



# Enquête TIC 2012-2013

## Éléments de communication

Enquête pilotée et animée par

**Lionel Fandeur**

(Direction des Technologies de l'Information et de la Communication)

Enquête réalisée et analysée par

**Antoine Gérard (UFR ASH)**

**Matthias Guérin (UFR ASH)**

**Julien Henry (UFR ASH)**

**Félix Lorain (UFR ASH)**

Sous la direction d'**Alex Alber (UFR ASH)**

Synthèse réalisée par

**Franck Estay (VPD TIC)**

## Contexte

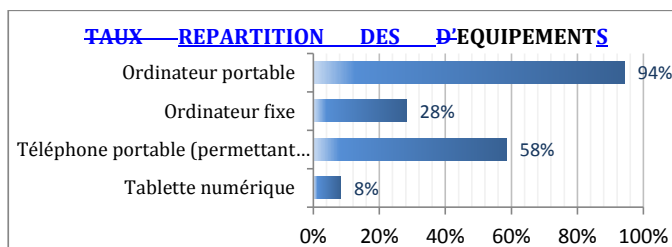
L'enquête a étudié la manière dont les étudiants utilisent l'Espace Numérique de Travail (ENT), afin de dresser un état des lieux de leur connaissance, de l'utilisation des différents outils, et connaître leur opinion afin d'orienter les futurs projets de développement ou d'amélioration.

L'enquête a recueilli plus de 4 600 réponses, ce qui représente 20% des étudiants inscrits, avec un échantillon représentatif des populations étudiantes (composante, cursus, âge, sexe).

## Niveau d'équipement informatique des répondants

Le taux d'équipement informatique des répondants de l'enquête est de 94%.

Les étudiants sont à 88% équipés de système d'exploitation Windows et 10% utilisent un système d'exploitation Mac.



Source: enquête TIC 2012/2013

## Plans d'actions

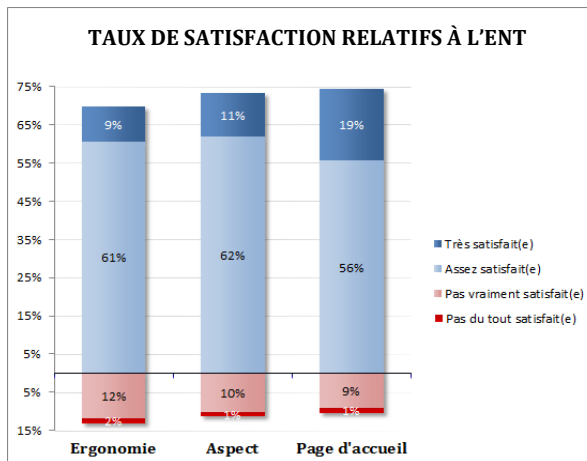
La région et l'université ont équipé l'établissement de 7 000 ordinateurs fixes et le conseil régional dote chaque année les étudiants de M1 et les étudiants handicapés avec de 2 000 ordinateurs portables (tablettes 10 pouces à partir de 2013).

## Modalités d'accès à l'ENT

69% des étudiants utilisent le Wi-Fi universitaire. 78% des utilisateurs du Wi-Fi estiment qu'ils sont déconnectés trop fréquemment du réseau.

L'accès à l'ENT lui-même ne pose pas de problème pour 86% des étudiants. En revanche, plus de la moitié des répondants (54%) considèrent être déconnectés trop rapidement de l'ENT. L'accès mobile à l'ENT est encore minoritaire pour des raisons techniques.

Les résultats traduisent un avis général largement positif.



Source: enquête TIC 2012/2013.

## Attentes des étudiants

- Déconnexions moins fréquentes de l'ENT, et du wifi,
- L'accès direct à l'emploi du temps personnalisé, aux nouveaux

## Plans d'actions

- Réfonte du portail captif wi-fi (eduspot et eduroam)
- Augmentation de la durée de déconnexion de l'ENT,
- L'accès direct à un EDT personnalisé nécessite un paramétrage différent du logiciel de scolarité,



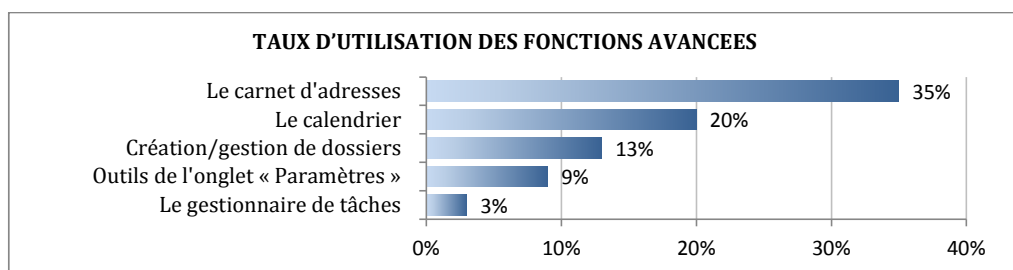
messages reçus, au dossier de lecteur à la bibliothèque, et à des fils d'information portant sur l'actualité générale, sur les activités sportives, culturelle de l'université.

- L'accès au dossier lecteur fonctionne déjà. Communiquer sur cette fonctionnalité,
- Les flux RSS pour les actualités existent, pour d'autres thèmes, il faut que le responsable active le canal.

## L'onglet « Messagerie »

91% des étudiants utilisent la messagerie (Zimbra). 23% des étudiants redirigent leurs messages. 53% des étudiants utilisent la messagerie au moins une fois par jour et 85 % des répondants l'utilisent au moins une fois par semaine. 9 étudiants sur 10 apprécient l'outil.

52 % des étudiants interrogés utilisent au moins une de ces cinq « fonctionnalités avancées » de la messagerie :



Source: enquête TIC 2012/2013 – NB : Plusieurs réponses possibles, le total des réponses ne représente pas 100%.

### Attentes des étudiants

- L'ergonomie (facilité de navigation, lisibilité de l'interface),
- L'aspect visuel,
- La pertinence de certaines fonctionnalités,
- L'accessibilité (accès nomade multi support).

### Plans d'actions

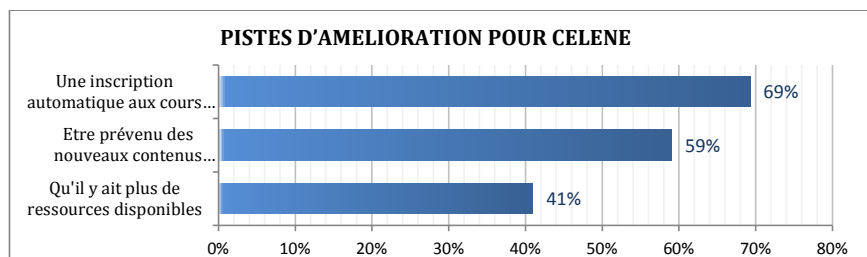
- Installation de la nouvelle version de Zimbra avec une ergonomie et un aspect visuel amélioré,
- Certaines fonctionnalités (partage d'agenda, de tâches, de boîte mail, redirection, etc.) méritent d'être mieux présentées, notamment lors des formations aux L1,
- L'accès nomade fonctionne pour les courriels et les agendas. Il faut synchroniser l'agenda du smartphone (ou tablette) avec l'adresse du serveur mail et les identifiants du compte.

Tableau mis en forme

## L'onglet « Études »

Environ 95% des étudiants connaissent Celene (Moodle). 59 % des étudiants utilisent le service Celene plus d'une fois par semaine, et 71% des étudiants sont satisfaits de l'outil.

### Attentes des étudiants



Source: enquête TIC 2012/2013.



### Plans d'actions

- L'inscription automatique sera développée en 2014, en test, pour l'université d'Orléans (même plate-forme),
- Information sur les nouveaux contenus,
- Les ressources sur Celene relèvent de la volonté des enseignants de nourrir les cours en ligne et de la politique pédagogique numérique de l'établissement.

## L'emploi du temps

97% des étudiants savent que les emplois du temps sont sur l'ENT, et près de 90% d'entre eux le consultent plusieurs fois par semaine. 82 % des utilisateurs sont satisfaits de ce service.

### Attentes des étudiants

| Problèmes relevés                                                                                               | Nbre de réponses |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Problèmes liés aux mises à jour : changements de cours, EDT 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               |

### Plans d'actions

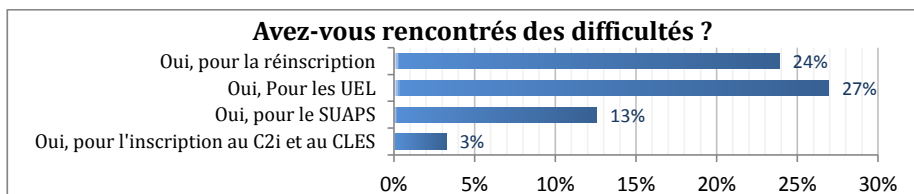
- L'[accès](#) à certaines fonctions nécessite une formation des étudiants,
- Certaines fonctionnalités (tablettes, smartphone) devraient être intégrées dans les prochaines versions.
- Pour que l'étudiant ait accès à son emploi du temps personnel, il est nécessaire d'inscrire les étudiants à des groupes dans APOGEE (question déjà abordée dans la partie « modalités d'[accès](#) à l'ENT »).

## L'onglet « Sclarité »

C'est un onglet incontournable pour la fonction inscriptions (réinscription, UEL, SUAPS, C2i, CLES). Un étudiant sur deux a déjà rencontré des difficultés lors d'une inscription. Toutefois, ces difficultés ont toujours été dépassées en se déplaçant physiquement au bureau des inscriptions ou en contactant par mail le service concerné.

60% des étudiants consultent leur dossier étudiant. Mais cette fonction est méconnue par les primo entrants.

### Attentes des étudiants



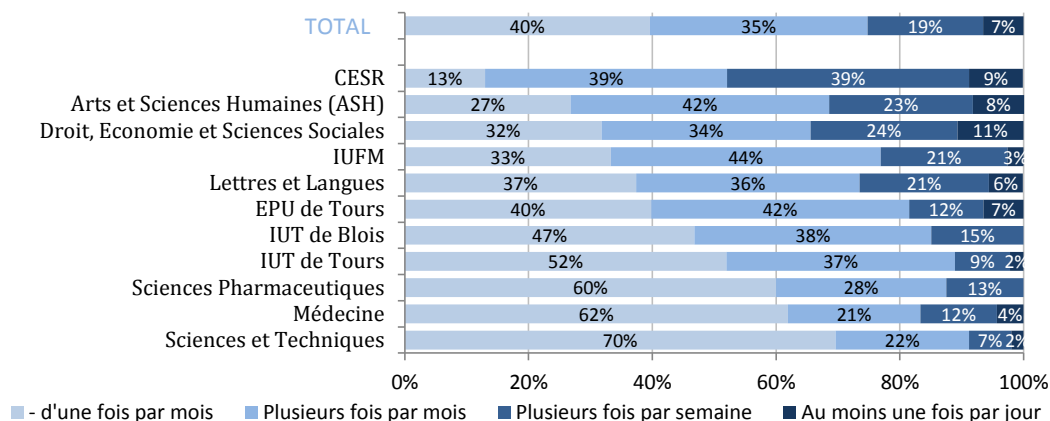
### Plans d'actions

- Les problèmes ont été résolus par une intervention sur l'ENT et dans les secrétariats pédagogiques,
- L'organisation d'un service d'assistance téléphonique pendant les périodes d'inscription, permettrait de répondre plus rapidement aux demandes des étudiants.

### L'onglet « Bibliothèque »

L'outil bibliothèque est privilégié par les filières littéraires ou relevant des sciences humaines et délaissé par les UFR à dominante scientifique et médicale. 60% des étudiants utilisent l'onglet bibliothèque de l'ENT. La majorité des étudiants privilégie l'intermédiaire de l'ENT, malgré différents modes d'accès à l'outil documentaire.

**FREQUENCE D'UTILISATION DE L'OUTIL BIBLIOTHEQUE PAR UFR**



Source: enquête TIC 2012/2013.

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.

Le manque de formation aux outils numériques est un argument pour justifier l'insatisfaction ou les difficultés de prise en main de l'outil bibliothèque (84% d'étudiants formés en sciences humaines, 73% en droit, 63% en lettres, 47% en sciences, 31% à l'école d'ingénieur et moins de 30% en médecine et pharmacie).

### Attentes des étudiants

| Thèmes des remarques/difficultés rencontrées             | Nb. Obs. |
|----------------------------------------------------------|----------|
| Ergonomie / Accès                                        | 68       |
| Problèmes d'ordre informatique / Chargement et connexion | 70       |
| Recherche des ressources, gestion des emprunts           | 93       |

Source: enquête TIC 2012/2013.

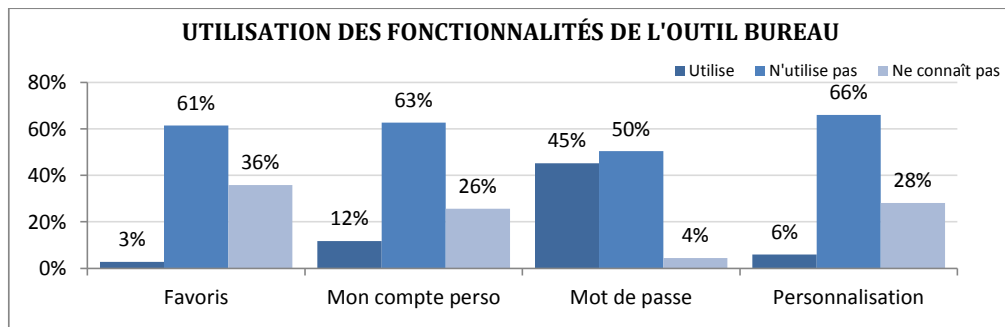
### Plans d'actions

- Les remarques ont été transmises au SCD pour demandes éventuelles de modifications par l'intégrateur du logiciel,
- Le manque de formation n'est pas remonté, peut-être faut-il devancer le besoin pour faire remonter les taux d'utilisation dans certaines composantes.



## L'onglet « Bureau »

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.



Source: enquête TIC 2012/2013.

Lorsque l'on interroge les étudiants sur leur satisfaction vis-à-vis des outils de l'onglet bureau, c'est l'indifférence qui prime.

### Plans d'actions

- La pertinence de ces fonctions devra être abordée, de même que l'incidence de leur suppression ou de leur positionnement plus éloigné dans l'arborescence de l'ENT.

## Enseignements principaux de l'enquête TIC 2012 – 2013

Le taux d'équipement informatique des étudiants est très élevé et tend à s'améliorer en matière d'appareils mobiles. Le principal souhait des étudiants concerne la portabilité des fonctionnalités de l'ENT vers ces nouveaux terminaux informatiques, c'est un projet en cours d'étude.

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, emploi du temps, bibliothèque, abonnements-listes).

Certains outils de l'ENT font l'objet d'une sensibilisation forte comme les onglets messagerie et études, tandis que les fonctionnalités des onglets accueil et bureau sont peu connues. L'outil de recherche documentaire est davantage utilisé par les filières plus littéraires, et par les étudiants les plus avancés dans leur cursus.

Les outils de l'ENT impliquent la totalité des composantes et concernent de nombreux services de l'université (direction de la formation, vie étudiante, service commun de documentation, etc.). Leur appropriation par les étudiants passera aussi par une association plus forte des parties prenantes.

