

# Enquête de satisfaction de la plateforme Mediaserver

**Division STIC / service NTICE**

Novembre 2015

Elsa Sancey



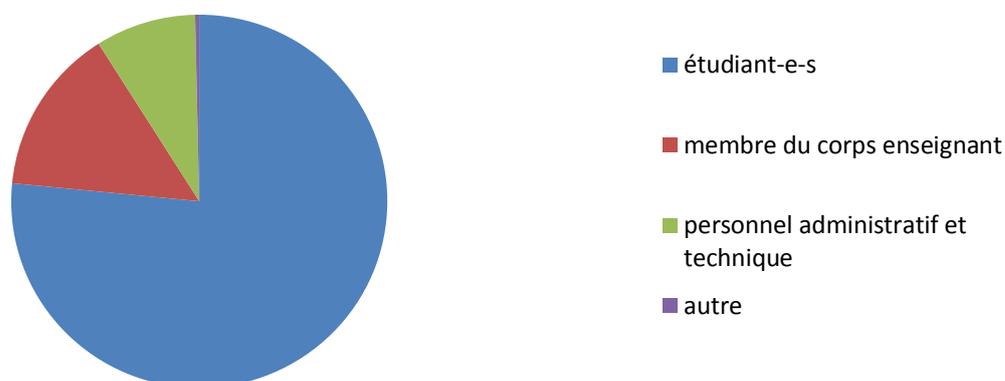
## 1. Introduction

En juillet et août 2015, le service NTICE a mené une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble des utilisateurs et utilisatrices de Mediaserver. 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 d'un formulaire dynamique contenant 16 questions. Les questions étaient posées en fonction des types d'usage indiqués à la 2<sup>ème</sup> question (consultent des vidéos et/ou déposent des documents, ou n'utilisent pas Mediaserver). Les questions sont retranscrites ci-dessous en gras et en italique.

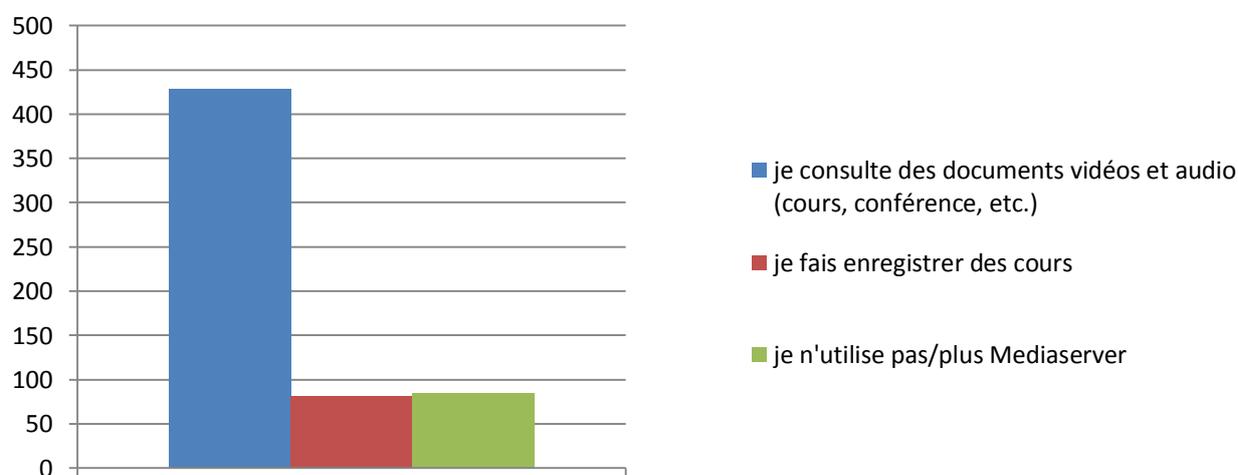
561 réponses complètes ont été apportées.

## 2. Identification des répondant·e·s :



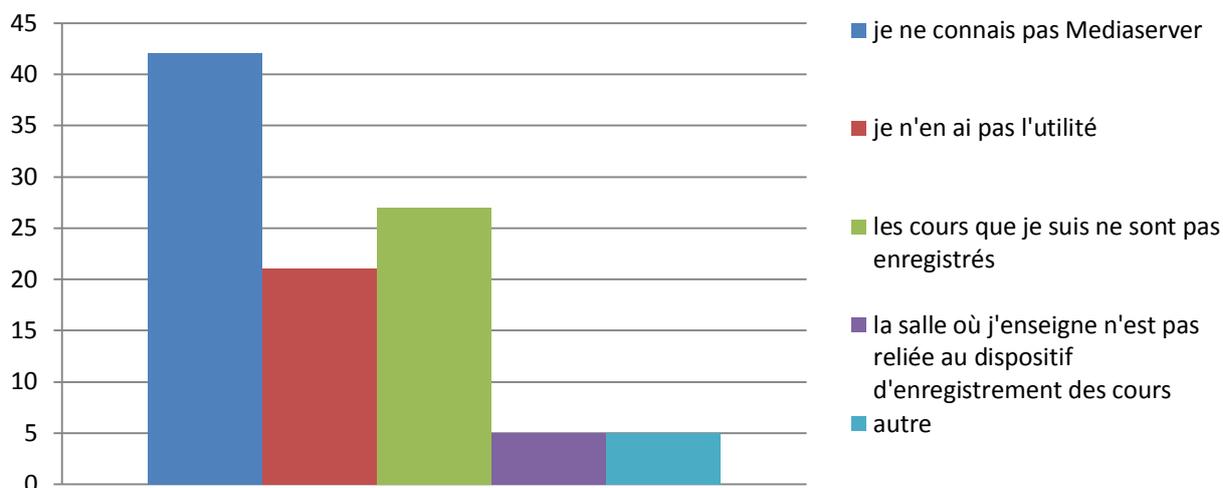
2 « autres » : chercheur.

### *Comment utilisez-vous Mediaserver habituellement ?*



La réponse à cette question conditionne la suite des questions.

Les 85 personnes qui ont indiqué qu'elles n'utilisaient pas ou plus Mediaserver sont invitées à préciser leur réponse: ***Si vous n'utilisez pas Mediaserver, quelle en est la raison ?***



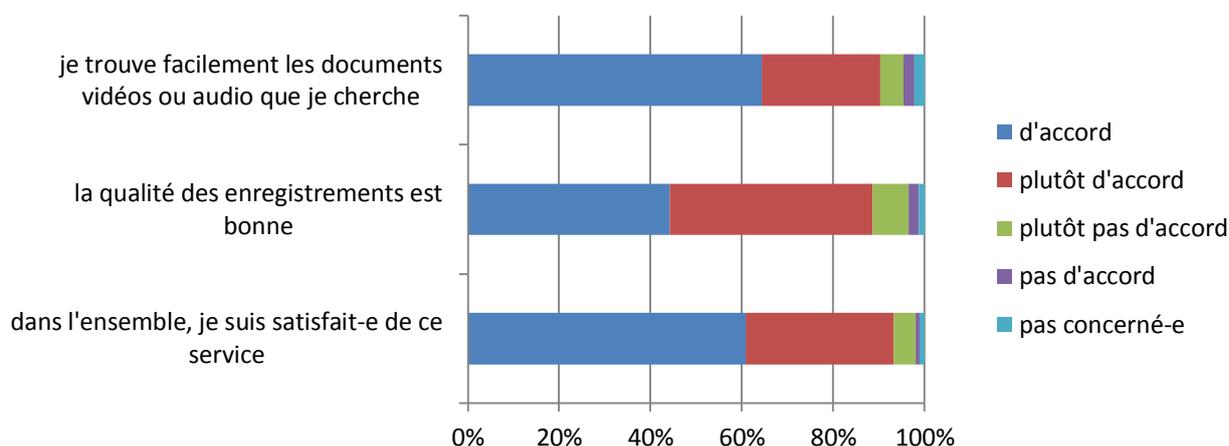
Les personnes qui ont répondu « autre » précisent :

- « Il n'est pas possible d'arrêter l'enregistrement lorsque je présente des données confidentielles (vidéo d'élève) »
- « je n'ai pour le moment plus de cours à mettre en ligne »
- « je ne souhaite pas que mes cours soient enregistrés »
- « j'utilise des acétates et le rétroprojecteur »
- « pas le temps »

La raison invoquée par 50% des personnes qui n'utilisent pas le service est qu'elles ne le connaissent pas. Il faut donc poursuivre la promotion.

### 3. Satisfaction globale et habitudes d'usage

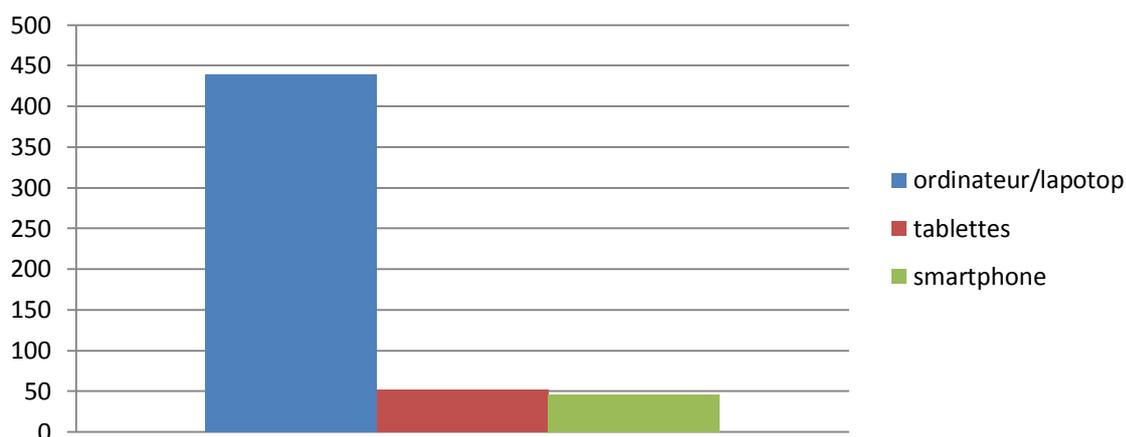
***Voici une série d'affirmations qui portent sur la consultation de Mediaserver. Pour chacune, indiquez votre degré d'accord:***



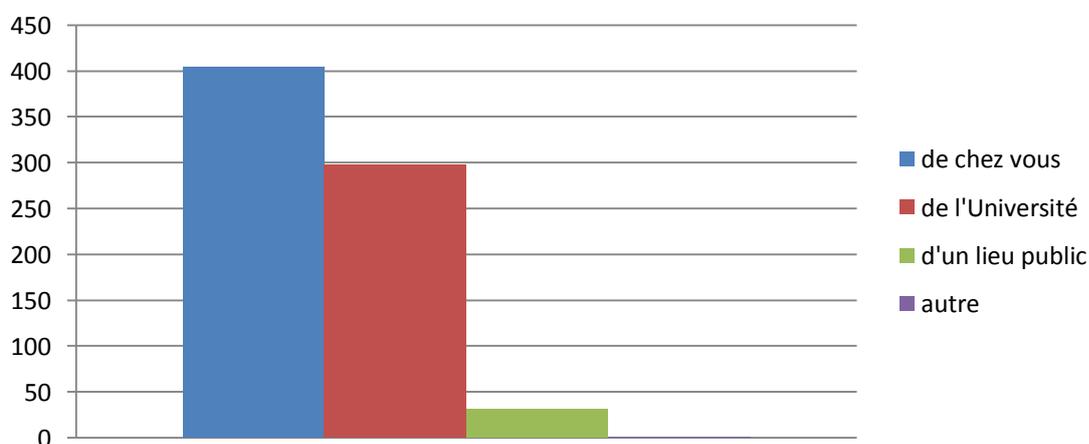
Dans l'ensemble le niveau de satisfaction est bon avec un taux de réponses positives (d'accord et plutôt d'accord) autour de 90%. Ces trois points sont investigués plus loin dans le questionnaire.

Une question ouverte proposait de préciser sa réponse. 87 commentaires ont été apportés. Les commentaires libres sont traités à la fin du questionnaire.

### **Sur quel type d'appareil consultez-vous le site Mediaserver ?**



### **D'où vous connectez-vous pour consulter Mediaserver ?**

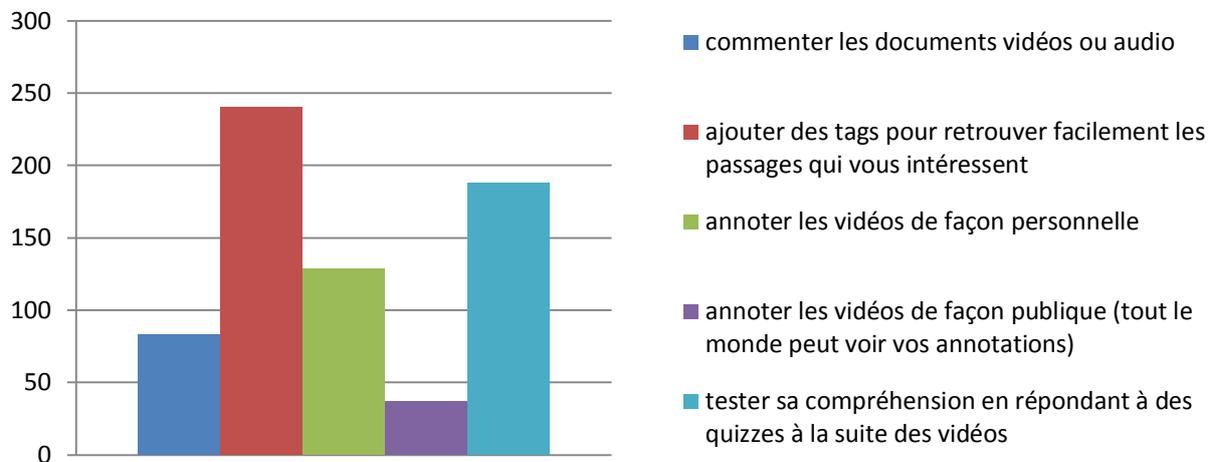


« Autre » : du travail

L'accès à Mediaserver se fait très majoritairement depuis un ordinateur portable ou fixe (plus de 80%) alors que les usages mobiles représentent moins de 20% des réponses. L'accès se fait essentiellement depuis son domicile (55%) et de l'université (40%). Seul 4% se connectent d'un lieu public.

## 4. Besoins et intérêts pour les nouvelles fonctionnalités

*Quelles sont les nouvelles fonctionnalités que vous aimeriez voir dans Mediaserver ?*



Les nouvelles fonctionnalités les plus plébiscitées sont les tags temporels (35%) et les quizzes à la suite des vidéos (28%). Les fonctionnalités personnelles (dont l'annotation : 19%) sont plus attendues que celles sociales (commentaires : 12% et annotations publiques : 5%).

Une question ouverte invitait à proposer d'autres idées. 57 commentaires ont été donnés. Une grande partie des réponses demandent des fonctionnalités qui existent mais qui dépendent de l'enseignant·e, notamment :

- autoriser le téléchargement du document
- enregistrer à la fois l'audio et la vidéo projetée
- enregistrer les questions de l'auditoire (ce qui peut être fait si l'enseignant·e pense la répéter au micro avant d'y répondre).

Il semble donc nécessaire de proposer un guide des bonnes pratiques aux enseignant·e-s afin de les sensibiliser à ces questions.

Parmi les nouvelles fonctionnalités suggérées, la possibilité d'accélérer la vidéo en 1.5x et la possibilité de remonter quelques secondes en arrière reviennent plusieurs fois.

Sont également proposés :

- Le sous-titrage des vidéos,
- Meilleure ergonomie sur les appareils mobiles,
- Dans le cas d'une vidéo, pouvoir télécharger seulement l'audio,
- Pouvoir mettre des favoris,
- Disposer à l'avance de la liste des cours qui seront enregistrés pendant le semestre.

De leur côté, les enseignant·e-s demandent :

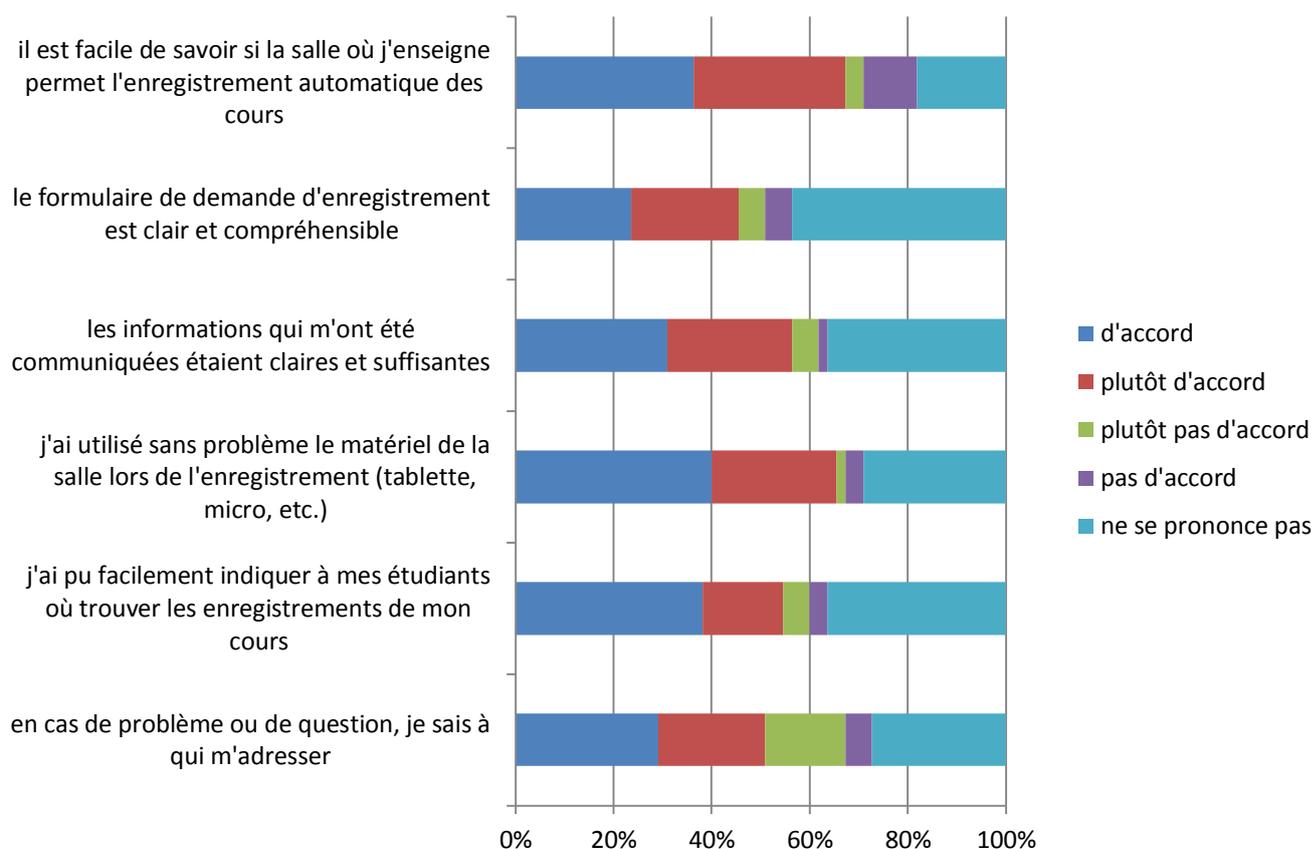
- de pouvoir ne pas enregistrer certaines séances ou supprimer des enregistrements,
- de pouvoir éditer les vidéos (notamment supprimer des parties).

Il n'est bien sûr pas possible de réaliser l'ensemble des développements demandés mais les réponses permettront d'orienter les développements à venir.

## 5. Service d'enregistrement des cours

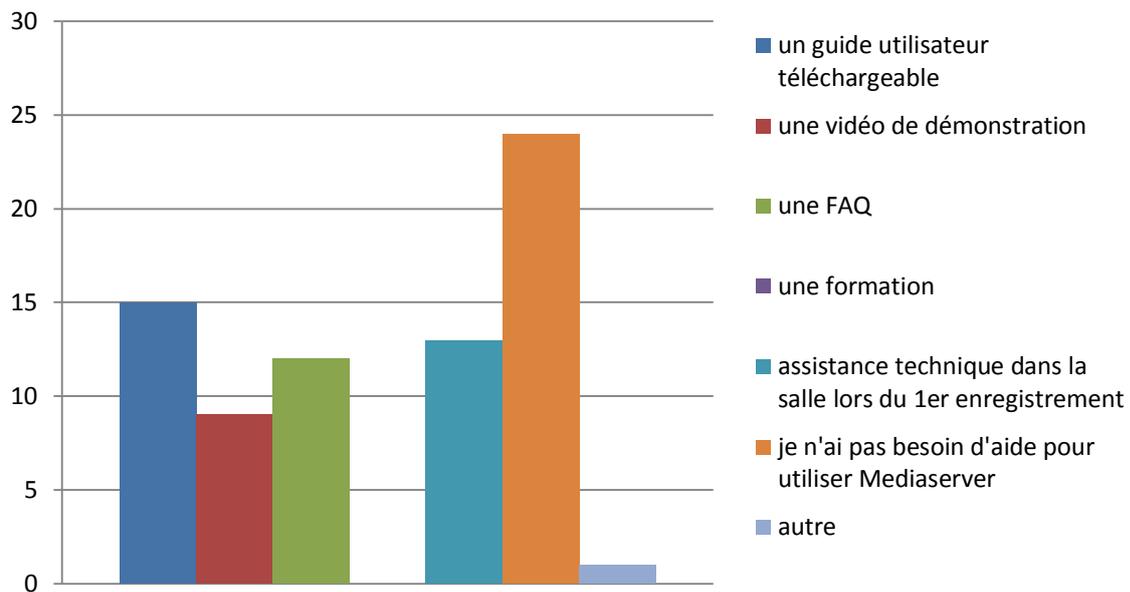
Les questions de cette partie ne sont posées qu'aux 81 personnes ayant indiqué utiliser Mediaserver pour faire enregistrer des/leurs cours. Seules 55 y ont répondu.

**Les trois questions qui suivent concernent votre expérience lors de l'enregistrement de vos cours. Indiquez votre degré d'accord avec les affirmations suivantes:**



Les réponses montrent que le processus de demande d'enregistrement et l'utilisation du matériel ne posent pas de problème. En revanche ils sont 30% à ne pas savoir exactement à qui s'adresser en cas de difficulté, et 18% à avoir des difficultés à savoir si leur salle est reliée au dispositif. Il faut donc rendre ces informations plus claires. Une question ouverte proposait de préciser sa réponse. 9 commentaires ont été donnés et sont traités à la fin du document.

**Cette question concerne encore l'enregistrement des cours. De quel type d'aide souhaitez-vous disposer ?**



Autre : « une personne de référence »

Les réponses reflètent celles de la question précédente, à savoir que le processus est suffisamment clair pour ne pas nécessiter d'aide ni de formation. Seule de la documentation et de l'assistance dans les salles sont souhaitées.

## 6. Commentaires libres

Les 3 dernières questions ouvertes ont été proposées à l'ensemble des répondant·e·s. Elles ont recueillies 677 réponses qui sont résumées ci-dessous.

### ***Mediaserver est vraiment pratique/utile pour...***

Les étudiant·e·s expliquent utiliser Mediaserver pour :

- pour réviser le cours avant les examens,
- compléter leurs notes de cours,
- réécouter des passages mal compris,
- rattraper un cours manqué.

Au sujet des cours manqués, de très nombreuses réponses soulignent l'avantage que cela représente pour les étudiant·e·s qui travaillent. Celles et ceux dont les cours se chevauchent, qui ont des enfants et ne peuvent assister aux cours tardifs, qui vivent loin de Genève, ou encore les non-francophones apprécient également de retrouver les cours en ligne.

### ***En revanche, Mediaserver n'est pas pratique/ pas utile pour...***

Des difficultés techniques ont été relevées dans cette partie ainsi que dans les autres zones de commentaires libres de l'enquête. Elles concernent notamment la qualité du son et la synchronisation entre le son et la vidéo. Elles vont faire l'objet d'une investigation plus approfondie.

S'ils reconnaissent que l'enregistrement ne remplace pas la présence aux cours (notamment à cause de difficultés techniques, mais aussi par le manque d'interaction avec l'enseignant·e et les autres étudiant·e-s), ils sont nombreux à souhaiter que l'enregistrement des cours soit plus largement étendu à l'université.

### ***Pour améliorer Mediaserver, il faudrait...***

En plus de la résolution des problèmes techniques, les étudiants souhaiteraient :

- pouvoir s'inscrire aux dossiers Mediaserver de leurs cours, comme c'est le cas sur les plateformes Chamilo ou Moodle,
- que l'utilisation soit plus largement généralisée et que les enseignant·e-s soient formé·e-s à la bonne utilisation du service.

## **6. Conclusion de l'enquête**

Dans l'ensemble, l'enquête montre que les utilisateurs-trices de Mediaserver sont satisfait·e-s du service et que les étudiant·e-s y trouvent une grande utilité dans leur apprentissage.

Des points d'amélioration précis ont été relevés, d'un point de vue technique, mais aussi d'usage. Les améliorations doivent donc porter à la fois sur des corrections techniques et sur une meilleure communication. A ce propos, il semble nécessaire d'établir un guide des bonnes pratiques afin d'informer et de sensibiliser les enseignant·e-s.

Enfin, les nombreuses réponses permettent de définir les nouvelles fonctionnalités les plus plébiscitées et d'orienter les prochains développements de Mediaserver.