

ANNEXE VIII.2

Enquête auprès des utilisateurs de DECID
(septembre - novembre 1997) :
Un récapitulatif des réponses

Table des matières de l'Annexe VIII.2

A. DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE	753
1. Définition de la démarche	753
2. Textes des questionnaires envoyés	754
a) <i>Questionnaire de septembre</i>	<i>754</i>
b) <i>Questionnaire d'octobre</i>	<i>756</i>
c) <i>Questionnaire de novembre</i>	<i>758</i>
B. LES UTILISATIONS DE DECID	760
1. Réponses sur les rubriques du questionnaire	760
a) <i>Les usages dominants.....</i>	<i>760</i>
2. Réponses supplémentaires (rubrique « autres »).....	760
a) <i>Organisation de l'activité</i>	<i>760</i>
b) <i>Recherche d'interlocuteurs hors DER.....</i>	<i>760</i>
c) <i>Aiguillage de CV.....</i>	<i>761</i>
d) <i>Usages particuliers liés à la fonction professionnelle.....</i>	<i>761</i>
C. AVIS SUR LES AMÉLIORATIONS POSSIBLES	762
1. Réponses sur les rubriques du questionnaire	762
a) <i>Priorités pour les prochaines évolutions</i>	<i>762</i>
b) <i>L'accès au texte des Actions</i>	<i>762</i>
c) <i>Evaluation générale</i>	<i>763</i>
2. Réponses supplémentaires (rubrique « autres »).....	763
a) <i>Base des profils</i>	<i>764</i>
<i>Fraîcheur.....</i>	<i>764</i>
<i>Diversification du corpus</i>	<i>764</i>
<i>Elargissement de la base des profils et extension à EDF hors DER</i>	<i>764</i>
<i>Interrogation multi-année</i>	<i>764</i>
b) <i>Fonctionnalités type équation de recherche.....</i>	<i>764</i>
c) <i>Présentation des résultats.....</i>	<i>765</i>
<i>Informations</i>	<i>765</i>
<i>Mise en page.....</i>	<i>765</i>
<i>Organisation</i>	<i>765</i>
<i>Accès au texte intégral.....</i>	<i>765</i>
d) <i>Lien à des données et applications externes.....</i>	<i>765</i>
e) <i>Exploitation des résultats.....</i>	<i>765</i>
<i>Liste des noms, adresses.....</i>	<i>765</i>
<i>Textes</i>	<i>765</i>
<i>Diffusion.....</i>	<i>765</i>

<i>f) Communication sur DECID.....</i>	<i>765</i>
<i>g) Ouverture multilingue : cas du traitement de l'anglais.....</i>	<i>766</i>

A. DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE

1. Définition de la démarche

Cette enquête a été conçue par Solenn JAIMÉ (stagiaire) sous la direction de Xavier LEMESLE (responsable du projet Diffusion ciblée).

Les objectifs de cette enquête étaient de :

- sonder la satisfaction des utilisateurs de DECID,
- recueillir des échos complétant ceux envoyés épisodiquement à l'administrateur,
- signaler les évolutions récentes du système,
- donner envie de réessayer DECID (pour les utilisateurs ne l'ayant pas utilisé depuis six mois ou plus),
- rappeler / suggérer les services que peut rendre DECID dans le travail quotidien.

L'enquête a été menée en trois vagues, chacune de ces vagues s'adressant à un segment particulier de la 'population' des utilisateurs :

Date	Nombre de destinataires	Caractéristiques du segment
septembre 1997	120	Personnes ayant utilisé une seule fois DECID
octobre 1997	40	Anciens utilisateurs réguliers de DECID, ne s'étant pas servi de DECID depuis un certain nombre de mois
novembre 1997	40	Utilisateurs réguliers de DECID

Le laps de temps entre chaque vague était voulu, pour pouvoir éventuellement corriger des erreurs dans la conception du questionnaire qui auraient été révélées par les premières réponses.

2. Textes des questionnaires envoyés

a) *Questionnaire de septembre*

INFORMATION NOUVELLE VERSION & ENQUETE UTILISATEURS

Le serveur DECID (Diffusion Electronique Ciblée d'Informations et de Documents), développé par le Département SID, est proposé gratuitement sur l'intranet EDF depuis Juillet 1996.

Sa fonction est de vous aider à :

- diffuser vos documents sur la DER
- rechercher des interlocuteurs DER dans les domaines qui vous intéressent

Depuis un mois, de nouvelles fonctionnalités sont proposées par la Version 1.3, dont principalement :
- le choix de l'année de recherche parmi 97, 96 et 95
- la possibilité de récupérer les résultats de votre requête sous le format Excel ou HTML.

Afin d'améliorer les futures versions, il nous semble souhaitable de faire le point avec tous les utilisateurs de DECID. C'est pourquoi nous nous permettons de vous envoyer ce bref questionnaire.

Merci de nous le renvoyer directement par la messagerie.

1. Quels outils utilisez-vous pour ces tâches ?

- 1) a) Améliorer votre liste de diffusion de notes et comptes-rendus :

Livre Electronique []
DECID []
Un autre outil []
Aucun []

- 1) b) Communiquer de manière ciblée, au sein de la DER, sur une offre de services, de produits ou d'annonces d'événements :

Livre Electronique []
DECID []
Un autre outil []
Aucun []

- 1) c) Trouver un relecteur pour avis lors d'un nouveau partenariat de type CERD, ou pour les notes sous AQ :

Livre Electronique []

DECID []
Un autre outil []
Aucun []

- 1) d) Autre usage (à préciser) :

du Livre Electronique []
de DECID []

2. Que manque-t-il à DECID selon vous ?

[] une meilleure qualité des résultats
[] une aide en ligne
[] une formation / assistance initiale à l'utilisation
[] une hot line
[] autre (préciser):

3. Avez-vous d'autres suggestions à nous soumettre,
notamment par rapport aux problèmes que vous avez pu
rencontrer lors de l'utilisation de DECID ?

Merci de nous avoir consacré ces quelques minutes.

RAPPEL : DECID est accessible par le web à tout agent EDF
directement à l'adresse <http://decid.der.edf.fr>
ou via la rubrique " Repérer les acteurs DER " de GALAXIE
(à l'adresse <http://galaxie.edfgdf.fr>).
Si vous appréciez ce service du département SID,
n'hésitez pas à faire circuler l'adresse de DECID
auprès de vos collègues.

b) Questionnaire d'octobre

INFO NOUVELLE VERSION & ENQUETE UTILISATEURS

Le serveur DECID (Diffusion Electronique Ciblée d'Informations et de Documents), développé par le Département SID, est proposé gratuitement sur l'intranet EDF depuis Juillet 1996.

Sa fonction est de vous aider à :

- diffuser vos documents sur la DER
- rechercher des interlocuteurs DER dans les domaines qui vous intéressent

Depuis un mois, de nouvelles fonctionnalités sont proposées par la Version 1.3, dont principalement :

- le choix de l'année de recherche parmi 97, 96 et 95
- la possibilité de récupérer les résultats de votre requête sous le format Excel, Texte ou HTML

Afin d'améliorer les futures versions de DECID, il nous semble souhaitable de faire le point avec tous ses utilisateurs. C'est pourquoi nous nous permettons de vous envoyer ce bref questionnaire.

Merci de nous le renvoyer directement par la messagerie, ou si vous préférez garder l'anonymat, par courrier interne à Xavier Lemesle, EDF-DER Clamart, IPN/SID, Bureau N023.

-
1. Pour quelle(s) tâche(s) utilisez-vous DECID ?
- Améliorer vos listes de diffusion de notes et comptes-rendus
 - Communiquer de manière ciblée, au sein de la DER, sur toute offre de services, de produits ou annonces d'événements
 - Rechercher des interlocuteurs DER sur un sujet donné pour une collaboration éventuelle
 - Trouver un relecteur pour avis lors d'un nouveau partenariat de type CERD, ou pour les notes sous AQ
 - Autre (préciser) :

-
2. Que manque-t-il à DECID selon vous ?
- Une meilleure qualité des résultats
 - Une aide en ligne
 - Une formation / assistance initiale à l'utilisation
 - Une hot line
 - Autre (préciser) :
-

3. Laquelle des phrases ci-dessous exprime le mieux votre sentiment à propos du Serveur DECID :
- Aucune utilité, abandonnez tout !
 - Un service de plus, à l'utilité très limitée
 - Le concept est bon, mais le produit devrait encore progresser pour être vraiment utile
 - Un nouveau service réellement utile du Département SID
 - Autre sentiment (préciser) :

4. Avez-vous d'autres suggestions à nous soumettre, notamment par rapport aux problèmes que vous avez pu rencontrer lors de l'utilisation de DECID ?

Merci de nous avoir consacré ces quelques minutes.

RAPPEL : DECID est accessible par le web à tout agent EDF directement à l'adresse <http://decid.der.edf.fr> ou via la rubrique « Repérer les acteurs DER » de GALAXIE (à l'adresse <http://galaxie.edfgdf.fr>).
Si vous appréciez ce service du Département SID, n'hésitez pas à faire circuler l'adresse de DECID auprès de vos collègues.

c) Questionnaire de novembre

INFO NOUVELLE VERSION & ENQUETE UTILISATEURS

Le serveur DECID (Diffusion Electronique Ciblée d'Informations et de Documents), développé par le Département SID, est proposé gratuitement sur l'intranet EDF depuis Juillet 1996.

Sa fonction est de vous aider à :

- diffuser vos documents sur la DER
- rechercher des interlocuteurs DER dans les domaines qui vous intéressent

Depuis un mois, de nouvelles fonctionnalités sont proposées par la Version 1.4, dont principalement :

- le choix de l'année de recherche parmi 1997, 1996 et 1995
- la possibilité de récupérer les résultats de votre requête sous le format Excel, Texte ou HTML
- l'accès aux textes d'actions de la DER (pour les agents DER possédant un compte GALAXIE)

Afin d'améliorer les futures versions de DECID, il nous semble souhaitable de faire le point avec tous ses utilisateurs. C'est pourquoi nous nous permettons de vous envoyer ce bref questionnaire.

Merci de nous le renvoyer directement par la messagerie, ou si vous préférez garder l'anonymat, par courrier interne à Xavier Lemesle, EDF-DER Clamart, IPN/SID, Bureau N023.

1. Cocher ou classer par ordre décroissant les fonctionnalités que vous utilisez dans DECID :
 - Améliorer vos listes de diffusion de notes et comptes-rendus
 - Communiquer de manière ciblée, au sein de la DER, sur toute offre de services, de produits ou d'annonces d'événements
 - Rechercher les interlocuteurs DER sur un sujet donné pour une collaboration éventuelle
 - Trouver un relecteur pour avis lors d'un nouveau partenariat de type CERD, ou pour les notes sous AQ
 - Autre (préciser) :

2. Que manque-t-il à DECID selon vous ?
 - Une meilleure qualité des résultats
 - Une aide en ligne
 - Une formation / assistance initiale à l'utilisation
 - Une hot line
 - Autre (préciser) :

3. Laquelle des phrases ci-dessous exprime le mieux votre sentiment à propos du Serveur DECID :
- Aucune utilité, abandonnez tout !
 - Un service de plus, à l'utilité très limitée
 - Le concept est bon, mais le produit devrait encore progresser pour être vraiment utile
 - Un nouveau service réellement utile du Département SID
 - Autre sentiment (préciser) :

4. Après avoir obtenu de DECID une liste d'interlocuteurs DER, il est désormais possible de visualiser les textes d'action de recherches (sans l'entête) dont ces agents sont responsables. Pensez-vous que :
- Cette fonctionnalité de visualisation du texte seul incluse dans DECID est suffisante.
 - Une connexion directe au Livre Electronique des actions de la DER (équivalent électronique du recueil papier des actions de la DER) est SOUHAITABLE pour accéder à toutes les informations figurant dans l'entête de l'action (Interlocuteurs, Clients, Axes et Coûts).
 - Une connexion directe au Livre Electronique est INDISPENSABLE.

5. Avez-vous d'autres suggestions à nous soumettre, notamment par rapport aux problèmes que vous avez pu rencontrer lors de l'utilisation de DECID ?

Merci de nous avoir consacré ces quelques minutes.

RAPPEL : DECID est accessible par le web à tout agent EDF directement à l'adresse <http://decid.der.edf.fr> ou via la rubrique " Repérer les acteurs DER " de GALAXIE (à l'adresse <http://galaxie.edfgdf.fr>).

Si vous appréciez ce service du Département SID, n'hésitez pas à faire circuler l'adresse de DECID auprès de vos collègues.

B. LES UTILISATIONS DE DECID

1. Réponses sur les rubriques du questionnaire

a) *Les usages dominants*

Il s'agit des retours sur la question 1 des envois d'octobre et de novembre. Sur les 80 destinataires touchés, 19 ont donné une réponse sur cette première question.

La forme des résultats est différente entre les deux questionnaires, car seul l'un d'entre eux suggérerait de classer les utilisations par ordre décroissant. On a donc soit des utilisations « citées » (la personne a coché l'utilisation indiquée comme une des utilisations qu'il pratique), soit des utilisations « classées » (l'utilisateur a ordonné ses types d'utilisation de DECID, à commencer par celle qu'il juge la plus importante (1)).

Le tableau ci-après récapitule toutes les réponses, et fait ressortir comme usage principal de DECID la recherche d'interlocuteur. On notera que cet usage domine nettement la recherche de destinataires pour un document. Dans les faits, DECID est donc davantage du côté de la *détection* de personnes compétentes sur un sujet, que de la *diffusion* d'informations à des personnes concernées.

	cité	classé				
		1	2	3	4	5
Améliorer vos listes de diffusion de notes et comptes-rendus	4	1	-	1	1	-
Communiquer de manière ciblée, au sein de la DER, sur toute offre de services, de produits ou annonces d'événements	4	1	2	-	-	-
Rechercher des interlocuteurs DER sur un sujet donné pour une collaboration éventuelle	10	3	1	1	-	-
Trouver un relecteur pour avis lors d'un nouveau partenariat de type CERD, ou pour les notes sous AQ	2	-	-	-	-	1

2. Réponses supplémentaires (rubrique « autres »)

a) *Organisation de l'activité*

Il faudrait aussi que l'ordo soit consultable sur une grande période pour savoir ce qui a été fait sur un sujet donné (mémoire technique). Savoir « qui fait quoi » ou « qui a fait quoi » est essentiel pour beaucoup de choses (lancer un projet, une étude, une affaire ; valoriser un produit ou des résultats ; éviter de réinventer la poudre à chaque instant) ; il faudrait que ça devienne une habitude de tous à la DER, que ce soit un instrument qui aide à être moins individualistes, à lutter contre les lobbying internes...

Je pense que DECID permettrait de repérer certaines choses, positives ou négatives, comme des liens invisibles aujourd'hui, des compétences « perdues », ou des redondances. J'en remarque tous les jours dans mon métier...

DECID ou le livre électronique des actions sont des outils qui nous permettent de mieux connaître les études conduites avec notre produit et de vérifier que des mises au point de modélisation qui feront l'objet de développements conduits par différents départements sont cohérents entre eux.

b) *Recherche d'interlocuteurs hors DER*

Relations avec le réseau NOVELECT.

Recherche d'actions sur un sujet donné et interlocuteur associé.

c) *Aiguillage de CV*

Orienter une personne vers les bons interlocuteurs DER à partir de son CV.

d) *Usages particuliers liés à la fonction professionnelle*

Recherche de « qui fait quoi » pour applications diverses, demandes externes ou internes de personnes connaissant mon métier de « diffuseur ciblé ». Favoriser le rapprochement de chercheurs travaillant sur des thèmes connexes. Faire circuler l'info...

En tant que chargé de mission « Développement - Partenariat », je serais très intéressé et prêt à exploiter un outil tel que DECID s'il nous permet justement d'être plus efficace sur la communication de notre offre.

C. AVIS SUR LES AMÉLIORATIONS POSSIBLES

1. Réponses sur les rubriques du questionnaire

a) *Priorités pour les prochaines évolutions*

Il s'agit des réponses à la question 2 des trois questionnaires. 23 personnes ont coché une ou plusieurs des rubriques proposées.

Que manque-t-il à DECID selon vous ?	coché :
- une meilleure qualité des résultats	11
- une aide en ligne	3
- une formation / assistance initiale à l'utilisation	3
- une hot line	3

L'indication massive concernant la qualité des résultats a une double signification. D'une part, les utilisateurs expriment que les résultats de recherche ne sont pas toujours satisfaisants : effectivement, DECID fonctionne encore de manière fruste, sur la base d'un découpage en mots (graphiques) et avec le calcul des rapprochements par une méthode de Salton (moteur ADOC v.2). D'autre part, ils indiquent que l'interface est suffisamment soignée, et l'ergonomie générale satisfaisante, pour que les efforts se concentrent maintenant essentiellement sur le cœur du système : les caractérisations des textes et les calculs de rapprochement.

De fait, l'ergonomie, la facilité d'accès et d'utilisation sont appréciées :

J'ai accédé à DECID. Je trouve réussie et jolie l'interface proposée. Les informations contenues sont suffisantes.

[Une aide en ligne ?] non, c'est très clair.

[Une formation / assistance initiale à l'utilisation ?] non, c'est simple à utiliser.

[Une hot line ?] oui, en cas de blocage.

J'apprécie énormément le fait qu'on ne soit pas obligé d'utiliser un PC pour interroger DECID.

Concluons sur cette remarque d'un utilisateur :

Service utile mais consulté forcément de façon très occasionnelle, donc qui doit rester hypersimple d'emploi ; ne pas le raffiner davantage.

b) *L'accès au texte des Actions*

Cette question n'a été posée qu'aux destinataires de la troisième vague. Le tableau suivant donne la répartition des avis des onze personnes ayant répondu.

Après avoir obtenu de DECID une liste d'interlocuteurs DER, il est désormais possible de visualiser les textes d'action de recherches (sans l'entête) dont ces agents sont responsables. Pensez-vous que :	coché :
- cette fonctionnalité de visualisation du texte seul incluse dans DECID est suffisante.	3
- une connexion directe au Livre Electronique des actions de la DER (équivalent électronique du recueil papier des actions de la DER) est SOUHAITABLE pour accéder à toutes les informations figurant dans l'entête de l'action (Interlocuteurs, Clients, Axes, Coûts).	7
- une connexion directe au Livre Electronique est INDISPENSABLE.	2

L'information sur les Clients et Interlocuteurs est intéressante, dans la mesure où elle ouvre la possibilité d'indiquer des personnes non seulement dans la Direction des Etudes et Recherches, mais aussi en dehors.

Les budgets consacrés, et nombre de personnes rattachées, sont également une information significative de l'effort consenti sur tel ou tel sujet.

Nous aimerions avoir des informations budgétaires.

c) Evaluation générale

La question 3, dont il s'agit ici, ne figurait pas dans le premier questionnaire. Elle a donc été soumise à 80 personnes. 17 réponses ont été reçues.

Certaines de ces réponses n'ont utilisé que la rubrique « autres », elles sont donc reprises dans le récapitulatif des réponses supplémentaires. Inversement, deux personnes ont coché deux options (« le concept est bon... » et « un nouveau service réellement utile... »).

Laquelle des phrases ci-dessous exprime le mieux votre sentiment à propos du Serveur DECID :	coché :
- aucune utilité, abandonnez tout !	-
- un service de plus, à l'utilité très limitée.	1
- le concept est bon, mais le produit devrait encore progresser pour être vraiment utile.	7
- un nouveau service réellement utile du Département SID	7

2. Réponses supplémentaires (rubrique « autres »)

Nous reprenons ci-après les avis exprimés. On trouvera des éléments d'analyse et de réponse plus complets dans le document qui analyse les messages adressés à l'administrateur de DECID (Annexe VIII.2).

Certaines fonctionnalités souhaitées ont depuis été intégrées, et des corrections demandées ont été effectuées. Des améliorations sont prévues avec DECID v.2, sur la qualité des rapprochements calculés (nouvelles unités d'indexation) et sur la présentation des résultats (arborescence pistes / originalités).

On notera :

- la référence forte aux modes d'interrogation classiques :opérateurs booléens, expressions composées, synonymes ;
- les demandes d'extension, qui sont plutôt bon signe sur l'appréciation du système ; certaines d'entre elles seraient cependant très lourdes à mettre en œuvre ;
- les encouragements insistants à promouvoir le système et informer sur ses évolutions.

a) Base des profils

Fraîcheur

Données pas assez fraîches : à cette époque, ce sont les projets d'actions 1998 qui m'intéressent.

Une mise à jour en temps réel.

Nous aimerions avoir les Actions en préparation (98).

Diversification du corpus

Une base plus large de textes (résumé notes internes, notes HP...)

J'ai peur que l'ordo nouvelle mode ne chamboule DECID, et j'ai comme l'impression qu'il faudrait pouvoir prendre aussi comme textes de référence les écrits des agents car sinon on va louper beaucoup de monde à l'avenir, et l'on n'aura pas forcément le véritable expert d'un sujet, mais celui qui se pelle le reporting...

Elargissement de la base des profils et extension à EDF hors DER

Sortir du champ DER.

Applicable à d'autres corpus ? (interne ou externe en moteur de recherche vraiment évolué).

DECID recherche les responsables d'actions. Avant de lancer une recherche, je voudrais choisir :

- les responsables d'action, (ou/et ?)
- les interlocuteurs

avec toujours dans la liste des résultats : Nom, prénom, SDG (ou Direction, service si hors DER).

Interrogation multi-année

La possibilité de sélectionner plusieurs années en même temps.

Pourquoi ne pas permettre une recherche sur plusieurs années ?

b) Fonctionnalités type équation de recherche

Le moteur de recherche est vraiment en dessous de tout ! Je sais que ma participation au PPRD DIADEME m'a rendu (encore plus) difficile mais je pense qu'il y a objectivement des progrès à faire. Ce n'est pas normal que la requête « Electronique de puissance » renvoie plus de 100 interlocuteurs, dont toute l'équipe DIADEME qui travaille dans la documentation « électronique » et les gens du nucléaire qui travaillent sur le palier de « puissance » N4... Il manque les opérateurs tels que « proche de », « sauf », « et »,... Il faut utiliser un moteur moderne.

La possibilité d'envoyer des requêtes plus précises (avec notamment des négations).

Il manque des requêtes « expressions ».

La question que je me pose concerne l'usage de la terminologie lui-même. En effet, nous sommes tous amenés à jargonner plus ou moins voir à utiliser des néologismes. Par le fait, le même concept peut avoir plusieurs expressions. Aussi, y a-t-il une forme de synonymie intégrée au serveur DECID ?

c) Présentation des résultats

Informations

Plus de détails sur les actions retenues (texte, pourquoi a-t-elle été retenue).

Mise en page

Revoir l'agencement des informations affichées.

Organisation

Le tri des résultats n'inspire pas trop confiance.

Avoir une vision plus simple, voire synthétique, de l'organisation des sujets par découpage structurel (services, groupes,...) ou transverses (projets, sous-traitances, personnes...).

Accès au texte intégral

La possibilité de consulter le texte des fiches d'action.

d) Lien à des données et applications externes

Couplage avec les actions de recherche, y compris pour utilisateurs non DER ; à terme couplage avec annuaire (n° de téléphone des agents).

e) Exploitation des résultats

Liste des noms, adresses

Récupérer simplement les noms et adresses pour des mailings.

Récupérer tout le résultat sans cocher.

Textes

Récupération sous forme de fichier des textes d'actions.

Diffusion

Une préparation automatique du mail de diffusion après choix optionnels des interlocuteurs destinataires dans la liste proposée par DECID. Mais ce serait vraiment du luxe pour un gain assez minime !

f) Communication sur DECID

De la publicité.

Faire plus de communications.

Faire connaître DECID dans les Départements...

Faire connaître DECID dans les Départements : personne (sur un sondage) ne connaît ni n'utilise DECID à REME.

Information / publicité plus large sur les possibilités offertes.

Dans l'ensemble, ce type d'outil est très utile. Mais attention à ne pas les multiplier ; il y a sagace, sphère, decid, etc, sur le plan de la communication vis à vis de l'utilisateur, ça fait un peu désordre.

g) Ouverture multilingue : cas du traitement de l'anglais

Un service en anglais serait très utile !!!