

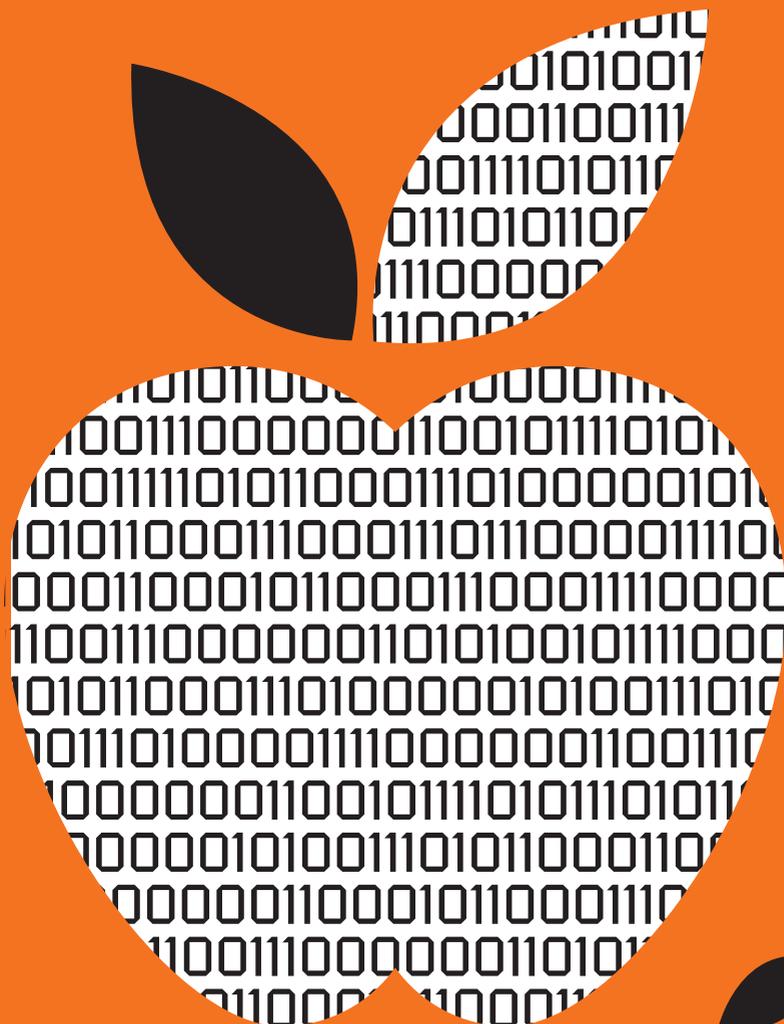


Normandie Université

Normandie Université

numérique

OBSERVATOIRE DE L'USAGE
DES SERVICES NUMÉRIQUES



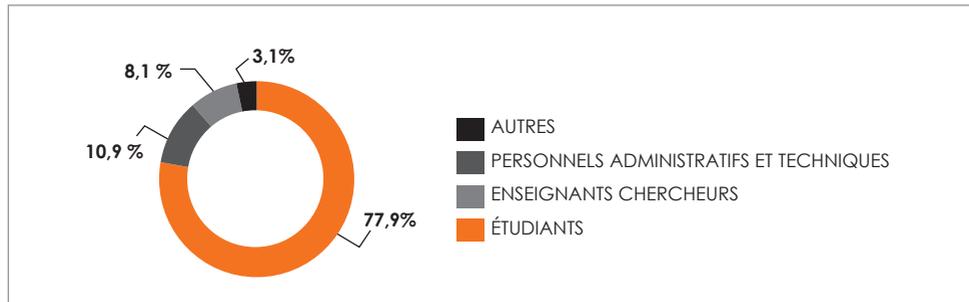
Les établissements membres de Normandie Université, les universités de Caen Normandie, Le Havre Normandie, de Rouen Normandie, l'ENSICAEN, l'INSA Rouen Normandie et l'ENSA Normandie, ont proposé à leurs étudiants et personnels de répondre à une enquête sur les usages et impressions concernant les services numériques mis à disposition par la communauté universitaire.

L'ANALYSE DE CETTE ENQUÊTE, RÉSUMÉE ICI DANS SES POINTS LES PLUS MARQUANTS, PERMET DE MIEUX CONNAÎTRE LES BESOINS DES USAGERS ET DE PROPOSER DE NOUVEAUX SERVICES OU DE FAIRE ÉVOLUER CEUX EXISTANTS.

Cette enquête a été réalisée à partir des travaux du comité des utilisateurs de Normandie Université.

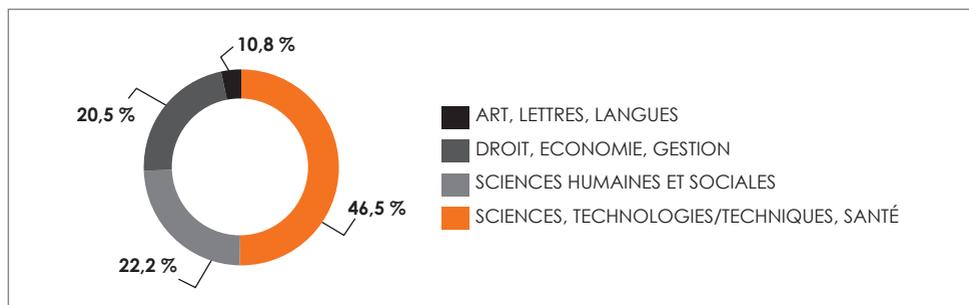
Profil des répondants

5 629 personnes ont répondu à cette enquête. Sur les 5 629 répondants, 4 390 sont étudiants.

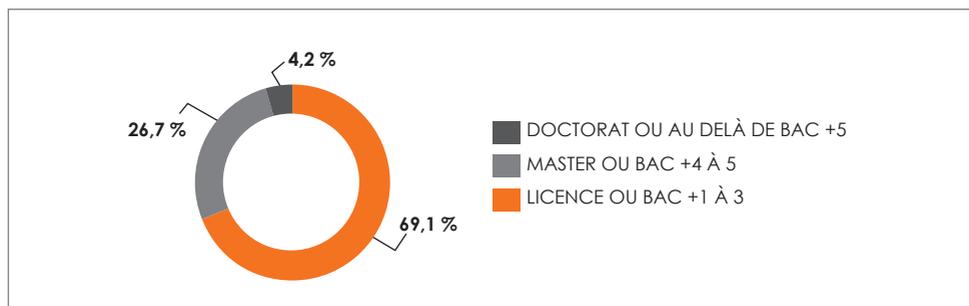


Focus étudiant

PROFIL DES ÉTUDIANTS PAR DISCIPLINE



PROFIL DES ÉTUDIANTS PAR DEGRÉS DE DIPLÔMES



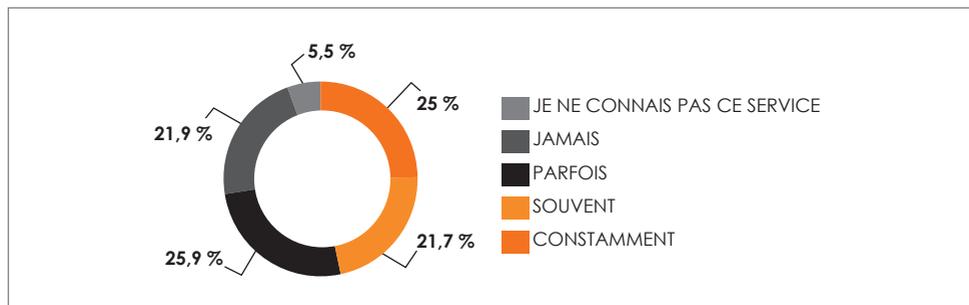
Évaluation des services existants

Lors de cette enquête, 11 services ont été évalués : la messagerie électronique, l'agenda/calendrier, l'emploi du temps, la plateforme e-learning - FOAD - Moodle, la léocarte, l'ENT, le dépôt de fichiers, l'annuaire, les ressources documentaires en ligne, le site internet des établissements.

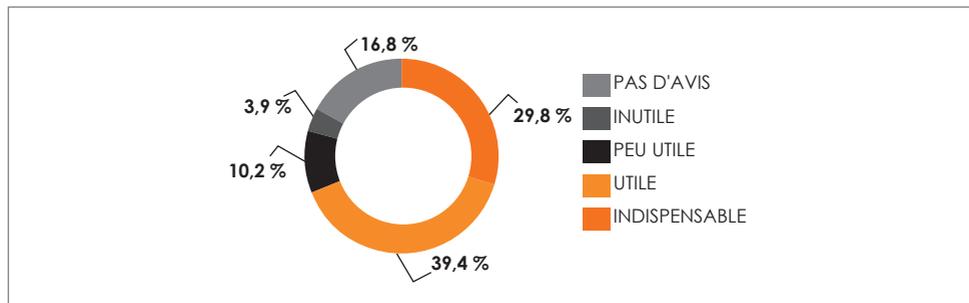
NOUS DONNERONS ICI DEUX EXEMPLES DE SERVICES, LA LÉOCARTE ET L'ENT, MIS EN PLACE GÉRÉS PAR NORMANDIE UNIVERSITÉ. CES RÉPONSES NOUS PERMETTENT DE MIEUX COMPRENDRE LES ATTENTES ET BESOINS DES UTILISATEURS.

La léocarte

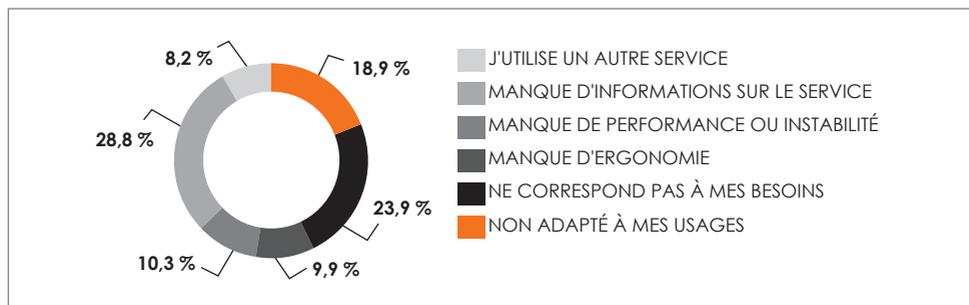
A QUELLE FRÉQUENCE UTILISEZ-VOUS LA LÉOCARTE?



SELON VOUS, EST-IL INDISPENSABLE DE DISPOSER D'UNE LÉOCARTE?



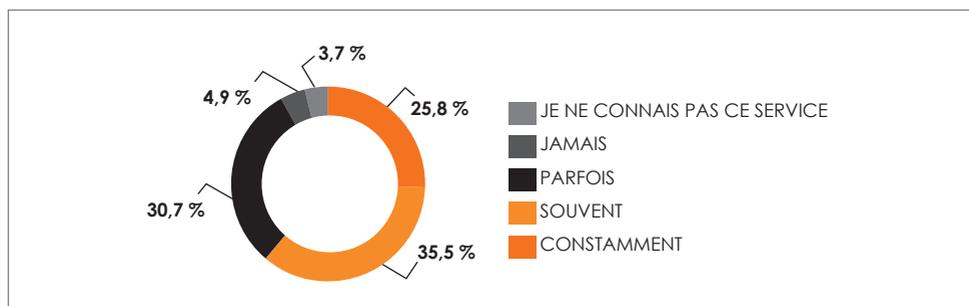
POUR NOUS AIDER À AMÉLIORER CE SERVICE, QUEL COMMENTAIRE SOUHAITERIEZ-VOUS FORMULER À PROPOS DE CE DERNIER ?



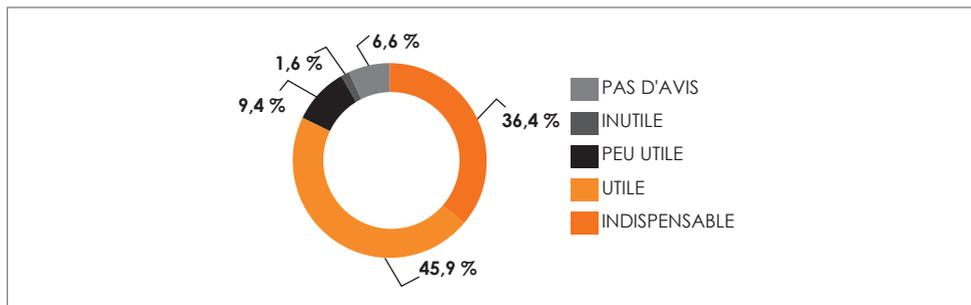
La léocarte, carte multiservice étudiant et personnel normande, est jugée indispensable et utile à 69,2 % et est régulièrement utilisée à 46,7 %. Grâce à cette analyse nous pouvons constater que la léocarte est jugée à 18,9% “non adaptée à mes usages” et à 23,9 % comme “ne correspond pas à mes besoins”. Cela indique que ce service ne couvre pas toutes les attentes liées à un tel outil. Mais, depuis sa mise en place en 2013, la léocarte évolue tous les ans et est amenée encore à évoluer.

L'ENT

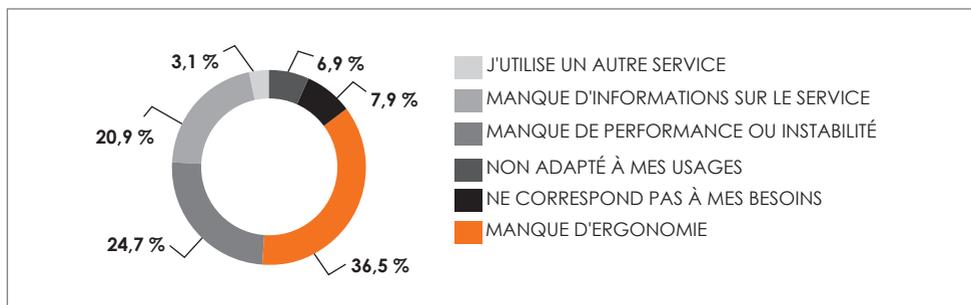
A QUELLE FRÉQUENCE UTILISEZ-VOUS L'ENT ?



SELON VOUS, EST-IL INDISPENSABLE DE DISPOSER D'UN ENT ?



POUR NOUS AIDER À AMÉLIORER CE SERVICE, QUEL COMMENTAIRE SOUHAITERIEZ-VOUS FORMULER À PROPOS DE CE DERNIER ?

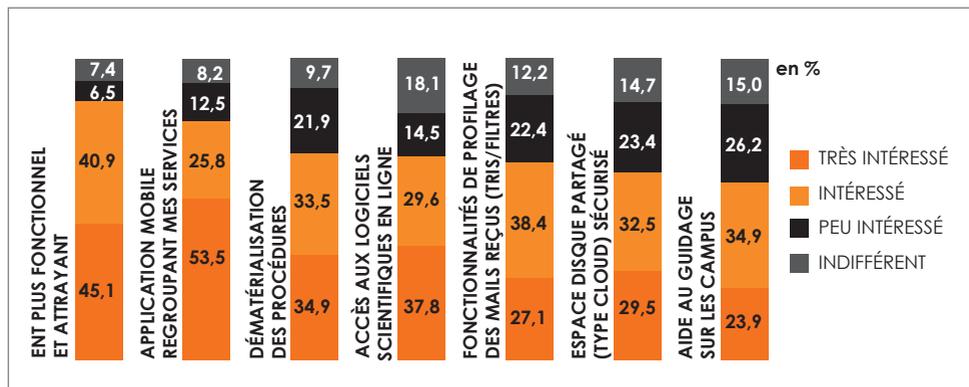


L'ENT, Espace Numérique de Travail, est jugé indispensable et utile à 82,3 %. Il remporte un franc succès auprès de nos répondants, malgré un taux d'utilisation à 61 % !

Son manque d'ergonomie, reproché à 36,5 %, prouve bien que le projet, déjà envisagé au sein de Normandie Université, d'une nouvelle version est très attendue.

Les attentes de nouveaux services

Lors de cette enquête, plusieurs choix de nouveaux services ont été proposés. Les 5 services ci-dessous ont rencontré un fort intérêt.



Les réponses prouvent là encore qu'un ENT plus fonctionnel et attrayant est attendu. 86 % des répondants sont intéressés par ce dernier. Cela conforte encore plus le projet amorcé d'un nouvel ENT.

La deuxième proposition ayant reçu le plus d'intérêt, à 79,3 %, est une application mobile pouvant regrouper tous les services. Il est vrai qu'aujourd'hui les étudiants sont équipés d'un téléphone portable et sont, au quotidien, utilisateurs d'applications mobiles. Une application universitaire normande de ce type serait tout à fait adaptée à nos étudiants et dans l'air du temps.

La dématérialisation des procédures et documents administratifs à 68,5 %, l'accès aux logiciels scientifiques en ligne à 67,4 %, les fonctionnalités de profilage des mails reçus à 65,4 %, l'espace disque partagé (type cloud) sécurisé à 52 % ont rencontré un fort intérêt pour la mise en place de futurs projets ou l'extension de projet comme la dématérialisation aujourd'hui en expérimentation à l'ENSICAEN.

Enfin, la proposition ayant reçu le plus d'intérêt, à 58,8 %, est l'aide au guidage sur les campus. Les étudiants comme les personnels sont en attente d'un outil tel que celui-ci pour mieux se repérer sur nos nombreux campus normands.

Questions ouvertes

QUELS AUTRES SERVICES UTILISEZ-VOUS ?

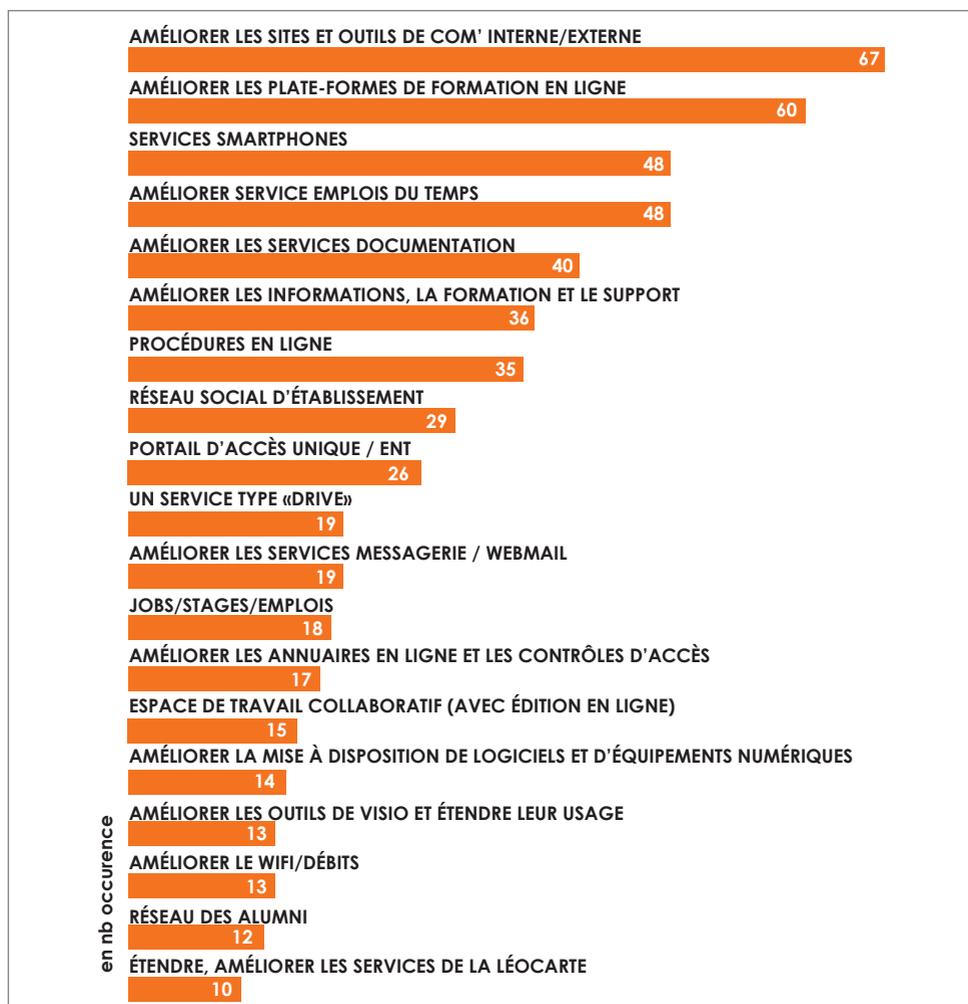
Pour cette question ouverte, les répondants étaient libres de leur réponse. Les 5 mots les plus cités sont les suivants : messagerie, mail, agenda, google, services. L'on voit bien par ce résultat que la messagerie électronique est le service le plus utilisé de tous et qu'ils utilisent un service externe à celui proposé par les établissements.

NUAGE DE MOTS REPRÉSENTANT LA FRÉQUENCE DES AUTRES SERVICES UTILISÉS



QUELS AUTRES SERVICES SOUHAITERIEZ-VOUS AVOIR ?

Pour cette question ouverte, les répondants étaient libres de leur réponse. 488 remarques ont été regroupées en items. Ci-dessous les services les plus demandés.



Cette enquête aura lieu tous les deux ans, pour permettre de mieux comprendre et d'analyser les besoins des étudiants et des personnels.

Vu l'évolution constante des outils numériques, il nous semble important de faire un suivi régulier sur les attentes et besoins des usages des services numériques de notre communauté universitaire.



Normandie Université

ESPLANADE DE LA PAIX / CS 14032 / 14032 CAEN CEDEX 5
tél. +33 (0)2 31 56 50 37 fax +33 (0)2 31 56 58 80
communication@normandie-univ.fr www.normandie-univ.fr