

# Enquête de satisfaction auprès des utilisateurs des plateformes Dokeos et Moodle

A.Ronchi

Août 2011



**UNIVERSITÉ  
DE GENÈVE**

DIVISION INFORMATIQUE

## I. Introduction

Afin d'améliorer l'offre de formation du service NTICE, nous avons réalisé une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs des plateformes institutionnelles : Dokeos et Moodle.

### Objectifs de l'enquête

- ⇒ Identifier les difficultés d'usages rencontrés par les utilisateurs.
- ⇒ Identifier les besoins en formation des utilisateurs.

### Population cible et récolte des informations

Entre le 15 juin et le 15 juillet 2011, un questionnaire en ligne a été adressé à l'ensemble des utilisateurs des plateformes Dokeos et Moodle. Deux versions ont été proposées en fonction du profil de l'utilisateur : les étudiant•e•s ; le corps enseignant. Début juillet 2011, un rappel a été fait sur les plateformes dans la rubrique « News ». Le questionnaire est composé de trois parties : Informations personnelles, Usage de la plateforme et Améliorations souhaitées.

### Analyse des données

L'analyse est à la fois quantitative (calcul des fréquences) et qualitative (synthèse et regroupement de l'information par catégorie). Les données brutes sont présentées dans les annexes.

### Participation

Questionnaire Etudiant	143 répondant•e•s
Questionnaire Enseignant	125 répondants•e•s

## II. Résultats

### 1. Questionnaire « Etudiant » le 1er octobre

#### Informations personnelles

96 % des répondant•e•s utilisent Dokeos et 21 % des répondants•e•s utilisent les deux plateformes en fonction des cours suivis. Seuls deux personnes ont cité d'autres plateformes utilisées : Mephisto, mixxt, edutechwiki etc.

57% des répondant•e•s sont inscrits dans un programme de bachelor et 34 % des répondant•e•s poursuivent des études dans le cadre d'un programme master. 33 % des répondant•e•s étudient à la faculté SES, 20% en Sciences, 15% à la FPSE et 9 % en Médecine.

87% des répondant•e•s se connectent depuis un ordinateur portable et 17% depuis un Smartphone.

#### Utilisation de la plateforme

88% des répondant•e•s s'identifient facilement sur la plateforme. Ils sont 19% à penser que l'utilisation de la plateforme demande des connaissances préalables et 35% estiment que le design de la plateforme n'est pas confortable.

#### • Difficultés rencontrées

Toutes difficultés confondues, 59% des répondant•e•s disent avoir rencontré une ou plusieurs difficultés. Pour 48% d'entre eux s'inscrire à un cours n'a pas été aisé. Le même pourcentage de personnes ont eu des difficultés pour télécharger des documents. 39% ont eu de la peine à comprendre les différentes icônes de la plateforme, alors que 20% d'entre eux ont rencontré des difficultés au moment de l'impression. Enfin 15% estiment que déposer un fichier peut poser un problème. Parmi les autres difficultés relevées, trouver un cours sur la plateforme est cité à plusieurs reprises.

### • Information/Formation/Support

« Je n'ai jamais reçu de formation, j'ai dû tout découvrir tout seul. ». Tel est le constat fait par au moins une vingtaine de répondant•e•s, même si certains pensent que cela n'est « Pas nécessaire, la plateforme suffisamment simple ». Ils sont 20% des répondant•e•s à estimer ne pas avoir reçu une formation/information suffisante pour la prise en main de la plateforme. Par ailleurs 73% des répondant•e•s ne connaissent pas les fiches pratiques et seul 4% ont fait appel au CAD suite à une difficulté. Par conséquent les étudiant-es se forment « sur le tas » avec l'aide l'entourage « Sans ma grande sœur qui est à l'Université, je n'aurais pas su utiliser la plateforme ».

### • Usages positifs

L'accessibilité permanente des documents des cours que ce soit ceux des années précédentes ou ceux de l'année en cours est relevée comme un apport très positif dans l'usage des plateformes. « Accessible 24 heures sur 24, à la différence des bibliothèques où sont parfois stockés les documents à distribuer. ». Lorsque les forums sont utilisés, les répondant•e•s relèvent l'importance de cette pratique « Le forum est bien pratique ». Quelques répondant•e•s soulignent positivement l'ergonomie, le design ainsi que l'utilisation simple de la plateforme. « Simple d'utilisation »

## Améliorations souhaitées

### • Activités interactives

45% des répondant•e•s souhaitent que les professeurs développent quelques activités sur la plateforme favorisant l'interaction. La principale activité citée est le forum notamment pour la gestion des questions « Des forums pour les questions importantes concernant les cours seraient les bienvenus surtout pour les étudiants qui n'ont pas eu l'occasion de les poser en classe », et favoriser les échanges entre étudiants et avec l'enseignant. Une seconde activité souvent citée est le quiz comme soutien à l'apprentissage « Les quizz sur la matière du cours nous permettrait de nous entraîner et à mieux assimiler la matière. ». Enfin, les tutoriels apparaissent comme une activité que les professeurs pourraient développer selon les répondant•e•s.

39% des répondant•e•s ont suggéré des points à améliorer afin de leur faciliter l'usage des plateformes. Les demandes d'amélioration sont regroupées autour des thèmes suivants :

### • Rechercher un cours :

La base de données n'est pas toujours à jour et le moteur de recherche peu efficace. « Il est parfois difficile de trouver un cours et les cours devraient être mis à jour dès la rentrée universitaire ».

### • S'inscrire à un cours

La procédure est compliquée. « ajouter :- Un bouton d'inscription directement quand on consulte un cours- Une barre de recherche pour les titres des cours ».

### • Organiser et gérer la liste des cours :

« Il faudrait pouvoir changer l'ordre dans la liste facilement selon l'ordre alphabétique, dernière utilisation, nouveaux documents disponibles. » Dokeos manque de souplesse.

### • Télécharger plusieurs documents à la fois

La fonction de téléchargement semble être lente, pourquoi ne pas proposer une fonction : « Téléchargement groupé de documents. »

### • Se désinscrire d'un cours :

Il semblerait que certains répondant•e•s ne parviennent pas à se désinscrire d'un cours.

### • Lenteur et déconnection fréquente

« Dans des heures de pointe, les documents ne sont pas téléchargeables. » « On ne peut télécharger qu'un seul document à la fois et le rafraîchissement de la page est stoppé à ce moment. Ce n'est pas très pratique ni très rapide ».

## 2. Questionnaire Enseignant

### Informations personnelles

77 % des répondant•e•s utilisent Dokeos et 32% utilisent Moodle. 8 % des répondant•e•s font usage des deux plateformes en fonction de leurs besoins. Seule une personne a cité dans la rubrique Autre : Outils Web.

21 % des répondant•e•s enseignent à la faculté des Sciences, 15% à la FAPSE, 15% en Lettres et 14 % en Médecine.

30% des répondant•e•s font partie du corps professoral, 29% sont chargés de cours et 22% des répondant•e•s ont une charge d'assistantat.

### Utilisation de la plateforme

96% des répondant•e•s s'identifient facilement sur la plateforme. Ils sont 22 % à signifier qu'il n'est pas toujours simple de créer un cours et 34% estiment que le design de la plateforme n'est pas confortable.

#### • Information/Formation/Support

Un/e répondant/e sur deux dit avoir reçu une information/formation suffisante pour l'utilisation de la plateforme. Parmi les répondant•e•s qui n'ont pas suivi de formation la question du manque de temps est évoquée comme raison première. Cependant, 27% des personnes n'ayant pas suivi de formation disent ne pas être au courant de l'existence de cette offre de formation. «Quelle formation ? » ; « Je ne sais pas si une telle formation est disponible. Mais ce que je sais, c'est que si elle l'est, moi je n'aurais tout simplement jamais le temps de la suivre. ». De manière générale, 65 % des répondant•e•s ne connaissent pas les fiches pratiques et ils sont 18% à avoir fait appel au CAD suite à une difficulté, ils sont satisfaits de la réponse reçue.

#### • Organisation de la formation

##### Contenu souhaité

Même si 78% des répondant•e•s sont satisfaits de l'usage qu'ils font de la plateforme. 15 % des répondant•e•s souhaiteraient bénéficier d'une formation complémentaire. Deux thèmes apparaissent :

- Découvrir les fonctionnalités avancées de la plateforme autour de la notion d'interactivité au sein d'un grand groupe. (Gestion des problèmes d'affichage dû au nombre d'utilisateurs dans un cours). Cette notion d'interactivité s'appréhende pour les répondant•e•s à travers la maîtrise de scénarii pédagogiques intégrant des quizz, des tests, des forums, des outils de feedback individuel, des « chats » pour répondre aux questions, des blogs. « Je n'utilise pas les blogs ou l'agenda. Je ne fais que présenter le cours et installer des documents pour le même. Mais ceci systématiquement. J'imagine que pouvoir créer des twitters à propos des événements de la culture portugaise ou sur des documents qui surgissent sur le net d'intérêt pour les étudiants, pourraient les rendre plus attentifs à la culture de la langue enseignée et aussi les faire pratiquer la compréhension oral de la langue. Je souhaiterais faire cela dans le cadre de la plateforme, car s'est à but pédagogique ». « Ce qui m'intéresserait serait de créer des exercices de grammaire et/ou vocabulaire (comme ceux de hotpatoteos), mais avec une structure simple d'accès et qui ne change pas fréquemment pour que les exercices ne disparaissent pas. Une séance spéciale conçue pour cela pour des enseignants de langue serait très bienvenue ».

- Le partage de contenu : Certains répondant•e•s souhaitent découvrir une technologie qui puissent permettre le partage de contenu au-delà de la plateforme. « 1. Accès limité aux étudiants inscrits à UniGe, donc, pas de possibilité d'utiliser le matériel dans des enseignements ailleurs.2. Dokeos ne s'intègre pas aux pages web ni de l'enseignant ni du département ou groupe de recherche. Dokeos est donc «hors portail».C.à.d, en général, Dokeos ne facilite pas l'intégration des enseignements à la recherche ». « , la fermeture de Dokeos au monde extérieur ne facilite pas l'utilisation de Dokeos comme «vitrine externe de l'UniGE» (p.ex. pour les interactions avec les enseignants du secondaire, voire pour le grand public, pour certaines entrées Dokeos) ».

##### Forme souhaitée

Les répondant•e•s sont assez partagés sur la forme de la formation. Ils proposent diverses formules : Atelier questions-réponses, Atelier de mise en pratique, Expertise d'utilisation en vue de proposer des améliorations, Fiches pratiques, Questions-Réponses en ligne.

##### Fréquence, durée souhaitée

Parmi les propositions faites la tranche de deux heures de formation est le plus souvent citée à raison de deux fois par année.

##### Usages positifs

Un répondant sur deux a fait part d'au moins un usage positif de la plateforme.

La mise à disposition des documents de cours et l'accessibilité de la plateforme en tous lieux demeurent deux points forts relevés par un bon nombre de répondant.e.s. Lorsque les forums et autres activités comme les quizz sont utilisés, les répondant.e.s reconnaissent l'intérêt pédagogique de ces pratiques et les recommandent. « Pouvoir importer des cours et garder ceux des années précédentes, la possibilité de faire déposer et corriger des TP et des quizz. Avec l'effectif de mes cours qui a bcp augmenté, j'utilise de plus en plus les quizz auto-corrigés et j'ai découvert la fonction évaluation manuelle très utile dans ces cas, car il demeure difficile de prévoir toutes les réponses des étudiants lorsqu'on choisit l'option « réponse courte ». » La fonction d'archivage de la plateforme est aussi mise en avant comme un point positif. « Le clonage d'une année sur l'autre ». Quelques répondant.e.s soulignent l'intérêt de la plateforme lorsqu'il s'agit de contacter les étudiant.es grâce aux fonctions Agenda et Annonce. « L'outil «Annonces» est vraiment très pratique pour communiquer avec les étudiants ». Enfin d'une manière générale, les répondant.e.s sont à l'aise dans l'utilisation des fonctionnalités de base de la plateforme. « la facilité de mettre à disposition des documents ».

### Améliorations souhaitées

48% des répondant.e.s ont suggéré des points à améliorer afin de leur faciliter l'usage des plateformes. Les demandes d'amélioration sont regroupées autour des thèmes suivants :

#### • Gérer les inscriptions des étudiants

La base de données des inscriptions n'est pas toujours représentative de la réalité des participants inscrits au cours. L'enseignant n'a pas toujours les moyens de « contrôler » la procédure d'inscription à son cours sur la plateforme. « Gestion de la liste d'utilisateurs » ; « La gestion des étudiants inscrits aux cours pourraient être synchronisées avec ceux qui sont réellement inscrits. D'années en années les étudiants ne sont pas désinscrits (il faut donc vider la base ou accepter que tous les messages soient également envoyés aux nouveaux étudiants) » ; « pouvoir inscrire les étudiants en faisant une recherche efficace parmi les utilisateurs ».

#### • Gérer les cours, Gérer les documents

L'interface est rigide. « Peu de flexibilité dans la présentation des documents ». « Navigation à l'intérieur des dossiers déplacement des documents à l'intérieur du cours: Dokeos restreint la possibilité de déplacer les documents à un choix qui ne correspond pas parfois au besoin, notamment lorsque les étudiants ont placé le document au mauvais endroit. » ; « il manque une possibilité d'organiser les différents cours dans des sous dossiers et selon un ordre librement choisie »

#### • Ouvrir des documents depuis la plateforme

Plusieurs répondant.e.s font état de difficultés à uploader/downloader des documents. « Si on a des cours très illustrés et assez «lourds», le temps de chargement peut être assez (trop) long et l'espace global mis à disposition un peu insuffisant (par ex. si on veut laisser les cours du premier semestre en complément au 2e semestre) » ; « Upload de fichiers mal conçu (long et fastidieux lorsqu'on a une série de plusieurs fichiers, puisqu'il faut uploader chaque fichier individuellement). Idem pour le download: impossibilité de présélectionner plusieurs fichiers et de les downloader en une opération ».

#### • Gérer les travaux des étudiants

«-- Impossibilité de déposer des fichiers multiples dans la fonction Devoirs à déposer ». Comme dit auparavant, le rendu des TP des étudiants est le facteur qui m'a fait abandonner Dokeos: les visibilités des travaux et le fait de ne pas pouvoir mettre une date limite à chaque travail. De plus, je peux éditer mon cours Moodle avec google Chrome, mon navigateur de choix, tandis que sur Dokeos je suis obligé de passer par Firefox ou coder en HTML. » ; « Le fonctionnement du répertoire «Travaux» n'est pas pratique. La création de sous niveaux de répertoires est limitée, et l'on ne peut pas importer les fichiers directement dans le bon dossier, il faut les déplacer un par un ce qui est fastidieux. »

#### • Lenteur

« La lenteur du site, notamment pour exécuter les tâches qui comportent de multiples étapes (telles que ajouter une ressource qui est un lien vers un fichier). »

### III. Synthèse et conclusion

Dokeos demeure la plateforme de référence pour un bon nombre de répondant.e.s enseignants et étudiants, même si la plateforme Moodle semble préconisée par certains notamment lorsqu'il s'agit d'introduire une approche collaborative dans un cours.

D'une manière générale, les répondant.e.s tous profils confondus disent rencontrer des difficultés dans la recherche d'information : trouver un cours, un participant, un document, etc. et le chargement de document. De plus, cette multitude d'infor-

mations n'est pas toujours actualisée ce qui augmente le sentiment de ne pas réussir à maîtriser son environnement virtuel. La rigidité de l'ergonomie notamment de Dokeos offre peu de liberté à l'utilisateur qu'il soit enseignant ou étudiant.

Du point de vue de la formation, les étudiant•e•s ne reçoivent aucune formation, ni information officielle et ne connaissent pas les ressources documentaires en ligne (fiches pratiques, site eLearning, etc.). Pour le corps enseignant, les besoins de formation sont comblés en ce qui concerne les fonctions transmissives à disposition sur les plateformes (dépôts de documents et accessibilité en tous lieux et tous temps). Cependant, un certain nombre de répondant•e•s enseignants souhaitent pouvoir améliorer leurs usages des plateformes vers une approche plus collaborative en utilisant les fonctions interactives à disposition. Les étudiant•e•s sont quant eux favorables à un usage plus collaboratif en utilisant les forums et les quizz comme un soutien à l'apprentissage.

Au vu de ce qui précède, il conviendrait de :

#### **Utilisation de la plateforme**

- Offrir plus de liberté au niveau de l'interface des plateformes dans la gestion des cours et documents pour le corps enseignant.
- Faciliter l'usage dans Dokeos la rubrique Travaux (possibilité de rendre plusieurs documents notamment).
- Faciliter l'usage dans Moodle de la rubrique Groupe
- Améliorer la vitesse de téléchargement des documents notamment lorsqu'il y a plusieurs fichiers à ouvrir ou à déposer.

#### **Formation Information**

- Améliorer la visibilité des ressources documentaires en ligne fiches pratiques, FAQ, etc.
- Proposer des formations techno-pédagogiques mettant en avant l'approche collaborative.
- Diversifier les modalités de formation possible en proposant des ateliers généralistes, des séances questions réponses ouvertes à l'ensemble des utilisateurs tous profils confondus, d'une durée de deux heures.