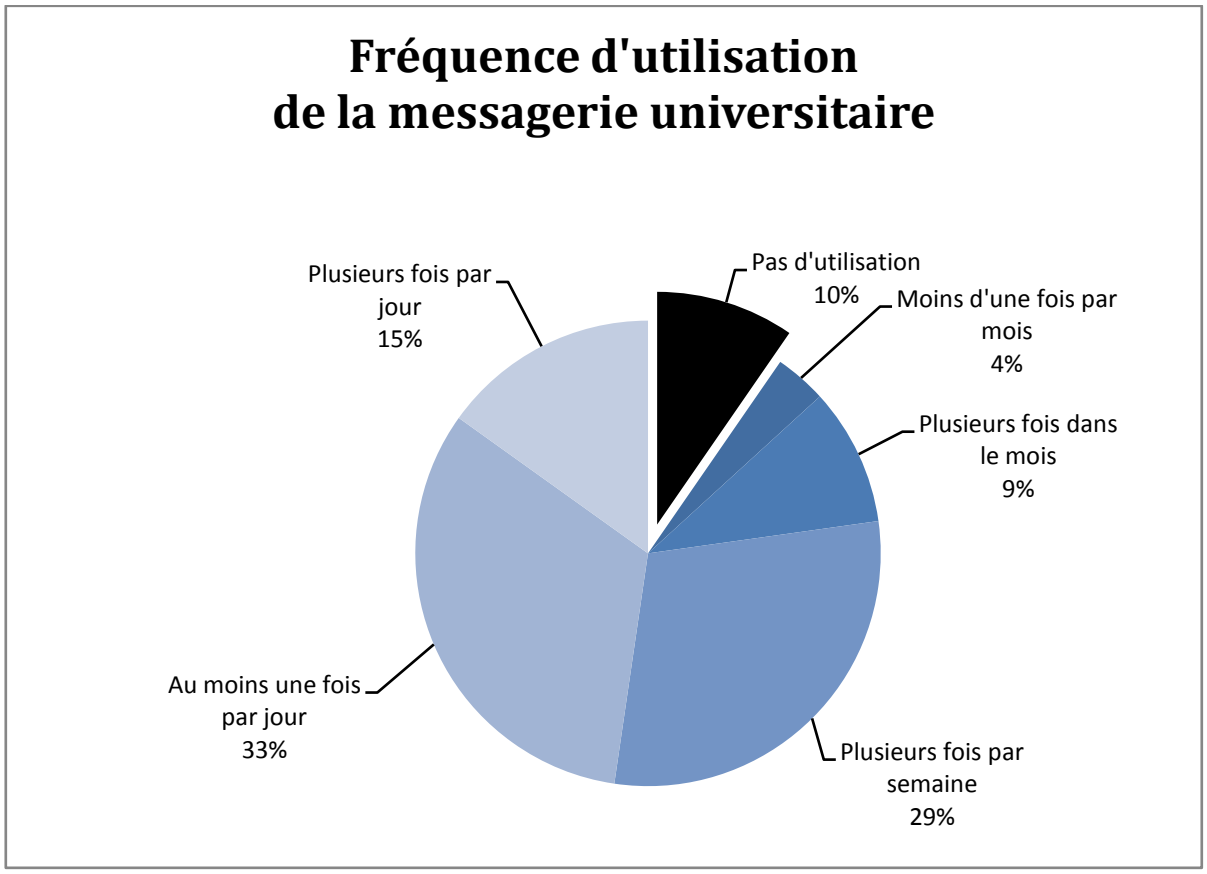
Neuf étudiants sur dix utilisent la messagerie de l'ENT.

La messagerie est l'outil numérique le plus utilisé : 91% des étudiants utilisent Zimbra. 19% des répondants utilisent un logiciel de gestion de messagerie tels Thunderbird ou Outlook, le plus souvent en parallèle de Zimbra (seuls 2% d'étudiants utilisent ces logiciels pour gérer leur adresse électronique sans passer par l'ENT). 23% des étudiants redirigent leurs messages.

En incluant la redirection et l'usage de logiciels de gestion de messageries, c'est presque la totalité des répondants de l'enquête qui utilisent leur adresse universitaire.

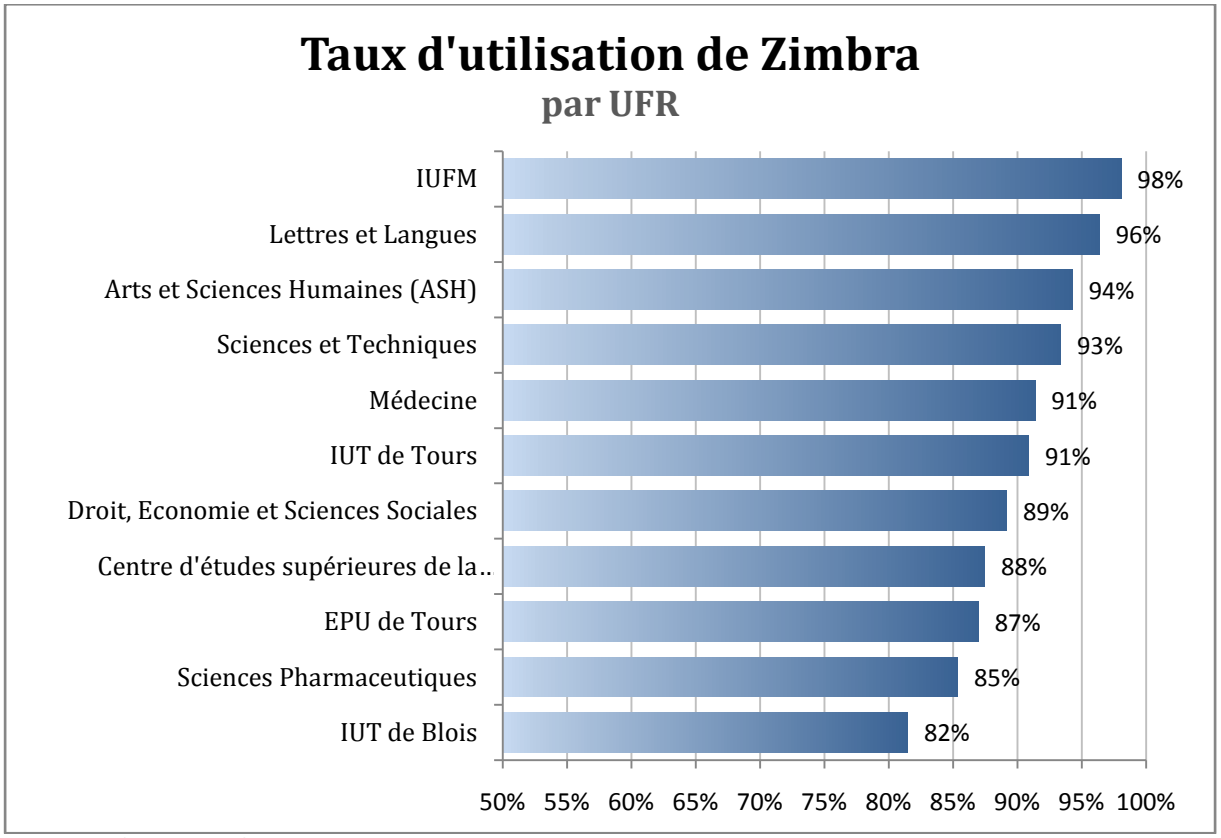
Fréquence d'utilisation.

De manière générale la messagerie est utilisée très régulièrement. 53% des étudiants l'utilisent au moins une fois par jour et 85 % des répondants l'utilisent au moins une fois par semaine. Seuls 13% ne l'utilisent qu'épisodiquement.



Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : non réponses exclues.

Le taux d'utilisation de Zimbra oscille entre 82% à l'IUT de Blois et 98% à l'IUFM, en notant que ces deux UFR représentent une part infime des répondants (moins de 4% à eux deux).



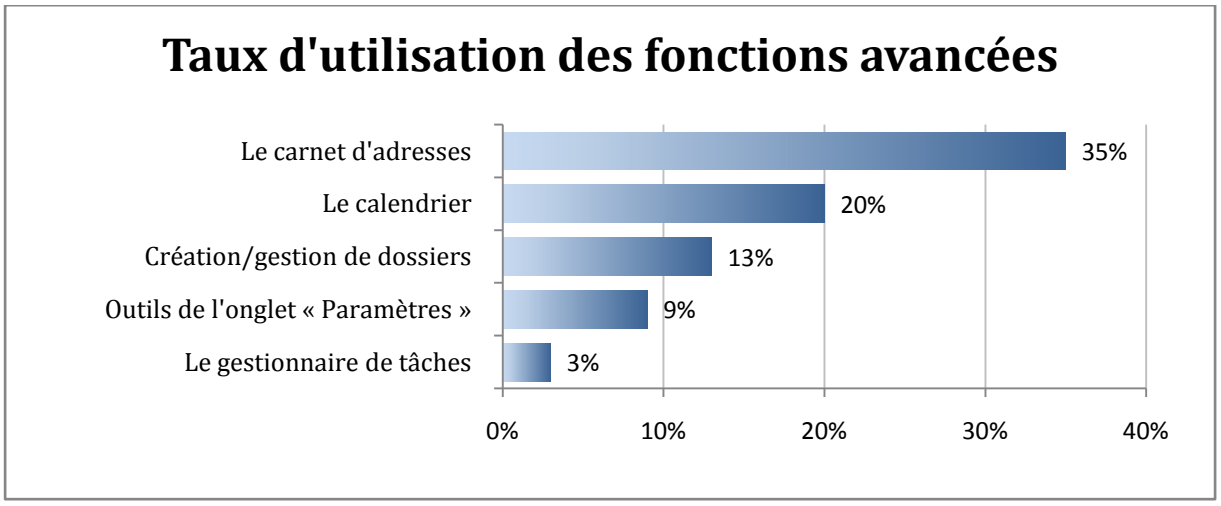
Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : non réponses exclues.

On peut également faire état de différences assez marquées dans les usages faits de la messagerie selon le sexe des répondants : 94% des femmes utilisent la messagerie universitaire contre 86% des hommes. Ces derniers font manifestement plus usage de la redirection (30% des hommes contre 19% des femmes) et des logiciels tiers de messagerie (thunderbird, outlook, etc.), qu'ils utilisent pour 24% d'entre eux, contre 16% des femmes.

Des fonctionnalités avancées utilisées par un étudiant sur deux

52 % des étudiants interrogés utilisent au moins une de ces cinq « fonctionnalités avancées » de la messagerie : le carnet d'adresses, le calendrier, la gestion/création de dossiers, le gestionnaire de tâches, l'outil de personnalisation et les paramètres.

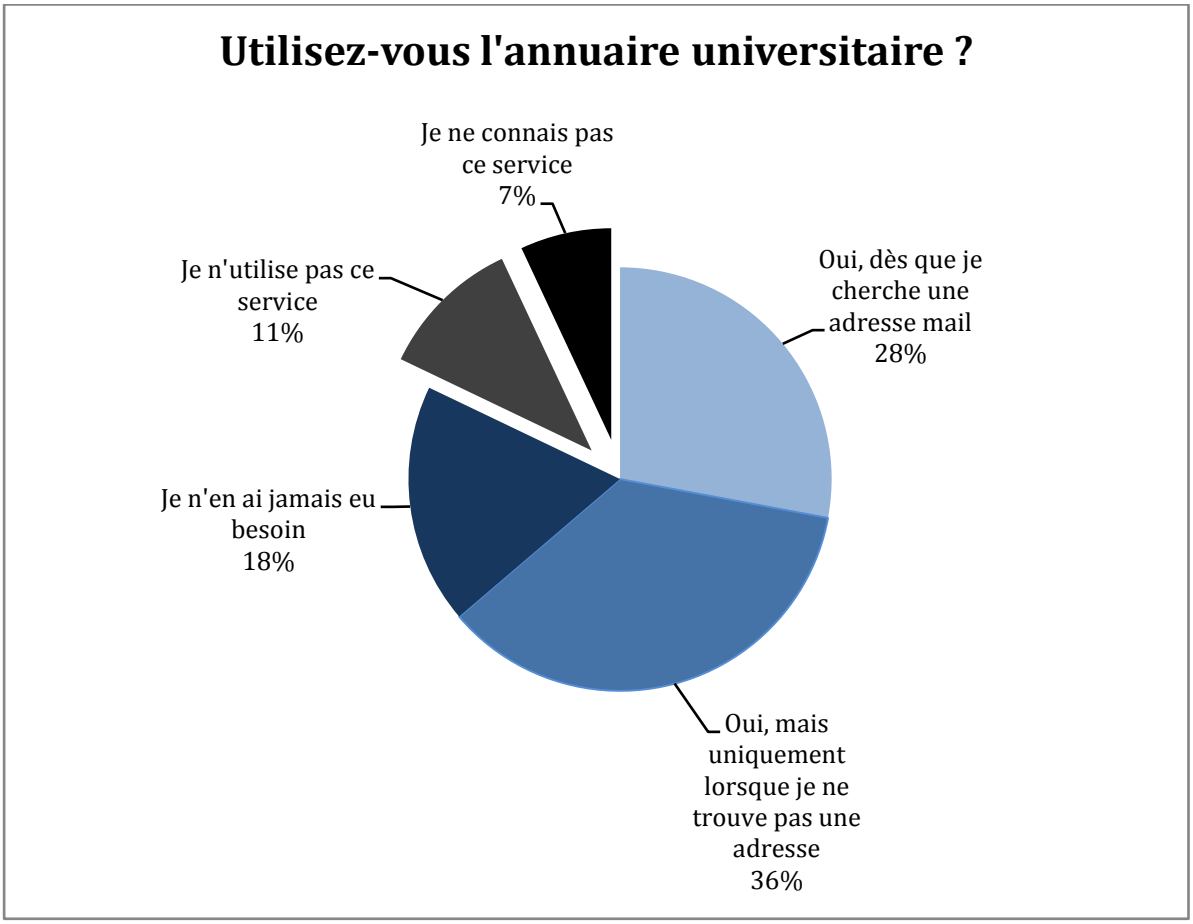
Le carnet d'adresses de la messagerie est la fonctionnalité avancée la plus utilisée (35%) ; viennent ensuite le calendrier (20%) et la gestion de dossiers (13%). Les autres fonctions semblent beaucoup plus anecdotiques par rapport aux deux premières. La forte utilisation du carnet d'adresses va certainement de pair avec la fonction d'annuaire universitaire qui est relativement bien utilisée et connue des étudiants.



Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : non réponses exclues.
Lecture : 35% des répondants utilisent le carnet d'adresse. NB: Plusieurs réponses possibles, le total des réponses ne représente pas 100%.

L'annuaire universitaire

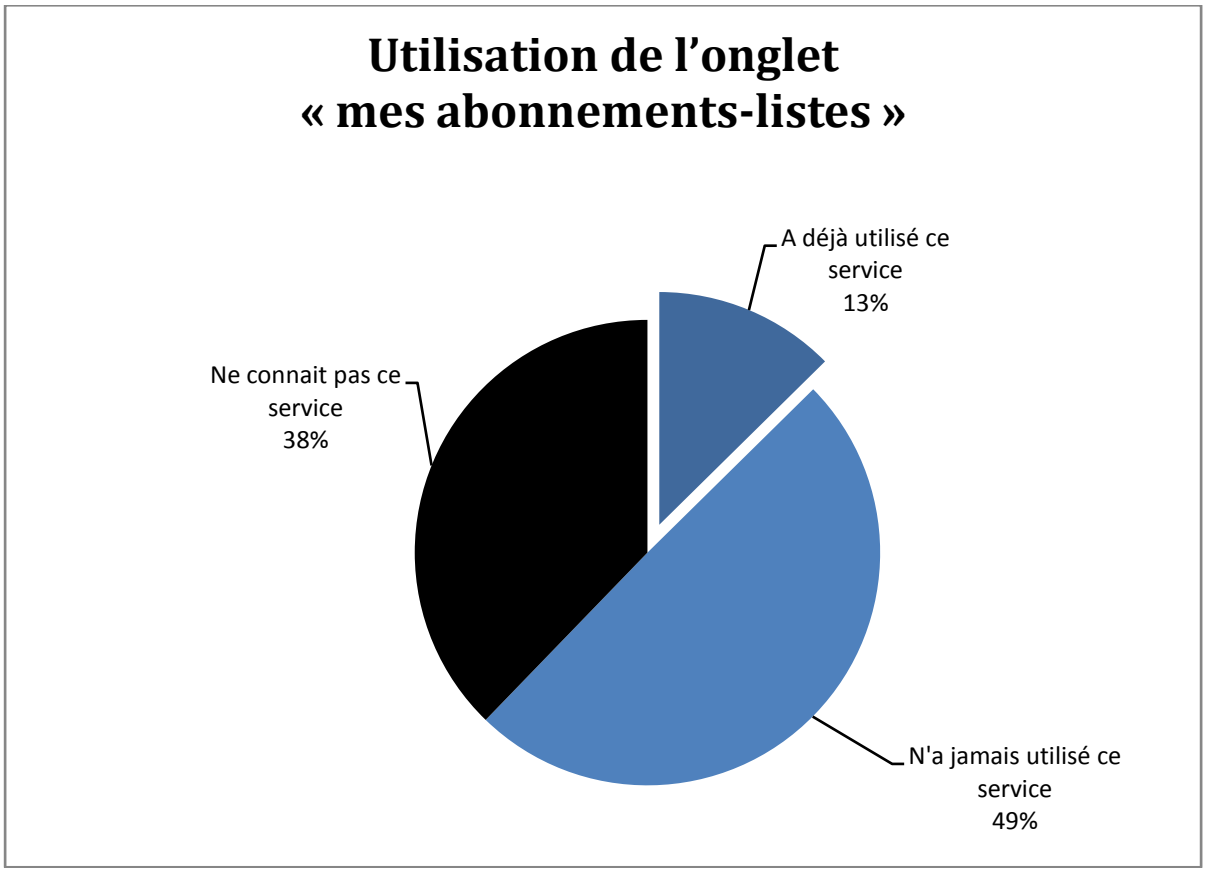
L'annuaire universitaire est connu par plus de neuf étudiants sur dix, et il est utilisé par près des deux tiers des répondants. 82% des étudiants sont des utilisateurs potentiels de l'annuaire, en incluant les 18% qui n'ont pas encore eu besoin de s'en servir.



Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : non réponses exclues.

Les abonnements-listes : des services peu utilisés

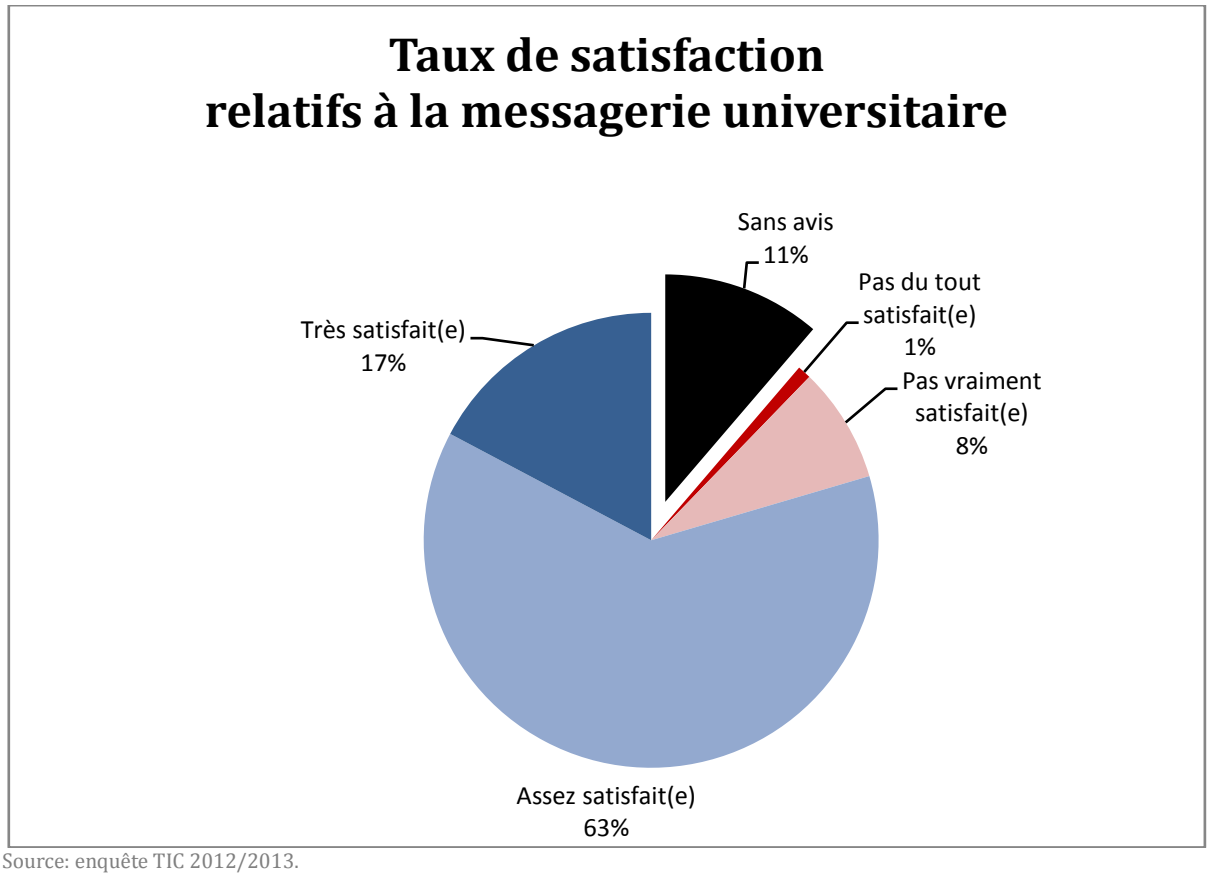
L'onglet « mes abonnement-listes » est peu utilisé et peu connu. 38% ignorent son existence et, parmi ceux qui le connaissent, seuls 25% s'en servent effectivement. Cependant, cet onglet n'est utile que dans des cas très précis qui ne concernent pas tous les étudiants.



Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : non réponses exclues.

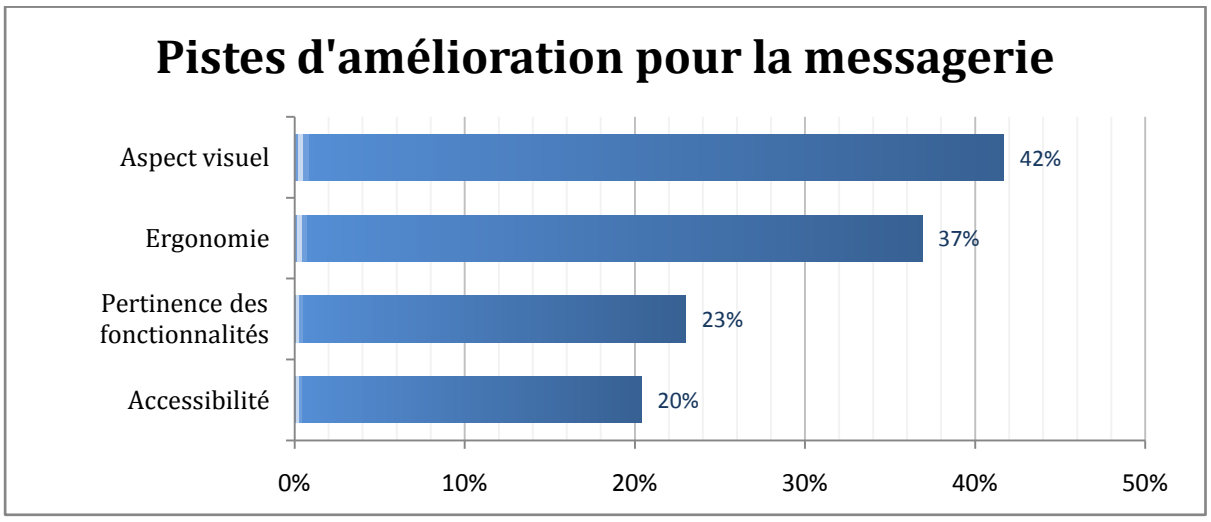
Huit étudiants sur dix sont satisfaits de la messagerie

La très grande majorité des utilisateurs plébiscite cet onglet de l'ENT : 70% sont assez satisfaits et 19% sont très satisfaits, ce qui fait presque 9 étudiants sur 10 qui apprécient l'outil (on ne trouve un tel taux de satisfaction nulle part ailleurs dans l'enquête). Les mécontents représentent à peine 10% des répondants.



Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : utilisateurs de la messagerie universitaire. Non réponses exclues.

Différentes pistes d'amélioration peuvent cependant être évoquées : l'ergonomie (facilité de navigation, lisibilité de l'interface) et l'aspect visuel sont les points les plus fréquemment évoqués, la pertinence des fonctionnalités et l'accessibilité viennent ensuite.



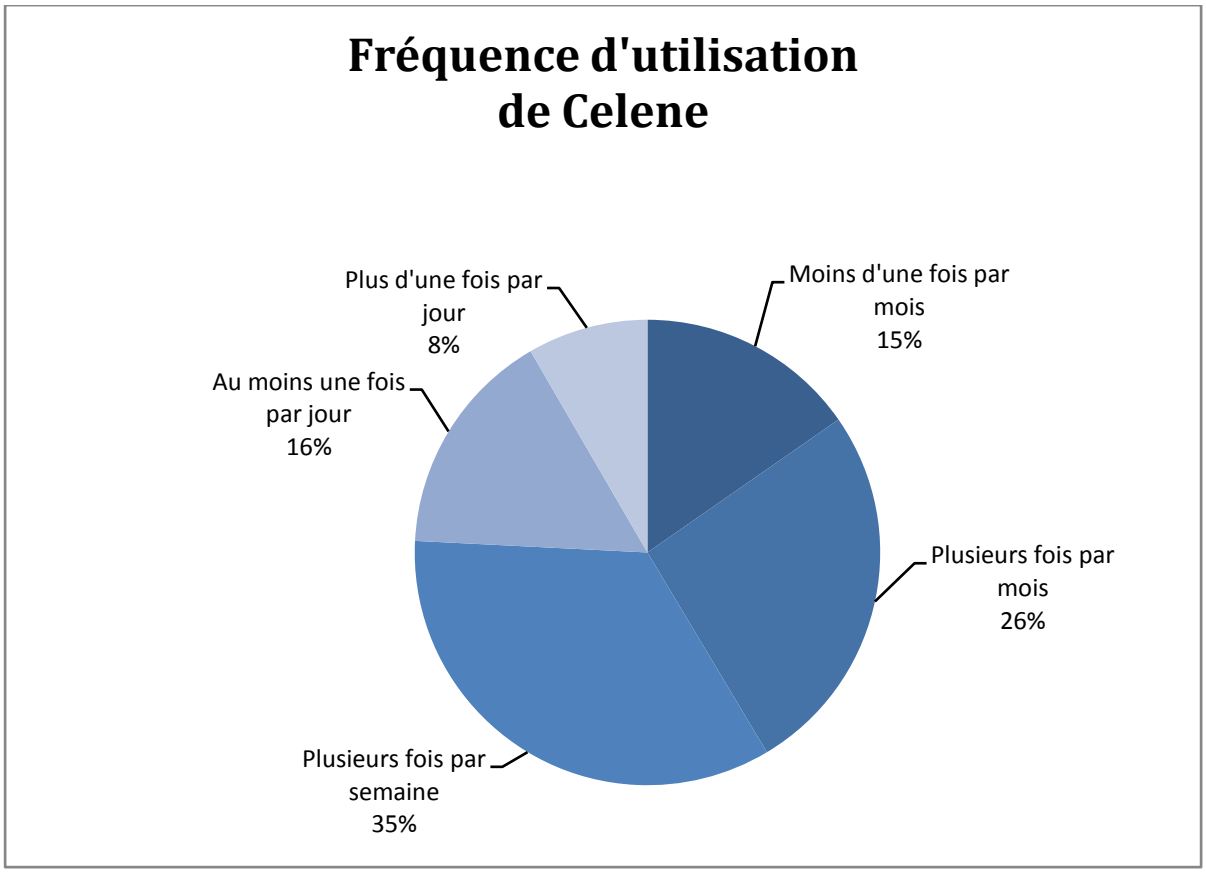
Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : utilisateurs de la messagerie universitaire. Non réponses exclues.
Lecture : 35% des utilisateurs souhaiteraient que l'aspect visuel de la messagerie soit amélioré. Nb : Plusieurs réponses possibles, le total des réponses ne représente pas 100%.

L'onglet « Études »

Celene, un outil connu et utilisé

Environ 95% des étudiants connaissent Celene. Sur ce plan, les résultats varient peu selon les UFR. Nous pouvons toutefois noter que Celene est mieux connu que la moyenne par les étudiants d'ASH (97,3 %), et au contraire moins connu par ceux de l'Ecole Polytechnique de l'université de Tours (90 %).

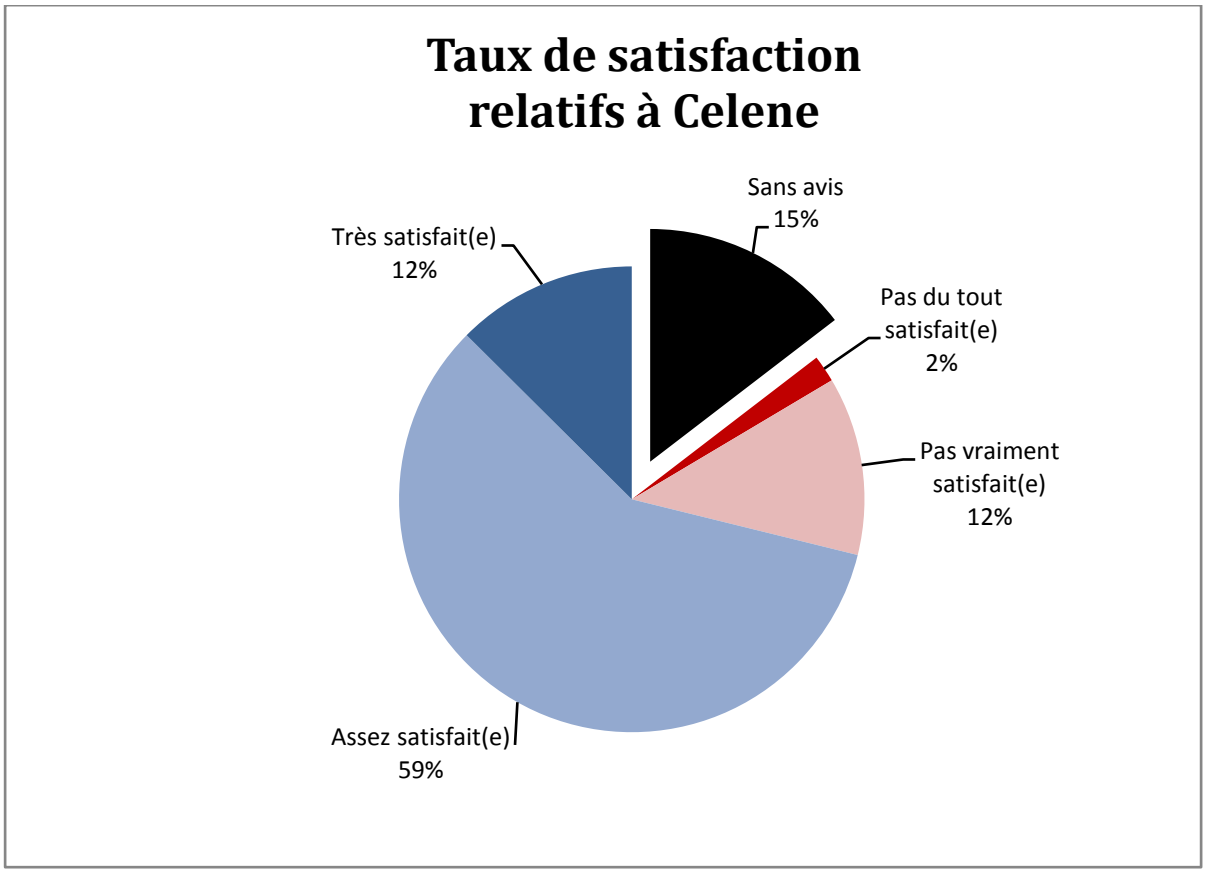
Si on cumule les étudiants qui le consultent « plusieurs fois par semaine », « au moins une fois par jour » et « plus d'une fois par jour », ce sont 59 % des étudiants qui utilisent le service Celene plus d'une fois par semaine.



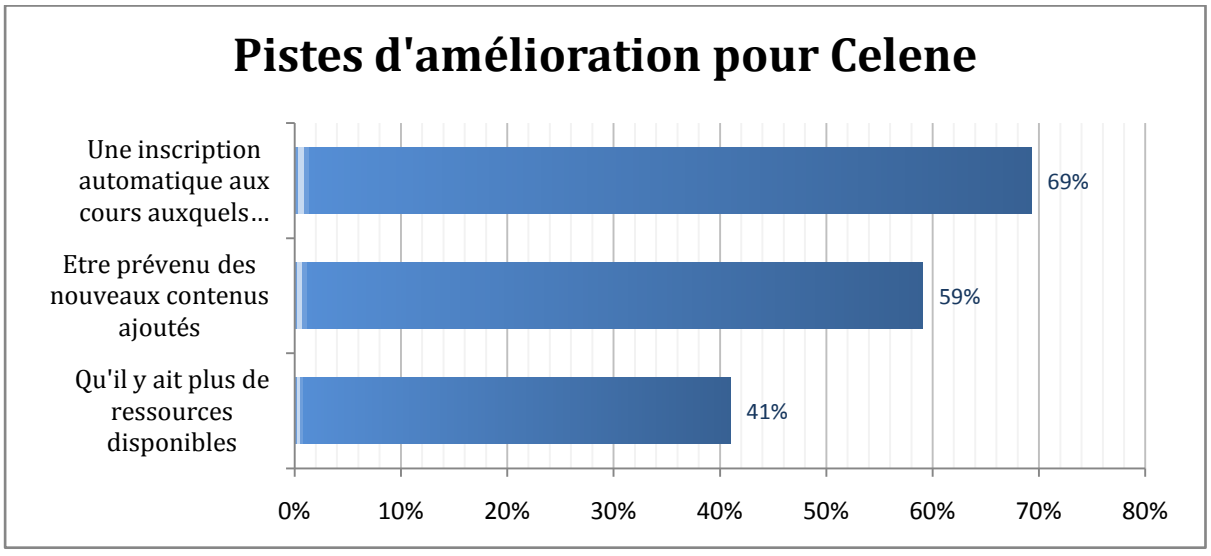
Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : étudiants connaissant Celene. Non réponses exclues.

Près de deux tiers des étudiants satisfaits de l'outil

Si les répondants sont majoritairement satisfaits de Celene (71% des répondants à la question, cumulant les choix « assez satisfait » et « très satisfait »), ils sont également une majorité à vouloir l'automatisation de l'inscription et la possibilité d'être prévenus lorsque des contenus sont ajoutés sur la plateforme. Cette dernière demande fait écho au souhait de pouvoir accéder directement aux nouveaux contenus mis en ligne directement depuis la page d'accueil, qui est revenu fréquemment (cf p. 11).



Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : étudiants connaissant Celene. Non réponses exclues.

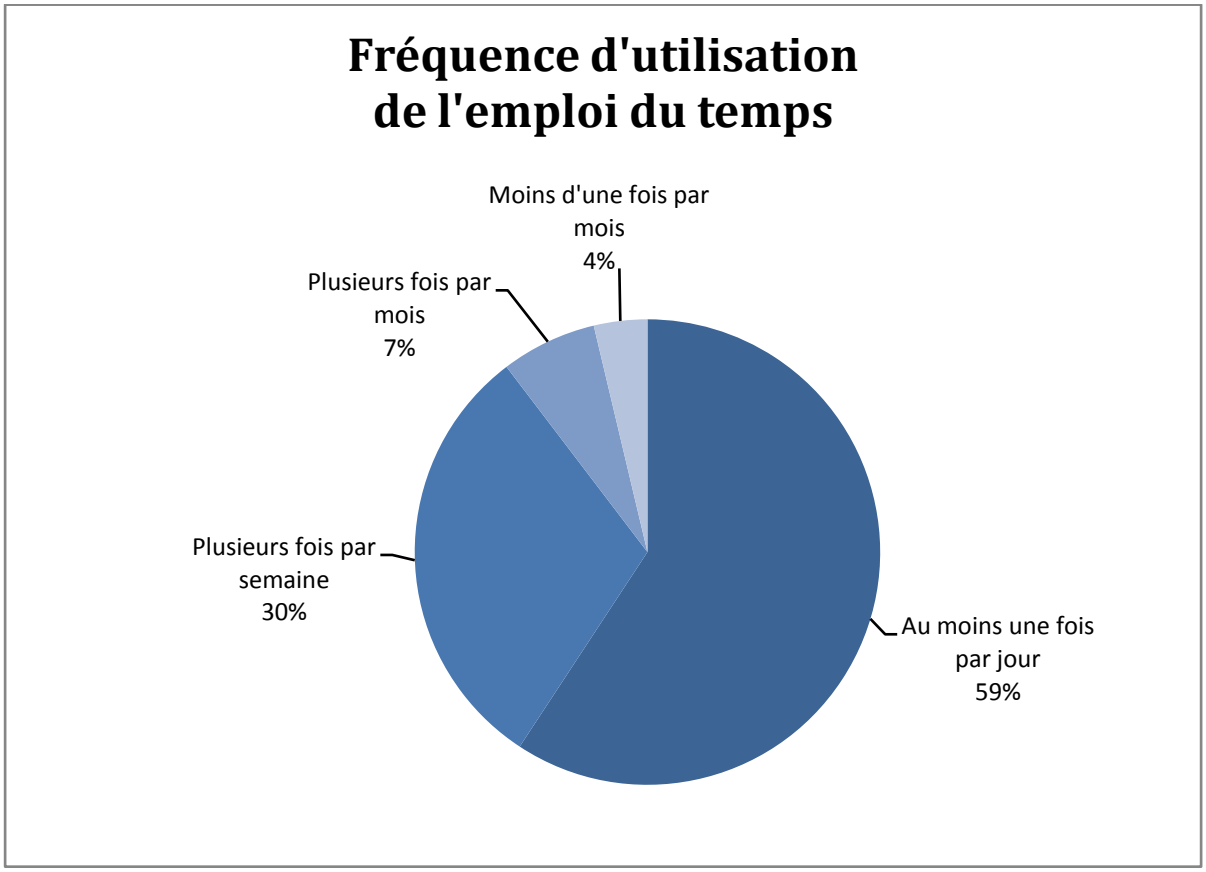


Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : étudiants connaissant Celene. Non réponses exclues.

L'emploi du temps

9 étudiants sur 10 consultent l'emploi du temps sur l'ENT plusieurs fois par semaine.

97% des étudiants savent que les emplois du temps sont disponibles sur l'ENT, et près de 90% d'entre eux le consultent plusieurs fois par semaine. C'est, avec la messagerie, la fonction centrale de l'ENT pour les étudiants.

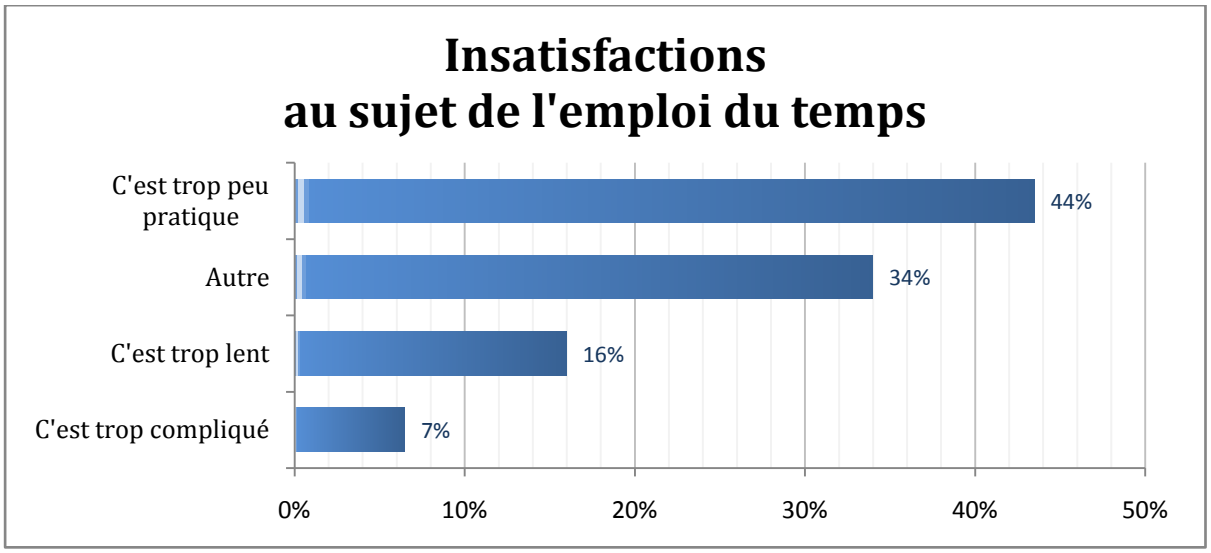


Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : étudiants connaissant l'existence de la fonctionnalité emploi du temps (97%). Non réponses exclues.

L'équipement informatique joue un rôle déterminant dans la consultation de l'emploi du temps : les étudiants équipés d'un ordinateur fixe consultent moins ce service que ceux équipés d'une tablette ou d'un ordinateur portable, et – logiquement - ceux qui ne disposent pas d'un accès internet à domicile consultent beaucoup moins leur emploi du temps qui ceux qui en sont équipés.

82 % des utilisateurs sont satisfaits de l'emploi du temps sur l'ENT

Si plus de 4 étudiants sur 5 sont satisfaits de l'outil dans sa forme actuelle, ceux qui ne le sont pas mettent principalement en avant l'idée qu'il serait trop peu pratique.



Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : étudiants connaissant l'existence de la fonctionnalité emploi du temps (97%). Non réponses exclues.

La réponse « autre » à cette question ouvrait la possibilité pour le répondant d'écrire la raison de cette insatisfaction. Le tableau ci-dessous propose un regroupement des réponses en toutes lettres.

Le problème le plus souvent signalé concerne plutôt des problèmes de mises à jour de l'emploi du temps, jugées trop tardives, fautives ou incomplètes, que des problèmes informatiques au sens propre. Sur ce registre, l'impossibilité de mémoriser les choix d'emploi du temps, ainsi que le principe général des cases à cocher sont les problèmes principaux. Les répondants ont aussi pointé l'impossibilité d'utiliser cet outil sur une tablette ou un smartphone Android ou iOS ; certains étudiants demandent explicitement la possibilité d'avoir une application dédiée à ce service. Quelques-uns demandent aussi à ce que les changements tardifs soient systématiquement signalés par l'envoi d'un email. Les étudiants signalent également un certain nombre de problèmes techniques : l'emploi du temps ne s'affiche pas ou pas complètement, les déconnexions sont trop fréquentes ou l'outil est indisponible (hors ligne).

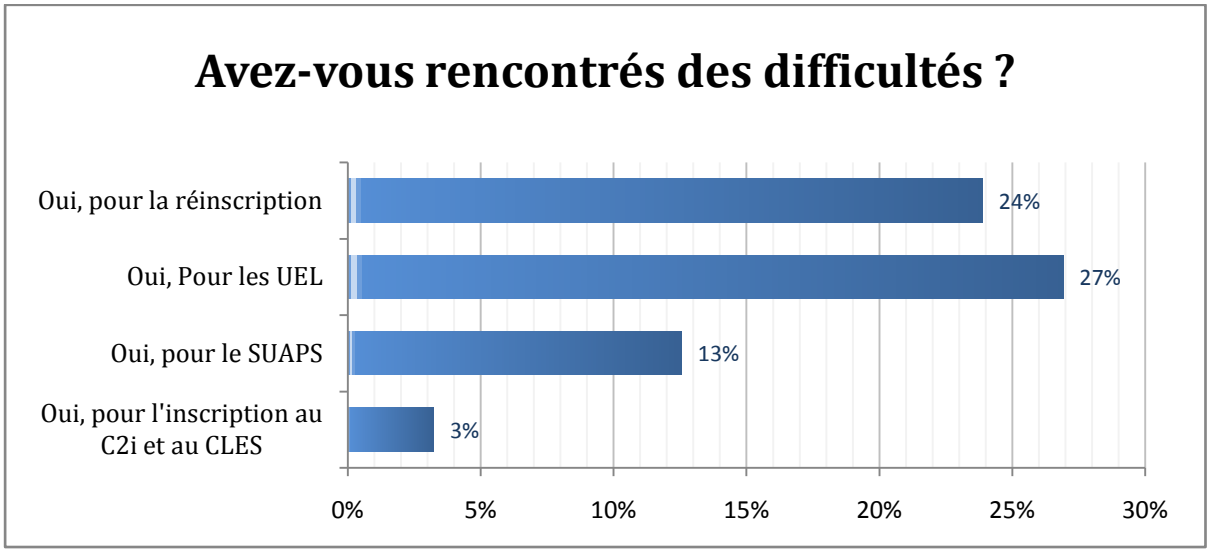
Problèmes relevés	Nombre de réponses
Problèmes liés aux mises à jour : changements de cours, EDT (emploi du temps) pas mis à jour ou pas assez vite, erreurs de saisie	75
On ne peut pas présélectionner des groupes, enregistrer les choix faits auparavant	48
Ma filière n'y est pas (carrière sociale, IUFM, DUT SRC, IUT, Master CCI, DUT R&T)	29
Le système de cases à cocher n'est pas pratique	29
Ne fonctionne pas sur tablette Android / iPad / smartphone	22
Ne s'affiche pas (bug informatique ou raison imprécise) ou pas complètement	22
Il faudrait être averti des changements par mail / via une couleur spéciale sur l'EDT	8
Souvent indisponible (serveur hors-ligne)	8
Manque détail des cours (professeur, matière étudiée, statut TD ou CM)	6
Déconnexions fréquentes	4
Export mal fait (+ problème avec l'export en .ics)	3
Emplois du temps mélangés entre 2 promotions (inscrit en X, ce sont les cours Y qui s'affichent)	2
Certains examens ne sont pas notifiés sur l'EDT	2

On ne peut pas passer d'un emploi du temps à un autre ou combiner 2 filières	2
L'impression ne marche pas	2
Incompatible avec mon navigateur (Opéra, bug sous Chrome)	2
Aspect graphique peu agréable ou peu clair	2
Il faudrait des liens permettant d'accéder directement à l'EDT hors ENT	2
Problèmes d'ergonomie (taille des colonnes)	1
EDT mal adapté à la réalité des groupes et TD	1
Manque synchro avec un autre calendrier	1

L'onglet « Scolarité »

Un étudiant sur deux a déjà rencontré des difficultés lors d'une inscription

Parmi les répondants qui ont déjà réalisé une inscription (réinscription, inscription au SUAPS ou inscription à une Unité d'Enseignement Libre (UEL)), près de la moitié a déjà rencontré au moins une difficulté (48%). Les difficultés ont principalement été rencontrées lors des réinscriptions (24%) et des inscriptions aux Unités d'enseignement Libres (27%).



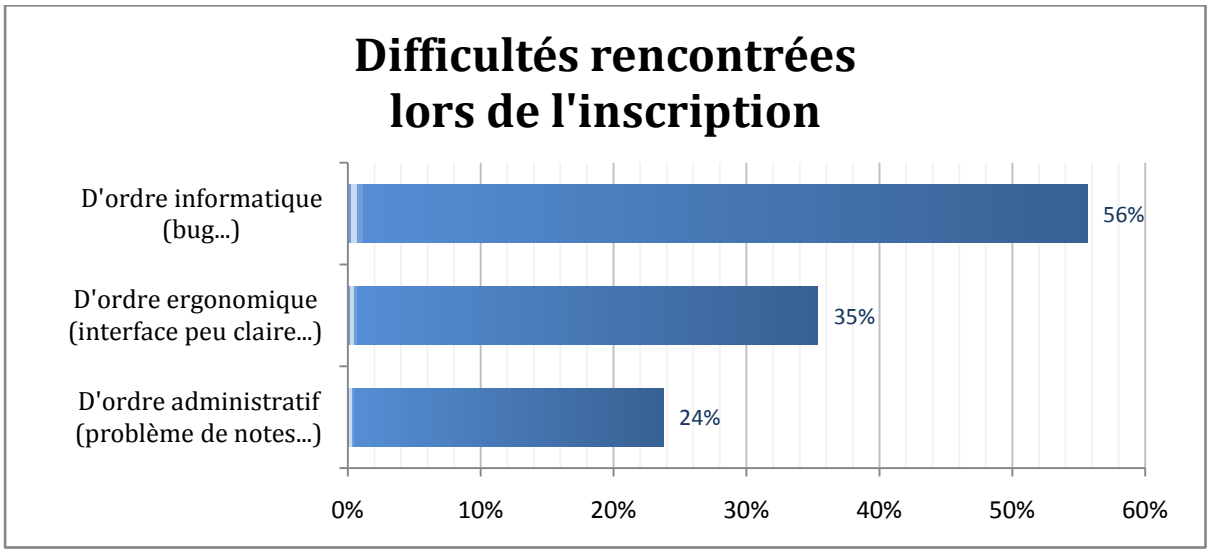
Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : Etudiants ayant déjà dû réaliser une inscription en ligne. Non réponses exclues. NB : question à choix multiple, total différent de 100%

Ceux qui en ont rencontré le plus sont les étudiants des UFR Lettres et langues, Arts et Sciences humaines et Droit et Sciences Sociales. A l'inverse, les étudiants de l'UFR Sciences et Techniques et Médecines et Pharmacie sont ceux qui ont rencontré le moins de difficultés lors de leurs inscriptions.

Si ces différences peuvent découler de procédures plus ou moins complexes en fonction des UFR – notamment pour les UEL -, certains faits invitent à tenir compte des compétences informatiques moyennes dans l'analyse des difficultés. Ainsi, il est tout à fait révélateur que la mention de difficultés est maximale en L2, lors des premières inscriptions. On peut également relever que les étudiantes sont plus nombreuses que les étudiants à avoir rencontré des difficultés lors des inscriptions. Une analyse toutes choses égales par ailleurs confirme bien que l'UFR est la variable déterminante des difficultés rencontrées lors des inscriptions, même si, toutes choses égales par ailleurs, les étudiantes rencontrent toujours un peu plus de difficultés que les étudiants.

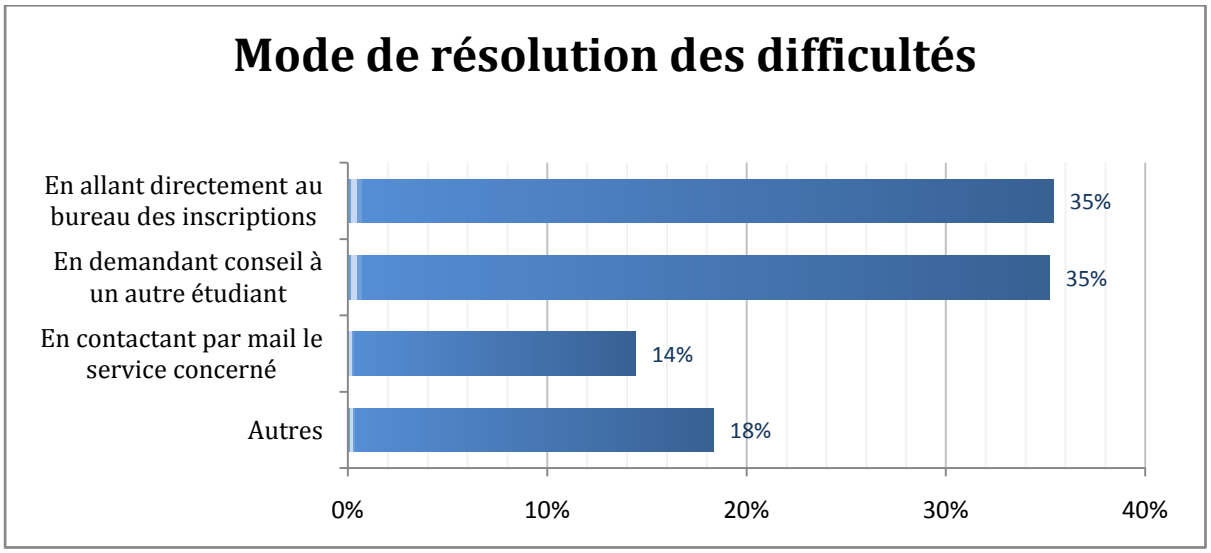
La moitié des difficultés relève d'un problème informatique

La majorité des erreurs mentionnées par les répondants était d'ordre informatique, tels des bugs ou des déconnexions. 35% des étudiants ont attribué leurs difficultés à un problème d'ergonomie (« interface peu claire »), 24% ont fait mention d'une difficulté administrative.



Champ : Etudiants ayant rencontré au moins une difficulté pour s'inscrire
Lecture : Parmi les étudiants ayant rencontré au moins une difficulté, 56% évoquent un problème d'ordre informatique.
Nb : Question à choix multiple. Total différent de 100%

Toutefois, ces difficultés ont toujours été dépassées notamment en se déplaçant physiquement au bureau des inscriptions ou en contactant par mail le service concerné (35% des résolutions de difficultés pour chacun de ces réponses). Un tiers des étudiants font donc le choix d'une rencontre physique avec l'instance responsable de l'inscription.



Champ : Etudiants ayant rencontré au moins une difficulté pour s'inscrire
Lecture : Parmi les étudiants ayant rencontré au moins une difficulté, 35% ont dépassé cette difficulté en allant directemnet au bureau des inscriptions.
Nb : Question à choix multiple. Total différent de 100%

Certains étudiants (la quasi-totalité des réponses « Autres ») ont toutefois fait le choix de réessayer à de nombreuses reprises de s'inscrire, jusqu'à ce que l'inscription soit effective. Ainsi, des réponses telles : « j'ai persévéré », « j'ai réessayé plusieurs fois dans la journée », « en me déconnectant et reconnectant autant de fois que nécessaire» etc. résument la majorité de ces résolutions.

55% des étudiants se déclarent satisfaits de l'outil d'inscription

Au final, et en dépit des difficultés rencontrées, les étudiants sont une majorité à être satisfaits de l'outil d'inscription en ligne (55%). Logiquement l'insatisfaction au sujet de l'outil d'inscription augmente en même temps que diminuent les difficultés rencontrées : 35% de ceux qui ont rencontré au moins une difficulté sont insatisfaits contre à peine 5% de ceux qui n'ont rencontré aucune difficulté. L'insatisfaction culmine à 46% chez ceux qui ont rencontré des problèmes d'ordre ergonomique.

60% des étudiants consultent leur dossier étudiant

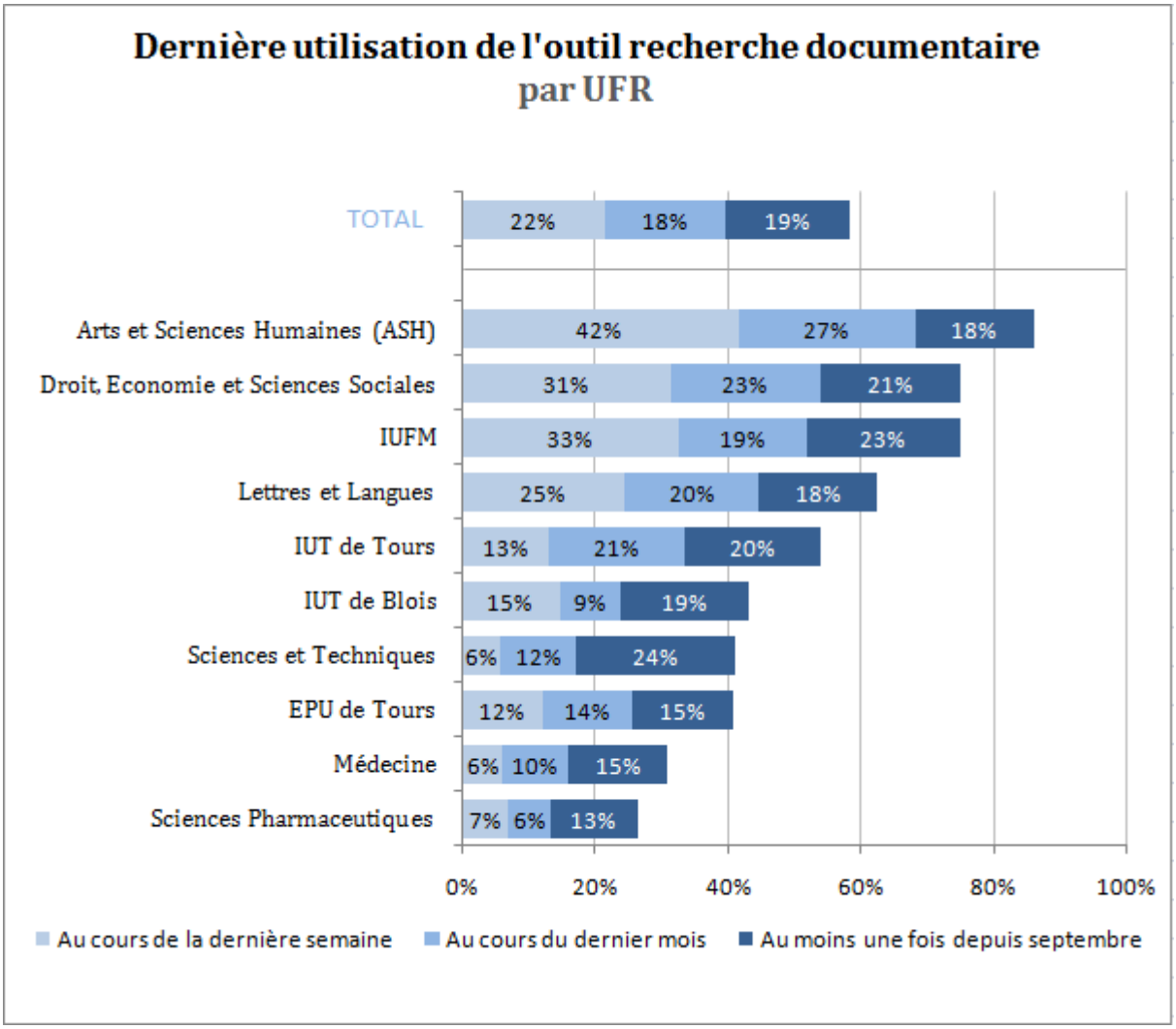
L'onglet scolarité comporte un espace récapitulatif des différentes inscriptions de l'étudiant (cursus principale, cursus secondaire, inscription au CLES ou au C2i, et autres diplômes de l'université). C'est sur cet espace que les étudiants peuvent consulter leurs notes. 60% utilisent d'entre eux cet outil. Toutefois ce chiffre souffre de la méconnaissance de cet outil par une part importante des étudiants de première année qui n'avaient pas encore eu besoin de s'en servir au moment de l'enquête (seulement 43% s'en sont servis).

Près de la moitié des utilisateurs de l'outil inscription ont rencontrés des difficultés en l'utilisant. Ces difficultés ont toutefois toujours été dépassées et au final ce n'est que 20% des étudiants qui jugent cet outil insatisfaisant.

L'onglet « Bibliothèque »

L'outil bibliothèque est très diversement utilisé en fonction des UFR.

Il est très délicat de dégager un taux global d'utilisation de l'outil de recherche documentaire de l'ENT dans la mesure où les différences entre les UFR sont très marquées. Les UFR à dominante scientifique et médicale se signalent par un faible taux d'usage qui pèse fortement sur la moyenne générale.

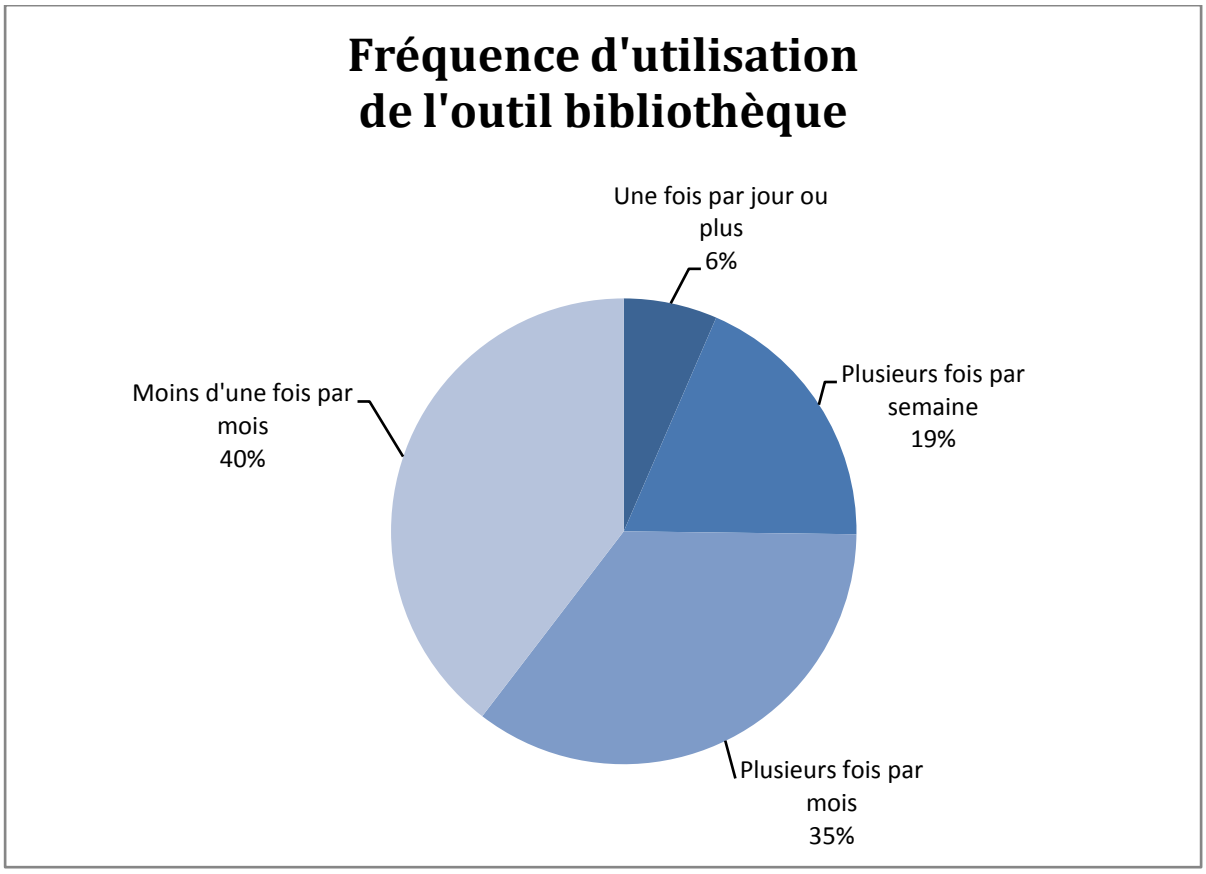


Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : Non réponses exclues.

*60% des étudiants utilisent l'onglet **b**ibliothèque de l'ENT.*

La majorité des étudiants privilégie l'intermédiaire de l'ENT, malgré différents modes d'accès directs à l'outil de recherche documentaire dont certains n'impliquent pas de connexion à l'ENT.

L'utilisation ponctuelle de cet outil prime : 40% des étudiants se rendent sur ce module « moins d'une fois par mois », contre 6,5% qui l'utilisent de manière journalière.

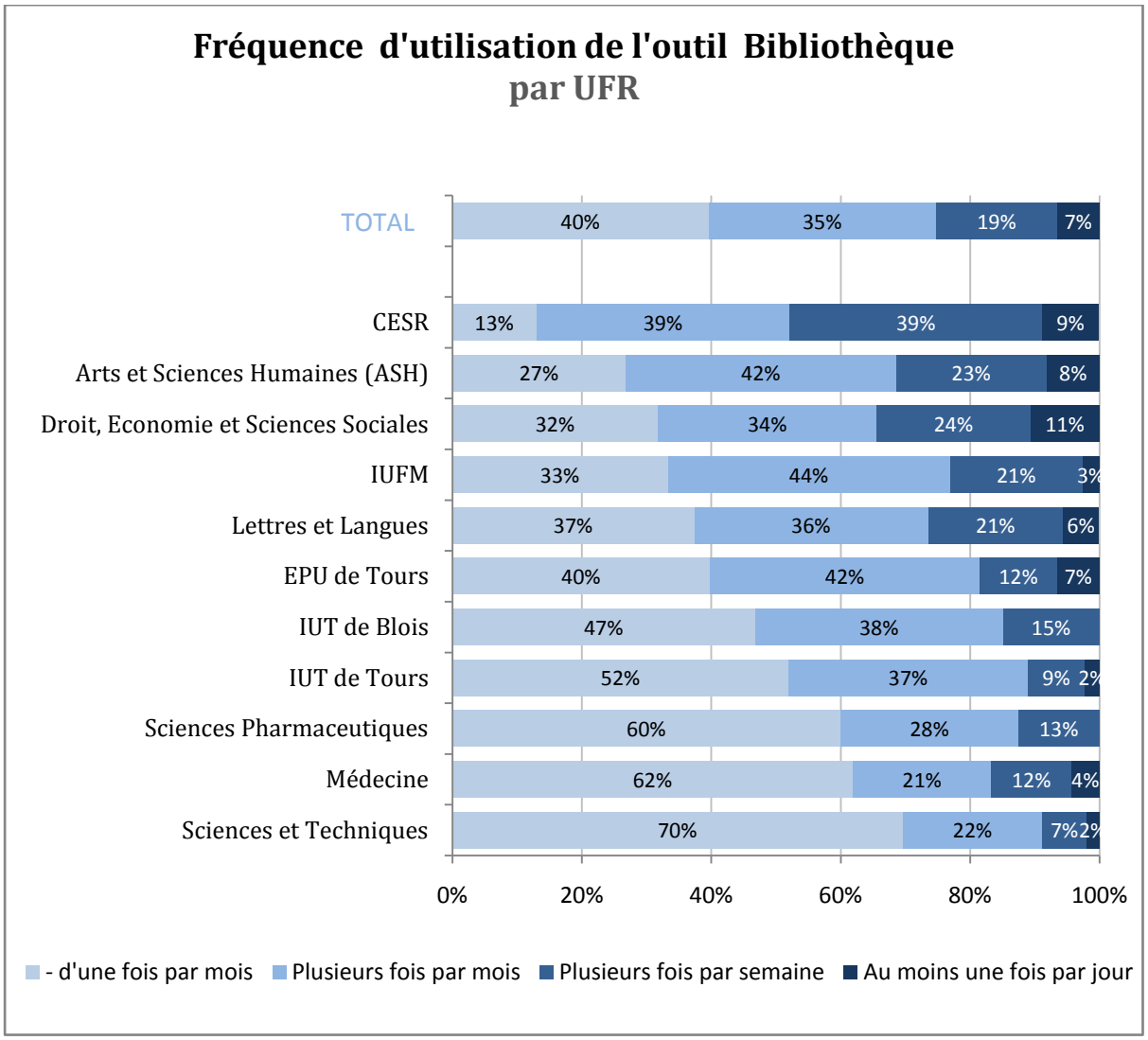


Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : Non réponses exclues.

Comme nous allons le voir, ces fréquences d'utilisation s'expliquent notamment par les filières de rattachement des étudiants ainsi que par les différentes années d'étude.

La recherche documentaire privilégiée par les filières littéraires ou relevant des sciences humaines.

60% des étudiants de chacune de ces facultés (Arts et Sciences Humaines, Droit, Économie et Sciences Sociales, et Lettres et Langues) montrent une utilisation régulière, voire très régulière de l'outil Bibliothèque (plusieurs fois par mois ou plus)

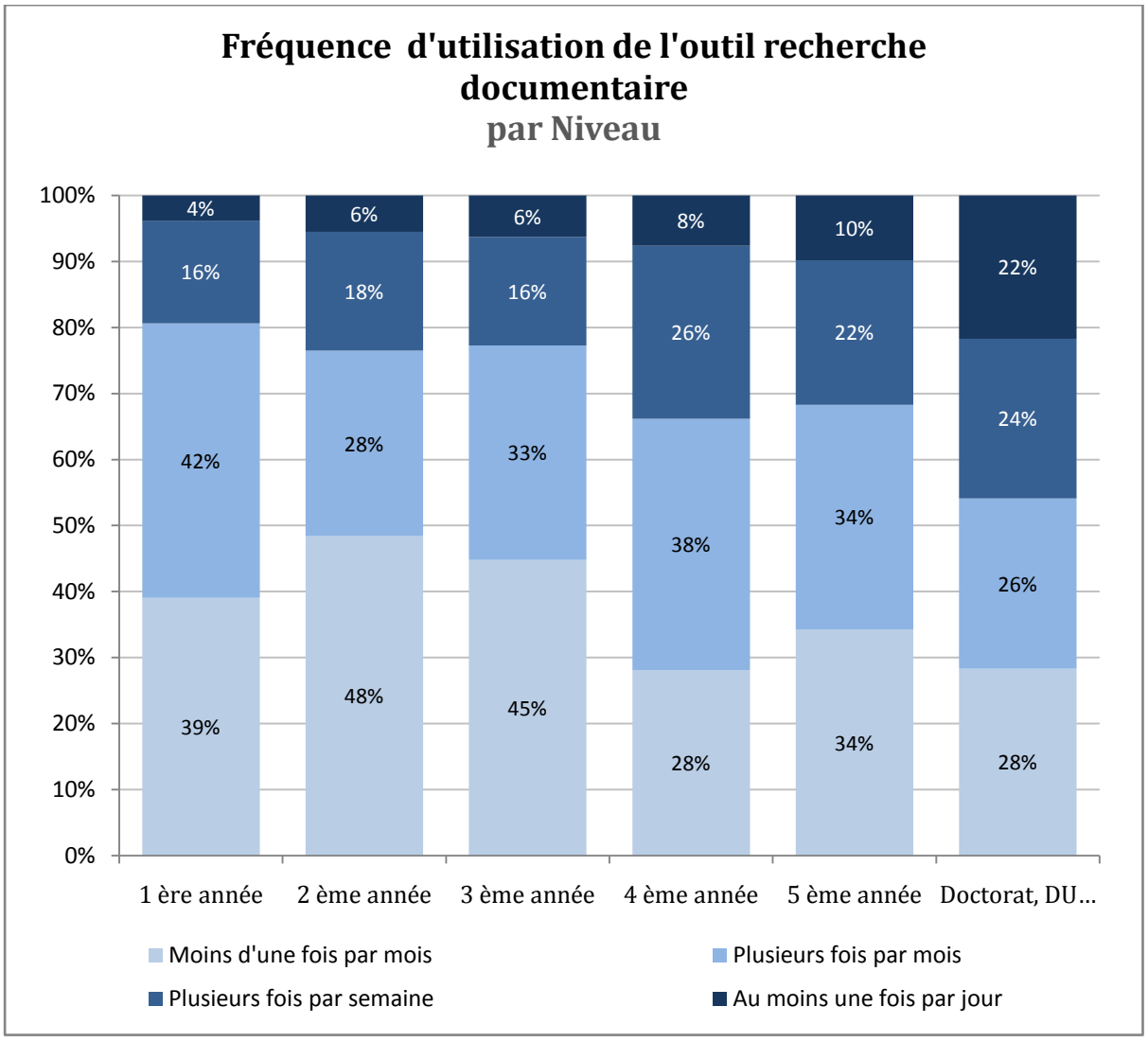


Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : Non réponses exclues.

À l'inverse, 70% des étudiants de Sciences et Techniques utilisent la recherche documentaire moins d'une fois par mois. La Médecine d'une part, et les Sciences Pharmaceutiques d'autre part ont des fréquences d'utilisation semblables (60%).

La recherche documentaire : un des outils les moins utilisés de l'ENT.

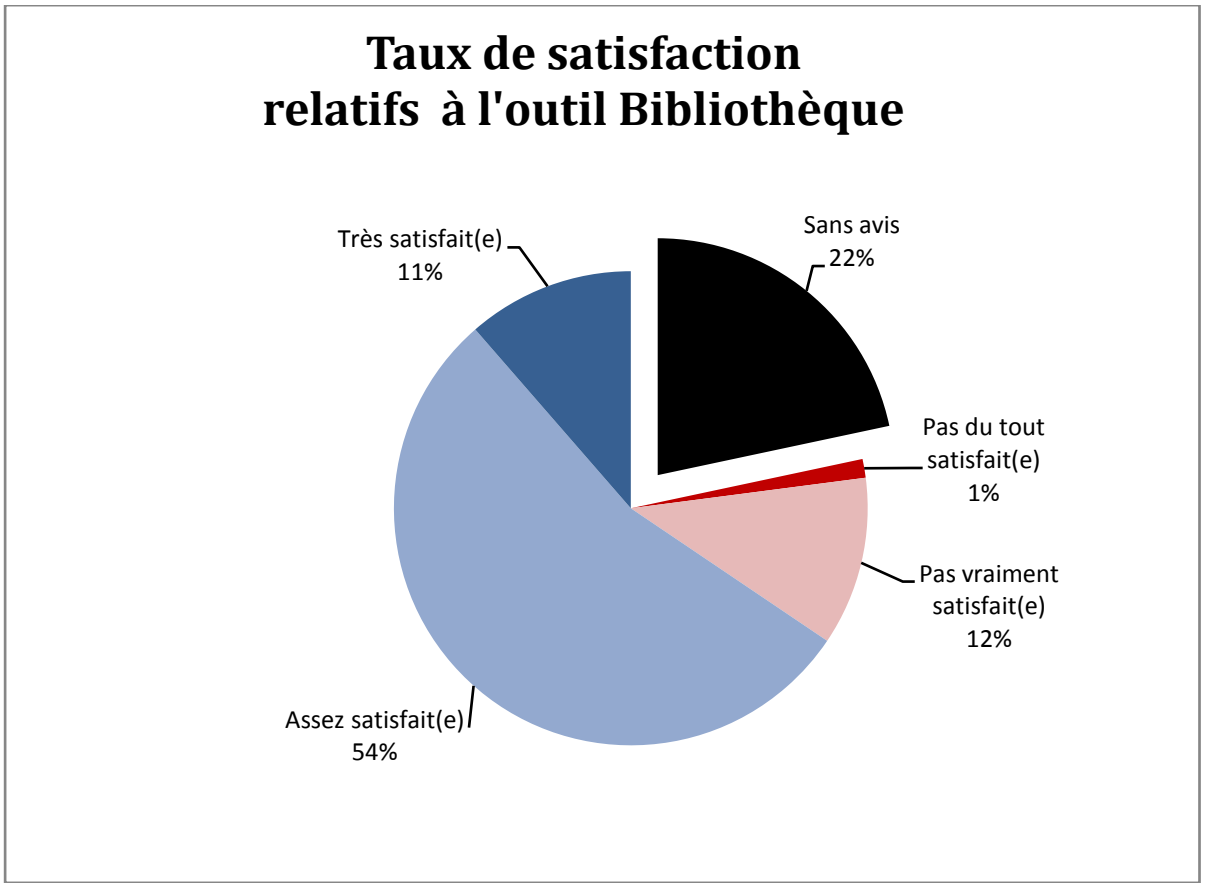
A mesure que les étudiants avancent dans les cursus universitaires, l'utilisation de l'outil Bibliothèque devient plus fréquente. 20 % des étudiants de D.U. et doctorat l'utilisent au moins une fois par jour.



Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : Non réponses exclues.

Deux tiers des étudiants satisfaits par le module Bibliothèque

13% des étudiants seulement sont mécontents de l'outil Bibliothèque, et très peu « pas du tout satisfait ». En revanche, 1/5ème de la population interrogée témoigne d'une certaine indifférence à propos de l'outil Bibliothèque.



Source: enquête TIC 2012/2013
Champ: ensemble des répondants utilisant l'outil Bibliothèque, N.R. exclues.

Fréquence des difficultés chez les étudiants

11% des utilisateurs de l'onglet bibliothèque ont déjà rencontré des difficultés d'utilisation.

La moitié des difficultés rencontrées par les étudiants relève du domaine informatique.

80% des répondants qui ont rencontré des difficultés d'utilisation ont émis des remarques.

Thèmes des remarques/difficultés rencontrées	Nb. Obs.	%
Ergonomie / Accès	68	27,9%
Problèmes d'ordre informatique / Chargement et connexion	70	28,7%
Recherche des ressources, gestion des emprunts	93	38,1%
Autres	13	5,3%
Total	244	100%

Source: enqTIC
Champ: ensemble des répondants ayant rencontré des difficultés, N.R. exclues

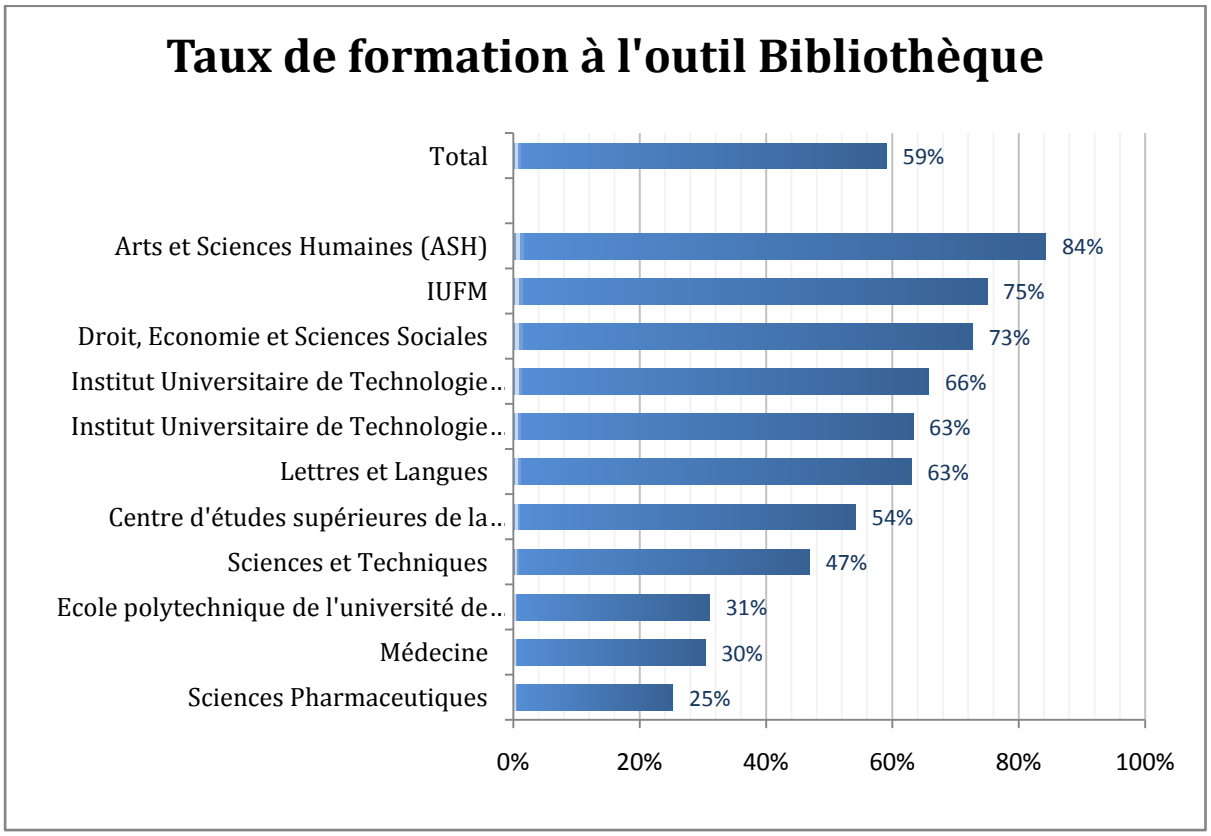
57% des observations des étudiants concernent l'aspect pratique et l'ergonomie du module de recherche, ainsi que l'apparition de messages d'erreur informatique et des problèmes de déconnexions trop fréquentes. Les soucis rencontrés concernent donc essentiellement le domaine informatique.

38% des observations pointent le système de recherche documentaire et l'utilisation des outils d'emprunts. La visibilité et la facilité d'accès de certains outils (Ressources en ligne notamment) est

notamment remise en cause. Le manque de formation aux outils numériques est un argument mis en exergue par les étudiants pour justifier leur insatisfaction ou leurs difficultés de prise en main de l'outil bibliothèque.

Un inégal accès aux formations

La majorité des étudiants interrogés a bénéficié de cette formation (60%), mais elle se révèle inégale en fonction des UFR de rattachement des étudiants. Les filières à dominante littéraire sont formées à hauteur de 63% minimum (Lettres et Langues), jusqu'à 84% (Arts et Sciences Humaines). A l'inverse, le taux de formation des UFR à dominante scientifique plafonnent à 47% en Sciences et Techniques, 30% pour la Médecine. Enfin, tout juste un quart des étudiants de Sciences Pharmaceutiques ont suivi cette formation.

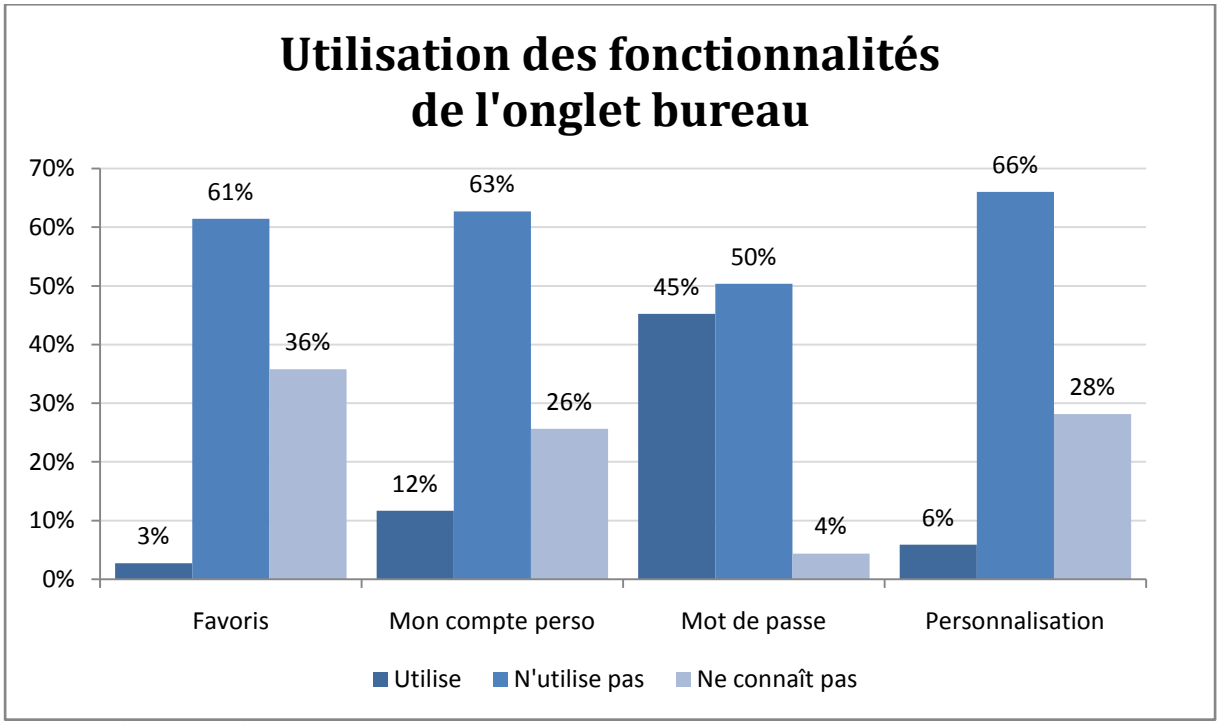


Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : Non réponses exclues.

L'onglet « Bureau »

Des services peu connus et peu utilisés

En dehors de l'utilisation du changement de mot de passe, qui concerne un peu moins d'un étudiant sur deux (45%), les autres outils de l'onglet bureau sont très peu utilisés. L'outil « favoris » est de loin l'outil le moins utilisé de l'ENT (seuls 3% des répondants l'utilisent), ce qui va de pair avec une forte méconnaissance (36% des répondants ignorent son existence). De même que pour l'outil « favoris », « mon compte perso » qui est très peu utilisé (12%) et assez peu connu (26% de non connaissance). La fonction de personnalisation est similaire à celle de « mon compte perso » : la méconnaissance est élevée (28%) et l'utilisation est très faible.



Source: enquête TIC 2012/2013.
Champ : Non réponses exclues.

Lorsque l'on interroge les étudiants sur leur satisfaction vis-à-vis des outils de l'onglet bureau, c'est indifférence qui prime : 80% d'entre eux sont sans avis, même si l'outil en lui-même semble apprécié de ses rares utilisateurs : 71% de satisfaits parmi ceux qui se prononcent.

Enseignements principaux de l'enquête TIC 2012 – 2013

Forte d'une représentativité des étudiants globalement respectée et d'un taux de réponse satisfaisant, l'enquête TIC 2012 – 2013 permet de mettre en exergue plusieurs enseignements sur les différents outils proposés par l'ENT de l'Université F. Rabelais.

Le taux d'équipement informatique des étudiants est très élevé et tend à s'améliorer en matière d'appareils mobiles (tablettes et smartphones). Par conséquent l'un des souhaits les plus présents chez les étudiants concerne la portabilité des fonctionnalités de l'ENT vers ces nouveaux terminaux informatiques.

La connaissance des outils proposés par l'ENT est très diverse selon les fonctionnalités. Certains outils font l'objet d'une sensibilisation forte comme les onglets messagerie et études (connus par la quasi-totalité des étudiants), tandis que les fonctionnalités des onglets accueil et bureau sont comparativement peu connus.

De manière liée, l'utilisation des différentes fonctionnalités est l'objet de grandes disparités. La messagerie est utilisée par la quasi-totalité des étudiants et de façon quotidienne par la moitié d'entre eux. L'outil études est utilisé moins fréquemment et de manière différente selon les UFR(filières scientifiques en tête). À l'inverse, l'outil de recherche documentaire est davantage utilisé par les filières plus littéraires, et par les étudiants les plus avancés dans leur cursus.

Enfin, les étudiants émettent différentes remarques à propos des outils de l'ENT. En tête, ils pointent un manque de lisibilité des interfaces et la difficulté d'utilisation de certains outils (inscriptions en ligne, emplois du temps, bibliothèque, abonnements-listes). Des difficultés d'ordre informatique (bug, déconnexion trop fréquente) sont aussi soulignées. Mais ces difficultés sont très largement dépassées lorsqu'elles concernent des outils quasi-indispensables dans le parcours étudiant (les inscriptions en ligne en particulier). Malgré ces différentes sources de mécontentement, les taux de satisfaction des étudiants quant aux différents outils de l'ENT restent généralement bons. Ainsi l'emploi du temps et la messagerie satisfont 9 étudiants sur 10. Les taux de satisfaction concernant les outils études et bibliothèque atteignent quant à eux les deux tiers des étudiants. Seul l'outil d'inscription en ligne semble réellement problématique (55% de satisfaction).