

Enquête de satisfaction de la plateforme Moodle

Service NTICE

Septembre 2015

Elsa Sancey



1. Introduction

En juin 2014, une nouvelle version de la plateforme Moodle (2.7) a remplacé l'ancienne version (1.9). Une partie des espaces de cours a été migré sur demande de leurs responsables, et l'ancienne plateforme a été archivée. La version 2.7 propose de nouvelles fonctionnalités, de nouveaux outils, et surtout un nouveau design.

Un an après la mise en production, de juin à septembre 2015 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 Moodle. Les questions sont retranscrites ci-dessous en gras et en italique.

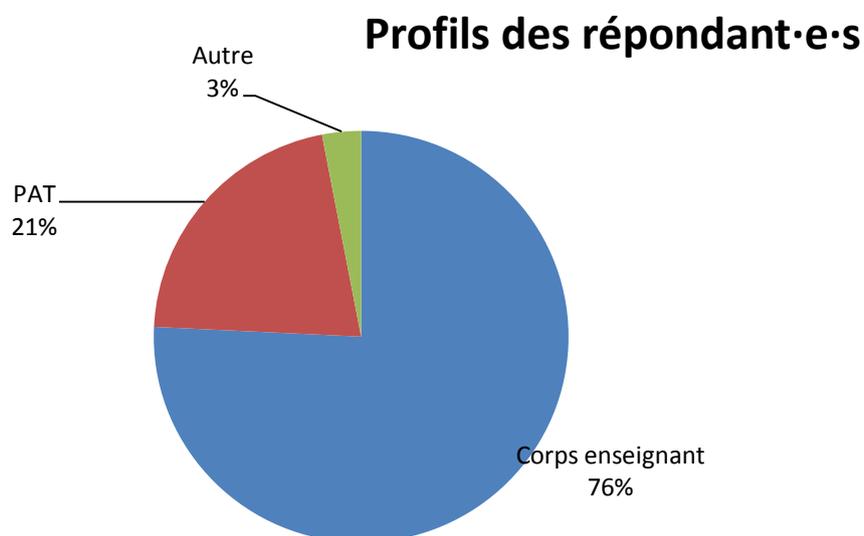
Participation :

- 33 enseignant·e·s
- 98 étudiant·e·s

2. Le point de vue des enseignants

2.1. Profils des répondant·e·s

33 enseignant·e·s ont répondu à l'enquête :



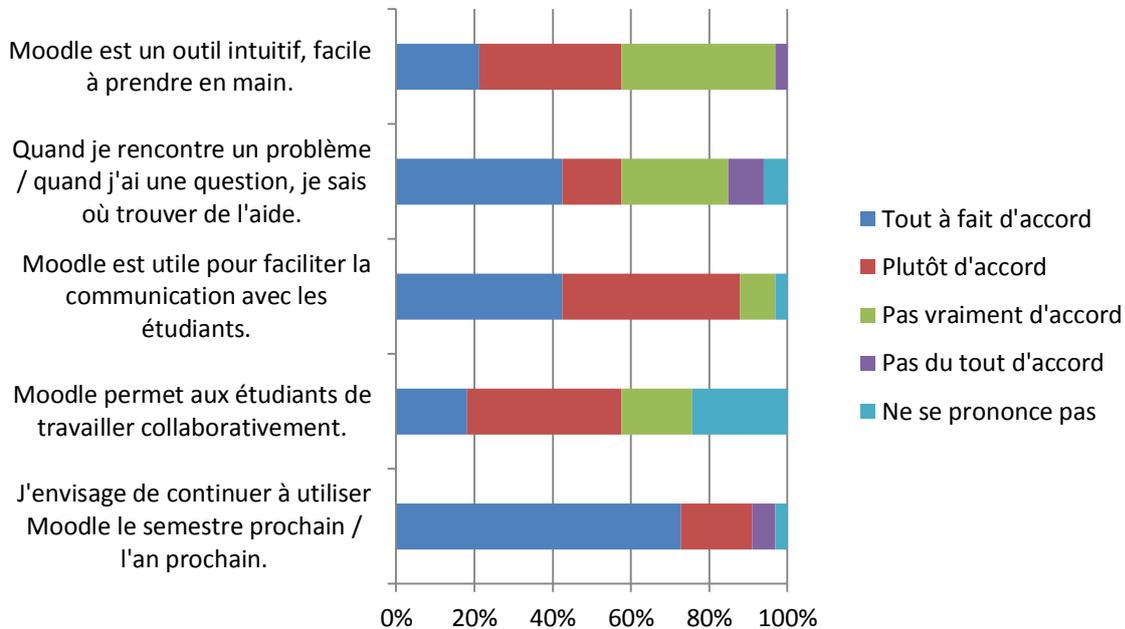
Autre : « ARE »

C'est majoritairement le corps enseignant qui a répondu à cette enquête (76%).

2.2. Satisfaction globale à l'égard du service

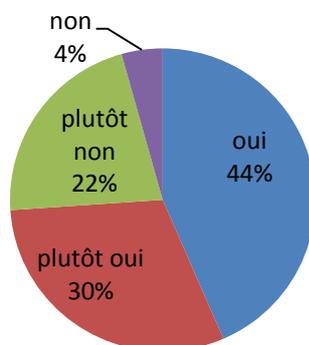
La première question vise à mesurer les niveaux de satisfaction globale à travers une série de propositions sur lesquelles les répondant-e-s sont invité-e-s à se positionner.

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



Moodle n'est pas perçu comme un outil facile à prendre en main (moins de 60% le pensent) et le support n'est toujours pas suffisamment visible (moins de 60% savent où trouver de l'aide) bien que la documentation et l'adresse de contact soit accessible dans l'interface de Moodle depuis la migration. Il y a donc un effort à faire sur ces points.

Si vous utilisiez l'ancienne version (1.9) avant septembre de 2014, êtes-vous satisfait-e du passage à la nouvelle version (2.7)?



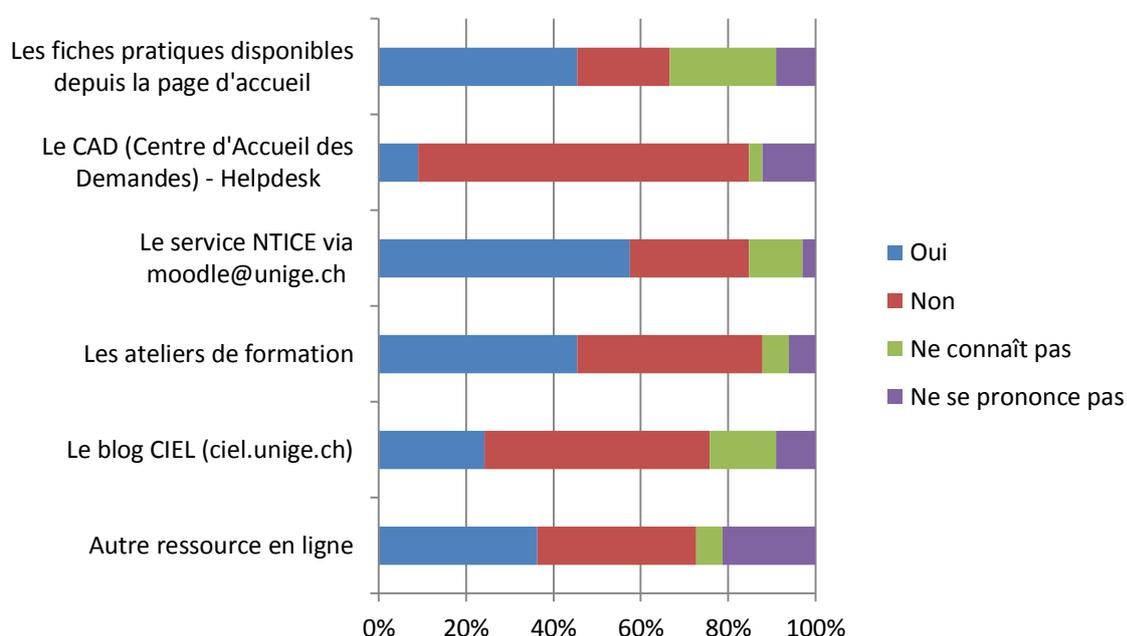
Il y a eu 23 réponses à cette question. Dans l'ensemble les réponses sont positives puisque 74% répondent positivement. Une question ouverte invitait à préciser sa réponse : 12 commentaires ont

été faits. Les difficultés qui persistent sont : le wiki, la gestion des fichiers, et la prise en main par les étudiant-e-s.

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.

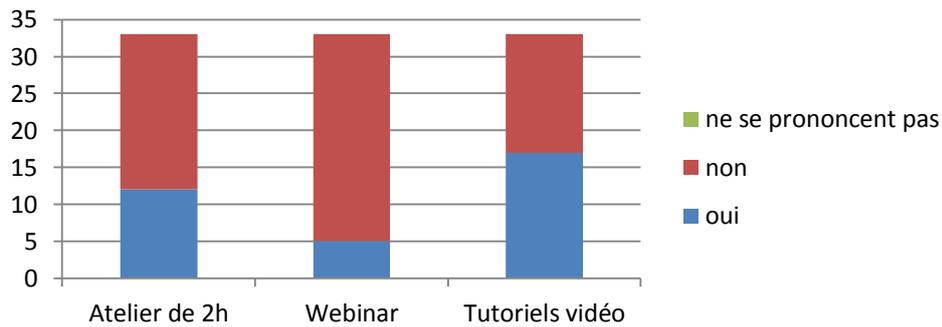
Pour vous aider à prendre en main Moodle ou à régler un problème, quels supports avez-vous consultés / contactés ?



En cas de difficulté, c'est d'abord le service NTICE qui est sollicité via l'adresse moodle@unige.ch, puis dans la documentation d'aide et les ateliers de formation (donnés chaque début de semestre). On note que l'aide est aussi cherchée dans des ressources externes et sur le blog ciel.unige.ch.

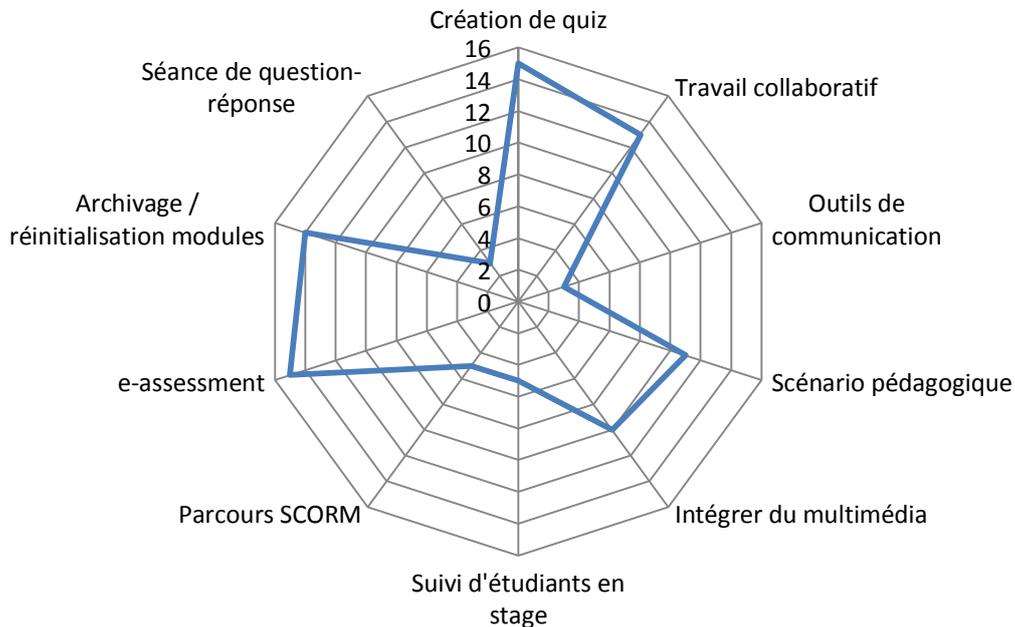
Les réponses montrent également que les différents types de supports sont plutôt connus, le moins connu reste les fiches pratiques (24% ne les connaissent pas) et le CAD est le plus connu (3% soit une personne dit ne pas le connaître).

Quels type de formation / information souhaiteriez-vous avoir ?



Une option de réponse « autre » invitait à compléter sa réponse. Sont demandés : un soutien individuel (cette prestation est déjà fournie par NTICE), de la documentation en anglais et une FAQ. On comprend aux vues des réponses qu'il n'y a pas de solution idéale et qu'il faut continuer de proposer une aide diversifiée : atelier, soutien/conseil individuel, documentation, tutoriels vidéos.

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



Les thèmes qui suscitent le plus d'intérêt sont ceux liés aux quizzes et au e-assessment. Il est à noter qu'il existe désormais des ateliers organisés en collaboration avec le pôle SEA sur ces thèmes, et qu'une fiche pratique sur les quizzes a été mise en ligne à la rentrée 2015. Le travail collaboratif est le thème de l'atelier Moodle niveau 2 donné chaque semestre. Il manque cependant de l'aide sur l'archivage des espaces de cours.

2.5. Questions ouvertes

Les questions ouvertes se présentent de la façon suivante :

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

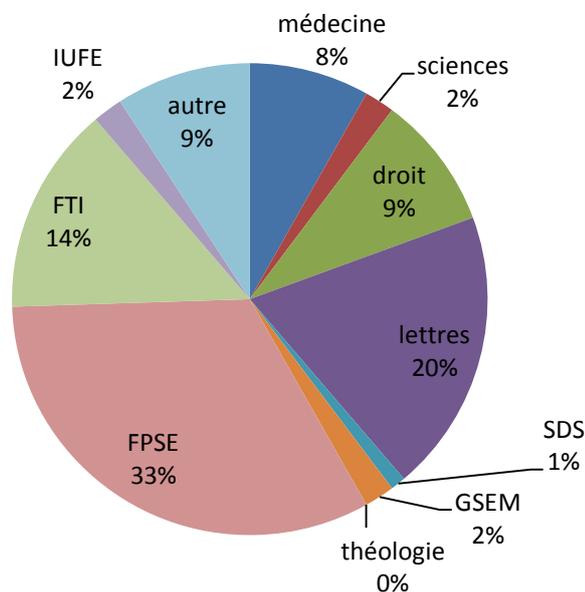
De nombreuses remarques et suggestions ont été collectées. Chacune a été prise en compte, les plus récurrentes sont classées et présentées ci-dessous.

La messagerie interne et les notifications automatiques par email suscitent beaucoup d'interrogation et nécessiteraient de mieux détailler leur fonctionnement. L'outil « Devoir », qui bénéficie de nombreuses nouvelles fonctionnalités depuis la migration, pose également des difficultés et des questionnements. Le fonctionnement du wiki n'est pas clair non plus. Ces trois fonctionnalités doivent être mieux documentées.

3. Le point de vue des étudiant-e-s

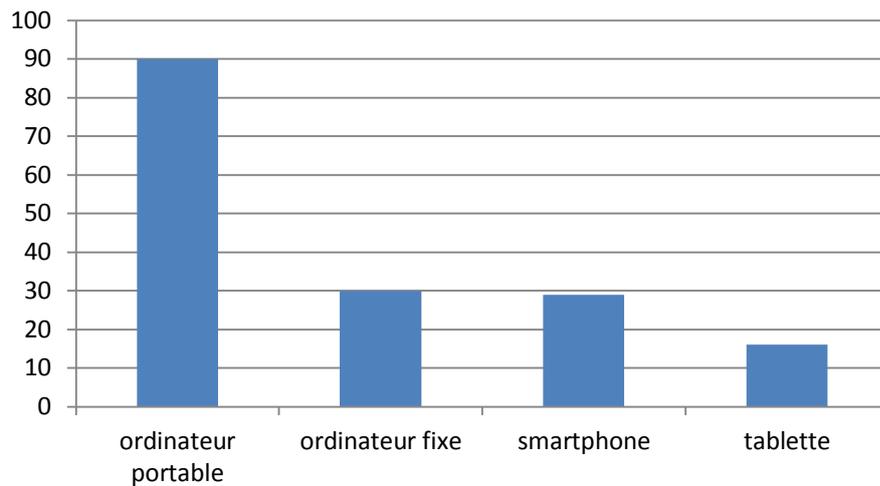
3.1. Profils des répondant.e.s

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

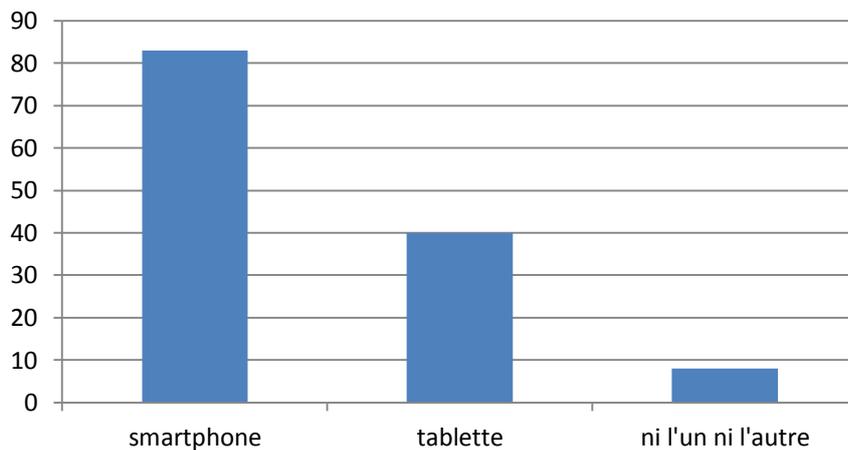


Autres: 4 langues et Inalco, 3 du GSI, 1 du CERAH et 1 de la DIS.

Comment vous connectez-vous à la plate-forme ?



Possédez-vous :

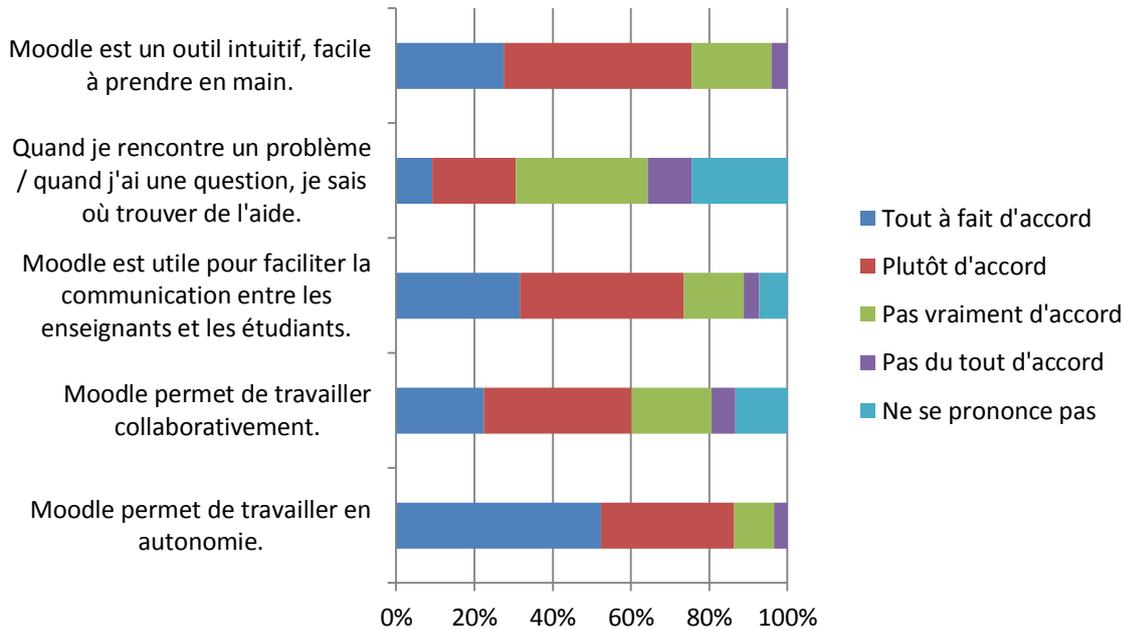


Près de 100% se connectent sur Moodle avec un ordinateur portable. Si près de 85% possèdent un smartphone, seulement 35% de ces derniers l'utilisent pour accéder à Moodle. L'usage des tablettes est encore plus faible : 40% en possèdent une mais seulement 40% de ces derniers l'utilisent pour se connecter sur Moodle.

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 Moodle. Répondez en indiquant votre degré d'accord :

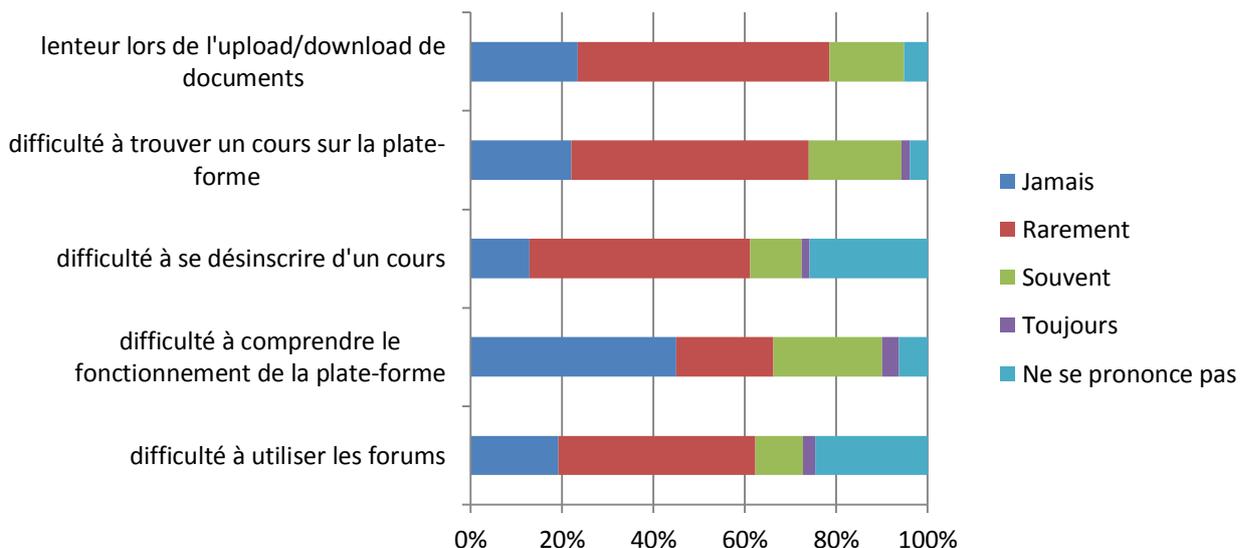


Moodle est plutôt perçu comme un outil qui permet assez intuitif qui permet le travail en autonomie et la communication entre les enseignants et les étudiants. Il est impératif d'améliorer la visibilité du support car les étudiants sont très peu nombreux à savoir où s'adresser en cas de problème (30%).

3.3. Problèmes techniques

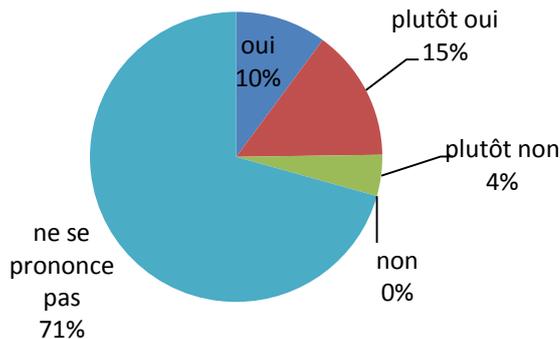
Cette partie du questionnaire permet d'identifier la fréquence des problèmes techniques courants.

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



Si on se concentre sur les réponses positives à cette question (« souvent » et « toujours »), on note que les problèmes principaux sont ceux de comprendre la plateforme (pour 23%) et de trouver un espace de cours (pour 22%).

Si vous utilisiez l'ancienne version de Moodle (1.9) avant septembre 2014, êtes-vous satisfait-e du passage à la nouvelle version (2.7) :



La majorité ne se prononce pas ou dit ne pas voir de différence entre les deux plateformes. Les réponses sont positives (25% de « oui » et « plutôt oui » contre 4% de « plutôt non »).

3.4. Questions ouvertes

De très nombreux commentaires ont été apportés dans les questions libres. Toutes les réponses ont été analysées, les demandes les plus citées sont synthétisées ci-dessous.

Comme pour les enseignants, les notifications automatiques par email (annonces, travaux rendus, etc.) posent des problèmes car elles ne sont pas toujours reçues et elles ne sont pas envoyées instantanément. Le téléchargement des fichiers pose problème car ils doivent être téléchargés un à un. La recherche des espaces de cours (d'autant plus qu'il existe deux plateformes distinctes) et la compréhension globale du fonctionnement de la plateforme sont également difficiles pour certain·e·s.

4. Conclusions

L'enquête n'a pas relevé de difficultés techniques majeures, mais essentiellement un manque d'information sur les fonctionnalités de Moodle. Ce sont particulièrement les outils qui ont le plus évolués depuis la migration qui posent problème : wiki, devoirs, gestion des fichiers.