

Enquête d'usage

Résultats

Enquête d'usage



Démarche

De juin à juillet 2010, dans le cadre du projet d'innovation **DLM 3.0**, Alinto, Kwaga et le LIRIS diffusent une enquête sur l'usage de l'email en entreprise.

Les objectifs sont divers. Parmi eux :

- découvrir la réalité des usages
- mieux comprendre les difficultés liées à l'email
- déterminer des profils utilisateurs

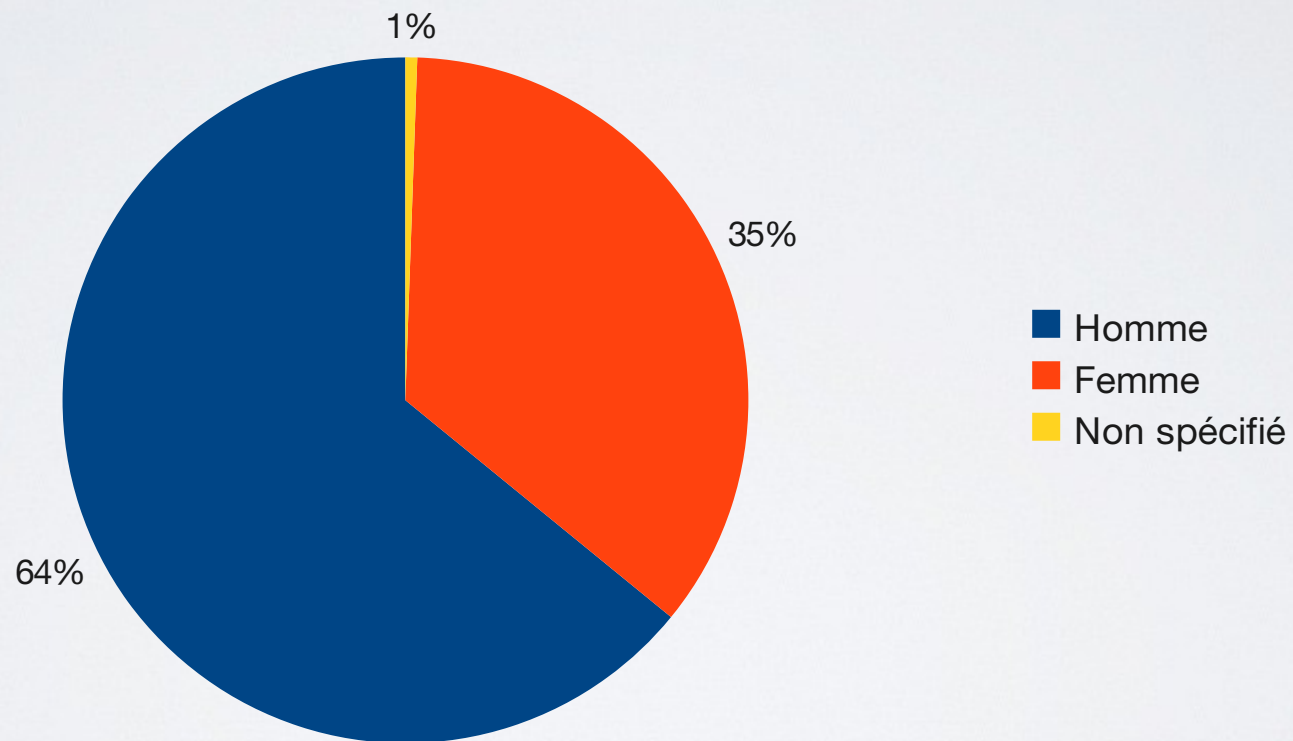
Résultat

- Diffusion dans les entreprises et le milieu universitaire
- 546 réponses

- Nous proposons ci-dessous un extrait des résultats...

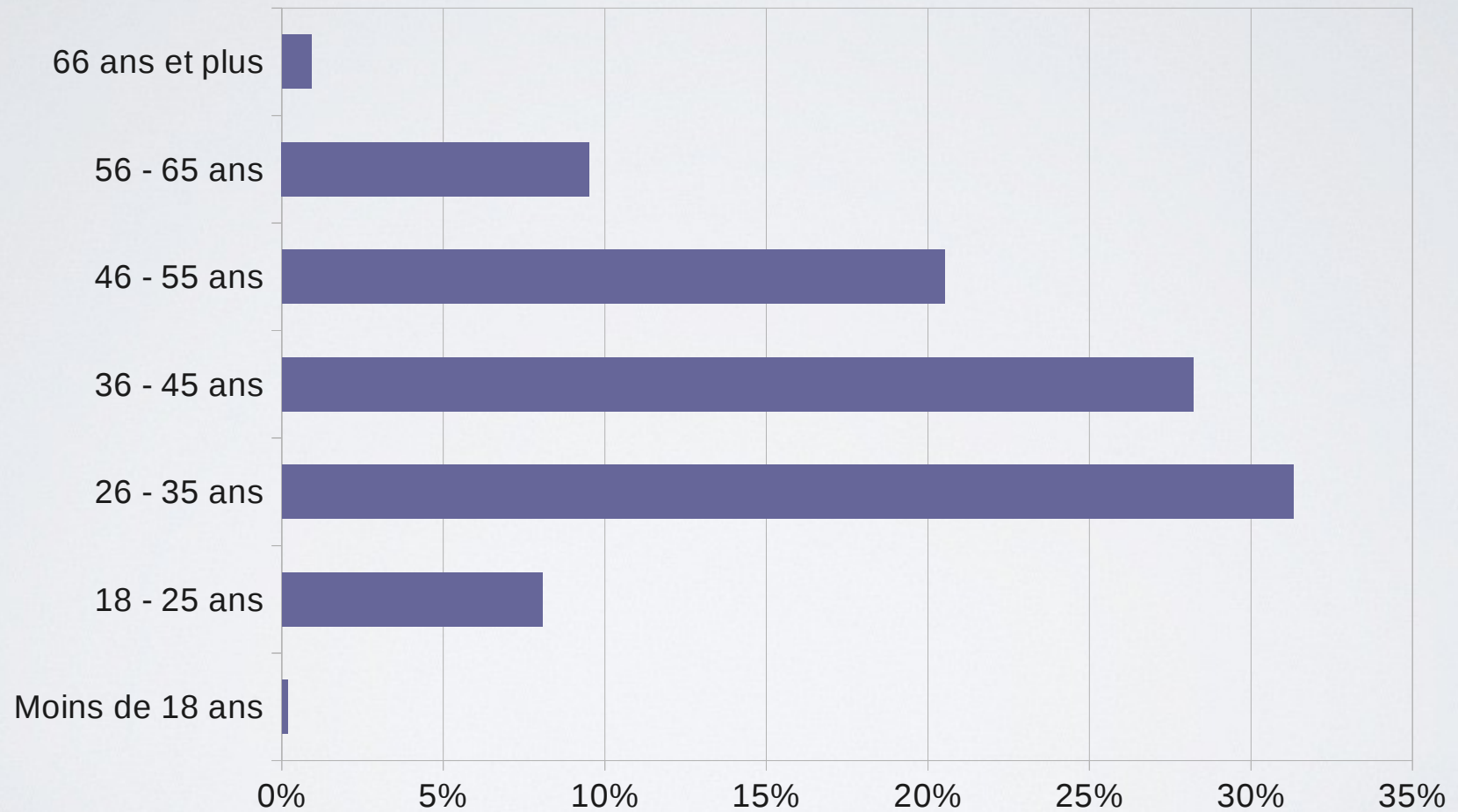
Profils

Sexe



Profils

Âges



Profils

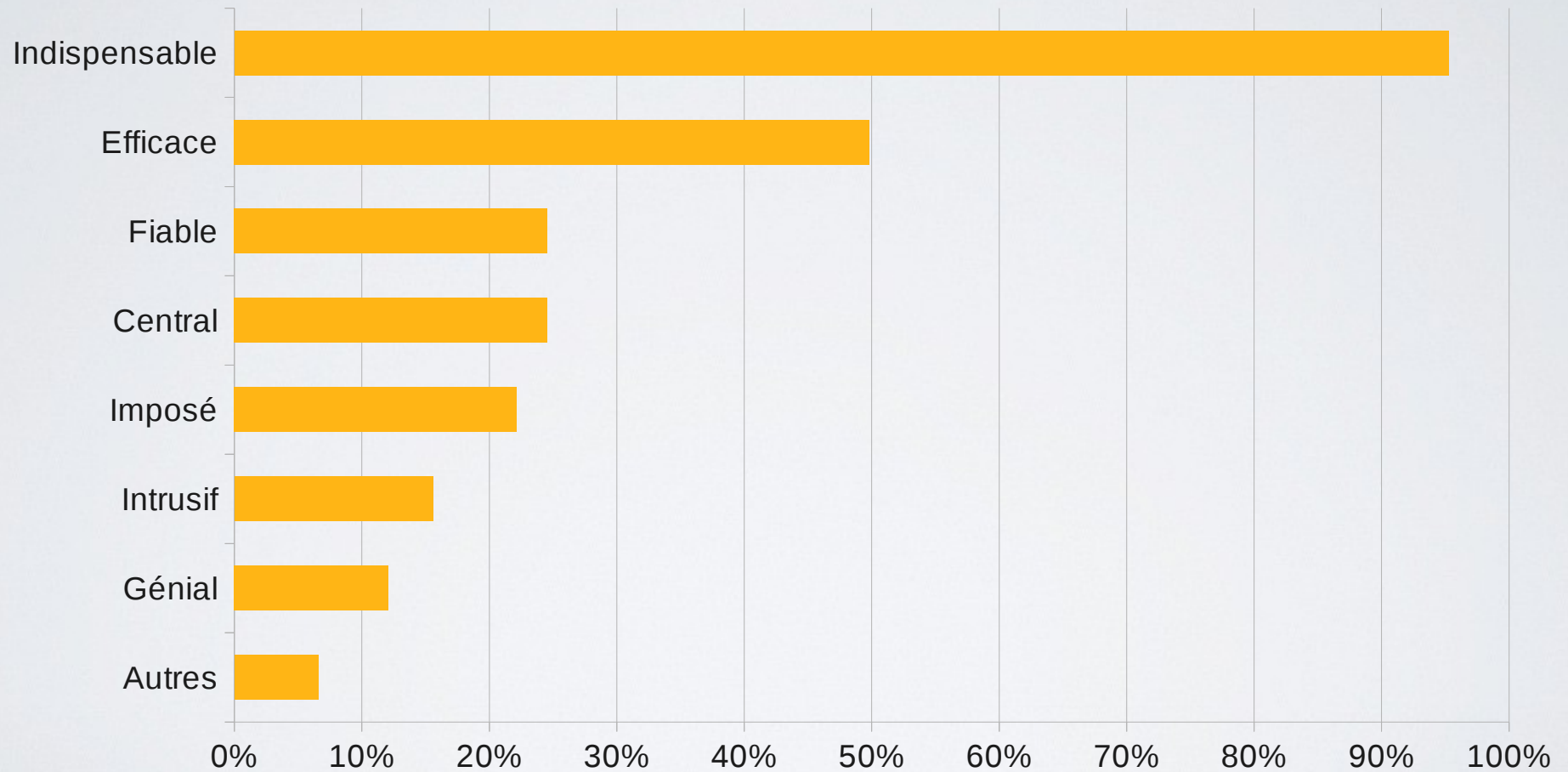
Métiers



Profils

Ressenti

« Dans votre activité professionnelle, l'email est... »



Profils

Ressenti : ambivalent

- **Positif**

- Pratique, rapide, indispensable, efficace...

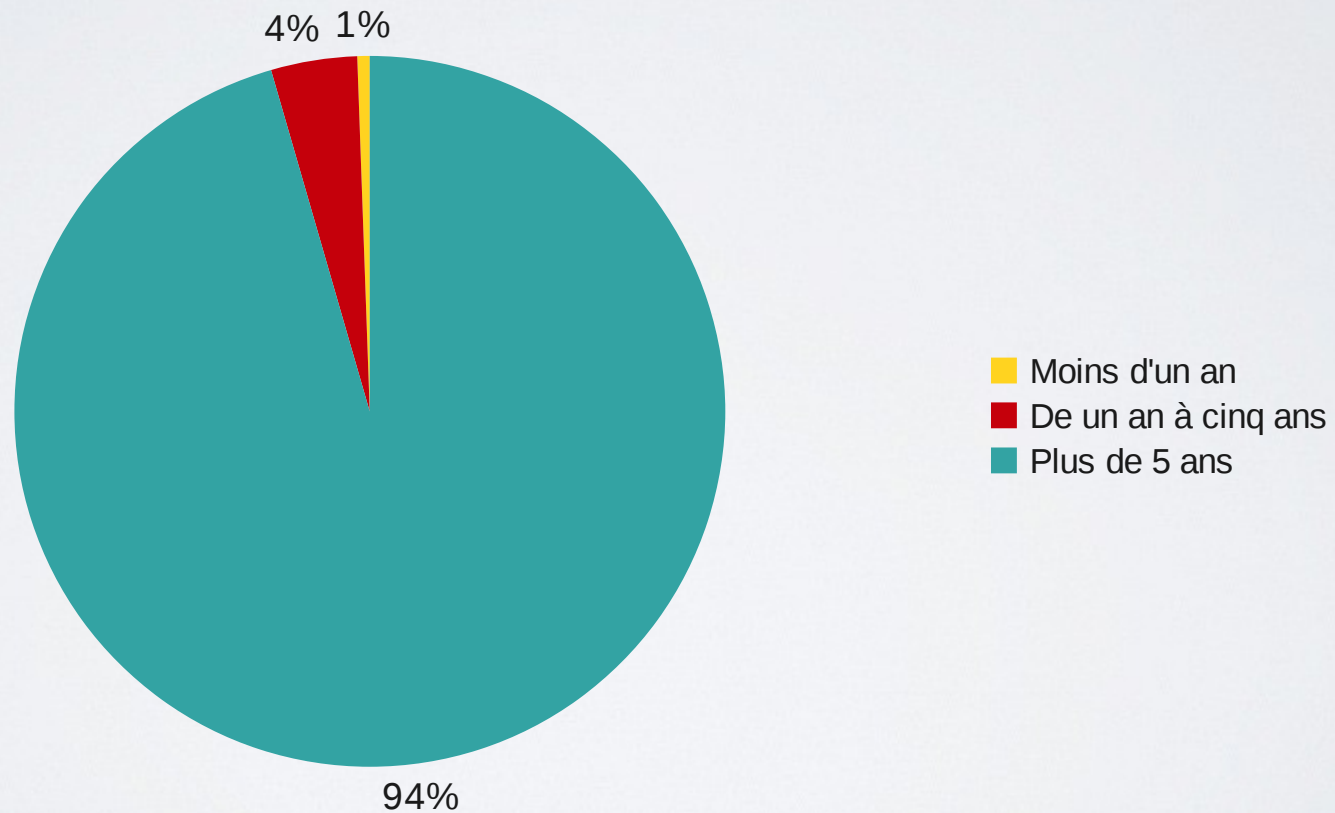
- **Négatif**

- Surcroit de travail, chronophage, stressant, non-fiable...

- L'email est-il un bon outil, mal utilisé ?

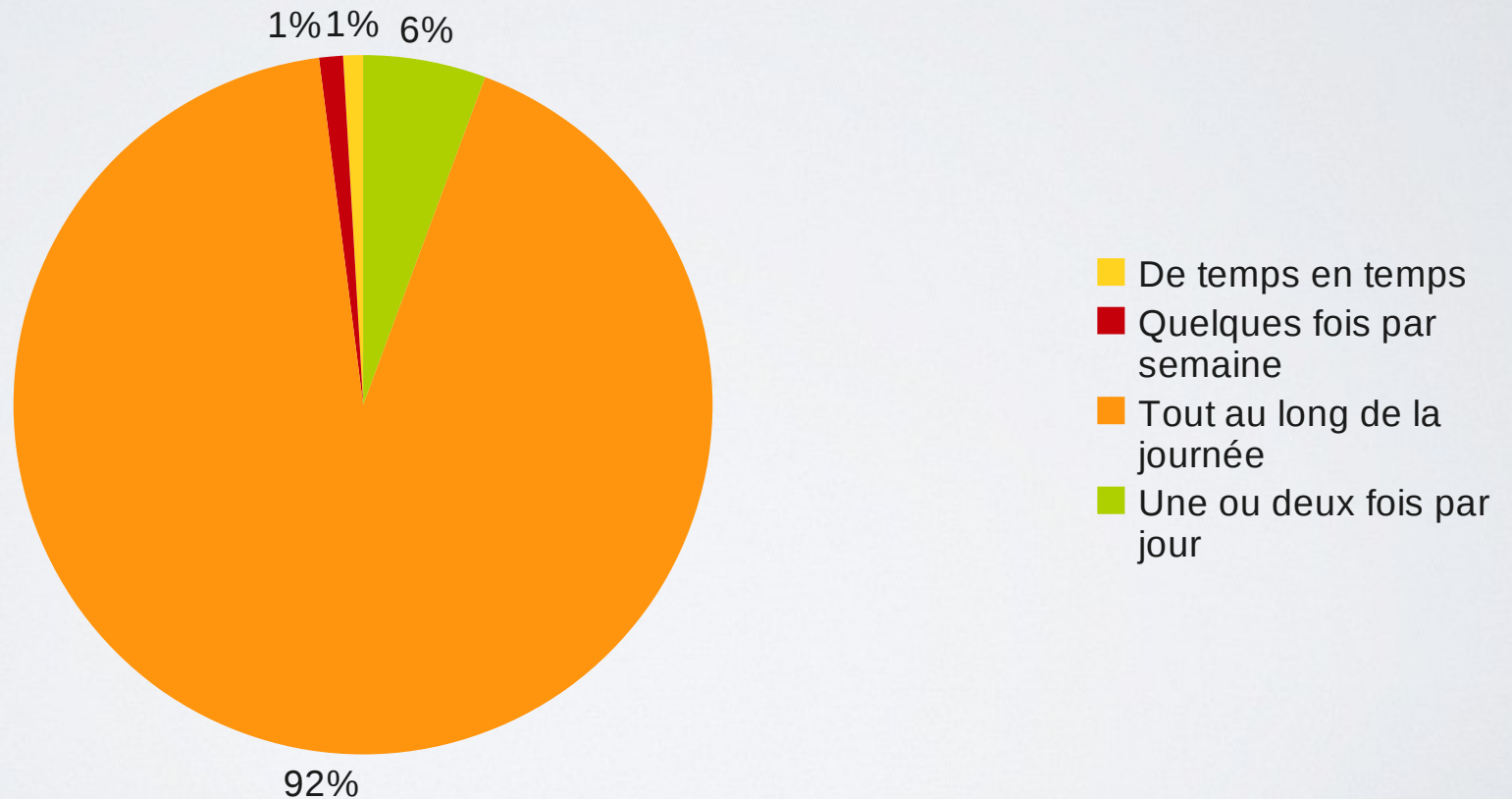
Profils

Maîtrise de l'email



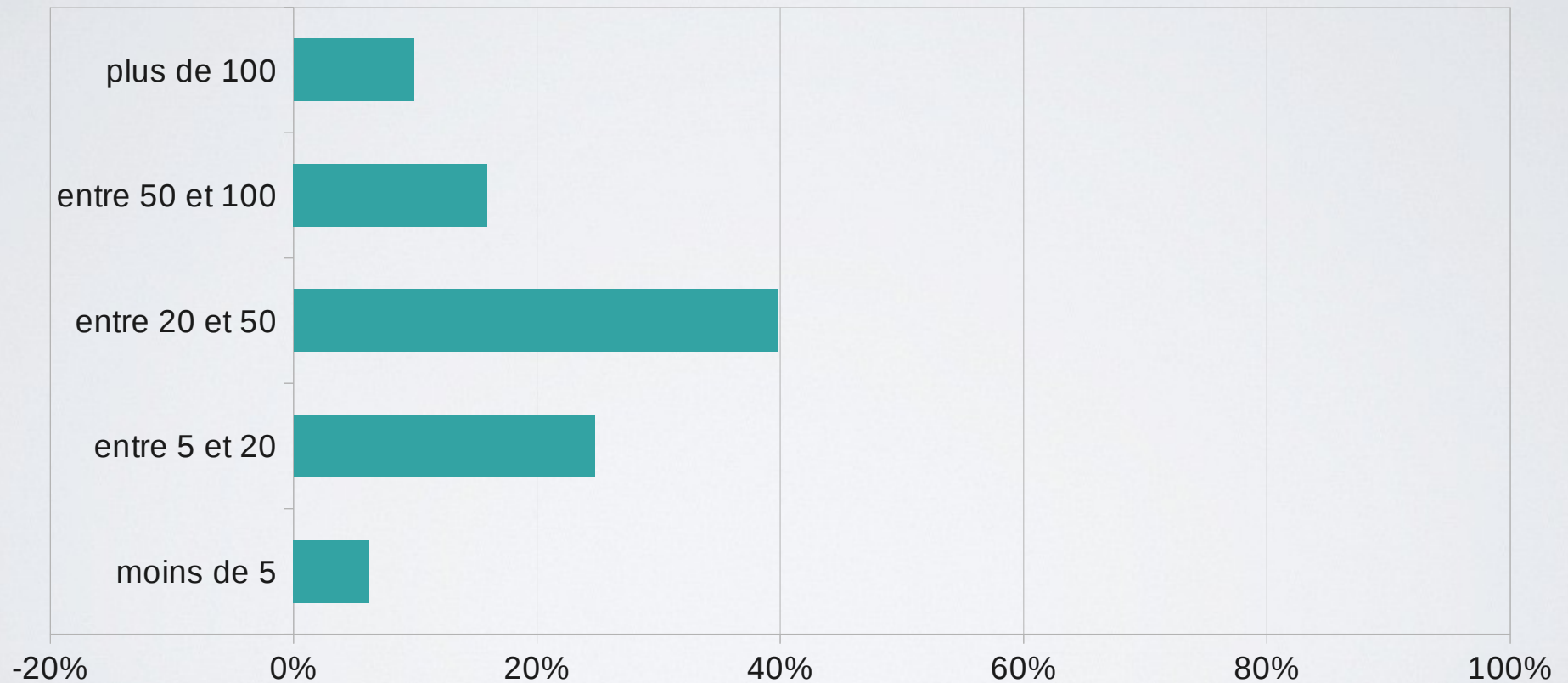
Profils

Fréquence de la relève



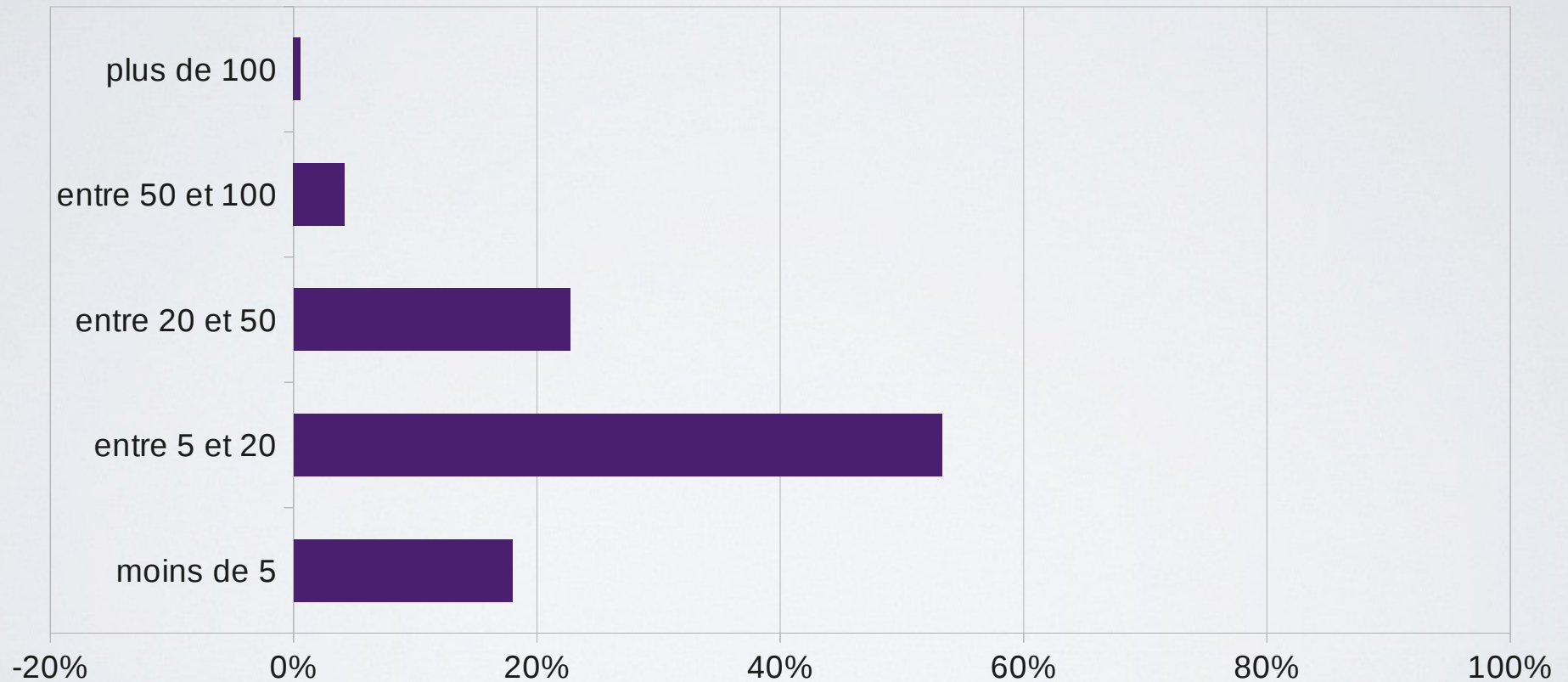
Profils

Nombre d'emails reçus par jour



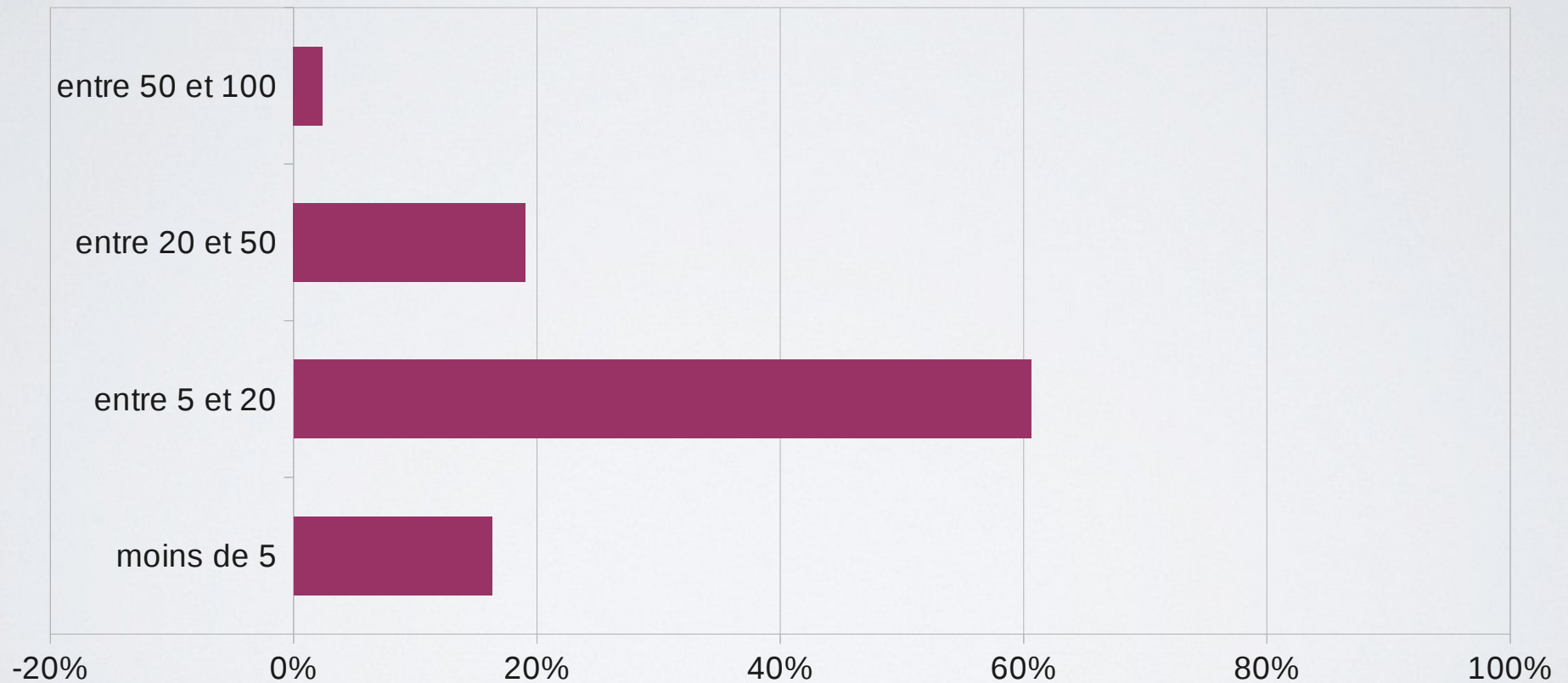
Profils

Nombre d'emails **pertinents** reçus par jour



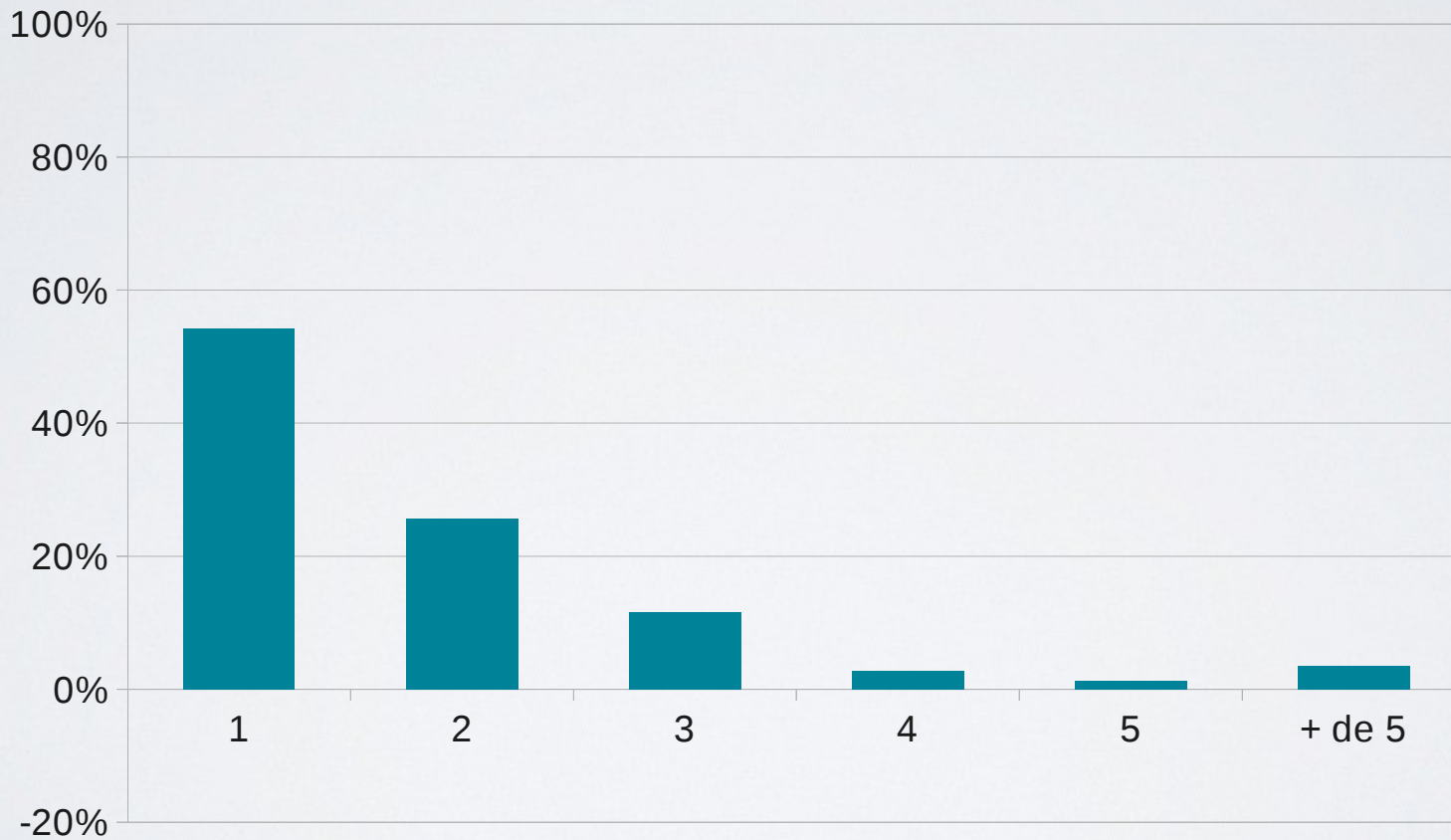
Profils

Nombre d'emails envoyés par jour



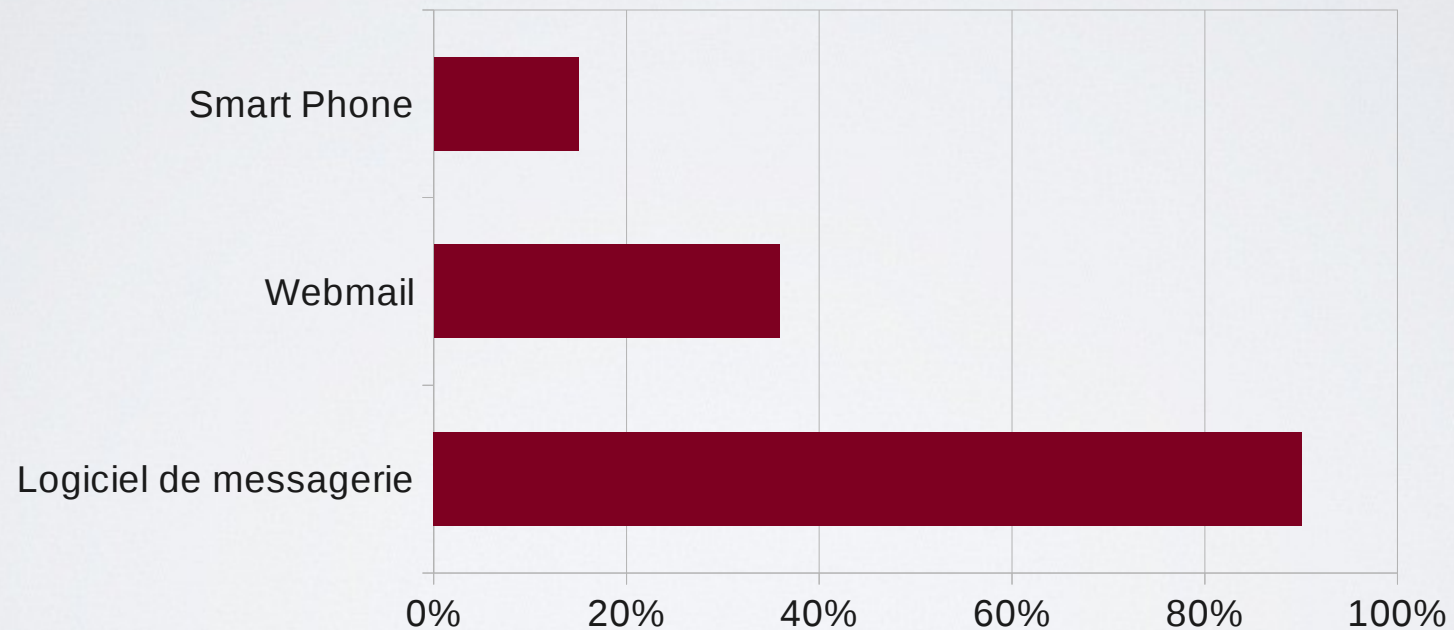
Profils

Nombre de boites email professionnelles utilisées



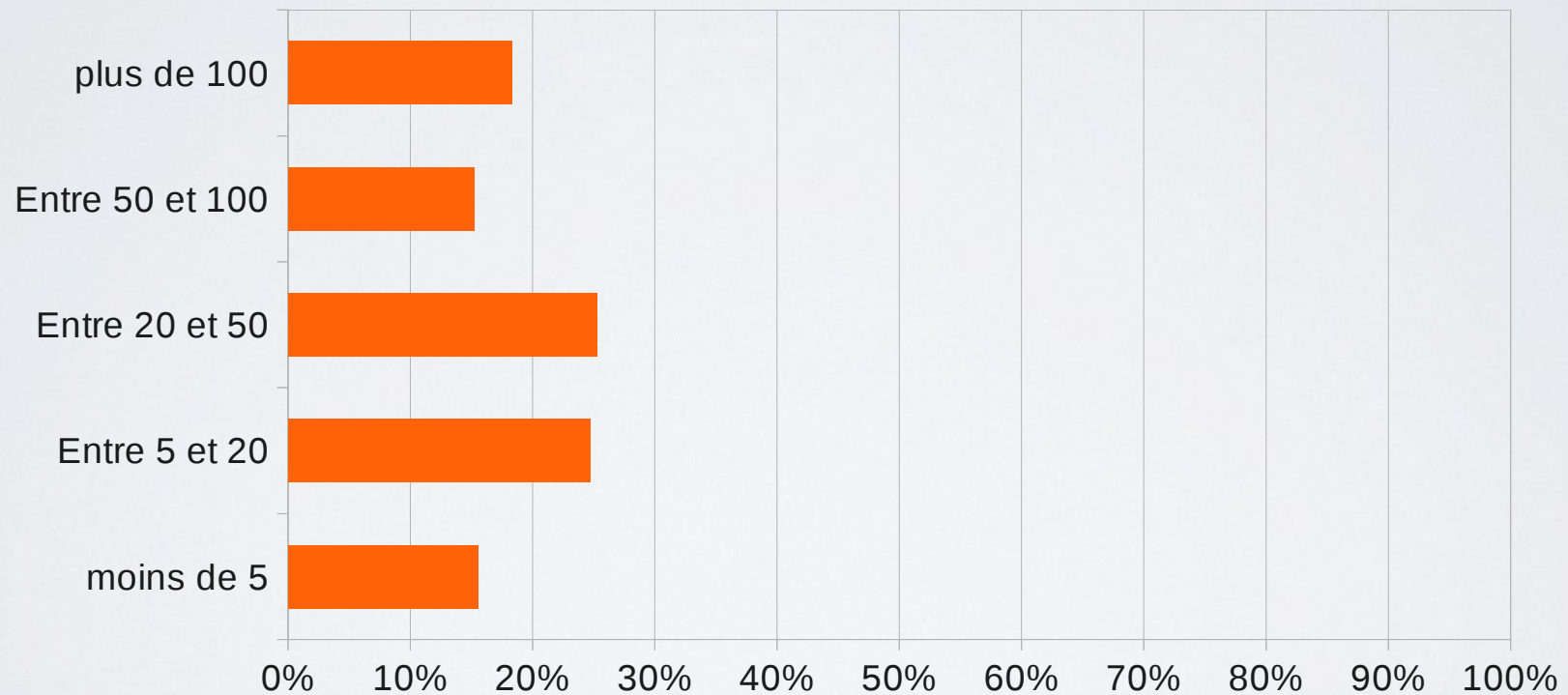
Profils

Moyen d'accès à l'email

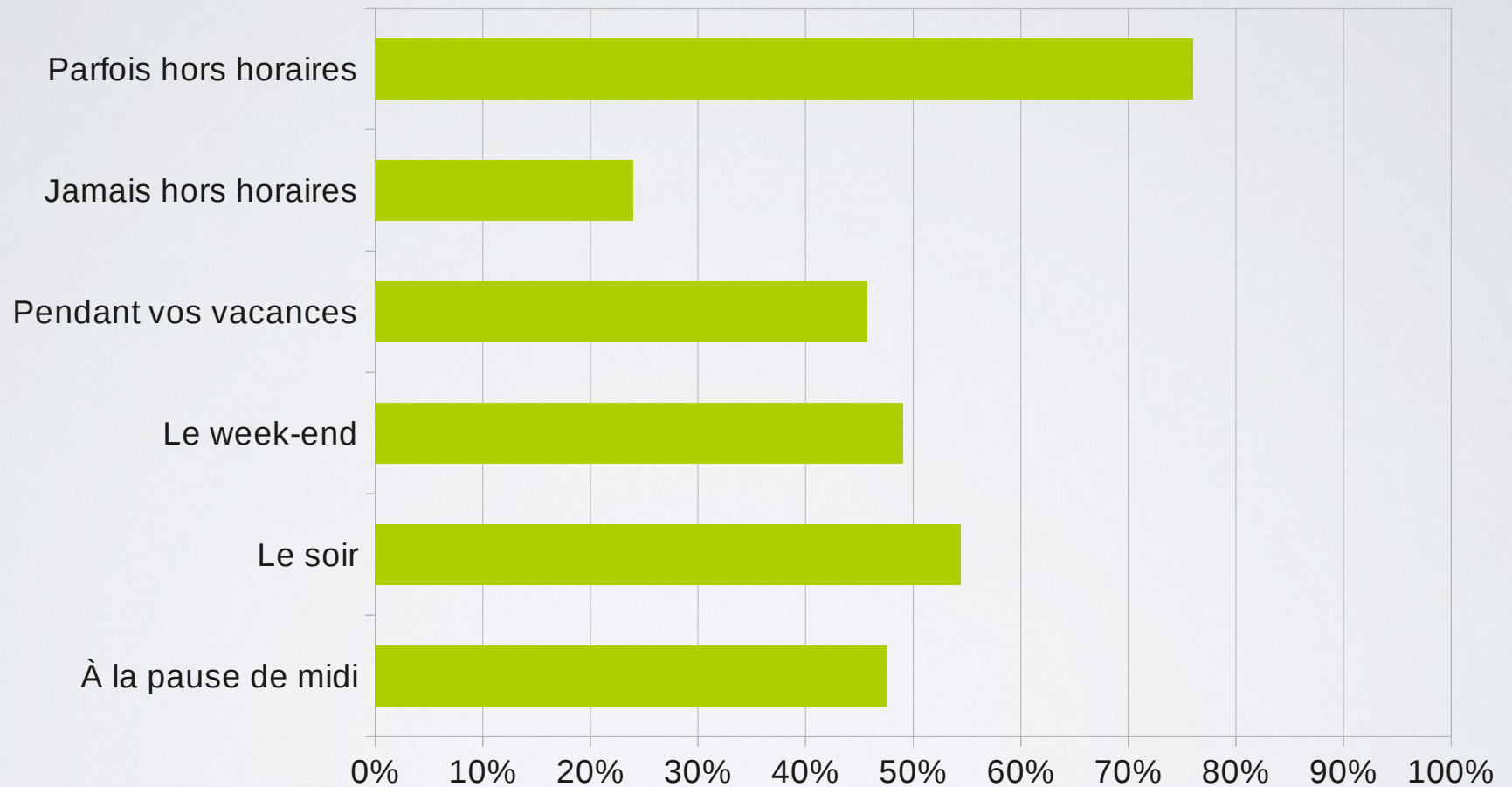


Profils

Nombre de correspondants externes à l'entreprise

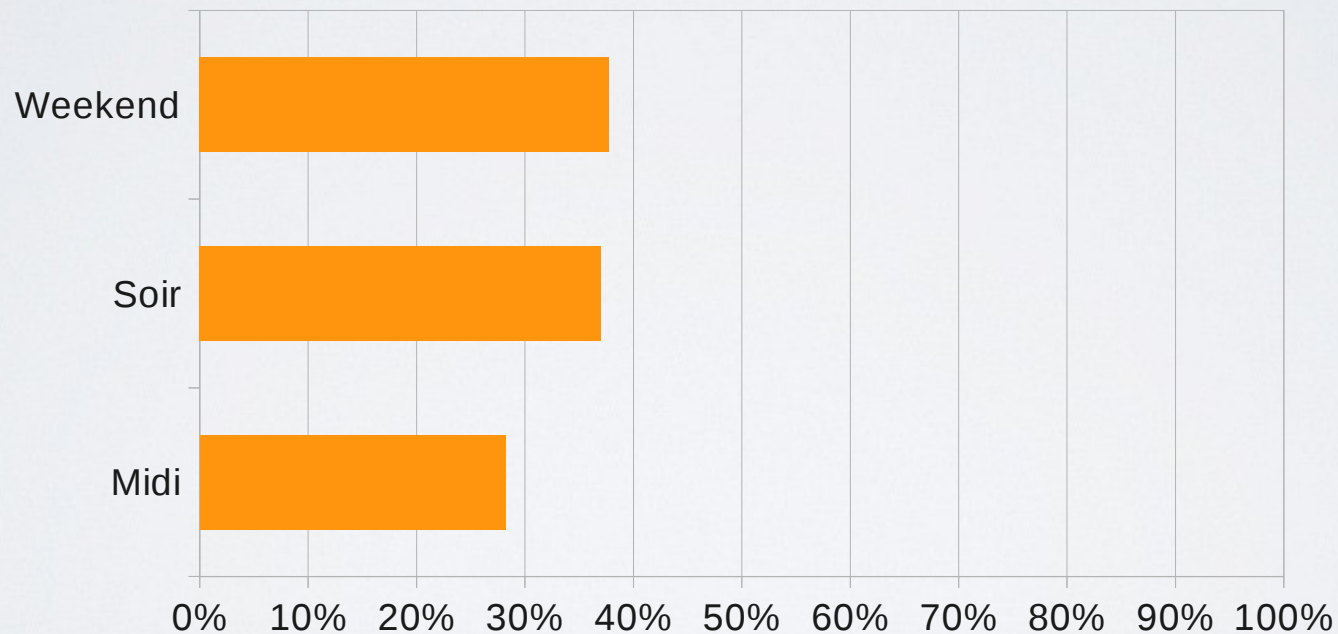


Relèves hors horaires



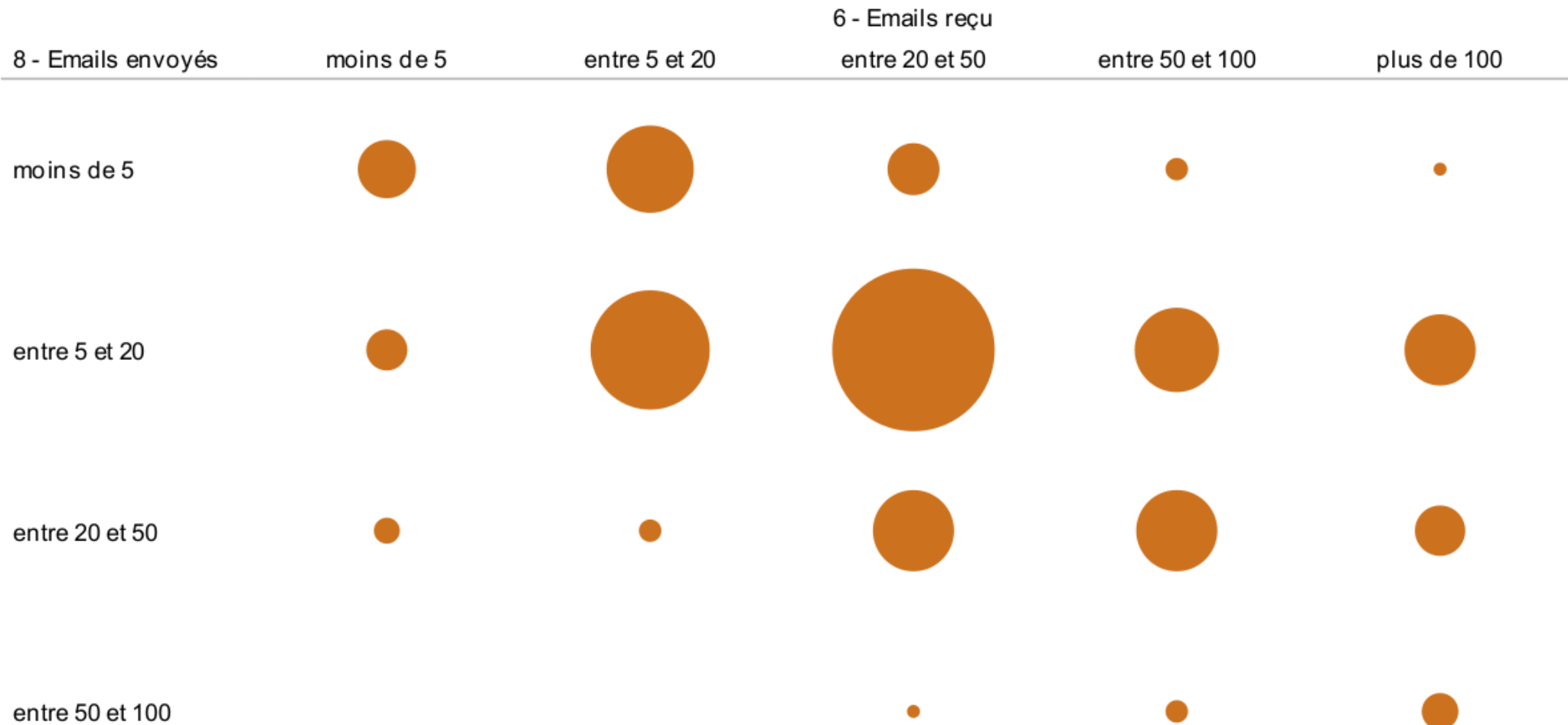
Relèves hors horaires

Parmi les personnes qui relèvent en vacances, proportions de celles qui relèvent également...



Emails envoyés pour emails reçus

On reçoit plus d'emails qu'on en envoie



Ranger

Fonctionnalité « Carnet d'adresse »

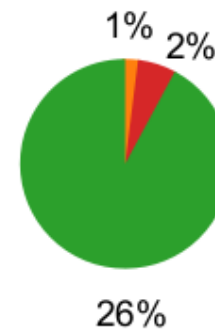
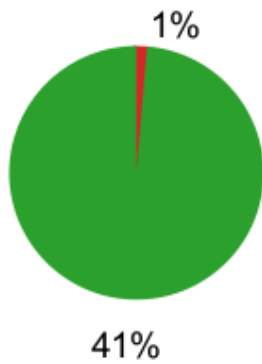
18 - Fréquence tâche : Ranger

tout au long de la journée

plusieurs fois par semaine

plusieurs fois par mois

jamais



- Utilise la fonctionnalité
- N'utilise pas la fonctionnalité
- Ne connais pas la fonctionnalité
- Aimerais utiliser la fonctionnalité (mais le peux pas)

La fréquence de rangement ne semble pas influencer l'utilisation des fonctionnalités

Ranger

Fonctionnalité « Agenda »

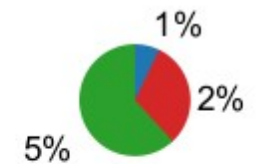
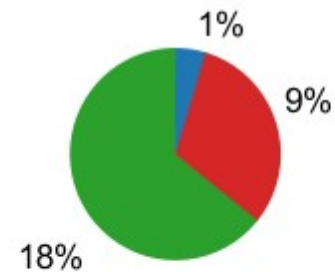
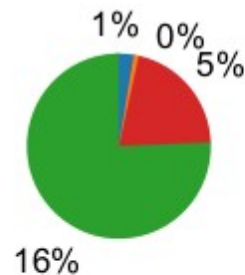
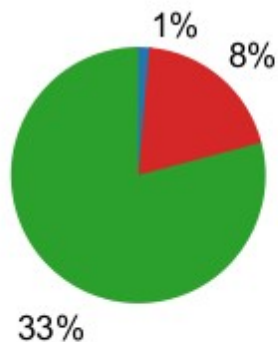
18 - Fréquence tâche : Ranger

tout au long de la journée

plusieurs fois par semaine

plusieurs fois par mois

jamais



- Utilise la fonctionnalité
- N'utilise pas la fonctionnalité
- Ne connais pas la fonctionnalité
- Aimerais utiliser la fonctionnalité (mais le peux pas)

La fréquence de rangement ne semble pas influencer l'utilisation des fonctionnalités

Ranger

Fonctionnalité « Dossiers »

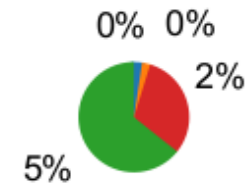
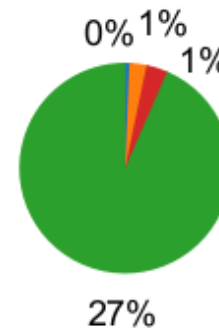
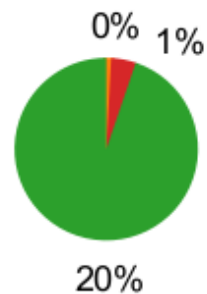
18 - Fréquence tâche : Ranger

tout au long de la journée

plusieurs fois par semaine

plusieurs fois par mois

jamais



- Utilise la fonctionnalité
- N'utilise pas la fonctionnalité
- Ne connais pas la fonctionnalité
- Aimerais utiliser la fonctionnalité (mais le peux pas)

La fréquence de rangement ne semble pas influencer l'utilisation des fonctionnalités

Ranger

Fonctionnalité « Tags / Labels »

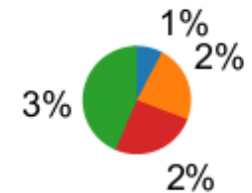
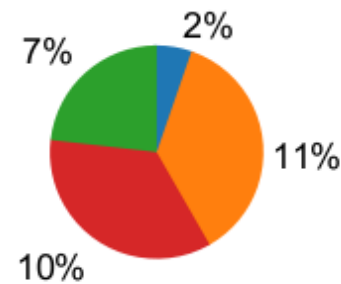
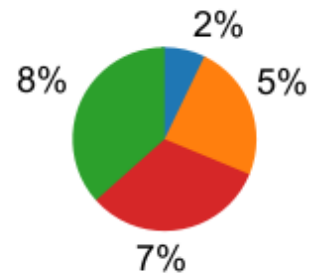
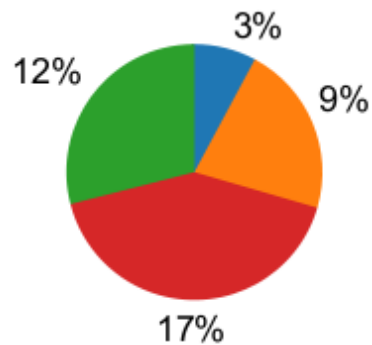
18 - Fréquence tâche : Ranger

tout au long de la journée

plusieurs fois par semaine

plusieurs fois par mois

jamais



- Utilise la fonctionnalité
- N'utilise pas la fonctionnalité
- Ne connais pas la fonctionnalité
- Aimerais utiliser la fonctionnalité (mais le peux pas)

La fréquence de rangement ne semble pas influencer l'utilisation des fonctionnalités

Conclusions

- Le volume d'emails échangé n'a que peu d'influence sur l'attitude de l'utilisateur ;
- La fréquente utilisation d'un outil de messagerie ne semble pas lié à une utilisation plus intensive des fonctionnalités : soit l'utilisateur ne les connaît pas, soit elles ne répondent pas à ses besoins.