

ENQUETE SERVICES NUMERIQUES

USAGES & ATTENTES

Pierre-Yves STEUNOU (SESAP)
Commission numérique - 30 mars 2017

OBJECTIFS

Evaluer le plus finement possible (dans le calendrier imposé) les usages effectifs du BV et les attentes quant aux fonctionnalités afin de fournir des éléments dans la perspective de la rédaction du cahier des charges pour le remplacement du BV

OBJECTIFS

Engager une réflexion plus large sur
les **usages et attentes** en matière de
services numériques

CONTEXTE

1. **Fin** du marché du BV
2. Lancement d'un **nouveau** marché

PLAN

1. Les dispositifs d'évaluation
2. Le déroulement
3. Analyse/résultats
4. Éléments de cadrage

LES DISPOSITIFS

- Comité de pilotage
- Enquête qualitative (SESAP, VP Numérique, VP Communication)
- Enquête quantitative (SESAP, Communication, DSI, VP numérique)

QUALITATIVE

Profils :

- 3 Etudiants de L1 (Economie, gestion et droit ; Droit et administration ; Médias cultures et société),
- 2 Etudiants de M1 (Sciences politiques ; Sciences économiques et gestion),
- 1 Doctorant (géographie),
- 2 Enseignants-chercheurs,
- 5 BIATSS (gestionnaire de scolarité, chargé de scolarité, responsable administratif de filière, assistant, chargé d'opération).

QUANTITATIVE

Questionnaire organisé en thématiques
(services numériques – interne/externe,
courrier, contact, agenda, édition, stockage,
commentaires libres)

3890 répondants

Grande richesse des commentaires libres

ANALYSE RESULTATS

Global :

le niveau de connaissances et de compétences générales en matière de numérique est très hétérogène et ce quel que soit le degré d'utilisation des services

ANALYSE RESULTATS

Local :

Le **niveau de connaissances** des services numériques **offerts** par l'établissement est également en **cause**

Demande **d'accompagnement** **humain**
(appropriation services numériques,
dépannage, configuration, ...)

EXEMPLE :

FileZ

70,6 % étudiants ne connaissent pas
32,5% EC ne connaissent pas

Moodle

39,6 % EC n'utilisent pas
39% EC utilisent

Wepresent_(vidéoprojection_wifi)

55 % EC ne connaissent pas
34 % n'utilisent pas

ANALYSE /RESULTATS

Les services numériques :

la **multiplicité** des points d'accès à des services parfois **concurrents** contribue à la difficulté rencontrée par les usagers pour **s'approprier correctement** ces outils

CONSEQUENCES

Cette méconnaissance n'est pas sans conséquence puisqu'alors que **le service existe** et est fourni par l'établissement l'utilisateur utilise des **services extérieurs**

CONSEQUENCES

On peut d'ailleurs s'interroger sur le degré de connaissances des usagers en matière de **conditions d'utilisation des services externes** (google, youtube...)

EXEMPLE :

Gestion des groupes (Etu et EC):

Moodle/BV/FACEBOOK

CONSEQUENCES

Ce phénomène ne touche pas que le mail, l'agenda mais également les outils utilisés pour **l'enseignement** et la **recherche**.

ELEMENTS DE CADRAGE

1. Solution **intégrée/non intégrée** ?
2. **Mêmes services** pour tous les usagers ?
3. **Courrier électronique** ?
4. Accès **mobile** ?

ELEMENTS DE CADRAGE

1. Solution intégrée/non intégrée :

Le besoin d'une solution intégrée
n'apparaît pas comme **déterminant**
dans les réponses (même
commentaires)

ELEMENTS DE CADRAGE

1.1 Fonctionnalités nécessaires

Remarque :

- Besoins différents selon le profil de l'utilisateur
- Des besoins différents son niveau de compétences générales et « locales »

ELEMENTS DE CADRAGE

1.1 Fonctionnalités nécessaires

Mail

Agenda

Planning

Annuaire

Contact/répertoire

Stockage/Collaboration

ELEMENTS DE CADRAGE

1.2 Fonction de collaboration/ stockage/partage de documents

- 2 (voir 3) services **concurrents**
- Fonction son niveau de **compétences générales** et « **locales** »
- Fonction de la **capacité** à répondre aux **besoins différents** selon **usagers**

ELEMENTS DE CADRAGE

2 Même service pour tous les usagers

Non

ELEMENTS DE CADRAGE

3 Courrier électronique

Fournir à l'ensemble des usager.es une adresse et une boîte mail institutionnelle avec les mêmes fonctionnalités, y compris pour les étudiant.es

Chacun.e doit pouvoir **recevoir** et **adresser** des mails à partir d'une adresse institutionnelle *identifié.e* **@univ-lyon2.fr**

Enjeux **juridiques**, **techniques** et **pratiques**

ELEMENTS DE CADRAGE

4. Accès mobile (smartphone, tablettes)

En fonction de **l'utilisateur**, en fonction du **service numérique** sollicité le besoin **n'est pas la même**.

Pour les **étudiant.es** et une partie des **enseignant.es** le besoin est important

Demande d'**applications dédiées**

ETUDIANT.ES

Utilisent soit :

- un ordinateur de l'établissement (35%),
- un portable qui leur appartient (85%),
- un smartphone (60,9%)

PERSONNELS

Utilisent soit

- un ordinateur de l'établissement (30%),
- un portable de l'établissement (34,2%)
qui leur appartient (54,4%),
- un smartphone (30,8%)

BIATSS

Utilisent soit

- un ordinateur de l'établissement (79,5%),
- un portable de l'établissement (30,8%)

ENQUETE SERVICES NUMERIQUES

USAGES & ATTENTES

Pierre-Yves STEUNOU (SESAP)
Commission numérique - 30 mars 2017