

Espace Numérique de Travail des collèges de l'Ain ENT-01

Statistiques AT Internet Tableau de bord établissement Guide d'utilisation

Mars 2016

Contact : numerique.colleges@ain.fr



Le projet Services Numériques pour les collèges publics de l'Ain est cofinancé par l'Union européenne dans le cadre du FEDER

I- OBJET DE CE DOCUMENT

I.1- Le cadre

Chaque établissement utilisateur du service ENT des collèges de l'Ain reçoit régulièrement un **tableau de bord synthétique**, offrant un suivi et une caractérisation, sur une base mensuelle, du degré d'utilisation du service ENT par sa communauté éducative.

Ce tableau de bord est élaboré dans le cadre du *Dispositif national de mesure d'audience des ENT*, mis en place par le Ministère de l'éducation nationale, la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) et son prestataire technique AT Internet et, naturellement la Collectivité (i.e. le Département de l'Ain, porteur/financeur de l'opération ENT des collèges de l'Ain). Pour cela les pages du service ENT contiennent des scripts spécifiques dits "marqueurs XiTi".

Aux plans technique et juridique, les indicateurs figurant dans ce tableau de bord sont élaborés par AT Internet à partir du recueil de données *anonymes* assuré par des « marqueurs » envoyés par le fournisseur du service ENT (la société Kosmos ici).

Chaque tableau de bord fournit ainsi un éclairage sur les thèmes suivants :

- la volumétrie (nombre de pages vues, de visites, de visiteurs) et le comportement des utilisateurs qui visitent (ou pas !) le portail ou site ENT de l'établissement,
- le trafic horaire (combien de personnes consultent le site ENT de l'établissement aux différents moments de la journée),
- les poids respectifs des différents profils utilisateurs (élèves, enseignants, responsables/parents, personnels non enseignants...),
- les poids respectifs des différents services composant le service ENT (cahier de textes, messagerie...),
- les poids respectifs des fournisseurs des accès Internet utilisés par les visiteurs pour accéder à l'ENT (Free, Orange, SFR...),
- l'assiduité des utilisateurs,
- le nombre de pages que consultent les principaux profils utilisateurs,
- le type de terminal qu'ils utilisent (ordinateur, tablette, smartphone...).

I.2- Le but

Le tableau de bord utilise ainsi un certain nombre de concepts qu'il convient de préciser pour vous permettre de les interpréter correctement, même si leurs dénominations vous apparaissent comme familières :

- pages vues,
- visite,
- visiteur,
- ...

C'est l'objet de ce document.

I.3- Quelques définitions pour vous aider à mieux comprendre

I.3.1- "Pages vues"

Cet indicateur donne le nombre de pages web complètement téléchargées sur les postes de travail des personnes consultant le site web (ici, typiquement le portail ENT de votre établissement).

I.3.2- "Visites" et "Visiteurs"

La distinction entre « Visites » et « Visiteurs » est importante.

Notion de "Visite"

Une visite correspond à la consultation par un utilisateur donné d'une ou de plusieurs pages, successivement, d'un site web (typiquement le portail ENT de votre établissement). À noter qu'une visite est considérée par convention comme achevée lorsque l'utilisateur se déconnecte ou bien lorsqu'il reste inactif plus de 30 mn.

Le nombre de visites d'un site se réfère à une période de temps donnée (la journée, la semaine, le mois...).

Notion de "Visiteur"

Selon les recommandations de l'OJD¹ et dans le cadre du processus de certification, visites et visiteurs sont comptabilisés à l'aide de de cookie (ou "témoin de connexion"). Ce sont donc des ordinateurs connectés que reconnaît l'outil statistique et, pour des raisons évidentes de respect de la vie privée, ce ne sont en aucun cas des individus. Ces derniers ont d'ailleurs le contrôle des cookies installés sur le disque dur ou équivalent de leur poste de travail pour leur navigateur internet: ils peuvent les refuser et les effacer comme ils le souhaitent. Cette technique permet à l'outil statistique de fournir la mesure la plus exhaustive possible des véritables visiteurs de votre site, tout en respectant totalement l'anonymat et la vie privée des internautes

La notion de "Visiteur" est ainsi délicate car il est difficile d'identifier et de distinguer des personnes consultant un site web, sachant qu'en général des personnes différentes peuvent se succéder dans l'utilisation d'un même poste de travail et d'un navigateur web donné installé sur ce poste pour se connecter à l'ENT, le visiter et en consulter ainsi différentes pages.

Les mécanismes de cookie (ou "témoin de connexion") permettent en effet d'identifier pour un site web donné lors de plusieurs connexions successives un navigateur web donné, et non pas des utilisateurs humains. S'il est ainsi possible de compter le nombre de visites d'un site effectuées depuis un même navigateur pour une période de temps d'observation donnée, en revanche le nombre de visiteurs humains distincts ne peut donc qu'être estimé, puisqu'il dépend du fait que différentes personnes peuvent se succéder dans l'emploi d'un même navigateur sur un poste de travail donné.

¹ OJD est une marque déposée. Jusqu'en décembre 2015, c'était le nom d'une association professionnelle française dont le rôle est de certifier la diffusion, la distribution et le dénombrement des journaux périodiques et de tout autre support de publicité. Cette association est depuis nommée **l'Alliance pour les chiffres de la presse et des médias (ACPM)**.

Exemples simples

Exemple 1

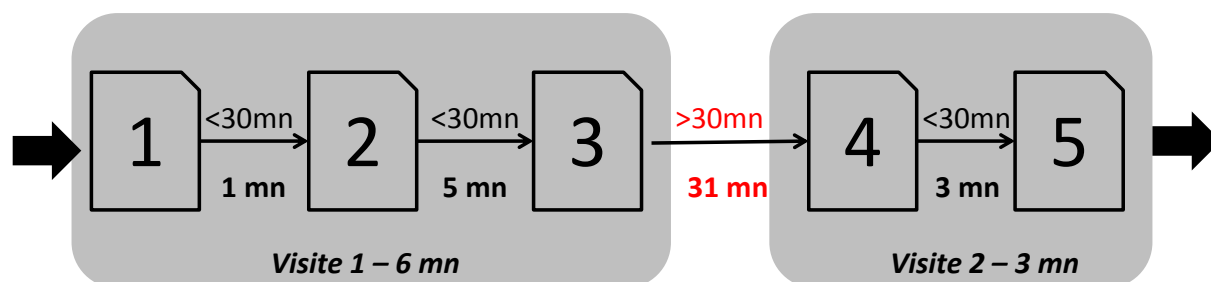
Un internaute arrive sur votre site (portail ENT de votre établissement). Il quitte votre site soit en éteignant son ordinateur soit en allant sur un autre site web comme par exemple celui du moteur de recherche Google. Il revient au bout de 20 minutes : Il est considéré pour l'ENT comme continuant la même visite, commencée il y a environ 20 mn. L'outil statistique ne compte qu'une seule visite.

Exemple 2

Cette fois, un internaute se connecte sur votre site avec un navigateur Chrome et revient 10 mn plus tard avec un navigateur Firefox : l'outil statistique comptabilise alors 2 visites car il ne s'agit pas pour lui du même visiteur. En effet, le cookie ou témoin de connexion change d'un navigateur à l'autre.

La notion de visite est essentielle pour établir la majorité des analyses. Grâce à la visite, vous pouvez obtenir des données de navigation (pages d'entrée, page de sortie), des critères d'intérêt (durée, pages vues par visite, taux de visites à une page, etc.).

Le schéma suivant représente une visite comportant la consultation de 5 pages.



Visite effectuée avec le même navigateur (même cookie)

L'outil statistique comptabilise :

- *1 visiteur (1 seul cookie employé)*
- *2 visites*
- *5 pages vues au total*
- *2,5 pages vues par visite*

Visites "entrantes" ou "à rebond"

- Une **visite entrante** est une visite lors de laquelle le visiteur visite plusieurs pages du site.
- Une visite est dite "**à rebond**" lorsque le visiteur quitte le site après la première page affichée, généralement car il se rend compte que le site ne correspond pas à ses attentes ou qu'il a trouvé l'information qu'il recherchait du premier coup.
- Le **taux d'entrée** désigne la proportion de visites "entrantes".

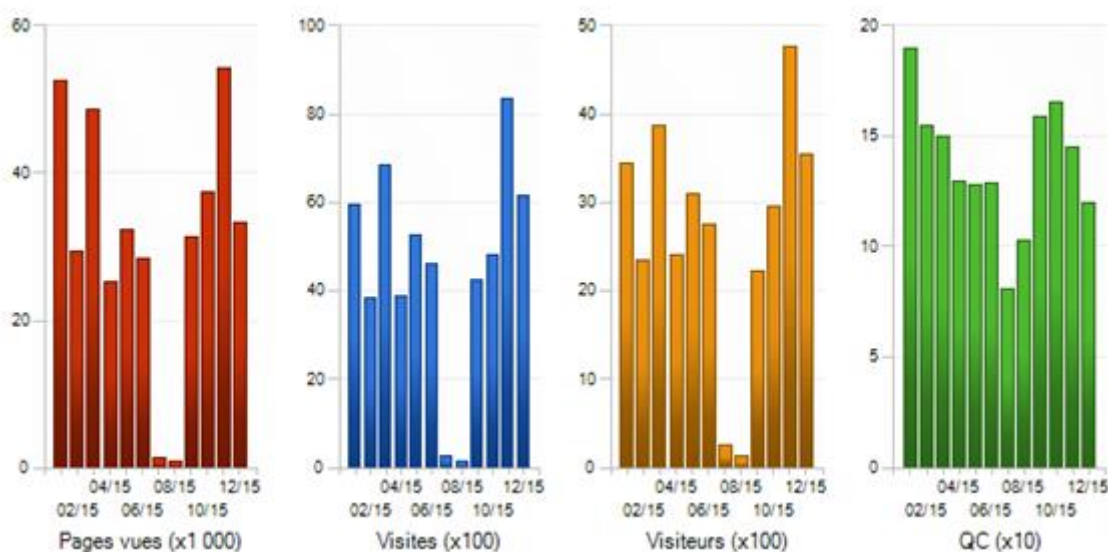
Dans l'exemple ci-dessous, le taux d'entrée est de 86,4% avec 5 306 visites entrantes sur $5\,306 + 835 = 6\,141$ visites au total.



Volumétrie & comportement

Les graphiques situés à droite du tableau de bord permettent d'évaluer rapidement sous forme de graphique (en abscisse une barre représente un mois) différents indicateurs permettant de rendre compte de la santé du site :

- Le nombre de pages vues,
- Le nombre de visites,
- Le nombre de visiteurs,
- Le **QC** ou **Quotient Comportemental**.



Quotient Comportemental

Le QC est une synthèse de 5 autres indicateurs, destinée à permettre d'évaluer rapidement si un site internet "se porte bien". Plus le QC est élevé, plus le site correspond aux attentes des utilisateurs. Le QC est composé d'un mélange des ratios indicateurs suivants :

- Pages vues/visite,
- Taux d'entrée,
- Pages vues/visites entrantes,
- Temps passé/visite,
- Temps passé/page.

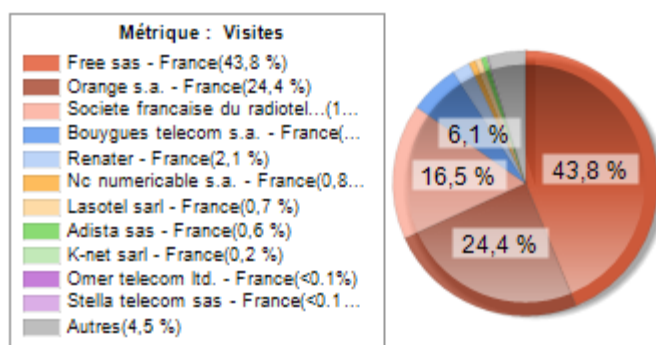
Ces critères sont pondérés par des coefficients empiriques permettant de retranscrire au mieux l'intérêt que suscite votre site. D'une manière très générale, cet indicateur peut être interprété ainsi :

- QC < 100 : faible intérêt du site,
- 100 < QC < 200 : intérêt moyen,
- 200 < QC < 300 : fort intérêt,
- QC > 300 : très fort intérêt.

Naturellement, le portail ENT de votre établissement n'est pas un site web usuel à but commercial ! Il est plus judicieux pour votre site ENT de suivre l'évolution de ce QC sur une période suffisamment longue.

Fournisseurs d'Accès Internet ou "F.A.I."

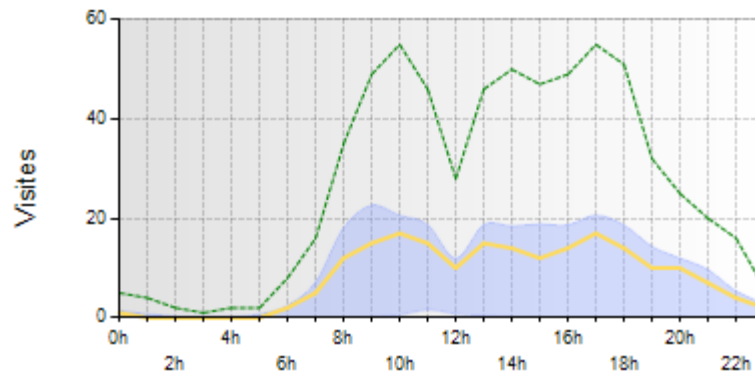
Les "F.A.I." sont les fournisseurs d'accès internet à partir desquels l'internaute accède à l'ENT. Sur l'exemple fourni, on constate que le FAI le plus utilisé est Free.



Trafic horaire

Le trafic horaire permet de suivre les heures de consultation. La codification en couleurs se présente comme suit :

- la courbe jaune donne le nombre de visites, heure par heure,
- la zone bleue indique les valeurs de moyenne corrigées des écarts types. (Une courbe jaune à l'intérieur de cette zone bleue indique ainsi des volumétries horaires "classiques".)
- la courbe verte précise, heure par heure, les valeurs maximales observées.

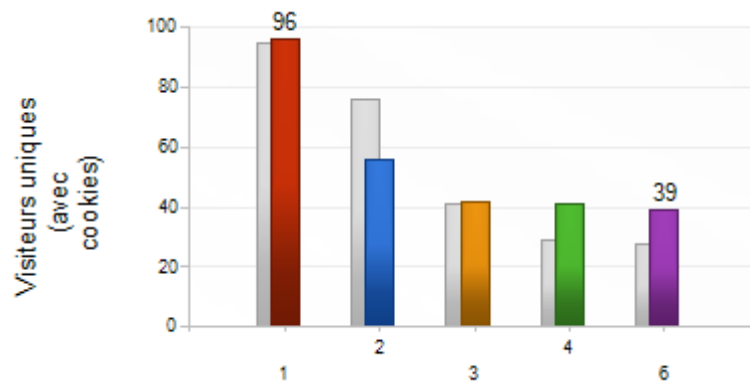


Visiteurs uniques et assiduité

Cet indicateur propose la répartition des visiteurs en fonction du nombre de fois où ils sont venus sur le site pour une période donnée. On peut donc connaître le nombre de visiteurs revenus 1 fois, 2 fois, 3 fois etc. durant une période précise.

L'assiduité permet ainsi d'estimer si les utilisateurs utilisent fréquemment le site.

Ainsi, le graphe ci-dessous indique le nombre de visiteurs en fonction du nombre de visites que chacun d'entre eux a effectuées sur le mois. Le graphique ci-dessous montre que la majorité des personnes (ici 96) ont fait une seule visite, et que 39 personnes ont fait 6 visites dans le mois. Les barres grisées correspondent au mois précédent.



NB : Le graphique est "tronqué" : il y a des utilisateurs qui se connectent davantage que 6 fois par mois !