



Normandie Université

**Enquête sur les
usages des
services
numériques
normands
2016**

Analyse détaillée

**OBSERVATOIRE
DE L'USAGE
DES SERVICES
NUMÉRIQUES**



Table des matières

1 Organisation de l'enquête.....	3
1.1 Origine.....	3
1.2 Création.....	3
1.3 Déroulement.....	3
1.4 Promotion du questionnaire.....	3
1.5 Les questions posées.....	3
1.6 L'analyse.....	4
1 Les répondants.....	5
1.5 Par établissements.....	5
1.6 Profils.....	5
2 L'évaluation des services existants.....	6
2.5 Commentaires sur les services.....	6
2.6 Usages et utilité des services.....	7
2.7 Emplois du temps.....	9
2.8 E-learning.....	10
2.9 La léoCarte.....	11
2.10 ENT (Espace Numérique de Travail).....	12
2.11 Filex (service de partage de fichiers).....	13
2.12 L'annuaire.....	14
2.13 Documentation en ligne.....	15
2.14 Sites Web.....	16
2.15 Actualités des établissements.....	17
2.16 Actualités de Normandie Université.....	18
3 Les autres services utilisés.....	19
3.5 Utilisation de services de visioconférence.....	19
3.6 Autres services utilisés (question ouverte).....	21
4 Les attentes de nouveaux services.....	22
4.5 Services proposés.....	22
4.6 Question ouverte.....	23
Conclusions :.....	25
Annexe 1 - copies d'écrans.....	26

1 Organisation de l'enquête

1.1 Origine

Cette enquête fait suite au travail d'un comité d'utilisateurs, composés d'élus du CAC et du CA de Normandie Université.

1.2 Création

Cette enquête a été construite par l'équipe du pôle projets numériques de Normandie Université. Elle a été implantée sur une instance de Lime Survey, installée à cette occasion par l'équipe d'exploitation numérique de la ComUE.

1.3 Déroulement

L'enquête en ligne a été ouverte du 02/05/2016 au 10/06/2016 (après une prolongation d'une semaine). 5629 réponses complètes (1139 réponses incomplètes non exploitées) ont été recueillies, soit 7,7 % de la population totale.

1.4 Promotion du questionnaire

La communication a été faite sur le site web de Normandie Université, par mail (par l'intermédiaire des établissements), et sur les réseaux sociaux (lancement et points réguliers). Afin de susciter de nombreuses réponses, des lots (5 smartphones et 2 tablettes) étaient à gagner par les répondants qui souhaitaient participer par tirage au sort. Ces lots ont été offerts des partenaires de Normandie Université (HoroQuartz et Orange).



Remise d'un lot du tirage au sort

1.5 Les questions posées

Après quelques demandes d'informations sur l'utilisateur lui-même (établissements, âge, discipline), les questions ont porté sur trois items :

- 1) Une évaluation des services existants.

Une liste, non exhaustive, de services proposés à la communauté par Normandie Université et ses établissements membres a été définie par le comité des utilisateurs. Les usagers étaient interrogés sur leur fréquence d'utilisation et sur leur appréciation de l'utilité de ces services. A chaque fois un lien, personnalisé par établissement, permettait d'accéder au service.

2) Une interrogation sur les autres services habituellement utilisés.

Un zoom a été fait sur les services de visioconférence proposés localement (CRIANN) ou au niveau national (RENATER). Une question ouverte permettait de recueillir les mentions des autres services de visioconférence utilisés. De même, une question libre interrogeait les usagers sur les divers services « hors communauté » qu'ils utilisent habituellement.

3) Les attentes de nouveaux services.

Une liste de services nouveaux ou à rénover était proposée (issue des travaux du comité d'utilisateurs) pour une évaluation de leur intérêt.

L'enquête était terminée une question ouverte sur les services attendus.

Le détail de l'enquête est présenté en fin de document, dans l' Annexe 1 - copies d'écrans.

1.6 L'analyse

L'analyse de l'enquête a été réalisée par l'équipe de pilotage numérique de Normandie Université. Elle a donné lieu à la production du présent document et à un document de synthèse destiné à la communication. Une extraction des résultats par établissement a été communiquée à chacun d'eux pour analyse en interne.

1 Les répondants

1.5 Par établissements

Par établissements		Répondants	
ENSI	ENSICAEN	318	5,65%
ENSA	Ecole Nationale Supérieur d'Architecture de Normandie	43	0,76%
INSA	INSA de Rouen Normandie	252	4,48%
ULH	Université du Havre Normandie	579	10,29%
UCBN	Université de Caen Normandie	1893	33,63%
UR	Université de Rouen Normandie	2544	45,19%
Total		5629	100,00%

Les écoles sont « sur-représentées » par rapport à leur poids réel dans la population interrogée (11 % des répondants / 5,15 % de la population), notamment dû à une forte participation de L'ENSICAEN (5,65 % / 1,24 %) et inversement une faible participation de l'Université de Caen Normandie (33,63 % / 41,71 %).

1.6 Profils

Par statuts	Répondants	
étudiants	4390	77,99%
enseignants chercheurs	451	8,01%
personnels administratifs et techniques	613	10,89%
autres	175	3,11%
Total	5629	100,00%

Les étudiants sont globalement sous-représentés (78 % des répondants, 91 % de la population interrogée). On constate une nette sur représentation des BIATTS (10.89 % / 3,96 %).

Etudiants par discipline	Répondants		Effectifs
Art, Lettres, Langues	474	10,80%	16,63%
Droit, Économie, Gestion	902	20,55%	31,16%
Sciences Humaines et Sociales	973	22,16%	16,81%
Sciences, Technologies/Techniques, Santé	2041	46,49%	35,40%
Total	4390	100,00%	100,00 %

En 2014 (source MENESR-SIES), 35 % des étudiants en universités étaient inscrits en Sciences, Technologies/Techniques, Santé. Même en ajoutant les effectifs des écoles d'ingénieurs, on note une sur-représentation de ce secteur disciplinaire.

2 L'évaluation des services existants

2.5 Commentaires sur les services

Pour nous aider à améliorer les services, quel commentaire souhaiteriez-vous formuler à propos de ces derniers ?

<i>Pour nous aider à améliorer les services, quel commentaire souhaiteriez-vous formuler à propos de ces derniers ?</i>	Non adapté à mes usages	Ne correspond pas à mes besoins	Manque d'ergonomie	Manque de performance ou instabilité	Manque d'informations sur le service	J'utilise un autre service	Total réponses	% des répondants
Messagerie électronique de votre établissement	260 5,91%	274 6,23%	1656 37,67%	1021 23,23%	392 8,92%	793 18,04%	4396 100,00%	78,10%
Agenda/Calendrier	847 17,07%	1087 21,91%	680 13,71%	450 9,07%	806 16,25%	1091 21,99%	4961 100,00%	88,13%
Emploi du temps (de cours)	426 10,61%	382 9,51%	1095 27,27%	1147 28,57%	612 15,24%	353 8,79%	4015 100,00%	71,33%
Plateforme e-learning - FOAD - Moodle	505 15,88%	490 15,41%	674 21,19%	386 12,14%	829 26,07%	296 9,31%	3180 100,00%	56,49%
Léocarte	490 18,93%	618 23,88%	257 9,93%	266 10,28%	745 28,79%	212 8,19%	2588 100,00%	45,98%
ENT	196 6,91%	224 7,90%	1036 36,54%	700 24,69%	591 20,85%	88 3,10%	2835 100,00%	50,36%
Filex	545 18,86%	491 17,00%	177 6,13%	101 3,50%	1120 38,77%	455 15,75%	2889 100,00%	51,32%
Annuaire	510 17,98%	601 21,19%	450 15,87%	214 7,55%	694 24,47%	367 12,94%	2836 100,00%	50,38%
Ressources documentaires en ligne	363 12,08%	484 16,11%	604 20,11%	358 11,92%	877 29,19%	318 10,59%	3004 100,00%	53,37%
Site Internet de votre établissement	333 11,16%	494 16,56%	955 32,01%	472 15,82%	597 20,01%	132 4,43%	2983 100,00%	52,99%
Site Internet de la ComUE Normandie Université	576 20,06%	687 23,92%	293 10,20%	140 4,87%	873 30,40%	303 10,55%	2872 100,00%	51,02%

On peut remarquer un manque d'information sur beaucoup de services proposés. Ceci met en évidence le besoin de communiquer sur ces services numériques.

2.6 Usages et utilité des services

A quelle fréquence utilisez-vous les services suivants (votre utilisation) ? Selon vous, est-il utile de disposer de ces services (votre impression) ?

2.6.1 Le Webmail

A quelle fréquence utilisez-vous les services suivants (votre utilisation) ?		
Je ne connais pas ce service	22	0,40%
Jamais	219	3,97%
Parfois	829	15,03%
Souvent	1784	32,34%
Constamment	2662	48,26%
<i>Total</i>	<i>5516</i>	<i>100,00%</i>
Selon vous, est-il utile de disposer de ces services (votre impression) ?		
Pas d'avis	126	2,30%
Indispensable	3081	56,24%
Inutile	69	1,26%
Peu utile	399	7,28%
Utile	1803	32,91%
<i>Total</i>	<i>5478</i>	<i>100,00%</i>

La messagerie est un service globalement bien connu (89,6 % des usagers l'utilisent souvent ou constamment) et son utilité est validée (89,23 % considèrent ce service comme utile ou indispensable). De même, 87,5 % des étudiants le jugent «utile ou Indispensable ». Il faut noter que les commentaires font apparaître qu'il n'y a pas forcément de distinction entre le service de messagerie lui même et son interface d'accès (webmail). Par contre, 37,7 % des personnes lui reprochent un manque d'ergonomie (c'est le plus fort taux sur l'ensemble des services), ou un manque de performance ou de stabilité (23,23 %).

Pour nous aider à améliorer les services, quel commentaire souhaiteriez-vous formuler à propos de ces derniers ?	Non adapté à mes usages	Ne correspond pas à mes besoins	Manque d'ergonomie	Manque de performance ou instabilité	Manque d'informations sur le service	J'utilise un autre service	Total réponses	% des répondants
Messagerie électronique de votre établissement	260	274	1656	1021	392	793	4396	78,10%
	5,91%	6,23%	37,67%	23,23%	8,92%	18,04%	100,00%	

Dans la question ouverte sur les autres usages, 11,3 % des mots utilisés concernent le vocabulaire de la messagerie, de loin le champ sémantique le plus représenté. 57 commentaires mentionnent l'usage d'une autre messagerie (ou interface) pour des raisons de facilité d'accès ou d'ergonomie, 34 pour la facilité d'intégration aux smartphones (et les notifications), 33 dans le but de n'avoir qu'un point d'entrée (dont des clients lourds), 19 mettent en avant le fait qu'ils avaient déjà un mail et pas l'envie de changer. Enfin, il faut noter que 7 commentaires indiquent que les établissements eux même n'utilisent pas l'adresse institutionnelle ! Certains (7) regrettent d'y recevoir des mails qu'ils jugent ne pas les concerner. Dans les commentaires sur les nouveaux services attendus, 19 concernent tout de même des améliorations attendues sur le webmail.

Le webmail jouit donc d'une très bonne notoriété, reconnu d'utilité publique, mais n'est pas exempt de critiques notamment sur son ergonomie et nombreux sont ceux qui utilisent d'autres services de messagerie.

2.6.2 Agendas et Emplois du temps

Agenda/Calendrier

A quelle fréquence utilisez-vous les services suivants (votre utilisation) ?		
Je ne connais pas ce service	498	8,96%
Jamais	2584	46,51%
Parfois	1204	21,67%
Souvent	655	11,79%
Constamment	615	11,07%
<i>Total</i>	5556	100,00%
Selon vous, est-il utile de disposer de ces services (votre impression) ?		
Pas d'avis	1578	29,23%
Indispensable	804	14,89%
Inutile	633	11,73%
Peu utile	1022	18,93%
Utile	1361	25,21%
<i>Total</i>	5398	100,00%

46 % des personnes n'utilisent jamais l'agenda. Si on y ajoute ceux qui ne connaissent pas ce service ou ne s'en servent que parfois, on atteint 77 % des usagers interrogés (83 % chez les étudiants). Les personnels BIATS ne sont que 4 % à ne pas connaître ce service, mais tout de même 47 % à ne l'utiliser qu'au mieux parfois.

Pour nous aider à améliorer les services, quel commentaire souhaiteriez-vous formuler à propos de ces derniers ?	Non adapté à mes usages	Ne correspond pas à mes besoins	Manque d'ergonomie	Manque de performance ou instabilité	Manque d'informations sur le service	J'utilise un autre service	Total réponses	% des répondants
Agenda/Calendrier	847	1087	680	450	806	1091	4961	88,13%
	17,07%	21,91%	13,71%	9,07%	16,25%	21,99%	100,00%	

22 % déclarent utiliser un autre service (le plus fort taux, tout services confondus) et les mots tournant autour de la thématique « agenda » sont les seconds les plus cités dans la question sur l'usage d'autres services. Ce service est donc soumis à une rude concurrence des outils grands publics.

La mise à disposition d'un outil de gestion d'agenda n'est pas majoritairement vu comme un service nécessaire, sans doute du fait de l'utilisation de services grand public. On peut aussi faire l'hypothèse que la difficulté de gérer conjointement plusieurs agendas de sources diverses rebute les usagers.

2.7 Emplois du temps

Emploi du temps (de cours)

A quelle fréquence utilisez-vous les services suivants (votre utilisation) ?	
Je ne connais pas ce service	441
Jamais	936
Parfois	539
Souvent	1128
Constamment	2400
<i>Total</i>	<i>5444</i>
Selon vous, est-il utile de disposer de ces services (votre impression) ?	
Pas d'avis	766
Indispensable	3092
Inutile	245
Peu utile	219
Utile	1011
<i>Total</i>	<i>5333</i>

Par contre, plus de 65 % des étudiants utilisent souvent ou constamment les emplois du temps en ligne et 77 % jugent ce service utile ou indispensable. Cependant, ce service est jugé comme manquant d'ergonomie par 27 % et de stabilité par 29 % !

Pour nous aider à améliorer les services, quel commentaire souhaiteriez-vous formuler à propos de ces derniers ?	Non adapté à mes usages	Ne correspond pas à mes besoins	Manque d'ergonomie	Manque de performance ou instabilité	Manque d'informations sur le service	J'utilise un autre service	Total réponses	% des répondants
Emploi du temps (de cours)	426 10,61%	382 9,51%	1095 27,27%	1147 28,57%	612 15,24%	353 8,79%	4015 100,00%	71,33%

48 commentaires sur 488 concernent les emplois du temps, réclamant notamment leur généralisation et une meilleure accessibilité (facilité et stabilité).

La mise à disposition des emplois du temps de cours est un service très apprécié, mais il reste encore 35 % des étudiants à convaincre, et l'amélioration de la qualité du service est essentielle. Les choix d'outils dans les établissements est divergeant, rendant une action commune sur les aspects d'ergonomie et de stabilité plus difficile.

2.8 E-learning

La question a été personnalisée pour chaque établissement, avec le nom d'usage de la plate-forme propre à chacun et un lien pour y aller, sauf pour l'ENSA Normandie qui n'avait pas de plateforme identifiée.

Plateforme E-learning

A quelle fréquence utilisez-vous les services suivants (votre utilisation) ?		
Je ne connais pas ce service	414	7,52%
Jamais	576	10,47%
Parfois	1718	31,22%
Souvent	1917	34,84%
Constamment	878	15,95%
<i>Total</i>	<i>5503</i>	<i>100,00%</i>
Selon vous, est-il utile de disposer de ces services (votre impression) ?		
Pas d'avis	741	13,79%
Indispensable	1770	32,94%
Inutile	70	1,30%
Peu utile	382	7,11%
Utile	2411	44,86%
<i>Total</i>	<i>5374</i>	<i>100,00%</i>

Si l'utilité d'une telle plateforme ne fait pas de doute (utile ou indispensable pour 78 %), l'usage en est plus mitigé (51 % l'utilisent souvent ou constamment) et surtout contrasté (de 38 à 62 %!) suivant les établissements. 26 % des personnes estiment manquer d'information sur le sujet.

Pour nous aider à améliorer les services, quel commentaire souhaiteriez-vous formuler à propos de ces derniers ?	Non adapté à mes usages	Ne correspond pas à mes besoins	Manque d'ergonomie	Manque de performance ou instabilité	Manque d'informations sur le service	J'utilise un autre service	Total réponses	% des répondants
Plateforme e-learning - FOAD - Moodle	505 15,88%	490 15,41%	674 21,19%	386 12,14%	829 26,07%	296 9,31%	3180 100,00%	56,49%

Pourtant, globalement il n'y a pas de reproche saillant dans l'évaluation des plateformes, 26 % ressentent un manque d'information, mais ce n'est pas le taux le plus important parmi les différents services évalués (de 9 à 39%).

Des marges de progression certaines existent pour augmenter l'usage de cet outil pourtant attendu. La forte inégalité entre les établissements milite pour une action concertée au niveau de Normandie Université pour réduire l'écart d'appropriation de cet outil « cœur de métier ». La communication semble un axe important, cependant, bien qu'utilisant le même outil (Moodle), chaque établissement a construit son propre service avec ses propres règles d'usage et de communication.

2.9 La léoCarte

Léocarte

A quelle fréquence utilisez-vous les services suivants (votre utilisation) ?		
Je ne connais pas ce service	303	5,50%
Jamais	1209	21,95%
Parfois	1425	25,87%
Souvent	1197	21,73%
Constamment	1374	24,95%
<i>Total</i>	<i>5508</i>	<i>100,00%</i>
Selon vous, est-il utile de disposer de ces services (votre impression) ?		
Pas d'avis	907	16,81%
Indispensable	1606	29,76%
Inutile	210	3,89%
Peu utile	549	10,17%
Utile	2125	39,37%
<i>Total</i>	<i>5397</i>	<i>100,00%</i>

La Léocarte est jugée utile ou indispensable à 69 %, mais n'est régulièrement utilisée qu'à 47 %. A noter que les personnes membres des établissements implantés dans l'académie de Caen sont 10 % de plus à l'utiliser régulièrement ou souvent (52 % contre 42%) que leurs homologues de l'académie de Rouen. Cette différence n'est pas due aux réponses de l'ENSA (seulement 63 répondants qui tous ne sont pas utilisateurs) qui ne bénéficie pas de la Léocarte et des services des CROUS, sans nul doute le service le plus utilisé sur la Léocarte.

Pour nous aider à améliorer les services, quel commentaire souhaiteriez-vous formuler à propos de ces derniers ?	Non adapté à mes usages	Ne correspond pas à mes besoins	Manque d'ergonomie	Manque de performance ou instabilité	Manque d'informations sur le service	J'utilise un autre service	Total réponses	% des répondants
Léocarte	490 18,93%	618 23,88%	257 9,93%	266 10,28%	745 28,79%	212 8,19%	2588 100,00%	45,98%

La Léocarte est jugée à 19 % « non adapté à mes usages » et à 24 % comme « Ne correspond pas à mes besoins », indiquant que les services offerts actuellement ne couvrent pas l'ensemble des services attendus d'un tel outil. Il convient aussi de s'interroger sur le support lui même, le recours au smartphone étant évoqué dans les commentaires sur les nouveaux services. Plusieurs personnes dans les commentaires indiquent préférer payer en liquide ou par carte bancaire, ou avoir eu des soucis avec IZLY.

Un service attendu dont l'usage a encore des marges de progression. Là aussi, l'hétérogénéité des usages milite pour la poursuite d'une politique concertée au niveau de Normandie Université, même si ce service n'est pas au cœur du métier des ESR, mais doit plutôt être vu en terme d'attractivité. L'ajout de nouveaux services et la communication de l'usage sont des axes de travail collectif à privilégier.

2.10 ENT (Espace Numérique de Travail)

ENT

A quelle fréquence utilisez-vous les services suivants (votre utilisation) ?		
Je ne connais pas ce service	206	3,74%
Jamais	231	4,19%
Parfois	1693	30,72%
Souvent	1958	35,53%
Constamment	1423	25,82%
<i>Total</i>	<i>5511</i>	<i>100,00%</i>
Selon vous, est-il utile de disposer de ces services (votre impression) ?		
Pas d'avis	361	6,68%
Indispensable	1964	36,36%
Inutile	89	1,65%
Peu utile	510	9,44%
Utile	2478	45,87%
<i>Total</i>	<i>5402</i>	<i>100,00%</i>

Avec 82% de jugements positifs sur l'utilité e l'ENT remporte un franc succès. Là aussi, son usage régulier (61%) est un peu en retrait par rapport à l'intérêt exprimé. L'usage est très contrasté, le pourcentage d'usage constant ou fréquent varie de 33 à 80 % selon les établissements !

Pour nous aider à améliorer les services, quel commentaire souhaiteriez-vous formuler à propos de ces derniers ?	Non adapté à mes usages	Ne correspond pas à mes besoins	Manque d'ergonomie	Manque de performance ou instabilité	Manque d'informations sur le service	J'utilise un autre service	Total réponses	% des répondants
ENT	196 6,91%	224 7,90%	1036 36,54%	700 24,69%	591 20,85%	88 3,10%	2835 100,00%	50,36%

Il lui est fortement reproché son manque d'ergonomie (37 %, le second plus mauvais taux de l'enquête), et son manque de performance et de stabilité (25%). 86 % des personnes sont intéressées par un ENT plus performant. 26 commentaires sur les nouveaux services attendus demandent un portail unique d'accès, indiquant que l'ENT actuel n'est pas bien reconnu comme remplissant cette mission.

L'utilité de ce service ne fait pas de doute pour les personnes interrogées, ce qui met fin au débat qui a pu exister sur sa pertinence. Les réponses « imposent » l'ouverture d'un chantier ENT V2. Là aussi, l'hétérogénéité de l'appropriation milite pour une politique concertée au niveau de Normandie Université. Un travail est sans doute à entreprendre au niveau de la ComUe, hébergeur du service, sur la question de la performance et l'ergonomie du service proposé.

2.11 Filex (service de partage de fichiers)

Filex

A quelle fréquence utilisez-vous les services suivants (votre utilisation) ?		
Je ne connais pas ce service	3674	66,81%
Jamais	571	10,38%
Parfois	865	15,73%
Souvent	323	5,87%
Constamment	66	1,20%
<i>Total</i>	<i>5499</i>	<i>100,00%</i>
Selon vous, est-il utile de disposer de ces services (votre impression) ?		
Pas d'avis	3686	70,60%
Indispensable	370	7,09%
Inutile	94	1,80%
Peu utile	217	4,16%
Utile	854	16,36%
<i>Total</i>	<i>5221</i>	<i>100,00%</i>

Ce service est très mal connu (inconnu pour 67 %, 70 % de sans avis sur son utilité, 39 % demandent plus d'informations, 11 commentaires sur 29 concernant filex indiquent qu'ils ne connaissent pas). L'item proposé était Filex, qui n'évoque peut-être pas grand-chose sous ce nom. Cependant, un lien permettait d'aller sur le service pour informer l'utilisateur.

Pour nous aider à améliorer les services, quel commentaire souhaiteriez-vous formuler à propos de ces derniers ?	Non adapté à mes usages	Ne correspond pas à mes besoins	Manque d'ergonomie	Manque de performance ou instabilité	Manque d'informations sur le service	J'utilise un autre service	Total réponses	% des répondants
Filex	545 18,86%	491 17,00%	177 6,13%	101 3,50%	1120 38,77%	455 15,75%	2889 100,00%	51,32%

Le service est jugé à 19 % « non adapté à mes usages » et à 17 % comme « Ne correspond pas à mes besoins », indiquant d'autres attentes (plus proche d'un « drive »?). 13 commentaires disent préférer d'autres services (cloud grand public, solutions personnelles, messagerie). Les raisons invoquées sont : autre service mieux connu (par la personne ou ses contacts), meilleure ergonomie et pas d'expiration des fichiers.

Ce service discret (un peu plus de 1000 déposant /mois en moyenne tout de même) n'est pas forcément bien identifié et mérite peut-être d'être complété dans ses fonctionnalités.

2.12 L'annuaire

Annuaire

A quelle fréquence utilisez-vous les services suivants (votre utilisation) ?		
Je ne connais pas ce service	1384	25,23%
Jamais	1565	28,53%
Parfois	1746	31,83%
Souvent	628	11,45%
Constamment	163	2,97%
<i>Total</i>	<i>5486</i>	<i>100,00%</i>
Selon vous, est-il utile de disposer de ces services (votre impression) ?		
Pas d'avis	2162	40,84%
Indispensable	739	13,96%
Inutile	220	4,16%
Peu utile	486	9,18%
Utile	1687	31,87%
<i>Total</i>	<i>5294</i>	<i>100,00%</i>

L'annuaire est très peu utilisé globalement (seulement 14% des usagers l'utilisent souvent ou plus) et avec une attente modérée (46 % utile ou indispensable). Il est surtout approprié par les BIATS (66 % l'utilisent souvent ou constamment) et en moindre mesure par les enseignants et ou chercheurs (36%) et quasiment pas par les étudiants (5%). Ce service est pourtant « nativement » proposé dans les ENT de l'essentiel des établissements.

Pour nous aider à améliorer les services, quel commentaire souhaiteriez-vous formuler à propos de ces derniers ?	Non adapté à mes usages	Ne correspond pas à mes besoins	Manque d'ergonomie	Manque de performance ou instabilité	Manque d'informations sur le service	J'utilise un autre service	Total réponses	% des répondants
Annuaire	510 17,98%	601 21,19%	450 15,87%	214 7,55%	694 24,47%	367 12,94%	2836 100,00%	50,38%

Le service est jugé à 17% « non adapté à mes usages » et à 21 % comme « ne correspond pas à mes besoins », indiquant d'autres attentes (sur les informations mises à disposition ?). 17 commentaires sur les services attendus évoquent ce sujet.

Un service très modérément attendu. Son utilité est à chercher en termes d'infrastructures et de pre-requis qu'en terme de service à l'utilisateur.

2.13 Documentation en ligne

Documentation en ligne

A quelle fréquence utilisez-vous les services suivants (votre utilisation) ?		
Je ne connais pas ce service	839	11,44%
Jamais	1594	21,74%
Parfois	2561	34,93%
Souvent	1616	22,04%
Constamment	721	9,83%
<i>Total</i>	<i>7331</i>	<i>100,00%</i>
Selon vous, est-il utile de disposer de ces services (votre impression) ?		
Pas d'avis	1614	30,26%
Indispensable	1012	18,98%
Inutile	122	2,29%
Peu utile	465	8,72%
Utile	2120	39,75%
<i>Total</i>	<i>5333</i>	<i>100,00%</i>

La documentation en ligne n'est globalement pas très utilisée (32%), mais attendue (59 %). Il y a de grands écarts entre les établissements (l'usage fréquent varie de 11% à 50%), sans doute dû à l'adhésion aux services actuels, mais aussi aux secteurs disciplinaires et aux pratiques scientifiques. Une analyse des usages et des attentes par catégorie d'utilisateurs est à réaliser. Ce manque d'usage est peut-être dû à un manque d'information (29%), mais peut-être aussi à un manque d'ergonomie (20%).

Pour nous aider à améliorer les services, quel commentaire souhaiteriez-vous formuler à propos de ces derniers ?	Non adapté à mes usages	Ne correspond pas à mes besoins	Manque d'ergonomie	Manque de performance ou instabilité	Manque d'informations sur le service	J'utilise un autre service	Total réponses	% des répondants
Ressources documentaires en ligne	363 12,08%	484 16,11%	604 20,11%	358 11,92%	877 29,19%	318 10,59%	3004 100,00%	53,37%

On ne trouve pas dans les services utilisés ailleurs une forte présence des mots tournant autour de la documentation (offre grand public pas au niveau ? Manque de confiance?). 40 commentaires (près de 10%) sur les services attendus portent sur ce thème indiquant qu'il s'agit d'un vrai sujet. Les attentes sont très diverses de la complétude de l'offre en ligne (domaines scientifiques, mais aussi services de prêts et consultation en ligne), à la facilité d'accès et son ergonomie.

Des ressentis hétérogènes sur un service pourtant attendu et très « cœur de métier » invitent à une action commune et concertée au niveau de Normandie Université, qui gère le logiciel mutualisé qui permet l'accès hors des établissements aux ressources documentaires en ligne. L'action ne pourra être que transversale avec la commission documentation. Normandie Université est le meilleur niveau pour assurer cette transversalité.

2.14 Sites Web

Site Web

A quelle fréquence utilisez-vous les services suivants (votre utilisation) ?		
Je ne connais pas ce service	55	1,10%
Jamais	836	16,78%
Parfois	2512	50,41%
Souvent	1167	23,42%
Constamment	413	8,29%
Total	4983	100,00%
Selon vous, est-il utile de disposer de ces services (votre impression) ?		
Pas d'avis	606	12,42%
Indispensable	891	18,26%
Inutile	187	3,83%
Peu utile	856	17,54%
Utile	2339	47,94%
Total	4879	100,00%

Près de 70 % des usagers utilisent peu souvent les sites web des établissements, alors que 60 % trouvent le service utile. L'usage fréquent varie de 14% à 42 % selon les établissements (hors Normandie Université), sans doute le résultat de services existants et des « cultures » propres à chacun.

Pour nous aider à améliorer les services, quel commentaire souhaiteriez-vous formuler à propos de ces derniers ?	Non adapté à mes usages	Ne correspond pas à mes besoins	Manque d'ergonomie	Manque de performance ou instabilité	Manque d'informations sur le service	J'utilise un autre service	Total réponses	% des répondants
Site Internet de votre établissement	333 11,16%	494 16,56%	955 32,01%	472 15,82%	597 20,01%	132 4,43%	2983 100,00%	52,99%

L'ergonomie des sites est fortement mise en cause (32%). Le site de Normandie Université, très peu utilisé (5%), mais très attendu (75%). C'est le manque d'information (30%) qui est incriminé.

Pour nous aider à améliorer les services, quel commentaire souhaiteriez-vous formuler à propos de ces derniers ?	Non adapté à mes usages	Ne correspond pas à mes besoins	Manque d'ergonomie	Manque de performance ou instabilité	Manque d'informations sur le service	J'utilise un autre service	Total réponses	% des répondants
Site Internet de la ComUE Normandie Université	576 20,06%	687 23,92%	293 10,20%	140 4,87%	873 30,40%	303 10,55%	2872 100,00%	51,02%

Dans les commentaires sur les services attendus, c'est le premier item cité (67 commentaires sur 488, presque 14 %). L'ergonomie, notamment la facilité d'accès aux informations est au cœur des demandes souvent exprimées.

Une forte hétérogénéité invite à une action commune, en liaison avec l'objectif d'attractivité portée par Normandie Université et inscrit dans le SDNN. Cependant, ce sujet reste très lié au contexte propre à chaque établissement et les enjeux de recrutements sont encore placés à cette échelle. Des analyses plus fines et pourquoi pas des investigations supplémentaires sont sans doute nécessaires, tant ce sujet est complexe (de la circulation interne de l'information aux enjeux de recrutement internationaux). Une attente particulière semble exister vis à vis du site commun de Normandie Université, à mettre en liaison avec son faible usage. Sans doute il y a-t-il là une piste de travail.

2.15 Actualités des établissements

L'actualité des établissements n'est suivie en ligne que par une très faible majorité (50,17%) des personnes.

Actualités établissements

Suivez-vous l'actualité en ligne de votre établissement ?		
Oui	2819	50,17%
Non	2800	49,83%

Globalement, les sites des établissements sont bien suivis (78 à 83%), ainsi que leurs pages Facebook (41 à 66%). Les autres outils sont moins suivis et plus divers selon les établissements. Les stratégies des établissements, concernant les outils à privilégier, est sans doute à l'origine des écarts constatés (ex sur linkedin).

Via quel canal/média ?	Y	%
Actualités du site Internet	949	47,91%
Twitter	12	0,61%
Facebook	474	23,93%
Viadeo	474	23,93%
Vimeo	1	0,05%
Linkedin	71	3,58%

La question n'était pas obligatoire et plusieurs réponses étaient possibles. Parmi les personnels, le site web reste la source d'information très largement la plus citée (jusqu'à 71 % chez les enseignants et enseignants-chercheurs).

Les outils et les stratégies varient beaucoup entre établissements, sans doute en partie pour « coller » aux spécificités des publics visés. Même si le paysage des réseaux sociaux et professionnels est maintenant assez structuré, les usages et les outils évoluent encore fréquemment. Dans ce contexte, Normandie Université peut-être un lieu d'échanges et de transfert de compétences.

2.16 Actualités de Normandie Université

Suivez-vous l'actualité en ligne de Normandie Université ?		
Oui	646	11,53%
Non	4959	88,47%
<i>Total</i>	<i>5605</i>	<i>100,00%</i>

Via quel canal/média ?			
	Y	N	%
Actualités du site Internet Normandie Université	420	646	65,02%
Facebook Normandie Université	293	646	45,36%
Twitter Normandie Université	80	646	12,38%

88 % ne suivent pas les actualités de Normandie Université, et si l'on rapproche cela des 75% qui trouvent utile un site web de Normandie Université, on mesure les marges de progression (65 % des personnes suivant les actus de Normandie Université le font sur le site Web, 45 % sur FaceBook, 12 % sur Twitter). 29 commentaires sur les nouveaux services attendus peuvent être rapprochés d'un service type « Réseau Social d'Etablissement »

Normandie Université a donc un large public à conquérir. Le renforcement de son site Web et des autres canaux de communication (FB, Twitter, viadeo, vimeo, linkedin,) semblent donc incontournables. On peut aussi s'interroger sur la pertinence d'un réseau social d'entreprise, au moins au niveau des acteurs investis dans les différents projets normands.

3 Les autres services utilisés

3.5 Utilisation de services de visioconférence

Êtes-vous utilisateur(trice) de services de visioconférence ?		
Oui	581	10,34%
Non	5037	89,66%
<i>Total</i>	<i>5618</i>	<i>100,00%</i>

90 % (95 % chez les étudiants, mais « seulement » 57 % des enseignants et chercheurs) des personnes n'utilisent pas la visio. Seules 10 % ont donc répondues aux questions suivantes.

Connaissez-vous les services de visioconférence suivants				
	Oui		Non	
Service de visioconférence de RENATER	258	45,42%	310	54,58%
Service de visioconférence du CRIANN	128	23,23%	423	76,77%
Service de webconférence de RENATER	168	35,15%	310	64,85%

Le service de visioconférence de Renater est le plus connu (45%) devant la webconférence de Renater (rendez-vous : 35%) et celui du CRIANN (23 %). A noter que le changement de nom du CRIHAN, sans aucun doute plus connu en ex-haute Normandie qu'en ex Basse-Normandie, en CRIANN n'a peut-être pas aidé à son identification.

Perception de l'utilité de services de visioconférence		
	Indispensable	
Service de visioconférence de RENATER	88	32,84%
Service de visioconférence du CRIANN	52	34,67%
Service de webconférence de RENATER	59	32,24%
Moyenne		33,25%

Les appréciations sur ces services sont quasi équivalentes : pratique pour 46 %, indispensable pour 33 %, peu ergonomique pour 13 %, instables pour 8 % en moyenne. Le plus connu des services de visio proposé (Renater) n'est connu qu'à 45%. Il y a donc d'autres services utilisés :

- Skype, cité 81 fois sur 171 réponses est le champion toutes catégories.
- Adobe connect : 13,
- Hangout/google 11,
- Big Blue Bottom : 9,
- Webex : 4

A noter que de nombreuses réponses indiquent que le répondant ne connaît pas la solution qu'il utilise car elle est gérée par du personnel technique de l'établissement. Les mots du registre de la « facilité » sont présents 42 fois (4,71%) , les mot autour de la notion de « connu répandu » 20 (2,24%), enfin « accès disponibilité » 15 (1,68 %). Parmi les services attendus, la thématique visio est citée 13 fois, indiquant un enjeux modéré.

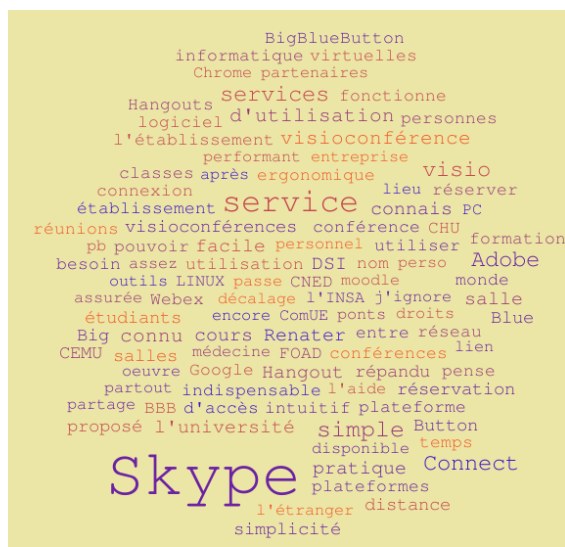


Illustration 1: Nuage de mots des réponses sur la visioconférence

Les outils de visioconférence sont donc finalement très peu utilisés, bien que relativement peu attendus, la marge de progression reste tout de même importante. Les outils proposés dans les établissements (les trois cités dans le questionnaire, plus Big Blue Bottom et adobe connect) sont relativement connus et appréciés, mais se partagent le terrain avec les outils grand public. Une action concertée de promotion est sans doute pertinente, mais les types d'usages et les outils sont très variés et l'enquête ne permet pas d'affirmer des choix de solution à promouvoir.

3.6 Autres services utilisés (question ouverte)

Cette question ouverte est forcément plus difficile à analyser. Le nuage de mots ci-dessous donne une idée générale des tendances. Comme indiqué précédemment, les mots du champ sémantique de la messagerie représentent 11 % des mots (après filtrage), 4 % pour les agendas. C'est sans doute sur ces services que la « concurrence » des outils grand public est la plus forte. Dans les services attendus, ils sont classés 11 ème (19 citations) et 27 ème (4 citations).

Cette question ouverte recoupe assez bien l'évaluation service par service, et des éléments que l'on retrouve dans la question sur les services attendus (voir « les nouveaux services »), à savoir une évaluation très mitigée des services proposés, notamment en terme d'ergonomie, surtout comparée à des services que peuvent proposer au grand public certains acteurs du Web.



Illustration 2: Nuage de mots des autres services utilisés

4 Les attentes de nouveaux services

4.5 Services proposés

Les formulations proposées changeaient selon le profil étudiants/personnels, sur les items « dématérialisation des procédures », et « guidage sur campus ».

Attente des usagers									
		Très		Intéressé		Peu intéressé		Indifférent	Total
ENT plus fonctionnel et attrayant	2474	45,14%	2243	40,92%	356	6,50%	408	7,44%	5481
Dématérialisation des procédures et doc. administratifs (ordres de mission, conventions de stage, ...) - Personnels	542	45,05%	442	36,74%	116	9,64%	103	8,56%	1203
Aide au guidage sur le Campus (où est le RU le plus proche ? la BU ?) -étudiants	1049	24,18%	1467	33,81%	1189	27,40%	634	14,61%	4339
Stockage sécurisé pour les données de la Recherche	1301	23,75%	1578	28,81%	1113	20,32%	1485	27,11%	5477
Fonctionnalités de profilage des mails reçus (tris/filtres)	1489	27,06%	2111	38,36%	1230	22,35%	673	12,23%	5503
Dématérialisation des procédures et doc. administratifs (diplômes, conventions de stage, ...) - étudiants	1388	32,10%	1412	32,65%	1093	25,28%	431	9,97%	4324
Aide au guidage sur le Campus (où sont les salles équipées pour la visio ? La repro ?) Personnels	274	22,91%	466	38,96%	261	21,82%	195	16,30%	1196
Application mobile regroupant mes services numériques	2957	53,46%	1427	25,80%	692	12,51%	455	8,23%	5531
Accès aux logiciels scientifiques en ligne	2076	37,79%	1624	29,56%	798	14,52%	996	18,13%	5494
Espace disque partagé (type cloud) sécurisé	1630	29,49%	1796	32,49%	1292	23,37%	810	14,65%	5528
Présence active sur les réseaux sociaux	870	15,86%	1612	29,38%	1597	29,11%	1408	25,66%	5487
Accompagnement et formation aux outils numériques	1166	21,14%	1856	33,65%	1615	29,28%	878	15,92%	5515
Service satisfaction usager - FAQ	605	11,06%	1696	31,02%	1835	33,56%	1332	24,36%	5468
Réseau Alumni (anciens élèves)	1042	19,02%	1592	29,06%	1261	23,02%	1583	28,90%	5478
Aide à l'usage des services	717	13,08%	1890	34,48%	1795	32,74%	1080	19,70%	5482

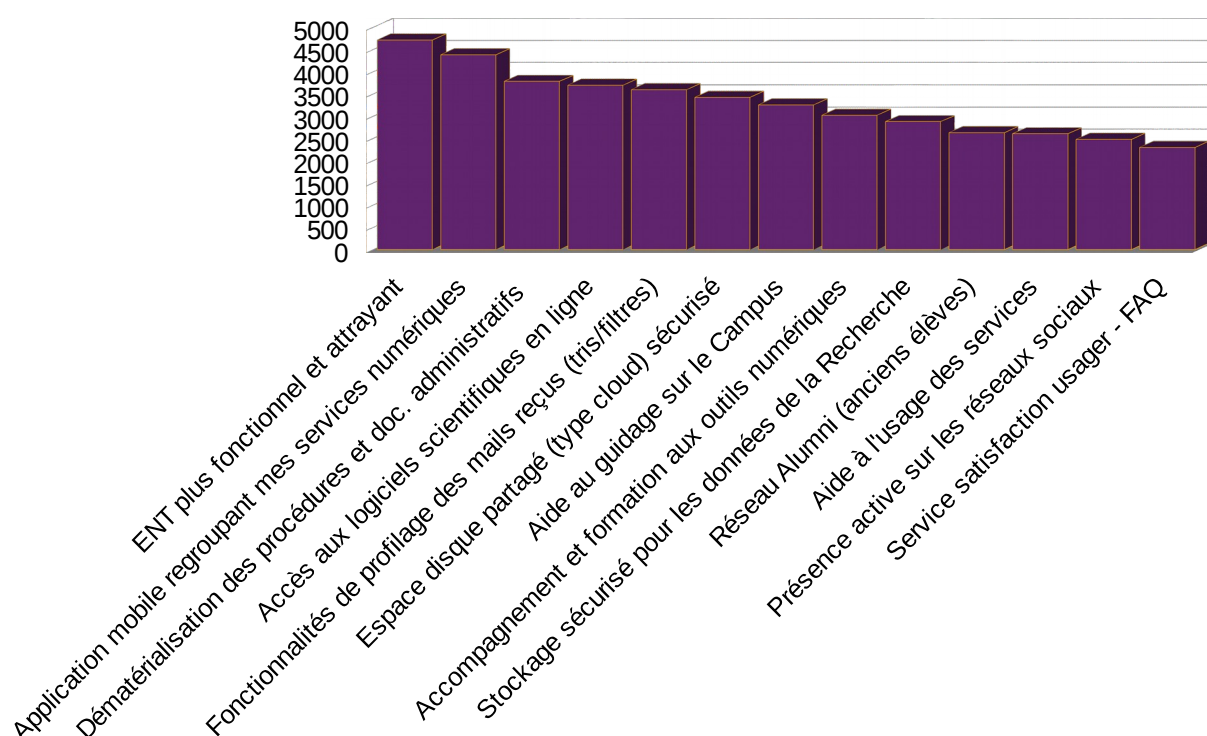


Illustration 3: Personnes intéressées ou très intéressées par les services proposés

Les items « dématérialisation des procédures » pour étudiants et personnels ont été regroupés, ainsi que « pour « l'aide au guidage sur les campus ». Si un ENT plus fonctionnel et attrayant est plébiscité (86%), les personnels sont plus sensibles à la dématérialisation (82%) que les étudiants (65%). Inversement, le guidage sur les campus intéresse 79% des étudiants mais seulement 62% des personnels. Il est à noter que 5 services ne recueillent pas la « majorité » (en gras dans le tableau).

4.6 Question ouverte

488 commentaires ont été laissés pour exprimer une attente de service.

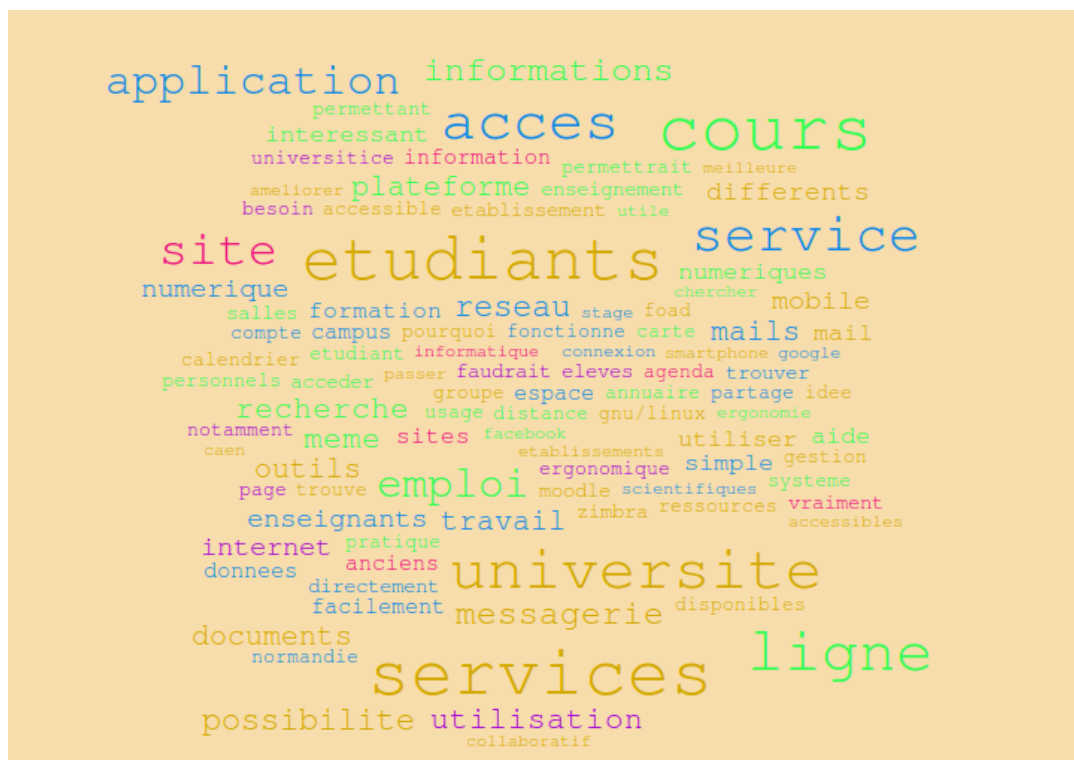


Illustration 4: Nuage de mots des services attendus

Les remarques ont été regroupées en 34 items :

Services demandés	Occurrences
Améliorer les sites Web et outils de communication interne / externes	67
Améliorer les plate formes de formations en ligne	60
Services smartphones	48
Améliorer service emplois du temps	48
Améliorer les services documentation	40
Améliorer les informations, la formation et le support	36
Procédures en ligne	35
Réseau social d'établissement	29
Portail d'accès unique / ENT	26
Un service type « Drive »	19
Améliorer les service de messagerie / webmail	19
Jobs/stages/emplois	18
Améliorer les annuaires en ligne et les contrôles d'accès	17
Espace de travail collaboratif (avec édition en ligne)	15
Améliorer la mise à disposition de logiciels et d'équipements numériques	14
Améliorer les outils de visio et étendre leur usage	13
Améliorer le Wifi / debits	13
Réseau des Alumni	12
Etendre, améliorer les services de la léocarte	10
Messagerie instantanée, services de chat	8
Améliorer le service de listes de diffusion	8
Améliorer les services existants	8
Consulter les usagers sur les services	7
Application de guidage campus	7
Améliorer le service d'impression	7
Plateforme de MOOC	4
Améliorer le service Agenda	4
Plate forme de service video / TV	4
Développer la diffusion des infos sur écrans	4
Gestion des affluences (RU, BU, ...)	3
Outils de sondages	3
Portail de la recherche	3
Gestion Absence / présence	2
Outil de gestion des colloques	2

Il est intéressant de voir qu'il n'y a pas une complète cohérence entre ces thématiques et le classement des services proposés. Par exemple, Le besoin d'améliorer l'accès aux services via smartphone arrive 3ème position des commentaires, mais ne recueille que 58 % d'intérêt. De même, l'amélioration des outils de communication et de diffusion d'information est le premier item des services attendus, mais la « Présence active sur les réseaux sociaux » n'obtient pas la « majorité » (48 %). C'est peut-être l'indication que la réponse aux préoccupations exprimées n'est pas tout à fait celle proposée. Il est donc important d'associer plus avant les usagers pour bien définir les services à développer. Il est intéressant de noter que certains services existants ne sont pas vraiment reconnus comme de réponses pertinentes et sont redemandés (ex un portail de type ENT demandé 26 fois).

La question ouverte permet de faire émerger des thématiques fortes, parfois pas mise clairement en lumière durant les travaux menés jusqu'ici (exemple les emplois du temps, jobs et emplois, accès à la documentation, ...). On y lit aussi le déficit de services existants (sites web, plate-forme de cours en ligne, emploi du temps, ...), dont certains relèvent fortement des établissements (emplois du temps, sites web, procédures en ligne,...). L'action de Normandie Université peut être de plusieurs natures : concertation et circulation de l'information pour les services relevant des établissements, et plus active sur de nouveaux services à construire (accès smartphone) ou nécessitant la construction d'outils nouveau à partager (dématérialisation).

Conclusions :

Ce questionnaire est riche d'informations sur les services existants :

- ✓ Plusieurs services sont méconnus par les usagers de Normandie Université. La communication pour l'appropriation par ceux-ci de plusieurs services semble primordiale ;
- ✓ Des services comme l'ENT sont jugés comme utiles mais avec des demandes d'amélioration (notamment en ergonomie). Ceci doit faire l'objet d'un travail de Normandie Université avec les établissements pour améliorer l'existant ;
- ✓ La concurrence de services sur Internet (Google drive, Gmail, Skype...) est importante. Il est nécessaire que Normandie Université se positionne vis-à-vis de ces services de façon générale ou en fonction des usagers ;
- ✓ Les nouveaux services demandés correspondent principalement à des améliorations de services existants. Bien souvent, la facilité d'usage et l'ergonomie sont les motivations de ces demandes.
- ✓ Ce questionnaire permettra d'enrichir la mise à jour du schéma directeur du numérique Normand (SDNN V2).

Nous tenons à remercier tous les participants à ce questionnaire.

Annexe 1 - copies d'écrans

Copies d'écrans pour un étudiant de l'Université de Rouen


Normandie Université

[Charger un questionnaire non terminé](#) [Sortir et effacer vos réponses](#)

Enquête sur les usages des services numériques normands

Le numérique pour tous.

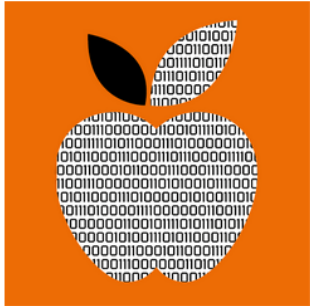
Temps de réponse estimé pour cette enquête : 5 min.

Merci de bien vouloir répondre aux questions ci-après afin de connaître vos usages concernant les services numériques existants au sein de la communauté d'enseignement supérieur normande.

La première partie de l'enquête concerne votre profil (réponses obligatoires).

La deuxième partie porte sur votre connaissance des services, vos usages et votre niveau de satisfaction.

La troisième et dernière partie présente une série de nouveaux services éventuels, à évaluer.



Gagnez des tablettes, des smartphones en participant au tirage au sort à la fin du questionnaire !

Remarque sur la protection de la vie privée
Ce questionnaire est anonyme.
L'enregistrement de vos réponses à ce questionnaire ne contient aucune information permettant de vous identifier, à moins que l'une des questions ne vous le demande explicitement. Si vous avez utilisé un code pour accéder à ce questionnaire, soyez assuré qu'aucune information concernant ce code ne peut être enregistrée avec vos réponses. Il est géré sur une base séparée où il sera uniquement indiqué que vous avez (ou non) finalisé ce questionnaire. Il n'existe pas de moyen pour faire correspondre votre code à vos réponses sur ce questionnaire.

Suivant

Illustration 5: Ecran 1

Enquête sur les usages des services numériques normands

Le numérique pour tous.

VOTRE PROFIL

* Votre établissement :

- ☐ ENSA
- ☐ ENSICAEN
- ☐ INSA Rouen
- ☐ Université de Caen-Normandie
- ☐ Université Le Havre
- ☒ Université de Rouen-Normandie

* Vous êtes :

- ☒ Étudiant
- ☐ Enseignant ou Enseignant-chercheur
- ☐ Personnel administratif ou technique
- ☐ Autres (Apprenti, stagiaire, auditeur libre, post-doc, vacataire, ...)

* Votre filière :

Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

- ☐ Art, Lettres, Langues
- ☐ Droit, Économie, Gestion
- ☐ Sciences Humaines et Sociales
- ☐ Sciences, Technologies/Techniques, Santé

* Vous êtes inscrits en :

Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

- ☐ Licence ou bac +1 à 3
- ☐ Master ou bac +4 à 5
- ☐ Doctorat ou au delà de bac +5

* Votre âge :

- ☐ Moins de 25 ans
- ☐ Entre 25 et 35 ans
- ☐ Entre 35 et 45 ans
- ☐ Plus de 45 ans

Illustration 6: Ecran 2


Normandie Université

Finir plus tard
Sortir et effacer vos réponses

25%

Enquête sur les usages des services numériques normands

Le numérique pour tous.

VOS USAGES 1/2

A quelle fréquence utilisez-vous les services suivants (votre utilisation) ?
Selon vous, est-il utile de disposer de ces services (votre impression) ?

	Votre utilisation	Votre impression
Messagerie électronique de votre établissement	Veuillez choisir ...	Veuillez choisir ...
Agenda/Calendrier	Veuillez choisir ...	Veuillez choisir ...
Emploi du temps (de cours)	Veuillez choisir ...	Veuillez choisir ...
UniversiTICE	Veuillez choisir ...	Veuillez choisir ...
Léocarte	Veuillez choisir ...	Veuillez choisir ...
ENT	Veuillez choisir ...	Veuillez choisir ...
Filex	Veuillez choisir ...	Veuillez choisir ...
Annuaire	Veuillez choisir ...	Veuillez choisir ...
Ressources documentaires en ligne	Veuillez choisir ...	Veuillez choisir ...
Site Internet Université de Rouen	Veuillez choisir ...	Veuillez choisir ...
Site Internet Normandie Université	Veuillez choisir ...	Veuillez choisir ...

🔗 (Découvrez les services en cliquant sur le lien qui apparaît en orange)

Pour nous aider à améliorer les services, quel commentaire souhaiteriez-vous formuler à propos de ces derniers ?

	Non adapté à mes usages	Ne correspond pas à mes besoins	Manque d'ergonomie	Manque de performance ou instabilité	Manque d'informations sur le service	J'utilise un autre service
Messagerie électronique de votre établissement	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Agenda/Calendrier	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Emploi du temps (de cours)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Plateforme e-learning - FOAD - Moodle	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Léocarte	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ENT	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Filex	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Annuaire	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ressources documentaires en ligne	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Site Internet de votre établissement	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Site Internet de la ComUE Normandie Université	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Si vous utilisez d'autres services, lesquels et pourquoi ?

Illustration 7: Ecran 3


[Finir plus tard](#)
[Sortir et effacer vos réponses](#)

Enquête sur les usages des services numériques normands

Le numérique pour tous.

VOS USAGES 2/2

Suivez-vous l'actualité en ligne de votre établissement ?

☒ Oui
 ☐ Non

Via quel canal/média ?

☐ [Actualités du site internet Université de Rouen](#)
☐ [Facebook Université de Rouen](#)
☐ Twitter
☐ Viadeo
☐ Vimeo
☐ LinkedIn

(Découvrez les services en cliquant sur le lien qui apparaît en orange)

Suivez-vous l'actualité en ligne de Normandie Université ?

☒ Oui
 ☐ Non

Via quel canal/média ?

☐ [Actualités du site internet Normandie Université](#)
☐ [Facebook Normandie Université](#)
☐ [Twitter Normandie Université](#)

(Découvrez les services en cliquant sur le lien qui apparaît en orange)

Êtes-vous utilisateur(trice) de services de visioconférence ?

☒ Oui
 ☐ Non

Connaissez-vous les services de visioconférence suivants ? Et quelles en sont vos impressions ?

	Je connais		Mes impressions			
	Oui	Non	Indispensable	Pratique	Peu ergonomique	Instable
Service de visioconférence de RENATER	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Service de visioconférence du CRIANN	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Service de webconférence de RENATER	☐	☐	☐	☐	☐	☐

(Découvrez les services en cliquant sur le lien qui apparaît en orange)

Si vous utilisez d'autres services de visioconférences, lesquels et pourquoi ?

Précédent

Suivant

Illustration 8: Ecran 4

Enquête sur les usages des services numériques normands

Le numérique pour tous.

NOUVEAUX SERVICES

Seriez-vous intéressé(e) par ces services ?

	Très intéressé	Intéressé	Peu intéressé	Indifférent
ENT plus fonctionnel et attrayant	☐	☐	☐	☐
Application mobile regroupant mes services numériques	☐	☐	☐	☐
Aide au guidage sur le Campus (où est le RU le plus proche ? la BU ?)	☐	☐	☐	☐
Dématérialisation des procédures et doc. administratifs (diplômes, conventions de stage, ...)	☐	☐	☐	☐
Fonctionnalités de profilage des mails reçus (tris/filtres)	☐	☐	☐	☐
Espace disque partagé (type cloud) sécurisé	☐	☐	☐	☐
Stockage sécurisé pour les données de la Recherche	☐	☐	☐	☐
Accès aux logiciels scientifiques en ligne	☐	☐	☐	☐
Accompagnement et formation aux outils numériques	☐	☐	☐	☐
Aide à l'usage des services	☐	☐	☐	☐
Service satisfaction usager - FAQ	☐	☐	☐	☐
Présence active sur les réseaux sociaux	☐	☐	☐	☐
Réseau Alumni (anciens élèves)	☐	☐	☐	☐

Quel(s) autre(s) service(s) numérique(s) souhaiteriez-vous avoir au sein de la communauté d'Enseignement Supérieur Normande ?
Besoin(s)/Proposition(s)/Suggestion(s)

Précédent

Envoyer

Illustration 9: Ecran 5

Merci d'avoir pris quelques minutes pour répondre à notre enquête.

Si vous souhaitez nous contacter ou compléter vos réponses, vous pouvez nous écrire à : enquete-numerique@normandie-univ.fr

Participez au tirage au sort pour gagner des tablettes ou des smartphones.

Pour vous inscrire vous aurez besoin de votre compte informatique d'établissement.



[C'est parti!](#)



Illustration 10: Ecran 6