

COMPTE RENDU ENQUÊTE ÉTUDIANTS

Octobre 2023

Utilisation & Connaissance des Outils & Services Numériques de l'UCA



**DIRECTION OPÉRATIONNELLE
DES SYSTÈMES D'INFORMATION**

Université Clermont Auvergne

sommaire

01 | Introduction

Genèse du projet

Objectif du compte-rendu

02 | Répartition des réponses

03 | Usages des outils & services numériques

04 | Perception de l'Environnement Numérique de Travail

Suivi des stages

UCApro

05 | L'Emploi du temps

06 | La Messagerie Universitaire Zimbra

07 | Les Outils Collaboratifs de Microsoft Office 365

08 | La Messagerie Instantanée

09 | Plateforme Pédagogique de cours en ligne - Moodle

10 | L'application mobile MyUCA

11 | Communication

Informations générales sur les outils & le catalogue des services

Les principaux outils et services numériques pour lesquels les étudiants souhaitent plus d'informations

12 | Le Centre d'Aide

Base de connaissance

Support

01 | Introduction

Genèse du projet

Dans le cadre d'un appel à projet porté par le pôle IPPA, un premier groupe de travail a vu le jour en 2022. L'organisation de ce groupe de travail, basé sur un échantillon d'une vingtaine d'étudiants, a été confié au Centre de Service (CDS), au Pôle d'Ingénierie Pédagogie et Production Audiovisuelle (IPPA) et à la Direction Opérationnelle des Systèmes d'Information (DOSI), considérant que la première action de ce GT, serait de produire un état des lieux général sur les usages des outils numériques.

Pour affirmer les pistes de réflexion et pour être plus représentatif de la population étudiante, la DOSI a souhaité étendre l'échantillon à l'ensemble des étudiants de l'UCA sous forme d'une enquête reprenant les principaux domaines :

- Environnement Numérique de Travail
- Outils et Numériques
- Application mobile MyUCA
- Support et aide en ligne

L'enquête a été lancée en mars 2023 pour le volet étudiant et en mai 2023 pour le volet personnel.

L'analyse de l'enquête a été menée par l'Observatoire des Formations du Devenir des Etudiants (OFDE) et par la DOSI.

Objectif du compte-rendu

Ce compte-rendu présentera une analyse synthétique des réponses obtenues, pour une appropriation rapide par le lecteur du document.

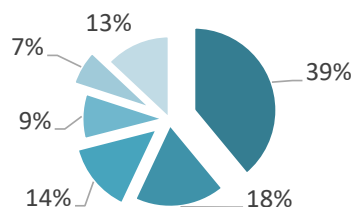
02 Répartition des réponses

10 % de taux de participation

L'enquête étudiant a permis d'obtenir 2860 réponses exploitables, sur les 35 175 étudiants recensés à l'Université.

Nous pouvons constater que l'échantillon est démonstratif pour l'ensemble des étudiants. En termes d'instituts de rattachement, les quotas sont assez représentatifs du nombre d'étudiants inscrits. Par exemple : parmi les 30% d'étudiants inscrits en Lettres (10 500), 10% d'entre eux ont répondu à l'enquête.

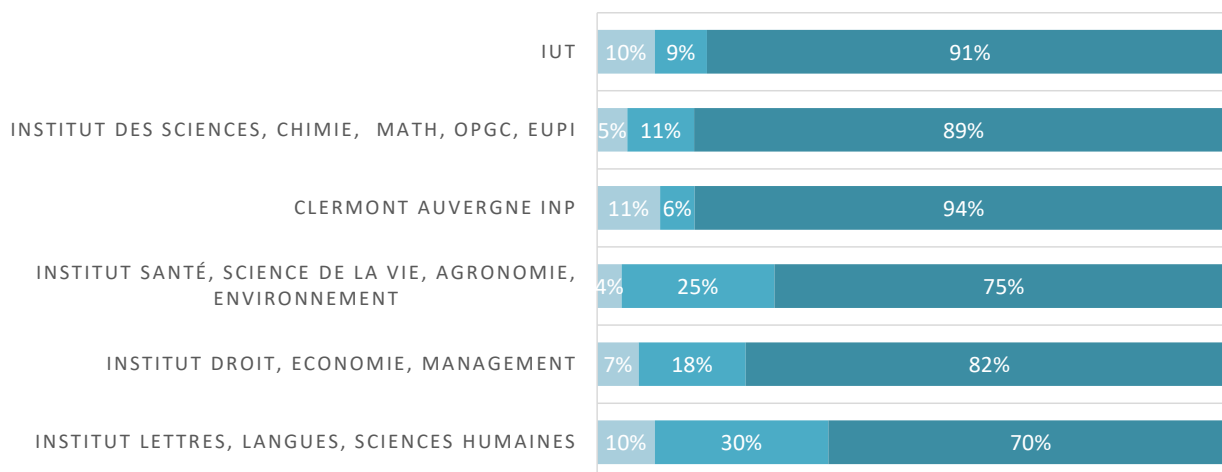
Taux de participation par institut sur 2860 réponses



- Institut Lettres, langues, sciences humaines
- Institut Droit, économie, management
- Institut Santé, Science de la vie, agronomie, environnement
- Clermont auvergne INP
- Institut des Sciences (Chimie, Math, OPGC, EUPI)
- IUT

TAUX DE RÉPONSES SUR 35 000 ÉTUDIANTS

■ % de réponses ■ % d'inscrit dans l'institut ■ % du reste des étudiants à l'UCA



Parmi les 9% d'étudiants (≈ 3300 inscrits) à l'IUT, 10% ont répondu à l'enquête.

Parmi les 11% d'étudiants (≈ 3900 inscrits) en Institut de Sciences, 5% ont répondu à l'enquête.

Parmi les 6% d'étudiants (≈ 2100 inscrits) en INP, 11% ont répondu à l'enquête.

Parmi les 25% d'étudiants (≈ 8800 inscrits) en Institut de Santé, 4% ont répondu à l'enquête.

Parmi les 18% d'étudiants (≈ 6300 inscrits) en Institut de Droit, 7% ont répondu à l'enquête.

Parmi les 30% d'étudiants (≈ 10 500 inscrits) en Institut de Lettres, 10% ont répondu à l'enquête.

03 Usages des outils et services numériques

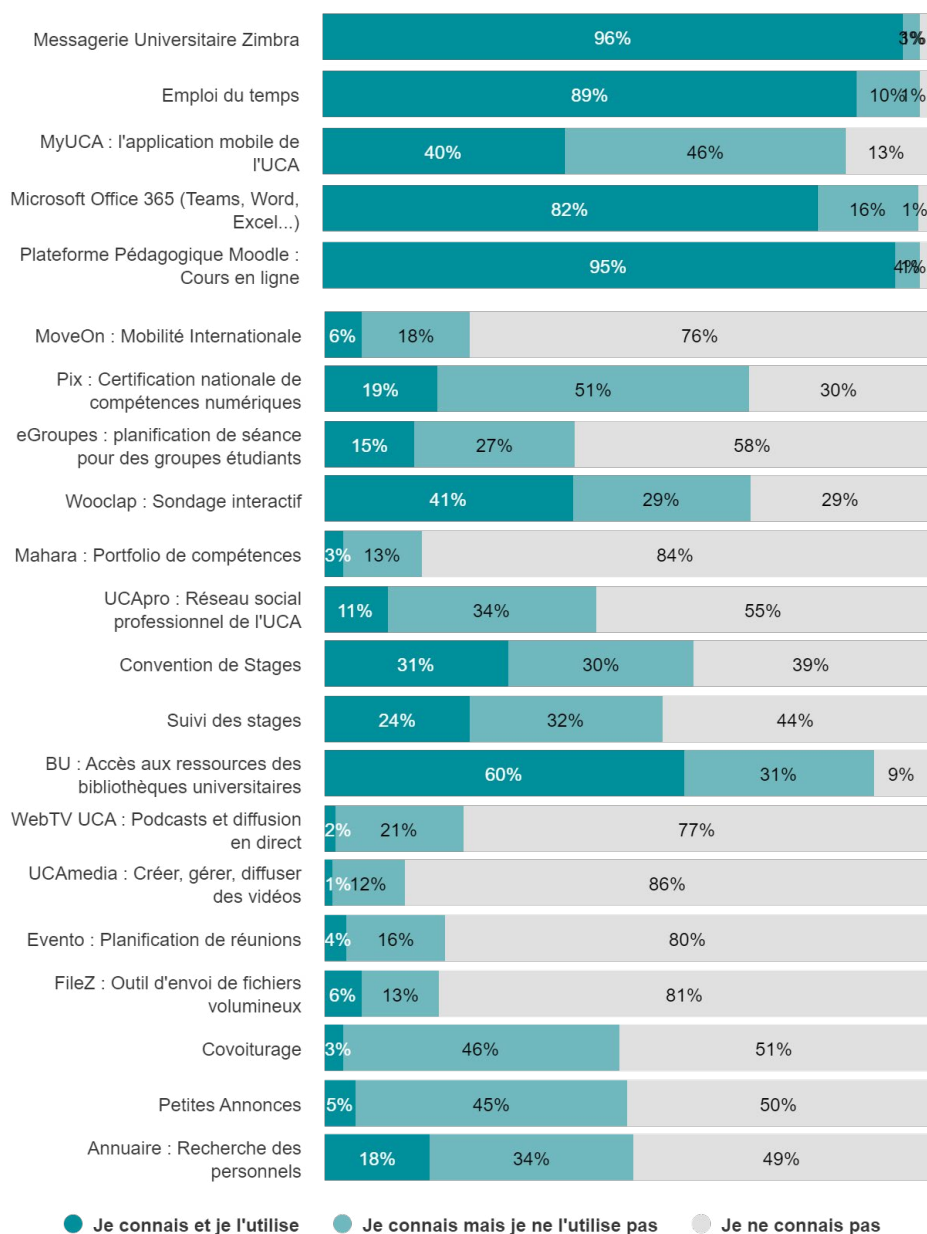
On remarque que les usages les plus courants des étudiants sont la messagerie Universitaire Zimbra, l'Emploi du temps, la plateforme pédagogique Moodle, les outils collaboratifs Microsoft 365 et l'accès aux ressources de la Bibliothèque Universitaire.

On note aussi que certains outils et services numériques ne sont pas assez connus ou peu utilisés comme UCAPro, Move On, Suivi des stages, Convention de stages, la WebTV UCA, Filez ou encore Mahara. Comme vu dans la

chapitre 11 concernant la communication (page 11), les étudiants sont 53% à vouloir que les enseignants communiquent d'avantage sur les outils et services numériques.

L'application mobile MyUCA est connue par 40% des étudiants (40%) mais déclarée à 46% peu utilisée par les étudiants, ce qui amène à réfléchir aux actions à mener pour rendre ce service plus attractif.

Connaissez-vous les outils numériques de l'UCA et lesquels utilisez-vous ?

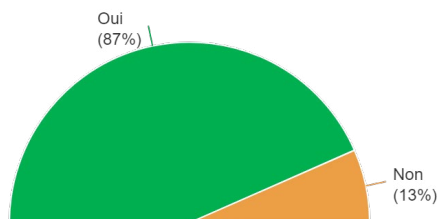


04

Une perception de l'Environnement Numérique de Travail (ENT) plutôt satisfaisante

L'ENT est très utilisé pour accéder à la Messagerie Universitaire de Zimbra, à l'emploi du temps, à la plateforme pédagogique cours en ligne Moodle et aux outils collaboratifs Microsoft 365.

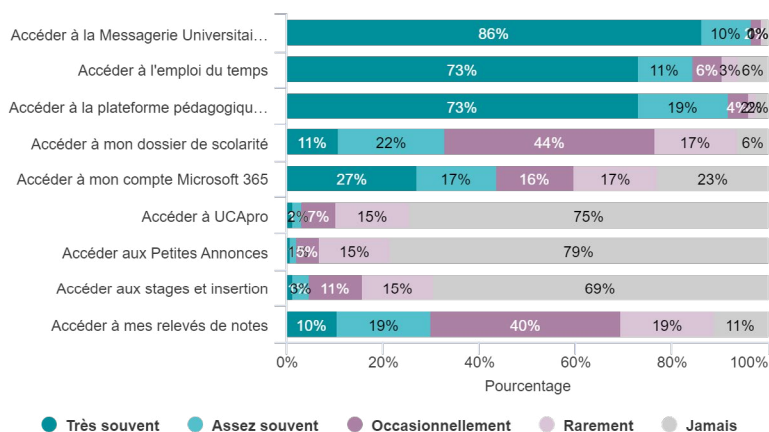
Êtes-vous satisfait.e de l'ENT ?



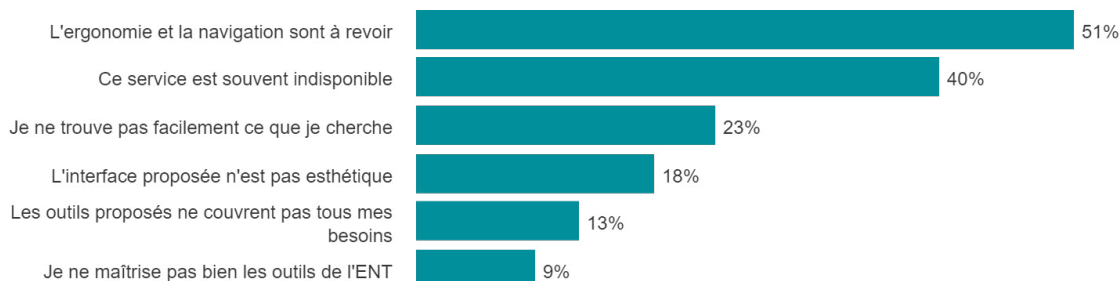
Les principaux usages de l'ENT :

Le principal reproche des étudiants insatisfaits concerne l'ergonomie et la navigation de l'ENT (ci-après). Pour 40% des étudiants insatisfaits, le service est jugé souvent indisponible; L'amalgame persiste entre l'ENT et les services qu'il donne accès. Ce qui nous emmène à nous interroger sur la réelle perception de l'ENT par les étudiants. Est-ce qu'un service spécifique dans l'ENT qui est souvent indisponible ? Ou est-ce l'ENT entier qui est indisponible ? C'est ce que nous verrons plus loin.

Pour quels usages utilisez-vous l'ENT et à quelle fréquence ?



Si vous n'êtes pas satisfait.e de l'ENT, indiquez pourquoi

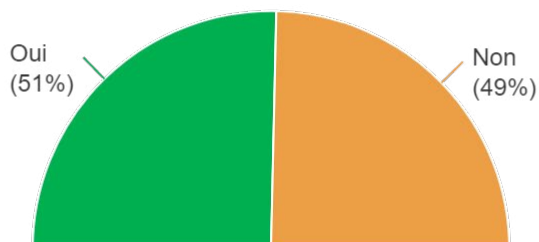


Les attentes :

Dans le nouveau menu de l'ENT, les étudiants souhaitent avoir plus facilement accès au cours en ligne Moodle (**93%**), l'emploi du temps (**90%**), la messagerie universitaire Zimbra (**86%**), les notes & résultats (**78%**), leur dossier de scolarité (**54%**), la BU (**37%**) et Microsoft 365 (**32%**).

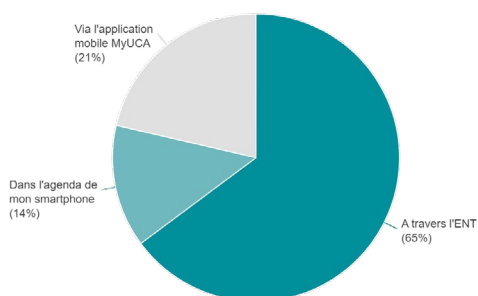
05 | L'emploi du temps

Êtes-vous satisfait.e de l'affichage de l'emploi du temps ?

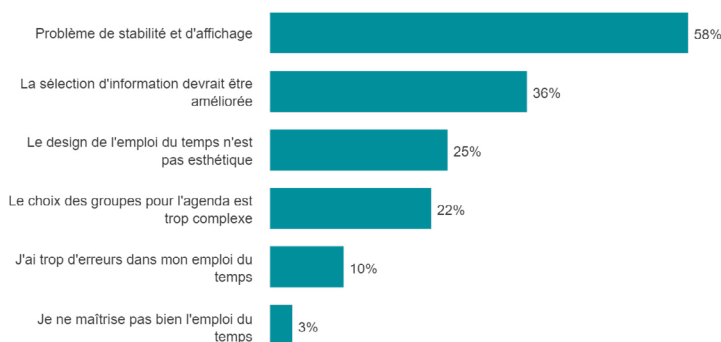


Les retours de satisfaction sur l'emploi de temps sont mitigés, en partie liés aux problèmes de stabilité, d'affichage et d'organisation des groupes. Ces retours peuvent corrélérer avec les résultats d'insatisfaction de l'ENT et expliquer pourquoi les étudiants jugent l'ENT souvent indisponible (voir chapitre sur l'ENT page 7). Il existe, à notre sens, un amalgame concernant des services présents dans l'ENT et l'ENT lui-même. L'ENT a pour vocation d'agréger et faciliter l'accès aux outils et services numériques. C'est un portail d'accès.

Comment consultez-vous l'emploi du temps ?



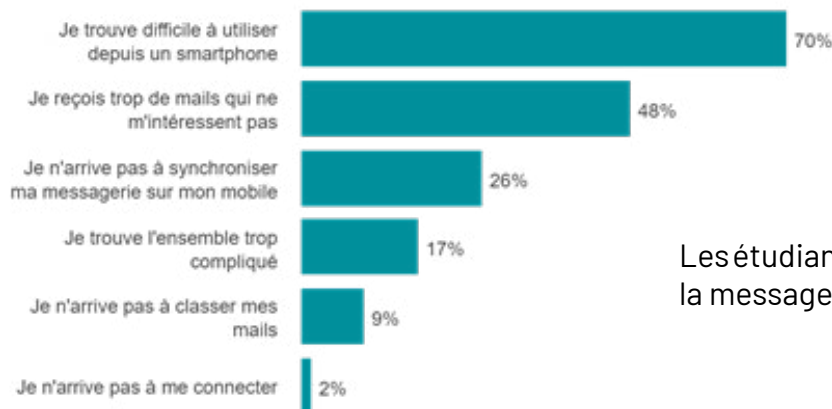
Si vous n'êtes pas satisfait.e par l'emploi du temps, indiquez pourquoi



L'emploi du temps est consulté principalement via l'ENT (**65%**) mais nous observons une dynamique d'utilisation sur smartphone et MyUCA, ce qui pourrait nous emmener à réfléchir aux actions pour améliorer la consultation de l'emploi du temps sur l'application mobile.

06 | La Messagerie Universitaire Zimbra

La messagerie universitaire Zimbra est le service numérique le plus utilisé. Les étudiants sont globalement satisfaits par ce service.



Les étudiants trouvent néanmoins difficile d'utiliser la messagerie Zimbra sur leur smartphone (**70%**).

48% des étudiants indiquent recevoir trop de mails qui ne les intéressent pas, ce qui peut nous amener à réfléchir à une meilleure structuration des canaux de communication.

07 | Les Outils Collaboratifs Microsoft Office 365

76% des répondants sont satisfaits des outils Microsoft Office 365. Word reste l'outil le plus utilisé (**78%**) de la suite.

20 % des étudiants déclarent ne pas utiliser les outils de la suite Microsoft. Parmi ces derniers, 32% déclarent utiliser d'autres outils et 19% ne savent pas que l'UCA donne accès gratuitement à la suite Microsoft.

08 | La Messagerie instantanée

Pour communiquer avec leurs enseignants, les étudiants utilisent à 25% la plateforme Microsoft Teams et 30% d'autres outils comme la Messagerie Zimbra, Discord, Gmail, Whatsapp, etc.

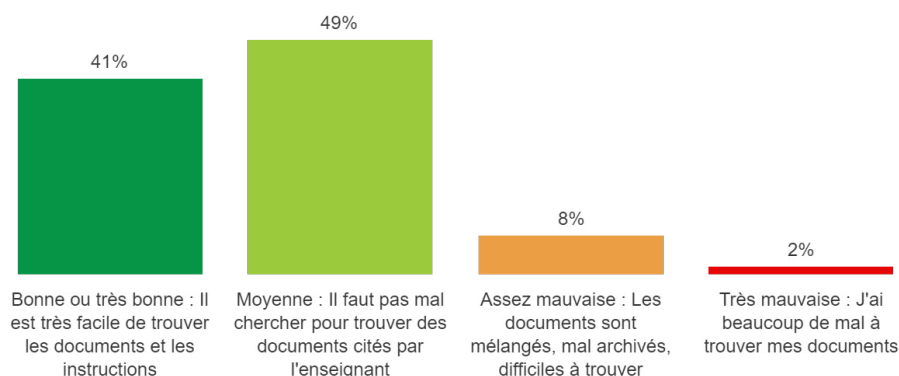
Pour communiquer avec leurs camarades de classes, les étudiants utilisent à 9% Microsoft Teams et 63% d'autres outils comme les réseaux sociaux, gmail, etc.

09 | La Plateforme Pédagogique de cours en ligne - Moodle

Le taux de satisfaction est plutôt positif : les étudiants sont globalement satisfaits à 82%. Les étudiants sont 53% à utiliser la plateforme pédagogique Moodle tous les jours et 36% souvent.

Les causes d'insatisfactions cités les plus fréquentes sont liées à la difficulté de trouver son/ses cours et à l'ergonomie qui est jugé trop complexe.

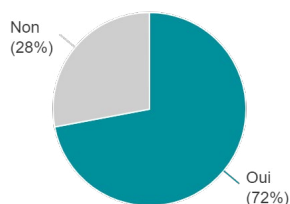
En moyenne sur l'ensemble de vos espace de cours, l'organisation des ressources pédagogiques est :



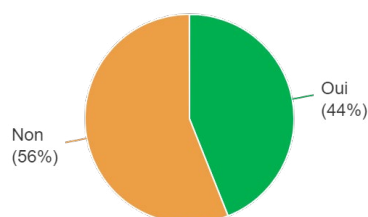
10 | L'application mobile MyUCA

Les étudiants sont 72% à connaître l'application mobile de l'UCA. Les résultats de satisfaction sont plutôt partagés avec 56% non satisfaits d'un côté et 44% satisfaits de l'autre.

Connaissez-vous MyUCA, l'application mobile de l'UCA ?



Êtes-vous satisfait.e de l'application MyUCA ?



Parmi les avis positifs le principal atout de l'application est de pouvoir accéder facilement à l'emploi du temps. Cependant, les étudiants pensent qu'il manque un accès à la messagerie Zimbra et que l'application ne répond pas à leurs besoins.

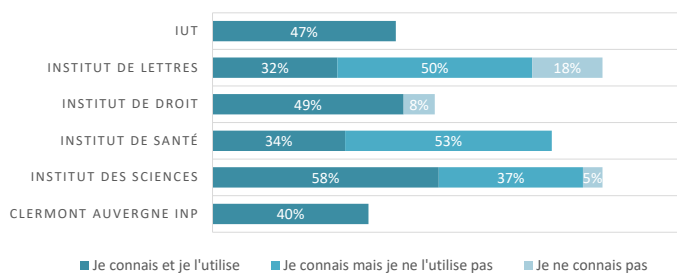
Les étudiants souhaitent à 75% recevoir des alertes sur leur mobile via MyUCA pour être tenu au courant des changements d'horaires ou des professeurs absents.

Notons que suite à cette enquête, une nouvelle version de l'application mobile a été déployée intégrant une nouvelle ergonomie, un accès aux mails, les notifications des cours et la personnalisation du menu.

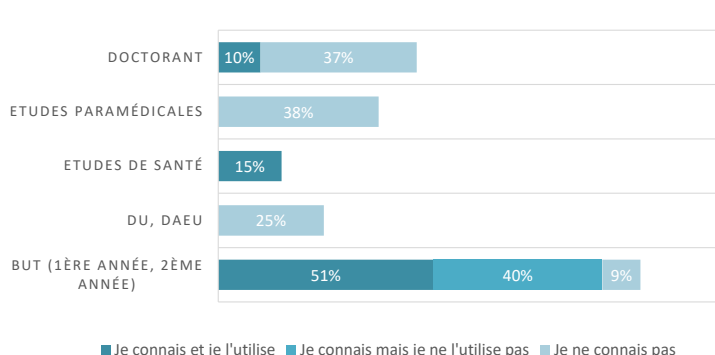
Notons que l'utilisation de l'application de MyUCA varie selon dans quel institut les étudiants se trouvent. Voici quelques exemples représentatifs des étudiants qui utilisent MyUCA selon leurs instituts et cursus :

- L'application mobile MyUCA est largement plus utilisée par les étudiants en BUT (**51%**) contre 15% en Santé et 10% des étudiants-doctorants.
- Les étudiants inscrits en institut Sciences (EUPI, OPGC, Chimie, Mathématique) utilisent le plus l'application mobile MyUCA (**58%**) contre ceux inscrits en institut Lettres, Langues, Sciences Humaines et Sociales (Langues, Sciences Humaines, Lettres Communication, Psychologie, INSPE, STAPS) (**32%**).

CORRÉLATION DES RÉSULTATS PAR INSTITUT



CORRÉLATION DES RÉSULTATS PAR CURSUS



Uniquement les éléments les plus significatifs sont affichés.

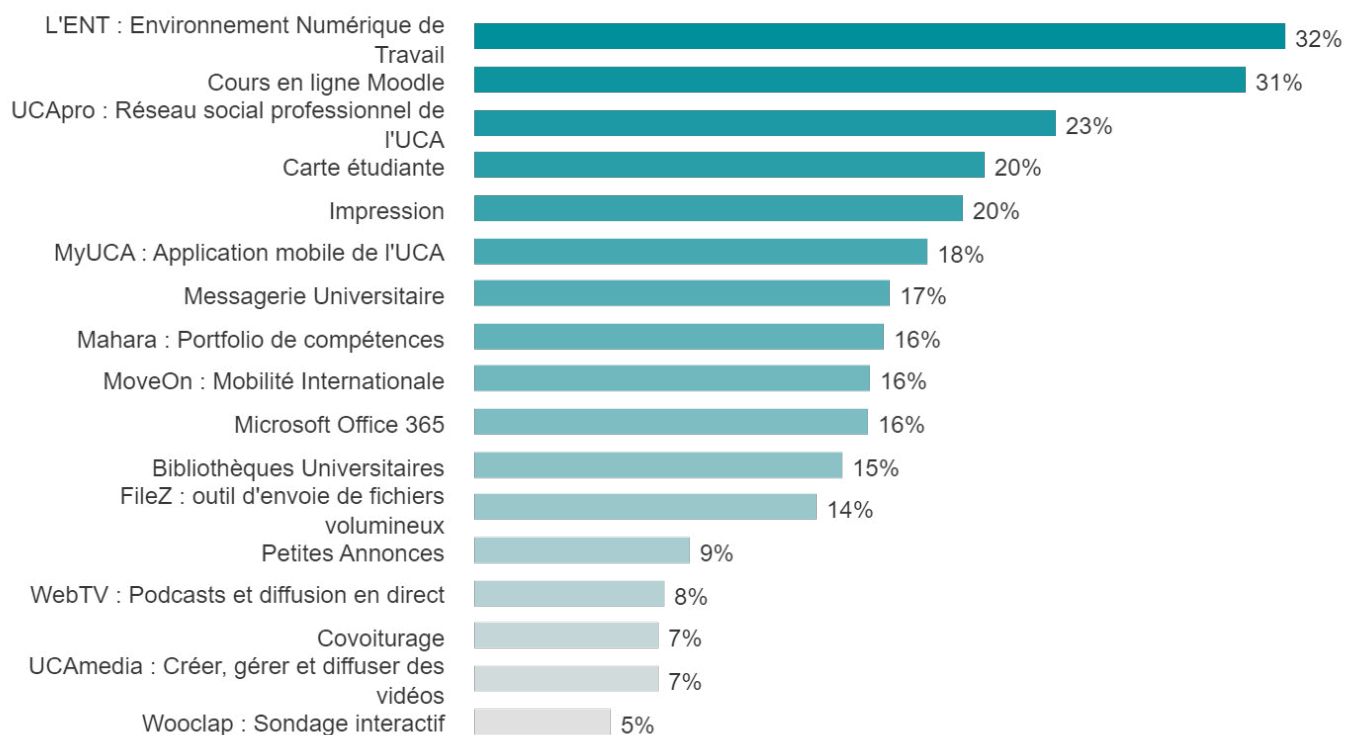
11 | Communication

Informations sur les outils et services numériques et le catalogue des services

Le catalogue des services est un document regroupant toutes les informations concernant les outils et services numériques. Ce document est jugé clair et utile par 72% des usagers satisfaits et 26% des étudiants indiquent que le catalogue des services est facile à trouver.

Les étudiants souhaitent principalement être informés sur les outils et services numériques par mail (**81%**), par leurs enseignants (**53%**), par le site internet de l'UCA (**41%**), par les écrans affichés dans les bâtiments (**26%**), par des étudiants recrutés pour cette mission (**18%**) et à l'aide de formation (**9%**).

Les principaux outils et services numériques pour lesquels les étudiants souhaitent plus d'informations :

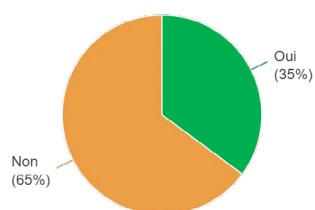


12 | Centre d'Aide

Base de connaissance

Pour mémoire, la base de connaissance est une plateforme contenant tout le support sous forme de foire aux questions et de tutoriels pour aider à la compréhension et l'utilisation des outils et services de l'UCA. Pour 91% des étudiants, la base de connaissance leur est inconnue. Parmi ceux qui connaissent ce service, 89% sont satisfaits.

Après avoir pris connaissance des informations, pensez-vous utiliser la base de connaissance dorénavant ?



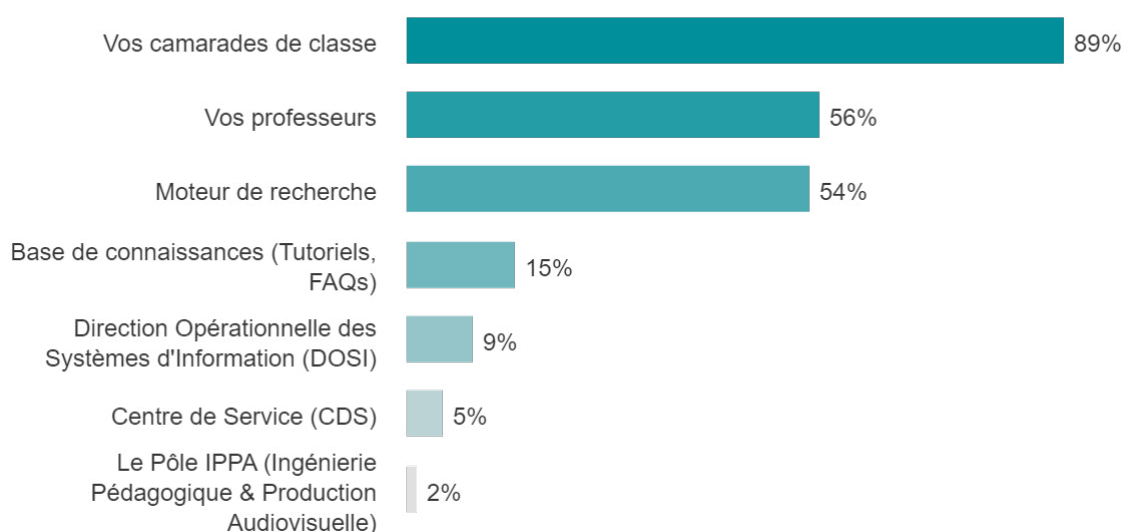
Pour les 11% non satisfaits, ils sont 63% à indiquer qu'ils ne trouvent pas l'information qu'ils recherchent, 26% ne savent pas où trouver la base de connaissance, 26% indiquent que la base de connaissance n'est pas accessible sur mobile, 21% ne sont pas satisfaits de la réponses à leur problème.

Le terme «Base de connaissance» est jugé mal adapté pour nommer l'aide en ligne à 50%.

Support d'Aide

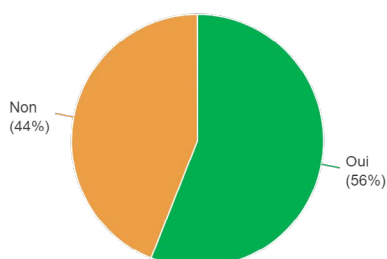
En cas de difficultés liées à l'usage des outils numériques, les étudiants recherchent de l'aide auprès de leurs camarades de classe à 89%, de leurs professeurs à 56%, via les moteurs de recherche à 54%, via la base de connaissance à 15%, etc.

**En cas de difficultés liées à l'usage des outils numériques, à qui vous adressez-vous ?
Où cherchez vous de l'aide ?**



Parmi les 56 % des étudiants satisfaits par le support d'Aide, 41% trouvent facilement les informations qu'ils recherchent suite à une demande, 32% sont satisfaits de l'aide qu'on leur a apportée et 21% ont obtenu facilement une réponse à leurs demandes.

Êtes-vous satisfait.e du support d'aide de l'Université ?



Parmi les 44% des étudiants non satisfaits 63% indiquent ne pas savoir à qui s'adresser, 34% ne savent pas comment demander de l'aide, 13% ne parviennent pas à trouver les informations qu'ils recherchent, 6% ne sont pas satisfait de la réponse à leur problème et 4% n'ont pas eu de réponse à leur demande.