



AGENCE LUNAWEB

Paris 1 Panthéon Sorbonne

Synthèse des focus group



Sommaire

- Introduction et rappel des objectifs
- La méthode
- [Résultats - personnels de l'université](#)
 - Questions
 - Maquettes
- [Résultats - nouveaux étudiants](#)
 - Questions
 - Tri de cartes
 - Maquettes
- [Résultats - étudiants "anciens"](#)
 - Questions
 - Tri de cartes
 - Maquettes
- [Discussions](#)
- Les prochaines étapes





AGENCE LUNAWEB

Introduction



La phase d'étude

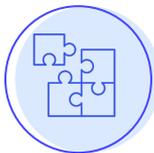
Objectifs & Protocole



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

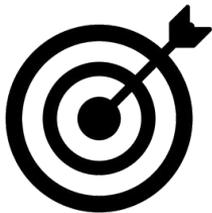


Questionnaires et
clusterisation

Étude qualitative



Focus Group



Rappel des 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



Étude qualitative

Méthode d'entretiens

Objectif :

- Récolter les **avis de plusieurs participants** (utilisateurs ou acteurs du projets) sur plusieurs **questions que l'équipe de conception se pose.**
- Créer une **dynamique de groupe** qui va permettre de **dégager des idées** auxquelles un seul utilisateur n'aurait pas pensé.





Étude qualitative

Méthode d'entretiens

Intérêt :

- Le focus group permet de **recueillir en peu de temps de nombreuses données** sur les besoins des utilisateurs, leurs opinions, expériences, ou préoccupations.
- Grâce à la **dynamique de groupe**, qui aide les gens à explorer et clarifier leur point de vue, les **données recueillies sont généralement très riches**.





Étude qualitative

Méthode d'entretiens

Préparation :

En amont des focus groups, **2 protocoles** spécifiques ont été rédigés :

- [Protocole du focus group personnels](#)
- [Protocole du focus group étudiants](#)

Ils ont servis à établir les **2 trames** de focus group :

- [Trame du focus group personnels](#)
- [Trame du focus group étudiants](#)





AGENCE LUNAWEB

Étude qualitative

Méthode d'entretiens

Durée :

3h par focus group.

Lieu :

En présentiel - centre Pierre Mendès France.

Dates de déroulement :

30 Novembre et 01 Décembre 2022.





Déroulement des focus group





Étude qualitative

Méthode d'entretiens

Profils interrogés :

- Étudiants rentrée 2022 (x3)
- Étudiants depuis plus de 2 ans (x5)
- Personnels (x6)





Étude qualitative

Méthode d'entretiens

Recrutement :

Les participants ont reçu un chèque cadeau de 15 € à utiliser dans la boutique de l'université.

RGPD :

Les enregistrements audio ont été effectués avec accord écrit des participants.

Matériel :

En plus du matériel d'enregistrement nous avons amené post-it, crayons et nourriture.





AGENCE LUNAWEB

Les résultats



AGENCE LUNAWEB

Préambule aux résultats

Notice explicative



Fréquence

- Une fois par mois **(x2)**
- Pas très régulièrement **(x2)**
- Tous les semestres

Moment particulier

- Au début du semestre **(x2)**
- Quand je cherche une informa

Comprendre

Les occurrences

Vous allez voir apparaître des nombres entre parenthèses **(x2)** tout au long de cette restitution.

Il s'agit d'occurrences, et plus précisément dans le cadre de focus groupes : du **nombre de participants** ayant évoqué spontanément un thème ou une idée au cours des échanges.



“Pour quelqu’un qui est plus néophyte, les webinaires c’est super, même moi ça m’a un peu plus aidé à décortiquer”

– Un bénéficiaire familial

Comprendre

Les verbatims

Les verbatims des participants (témoignages), viennent illustrer certains points marquants. Ces verbatims sont sélectionnés comme représentatifs des propos de l'ensemble du groupe ou individuel mais pour illustrer un point fort.

Ils sont présentés sur des slides spécifiques (cf ci-contre).



Les résultats des focus group



Les informations que nous vous présentons dans cette partie sont les propos de vos utilisateurs.

- 1. Vous penserez peut-être avoir déjà connaissance de certaines informations que nous allons vous partager. Cette étude vient appuyer votre connaissance par des données réelles.**
- 2. Il se peut que certains utilisateurs expriment une absence d'information ; c'est parfois qu'ils n'ont pas réussi à y accéder (mais elle existe sur le site),**
- 3. Certains verbatims peuvent être bruts, mais notre rôle est de vous retranscrire les avis réels.**



Les résultats

1. Personnels de l'université

- Questions
- Maquettes
- Synthèse

2. Nouveaux étudiants

- Questions
- Tri de cartes
- Maquettes
- Synthèse

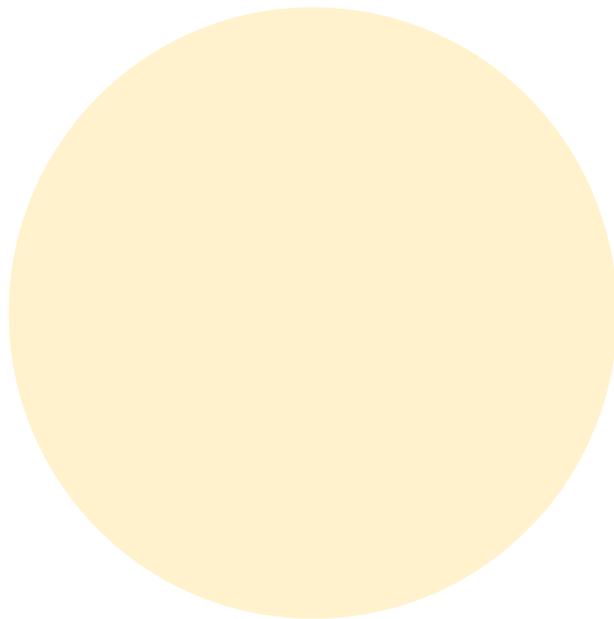
3. Etudiants "anciens"

- Questions
- Tri de cartes
- Maquettes
- Synthèse



La pause

5 min





1. Personnels



1. **Personnels**

- **Participants**
- Ice breaker
- Les questions
- Avis sur les maquettes
- Synthèse

1.1

Personnels

Participants

"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."

Sylvie 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

Sylvie Pelissier
Personnel BIATSS





Profils interrogés :

Personnels (x6) :

- **UFR10** (chargée d'appui recherche et com.)
- **IEDES** (relation entreprise, insertion pro.)
- **DGS** (responsable coordination)
- **DIREVAL** (mise à dispo centre de recherche)
- **SCD-DIDOC** PMF (documentation, BU)
- **EA3550** - CRH (ISOR) (ingénieure d'études)





Profil des participants

Votre ancienneté ?
À quelle direction / service vous êtes rattaché ?
Avez-vous exercé dans d'autres universités ?

Ancienneté

- 12 ans
- 9 ans
- 8 ans
- 4 ans
- 3 ans
- 2 ans

Fréquente une autre université (x1)

A fréquenté une autre université (x1)

Ajoute des contenus (x1)



Aucun participant n'utilise l'intranet
étudiants.



1. **Personnels**

- Participants
- **Ice breaker**
- Les questions
- Avis sur les maquettes
- Synthèse

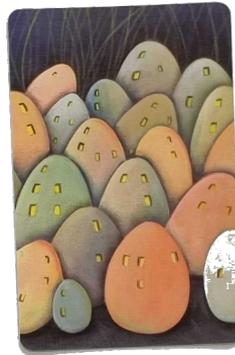
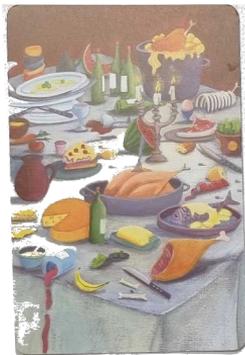
1.2

Personnels

Ice breaker



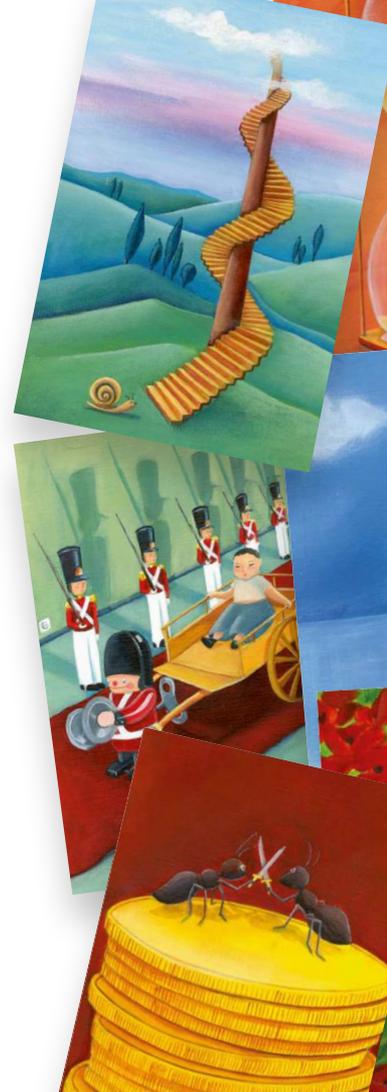
Les cartes sélectionnées





Les cartes sélectionnées

- **Table repas : Plein d'infos** qui sont **bien faites** mais elles se perdent dans d'autres qui sont **obsolètes**.
- **Escargot et escalier** : voir **de temps en temps** des histoires de congés. On sent qu'**il y a tout**, mais il faut **s'accrocher pour trouver l'info**.
- **Bulles : différentes rubriques / services**, chacune contient des infos - **assez claires comme présentation**. Ma critique : le contenu et l'**absence de mise à jour**. La différence **d'informations sur internet ou l'intranet**
- **Oeufs-maisons** : Intranet : une juxtaposition de maisons. Il y a **certains menus très développés et d'autres très succincts**.
- **Le labyrinthe** : Trouver l'info c'est compliqué, **parfois c'est très long**. Les menus sont trop longs.
- **Pierrot** (petit bonhomme triste solitaire et frustré) : il y a **beaucoup d'onglets**, ne sais pas à quoi cela correspond. **Des fois, cela ne mène nulle part**.





“... des informations souvent périmées, des liens qui ne fonctionnent pas, c'est super laborieux.”

— Personnel de l'université



*“On croit que l'on est au bon
endroit mais en fait non.*

*Il y a des onglets en haut, onglets
à gauche, donc c'est un peu
compliqué”*

— Personnel de l'université



“Hier encore, j’ai découvert des nouvelles choses que je n’avais jamais vu.”

— Personnel de l’université



1. **Personnels**

- Participants
- Ice breaker
- **Les questions**
- Avis sur les maquettes
- Synthèse

1.3

Personnels

Les questions



Les participants nous ont spontanément demandé si nous parlions de l'ENT où uniquement de l'intranet.

La distinction était claire pour eux.



Raisons et contexte des visites

Pourquoi vous rendez-vous sur l'intranet ?
Est-ce à des moments particuliers ? À quelle fréquence ?

Quand j'ai besoin de trouver une information (x4)

Contenus consultés

- **DRH (x6)**
 - ◆ Statut, formulaire
- **DAJI (x3)**
- DAFB (x2)
- DGS (x2)
- DPEIP (part insert pro)
- DEVE

Fréquence

- Tous les jours
- **Une à plusieurs fois par semaine (x3)**
- Plusieurs fois / mois (x2)



*“Au début, je ne comprenais rien
aux icônes.*

*DAFI, DAFB c’est quoi ? Cela ne
me disait absolument rien.”*

— Personnel de l’université



“La première fois c’était assez périlleux. Maintenant je sais où aller.”

— Personnel de l’université



Informations recherchées

Quelles informations recherchez-vous sur l'intranet en particulier ?
Comment accédez vous à ces informations ?
Certaines informations sont-elles en dehors de l'intranet ?

informations recherchées

- Les délibérations de conseils (surtout pour conseil d'administration)
- La présidence, son équipe avec les VP
- Actes juridiques
- Domino

Chemins d'accès

- DRH (x2)
- DIRCOM
- DIREVAL
- DAJI



“Des fois on trouve tout seul (ex : les favoris de l'ENT) du coup on montre aux autres.”

— Personnel de l'université



Trois participants indiquent trouver plus facilement l'information via **Google** (sur le site internet) notamment pour la présidence et son équipe.

Ils indiquent qu'au sein de l'intranet on ne sait pas où se trouve l'information à jour. Alors que sur internet, **l'information est souvent plus à jour.**



Frustrations et problématiques

Rencontrez vous des problèmes ou difficultés particuliers lorsque vous utilisez l'intranet ?

Les intitulés et abréviations (x2)

- DAJI
- DEVE

Des pages vides ou sans issus (x2)

Smartphone (x2)

L'organisation des menus (x2)

- Des icônes en haut et en bas (accès rapides)
- Demande de télétravail dans DRH, chemin pas logique



Frustrations et problématiques

Rencontrez-vous des problèmes ou difficultés particuliers lorsque vous utilisez l'intranet ?

Annuaire

- Des icônes en haut et en bas (accès rapides)
- Poste ou statut peu informatif
- Rattaché au centre Cujas alors que je ne suis pas là-bas

Informations pas à jour

- Informations différentes
- Informations par sillot

Informations pas pertinentes

- Arbre de Noël et risque psychosociaux dans DRH

Réservation de salle

- Ne fonctionne pas
- Procédure pas indiquée

Domino intégré dans Mikado

- Plus difficile d'accès
- Marche moins bien sur smartphone



“Je voulais faire une demande de captation audiovisuelle. C’est le seul bouton qui ne fonctionne pas. Comme je ne sais pas à quelle direction c’est rattaché, je me suis retrouvé coincé.”

— Personnel de l’université



*“Sur smartphone c’est l’honneur.
Surtout le webmail. J’ai lâché
l’affaire.”*

— Personnel de l’université



“Entre services on est parfois trompé à cause des pages vides.

Exemple : côté DA7I il y a un menu vide. On se dit que l’info n’est donc pas présente. Alors qu’en fait, il faut aller dans DGS pour avoir l’info”

— Personnel de l’université



À noter : certaines **icônes** sont claires (le symbole € pour les finances, le balance pour la DAJI) mais d'autres le sont moins (SCD, DEVE).



Pistes d'améliorations

Y a-t-il des informations ou fonctionnalités manquantes sur l'intranet ?
Selon-vous, qu'est ce qui devrait être amélioré en priorité ?

Un moteur de recherche (x4)

Indiquer la date de mise à jour (x3)

- La personne a contacter avec numéro de téléphone (X2)
- Dernières mises à jour des services qui m'intéressent

Un référent intranet dédié (x3)

Technologie datée (x3)

- Typo 3 inadapté (x3)
- Passer à Drupal
- Formations aux bonnes pratiques (accessibilité, etc.)

Avoir des favoris (x3)

Télétravail mettre en avant (x3)



Pistes d'améliorations

Y a-t-il des informations ou fonctionnalités manquantes sur l'intranet ?
Selon-vous, qu'est ce qui devrait être amélioré en priorité ?

Plus de clarté (x3)

- Un glossaire (ou des explications contextuelles)
- Schémas et explication pour chaque service
- "Carte mentale" ou explication de l'intranet

Qui fait quoi (x2)

- Un organigramme
- Annuaire : indiquer son poste et sa mission

Meilleur maillage (x2)

- Interne : entre services
- Externe : le site internet, les groupes facebook, etc.

Accès rapides (x2)

- Liens utiles au sein de chaque service
- Derniers CR du CA
- Des favoris au sein de l'intranet



*“(Dans l’annuaire) Adjoint à forte
responsabilité, cela ne veut rien
dire”*

— Personnel de l’université



Principales problématiques à résoudre :

- L'accès aux contenus, via un moteur de recherche et une meilleure organisation,
- Des informations avec une date de mise à jour,
- Des explications sur l'intranet (quel service fait quoi),
- Avoir un responsable par direction et surtout un référent intranet.



3/6 participants proposent de réorganiser les menus par ordre alphabétique.



Les participants ont indiqué de manière récurrente que **les personnes chargées de mettre le contenu ne sont pas spécialement formées à le faire correctement**, à l'inverse de ce qui est fait pour le site internet (ex : réunion des webmestres).



De plus, ils mettent en avant **les nombreuses limitations du back-office en termes de mise en forme**, rendant des opérations apparemment basiques très complexes à réaliser (Retour à la ligne d'un texte, bandeau "contact" sur toutes les pages, suppression d'images ...).



Le passage à **Drupal** a été suggéré pour harmoniser les pratiques et capitaliser sur l'expérience acquise côté site internet.



Fonctionnalités essentielles

Complétez : si demain, l'intranet n'existait plus, je ne pourrais plus [...] ?

- **Savoir qui est mon responsable / gestionnaire RH (x2)**
- Accéder aux archives
- Être autonome (je dois solliciter des personnes pour avoir les infos)
- Consulter les informations juridiques (ex : étudiants salariés)
- Trouver les informations RH dont j'ai besoin (ex : date d'évaluation professionnelle)



1. **Personnels**

- Participants
- Ice breaker
- Les questions
- **Avis sur les maquettes**
- Synthèse

1.4

Personnels

Avis sur les maquettes



Animation des échanges :

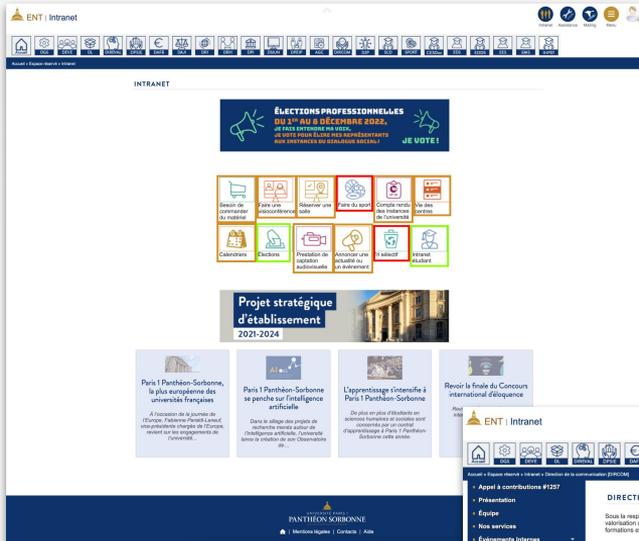
Pour les personnels, il nous a semblé plus pertinent de les faire réfléchir autour de l'accueil actuel de l'intranet (qui dispose déjà d'accès rapides) plutôt que sur nos maquettes.





Échanges autour des maquettes

[> Lien vers les maquettes](#)





Thèmes abordés :

Nous leur avons notamment demandé quels accès rapides ils utilisaient.

Nous leur avons ensuite demandé leur avis sur l'organisation de l'espace de la DIRCOM.





Résultats :

Nous avons obtenu de nombreuses informations qui nous seront précieuses pour la conception.

Nous vous résumons ici les principaux enseignements.





Accès rapides de la page d'accueil :

Seulement les 2/3 des accès rapides de l'accueil de l'intranet semblent réellement utiles

Certains participants ignoraient d'ailleurs (ou n'avaient pas perçu) les accès rapides de la page d'accueil.





Organisation des contenus par service :

Ils souhaitent une organisation commune des menus entre services, notamment concernant :

- La page d'accueil (les missions en 2-3 points)
- La page de contact (encart à gauche)
- La présentation de l'équipe
- La présence d'un organigramme en lien avec l'annuaire.

Ils expriment également une nécessité d'un plus fort guidage visuel.





Les formulaires :

Les discussions ont amené à imaginer deux rubriques transverses :

- “Formulaires et demandes en ligne”,
- “Démarches et procédures papier”

Ces rubriques donneraient sous forme de liste enrichie (avec moteur de recherche) :

- La date de mise à jour,
- Du détail (ex : but de la demande),
- Le service concerné,
- Accès vers la page concernée de l'intranet.





1. **Personnels**

- Participants
- Ice breaker
- Les questions
- Avis sur les maquettes
- **Synthèse**

1.5

Personnels
Synthèse

Sylvie Pelissier

Personnel BIATSS - 44 ans

"Je consulte principalement l'intranet pour obtenir des informations RH."

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.)

"Les choses s'améliorent ces dernières années"

Satisfactions

1. Rien en particulier
2. La lisibilité

"J'ai des difficultés à savoir dans quel service se trouve la bonne information."

"Les informations ne sont pas toujours à jour, je préfère chercher sur internet."

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



Frustrations

Contenus et fiabilité des informations

- Date de mise à jour ? Qui a rédigé cela ?
- Des pages vides sans redirection vers le service concerné
- Tantôt des informations superflues tantôt manquantes

Navigation

- Dans quel service chercher ?
- Différente organisation de contenu entre chaque service
- Le bandeau latéral complique la navigation
- Manque de guidage visuel
- Des libellés peu compréhensibles pour les nouveaux

Améliorations nécessaires

1. Un moteur de recherche
2. La date de dernière mise à jour
 - a. Sur la page d'accueil (pour ce qui m'intéresse)
 - b. Sur chaque page
3. Des points de contact
 - a. Un référent intranet dédié
 - b. Un point de contact par service
4. Pour chaque service, une organisation commune :
 - a. Un organigramme en lien avec l'annuaire
 - b. Une présentation succincte des missions

Sylvie Pelissier

Personnel BIATSS





2. Nouveaux étudiants



2. Nouveaux étudiants

- Participants
- Ice breaker
- Les questions
- Le tri de cartes
- Avis sur les maquettes
- Synthèse

2.1

Nouveaux étudiants

Participants

“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





Information

Nous avons eu de grosses difficultés de recrutement pour ce profil en particulier.

Les étudiants se sont montrés très difficilement joignables en journée et plusieurs ne pouvaient venir pour cause de cours important à l'approche des partiels. Certains étaient empêchés par des examens. D'autres ont invoqué un lieu et des horaires trop contraignants.



Profils interrogés :

Étudiants rentrée 2022 (x3) :

- Master 1 Philosophie
- *Licence 1 de Philosophie*(*)
- 1ère année double-licence Droit - Histoire
- ~~Licence 1 de Droit~~



(*) recruté le matin même par mail par Paris 1
Panthéon-Sorbonne



Information

Nous avons fait face à deux désistements pour ce focus group.

Un désistement tardif, quelques jours avant et une personne qui ne s'est pas présentée le jour J.

Nous avons finalement eu trois participants au lieu de six.

Malheureusement le participant recruté en urgence nous a fourni des informations assez peu qualitatives du fait de son arrivée très récente à l'université (20 jours) et de sa connaissance très limitée de l'intranet.

Pour ces raisons, les informations ici retranscrites sont "à prendre avec des pincettes" et notamment à recouper avec les informations issues de la partie quantitative.



Profil des participants

Votre ancienneté ?
À quelle direction / service vous êtes rattaché ?
Avez-vous exercé dans d'autres universités ?

Ancienneté

→ Rentrée 2022 (x3)

Vice-président d'une association étudiante (x1)

Cherche une association sportive (x1)

A fréquenté une autre université (x1)



2. Nouveaux étudiants

- Participants
- Ice breaker
- Les questions
- Le tri de cartes
- Avis sur les maquettes
- Synthèse

2.2

Nouveaux étudiants

Ice breaker



AGENCE LUNAWEB

Les cartes sélectionnées





Les cartes sélectionnées

- **Le labyrinthe** : Différentes entrées et sorties = **toutes les catégories** de l'intranet. Entre les murs du labyrinthe : **des infos qui nous concernent** : emploi du temps, horaires des TD, etc.
- **Bonhomme en feuilles** : **Abondance d'informations**. On a une information devant les yeux et il y en a pleins d'autres autour. **Difficile de savoir où donner son attention visuelle**.





*“Des fois on a des détours à faire
pour accéder à une information.”*

— Nouvel étudiant



2. Nouveaux étudiants

- Participants
- Ice breaker
- **Les questions**
- Le tri de cartes
- Avis sur les maquettes
- Synthèse

2.3

Nouveaux étudiants

Les questions



La distinction entre l'ENT et l'intranet n'est pas claire pour deux étudiants.

Même après clarification, ils commettront encore quelques confusions entre ENT et intranet.

N.B. : Nous les laissons tout de même s'exprimer pour bien comprendre leurs usages dans la globalité.



Information

En raison de son arrivée tardive à l'université, un participant n'a pas utilisé l'intranet pour ses inscriptions. C'est l'administration qui s'en ai chargé pour lui.



Raisons et contexte des visites

Pourquoi vous rendez-vous sur l'intranet ?
Est-ce à des moments particuliers ? À quelle fréquence ?

Moment particulier

- Surtout pour les inscriptions
- En début d'année

Raison des visites

- Inscription pédagogique **(x2)**

Fréquence

- J'ai dû y aller régulièrement car on n'a pas de notifications
- Je n'ai pas utilisé l'intranet pour les inscriptions



“Durant les inscriptions on est obligé de se connecter régulièrement car on n’a pas de notifications.”

— Nouvel étudiant



Informations recherchées

Quelles informations recherchez-vous sur l'intranet en particulier ?
Comment accédez vous à ces informations ?

Emploi du temps (x2)

- Agenda
- Cours magistraux - TD de droit

→ **La vie étudiante**

→ **Trouver une liste pour les associations étudiantes**

Inscription pédagogique (x2)

Préparer son inscription

- Choisir mes TD d' Histoire
- Renouveler inscription / changer de TD (repérer dans la liste)



Informations recherchées

Certaines informations sont-elles en dehors de l'intranet ?

Mails (x2)

- Mails
- Regarder les mails
- Boite mail

Cours / EPI (x2)

- Examens
- Des fois on passe de l'un à l'autre (EPI / cours)
- Documents du cours mis en ligne par les profs
- Les cours

Site internet

- Je fais des recherches google pour les adresses, les personnes
- J'aime bien aller sur leur site internet

Recherche sur mikado



“Le site internet est vraiment bien. Mais par contre, une fois que l’on rentre à l’université, on a un truc décrépi (l’intranet).”

— Nouvel étudiant



Frustrations et problématiques

Rencontrez vous des problèmes ou difficultés particuliers lorsque vous utilisez l'intranet ?

Navigation (x2)

- Il y a un autre menu déroulant à droite
- Les infos sont un peu partout
- Mon emploi du temps il est dans EDS et mes TD sont dans Sciences humaines
- Il y a des trucs qui ne servent à rien
- Il y a des icônes on ne sait pas à quoi ça sert

Inscriptions (x2)

- Inscription langues / TD
- Le temps que l'on valide tout - des fois il n'y a plus de places
- Pas évident de s'inscrire pour le sport



Frustrations et problématiques

Rencontrez vous des problèmes ou difficultés particuliers lorsque vous utilisez l'intranet ?

Usage sur smartphone (x2)

- Il ne marche pas super bien sur smartphone
- La version smartphone

Formation / explications

- Je n'ai pas eu de formation à utiliser l'outil

Actualités non perçues (x2)

- Mentalement les actualités ça fait pub les infographies (x2)
- Les actualités - je ne savais pas que je pouvais cliquer



Les participants précisent éviter d'utiliser le site sur smartphone car il est très difficile à naviguer. Ils nous expliquent qu'à l'ouverture de certains menus ils se retrouvent bloqués.



Pistes d'améliorations

Y a-t-il des informations ou fonctionnalités manquantes sur l'intranet ?
Selon-vous, qu'est ce qui devrait être amélioré en priorité ?

Notifications (x3)

- M'indiquer si il y a une inscription à finaliser , un examen déplacé
- Absence des professeurs
- Ptt avoir des notifs ""TD d'histoire"" disponible (x2)
- Ce serait ptt un modérateur des UFR, etc. de nous notifier"
- Une appli sur le smartphone pour avoir les notifications importantes

Moteur de recherche (x2)

- Avoir une fonctionnalité de recherche
- Recherche oui "horaire cours et td"
- Un onglet avec les choses récemment ajouté" "cours et devoirs



Pistes d'améliorations

Y a-t-il des informations ou fonctionnalités manquantes sur l'intranet ?
Selon-vous, qu'est-ce qui devrait être amélioré en priorité ?

FAQ et aide à l'utilisation (x1)

- Pouvoir poser des questions et avoir des réponses automatiques
- Formation pour l'ENT, l'intranet
- Comment utiliser le compte intranet



“J’ai raté un cours à cause d’un mail que je n’avais pas vu.”

— Nouvel étudiant



Fonctionnalités essentielles

Complétez : si demain, l'intranet n'existait plus, je ne pourrais plus [...] ?

Je ne pourrai plus ...

- M'inscrire aux cours, langues, sports
- M'inscrire aux cours, activités sportives
- Préparer les inscriptions pédagogiques



2. Nouveaux étudiants

- Participants
- Ice breaker
- Les questions
- **Le tri de cartes**
- Avis sur les maquettes
- Synthèse

2.4

Nouveaux étudiants

Le tri de cartes



Atelier de co-conception

Tri de cartes

Objectif :

- Créer des menus et une architecture de l'information adaptée à la représentation mentale des utilisateurs.





Atelier de co-conception

Tri de cartes

Intérêt :

- Impliquer directement les utilisateurs permet de comprendre comment s'organise l'information dans leur cerveau (modèle mental) et leur manière de nommer les choses.





Atelier de co-conception

Tri de cartes

Déroulé :

- Recopier les contenus du site sur des “cartes” (post-it)
- Classer les contenus dans des groupes
- Nommer les groupes constitués





L'analyse des différences et similitudes entre les différents groupes se situe dans la partie Discussions.



2. Nouveaux étudiants

- Participants
- Ice breaker
- Les questions
- Le tri de cartes
- **Avis sur les maquettes**
- Synthèse

2.5

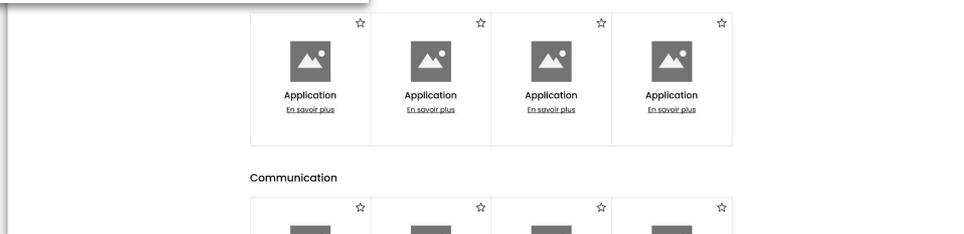
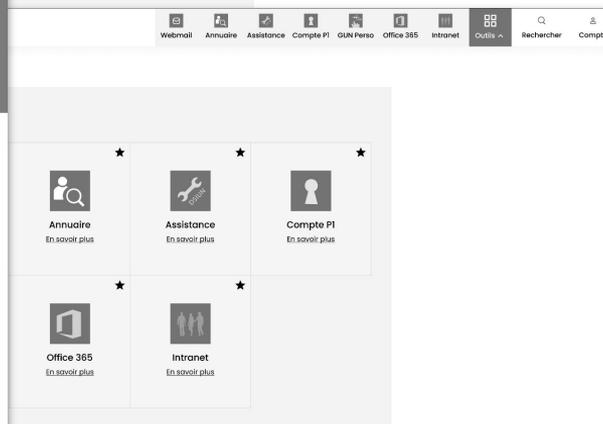
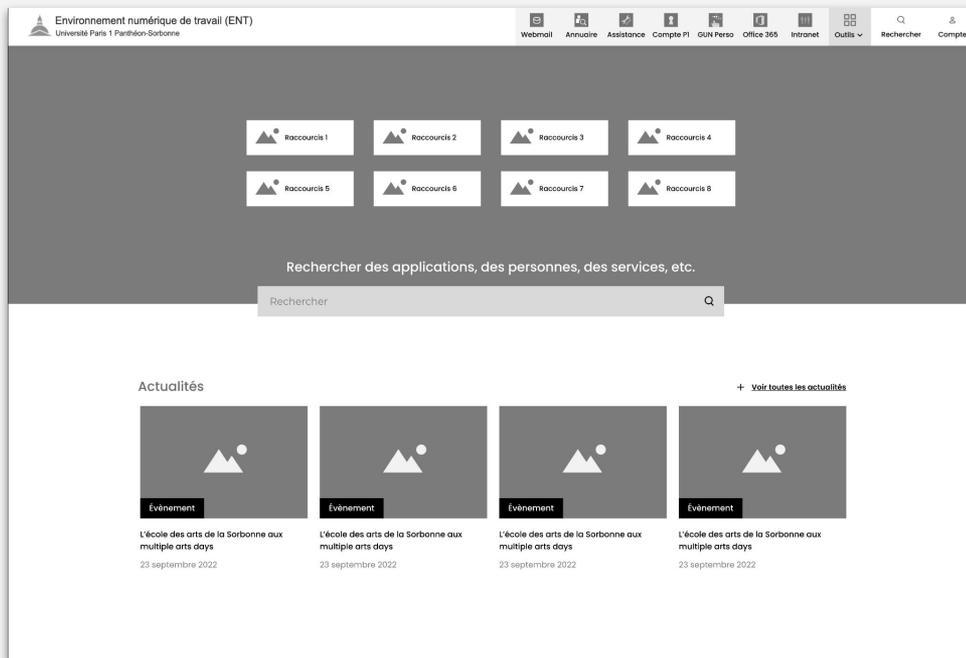
Nouveaux étudiants

Avis sur les maquettes



Échanges autour des maquettes

[> Lien vers les maquettes](#)





Favoris

Deux participants ignoraient le fonctionnement actuel des favoris.

Le participant maîtrisant les favoris précise les utiliser et les changer régulièrement.

Mais au global, le fonctionnement actuel semble convenir dans les deux cas.





Accès rapides

Utilisant de manière assez superficielle l'intranet, les participants ont eu du mal à proposer des accès rapides vers des rubriques de l'intranet qui leur seraient utiles.

Ils ont tout de même réussi à identifier quelques liens utiles à ajouter sur l'accueil de l'ENT.

À noter qu'ils souhaitent que certains liens n'apparaissent qu'à certains moments de l'année.





Liens utiles - permanents

→ **Planning** adapté à mon profil (lien vers Hyper planning ?)

→ **Accès rapides**

- ◆ Pages consultées récemment
- ◆ Pages fréquemment consultées

→ **Les mails importants** (système de notification ?)

→ **Annuaire**





Liens utiles - temporaires

- **Inscriptions** (à faire apparaître un mois avant la période pour se préparer)
 - ◆ Inscriptions aux cours
 - ◆ Choix des langues

- **Démarches administratives** nouvel étudiant (à faire apparaître en début d'année)





2. Nouveaux étudiants

- Participants
- Ice breaker
- Les questions
- Le tri de cartes
- Avis sur les maquettes
- **Synthèse**

2.6

Nouveaux étudiants

Synthèse



À noter - fréquence d'usage

Bien que les nouveaux étudiants semblent (suite aux questionnaires) utiliser plus fréquemment l'intranet, la réalité des faits est à nuancer.

Les nouveaux étudiants consultent en effet l'intranet de manière répétée au début de l'année scolaire, notamment pour les différentes inscriptions. Cependant ils n'ont alors qu'un usage superficiel de ce dernier.

***Résultat :** les nouveaux étudiants connaissent assez mal les informations qui se trouvent sur l'intranet même s'ils semblent l'utiliser plus fréquemment.*

Julia Duchêne

Licence en début de cursus - 19 ans

"En début de semestre j'effectue mes différentes inscriptions aux cours et aux langues.

Je cherche éventuellement des informations sur les associations."

Actions principales sur le site

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

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)

"J'ai du mal à comprendre le but de l'intranet. La navigation est très compliquée."

Frustrations

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

DEVICE(s)

Laptop



FRÉQUENCE DE VISITE

1 à 2 fois par semaine
(surtout pour les inscriptions)



SATISFACTION GLOBALE

Plutôt satisfait



En début de licence

(L1, L2, double licence)



Frustrations et problématiques

Compréhension :

- Difficulté de savoir où se trouvent les informations
- Confusion entre ENT et intranet
- Difficultés de compréhension (icônes, libellés, etc.)

Navigation :

- Informations disséminées et difficile à trouver
- Difficulté d'usage des menus, surtout sur mobile

Inscriptions :

- Système du "premier arrivé - premier servi" sans notifications
- Devoir, par soi même, anticiper et préparer son inscription

Améliorations nécessaires

Julia Duchêne
Licence en début de cursus



- 1. Préciser le but de l'intranet** (sur l'ENT et communication interne)
- 2. Faciliter sa prise en main de l'intranet**
 - a. Des notifications pour les inscriptions et infos importantes
 - b. Une organisation plus claire et des accès rapides
 - c. Des menus adaptés sur smartphone
 - d. FAQ et définition des acronymes
- 3. Mettre avant des informations pratiques**
 - a. Des groupes de discussion "officiels"
 - b. La vie étudiante, le campus, les associations
 - c. Les demandes de bourses, de cartes, etc.



3. Étudiants “anciens”



3. Nouveaux étudiants

- Participants
- Ice breaker
- Les questions
- Le tri de cartes
- Avis sur les maquettes
- Synthèse

3.1

Nouveaux étudiants

Participants

"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





Profils interrogés :

Étudiants depuis plus de 2 ans (x5) :

- Master 2
 - ◆ Recherche Philosophie et sociétés
- 2 x Master 1 Droit
 - ◆ Droit international des affaires
 - ◆ Droit notarial
- 2 x Double licence 3ème année
 - ◆ Droit - Gestion
 - ◆ Philosophie - Sciences politiques
- ~~Licence 2 Droit~~





Information

Malgré nos mails de rappel puis nos relances par téléphone, un participant ne s'est pas présenté au focus group.



Profil des participants

Votre ancienneté au sein de Paris 1 Panthéon-Sorbonne (rentrée 2022 ou non ?)

Avez-vous fréquenté d'autres universités auparavant ?

Si vous êtes membre d'associations étudiantes ou associations sportives

Années déjà passées à Paris 1

→ 3 ans (x2)

→ 2 ans (x3)

Autres universités

→ Non (x5)

Associations

→ Association étudiante (x1)

◆ AsEED (droit)

→ Association sportive (x1)

◆ Rugby / saut à la perche



3. Nouveaux étudiants

- Participants
- Ice breaker
- Les questions
- Le tri de cartes
- Avis sur les maquettes
- Synthèse

3.2

Nouveaux étudiants

Ice breaker



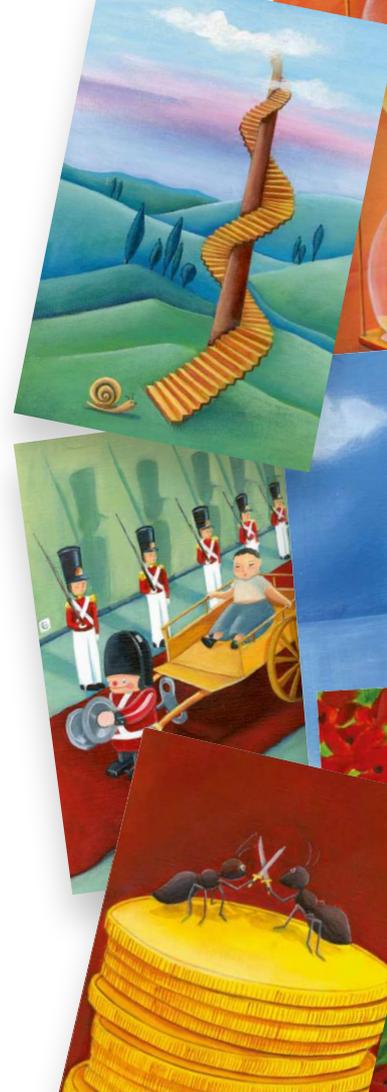
Les cartes sélectionnées





Les cartes sélectionnées

- **Dé et démon** : On a une **unité** mais cela **part un peu dans tous les sens**. **Besoin de plus de structure**. Trop de manipulation à faire.
- **Labyrinthe** : Assez **utile**, il y a **pleins d'infos que l'on n'a pas sinon** (ex : conférence)
- **Journal sur un banc** : Quand on sait où se trouve l'info on peut **lire tranquillement**. Mais des fois on ne sait pas comment faire **pour s'y retrouver**.
- **Escalier et escargot** : L'escargot c'est un peu moi, j'ai **beaucoup de mal à m'y retrouver**. Pas pratique d'utilisation.
- **Bonhomme avec feuilles** : **Beaucoup d'infos** mais pour **s'y retrouver c'est compliqué**, difficile d'accès





“Beaucoup d’informations sur l’intranet, mais il y en a de partout et pour s’y retrouver c’est compliqué.”

— Étudiante avec plus de 2 ans d’ancienneté



*“C’est un peu brouillon des fois,
on aimerait bien qu’il y ait un peu
plus de structure.*

*Quand on est sur une page pour
aller à une autre il y a trop de
manipulation à faire.”*

— Étudiante avec plus de 2 ans d’ancienneté



À noter :

La distinction entre l'ENT et l'intranet n'était pas évidente pour une des participantes.

Les autres participantes lui expliquent. Il n'y a plus de confusions à ce sujet par la suite.



3. Nouveaux étudiants

- Participants
- Ice breaker
- **Les questions**
- Le tri de cartes
- Avis sur les maquettes
- Synthèse

3.3

Nouveaux étudiants

Les questions



Raisons et contexte des visites

Pourquoi vous rendez-vous sur l'intranet ?
Est-ce à des moments particuliers ? À quelle fréquence ?

Fréquence

- Une fois par mois **(x2)**
- Pas très régulièrement **(x2)**
- Tous les semestres

Moment particulier

- Au début du semestre **(x2)**
- Quand je cherche une information spécifique

Raisons des visites

- Inscriptions pédagogiques **(x2)**
- Infos en rapport avec ma formation
- Les plaquettes des cours
- Inscriptions administratives
- Trouver un papier pour un séminaire
- Contact scolarité (ex : notification pour la sélection Master)



“En L1 je ne l’ai jamais utilisé une seule fois.”

— Étudiante avec plus de 2 ans d’ancienneté



*“J’ai presque découvert l’intranet
cette année quand on m’a dit que
le document que j’ai cherché était
dessus.*

*Avant tout était sur le site web de
l’université.”*

— Étudiante avec plus de 2 ans d’ancienneté



“Dès que je trouve une information je la télécharge (capture d’écran) de peur de ne pas la retrouver facilement.”

— Étudiante avec plus de 2 ans d’ancienneté



Raisons et contexte des visites

Les autres sources d'informations ?

Les groupes d'étudiants (x3)

- Le groupe de ma promo (x2)
- Groupes Messenger, whatsapp
- Les infos passent par un réseau parallèle
- La déléguée de promo maîtrise l'intranet parfaitement

→ Réseau pro en accès direct (favori)

→ Directement sur le site du DU

Sur internet / Google / le site web de l'université (x3)

- Pour une question d'efficacité
- Plan des locaux
- Les langues



“En Droit on a plusieurs groupes Messenger, 3 Groupes de 500 à cause de la taille limite. Le délégué de promo maîtrise parfaitement l'intranet et y relaie les informations.”

— Étudiante avec plus de 2 ans d'ancienneté



Les participantes précisent consulter plus souvent l'ENT (presque tous les jours).



Les participantes nous confirment consulter l'intranet principalement sur **ordinateur**.

Une participante indique ne consulter l'intranet sur smartphone que pour des “urgences”.



Informations recherchées

Quelles informations recherchez-vous sur l'intranet en particulier ?
Comment accédez vous à ces informations ?
Certaines informations sont-elles en dehors de l'intranet ?

Scolarité (x3)

→ Master (x2)

- ◆ Le décret qui nomme les master
- ◆ Jury de sélection en master
- ◆ La maquette du master (coeff, etc.)
- ◆ Les plaquettes des cours

→ Les langues (avant le M2)

- ◆ Emploi du temps, TD, coeff, bonus, etc.

→ Infos sur la scolarité

→ Le calendrier universitaire

→ Emploi (x2)

→ RCC règlement de contrôle des connaissances (x2)



Informations recherchées

Quelles informations recherchez-vous sur l'intranet en particulier ?

Comment accédez vous à ces informations ?

Certaines informations sont-elles en dehors de l'intranet ?

Associations

- Listes des associations en LI
- Modalités de création d'association

Sport

- Où le sport a lieu / installations sportives

Autres

- Questions administratives
- Des actualités / fun fact (ex : légion d'honneur, etc)



“Si en première année on m’avait demandé ce qu’il y a sur l’intranet, je n’aurais pas su répondre.”

— Étudiante avec plus de 2 ans d’ancienneté



Frustrations et problématiques

Rencontrez-vous des problèmes ou difficultés particuliers lorsque vous utilisez l'intranet ?

Quelles infos sont disponibles (x2)

- Je ne sais pas quelles infos sont sur l'intranet
- On ne sait pas où sont les infos
- Des fois on n'a pas l'info sur l'EPI mais c'est sur l'intranet

Accéder à l'information (x4)

- Complexité, pas envie perdre du temps
- La complexité du chemin pour arriver qq part
- Il faut connaître
- Sauvegarder l'info utile

Infos pas au bon endroit ou pas pertinentes (x3)

- Politique de développement durable (rien a voir)
- Pour faire le M2 en 2 ans - faire une dérogation est dans l'onglet cours
- L'attestation de présence est dans l'onglet "cours" de mon UFR
- Règlement de droit privé dans "documentation" - pas dans "réglementation" RCC



Frustrations et problématiques

Rencontrez vous des problèmes ou difficultés particuliers lorsque vous utilisez l'intranet ?

Rubriques vides (x2)

- Un onglet doctorat et recherche mais il est vide
- Pour le DU il y a une rubrique vide / inutile

L'accueil (x2)

- L'accueil est tout sauf un accueil
- Agglomérat de petites images

Smartphone

- Sur téléphone c'est vraiment infaisable (menu sur le côté)

Pas d'actualités sur l'intranet

Les profs ne peuvent pas écrire dans intranet



“On ne peut pas se permettre de prendre 30 minutes pour chercher l’information.”

— Étudiante avec plus de 2 ans d’ancienneté



“L'accueil c'est un agglomérat de petites images alors que c'est l'endroit pour expliquer comment l'intranet fonctionne en 3 étapes.”

— Étudiante avec plus de 2 ans d'ancienneté



“Les profs ne peuvent pas écrire sur l’intranet. Du coup ils le font par mails ou sur les EPI.”

— Étudiante avec plus de 2 ans d’ancienneté



Pistes d'améliorations

Y a-t-il des informations ou fonctionnalités manquantes sur l'intranet ?
Selon-vous, qu'est ce qui devrait être amélioré en priorité ?

Barre de recherche (x4)

Plus de communication à propos de l'intranet (x3)

- Faire de la com au sujet de l'intranet à la rentrée ils devraient en parler en pré rentrée
- Il faut surtout améliorer la communication au sujet de l'intranet
- Je suis pour communiquer sur le fait que les infos sont sur l' intranet

Plan des campus (x2)

- Un plan des centres
- Un plan pour les locaux sur internet

Meilleure organisation



*“Il y a plein d'informations utiles,
mais si on ne sait pas qu'elles sont
là, on ne va pas les chercher.”*

— Étudiante avec plus de 2 ans d'ancienneté



“Je n’aurai pas eu l’idée de passer par l’intranet pour refaire ma carte étudiante.”

— Étudiante avec plus de 2 ans d’ancienneté



Fonctionnalités essentielles

Complétez : si demain, l'intranet n'existait plus, je ne pourrais plus [...] ?

Inscription aux langues (x4)

- Avoir accès à RESERVA-LANG, RESERVA-..., etc.
- Je vais sur RESERVALANG à 7h tous les jours
- En M1 les infos et inscription en langue
- S'inscrire en langue en bonus

→ **Avoir les infos pour le droit**

→ **Valider mon master**

→ **Trouver les contacts de la scolarité**

- ◆ Pas évident avec juste les signatures



“Pour s’inscrire en langue en bonus il faut imprimer la feuille et la donner au prof.”

— Étudiante avec plus de 2 ans d’ancienneté



“Je ne pourrais plus ...

...

... me prendre la tête ?”

— Étudiante avec plus de 2 ans d’ancienneté



3. Nouveaux étudiants

- Participants
- Ice breaker
- Les questions
- **Le tri de cartes**
- Avis sur les maquettes
- Synthèse

3.4

Nouveaux étudiants

Le tri de cartes



Atelier de co-conception

Tri de cartes

Objectif :

- Créer des menus et une architecture de l'information adaptée à la représentation mentale des utilisateurs.





Atelier de co-conception

Tri de cartes

Intérêt :

- Impliquer directement les utilisateurs permet de comprendre comment s'organise l'information dans leur cerveau (modèle mental) et leur manière de nommer les choses.





Atelier de co-conception

Tri de cartes

Déroulé :

- Recopier les contenus du site sur des “cartes” (post-it)
- Classer les contenus dans des groupes
- Nommer les groupes constitués





Comme chaque UFR a une arborescence différente, pour cet atelier, nous avons créé deux sous-groupes homogènes.

Les participants ont ainsi pu travailler sur des éléments communs qu'ils connaissent déjà.



Groupes pour le tri de cartes :

EDS (x3) :

- 2 x Master 1 Droit
 - ◆ Droit international des affaires
 - ◆ Droit notarial
- Double licence 3ème année
 - ◆ Droit - Gestion

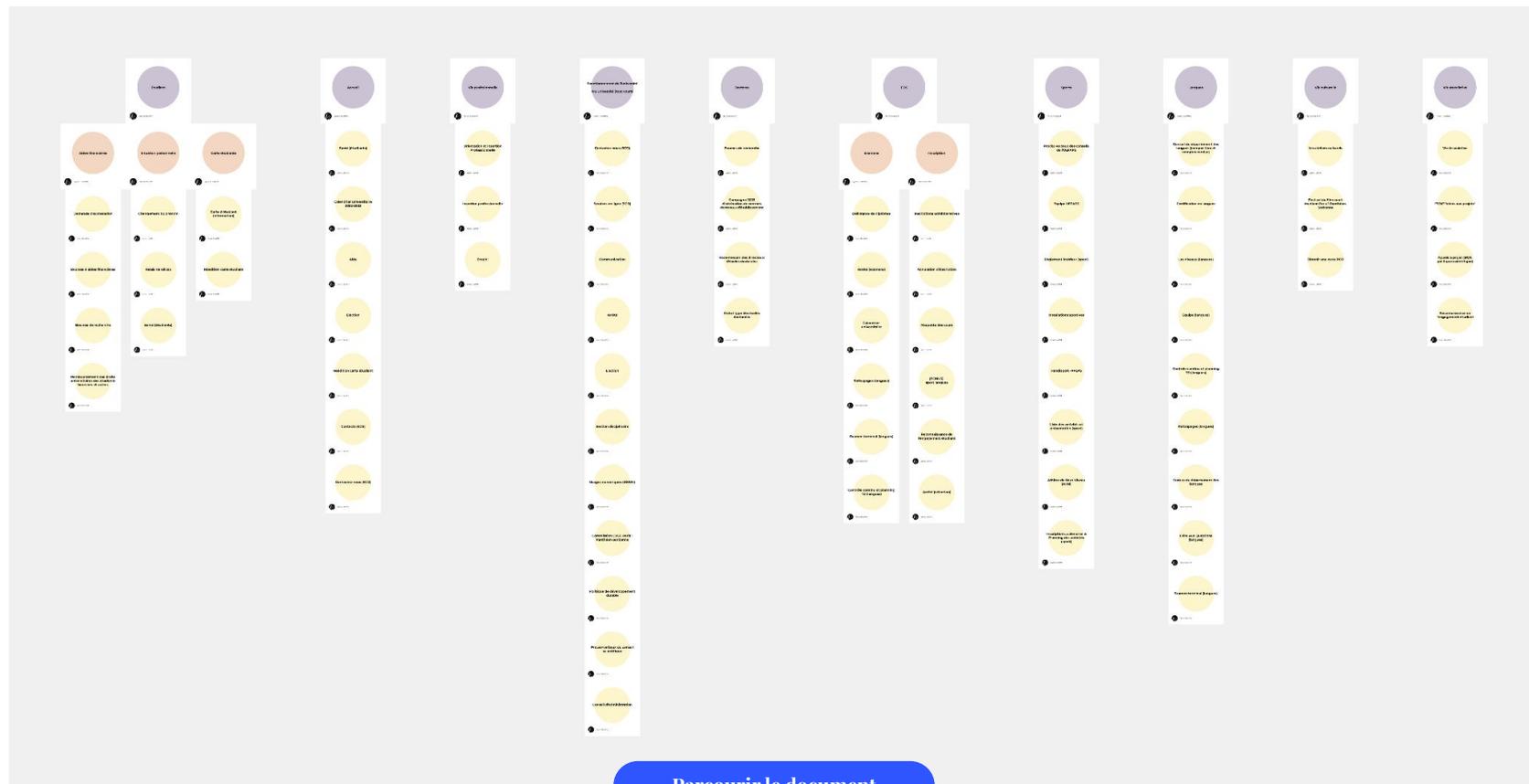
UFR 10 (x2) :

- Master 2
 - ◆ Recherche Philosophie et sociétés
- Double licence 3ème année
 - ◆ Philosophie - Sciences politique





Résultat du groupe EDS



[Parcourir le document](#)



L'analyse des différences et similitudes entre les différents groupes se situe dans la partie Discussions.



3. Nouveaux étudiants

- Participants
- Ice breaker
- Les questions
- Le tri de cartes
- Avis sur les maquettes
- Synthèse

3.5

Nouveaux étudiants

Avis sur les maquettes



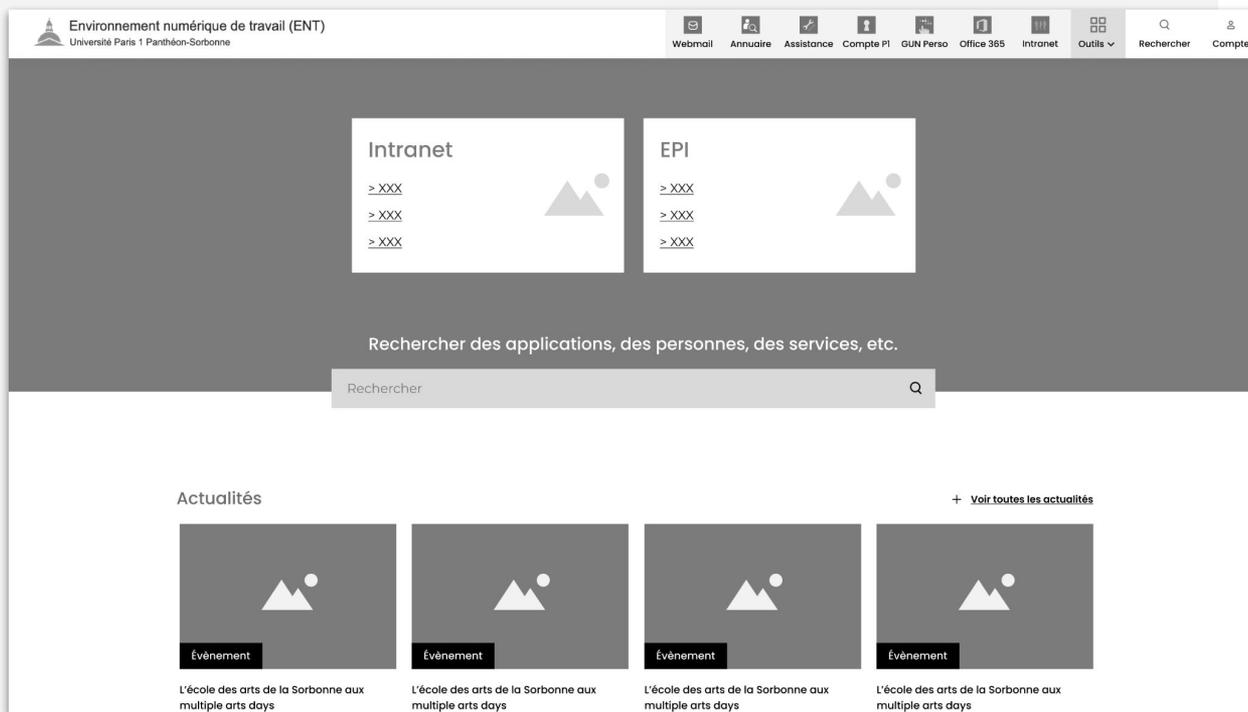
Suite aux enseignements du premier focus group (les participants ayant du mal à générer des remarques ou idées), il nous a semblé plus pertinent de montrer une autre version de la maquette aux participants du focus group 2.





Échanges autour des maquettes

[> Lien vers les maquettes](#)





Nous avons alors listé beaucoup
d'informations utiles pour la conception.

Nous résumons ici les principaux.





L'ENT ainsi que les outils mis en avant
répondent bien aux besoins des participants.

Déplacer ses outils vers une page plus difficile
d'accès semble donc être une mauvaise idée.





De plus, bien qu'ils n'utilisent régulièrement que 3-4 outils, ils souhaitent avoir un accès facile vers les autres outils, sans avoir forcément pour cela à les ajouter en favori.





3. Nouveaux étudiants

- Participants
- Ice breaker
- Les questions
- Le tri de cartes
- Avis sur les maquettes
- Synthèse

3.6

Nouveaux étudiants

Synthèse

Paula Dupuis

Master en fin de cursus - 23 ans

"Je consulte rarement l'intranet car je trouve beaucoup d'informations sur internet ou bien sur les groupes étudiants."

Actions principales sur le site

1. S'inscrire aux cours (UFR et langues)
2. Obtenir des informations sur ma scolarité (coeff. RCC, etc.)
3. Consulter le planning de mes cours pour le semestre
4. Consulter le calendrier de l'année universitaire

"Il y a beaucoup d'informations utiles sur l'intranet mais encore faut-il savoir qu'elles s'y trouvent."

Satisfactions

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

"Quand je reviens sur l'intranet, j'ai beaucoup de mal à retrouver les informations."

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)



Frustrations et problématiques

Savoir quelles informations sont disponibles

→ Sont-elles sur l'intranet où ailleurs ?

Comment accéder à l'information

→ Quelle rubrique ? Quels sous-menus ?

→ Le menu latéral complique la navigation

Des informations pas au bon endroit

→ Ce n'est pas toujours logique...

Des informations peu pertinentes

→ Il y a des pages vides ou des informations peu utiles

Améliorations nécessaires

Paula Dupuis

Master en fin de cursus



1. Un moteur de recherche
2. Mieux communiquer sur :
 - a. L'existence et l'intérêt de l'intranet lors de la rentrée
 - b. Les contenus qu'il héberge (ex : dans les mails, liens vers l'intranet)
3. Une organisation plus logique et des raccourcis
4. Une inscription plus simple pour les langues
5. Fournir un plan des campus et locaux



4. Discussions



Dans cette partie, nous utilisons les enseignements recueillis pour proposer des pistes pour la conception.

Bien que nous nous appuyons pour cela sur les données de l'étude, il peut y avoir une part de subjectivité.

Il s'agit donc bien ici d'avoir un échange avec vous.



Discussion

- Personas étudiants



Le GUN

Il est intéressant de noter qu'aucun étudiant ne nous a parlé du GUN (Guide des Usages Numériques).



Pour la conception :

- Le processus d'accueil des nouveaux arrivants est peut-être à réfléchir dans sa globalité. Ce n'est pas parce qu'un utilisateur a reçu le GUN qu'il va le consulter. Peut-être faut-il revoir le format, la manière de présenter les choses ? Peut-être est-ce trop d'information en une seule fois ?



Point commun : difficulté de navigation

Qu'ils soient nouveaux étudiants ou bien qu'ils aient plus d'ancienneté, tous les étudiants éprouvent des difficultés majeures de navigation sur l'intranet.

De plus, ils fuient la version mobile qui est difficilement utilisable.



Pour la conception :

- L'effort est à mettre sur l'accès à l'information avec :
 - ◆ un moteur de recherche
 - ◆ Une arborescence et des menus logiques
 - ◆ Des accès rapides pertinents
 - ◆ Des liens transverses et contenus explicatifs

- De plus, l'affichage des menus sur la version mobile est à revoir totalement.



Connaissance de l'intranet et de sa finalité

Les étudiants avec de l'ancienneté connaissent mieux les “recoins de l'ENT” par rapport aux nouveaux étudiants. Mais surtout ils connaissent mieux l'intranet et les informations qui s'y trouvent. Ils comprennent également mieux la distinction entre ENT et intranet.

Bien que les nouveaux étudiants utilisent l'intranet pour leurs inscriptions, ils ne perçoivent pas bien sa finalité. De plus, ils peuvent trouver plus facilement l'information ailleurs (internet, groupes étudiants, etc.)



Pour la conception :

- Il y a un effort de communication à faire autour de l'intranet, surtout pour les nouveaux étudiants qui sont noyés sous les informations nouvelles. Un exemple simple, fournir des liens vers l'intranet dans les mails informatifs.
- Il est également important que la page d'accueil explique clairement le but de l'intranet : quelles informations s'y trouvent et où elles sont rangées.



ENT, EPI et intranet

Les étudiants utilisent principalement les EPI et certains outils de l'ENT (ex : mails, mikado, etc.). Cependant, en comparaison, ils utilisent très peu l'intranet. Ce dernier est en quelque sorte invisibilisé par les autres outils, et d'autre part, car son but n'est pas toujours très clair. Pour cela, nous ne pensons pas qu'une réelle "fusion" soit la solution. La question, selon nous, tourne plutôt autour de la facilité d'accès à l'information.



Pour la conception :

- Mettre plus en avant l'intranet sur la page d'accueil de l'ENT
- Fournir des accès rapides depuis la home de l'ENT vers l'intranet pour clarifier son contenu et sa finalité
- Clarifier quelles informations se trouvent à quel endroit (support de cours -> EPI, administratifs -> intranet, etc.)
- Renforcer les liens transverses entre EPI et intranet (ex : renvois vers les pages d'inscription)
- Avoir un système de notification global, en dehors des EPI et de l'intranet (ex :: absence de professeur)



Groupes de discussions

Les nouveaux étudiants, à l'inverse des étudiants avec plus d'ancienneté, ne nous ont pas parler de groupes de discussions Messenger ou Whatsapp.

Ceci met en avant le fait que certains étudiants n'ont pas connaissance (ou du moins pas tout de suite connaissance) de l'existence de ces groupes.

Ils risquent alors de manquer des informations importantes et de moins bien comprendre le fonctionnement de l'université.



Pour la conception :

- Intégrer les groupes de discussion dans les outils de bases fournis par l'université ?
- Ou bien faciliter l'accès vers ces groupes ?



Discussion

- Tris de cartes



Catégories similaires à l'arborescence actuelle

Les sections “**Langues**” et “**Sports**” ont été reprises à l'identique dans les 3 groupes.

Il n'a pas été proposé de rattacher ses catégories à des catégories “chapeaux”.

Les intitulés actuels comportant les mentions “langues” ou “UEFAPS” ont facilité le tri et n'ont pas posé de difficulté de compréhension.



Pour la conception :

- Il ne semble pas pertinent de subdiviser ces catégories existantes ni de modifier les libellés.



Création de catégories

Des catégories ont été créé:

- “Formation”
- “Vie étudiante”
- “Bourses et frais” ou “Aides financières”
- “Culture”
- “Vie de l’université” ou “Université”



Pour la conception :

- Ces intitulés et regroupement sont à considérer pour la refonte.



Réorganisation de catégories

La catégorie “**Formation**” a été créée pour rassembler

- ◆ Les informations de mon UFR
- ◆ Les autres années de mon UFR (licences, masters, etc.)
- ◆ Les informations transverses (inscriptions, examens)



Pour la conception :

- Ce découpage semble pertinent et à reprendre pour la conception (à harmoniser entre les UFR si possible)
- Cette logique peut également être reprise pour les langues ou le sport.



Catégorie supprimée et difficulté de compréhension

- La carte "**Arrêté**" a semblé inutile pour un groupe. Cependant pour l'autre groupe, après avoir compris de quoi il s'agissait, l'a trouvé très utile et l'a dupliqué dans plusieurs catégories



Pour la conception :

- Avoir des "vrais" accès rapides sur la page d'accueil sous forme de raccourcis plutôt qu'un menu.
- Revoir l'intitulé de "Arrêté". Fournir des accès transverses vers "Arrêté" avec des explications.



AGENCE LUNAWEB

Conclusion



Cette phase d'étude qualitative nous a permis de venir compléter l'image que nous avons des utilisateurs de l'intranet.

Nous avons ainsi renforcé certaines hypothèses et levé certaines zones d'ombre.



Après un dernier travail de synthèse, nous pourrons entamer sur des bases solides la conception.



AGENCE LUNAWEB

Prochaine étape



La prochaine étape

→ **16 Décembre 14h à 17h** - Restitution finale étude UXR



AGENCE
LUNAWEB

Concepteurs
d'expériences Web

www.lunaweb.fr

twitter.com/agencelunaweb

instagram.com/lunaweb