

Enquête de satisfaction auprès des utilisateurs des plates-formes Dokeos et Moodle

Service NTICE

Octobre 2012

Elsa Sancey



1. Introduction

De juillet à septembre 2012, le service NTICE a mené une enquête de satisfaction auprès de tous les utilisateurs et utilisatrices des plates-formes LMS Dokeos et Moodle. 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 quatre formulaires (selon le LMS utilisé et selon le type d'utilisateur : étudiant ou enseignant) intégrés dans LimeSurvey et communiqués aux utilisateurs concernés via les bases d'utilisateurs de Moodle et de Dokeos. Les questions sont retranscrites ci-dessous en gras et en italique.

Participation :

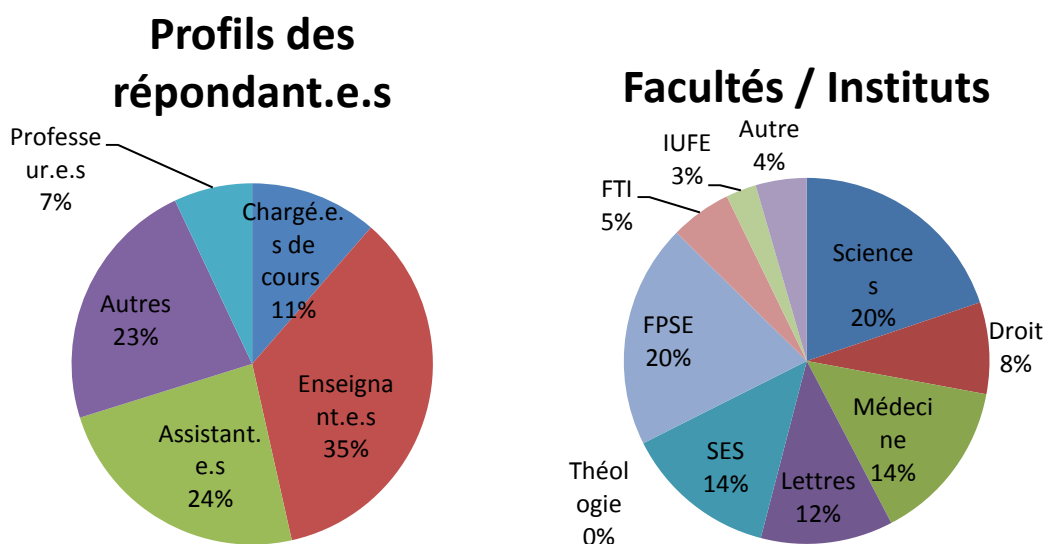
- 106 enseignants
- 16 étudiants

2. Le point de vue des enseignants

2.1. Profils des répondant.e.s

106 enseignants ont répondu à l'enquête :

- 67 enseignant.e.s de Dokeos
- 39 enseignant.e.s de Moodle

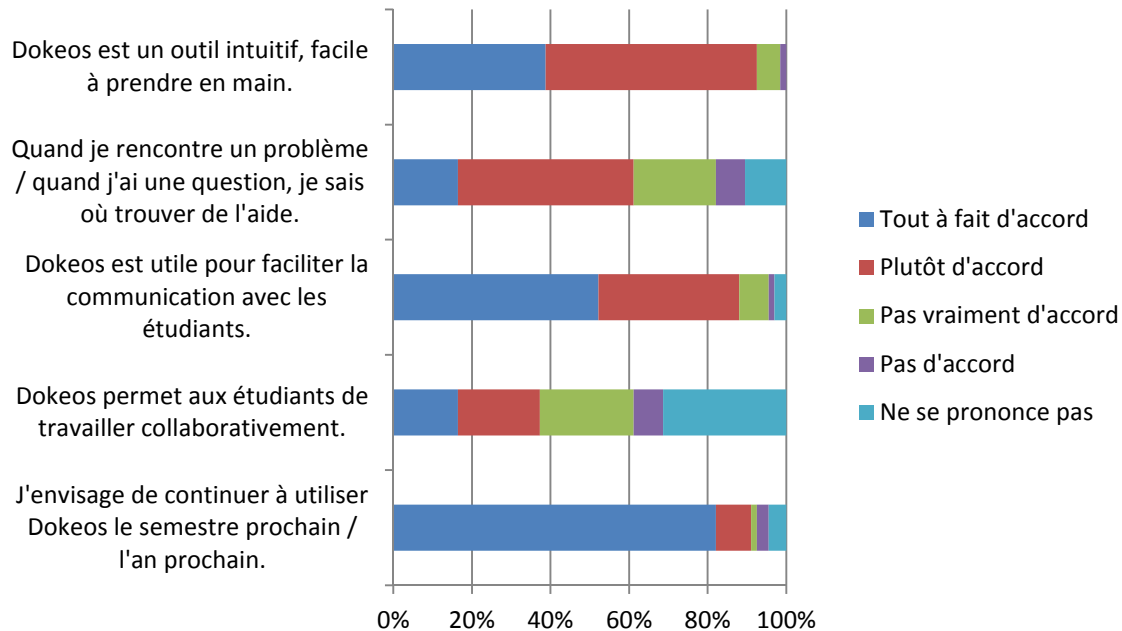


Le profil des répondant.e.s met en évidence le fait que près d'un quart des utilisateurs de type « enseignant » (c'est-à-dire les responsables des espaces de cours) occupe des postes non-académiques : bibliothécaire, adjoint.e scientifique, secrétaire, responsable administratif, etc.

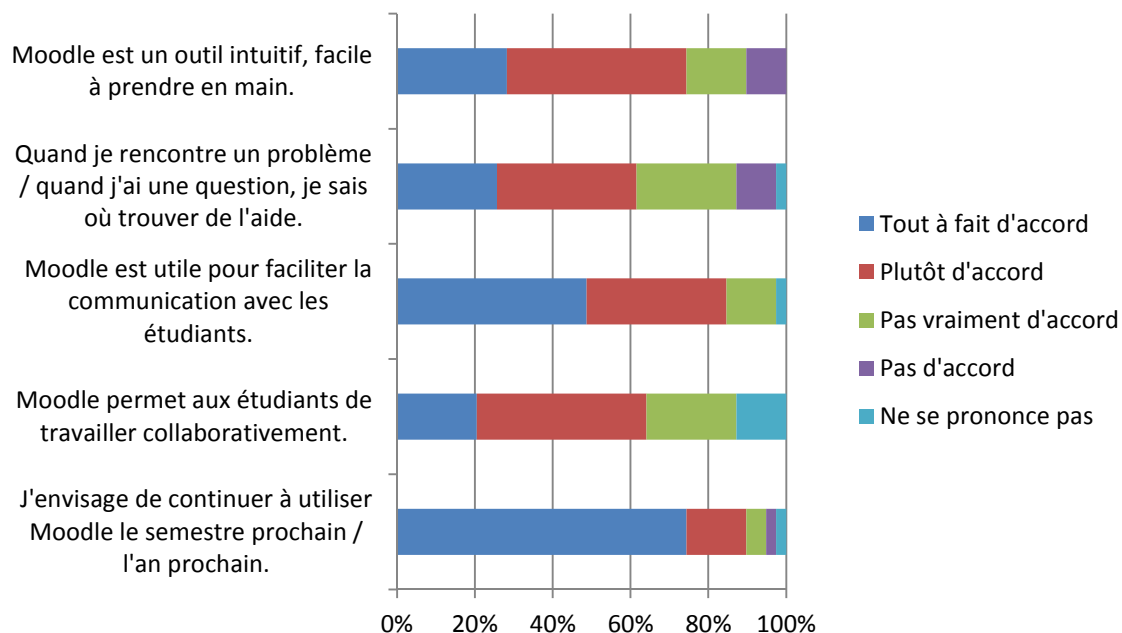
2.2. Satisfaction globale à l'égard du service

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 Dokeos. Répondez en indiquant votre degré d'accord :



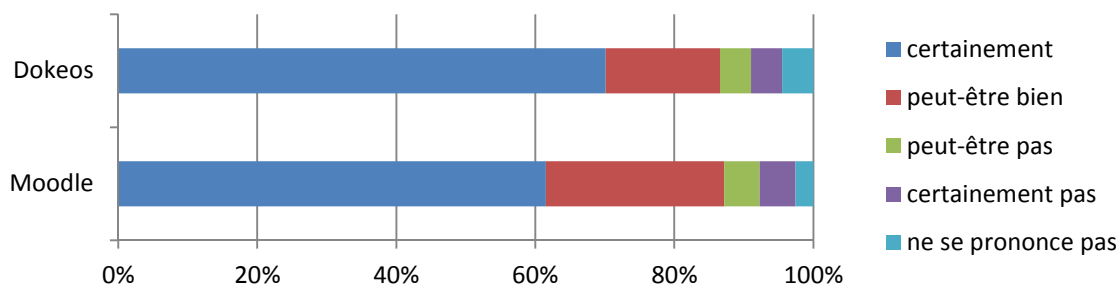
Voici une liste d'affirmation au sujet de Moodle. Répondez en indiquant votre degré d'accord :



En mettant en regard les réponses recueillies pour chacun des LMS, il apparaît que Dokeos est perçu comme plus intuitif que Moodle. En revanche, il n'est pas perçu comme un outil de travail collaboratif, contrairement à Moodle. Il est à noter que malgré la mise en avant des ressources

d'aide, près de 40% des répondant.e.s ne savent pas où ne sont pas sûr.e.s de savoir où trouver de l'aide en cas de problème.

Recommanderiez-vous à un.e collègue d'utiliser Dokeos/Moodle ?

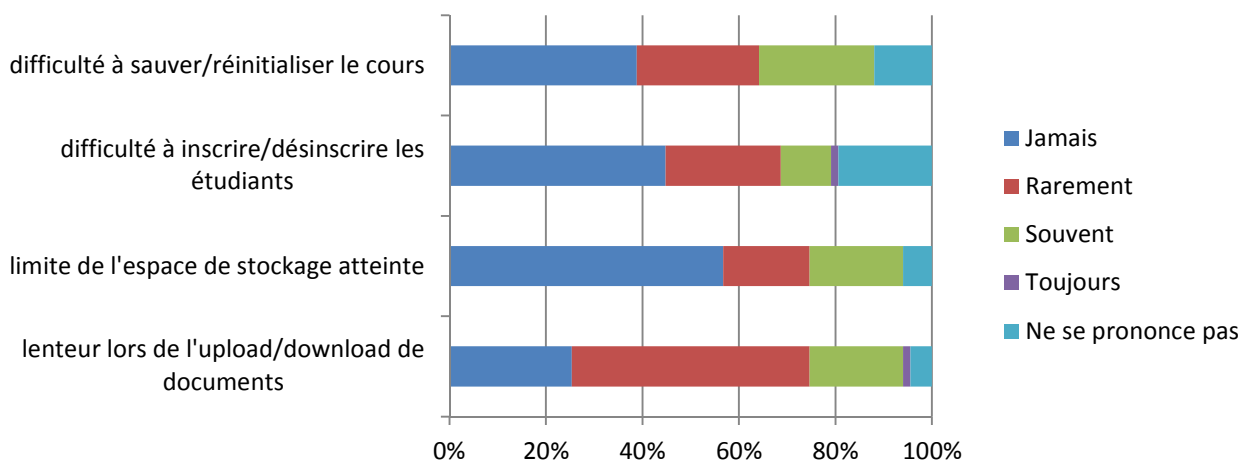


Les niveaux de satisfaction sont bons. Plus de 85% des enseignant.e.s recommanderaient (« certainement » ou « peut-être bien ») à leur collègue d'utiliser Dokeos ou Moodle.

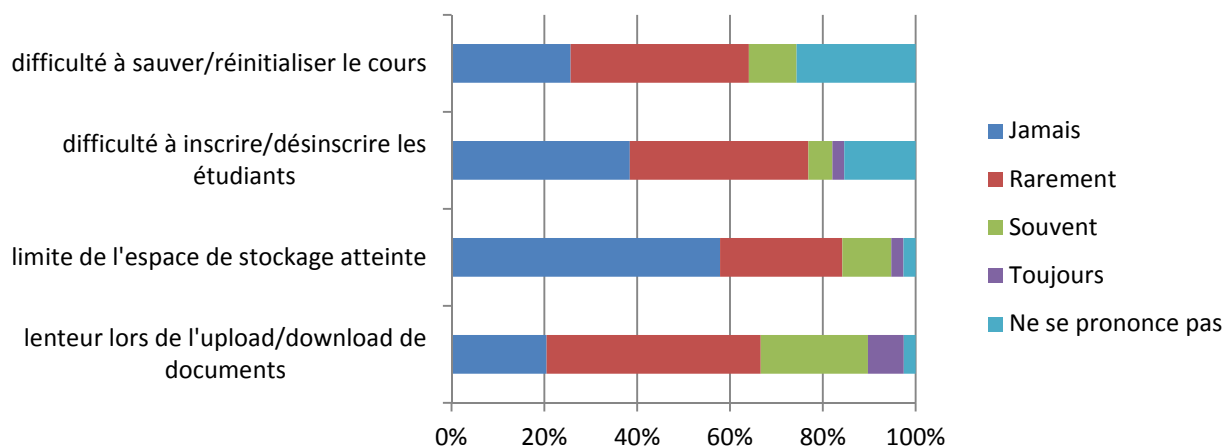
2.3. Problèmes techniques

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.

Dokeos : parmi ces problèmes techniques, lesquels avez-vous déjà rencontrés et à quelle fréquence ?



Moodle : parmi ces problèmes techniques, lesquels avez-vous déjà rencontrés et à quelle fréquence ?



Afin de palier à ces difficultés techniques récurrentes, il faut poursuivre l'information et la formation sur les LMS, notamment sur la réinitialisation des espaces de cours qui semble poser problème régulièrement. Le problème de lenteur lors de l'upload et du download de documents pourrait être réduit avec des fichiers mieux optimisés. Il faut donc informer les utilisateurs-trices sur les méthodes de compression de fichiers. Le service NTICE rappelle également que les deux LMS connaissent de forts pics de connexions en début de semestre, ce qui explique le ralentissement constaté.

Avez-vous constaté des améliorations de la plate-forme depuis cette année ?

Concernant Dokeos, 54% des répondant.e.s répondent « non » ou « plutôt non », contre 25% de « oui » et « plutôt oui » et 21% ne se prononcent pas. Au sujet de Moodle, 46% répondent « non » ou « plutôt non », 15% répondent « oui » ou « plutôt oui » et 39% ne se prononcent pas. Les améliorations techniques apportées depuis 2011 n'ont donc pas été réellement constatées par les utilisateurs-trices.

Une question ouverte invitait les répondant.e.s à préciser leurs réponses concernant les problèmes techniques.

En ce qui concerne Dokeos, les demandes concernent :

- la limite de la taille des fichiers :
 - o « Je n'ai jamais rencontré directement de problème d'espace car je sais que ce dernier est limité. Toutefois, s'il pouvait être augmenté, l'utilité de Dokeos serait décuplée. »
- la gestion des fichiers :
 - o « gestion difficile des répertoires de plus de 20 documents »
 - o « Difficultés à insérer des images »
 - o « laborieux de trouver l'information... »
- la gestion des inscriptions :
 - o « La gestion des accès des étudiants (pour lire les documents) par l'enseignant n'est pas claire: qui doit s'inscrire ? Qui doit valider ? Qui doit faire quoi ? ».

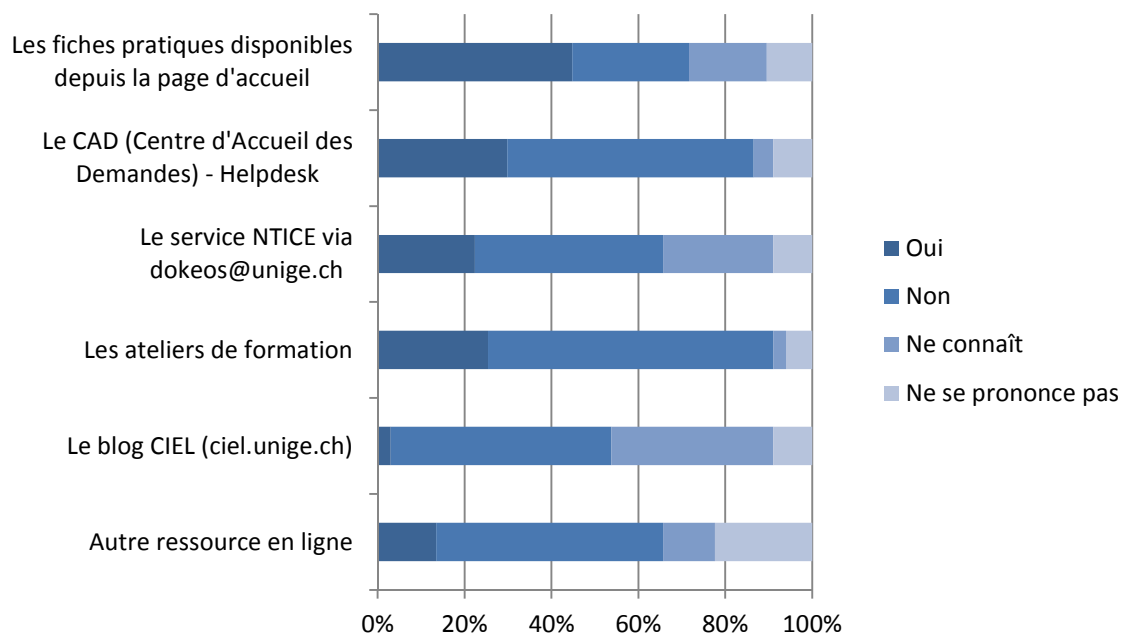
Sur Moodle, les problèmes concernent principalement :

- l'upload et download :
 - o « Je ne réussis jamais à uploader des fichiers audio depuis chez moi. »
- le manque d'ergonomie de l'interface :
 - o « J'ai utilisé Moodle il y a deux ans, mais je le trouvais encore trop peu convivial. Je ferai peut-être à nouveau une tentative. »
 - o « Je trouve qu'il faut toujours cliquer de très nombreuses fois pour n'importe quelle modification (pour moi surtout le chargement de document). C'est très fastidieux. »
 - o « La plateforme n'est vraiment pas simple d'utilisation, pas intuitive et l'ergonomie globale n'est pas agréable du tout. »

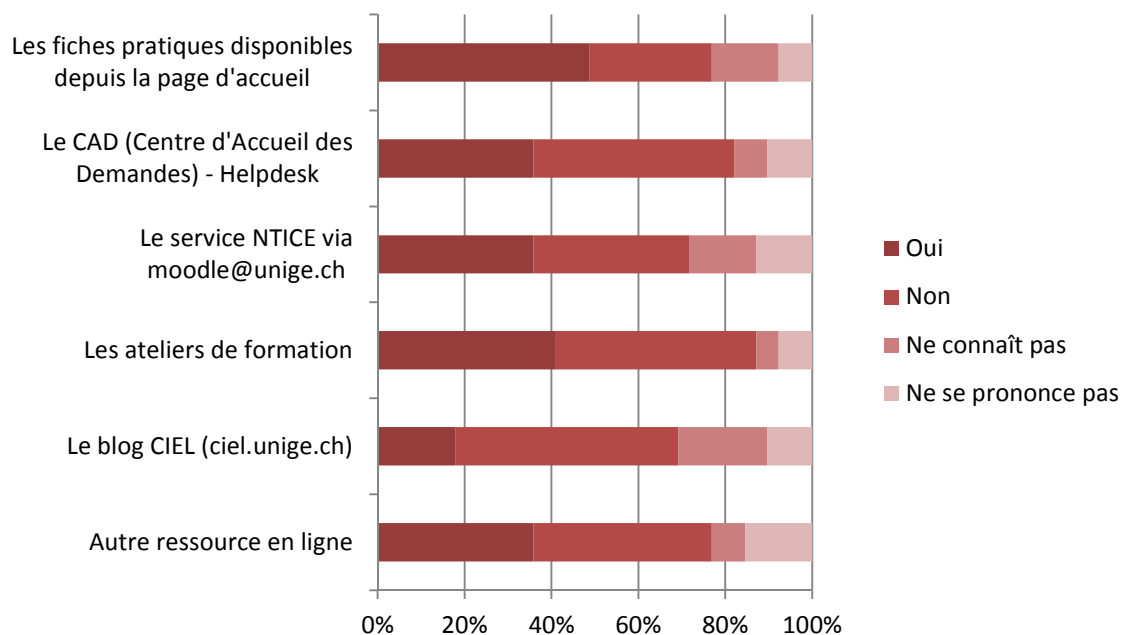
2.4. Le support et la formation

Cette partie du questionnaire vise à connaître les habitudes en termes de support et identifier les besoins de formation, tant sur les thèmes que dans l'organisation matérielle.

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



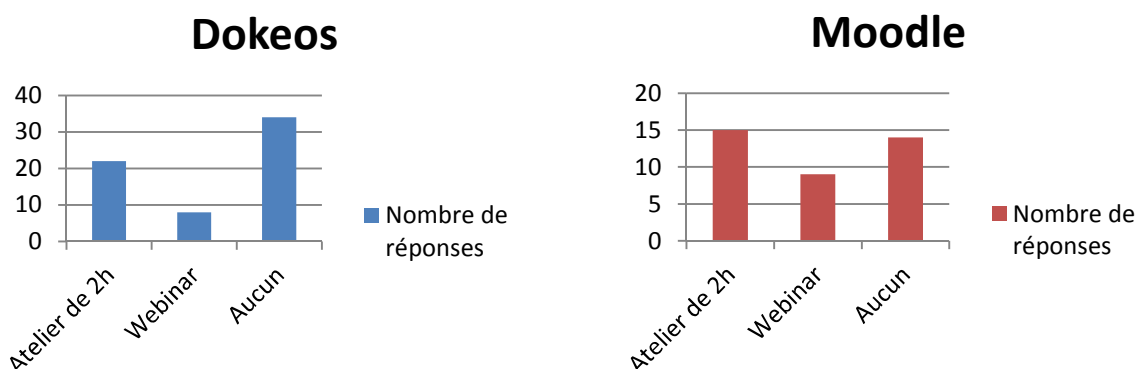
Pour vous aider à prendre en main Moodle ou à régler un problème, quels supports avez-vous consulté / contacté ?



Ces graphiques permettent de constater que les utilisateurs-trices consultent principalement les fiches pratiques, puis viennent le CAD et les ateliers de formations, puis le service NTICE. Les utilisateurs-trices de Moodle sont plus nombreux à consulter d'autres ressources en ligne que Dokeos. Le blog Ciel n'est pas perçu comme un réel support.

Cette question a également permis de constater une grande amélioration quant à la visibilité du support. En effet, en 2011, les répondant.e.s étaient 27% à ne pas connaître l'offre d'atelier de formation contre moins de 10% cette année. De la même façon, le nombre de personne ne connaissant pas les fiches pratiques est passé de 65% à moins de 20%.

Quels type de formation / information souhaiteriez-vous avoir ?



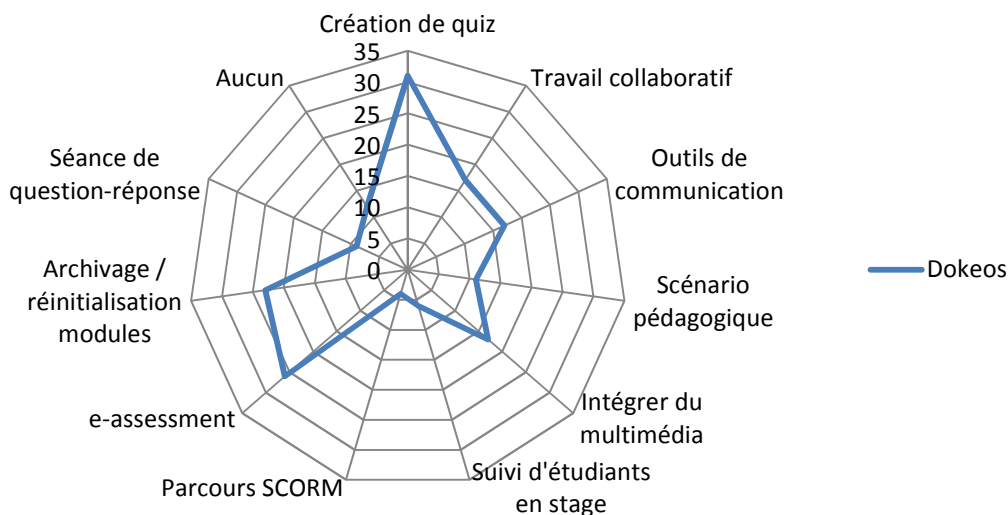
Autre : « didacticiel », « FAQ », « forum », « barcamp », « soutien individuel ».

Plus de la moitié des utilisateurs-trices de Dokeos déclarent ne pas avoir besoin de formation. Ce chiffre s'explique par l'ergonomie intuitive du LMS. Pour les deux LMS, les formations de 2h sont

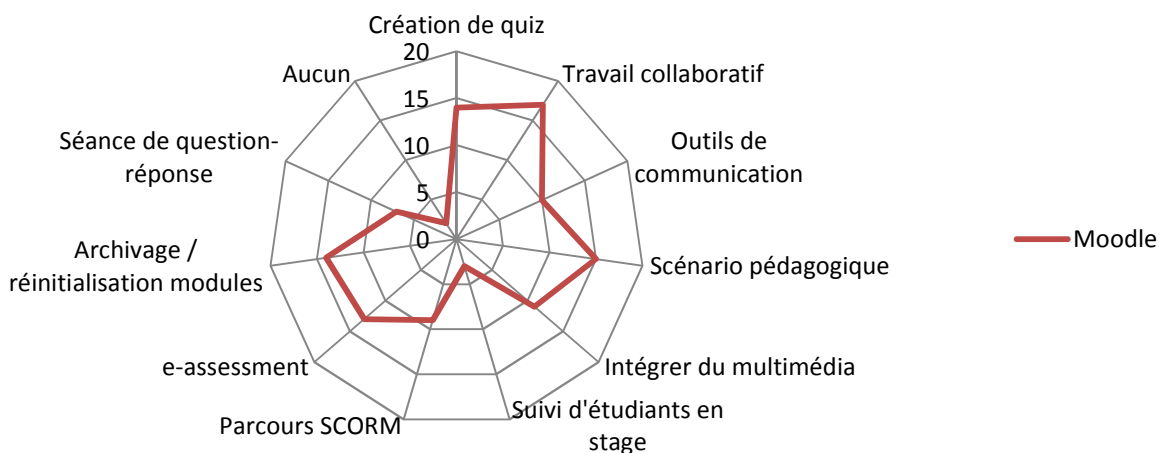
préférées aux webinars. L'offre de formation sera prochainement diversifiée afin de mieux répondre aux besoins des enseignant.e.s.

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

Dokeos



Moodle



Les enseignant.e.s de Dokeos et ceux/celles de Moodle n'expriment pas les mêmes besoins / envies en termes de formation. Pour Dokeos, les sujets les plus cités sont : la création de quiz, l'évaluation en ligne (e-assessment) et l'archivage/réinitialisation des espaces de cours. Les enseignant.e.s de

Moodle s'intéressent plutôt à l'interactivité (création de quiz, travail collaboratif) et la scénarisation de leur espace de cours. Les questions d'archivage et de e-assessment sont également citées.

Une question ouverte permettait de s'exprimer librement sur le support et la formation :

Dokeos : « Une plateforme comme Dokeos devrait être assez "user-friendly" et ne pas avoir besoin pour être utilisée d'aucun atelier de formation! Il faudrait plutôt créer un aide en ligne à consulter en cas de problème qui n'existe pas pour l'instant. », « le site doit être « self-evident » ».

Moodle : « Je souhaiterais que la prise en main de l'outil (dont vous n'êtes pas responsable, je le sais !) soit plus simple et intuitive. »

2.5. Questions ouvertes

Les questions ouvertes se présentent de la façon suivante :

- *Dokeos/Moodle 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 et font l'objet d'une analyse plus approfondie afin d'identifier les problèmes techniques récurrents et les améliorations souhaitées, dans la mesure du possible.

3. Le point de vue des étudiants

3.1. Profils des répondant.e.s

16 enseignants ont répondu à l'enquête :

10 étudiant.e.s de Dokeos

6 étudiant.e.s de Moodle

Les répondant.e.s sont peu nombreux-ses et les facultés représentées sont : sciences (2), droit (1), médecine (5), lettres (2), SES (2), FPSE (3) et FTI (2). Parmi les répondant.e.s, 3 préparent un doctorat, 3 un bachelor, 11 un master, 1 un MAS, et 3 ont répondu « Autres ».

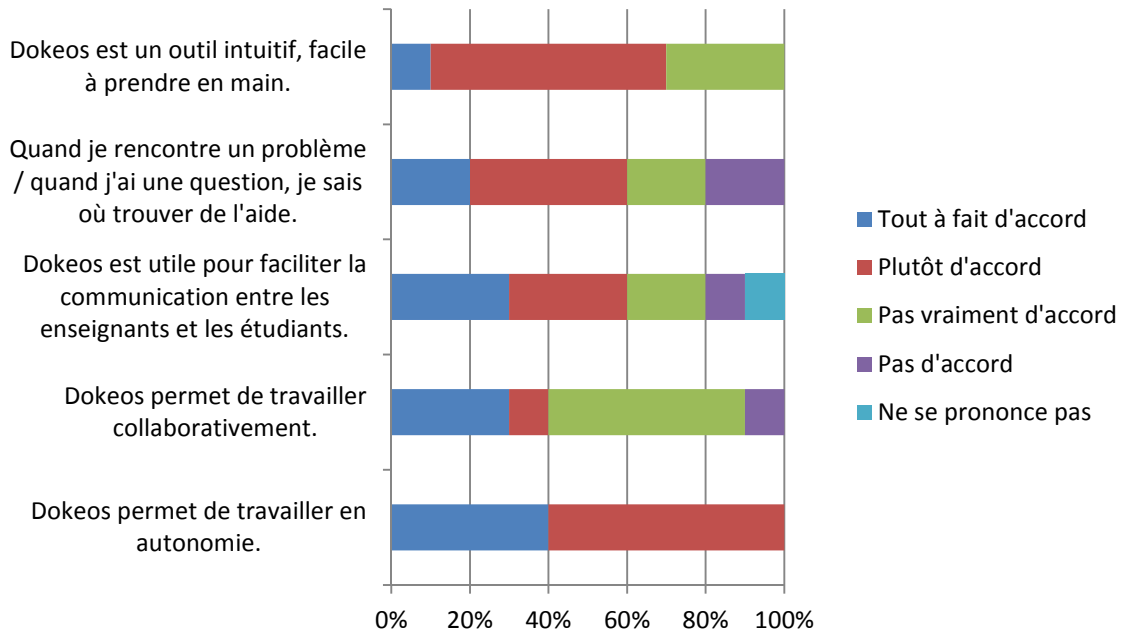
Comment vous connectez-vous à la plate-forme ?

Les réponses permettent de constater que les étudiant.e.s ne se connectent aux plates-formes plus seulement avec des ordinateurs portables (15 répondant.e.s) ou fixes (11) mais également avec leur smartphone (3) ou leur tablette (3).

3.2. Satisfaction globale à l'égard du service

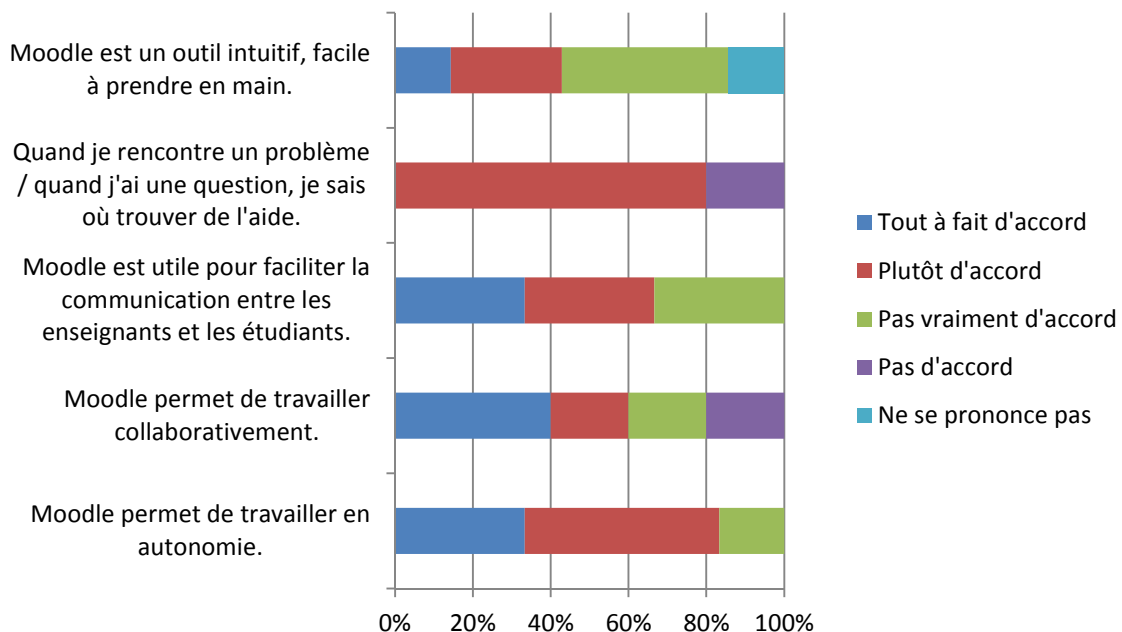
La première question vise à mesurer les niveaux de satisfaction globale à travers une série de propositions sur lesquelles les répondant.e.s sont invité.e.s à se positionner.

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



Concernant Dokeos, les étudiant.e.s, comme les enseignant.e.s, trouvent la plate-forme plutôt intuitive et facile à prendre en main. Elle leur est utile pour travailler en autonomie mais n'est pas perçue comme un outil de travail collaboratif.

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

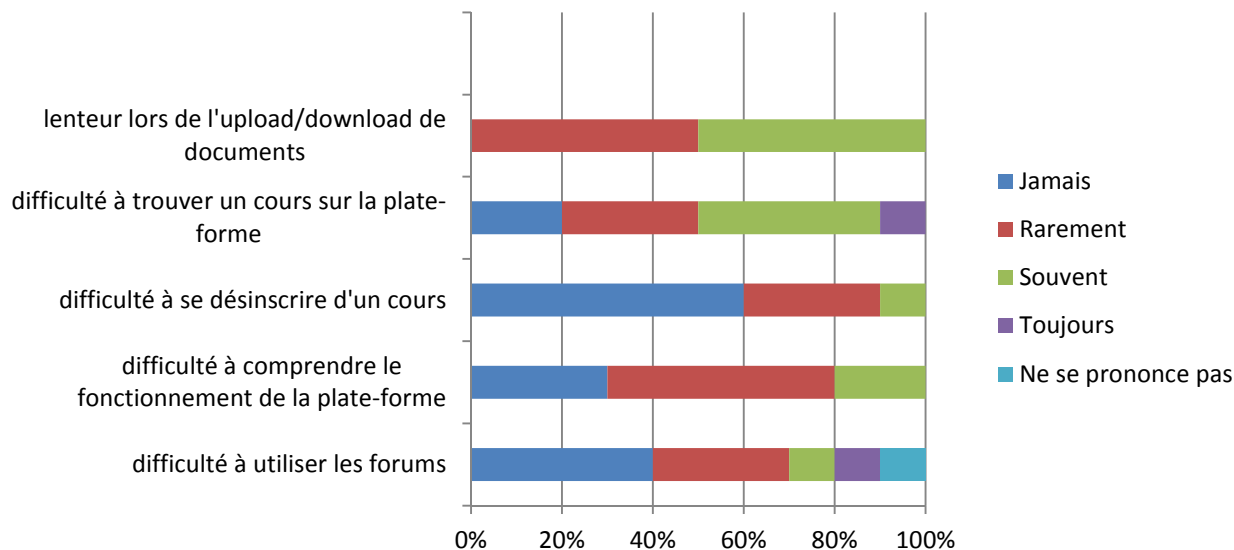


Moodle n'est pas perçue comme un outil facile à prendre en main. En revanche, il est davantage perçu comme un outil de travail collaboratif que Dokeos.

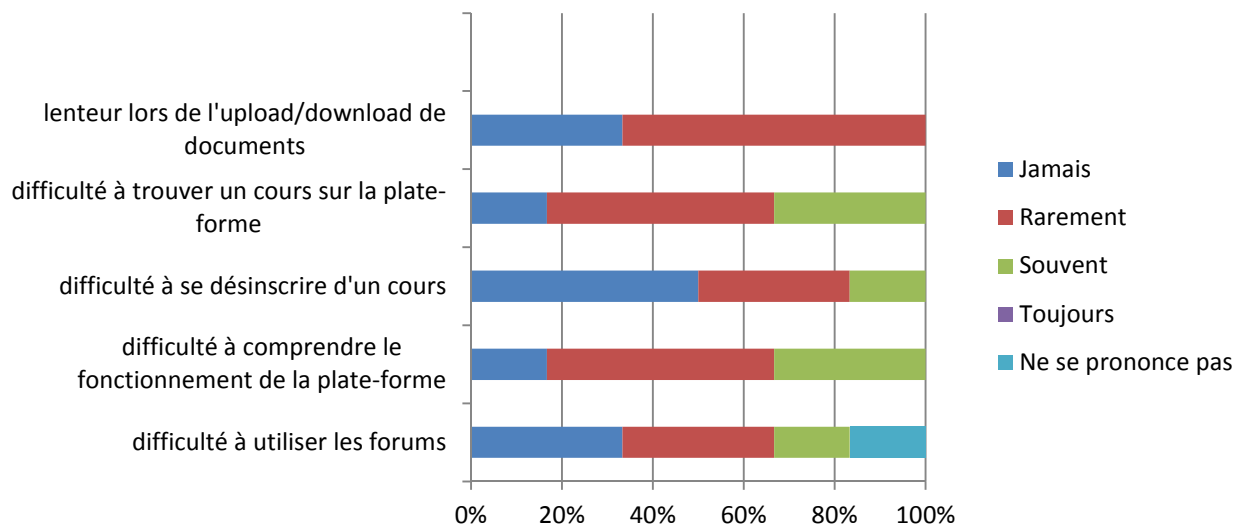
3.3. Problèmes techniques

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

Dokeos : parmi ces problèmes techniques, lesquels avez-vous déjà rencontrés et à quelle fréquence ?



Moodle : parmi ces problèmes techniques, lesquels avez-vous déjà rencontrés et à quelle fréquence ?



Les réponses montrent que dans l'ensemble, les étudiants rencontrent peu de problèmes techniques, à l'exception de difficultés pour trouver un cours sur Dokeos et difficultés à uploader/downloader un document.

3.4. Questions ouvertes

Les étudiant.e.s ont émis quelques remarques concernant Dokeos. Au sujet de l'utilité de Dokeos, ils soulignent les mêmes avantages que les enseignant.e.s : la mise en ligne des ressources du cours et la communication facilitée : « accéder librement au contenu du cours », « organiser mes cours et suivre les annonces qui y sont liées », « partage des contenus de cours, références à lire, etc. ».

Ils/elles déplorent en revanche le manque de cohérence entre les espaces de cours : « trop de cours fantômes, de dead ends », « impression de site fourre-tout », « les noms attribués aux fichiers sont parfois incompréhensibles ». Ils souhaiteraient également des améliorations de Dokeos : « mettre un wiki, simplifier l'affichage durant la rédaction, inviter les enseignants à utiliser TOUS les outils de la plate-forme », « Une fonction de recherche ! ».

Concernant Moodle, les étudiant.e.s apprécient également l'interactivité de la plate-forme : « pour l'échange de documents entre professeur et élèves et pour fournir aux élèves le matériel pour se préparer avant le cours (faire les lectures, etc). Il est également utile pour l'échange de feedback entre prof et étudiant (dans les deux sens) et pour des travaux en groupe », « rendre disponible des documents, faire des quizz, rendre des devoirs ».

En revanche, l'interface perçue comme peu intuitive : « Il n'est pas toujours facile de comprendre comment [Moodle] fonctionne et surtout où trouver ce qu'on cherche dans le Moodle d'un cours, car il y a beaucoup d'informations ». Les étudiant.e.s souhaitent donc une interface plus claire.

4. Conclusions

L'enquête a permis de récolter de nombreuses informations tant au niveau des problèmes techniques rencontrés que des améliorations souhaitées. Le détail de toutes les informations liées à des problèmes techniques ou des bugs fait l'objet d'un autre document. Ils seront analysés par l'équipe technique et corrigés dans la mesure du possible.

Concernant les améliorations techniques, le service NTICE planifie la migration des deux plates-formes sur l'année 2013. Les plates-formes sélectionnées (Chamilo pour remplacer Dokeos et Moodle 2 pour remplacer Moodle) présentent des interfaces plus claires et plus ergonomiques.

L'offre de formation sera étoffée et diversifiée. En plus des ateliers de formation, il est envisagé de proposer des formations sur des thèmes plus spécifiques (quiz, archivage des modules, etc.). De nouvelles fiches pratiques vont être mises à disposition afin de répondre aux questions les plus récurrentes.