

## **Enquête sur les pratiques documentaires des usagers de l'UML**

La mise en forme de l'enquête réalisée dans le premier semestre 2008 vient d'être effectuée. Elle est jointe en annexe, avec les questions et les tableaux faisant apparaître les résultats.

La préparation du questionnaire, la méthode d'enquête, dans le deuxième semestre 2007 puis le dépouillement et l'analyse courant 2009 ont été effectués avec le logiciel "modalisa", avec l'aide Vincent Liquète, maître de conférences en sciences de l'information et de la communication à l'IUFM d'Aquitaine, chercheur à l'Institut de Cognitique de l'université de Bordeaux 2, anciennement animateur de l'UML en 91-93).

Cette enquête a permis de faire confirmer ou d'infirmer des "opinions" et d'entrer dans des considérations plus fines ou en tous cas complémentaires à des données chiffrées ou cartographiées.

Il faut noter que le nombre de questionnaires remis par rapport au nombre d'utilisateurs est un très bon résultat qui a permis de donner une grande "légitimité" statistique aux résultats.

Voici les principales analyses, issues des réponses aux questions, et des tris croisés entre questions.

Elles permettent de donner des indications précises et m'ont permis d'amorcer des changements, et de faire des propositions, en tenant compte des résultats chiffrés et des nouvelles orientations susceptibles d'être données à l'UML dans ce secteur (*cf partie documentation*)

### **Réponses aux questions simples et analyses**

- Près de la moitié de l'échantillon fait partie du cycle 2 (q1).
- Prédominance de cours à double niveau, 52.7% (q2). L'école type est une école à 4/5 classes, et plus d'un quart de l'échantillon appartient à des écoles à fort effectif d'élèves (8 classes et plus) (q3)
- 45% des PE interrogés sont avant tout une population expérimentée (plus de 10ans d'ancienneté) alors qu'un tiers de la population est "novice" (inférieur à 5 ans) (q4)
- Plus d'un PE sur deux déclare être utilisateur régulier de doc professionnelle (q5)
- Les usages sont variés et multiples, aucune tendance ne se dégage (q6)
- Les emprunts se font essentiellement dans le réseau SCEREN-CNDP, il faut noter tout de même, la part significative du réseau de lecture publique (28,5% du total) (q7)
- Un classique qui se confirme, le PE n'emprunte pas car il manque de temps. Ils créent leurs propres outils, même s'il font appel à des documents pour cela. L'éloignement, et la durée des prêts trop courte sont ds raisons qui apparaissent massivement dans les réponses précisées dans "autres" (q8)
- Il faut noter la place prépondérante des outils directement utilisés en classe, un grand classique constatés dans divers travaux universitaires. Noter les 25% des outils de méthodologie. Nous sommes dans une typologie de documentation "illustrative" (q9)
- La fréquentation du CDDP: seuls 17% se déclarent des usagers fréquents ou réguliers. Les propos sont donc honnêtes ou légèrement sur-évalués dans certains cas, puisque notre étude par nos moyens a révélé que seuls 25% des emprunteurs avaient effectué un prêt dans l'année ou l'année précédente, dans le CDDP ou une antenne (Arcachon) (q10)
- La fréquence d'utilisation reste donc faible: les données les plus fortes sont dans le bas du tableau. Le comportement général oscille entre une à trois fois l'an. Une telle étude sur les utilisateurs inscrits du CDDP serait précieuse. (q11)

- Si on rejette les non-réponses, alors 97.5% invoquent des raisons de distance (q12)
- Les 2/3 de la population des personnes qui ont répondu (63,4%), déclarent connaître l'UML. On retrouve peu ou prou ce chiffre par ailleurs. Un peu plus de 2/3 d'écoles qui s'inscrivent s'étaient inscrites 4 ans auparavant. Donc il ya généralement 1/3 de nouvelles écoles ou de nouveaux enseignants. (q13)
- La question 14 vient confirmer ce qui est observé en q14 : 55% de ceux qui ont répondu connaissaient l'UML car ils avaient déjà utilisé ses services ; le "bouche à oreilles" représentant 17%.
- Le document papier est majoritairement reçu et consulté (61.6%) et est considéré explicite à plus de 90% (q15 et q16)
- Il n'y a pas d'écart entre l'offre et son degré de représentations préalable. Effet de l'expérience antérieure certainement (q17)
- Le paiement de l'UML: une majorité de non. Mais une part de NSP non négligeable (29.5%). Comment l'interpréter? Je ne sais pas ☺ (q18)
- Quand on prolonge le questionnaire sur ce thème (prise en charge financière), cela pose de réels problèmes en terme de réponse. En tout cas pour les quelques répondants, ce doit être au niveau de l'école, pas à titre personnel. (q19)
- 85% du total sont satisfaits ou très satisfaits du service rendu (q20)
- Les questions 21 et 22 questionnent le fonds de l'UML. Les appréciations sont mitigées. Ce qui s'explique en partie car ils recherchent de la documentation méthodologique et de la documentation immédiate. Il faudra valoriser ce type de documents. La réponse à la question 22 qui montre que les offres seraient suffisamment variées à 80,4% montre bien que c'est le caractère d'abondance qui fait défaut;
- La question 23 montre que le caractère "récent est relatif. 42% jugent toutefois le fonds pas assez récent. Cela sera difficile d'améliorer ce point.
- Offre pertinente à 75% par rapport aux attentes professionnelles. (q24)
- La périodicité des passages ne pose pas de problèmes (76,8%), à noter que le "trop court" (17%) l'emporte sur le "trop long" (7%) (q25)
- Le volume de prêt (nombre de documents prêtés à chaque fois) convient à 87,5% (q26)
- La question 27 permet d'envisager de moduler le nombre de prêts suivant les passages (4 au premier, et 6 au deuxième par exemple) pour rester dans la fourchette des 61,6% de satisfaits et pour ajuster les écarts constatés entre la première et deuxième vague de prêts.
- La question 28 confirme l'intérêt des fréquences de passage proposées. 76,8% de ceux qui ont répondu ont emprunté à chaque fois. Mais on peut aussi moduler en estimant que c'est ceux qui ont fréquenté le plus qui ont le plus répondu.
- On ne peut pas savoir ce qui a déterminé un non-emprunt: peu de réponses (44/112) et grand morcellement des raisons indiquées. (q29)
- La réponse à la question 30 mérite un prolongement. Si 44,8% déclarent que la doc empruntée est liée à des projets pédagogiques, l'idéal serait peut être à terme, d'interroger à l'avance sur ces projets, et inciter à consulter le fonds du CDDP en ligne pour proposer des documents en lien direct avec les projets pédagogiques déclarés. Il s'agit enfin d'une documentation complémentaire (26,3%) qui vient se rajouter ) à des documents achetés ou possédés dans l'école.
- ¼ des 112 PE déclare avoir sollicité souvent les animateurs (58% de temps à autre). Cela confirme que le prêt ne peut se limiter à de la seule fourniture de documents. Il y a une nécessité d'accompagner, d'aider et de conseiller. C'est le rôle de médiation de l'animateur de l'UML. (q31) Confirmation de l'évaluation positive de ce rôle dans la question 32
- questions 33, 34, 35 Un énorme travail sur les bases en ligne est à entreprendre (déjà commencé en 2009-2010). 76% n'ont jamais utilisé ce service. Ceux qui l'ont utilisé l'ont

trouvé majoritairement simple. L'effet de résistance technique ne pèse qu'à 23,3%. Donc un effort d'information et de formation est à poursuivre.

- Vente de documents. Une minorité (12,5%) a utilisé ce service. Un grand nombre de non réponse (ah quand il s'agit de payer! ☺). 2/3 estiment que c'est un plus, mais que ce n'est pas une priorité. (q37 et q38)

- Un PE sur 4 déclare qu'il a eu un changement de perception du document pédagogique après le passage de l'UML. (q39)

- Question 41. On voit honnêtement que la population observée est peu déterminée à passer à l'emprunt et à l'usage des CDDP et ce malgré la périodicité de visite de l'UML tous les 4 ans. L'UML semble un service à part entière, à faible transfert vers les structures CDDP, antennes fixes....

- La réponse à 91.1% à la question 42 d'une fréquence annuelle de passage de l'UML est plus intéressante qu'il n'y paraît. Elle semble démontrer l'importance de l'UML dans les pratiques documentaires régulières et habituelles des PE.

- Les souhaits (q43): augmentation du nombre de documents disponibles, démarrage plus tôt dans l'année, réservation en ligne. Voilà les trois tendances fortes.

## Tris croisés

### Présentation d'un tri croisé:

Le logiciel modalisa, permet de "sortir" des tableaux plus complexes, qui permettent de les afficher en croisant les réponses à deux questions. Par exemple on peut vouloir croiser les questions 4 (*Depuis combien de temps enseignez-vous?*) avec la question 31 (*Avez-vous sollicité les animateurs pour vous aider dans le recherche de documentation?*)

*dans ce cas précis on obtient alors ce type de tableau*

| En colonnes : 4. Année enseignement |                |                   |                |       |
|-------------------------------------|----------------|-------------------|----------------|-------|
| En lignes : 31. Aide UML            |                |                   |                |       |
|                                     | Moins de 5 ans | Entre 5 et 10 ans | Plus de 10 ans | TOTAL |
| Non réponse                         |                |                   |                |       |
| Souvent                             | 6              | 6                 | 16             | 28    |
| De temps à autre                    | 24             | 12                | 29             | 65    |
| Jamais                              | 8              | 5                 | 6              | 19    |
| Total                               | 38             | 23                | 51             | 112   |

Avec les données statistiques suivantes qui permettent de juger (pour un expert) si les données sont exploitables ou non:  $\chi^2=3,72$  ddl=9  $p=0,929$  (Val. théoriques < 5 = 8)

On peut éventuellement dire à la lecture de ce tableau que, moins on est expérimenté (*ou "ancien"*), et moins on déclare solliciter l'aide des animateurs.

### Résultats principaux des tris croisés cohérents:

Q1 et 9: Niveau d'enseignement et type de doc recherchée

Primauté aux documents utilisables par les élèves (x2 par rapport aux docs méthodologiques), sauf en cycle 1 où l'écart est moins conséquent, ce qui s'explique par une documentation moins abondante dans cette catégorie.

Q1 et 31: Priorité au projet en cycle 1. En cycle 2 et 3 plus forte importance des documents "compléments" d'information ou de formation. Tester des documents a un poids plus important chez les cycle 2;

Q1 et 39: Le changement de perception, rare, est plutôt chez les PE de cycle 2 et 3. Le tri à plat de la q39 suffisait donc.

Q1 et 24: Le poids des cycles n'intervient pas.

Q3 et 28 : Ils y a prêt de documents UML lors de chaque passage, ceci est d'autant plus vrai que l'école a beaucoup de classes (>5)

Q5 et 6: Confirme que plus on déclare utiliser la documentation professionnelle régulièrement et on consulte de la documentation en ligne et on procède à des achats personnels.

Q4 et 5: Ce sont les moins expérimentés qui empruntent le plus fréquemment. A contrario, les plus expérimentés déclarent emprunter le moins.  
L'UML aurait donc plus de sens pour des PE excentrés des zones rurales et surtout les plus jeunes d'entre eux.

Q4 et 8: Quelle que soit l'ancienneté de l'enseignant, c'est le manque de temps qui expliquerait le non emprunt. Le reste n'est ni significatif, ni discriminant.

Q4 et 9: priorité aux docs pour l'élève suivi de moitié par la doc méthodologique. L'écart le moins prononcé se trouve chez les plus jeunes PE, les moins expérimentés. La doc méthodologique se trouve d'avantage représentée.

Q4 et 13: Ce sont également les moins expérimentés qui déclarent ne pas connaître l'UML. Il faut donc faire une campagne de communication ciblée vers les PE les moins expérimentés.

Q4 et 14: Complément du croisement 4 et 13, c'est l'expérience de la pratique qui explique la connaissance de l'UML. Léger effet de l'IUFM et d'internet pour les plus jeunes.

Q4 et 18: Les plus expérimentés sont défavorables à tout paiement du service. A contrario, les plus jeunes, proportionnellement seraient un peu moins défavorables. Malgré tout ce qui prime largement est le principe de gratuité.

Q4 et 24: Aucune différence de satisfaction suivant l'ancienneté des utilisateurs.

Q4 et 30: La variable de l'ancienneté n'a aucune incidence. Ce qui prédomine est la doc d'aide à la réalisation de projets.

Q4 et 34: La base de données n'est pas utilisée plus par les plus jeunes. Les quelques utilisateurs sont proportionnellement un peu plus jeunes (10/38 contre 10/51)

Q4 et 40: la perception change peu. Quand elle change c'est proportionnellement plutôt chez les plus expérimentés.

Q8 et 29: Le manque de temps explique les faibles usages, mais en plus cette position semble renforcée par le fait d'utiliser systématiquement l'UML.

Q10 et 43: quel que soit l'usage du CDDP et des antennes, deux items prédominent: augmentation du nombre de documents disponibles et démarrage du prêt plus tôt dans l'année.

Q20 et 22: Corrélation forte puisque plus on est satisfait de l'offre UML et mieux on la note, et lorsqu'on ne trouve pas l'offre suffisamment variée, moins on la note;

Q20 et 23: Par rapport à l'analyse précédente, un reproche plus fort des gens qui notent moyennement l'UML (5 à 7 sur 10) qui serait le fait d'une offre documentaire pas suffisamment récente. Pas de remarques négatives sur le caractère pertinent (q20 et 24) C'est le caractère (perçu) comme plus ou moins récent qui a une influence dans les réponses.

Q34 et 35: Confirmation. La base de données est simple à utiliser, encore faut-il y aller.

Q34 et 43: Trois demandes phares, augmentation du nombre de documents disponibles, réservation en ligne possible, démarrage plus tôt du prêt dans l'année

Q8 et 43: Plus on manque de temps et plus on souhaiterait réserver en ligne. Modèle idéal d'un gain de temps et d'une offre de service à distance.