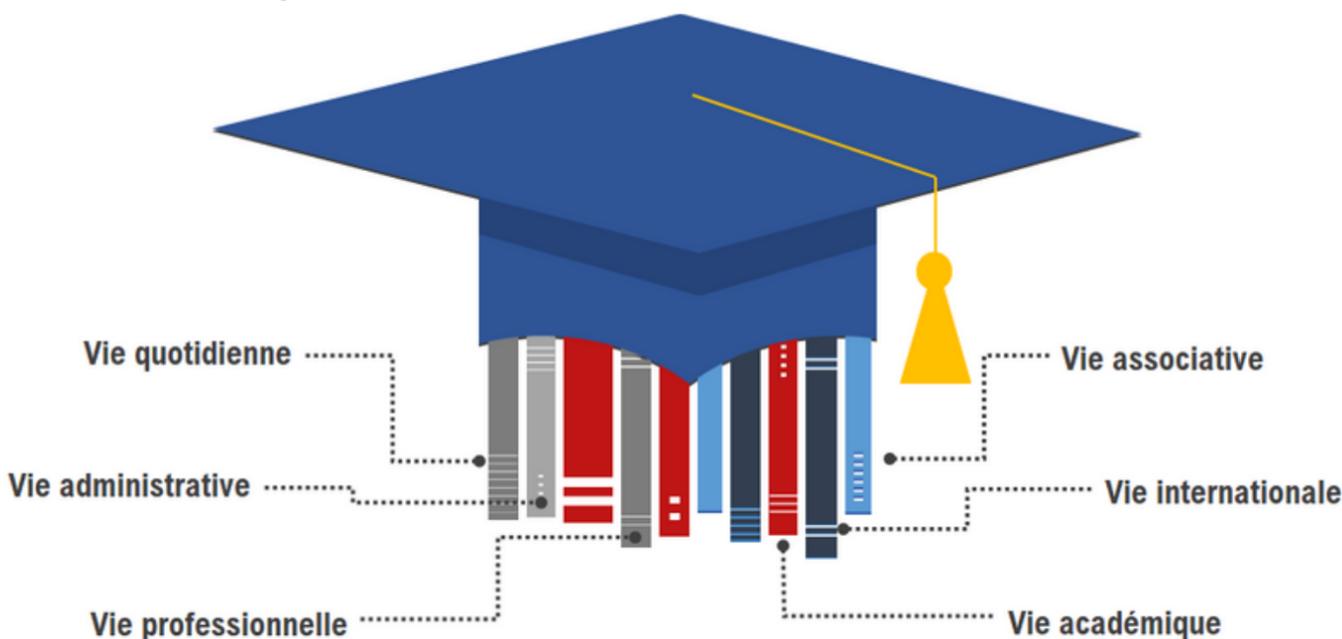


# SERVICES NUMÉRIQUES : QUE VEULENT LES ÉTUDIANTS D'ÉCOLES DE COMMERCE ?

Infographie tirée d'une étude réalisée en Février 2020 à partir de données récoltées en Août 2019 auprès de 2833 étudiants de Bachelor et de PGE issus de 8 écoles de commerce françaises

Une lecture originale des services numériques au travers des 6 vies de l'étudiant :



## 1 Les services numériques : un levier de satisfaction étudiante

47

services numériques proposés en moyenne

30

services connus des étudiants

20

services utilisés

DES ÉTUDIANTS SATISFAITS À 3,61/5

**MAIS**

Ils souhaitent en majorité avoir une offre de services numériques plus développée

4,09/5

LA SATISFACTION VIS-À-VIS DE L'OFFRE DE SERVICES

3<sup>e</sup>

facteur d'influence de la satisfaction étudiante vis-à-vis de l'institution

## 2 Génération Z : une relation paradoxale au numérique

65%

Des étudiants se considèrent technophiles

et à l'aise avec les technologies

88%

**MAIS**

53% seulement connaissent la RGPD

31% sont peu enclins à partager leurs données

## 3 L'application mobile de l'établissement : un service transversal incontournable

83%

des étudiants dont l'établissement ne propose pas encore d'application mobile en exprimant le souhait !

66% utilisent fréquemment l'application mobile

Niveau de satisfaction : 4,05/5

## CE QU'IL FAUT RETENIR

- 1 Les établissements doivent mieux structurer l'offre de services numériques et communiquer d'avantage
- 2 Le numérique doit être une priorité d'investissement pour les établissements de l'ESR
- 3 Les étudiants ont un rapport paradoxal et ambigu vis-à-vis du numérique
- 4 L'application mobile est un levier de satisfaction de l'étudiant

Pour plus d'information sur l'étude « L'expérience étudiante numérique, au-delà de la pédagogie », contactez [insights@headway-advisory.com](mailto:insights@headway-advisory.com)