



AGENCE LUNAWEB

# Paris 1 Panthéon Sorbonne

Restitution questionnaire



# Sommaire

- Introduction et rappel des objectifs
- La méthode
- Résultats - personnels de l'université
  - Statistiques globales
  - Textes libres
  - Personas
- Résultats - étudiants
  - Statistiques globales
  - Textes libres
  - Personas
- Discussion des résultats
- Les prochaines étapes





AGENCE LUNAWEB

# Introduction



## La phase d'étude

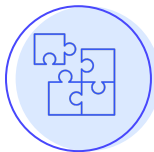
### Objectifs & Protocole



Étude des données entrantes



Définition des objectifs



Validation du protocole de recherche

### Audits



Web analyse  
et cartes de chaleur (Matomo)



Audit UX et UI

### Étude quantitative



Questionnaires et  
clusterisation

### Étude qualitative



Focus Group



# La phase d'étude

## Objectifs & Protocole



Étude des données entrantes



Définition des objectifs



Validation du protocole de recherche

## Audits



Web analyse  
et cartes de chaleur (Matomo)



Audit UX et UI

## Étude quantitative



Questionnaires et  
clusterisation

## Étude qualitative



Focus Group



AGENCE LUNAWEB

# Rappel des objectifs



## Les objectifs de l'étude

- Identifier les problématiques de l'intranet actuel
- Identifier les besoins et frustrations de vos utilisateurs
- Préconiser des optimisations pour la phase de maquettage



AGENCE LUNAWEB

# La méthode





## Un questionnaire, à quoi ça sert ?

- Mieux connaître un **très large échantillon d'utilisateurs** à faible coût en les sollicitant **brèvement** et avec **peu de contrainte**.
- Confrontation de **réponses variées** à des **questions communes**.
- **Exploitation statistique** des données et **restitution visuelle**.



En particulier, ce questionnaire va nous permettre de **segmenter vos utilisateurs en différents groupes en** fonction de leurs usages et problématiques.

Ceci nous permet également d'effectuer un recrutement précis pour les focus groups.



## Matériel et procédure



[Questionnaire des personnels](#)

[Questionnaire des étudiants](#)

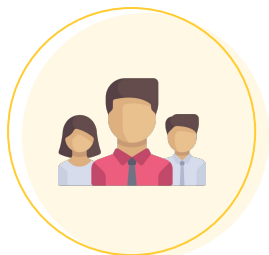
Dans le cadre de cette étude, puisque vous disposez de deux intranets différents pour deux cibles différentes, nous avons conçu **deux questionnaires différents**.

Les deux questionnaires ont été créés sous l'outil **LimeSurvey** de l'université.

Ils ont été diffusés entre le **17 et 28 octobre 2022**.



# Répondants



## ***Questionnaire personnels :***

Au total, nous avons exploité **262 réponses**.

## ***Questionnaire étudiants :***

Au total, nous avons exploité **519 réponses**.



## Rappel du squelette du questionnaire

**a.** Questions de filtrage

*Visite de moins de 6 mois*

**b.** Questions de contexte

*Fréquence d'usage - Type de périphérique*

**c.** Questions sur l'usage

*But principal des visites - Informations consultées - Informations manquantes*

**d.** Questions de ressenti

*Satisfaction globale - Éléments de satisfaction - Éléments de frustration*

**e.** Questions démographiques (âge)

**f.** Dernières remarques

**g.** Recrutement

*Être-recontacté ? Nom - Prénom - mail - téléphone*



AGENCE LUNAWEB

# Résultats



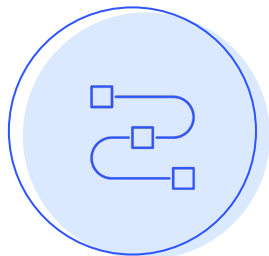
AGENCE LUNAWEB

# Personnels



## Plan de la restitution

Les parties sont présentées dans l'ordre suivant :



1. Profil des répondants (poste, âge),
2. Contexte d'usage,
3. Raisons des visites,
4. Satisfactions / frustrations,
5. Fonctionnalités manquantes,
6. Usage de l'intranet étudiant,
7. Remarques libres.





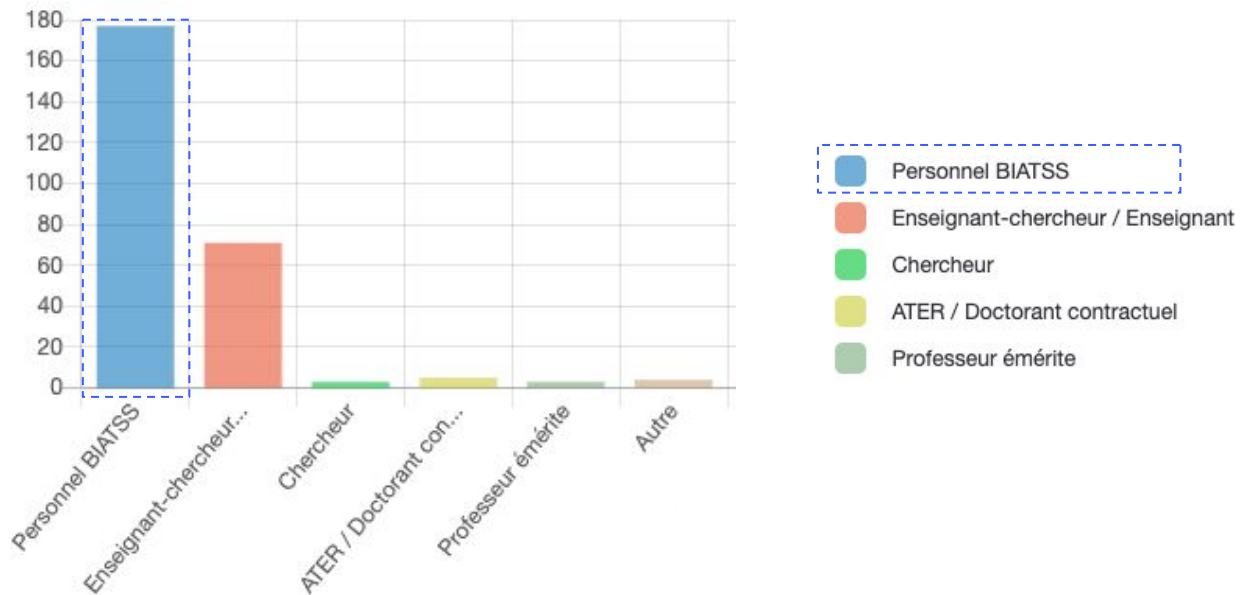
AGENCE LUNAWEB

# Profil des répondants



## Profil des répondants

Vous êtes :

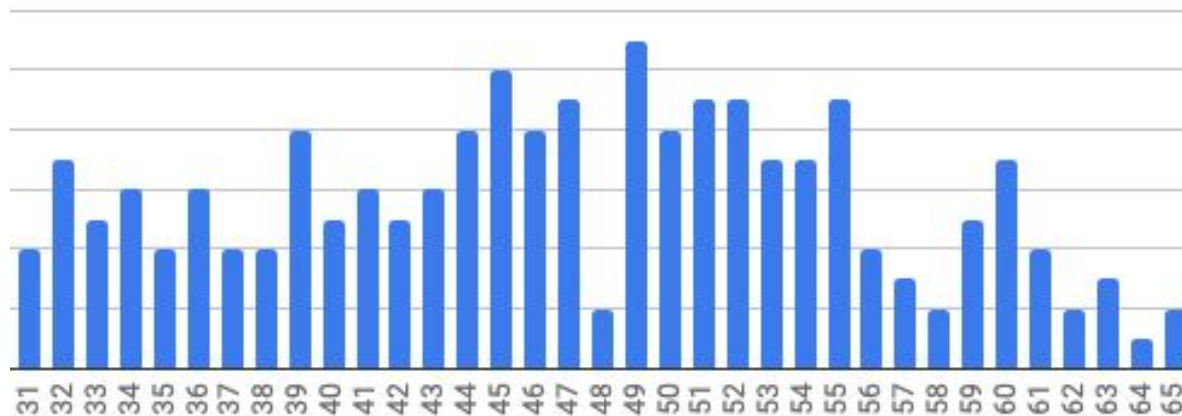


- **67% de personnels BIATSS**
- 27% d'enseignant-chercheur



## Profil des répondants

Votre âge :



→ Âge moyen **45 ans**

→ Âge médian 46 ans



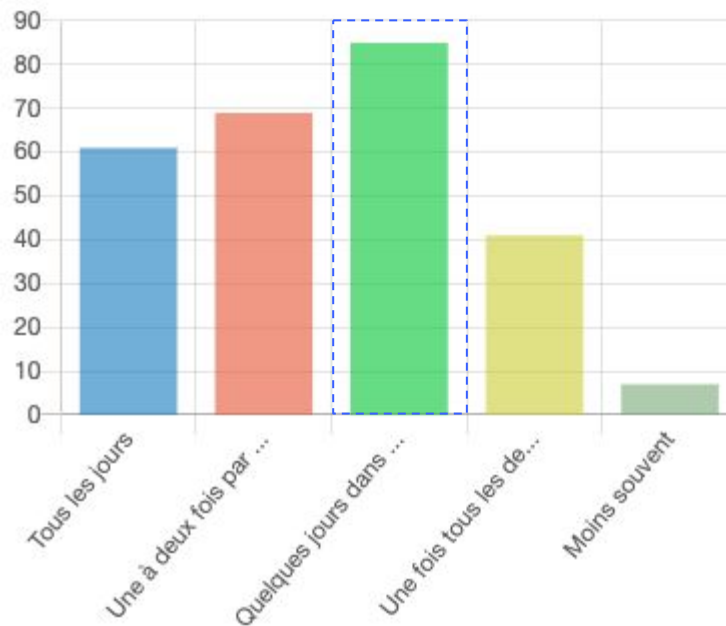
AGENCE LUNAWEB

# Usage de l'intranet



## Usage de l'intranet

À quelle fréquence (environ) visitez-vous l'intranet des personnels ?

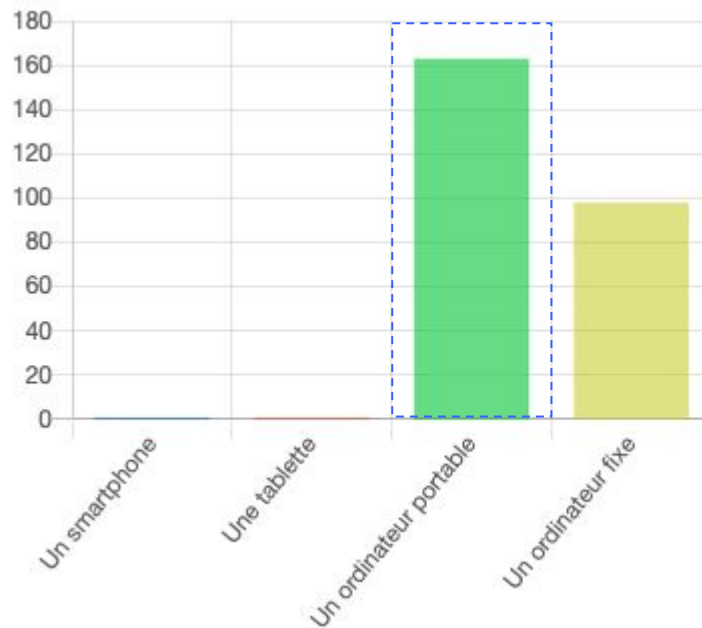


Les personnels visitent l'intranet **plutôt quelques jours dans le mois.**



## Usage de l'intranet

Vous consultez principalement l'intranet des personnels depuis :



Les personnels utilisent exclusivement des **ordinateurs portables ou fixes**.

*(Probablement portable reliés à des écrans externes d'après la webanalyse.)*



*“Je ne le consulte jamais de mon  
téléphone - y compris le webmail - car ça  
n'est pas très lisible.”*

— Personnel BIATSS



AGENCE LUNAWEB

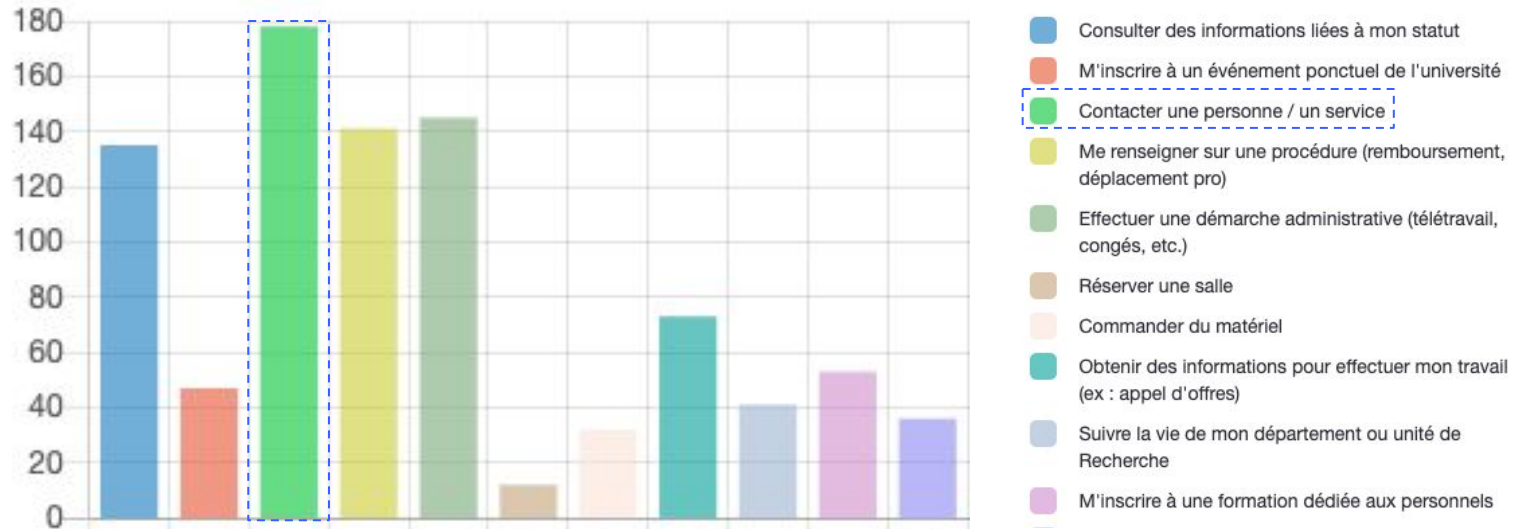
# Raisons des visites





## Raisons des visites

Quelles sont les principales raisons de vos visites sur l'intranet des personnels ?



- **Contactent une personne / un service** (68%)
- Effectuent une démarche administrative (55%)
- Se renseignent sur une procédure (53%)
- Consulter des informations liées à leur statut (51%)



## Raisons des visites - autres

### Accéder aux outils (8)

- Epi (2),
- Mails (2),
- Envoi de gros fichiers
- Mikado
- Aller sur réseau pro
- Pstage
- Apogée
- Biblioplanning
- Sport avec Paris 1

### Poster des documents / mettre à jour l'intranet (7)

- Mettre à jour des informations (2)
- Mise en ligne de documents
- Mettre en ligne les newsletters
- Fiches de paie
- Assistance informatique
- Gestion des candidatures



## Raisons des visites - autres

### **Chercher des documents (6)**

- Avoir accès aux documents institutionnels (RCC, arrêtés, ...) (2)
- Obtenir des formulaires types pour des démarches, (2)
- Recherche de documents au plan administratif
- Retrouver un document qui y est stocké

### **Chercher des informations (5)**

- Chercher des infos sur les directions
- Obtenir des informations, par exemple sur les suivis d'étudiants en thèse.
- Recherche d'information au plan administratif
- Organigramme de l'université
- Infos santé au travail
- Comprendre l'organisation d'autres services



## Raisons des visites - autres

**DAJI (5)**

**Logistique (4)**

**Elections (3)**

**Instances de l'université (3)**

**Intranet des étudiants (3)**



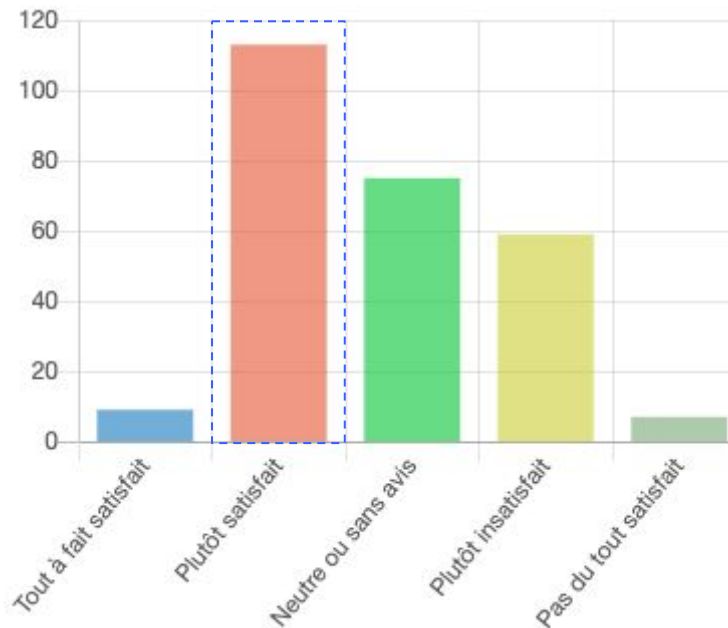
AGENCE LUNAWEB

# Satisfactions et frustrations



## Satisfaction globale (intranet des personnels)

Concernant l'intranet des personnels, au global vous êtes :

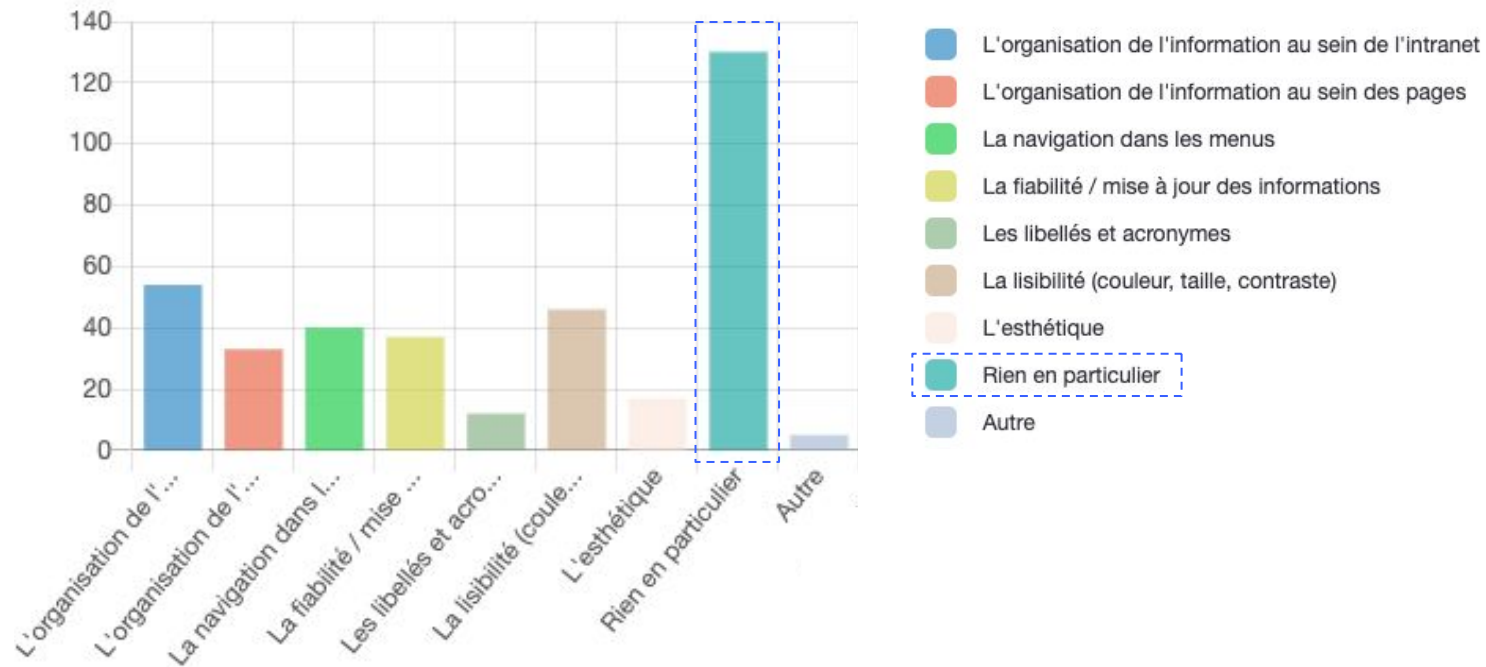


**43%** sont **plutôt satisfaits** de l'intranet des personnels.



## Satisfactions

Qu'est-ce-qui vous plaît particulièrement sur l'intranet des personnels ?



**49%** n'apprécient rien en particulier.



*“Je trouve que l’organisation de l’intranet par direction est très pertinente, en revanche, il faut mieux hiérarchiser les informations pour chacune d’elle et surtout, mettre à jour les procédures et les pièces jointes.”*

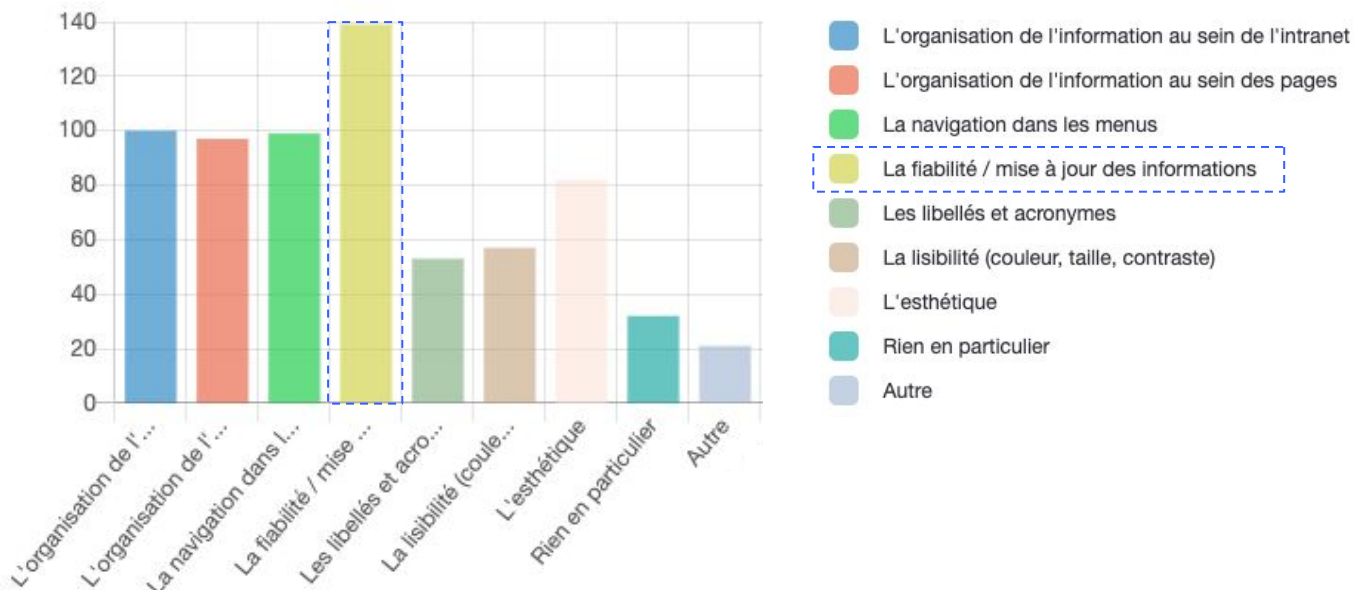
— Personnel BIATSS





## Frustrations

Qu'est-ce-qui vous déplaît particulièrement sur l'intranet des personnels ?



- **La fiabilité / mise à jour des informations** (53%)
- L'organisation de l'information au sein de l'intranet (38%)
- L'organisation de l'information au sein des pages (37%)
- La navigation dans les menus (37%)



*“Lors de la navigation dans DRH, avec unification de même couleur pour toutes formations, **parfois on ne sait pas sur quel lien cliquer.***

*Il faudrait peut-être différencier les liens avec couleur ou encadré...”*



*“Possibilité de trouver plus facilement des formulaires administratifs à remplir comme les ordres de mission ou les autorisations d'absence (voire même de pouvoir les remplir directement en ligne) Que l'accès aux listes d'étudiants inscrits dans nos cours soient plus faciles d'accès... etc.*

*En fait, tel quel, on perd pas mal de temps à chercher l'information”*



## Raisons des insatisfactions - Autres

### Absence de moteur de recherche (10)

#### Mise à jour (6)

- Pas de date de mise à jour par page (3)
- Pas assez de mise à jour (3)

#### Pas de recherche par mots-clés (5)

- Pas de raccourcis

#### Difficulté à naviguer / trouver les infos (5)

### Difficultés de compréhensions (3)

- Acronymes (2)

### Manque d'informations (2)

- Absence d'organigrammes sur certaines pages,
- Réponse parfois partielle

### Lenteurs du site (2)



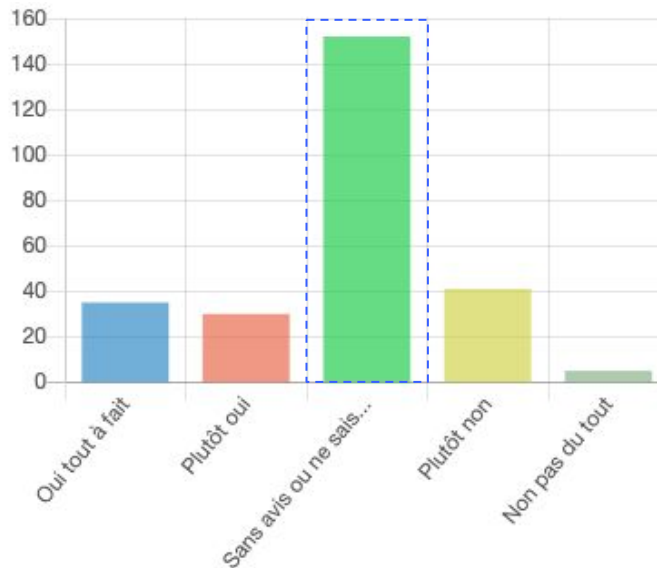
AGENCE LUNAWEB

# Fonctionnalités manquantes



## Fonctionnalités manquantes

Selon vous, manque-t-il des services importants sur l'intranet des personnels ?



- **58% sans avis ou neutre**
- 25% au moins plutôt oui
- 16 % plutôt non



# Les fonctionnalités manquantes

## Organisation et accès aux informations

### Moteur de recherche (25)

### Améliorer l'organisation de l'intranet (13)

- Arborescence plus claire
- Plan du site
- Une arborescence plus lisible et claire doit être mise en place
- De quoi se repérer pour chercher les informations dont on a besoin
- Les rubriques devraient suivre l'ordre alphabétique

### Améliorer l'organisation des pages (4)

- Pour certaines directions, les pages sont chaotiques
- Il faut mieux hiérarchiser les informations
- Structuration de l'information

### Décloisonner ENT / intranets (7)

- Un espace de communication tout public (2)

### Contenus adaptés à mon profil (4)

### Accès rapides et raccourcis (2)



# Les fonctionnalités manquantes

Plus d'informations et à jour

## Informations à jour (13)

- Mettre à jour les procédures et les pièces jointes
- Mise à jour des informations par l'UFR
- Des annuaires à jour (celui de mon service ne l'est pas)

## Calendrier / planning (9)

- Un agenda des événements (7)
- Un calendrier dynamique
- Le planning hebdomadaire des salles

## Plus d'informations (7)

- Compte-rendus (3)
- Les archives
- Informations RH

## Un lexique des acronymes (3)

## Actualités (2)





# Les fonctionnalités manquantes

Qui fait quoi ?

## Un organigramme (12)

### Annuaire / pouvoir contacter facilement les gens (10)

- Un annuaire facile d'accès
- Liens directs pour communiquer avec les différents services
- La présidence
- La Direction générale des services
- L'agence comptable

## Informations sur les services (7)

- Plus d'informations sur les services de l'université, les personnes à contacter, les procédures à suivre
- Manque des informations importantes sur certains services
- Pour certaines directions, les pages sont incomplètes
- Les informations relatives aux différents services sont souvent très incomplètes

## Intégrer tous les services de l'université (7)

- Certaines structures ne sont pas présentes (PMF, bibliothèques, UFR,...)
- Il faut une rubrique claire "santé au travail"
- Le service handicap
- Les informations liées au DDL



## **Les personnels veulent en priorité :**

- Un moteur de recherche**
- Un accès simplifié aux informations utiles (arborescence, organisation des pages)**
- Contacter facilement les gens (organigramme, annuaire à jour)**
- Des informations à jour sur tous les services**
- Un agenda des événements**



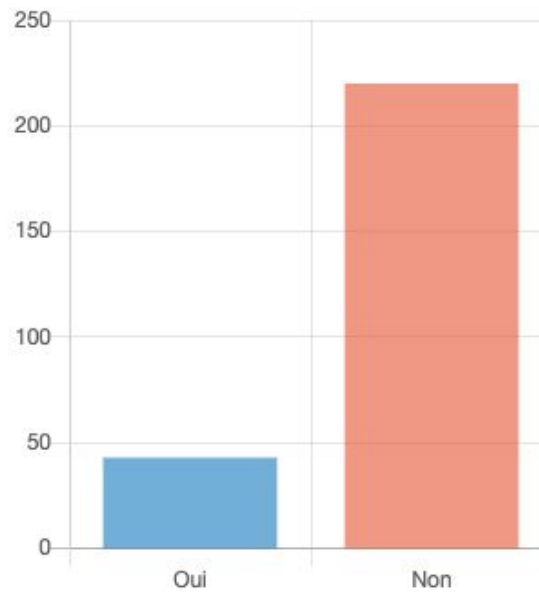
AGENCE LUNAWEB

# Usage de l'intranet étudiants



## Utilisation de l'intranet des étudiants

Utilisez-vous également l'intranet étudiants ?



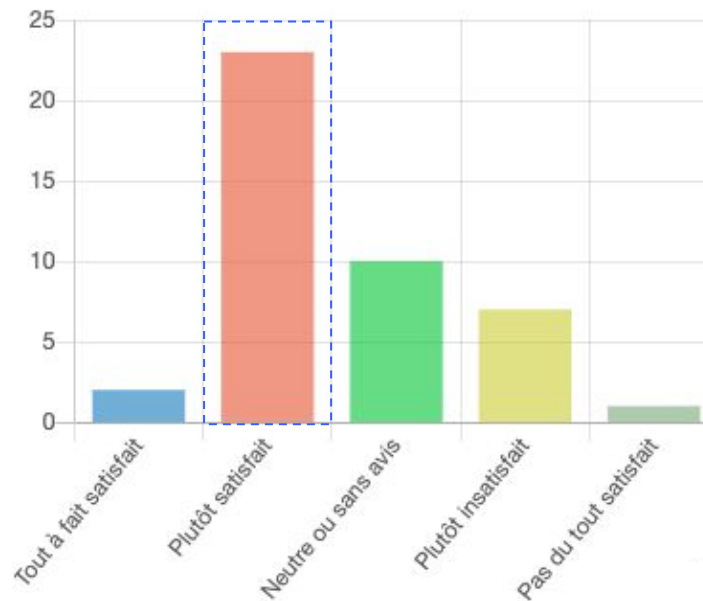
→ **84% Non**

→ 16% Oui



## Satisfaction globale - intranet des étudiants

Pour votre usage de l'intranet étudiants, au global vous-êtes :



**53%** sont **plutôt satisfaits** de l'intranet des étudiants.



## Raisons des visites de l'intranet étudiants

### Consulter les infos. spécifiques à l'intranet étudiant (15)

- Consultation des informations à destination des étudiants (5)
- Vérifier que les informations sont bien accessibles et lisibles (3)
- Recherche d'informations à transmettre aux étudiants (guide de l'étudiant, validation des stages etc) (2)
- Renseigner les étudiants sur l'emplacement d'une information / procédure les concernant (2)
- Statut étudiant
- Vie étudiante

### Mettre à jour les contenus (8)

- Mise à jour des informations (6)
- Dépôt des plannings de cours et d'examens
- Mise en ligne des newsletters de mon unité et d'autres documents internes

### Accès aux outils, inscriptions (4)

- Inscriptions administratives (2)
- Accès aux outils comme zoom
- Dossier étudiant

### Autres (4)

- Formulaires (2)
- Suivi des actualités
- Consultation des formations



*“En tant que BIATSS je n'ai pas accès à l'intranet des étudiants, hors il s'y trouve des informations qui ne sont pas disponibles ailleurs.”*

— Personnel BIATSS



AGENCE LUNAWEB

# Remarques libres





## Remarques libres

### Esthétique (5)

#### Partager les bonnes pratiques éditoriales (2)

- Formation et coordination avec la DirCom pour conseils d'organisation des pages de la direction
- La Dircom est géniale

### Autres (6)

- Mise en avant du lien pour la plateforme de gestion des impressions sur les imprimantes réseaux
- Système de tickets pour gérer les demandes / problèmes rencontrés dans les salles
- Fiche de service remplissable en ligne
- Il serait bien que la migration se fasse sur Drupal afin d'harmoniser les pages du site web de P1 et celles de l'intranet
- Il doit y avoir une URL directe simple et mnémotechnique d'accès à l'intranet, aussi bien personnel qu'étudiant
- Il ne doit pas y avoir de latence au chargement



*“Si on perd un email, impossible de retrouver l’information sur l’intranet.”*

— Enseignant-chercheur



*“Il me semble que les étudiants n'ont pas le réflexe de se rendre sur l'intranet pour chercher les renseignements dont ils ont besoin.*

*Il n'est pas très identifiable qu'au sein de l'ENT l'intranet constitue une application parmi d'autres, alors qu'elle donne elle-même accès à de nombreuses ressources.”*



AGENCE LUNAWEB

# Personas



AGENCE LUNAWEB

# Définition



Le terme persona vient de “**masque de théâtre**”.

Il a été employé dans le domaine de la psychologie par Jung pour faire état du **masque porté par les individus**, pour se **plier aux exigences sociales**.



En 1999, Cooper étend ce concept au domaine de **la conception de produit** et définit les personas en tant que “**types d'utilisateurs probables d'un système informatique**”.



*“Issues de données réelles, ce sont des personnes fictives, mais crédibles, que nous pouvons imaginer dans des activités de la vie quotidienne”*

— Rind, 2007





*“Un persona est un archétype d'utilisateur, à qui l'on a donné un nom et un visage, et qui est décrit avec attention, en terme de besoins, de buts et de tâches”*

— Blomquist & Arvola, 2002



AGENCE LUNAWEB

# Objectifs



## **Personas UX**

Ce sont des **personas UX**, issus de **la recherche**.  
Axés sur les besoins, les usages, les frustrations,  
etc.



AGENCE LUNAWEB

**Support de communication**

Un support qui permet **d'arbitrer** les choix de  
**conception.**



## Synthétiques

Il est important que les personas ne soient **pas trop détaillés** ni **trop complexes** afin de les avoir facilement en tête.



## **Évolutifs**

Les personas évoluent **au fil du projet** et de **l'apport de connaissance.**



AGENCE LUNAWEB

# Persona primaire



### **Persona primaire**

Une importance de **couvrir ses besoins** et de réfléchir à la stratégie de conception en **fonction** de ce dernier.



*"Je cherche à contacter des collègues mais les informations de contact ne sont pas tout le temps à jour."*

*"Les informations concernant les démarches ou procédures ne sont pas toujours bien organisées."*

# Sylvain Pelissier

Personnel BIATSS - 44 ans

## Actions principales sur le site

1. **Contacter une personne / un service**
2. **Effectuer une démarche administrative (télétravail, etc.)**
3. Me renseigner sur une procédure (dép. pro., etc.)

## Satisfactions

1. **Rien en particulier**
2. La lisibilité

## Frustrations

1. **La fiabilité / mise à jour des informations**
2. La navigation dans les menus
3. L'organisation des pages au sein de l'intranet
4. L'esthétique

DEVICE(s)

Desktop



FRÉQUENCE DE VISITE

1 à 2 fois par semaine



SATISFACTION GLOBALE

Neutre



ANCIENNETÉ

8 ans



**N'utilise pas l'intranet étudiant**

- Si il l'utilise, selon son statut met à jour des informations et / ou vérifie le contenu





AGENCE LUNAWEB

## Spécificités

### Ce qui le différencie des enseignants-chercheurs :

- Consulte plus fréquemment l'intranet
- Moins d'ancienneté

## Améliorations nécessaires

1. Un moteur de recherche
2. Un organigramme
3. Des informations mises à jour
4. Des pages des services mieux organisées
5. Un accès facilité entre les intranets

**Sylvain Pelissier**

Personnel BIATSS



*“Je consulte ponctuellement l'intranet pour trouver les procédures de remboursement de déplacement professionnel ou transmettre des informations à mes étudiants.”*

# Marcel Ferdinand

Enseignant-chercheur - 52 ans

## Actions principales sur le site

1. **Contacter une personne / un service**
2. **Consulter des informations liées à mon statut**
3. Me renseigner sur une procédure (dép. pro., etc.)

## Satisfactions

1. **Rien en particulier**

## Frustrations

1. **La fiabilité / mise à jour des informations**
2. L'organisation des pages / de l'intranet
3. La navigation dans les menus



DEVICE(s)

Desktop



FRÉQUENCE DE VISITE  
Qq. jours par mois



SATISFACTION GLOBALE  
Neutre



ANCIENNETÉ  
14 ans



**N'utilise pas l'intranet étudiant**  
- Si il l'utilise, très ponctuellement, pour transmettre aux étudiants (ex : stage)



AGENCE LUNAWEB

## Spécificités

### Ce qui le différencie des personnels BIATSS :

- Consulte moins fréquemment l'intranet
- Plus d'ancienneté

## Améliorations nécessaires

1. Un moteur de recherche
2. Un agenda des événements internes
3. Plus d'informations sur les services

**Marcel Ferdinand**

Enseignant-chercheur





AGENCE LUNAWEB

# Personas secondaires



### **Personas secondaires**

Bien que leurs besoins soient **importants** à prendre en compte.

**S'il y a des choix** à arbitrer, on se basera sur le **persona primaire**.

*"Je réserve régulièrement des salles sans soucis majeurs."*

# Sylvie Pelletier

Personnel BIATSS réservant souvent des salles - 41 ans

## Actions principales sur le site

1. Réserver une salle
2. Effectuer une démarche administrative (télétravail, etc.)
3. Contacter une personne / un service
4. Me renseigner sur une procédure (dép. pro., etc.)

## Satisfactions

1. La navigation dans les menus
2. La lisibilité

## Frustrations

1. L'esthétique
2. La fiabilité / mise à jour des informations

DEVICE(s)  
Desktop



FRÉQUENCE DE VISITE  
Tous les jours



SATISFACTION GLOBALE  
Plutôt satisfait



ANCIENNETÉ  
8 ans



N'utilise pas l'intranet  
étudiant



*"Je consulte principalement l'intranet pour préparer et me faire rembourser mes déplacements professionnels."*

# Juliette Eluard

**Doctorante ATER - 27 ans**

## Actions principales sur le site

1. Me renseigner sur une procédure (dép. pro., etc.)
2. Contacter une personne / un service
3. Consulter des informations liées à mon statut

## Satisfactions

1. Rien en particulier
2. La fiabilité / mise à jour des informations

## Frustrations

1. L'organisation de l'information au sein de l'intranet
2. L'esthétique

DEVICE(s)

Laptop



FRÉQUENCE DE VISITE  
Qq. jours par mois



SATISFACTION GLOBALE  
Neutre



ANCIENNETÉ  
2 ans



Utilise l'intranet étudiant  
- Inscriptions administratives  
- Zoom  
- Dossier étudiant





# Synthèse

- Partie personnels



Que retient-on du questionnaire diffusé  
aux **personnels de l'université** ?



1

Un moteur de recherche pour trouver rapidement **l'information.**



2

Disposer d'un **organigramme** et faciliter la **prise de contact**.



3

Les pages des différentes directions à **jour**, mieux **organisées** et expliquant leurs missions et fonctionnement (prendre exemple sur la DIRCOM).



4

Un **calendrier** des événements (pour les enseignants-chercheurs).



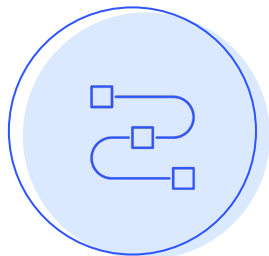
AGENCE LUNAWEB

# Étudiants



## Plan de la restitution

Les parties sont présentées dans l'ordre suivant :



1. Profil des répondants (cursus, année, âge)
2. Contexte d'usage
3. Raisons des visites
4. Satisfactions / frustrations
5. Fonctionnalités manquantes
6. Remarques libres





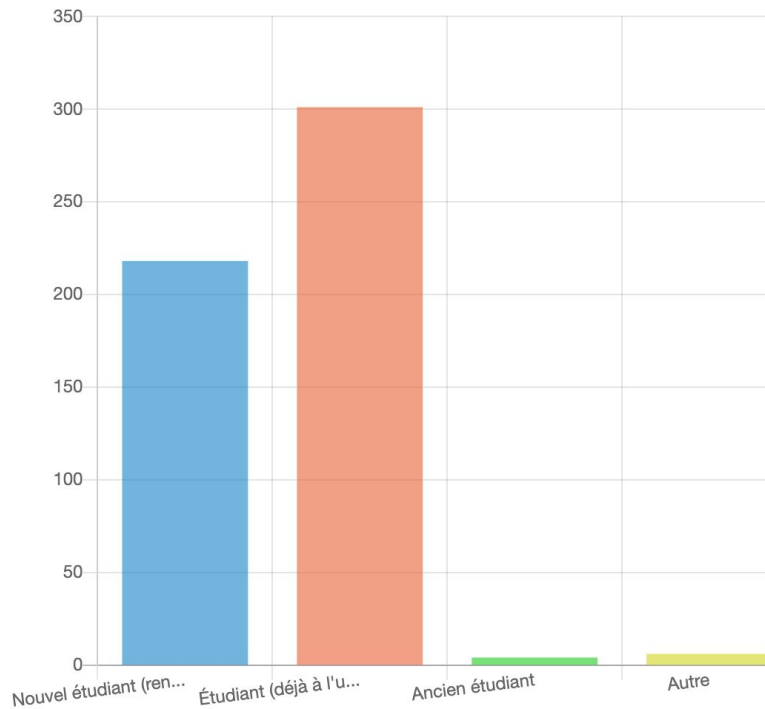
AGENCE LUNAWEB

# Profil des répondants



## Profil des répondants

Vous-êtes :

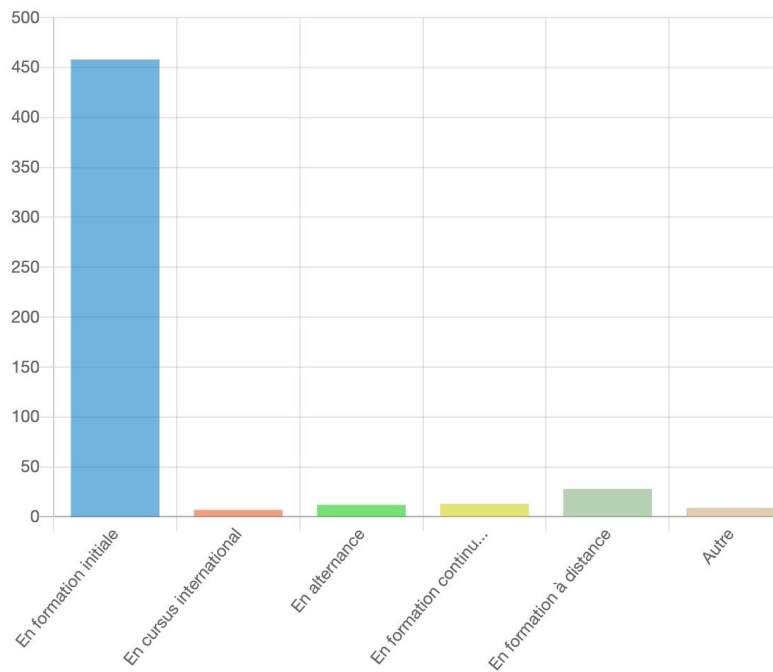


**57%** d'étudiants **déjà inscrits** l'année dernière.



## Profil des répondants

Votre type de cursus :



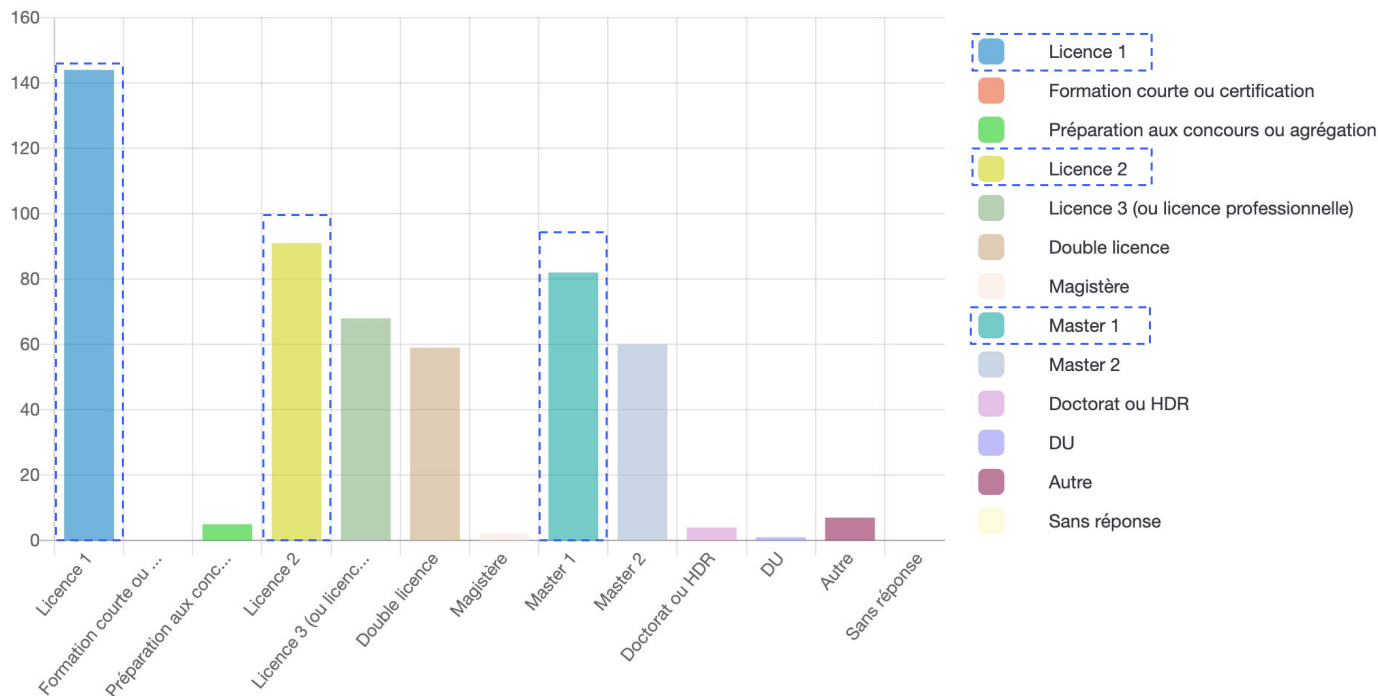
**88%** d'étudiants en **formation initiale**.

5% en formation à distance.



## Profil des répondants

Vous êtes étudiant en :



→ **28%** d'étudiants en **licence 1**,

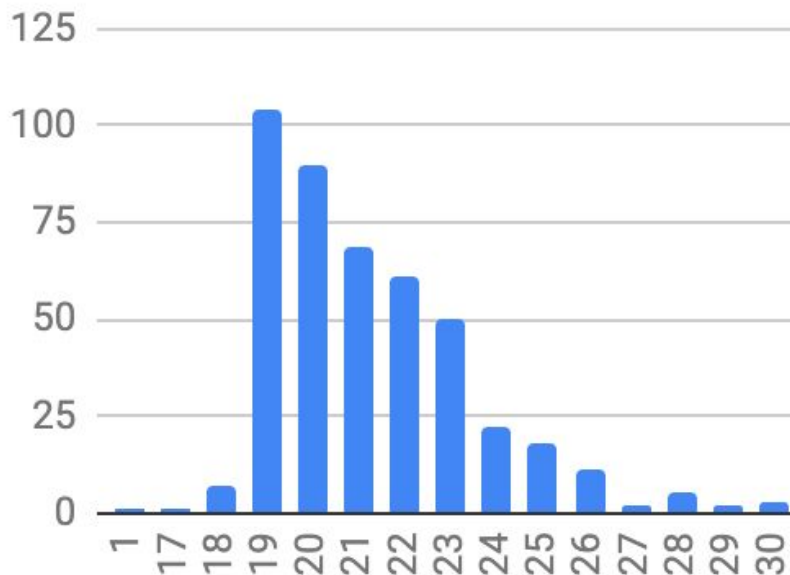
→ 18% en licence 2,

→ 16% en master 1.



## Profil des répondants

Votre âge :



- Âge moyen 22 ans
- Âge médian **21 ans**
- Âge majoritaire **19 ans** (20%)



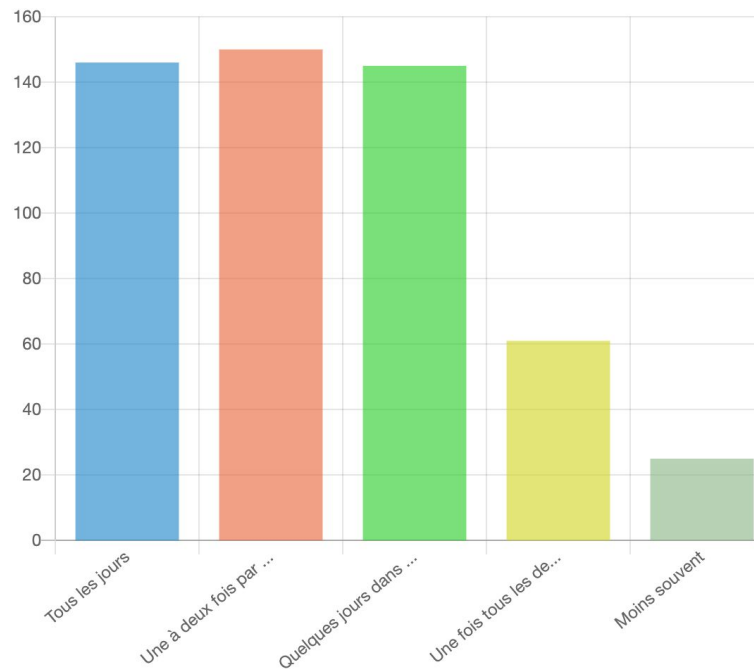
AGENCE LUNAWEB

# Usage de l'intranet



## Usage de l'intranet

À quelle fréquence (environ) visitez-vous l'intranet étudiant ?

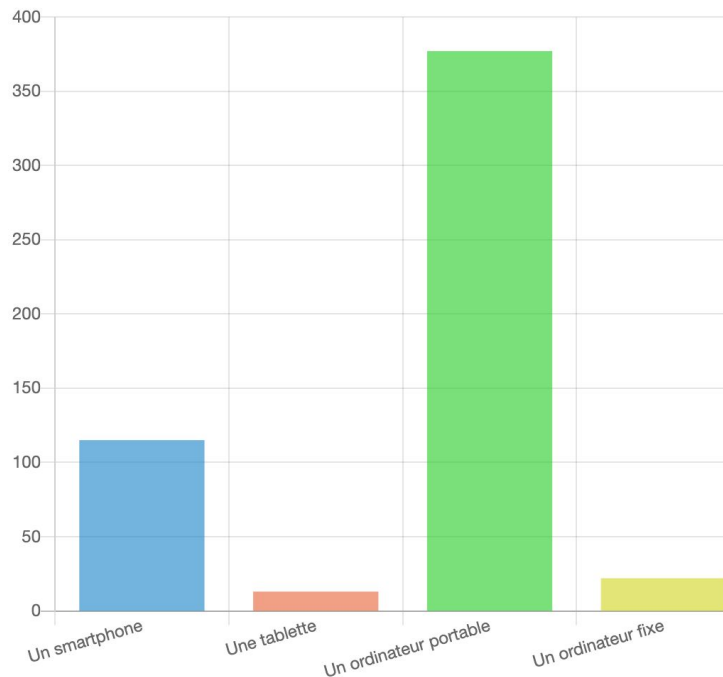


Les étudiants visitent l'intranet **entre tous les jours et quelques jours dans le mois** sans tendance nette.



## Usage de l'intranet

Vous consultez principalement l'intranet étudiant depuis :



Les étudiants visitent l'intranet **depuis un ordinateur portable** (à hauteur de 72% ce qui est cohérent de la web analyse).





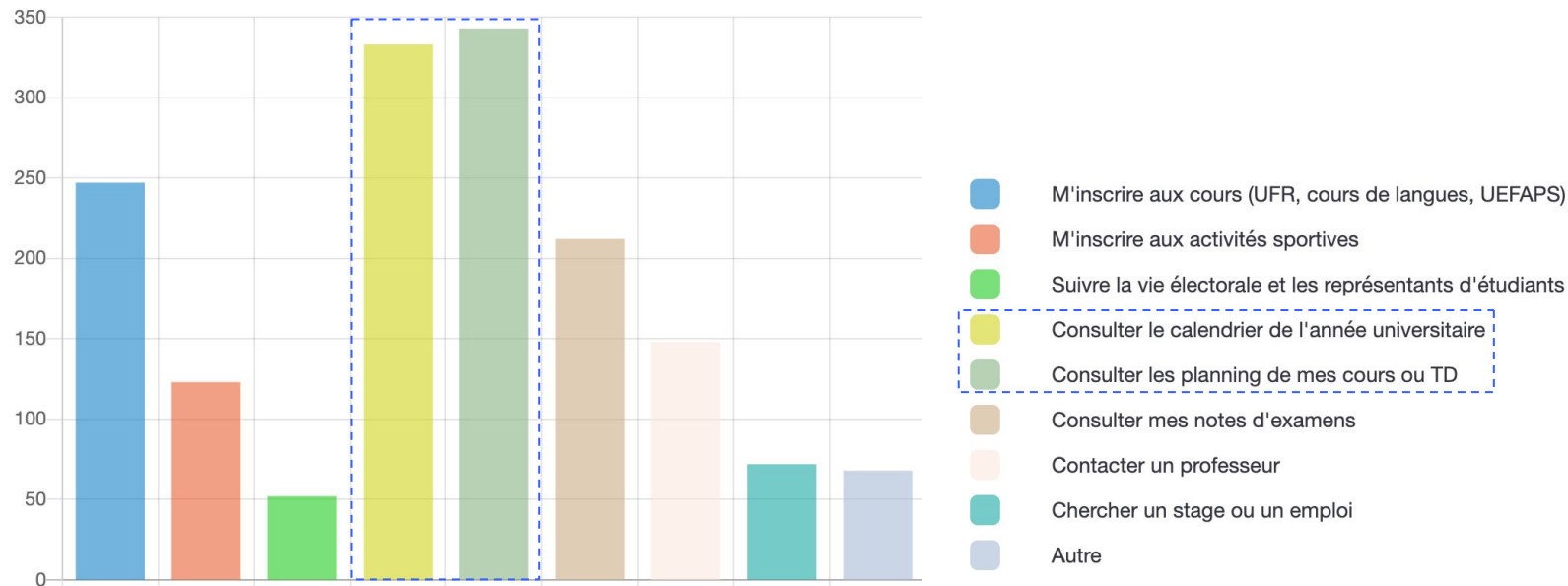
AGENCE LUNAWEB

# Raisons des visites



## Raisons des visites

Quelles sont les principales raisons de vos visites sur l'intranet étudiant ?



→ **66% consultent les plannings des cours et TD**

→ **64% consultent le calendrier de l'année universitaire**

→ 47% s'inscrivent aux cours

→ 41% consultent leurs notes



# Autres raisons des visites

## S'informer

### **S'informer (14)**

- Associations / vie étudiante **(3)**
- Curiosité **(2)**
- Répondre à mes questions sur l'université
- Pour s'informer sur l'école doctorale
- Informations institutionnelles
- Informations (DDL notamment)
- Informations / pôle Santé-handicap
- Actualités

### **Planning / emploi du temps (2)**

- Consulter la page liée aux absences et rattrapages
- Consulter les dates des examens



## Autres raisons des visites

### Informations et démarches administratives

#### Démarches administratives (10)

- Solliciter une aide sociale **(2)**
- Renouvellement de la carte étudiante **(2)**
- Certificat scolarité
- Remboursement frais scolarité
- Inscriptions universitaires

#### Informations administratives / recherche de documents (6)

- Documents légaux, carte étudiante, vie scolaire, etc. **(3)**
- Informations de contact de la scolarité
- Trouver l'attestation de participation aux séminaires



## Autres raisons des visites

### Autres outils

**Mails (31)**

**Mikado (ex domino) et recherches biblio. (10)**

**Epi et ressources pédagogiques (7)**

- Cours et ressources pédagogiques (6)
- Accéder aux documents mis en ligne par les professeurs



## **Les étudiants utilisent l'intranet pour :**

- Consulter le planning, le calendrier,**
- S'inscrire aux cours,**
- Consulter leurs notes,**
- Effectuer des démarches administratives,**
- Accéder aux emails et à mikado.**



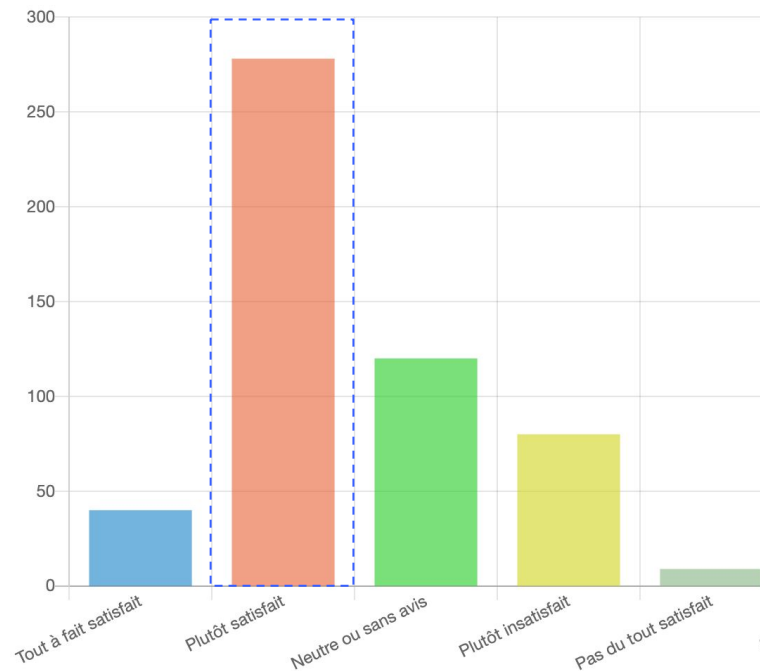
AGENCE LUNAWEB

# Satisfactions et frustrations



## Satisfaction globale

Concernant l'intranet étudiant, au global vous êtes :



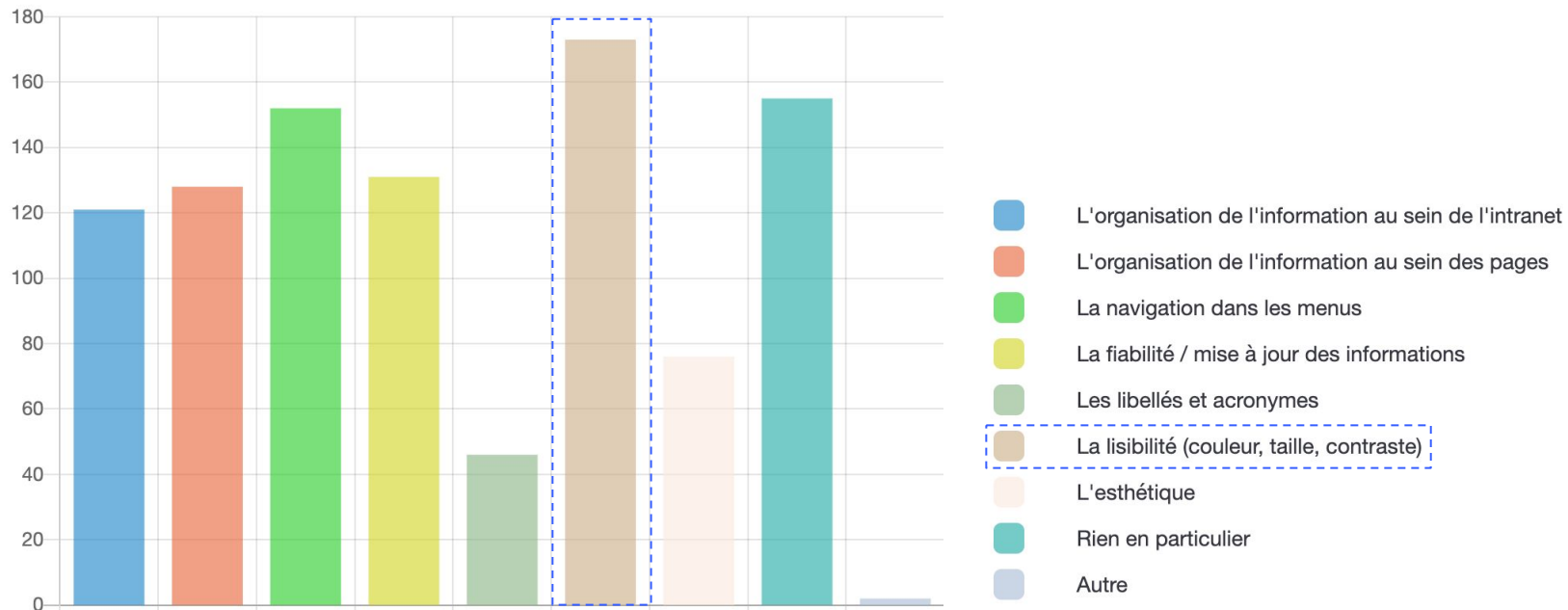
**53%** sont **plutôt satisfaits** de l'intranet étudiants.





## Satisfactions

Qu'est-ce-qui vous plaît particulièrement sur l'intranet étudiant ?

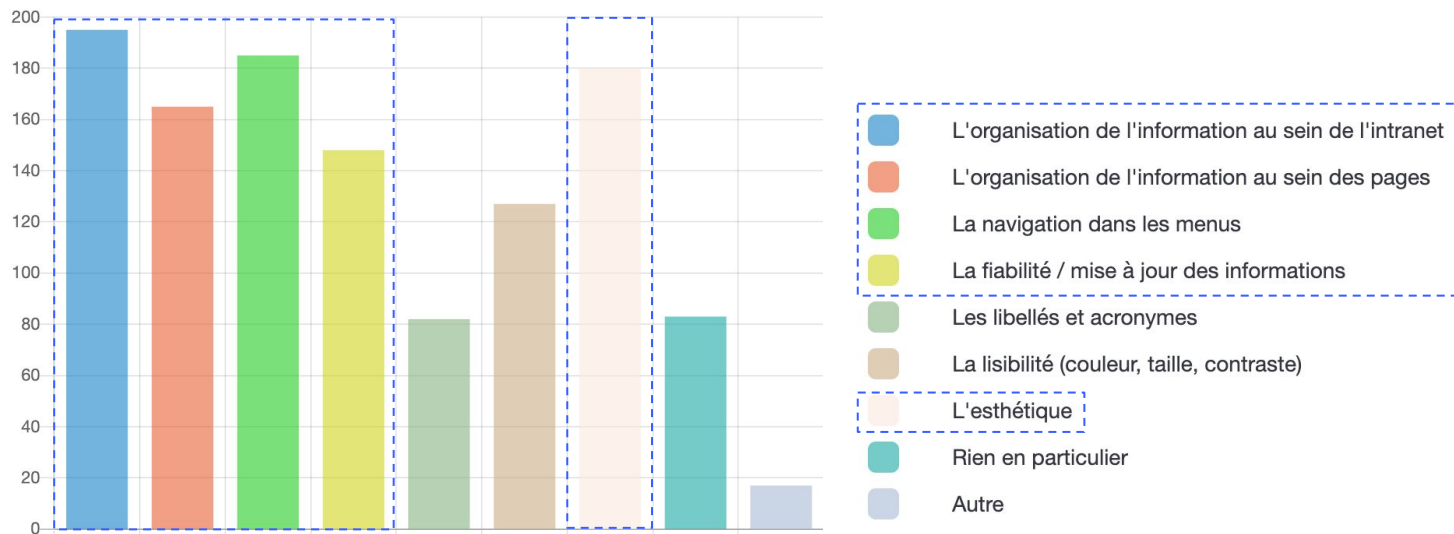


**33%** apprécient particulièrement la **lisibilité**.



## Frustrations

Qu'est-ce-qui vous déplaît particulièrement sur l'intranet étudiant ?



- **L'organisation de l'information au sein de l'intranet** (37%)
- La navigation dans les menus (35%)
- **L'esthétique** de l'intranet (34%)
- L'organisation de l'information au sein des pages (31%)
- La fiabilité ou la mise à jour des informations (28%)



## Autres Frustrations

### Accès aux informations (5)

- Le fait de devoir cliquer plusieurs fois pour accéder à une page
- Ergonomie catastrophique
- Les services les plus importants sont facilement noyés dans une masse de services secondaires
- La voie d'accès à certaines fonctionnalités n'est pas évidente

### Mise à jour des informations (3)

- Souvent les informations et/ou les liens ne sont pas à jour
- Parfois des pages n'ont pas l'air mises à jour
- Mise à jour parfois très tardive

### Utilisation sur smartphone (3)

#### Accès aux outils (2)

- L'accès à MIKADO/DOMINO
- L'accès à la médiathèque numérique



*“Onglets mal organisés et  
incompréhensibles.”*

— Étudiant en master 1



*“On devrait pouvoir accéder à l'intégralité de l'arborescence en passant la souris sur une catégorie. C'est fatiguant de devoir cliquer plusieurs fois.”*

— Étudiant en licence 2



## Navigation sur l'intranet

### Navigation au premier niveau

- Il n'y a pas d'accès direct en fonction de son année d'étude précise (L1, L2, L3, M1, M2 etc.)
- Le menu n'est - a priori - **pas adapté en fonction du profil de l'utilisateur** (département droit public / département droit privé)

The screenshot shows the ENT Intranet interface. At the top, there is a logo and the text "ENT | Intranet". Below this is a horizontal navigation bar with icons for various departments: Accueil, ED, EDS, IED, ARTS, ARTS Dist, UFR10, IDUP, Sc. Humaines L1 & L2, IAES, CIPCEA, ED ECO, EDDS, and ED 1. A dropdown menu is open under the "ARRÊTÉ" icon, listing several departments: Département Licence de Droit, MDAE, Département Masters de Droit inter, eur. et comparé, Département Masters de Droit privé, Département Masters de Droit Public, Relations Extérieures, Insertion professionnelle, and Contacts. Below the navigation bar, there is a section for "ÉTUDIANT" with a blue box containing the text: "Vous souhaitez organiser un évènement à l'occasion de la semaine de l'inclusion ? Envoyez-nous vos projets avant le 18 novembre".



## Navigation sur l'intranet

### Navigation au deuxième niveau

- Les années d'études ne sont pas directement accessibles. L'utilisateur est **contraint de déplier le niveau concerné**.

### Lenteurs sur le parcours

- L'utilisation du menu latéral pour déplier un accordéon force **un nouveau chargement de la page**, ce qui ralentit fortement la navigation.
- Au total, il y a donc entre deux et trois temps de chargement sur ce parcours(\*) ce qui impose **un parcours d'environ 10 secondes**.

(\*) Accueil > EDS > Dép. Master de Droit inter. > Master 1

ENT | Intranet

Accueil » Espace réservé » Intranet étudiant

- Calendrier universitaire 2022-2023
- Délivrance de diplômes
- Annulation d'inscription
- Bourses & aides financières
- Conseil d'administration
- Carte d'étudiant (information)
- Changement du prénom
- Demande d'exonération
- Réédition carte étudiant
- Communication
- Orientation et Insertion Professionnelle
- Inscriptions administratives
- Politique de développement durable
- Remboursement des droits universitaires des étudiants boursiers et autres
- Santé (étudiants)
- Section disciplinaire
- Usages numériques (DSIUN)

INTRANET ÉTUDIANT

Vous souhaitez organiser un événement à l'occasion de la semaine de l'inclusion ?  
Envoyez-nous vos projets **avant le 18 novembre**

[ Voir toutes les actualités de l'université ]

Projet stratégique d'établissement  
2021-2024



**Au global, les étudiants sont plutôt satisfaits de l'intranet.**

**Les principales frustrations concernent l'accès aux informations et la navigation.**





**Pour répondre à ces frustrations il faudrait :**

- Des accès rapides depuis l'accueil,**
- Une navigation plus fluide entre les EPI, mikado et l'intranet,**
- Un fil d'actualités des événements de la vie scolaire et associative.**



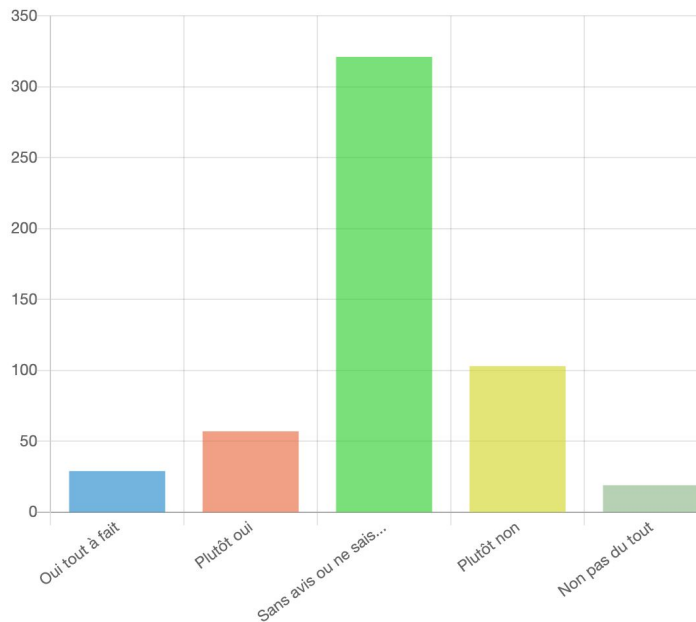
AGENCE LUNAWEB

# Fonctionnalités manquantes



## Fonctionnalités manquantes

Selon vous, manque-t-il des services importants sur l'intranet étudiant ?



→ 60% sans avis ou neutre

→ **19% plutôt non**



# Les fonctionnalités manquantes

## Informations manquantes

### Plus d'informations ( 20 )

- **Les associations étudiantes (6)**
  - ◆ Actions et comment y adhérer **(2)**
  - ◆ Une plateforme
  - ◆ Espace de communication libre
  - ◆ Page actualités
  - ◆ Promouvoir des événements
- **IED (3)**
  - ◆ Infos cursus
  - ◆ Calendrier des examens
- Tutorats **(2)**
- Infos sur l'orientation **(2)**
- FAQ **(2)**
- Intégration des informations en L3
- Les bonus en langue
- Relai handicap (actions, référents)
- Rubrique santé
- Concernant l'UFR 11.

### Infos de la vie pratique ( 15 )

- **Le campus (13):**
  - ◆ Les bâtiments / salle / amphis **(3)**
  - ◆ Infrastructures / installations / équipements **(2)**
  - ◆ Restauration **(2)**, lieu de détente, etc.
  - ◆ Bibliothèques **(2)**
  - ◆ Plan 3D ou interactif **(2)**
- Les activités culturelles
- Page CROUS



## Navigation sur l'intranet

### Associations étudiantes

- Le chemin d'accès n'est pas évident(\*)
- Les liens renvoient vers des sites hors de l'ENT
- Il n'y a pas d'informations complémentaires sur les associations (inscriptions, événements, FAQ, forum, etc.)

(\*) Vie étudiante > Vie associative > Liste des associations reconnues par Paris 1 Panthéon-Sorbonne



## Les fonctionnalités manquantes

### Emploi du temps / planning ( 12 )

- **Emploi du temps (6)**
- **Mise à jour (4) :**
  - ◆ Absence de professeurs et des rattrapages (2)
  - ◆ Cours communiqués
  - ◆ Sans attendre les responsables administratifs en M2
- Mieux intégrés à l'ENT
- Planning pour toutes les composantes
- Qui fonctionne réellement bien / correspond à l'EDT

### Contacteur des personnes ( 11 )

- **Contacteur les services administratifs (5)**
  - ◆ Directement par mail (2)
  - ◆ Prendre un RDV
- **Espace de communication (5)**
  - ◆ Associations étudiantes (2)
  - ◆ Entre étudiants d'une promo
  - ◆ Avec l'administration
- Annuaire anciens élèves



## Les fonctionnalités manquantes

### Fusionner / centraliser ( 10 )

- **Fusionner EPI et intranet (5)**
- **Doublon EPI / intranet (4)** : emploi du temps, examens
- Tout réunir en un site / centralisé
- L'intranet double parfois les sites des UFR (documents),
- Fusionner les applications de l'ENT avec l'intranet,
- Centraliser les infos de stages

### Un fil d'actualités ( 8 )

- Événements : colloques, conférences **(3)**
- Associations étudiantes **(2)**
- Associations sportives
- Recherche et UFR
- Actus en direct (ex : blocus)



## Les fonctionnalités manquantes

### Aide ( 7 )

- Présenter plus l'intranet aux nouveaux élèves **(2)**
- Aide informatique
- Tutoriel d'utilisation de la plateforme
- Un manuel simple (étudiant étranger)
- Une liste des acronymes (nouveaux étudiants)
- Un chatbot

### Mise à jour des informations ( 6 )

- Associations étudiantes
- Offres sur réseau pro (clotûre)
- Partie questions-réponses
- Manque d'actualisation du contenu
- DAJI, les publications réglementaires





## Les fonctionnalités manquantes

### But de l'intranet ( 4 )

- C'est quoi le but / la fonction de l'intranet (2)
- Avant d'y aller pour la première fois, on ne sait pas à quoi cela sert
- En faire un outil réellement utile et utilisable.

### Notifications ( 3 )

- Changement emploi du temps
- Ajout de nouvelles informations
- Ajout de documents

### Accès rapides ( 3 )

- L'accès par mots clefs n'est pas en place
- Une sorte de barre de recherche intelligente
- Un système de sommaire intelligible



*“On ne comprend pas vraiment à quoi l'intranet sert donc on ne parvient pas à l'utiliser correctement et à l'exploiter utilement*

*(personnellement je suis en double licence je ne perds pas une minute donc soit je comprends tout de suite soit je me débrouille autrement).”*



## Les fonctionnalités manquantes

### Technique / informatique ( 4 )

- Infos configuration mail (imap, smtp)
- Synchroniser l'emploi du temps sur Google Calendar
- Améliorer la rubrique DSIUN :
  - ◆ Organisation,
  - ◆ Logiciels téléchargeables,
  - ◆ Présentation des EPI,
  - ◆ Équipements.
- Carte étudiante compatible wallet I-phone



**Il ne manque pas de fonctionnalités importantes. Mais plutôt quelques informations utiles (ex : assos. étudiantes)**



AGENCE LUNAWEB

# Remarques libres



## Autres remarques

### Navigation ( 16 )

- Le (burger) menu (devoir cliquer / pas intuitif) **(2)**
- Pourrait être plus intuitive **(2)**
- Il est assez difficile de naviguer **(2)**
- Pouvoir accéder à cette plateforme via les autres espaces **(2)**
- Onglets mal organisés **(2)** et incompréhensibles
- Pas d'accès clair / Impossible de savoir comment y rentrer **(2)**
- C'est fatiguant de devoir cliquer plusieurs fois
- Le rendre plus ergonomique et agréable à naviguer
- Les menus déroulants sont trop longs
- Du mal à me repérer entre les différents services

### Clarté ( 11 )

- Plus clair **(7)**
- Manque de clarté **(2)**
- Lisibilité pour les acronymes
- Manque d'organisation

### Accès aux informations ( 9 )

- Recherche des informations (...) fastidieuses **(3)**
- Difficile de trouver certaines informations **(2)**
- (Certains) services sont difficilement accessibles
- Clarifier l'accès aux UFR et aux notes
- Mieux faire comprendre où se trouvent les outils numériques proposés
- Impossible de trouver le représentants étudiants de l'UFR de philosophie



*“L'accès à l'intranet licence 2 de l'EDS est un peu trop compliqué. Il faut à chaque fois cliquer en haut dans le menu.*

*Il serait plus simple de cliquer sur EDS et d'avoir une page unique qui permet de naviguer entre le département licence, master etc”*



## Autres remarques

### Inscriptions ( 7 )

- Réactivité au moment des inscriptions
- Meilleure lisibilité des démarches pour s'inscrire
- L'inscription au cours n'est pas "fofolle"
- Des informations que j'avais déjà renseignées
- Beaucoup de difficultés pour m'inscrire aux activités culturelles et aux langues
- Pas claires et devraient être accompagnées d'une explication

### Esthétique ( 7 )

- Design un peu plus moderne **(3)**
- Changer / retravailler l'esthétique **(2)**
- Rafraîchissement graphique
- Les icônes du menu font mal aux yeux





*“L’inscription au cours n’est pas fofolle  
non plus, on m’a demandé plusieurs fois  
des informations que j’avais déjà  
renseignées.”*

— Étudiant en licence 1



*“Il manque de la réactivité au moment des inscriptions et une meilleure lisibilité des démarches à faire pour s'inscrire.”*

— Étudiant en master 1



## Autres remarques

### Ergonomie ( 4 )

- N'est pas pratique
- On ne parvient pas à l'utiliser correctement
- La prise en main n'est pas intuitive
- Rendre plus intuitive la présentation

### Mobile (4)

- Les menus (...) ne sont pas toujours lisibles sur smartphone **(2)**
- Le site sur téléphone portable est assez complexe
- Sur téléphone (...) parfois inutile, besoin de passer sur ordinateur pour avoir accès à tout



## Autres remarques

### Points positifs ( 3 )

- Pour tout ce qui relève de l'administratif, l'ENT est très satisfaisant
- Je trouve que l'intranet est utile et a le mérite d'exister
- Les fonctionnalités n'ont pas vraiment besoin d'être modifiées



*“Communiquer davantage autour de l'intranet pour faire davantage comprendre aux étudiants qu'ils disposent de cette ressource précieuse s'ils ont besoin d'information.”*

— Étudiant en master 2



## Autres remarques

### Bugs ? ( 11 )

- Impossible de faire une demande de nouvelle carte étudiante **(3)**
- Mails manquants / pas envoyés / pas fluide sur ordinateur portable **(3)**
- Pas d'emploi du temps **(2)**
- L'emploi du temps n'a pas les bons horaires
- L'onglet qui s'affichait pour la demande de pc n'y est plus
- Des services qui marchent vraiment

### Hors ENT ( 3 )

- Mauvaise organisation de l'EPI
- La plaquette des matières au niveau de l'EPI devrait être plus lisible. En effet, les sortes de carré ne sont pas idéales
- Refaire l'interface de MIKADO et domino (ne comprend toujours pas la différence entre les deux)



AGENCE LUNAWEB

# **Analyse par ancienneté et années d'études**

## Différences par ancienneté

	<b>Nouveaux</b>	<b>Anciens</b>
<b>Satisfaction</b>	Plutôt satisfait / neutre 2,52	Plutôt satisfait / neutre 2,49
<b>Fréquence</b>	1 à 2 fois /sem 2,15	qq jours / mois 2,54



## Différences par années d'étude

	<b>L1</b>	<b>L2</b>	<b>L3</b>	<b>Doub. lic.</b>	<b>M1</b>	<b>M2</b>
<b>Satisfaction</b>	Plutôt satisfait / neutre	Plutôt satisfait / neutre	<b>Plutôt satisfait</b> 2,32	<b>Neutre</b> 2,66	<b>Neutre</b> 2,62	Plutôt satisfait / neutre
<b>Part Nouveaux</b>	<b>88%</b>	8%	15%	<b>52%</b>	<b>45%</b>	27%
<b>Part Anciens</b>	12%	<b>92%</b>	<b>85%</b>	48%	55%	<b>73%</b>
<b>Fréquence</b>	1 à 2 fois / sem	1 à 2 fois /sem	1 à 2 fois /sem	<b>qq jours / mois</b>	1 à 2 fois /sem	<b>qq jours / mois</b>



**Bien qu'intéressante, la segmentation par année d'étude n'est pas très instructive pour la refonte de l'intranet.**



AGENCE LUNAWEB

# Personas



AGENCE LUNAWEB

# Définition



Le terme persona vient de “**masque de théâtre**”.

Il a été employé dans le domaine de la psychologie par Jung pour faire état du **masque porté par les individus**, pour se **plier aux exigences sociales**.



En 1999, Cooper étend ce concept au domaine de **la conception de produit** et définit les personas en tant que “**types d'utilisateurs probables d'un système informatique**”.



*“Issues de données réelles, ce sont des personnes fictives, mais crédibles, que nous pouvons imaginer dans des activités de la vie quotidienne”*

— Rind, 2007



*“Un persona est un archétype d'utilisateur, à qui l'on a donné un nom et un visage, et qui est décrit avec attention, en terme de besoins, de buts et de tâches”*

— Blomquist & Arvola, 2002





AGENCE LUNAWEB

# Objectifs



## **Personas UX**

Ce sont des **personas UX**, issus de **la recherche**.  
Axés sur les besoins, les usages, les frustrations,  
etc.



AGENCE LUNAWEB

**Support de communication**

Un support qui permet **d'arbitrer** les choix de  
**conception.**



## **Synthétiques**

Il est important que les personas ne soient **pas trop détaillés** ni **trop complexe** afin de les avoir facilement en tête.



## **Évolutifs**

Les personas évoluent **au fil du projet** et de **l'apport de connaissance.**



AGENCE LUNAWEB

**Valable pour tous les  
étudiants**



## *Rappel :*

**Au global, les étudiants utilisent l'intranet pour :**

- **Consulter le planning, le calendrier,**
- **S'inscrire aux cours,**
- **Consulter leurs notes,**
- **Effectuer des démarches administratives,**
- **Accéder aux emails et à mikado.**



## *Rappel :*

**Au global, les étudiants sont plutôt satisfaits de l'intranet.**

**Les principales frustrations concernent l'accès aux informations et la navigation.**

**Il ne manque pas de fonctionnalités importantes. Mais plutôt quelques informations utiles (ex : assos. étudiantes)**





## *Rappel :*

**Pour répondre à ces frustrations il faudrait :**

- **Des accès rapides depuis l'accueil,**
- **Une navigation plus fluide entre les EPI, mikado et l'intranet,**
- **Un fil d'actualités des événements de la vie scolaire et associative.**



AGENCE LUNAWEB

# Persona primaire



### **Persona primaire**

Une importance de **couvrir ses besoins** et de réfléchir à la stratégie de conception en **fonction** de ce dernier.

*“Je viens d'arriver à l'université. Je cherche à m'inscrire et comprendre le campus.”*

# Julia Duchêne

**Licence en début de cursus - 19 ans**

## Actions principales sur le site

1. Consulter les plannings des cours ou TD (absences, rattrapages, dates d'examens)
2. Consulter le calendrier de l'année universitaire
3. S'inscrire aux cours

## Satisfactions

1. La lisibilité
2. **L'organisation au sein des pages**
3. **La fiabilité / mise à jour des informations**  
(ex : absence des professeurs, contacter l'administration)

## Frustrations

1. **L'esthétique**
2. L'organisation de l'intranet

### DEVICE(s)

Laptop ou smartphone



### FRÉQUENCE DE VISITE

1 à 2 fois par semaine



### SATISFACTION GLOBALE

Plutôt satisfait



### En début de licence

(L1, L2, double licence)



## Spécificités

### Comportements spécifiques :

- Ne cherche pas de stage ou d'emploi
- Cherche des informations sur le campus (salles, etc.)

### Ce qui la différencie des autres personas :

- Persona utilisant le plus le smartphone

## Améliorations nécessaires

1. Préciser le but de l'intranet et faciliter sa prise en main
2. Mutualiser les EPI et l'intranet
3. Améliorer l'organisation de l'intranet (pour trouver les informations utiles)
4. Fournir des informations pratiques sur la vie étudiante
5. Améliorer l'utilisabilité sur smartphone
6. Fournir un référentiel des acronymes

**Julia Duchêne**  
Licence en début de cursus



*"Je ne suis pas nouvelle à l'université. Je cherche surtout un stage ou un emploi."*

# Paula Dupuis

**Master en fin de cursus - 23 ans**

## Actions principales sur le site

1. Consulter le calendrier de l'année universitaire
2. Consulter le planning de mes cours ou TD (absences, rattrapages, dates d'examens)
3. S'inscrire aux cours

## Satisfactions

1. La lisibilité (couleur, taille, contraste)
2. Rien en particulier

## Frustrations

1. **L'organisation de l'intranet**
2. L'organisation au sein des pages
3. L'esthétique

### DEVICE(s)

Principalement laptop



FRÉQUENCE DE VISITE  
Qq. jours par mois



SATISFACTION GLOBALE  
Neutre ou sans avis



En M1 ou M2  
(pas nouvelle inscrite)



## Spécificités

### Comportements spécifiques :

- Cherche un stage ou un emploi

### Ce qui la différencie des autres personas :

- Utilisation peu fréquente de l'intranet
- Utilise peu le smartphone
- La moins satisfaite

## Améliorations nécessaires

1. Mutualiser l'ENT, les EPI et l'intranet
2. Améliorer l'organisation de l'intranet (limiter les clics dans les menus)
3. Fournir un emploi du temps unifié
4. Fournir des informations concernant les associations étudiantes

**Paula Dupuis**  
Master en fin de cursus





AGENCE LUNAWEB

# Personas secondaires





### **Personas secondaires**

Bien que leurs besoins soient **importants** à prendre en compte.

**S'il y a des choix** à arbitrer, on se basera sur le **persona primaire**.

*"J'utilise principalement l'intranet pour les aspects liés aux représentants des étudiants. Je suis satisfait de la navigation et des libellés."*

# Jules Delattre

## Le "représentant étudiant" - 22 ans

### Actions principales sur le site

1. **Suivre la vie électorale et les représentants étudiants**
2. Consulter le calendrier de l'année universitaire
3. Consulter le planning de mes cours ou TD

### Satisfactions

1. **La navigation**
2. La lisibilité
3. **Les libellés et acronymes**

### Frustrations

1. L'organisation de l'intranet / des pages
2. L'esthétique
3. **La fiabilité / mise à jour des informations**

#### DEVICE(s)

Laptop ou smartphone



#### FRÉQUENCE DE VISITE

1 à 2 fois par semaine



#### SATISFACTION GLOBALE

Plutôt satisfait



En L1 ou M1



#### SPÉCIFICITÉS

Satisfait par :  
- navigation  
- libellés et acronymes

Frustrer par la fiabilité  
des informations

Souhaite un espace de  
communication dédié

"Je ne suis pas sur le campus. L'intranet est ma seule source d'informations."

# Emmanuelle Conventant

Étudiante à distance - 28 ans

## Actions principales sur le site

1. Consulter le planning de mes cours ou TD
2. Consulter le calendrier de l'année universitaire
3. Consulter mes notes d'examens

## Satisfactions

1. La lisibilité

## Frustrations

1. La navigation
2. L'organisation de l'intranet / des pages
3. La fiabilité des informations

### DEVICE(s)

Laptop ou smartphone



**FRÉQUENCE DE VISITE**  
Tous les jours



**SATISFACTION GLOBALE**  
Plutôt satisfait



En L1 ou M1



### SPÉCIFICITÉS

Une utilisation plus fréquente

Des difficultés plus marquées lors de l'inscription

Ne s'inscrit pas aux activités sportives



AGENCE LUNAWEB

# Synthèse

- Partie étudiants



Que retient-on du questionnaire diffusé  
aux **étudiants de l'université** ?



1

Améliorer la **navigation** en la rendant moins lourde (ex : accès rapides)



2

Partager en priorité les **informations** sur le campus et la **vie étudiante** aux nouveaux étudiants



3

Faciliter l'accès aux **informations**  
concernant les **associations**





4

Améliorer la version **mobile**.



De plus, même si cela ne concerne pas  
directement l'intranet ...



1

Rendre le **webmail** accessible par défaut.



2 Limiter ou fluidifier le passage d'un outil à un autre (**EPI / intranet**).



# Discussion

- Prise de recul



**Mieux diffuser l'information en la rendant publique et en décloisonnant les outils (ENT, EPI, intranets)**

**Exemples :**

- Un “hub d'information publiques”,**
- Des actualités par profil,**
- Des groupes de discussions (par profil, intérêts communs, etc.)**



**Nettoyer les pages de contenus de l'intranet  
(pages vides ou plus d'actualité)**



**Veiller à ce que les informations diffusées soient bien à jour, surtout pour les contacts (ex : mettre à jour les procédures en cas de mutation ?)**





AGENCE LUNAWEB

# Les prochaines étapes



A vos agendas ...



# Les prochaines étapes

## Date à valider :

- **8 Décembre** (matin) : Restitution focus group

# Merci !

[www.lunaweb.fr](http://www.lunaweb.fr)

[Linkedin](#) - [Twitter](#) - [Instagram](#)

