

# Enquête de satisfaction de la plateforme Chamilo

**Division STIC / service NTICE**

Décembre 2014

Elsa Sancey



## 1. Introduction

En juin 2013, la plateforme Chamilo a remplacé Dokeos. Bien que très similaire (il s'agit d'un [fork](#) de Dokeos), la nouvelle plateforme présente de nouvelles fonctionnalités et corrige des dysfonctionnements de Dokeos. De juillet à septembre 2014, le service NTICE a mené une enquête de satisfaction auprès de tous les utilisateurs et utilisatrices. L'enquête vise à mesurer les niveaux de satisfaction, identifier les difficultés et solliciter des points d'amélioration.

Les réponses ont été recueillies à l'aide de 2 formulaires (selon le type d'utilisateur : étudiant-e ou enseignant-e) intégrés dans LimeSurvey et communiqués via la base d'utilisateurs de Chamilo. Les questions sont retranscrites ci-dessous en gras et en italique.

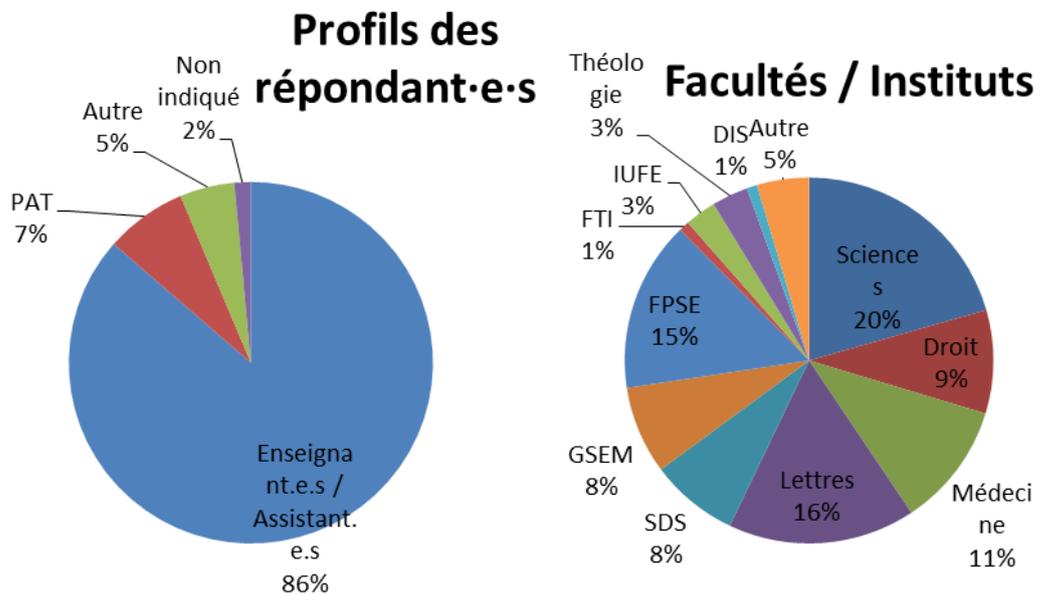
Participation :

- 206 enseignant-e-s
- 670 étudiant-e-s

## 2. Le point de vue des enseignants

### 2.1. Profils des répondant.e.s

206 enseignants ont répondu à l'enquête :

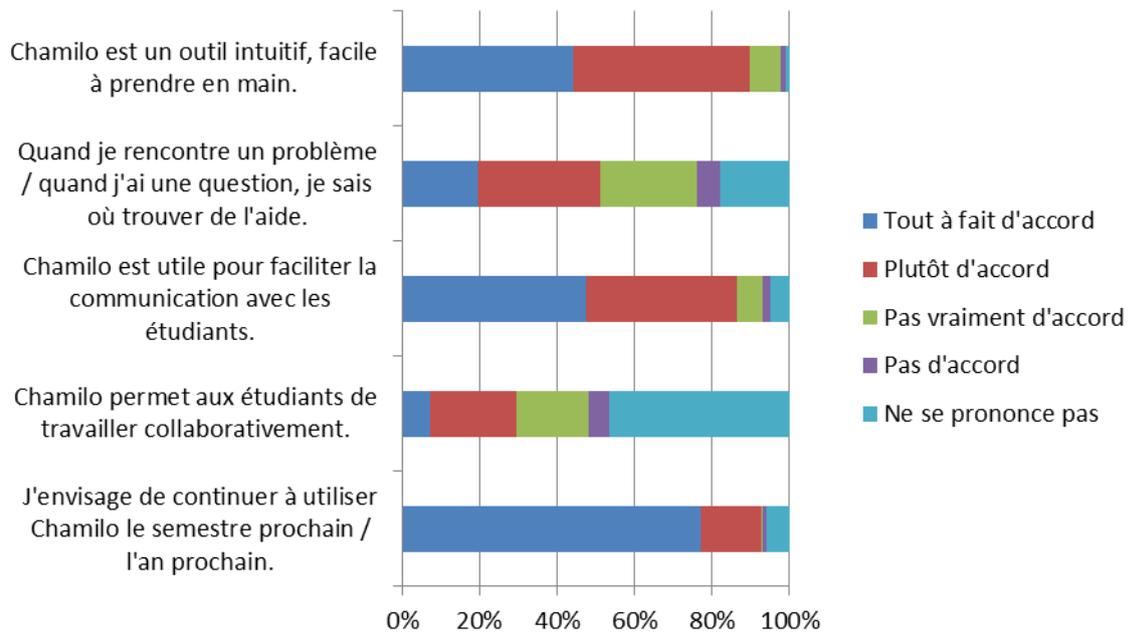


C'est majoritairement le corps enseignant qui a répondu à cette enquête (86%).

## 2.2. Satisfaction globale à l'égard du service

La première question vise à mesurer les niveaux de satisfaction globale à travers une série de propositions sur lesquelles les répondant-e-s sont invité-e-s à se positionner.

**Voici une liste d'affirmation au sujet de Chamilo. Répondez en indiquant votre degré d'accord**



:

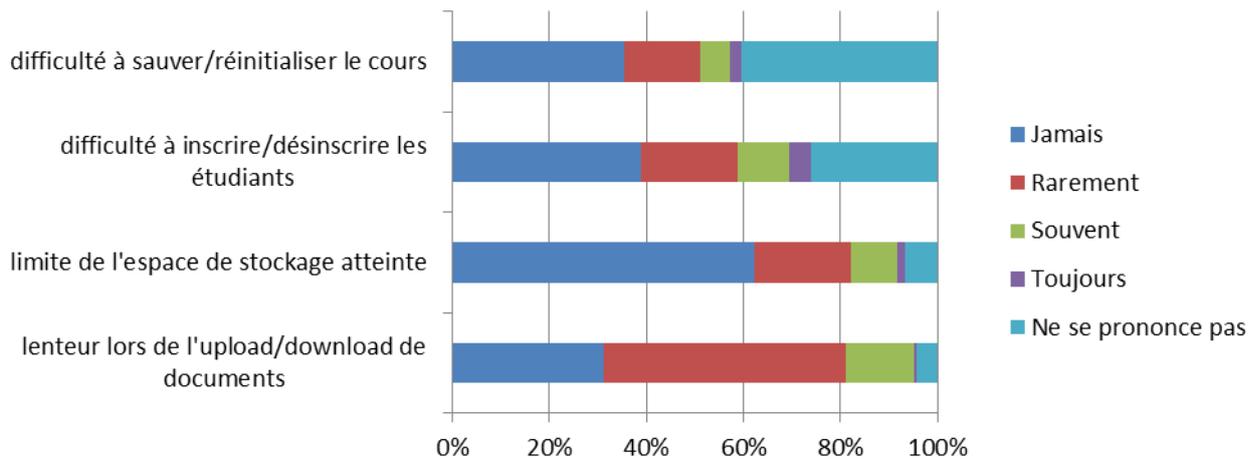
Le niveau de satisfaction global est bon dans la mesure où près de 90% trouvent que Chamilo est intuitif, et 86% qu'il est utile pour faciliter la communication avec les étudiant-e-s. Plus de 9 sur 10 envisagent de continuer à l'utiliser. En revanche, Chamilo n'est pas considéré comme un outil de travail collaboratif (ils sont moins d'un tiers à le penser).

Il faut cependant améliorer la visibilité du support car si une personne sur deux sait où trouver de l'aide, près d'un tiers n'a pas ou mal identifié les ressources d'aide.

## 2.3. Problèmes techniques

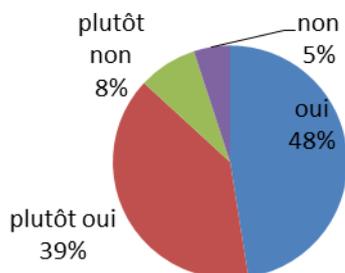
Cette partie du questionnaire reprend les problèmes techniques les plus fréquemment cités dans lors de l'enquête de satisfaction 2011, dans le but de quantifier leur incidence.

**Parmi ces problèmes techniques, lesquels avez-vous déjà rencontrés et à quelle fréquence ?**



Dans l'ensemble, ces problèmes ne sont rencontrés que par 9% à 15% des utilisateurs. Cependant, il faut poursuivre l'information et la formation sur les LMS, notamment sur l'archivage des espaces de cours.

**Si vous utilisez Dokeos avant Chamilo, êtes-vous satisfait-e du passage à Chamilo ?**

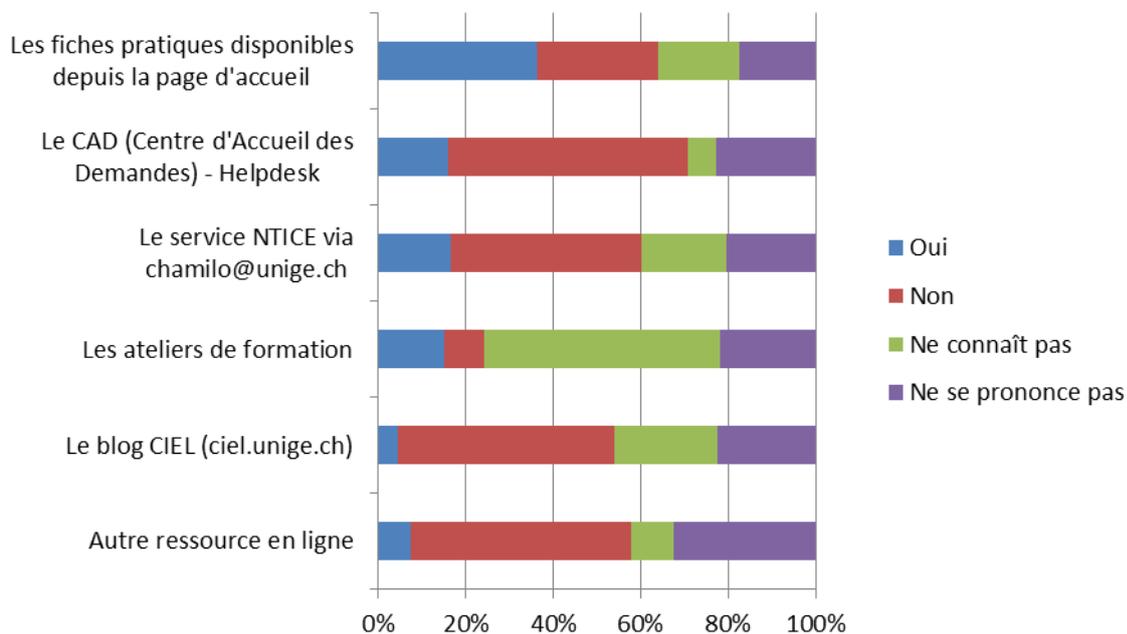


Il y a eu 160 réponses à cette question. 87% sont satisfaits ou plutôt satisfaits de la migration, contre 13% pas ou peu satisfait. Une question ouverte invitait les répondant.e.s à préciser leurs réponses : le commentaire qui revient très majoritairement est que l'utilisateur voit peu de différence entre Dokeos et Chamilo. Pour certains cela est positif, pour ceux insatisfaits de la migration c'est justement ce manque de nouveauté et la similitude avec les interfaces de Dokeos qu'ils reprochent.

## 2.4. Le support et la formation

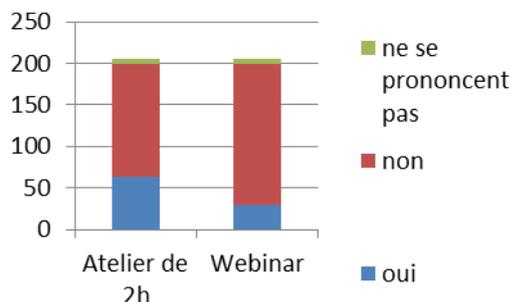
Cette partie du questionnaire vise à connaître les habitudes en termes de support et identifier les besoins de formation.

**Pour vous aider à prendre en main Chamilo ou à régler un problème, quels supports avez-vous consulté / contacté ?**



Ces graphiques permettent de constater que les utilisateurs-trices consultent principalement les fiches pratiques, puis contactent soit CAD et le service NTICE via l'email générique et les ateliers de formation. Ces derniers sont par ailleurs peu connus, mais depuis la rentrée 2014, FormEv et NTICE communiquent ensemble sur leur offre de formation et d'accompagnement, ce qui devrait améliorer sensiblement la visibilité des ateliers.

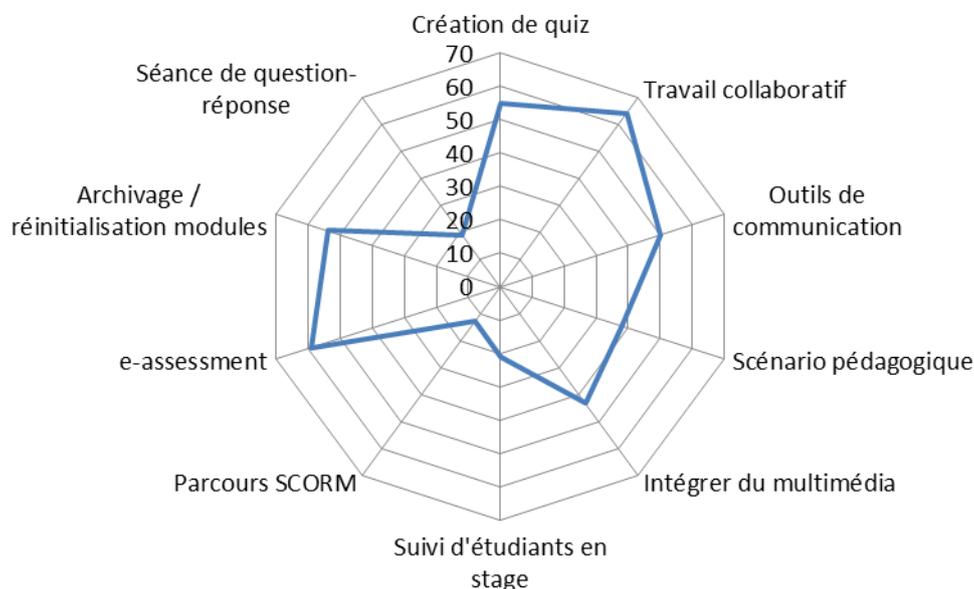
**Quels types de formation / information souhaiteriez-vous avoir ?**



L'atelier de 2h (qui est la formule d'atelier donné par le service NTICE actuellement) convient à 30% des répondant-e-s, contre 14% pour le webinar. Une option de réponse « autre » invitait à compléter sa réponse. Parmi les réponses, ce qui ressort est le besoin d'une interface plus intuitive et d'un manuel complet (qui existe déjà mais qui n'est peut-être pas suffisamment visible).

**En dehors des fonctionnalités de base, quels thèmes seraient susceptibles de vous intéresser ?**

## Chamilo



Depuis la dernière enquête de satisfaction en 2012, certains thèmes intéressent toujours autant : la création de quiz, l'évaluation en ligne (e-assessment) et l'archivage/réinitialisation des espaces de cours. Il est à noter que depuis des ateliers de formation sur la création de quiz et le e-assessment ont été mis en place en collaboration entre NTICE et FormEv ([ateliers FormEns](#)). Une [fiche pratique](#) détaillant l'archivage et la réinitialisation des espaces de cours a été créée également.

En revanche, deux nouveaux thèmes remportent un grand nombre d'adhésion : le travail collaboratif et les outils de communication. Il faudra donc prendre en compte ces réponses dans l'évolution de l'offre de formation.

### 2.5. Questions ouvertes

Les questions ouvertes se présentent de la façon suivante :

- ***Chamilo est utile pour ...***
- ***En revanche, il n'est pas pratique pour / pas adapté à...***
- ***Pour l'améliorer, il faudrait...***

De nombreuses remarques et suggestions ont été collectées. Chacune a été prise en compte et traitée, les plus récurrentes sont classées et présentées ci-dessous. Les guillemets indiquent une citation du commentaire, leur absence indique une reformulation.

La flèche ➔ indique les modifications apportées par NTICE.

## **Demandes de nouvelles fonctionnalités/amélioration**

### Sur l'éditeur WYSIWYG :

- « Il n'est plus possible de faire un copier-coller d'image dans l'éditeur de Chamilo, ce qui était possible sur Dokeos »
- « Pour les annonces envoyées à tous les inscrits, on ne peut pas inclure d'images dans le contenu de l'email. Dommage car pratique pour transmettre des équations (écrites sous LaTeX, puis exportées en pdf) »
- ➔ Demande prises en compte pour de futures évolutions de l'éditeur.

### Gestion des documents :

- « Il serait bien d'avoir une fonction permettant de rendre disponible des documents à une date précise (pour les corrigés) »
- « La possibilité d'uploader des documents par ftp au samba ou autre directement sans passer par l'interface web serait un grand gain de temps, particulièrement lorsque de nombreux fichiers sont à modifier. »
- « possibilité de déplacer plusieurs fichiers ou dossiers en même temps »
- « la visualisation par défaut de 20 objets est très pénible. Même si on sélectionne 50, si on passe à un autre dossier, c'est de nouveau 20, et pire, si on retourne au même dossier, c'est remis à 20 »
- « classer du contenu à ma guise, càd dans un certain ordre. »
  - ➔ La barre e-course qui sera déployée courant 2015 apportera de nouvelles fonctionnalités notamment de notifications et recherches des documents

### Communication avec les étudiant-e-s :

- « le champ "destinataires" pour l'envoi d'annonces à certaines personnes mais pas à tous les membres du groupe n'est pas très clair (inclusion ou exclusion des personnes sélectionnées de la liste ??). »
- « Mettre en évidence des événements/annonces »
- « Comment faire savoir aux étudiants quels sont les nouveaux documents qui y ont été ajoutés »
- « Existe-t-il une manière pour annoncer des résultats individuels aux étudiants, de manière à ce que chaque étudiants ne puissent voir que ses résultats ? »
  - ➔ Les notes ne peuvent pas être données via Chamilo, mais en ce qui concerne les autres demandes, il est possible d'utiliser le canal Annonce et le bloc d'introduction de l'espace de cours pour mettre en valeur les nouvelles.

### Divers :

- Dysfonctionnement de l'outil enquête
- Demande de notification automatique aux étudiants qui n'ont pas rendu leur travail dans les temps
- « donner quelques formations aux étudiants : ils ne savent pas bien ce que c'est ! »
  - ➔ Pour les enquêtes approfondies (type enquête de satisfaction), il est préférable d'utiliser l'outil dédié [Limesurvey](#). La visibilité de l'information pour les étudiant-e-s va être améliorée.

### **Difficulté d'organisation :**

- « Difficulté pour gérer les changements de volée : quand désinscrire »

- « Qu'il y ait un lien avec les listes officielles d'étudiants pour pouvoir automatiquement inscrire, puis contacter tous les étudiants d'un cours »
- « Enfin, je pense qu'un grand nettoyage des cours anciens est nécessaire. Chaque profs que donne un nouveau cours conserve l'ancien espace de cours et souvent il y a pas moyen de savoir lequel correspond à quelle année. Parfois l'espace est réinitialiser mais les anciens étudiants inscrits restent inscrits. Il faudrait mettre en place une politique clair de comment les cours sont nommés et classés (par année ?) »
  - ➔ Mise en place du système d'archivage de Chamilo courant 2015.

### Accès au service

- Ralentissement du service à la rentrée
- « on ne peut pas donner accès à un cours chamilo pour des personnes extérieures. Si on travaille avec des enseignants, il me paraît indispensable qu'on puisse inscrire des utilisateurs sans courriel UniGe (formateur de terrain) »
- Problème de déconnection automatique
  - ➔ Le problème de surcharge devrait s'améliorer avec la mise en place du système d'archivage qui allègera la plateforme de production.

### Layout / design

- « le graphisme devrait être modernisé; »
- « Il reste difficile de dessiner une belle page d'entrée pour un enseignement individuel »
- « L'interface de Chamilo est vraiment moins bonne que celle de Dokeos. Déjà lorsqu'on arrive sur la page d'accueil, il faut vraiment chercher l'onglet cours pour y accéder et une fois qu'on le trouve il est presque transparent... Dans "cours", la police qui indique le nom des cours est bien trop grande et lorsqu'on la rend plus petite, c'est inutile car il demeure un espace énorme entre chaque ligne de cours. Lorsqu'on écrit des textes sur la page d'accueil de nos cours, l'inscription se chevauche presque... »
- « faire une page d'accueil de cours ergonomique »
- « pas responsive »
- « Une page d'accueil plus type réseaux sociaux »
- « Modifier "exercice" en "test" »
  - ➔ Le service NTICE prend bonne note des demandes et étudiera ce qu'il est possible de faire.

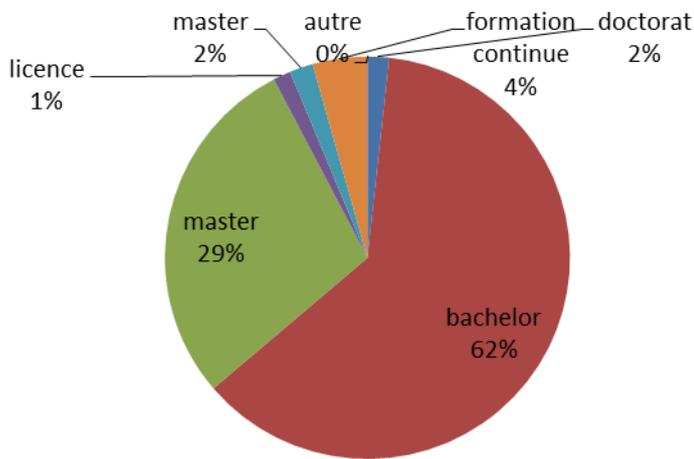
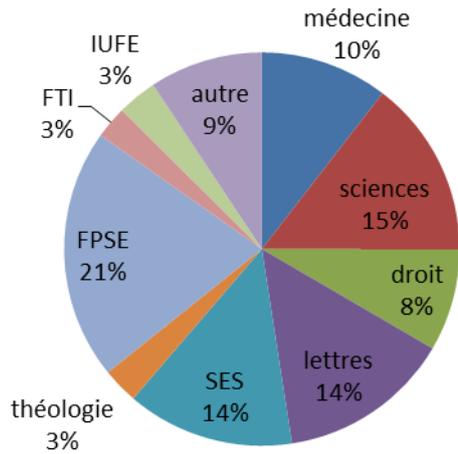
### Divers :

- Plusieurs personnes se plaignent du nom de la plateforme Chamilo, car la prononciation n'est pas clair pour les francophones, et parce que l'étymologie ne revoie pas au monde académique. Il est à noter que ce nom est celui donné par [ses créateurs](#). Le service NTICE a choisi de le conserver pour deux raisons : cela permet aux utilisateurs d'identifier l'outil qu'ils utilisent, et cela permet d'utiliser la documentation d'aide de l'outil, tel que le manuel utilisateur. Néanmoins, il faudra être plus vigilant à l'avenir sur l'utilisation d'un nom dont la prononciation pose problème en français.

## 3. Le point de vue des étudiant-e-s

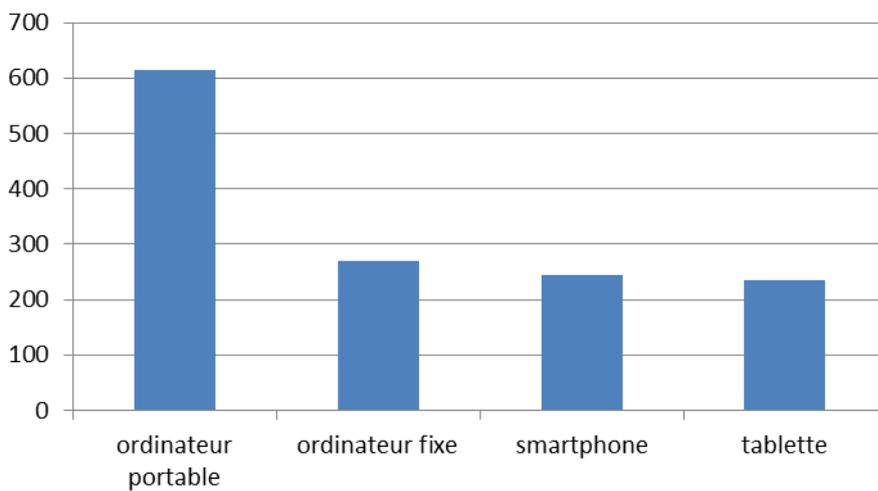
### 3.1. Profils des répondant.e.s

670 étudiant-e-s ont répondu à l'enquête :



Toutes les facultés sont représentées, et les étudiant-e-s qui ont répondu sont majoritairement en bachelor et master. Les graphiques ci-dessous présentent leurs habitudes de connexion, il est à noter la part importante que couvrent les appareils mobiles (ordinateur portable, smartphone et tablette).

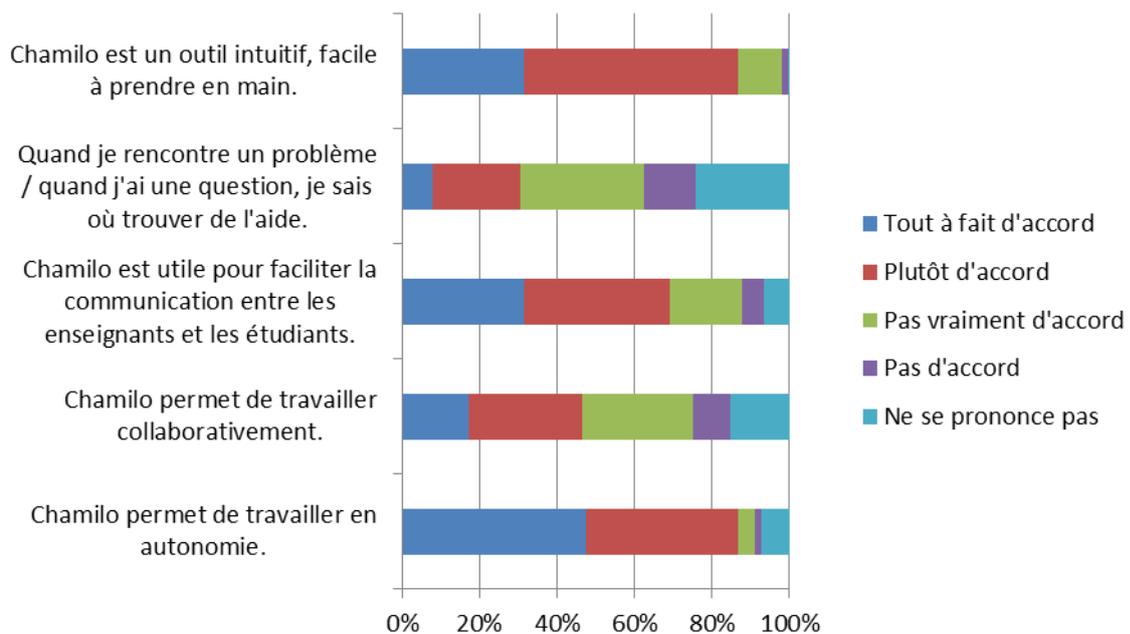
**Comment vous connectez-vous à la plate-forme ?**



### 3.2. Satisfaction globale à l'égard du service

La première question vise à mesurer les niveaux de satisfaction globale à travers une série de propositions sur lesquelles les répondant-e-s sont invité-e-s à se positionner.

**Voici une liste d'affirmation au sujet de Chamilo. Répondez en indiquant votre degré d'accord :**

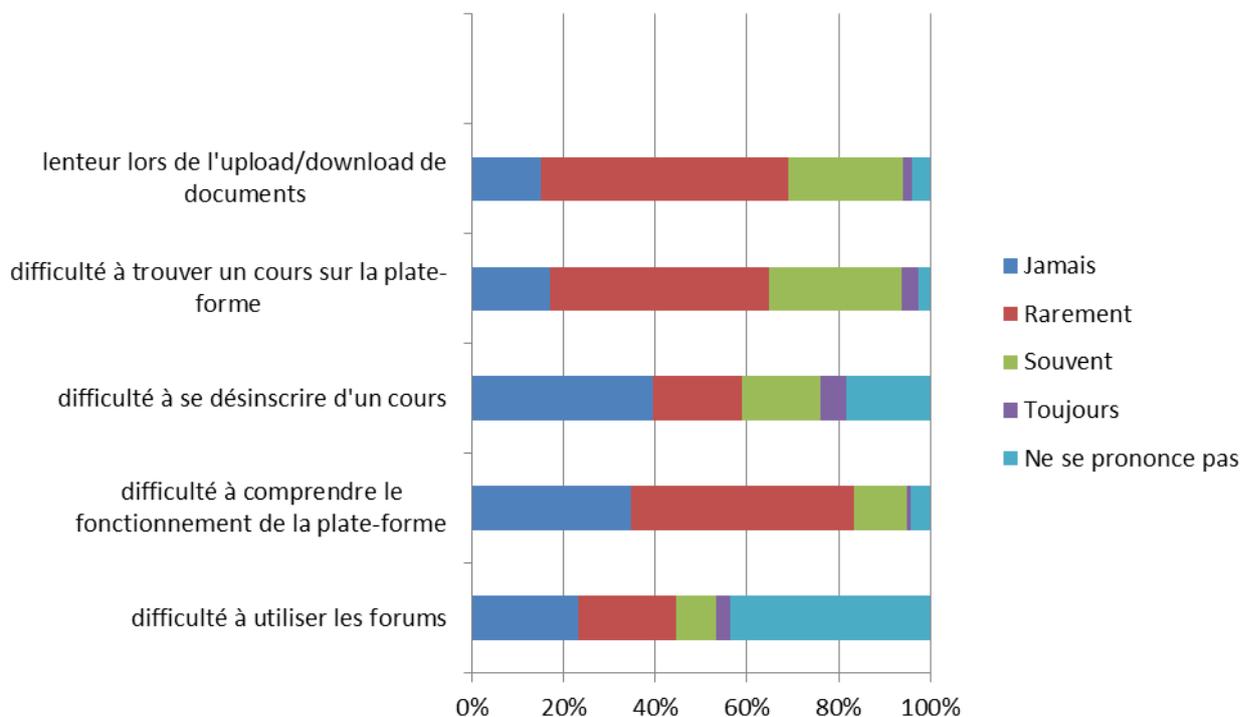


Dans l'ensemble, Chamilo est perçue comme une plateforme intuitive et utile pour travailler en autonomie, mais n'est pas perçue comme un outil de travail collaboratif. La visibilité du support doit être améliorée car 6 étudiants sur 10 disent ne pas savoir où trouver de l'aide en cas de problème.

### 3.3. Problèmes techniques

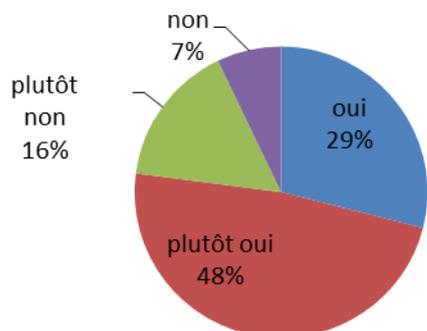
Cette partie du questionnaire permet d'identifier la fréquence des problèmes techniques courants.

***Parmi ces problèmes techniques, lesquels avez-vous déjà rencontrés et à quelle fréquence ?***



Ces difficultés techniques sont récurrentes mais plusieurs points d'amélioration peuvent être envisagés : améliorer les performances du serveur, les options de recherche d'espaces de cours, la désinscription, et rendre plus visible les ressources d'aide.

***Si vous utilisiez Dokeos avant Chamilo, êtes-vous satisfait-e du passage à Chamilo :***



Sur les 366 réponses, près d'un quart d'étudiant-e-s peu ou pas satisfait-e-s de la nouvelle plateforme. Dans les commentaires, il ressort que la plateforme est trop semblable à Dokeos.

### 3.4. Questions ouvertes

De très nombreux commentaires ont été apportés dans les questions libres. Les demandes les plus citées sont synthétisées ci-dessous :

#### **Demande d'amélioration / de correction :**

- Difficulté pour se désinscrire : « ce n'est pas possible partout et la redirection sur le catalogue de cours gêne la désinscription multiple »
  - La page « Trier mes cours » n'est pas pratique : difficulté à organiser la liste
  - Difficulté à trouver l'espace de cours parmi les nombreux doublons
  - La fonctionnalité de recherche remonte trop de réponses non pertinentes
  - Les icônes indiquant une nouvelle activité ne permettent pas de trouver le dernier document
  - Problème de déconnection automatique
  - Chamilo ne se souvient pas des choix tels que taille de police, nombre de document à afficher ou tri des documents
- ➔ Suite à l'enquête, tous les espaces de cours ont été autorisés à la désinscription et la page « Trier mes cours » ne fait plus de redirection vers le catalogue. Le système d'archivage et la barre ee-course qui seront mis en place courant 2015 résoudront les autres difficultés.

#### **Interface /layout :**

- Supprimer le pourcentage d'avancement / le suivi de progrès, qui n'est pas fonctionnel
  - « Avoir un template responsive »
  - « Bénéficier du drag&drop pour le dépôt de fichier »
  - « Problème taille de police disproportionnée à certains endroits »
- ➔ Le « suivi » a été retiré de l'interface étudiant-e.

#### **Problème avec les fichiers**

- Les utilisateurs de MAC n'arrivent pas à ouvrir les zip
  - Problème d'impression : certains fichiers ne peuvent être imprimés (problème de poids ?), devoir télécharger le PDF pour l'imprimer
  - Ouverture des fichiers : la fenêtre est trop petite
  - Problème pour télécharger les fichiers trop lourds, lenteur lors de l'upload et du download de fichier lourds
  - Problème avec des documents qui rencontrent une erreur « une erreur de « double entêtes » à l'ouverture
- ➔ Il est effectivement conseillé d'ouvrir les PDF dans un PDF reader plutôt que dans le navigateur pour lancer l'impression. Les problèmes d'affichage et d'impression viennent de la façon dont le PDF a été produit, qui peut considérablement varier d'un document à l'autre.

### **Demande d'évolution :**

- Favoriser les échanges entre étudiant-e-s (espace de partage de fichiers, de communication, etc.)
- Pouvoir visualiser quels documents ont déjà été consulté / pouvoir visualiser les derniers documents déposés par l'enseignant-e
- créer une application pour iphone/android
- intégrer la gestion de mail et de l'agenda
- Intégrer le portail unige à l'outil (du moins proposer un lien direct) : « Les services informatisés de l'université devraient être centralisés/accessible depuis une page web »
- « Donner un espace de stockage (type dropbox) pour le travail collaboratif. »
- « Chamilo pourrait proposer une plateforme (type google drive) utile pour les travaux de groupe. »
- « Les cours enregistrés sur media server devraient bénéficier d'un lien direct dans l'espace de cours correspondant. »
- Difficulté à s'organiser entre les espaces de cours Chamilo et les espaces de cours Moodle  
➔ Le service NTICE prend bonne note des demandes d'évolution.

## **4. Conclusions**

L'enquête a permis de récolter de nombreuses informations tant au niveau des problèmes techniques rencontrés que des améliorations souhaitées. Le passage de Dokeos à Chamilo a permis d'apporter des corrections et des améliorations. Bien que ce rapport se focalise sur les besoins et les attentes, de nombreux commentaires positifs ont également été rapportés dans cette enquête.

Les axes principaux d'amélioration sont les performances du serveur, l'amélioration de la visibilité des ressources d'aide, et la correction de certaines fonctionnalités notamment la désinscription et l'affichage des documents. Le template doit également être repensé pour mieux répondre aux appareils mobiles des usagers.