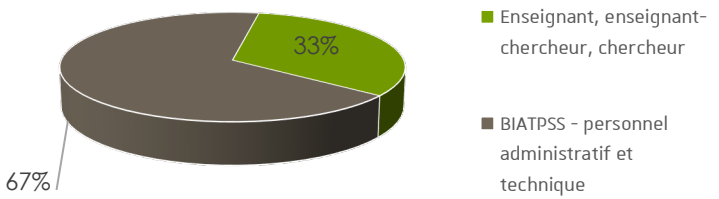
Enquête 2024 sur les usages des services numériques en 2023-24

Cette enquête a été menée auprès des personnels de l'université au cours des mois de juillet et septembre 2024

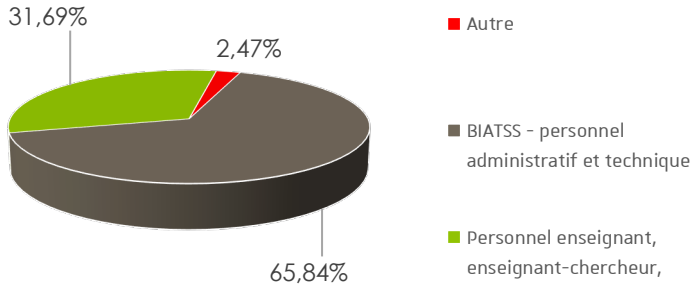
2023	2022	*2021*	*Pour 2020*	*Pour 2019*
523	527	530	563	726
soit				
Enseignant, enseignant-chercheur			171	32,70%
BIATSS			352	67,30%



En 2023

En 2019, le nombre des participants à l'enquête a doublé.

De 2020 à 2023, cette participation reste importante par rapports aux années 2016 à 2018 (avant COVID).

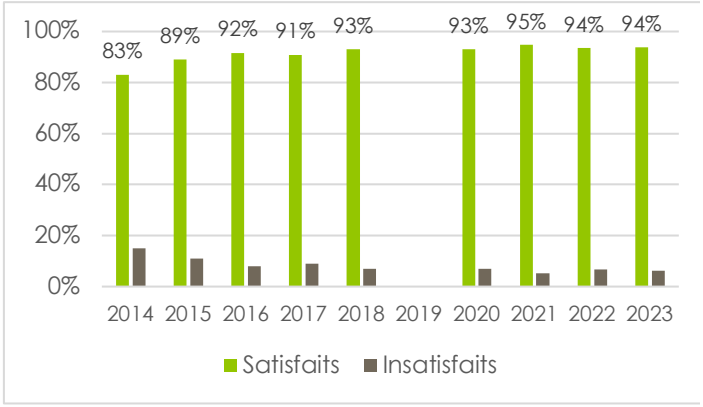


En 2022

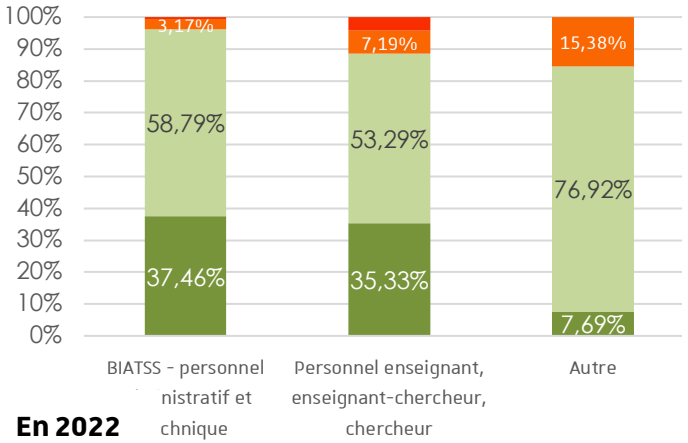
1. Perception des usagers

1.1 Comment qualifieriez-vous la qualité des services offerts par la direction du numérique ?

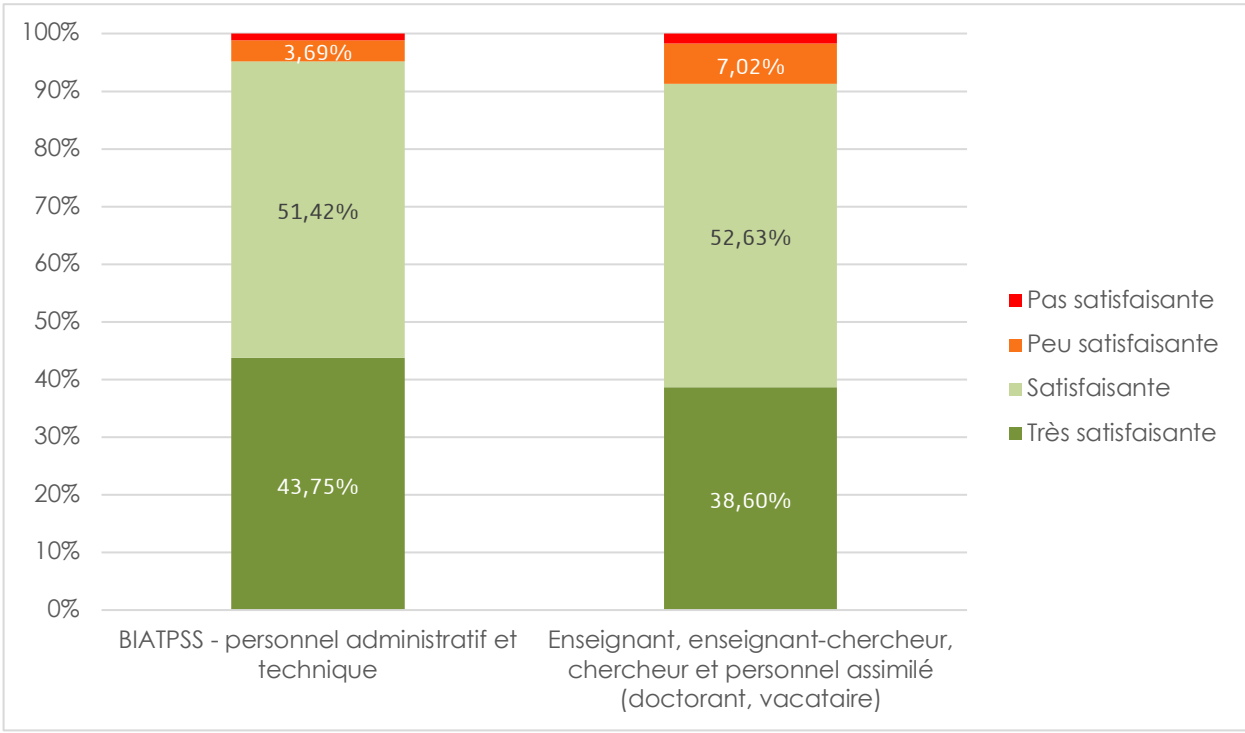
En 2021, La satisfaction a augmenté de 1,6% par rapport aux années précédentes. Elle se stabilise en 2022 et **2023** Les « très satisfaits » augmentent notablement.



	Total		BIATPSS		Enseignant, enseignant-chercheur	
Très satisfaisante	42,07%	**93,88%**	43,75%	95,17%	38,60%	91,23%
Satisfaisante	51,82%		51,42%		52,63%	
Peu satisfaisante	4,78%	**6,12%**	3,69%	4,83%	7,02%	8,77%
Pas satisfaisante	1,34%		1,14%		1,75%	



En 2022

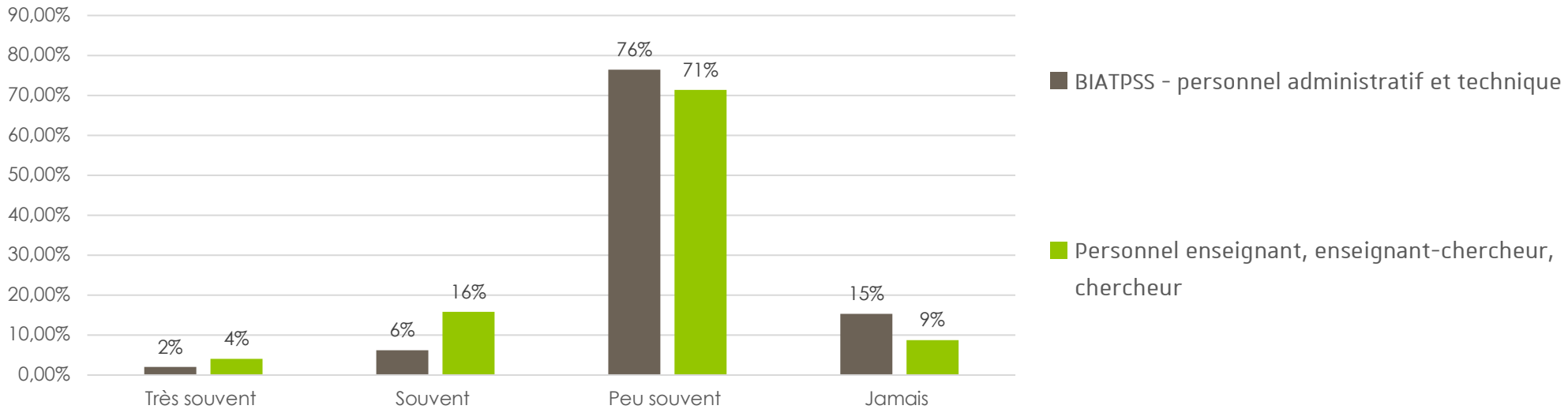


1.1.1 Peu ou pas satisfait : pour quelles raisons

22 commentaires sont ajoutés dans « autres raisons », soit 4,2% des répondants à la question

1.2 Avez-vous rencontré des difficultés dans la prise en main des outils numériques mis à disposition ?

	Enseignant, enseignant-chercheur	BIATPSS	Total
Très souvent à souvent	19,88%	8,24%	12,05%
Peu souvent à jamais	80,12%	91,76%	87,95%



En 2022	Enseignant, enseignant-chercheur	BIATSS	Autre	Total
Très souvent à souvent	16,17%	6,34%	7,30%	9,50%
Peu souvent à jamais	83,83%	93,66%	92,70%	90,50%

2. Comment les outils numériques vous ont-t-ils aidé dans votre activité ?

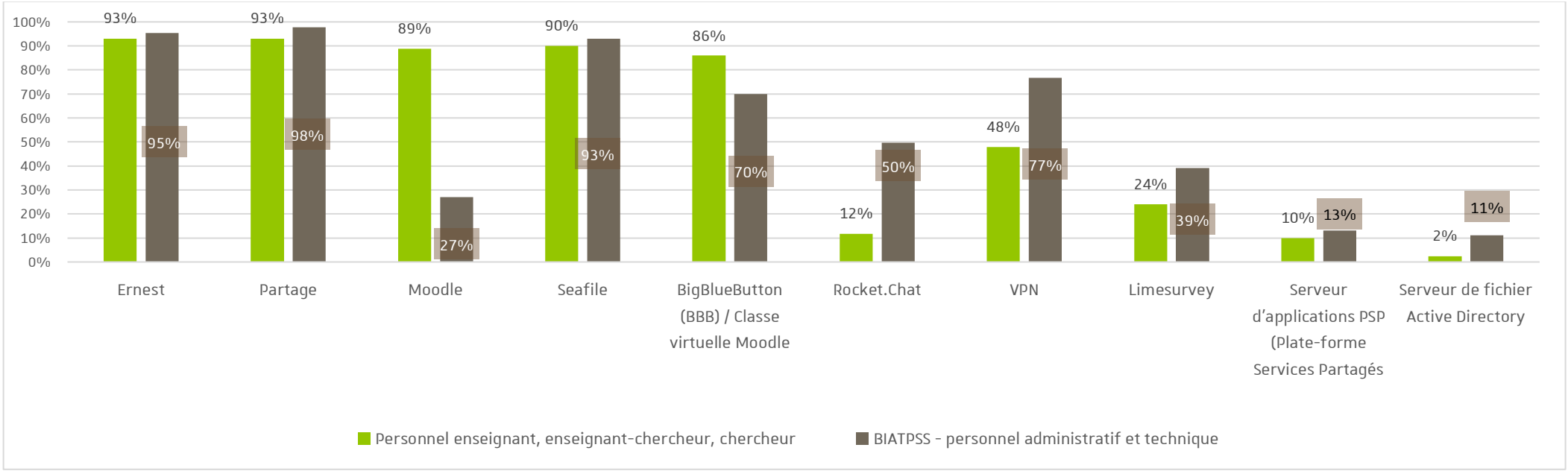
Cet outil vous parait :

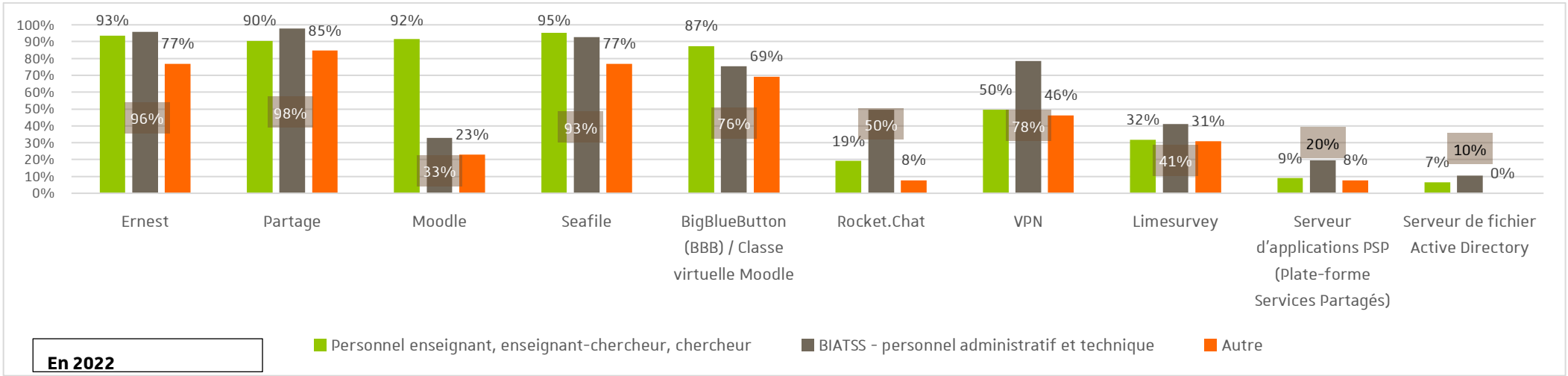
	Ernest	Partage	Moodle	Seafile	BigBlueButton (BBB) /	Rocket.Chat	VPN	Limesurvey	Serveur d'applications PSP (Plate-forme Services Partagés	Serveur de fichier Active Directory
Très satisfaisant	26,67%	35,39%	26,32%	29,73%	27,74%	35,38%	41,76%	16,20%	33,33%	32,56%
Satisfaisant	57,78%	51,29%	59,92%	54,68%	51,40%	47,69%	49,15%	56,98%	46,03%	44,19%
Peu satisfaisant	12,53%	10,54%	10,53%	12,06%	14,50%	12,82%	6,25%	18,44%	12,70%	13,95%
Pas satisfaisant	3,03%	2,78%	3,24%	3,53%	6,36%	4,10%	2,84%	8,38%	7,94%	9,30%
Utilise l'outil	**94,65%**	**96,18%**	**47,23%**	**91,97%**	**75,14%**	**37,28%**	**67,30%**	**34,23%**	**12,05%**	**32,56%**

En 2022	Ernest	Partage	Moodle	Seafile	BigBlueButton (BBB) /	Rocket.Chat	VPN	Limesurvey	Serveur d'applications PSP (Plate-forme Services Partagés	Serveur de fichier Active Directory
Très satisfaisant	24,30%	33,13%	28,52%	28,31%	27,82%	34,63%	42,38%	19,50%	23,81%	17,02%
Satisfaisant	61,04%	52,69%	52,96%	57,23%	52,76%	51,71%	46,54%	56,00%	55,95%	55,32%
Peu satisfaisant	11,85%	10,58%	12,59%	9,37%	10,79%	7,32%	7,48%	15,50%	15,48%	19,15%
Pas satisfaisant	2,81%	3,59%	5,93%	5,09%	8,63%	6,34%	3,60%	9,00%	4,76%	8,51%
Utilise l'outil	**94,50%**	**95,07%**	**51,23%**	**93,17%**	**79,13%**	**38,90%**	**68,50%**	**37,95%**	**15,94%**	**8,92%**

2.1. Usage des outils

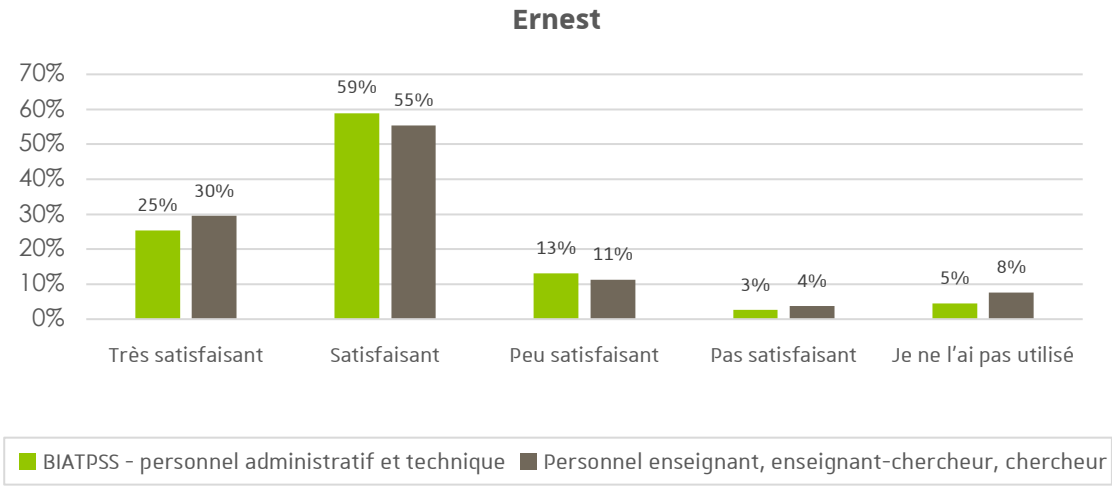
Utilisent l'outil :

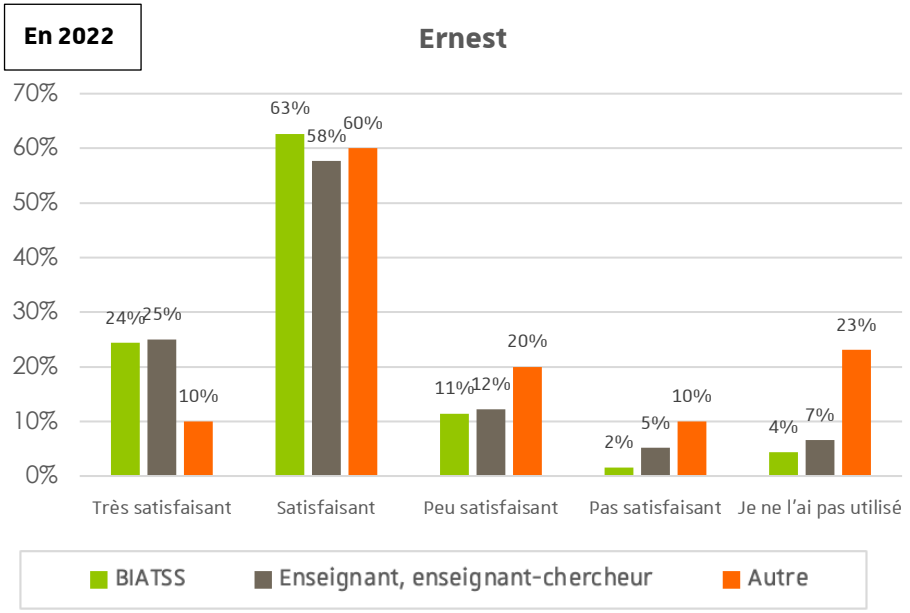


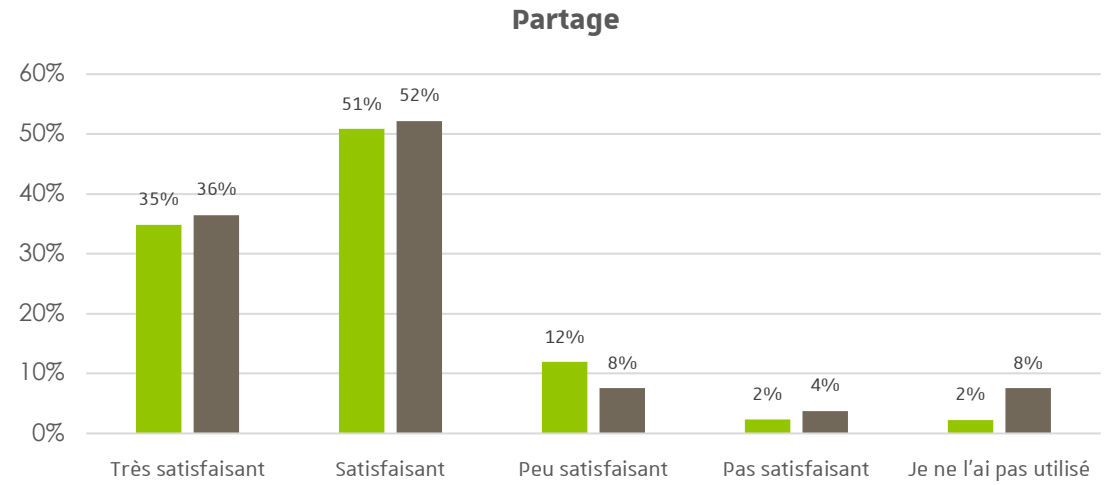


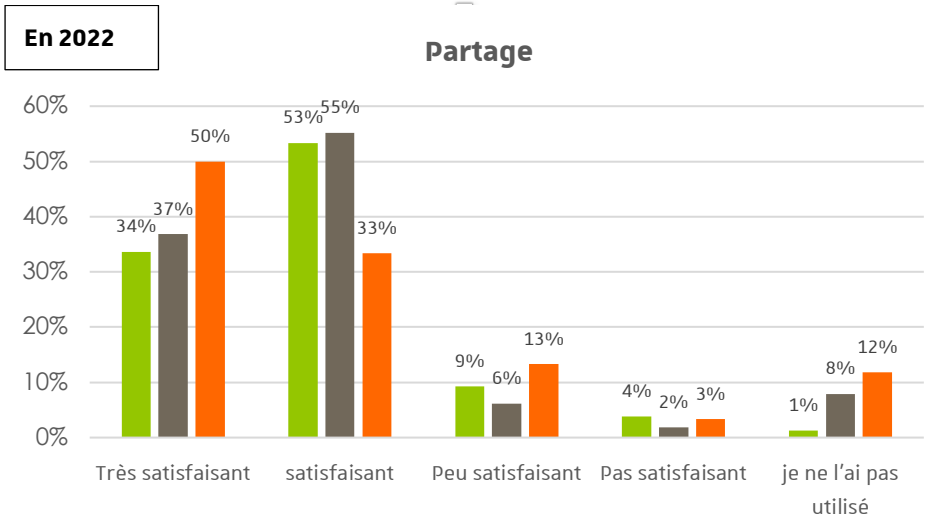
En 2022

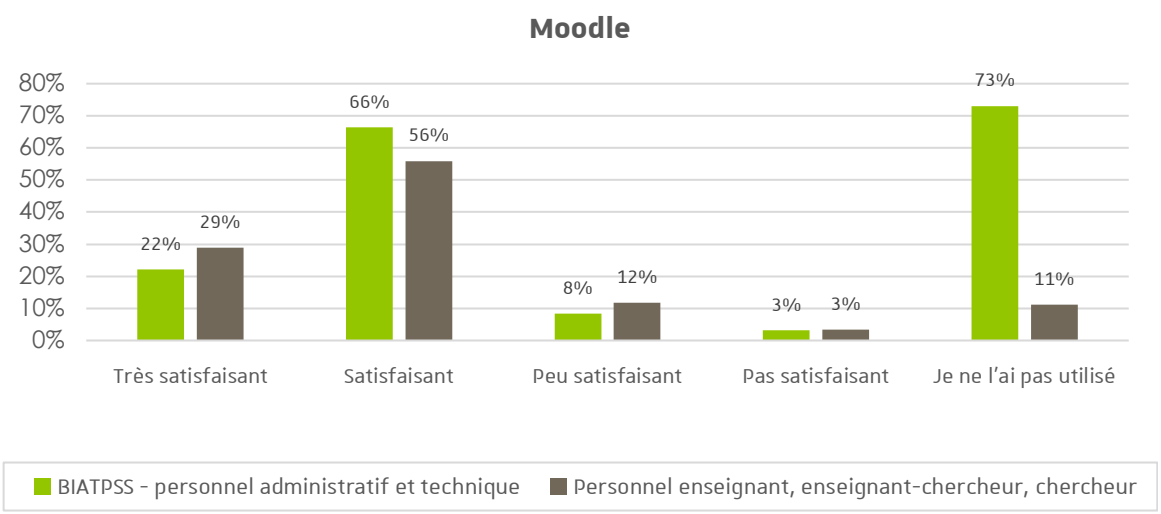
2.2 Répartition de la satisfaction par outil

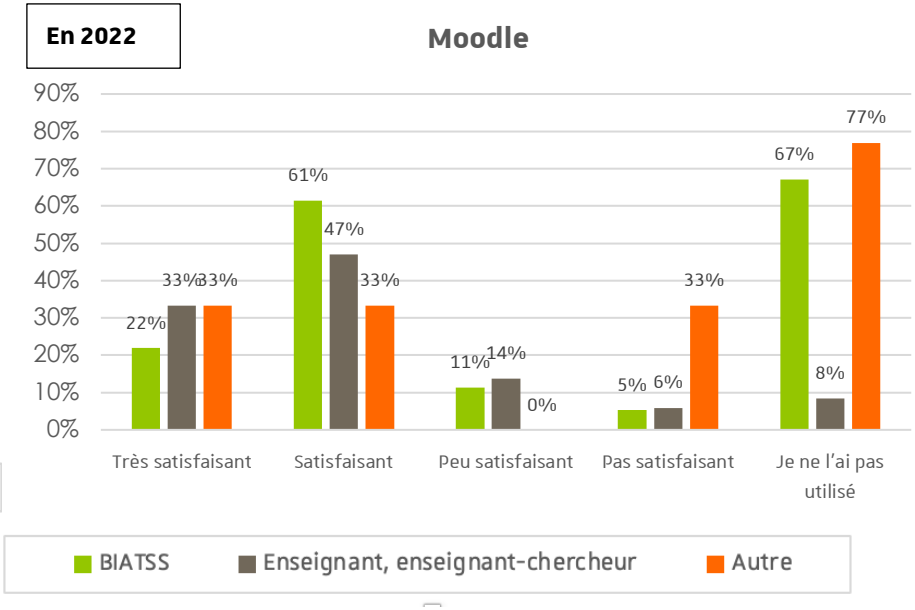


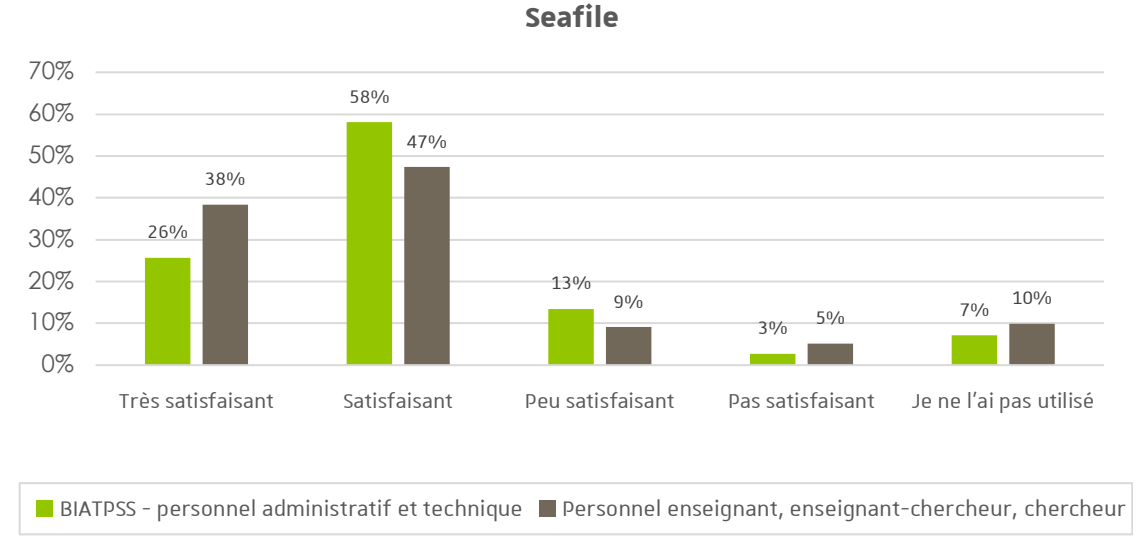


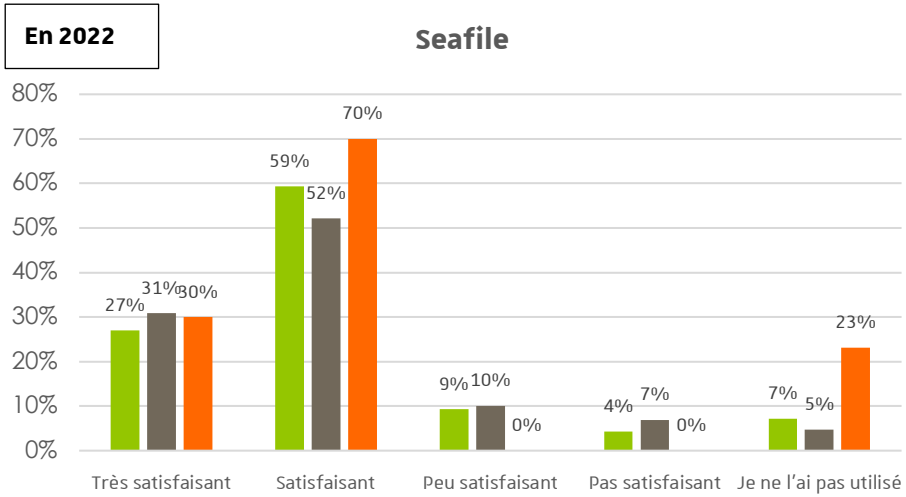


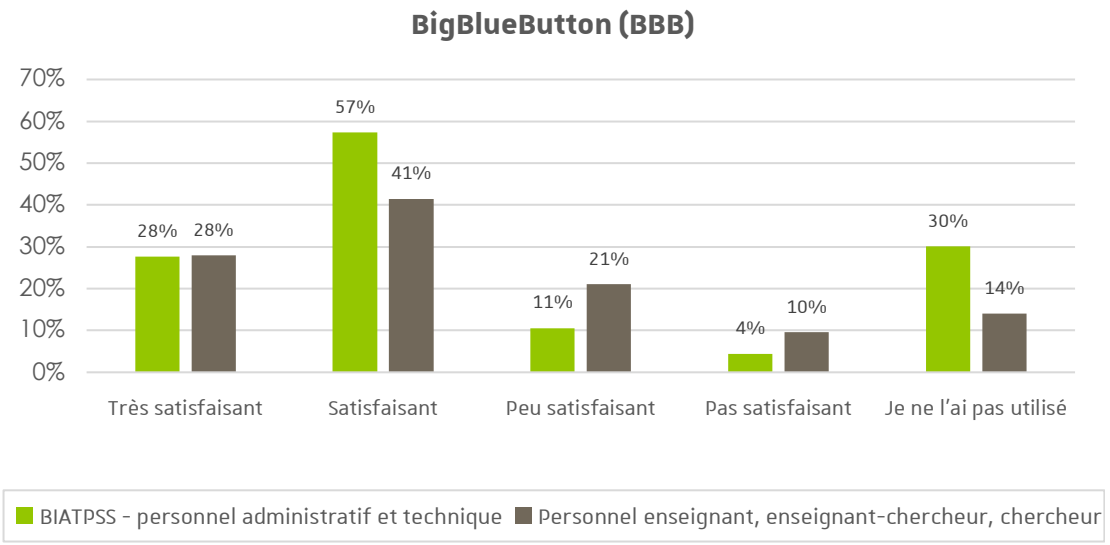


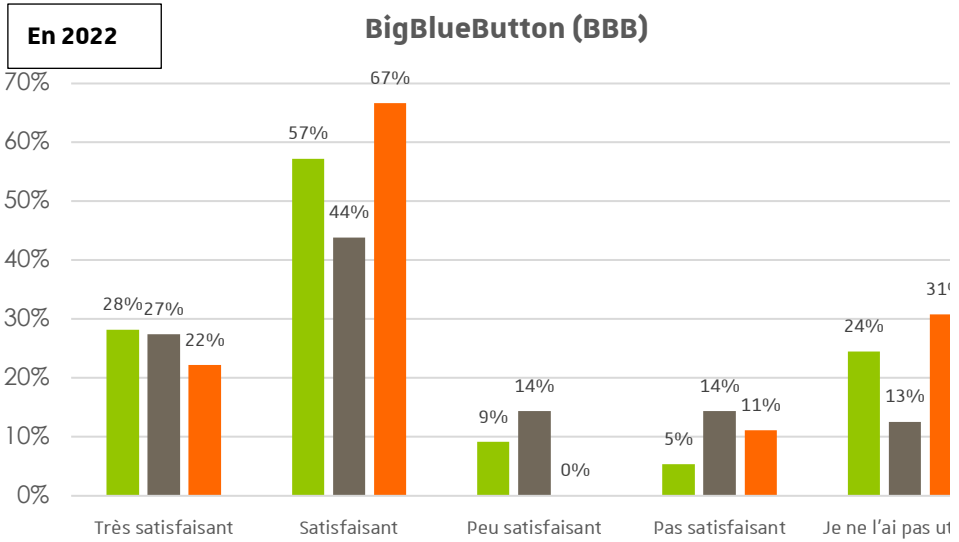

Moodle
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
22%
29%
66%
56%
8%
12%
3%
3%
73%
11%
Très satisfaisant
Satisfaisant
Peu satisfaisant
Pas satisfaisant
Je ne l'ai pas utilisé
BIATPSS - personnel administratif et technique
Personnel enseignant, enseignant-chercheur, chercheur

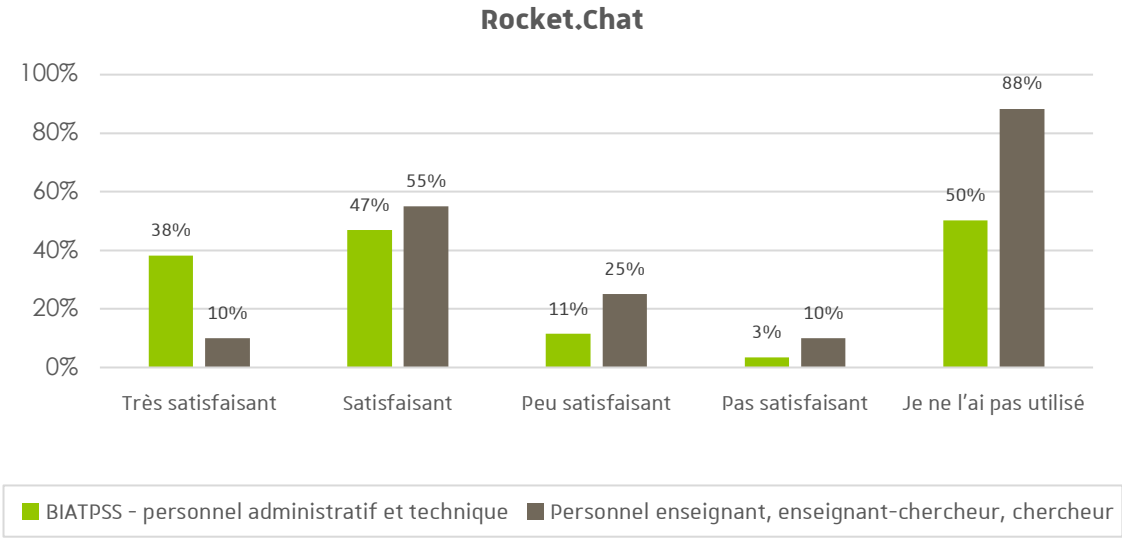

En 2022
Moodle
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
22%
33%
33%
61%
47%
33%
11%
14%
0%
5%
6%
33%
67%
8%
77%
Très satisfaisant
Satisfaisant
Peu satisfaisant
Pas satisfaisant
Je ne l'ai pas utilisé
BIATSS
Enseignant, enseignant-chercheur
Autre

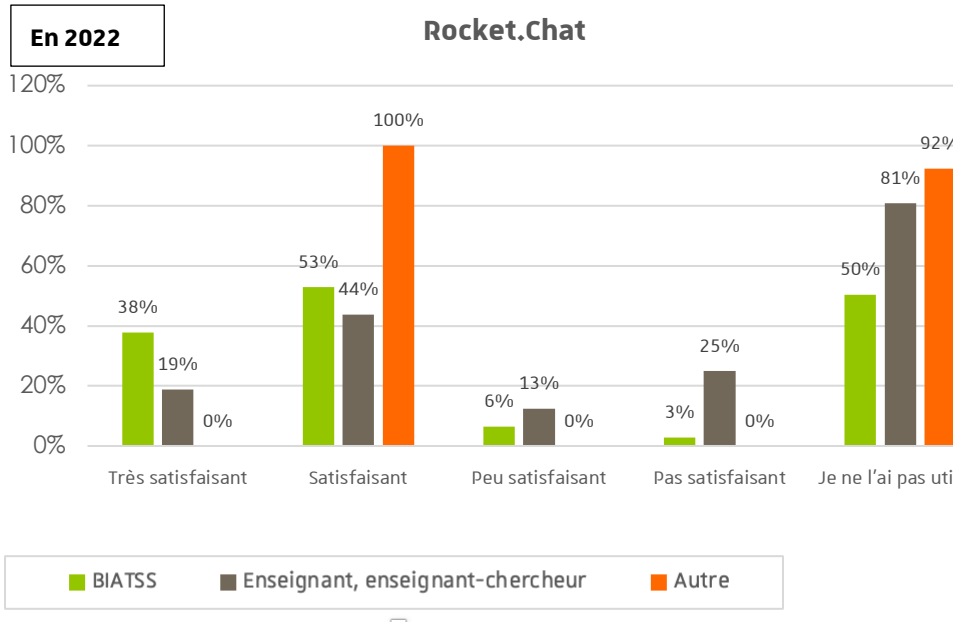

Seafile
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
26%
38%
58%
47%
13%
9%
3%
5%
7%
10%
Très satisfaisant
Satisfaisant
Peu satisfaisant
Pas satisfaisant
Je ne l'ai pas utilisé
BIATPSS - personnel administratif et technique
Personnel enseignant, enseignant-chercheur, chercheur

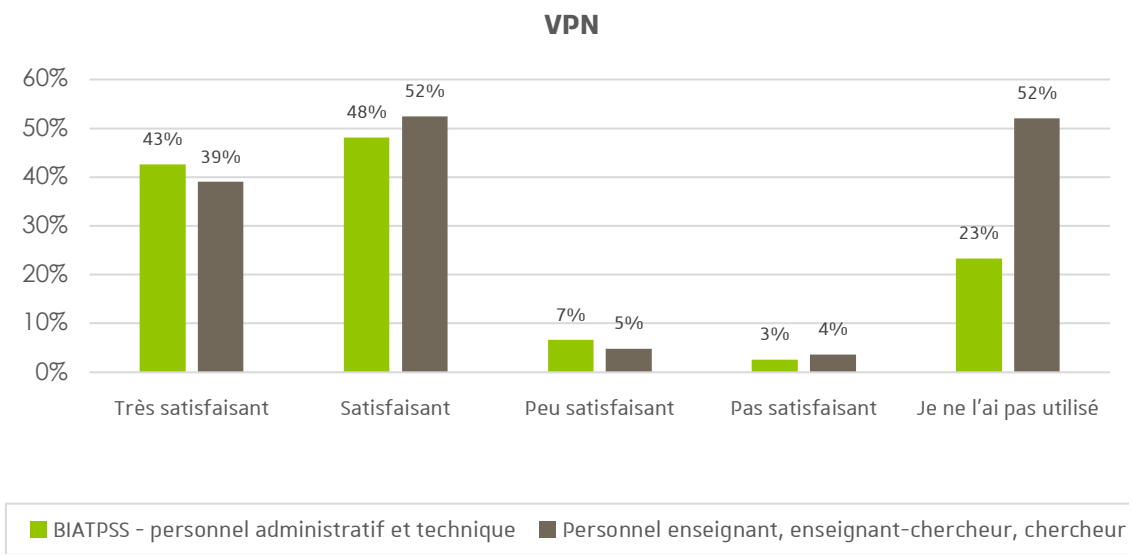

En 2022
Seafile
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
27%
31%
30%
59%
52%
70%
9%
10%
0%
4%
7%
0%
7%
5%
23%
Très satisfaisant
Satisfaisant
Peu satisfaisant
Pas satisfaisant
Je ne l'ai pas utilisé


BigBlueButton (BBB)
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
28% 28%
57% 41%
11% 21%
4% 10%
30% 14%
Très satisfaisant
Satisfaisant
Peu satisfaisant
Pas satisfaisant
Je ne l'ai pas utilisé
BIATPSS - personnel administratif et technique
Personnel enseignant, enseignant-chercheur, chercheur

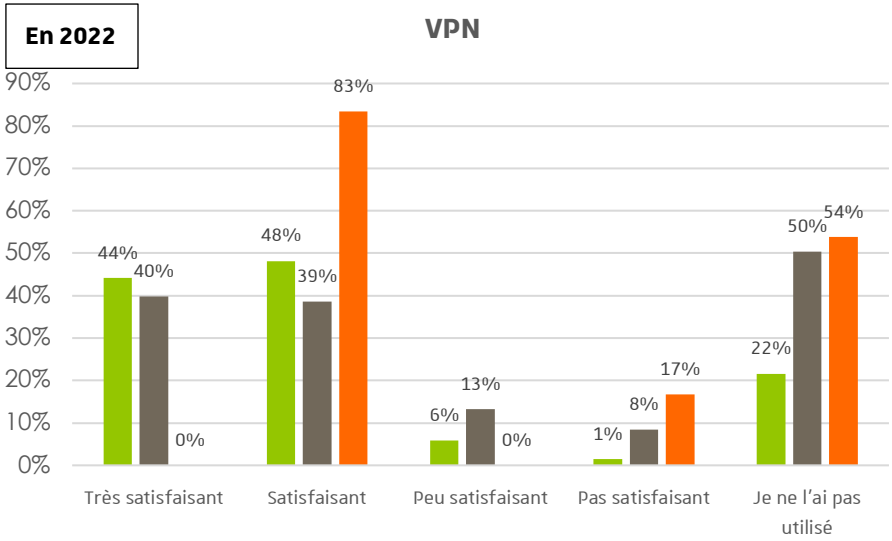

En 2022
BigBlueButton (BBB)
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
28% 27% 22%
57% 44% 67%
9% 14% 0%
5% 14% 11%
24% 13%
Très satisfaisant
Satisfaisant
Peu satisfaisant
Pas satisfaisant

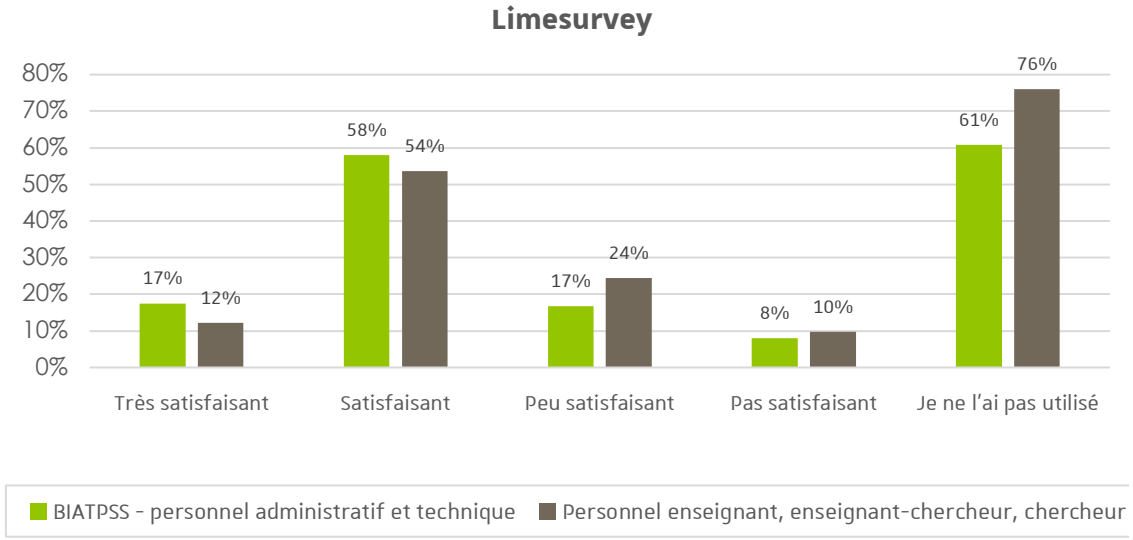

Rocket.Chat
100%
80%
60%
40%
20%
0%
38% 10%
47% 55%
11% 25%
3% 10%
50% 88%
Très satisfaisant
Satisfaisant
Peu satisfaisant
Pas satisfaisant
Je ne l'ai pas utilisé
BIATPSS - personnel administratif et technique
Personnel enseignant, enseignant-chercheur, chercheur


En 2022
Rocket.Chat
120%
100%
80%
60%
40%
20%
0%
38% 19% 0%
53% 44% 100%
6% 13% 0%
3% 25% 0%
50% 81%
Très satisfaisant
Satisfaisant
Peu satisfaisant
Pas satisfaisant
BIATSS
Enseignant, enseignant-chercheur
Autre

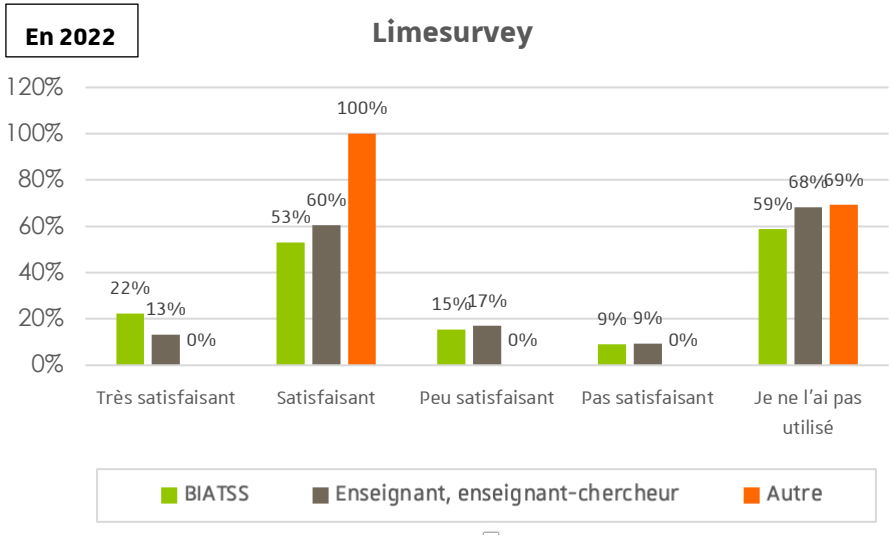


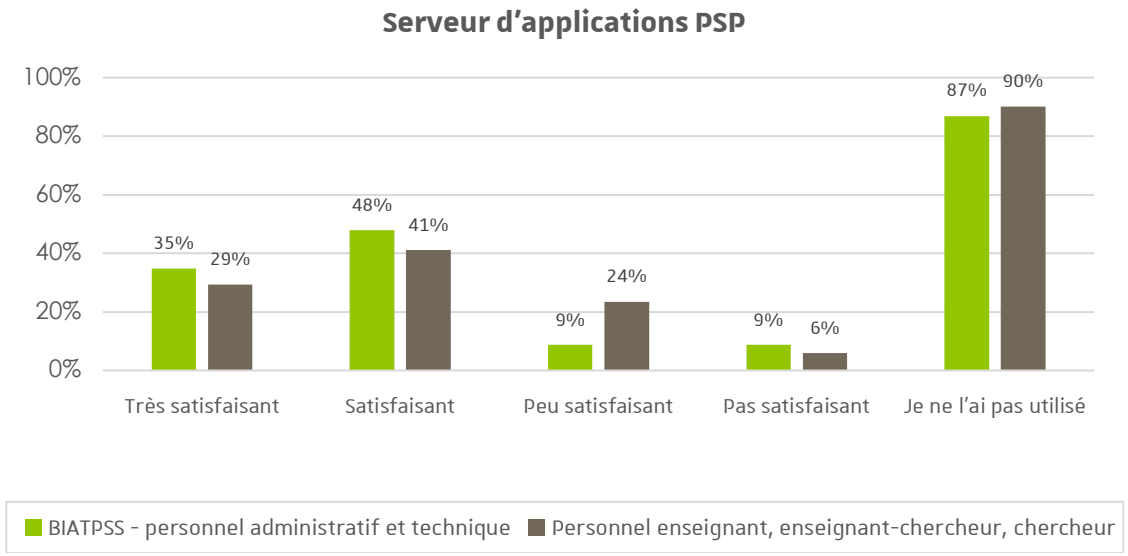
En 2022

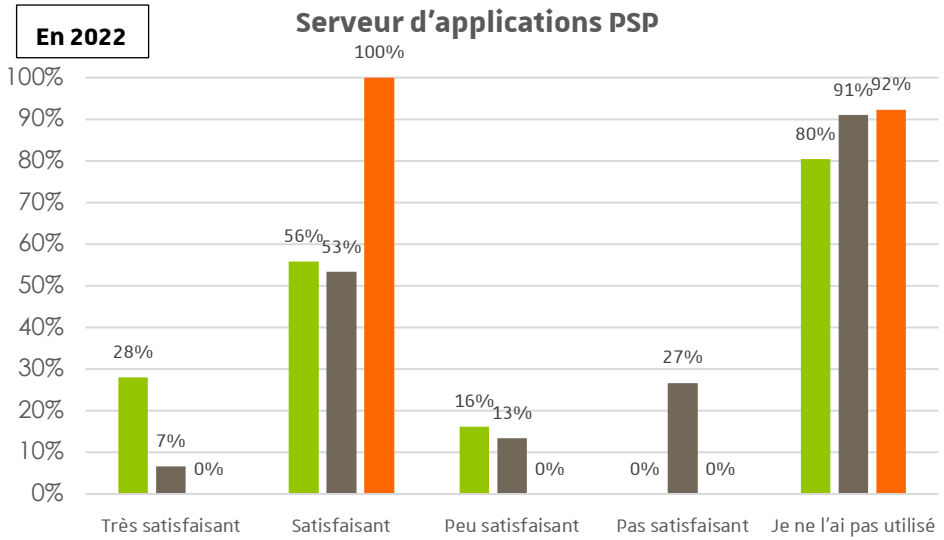


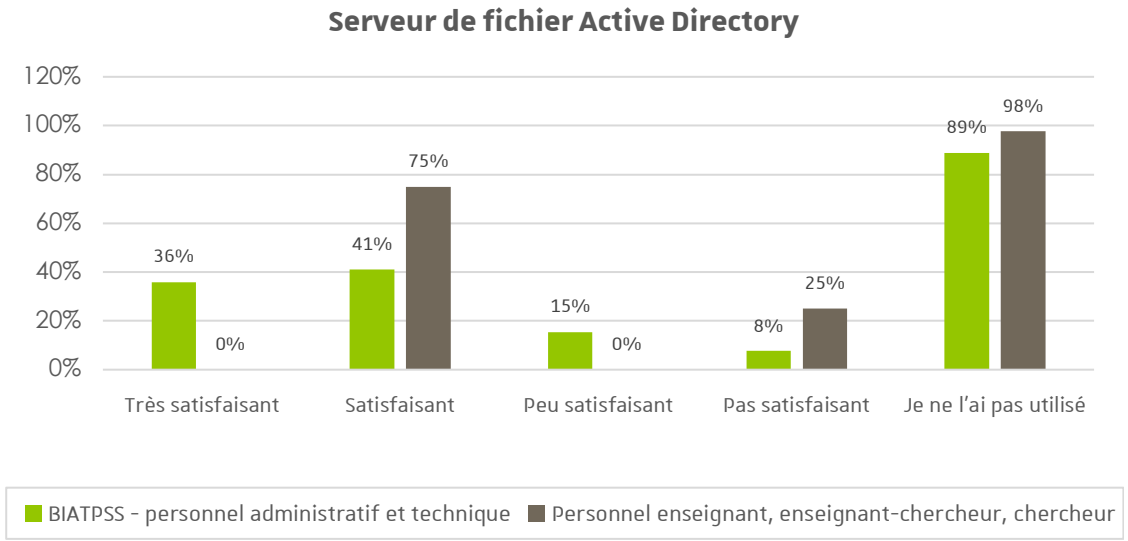


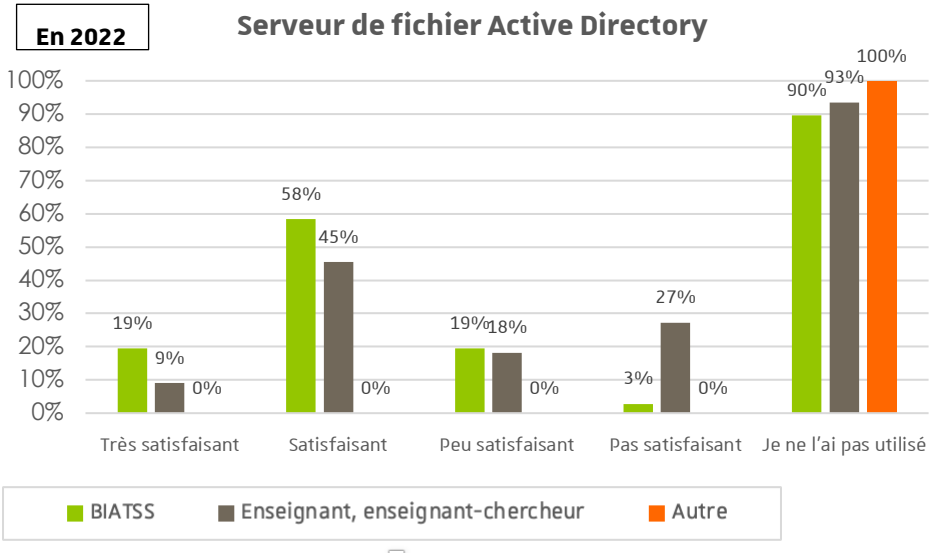
En 2022



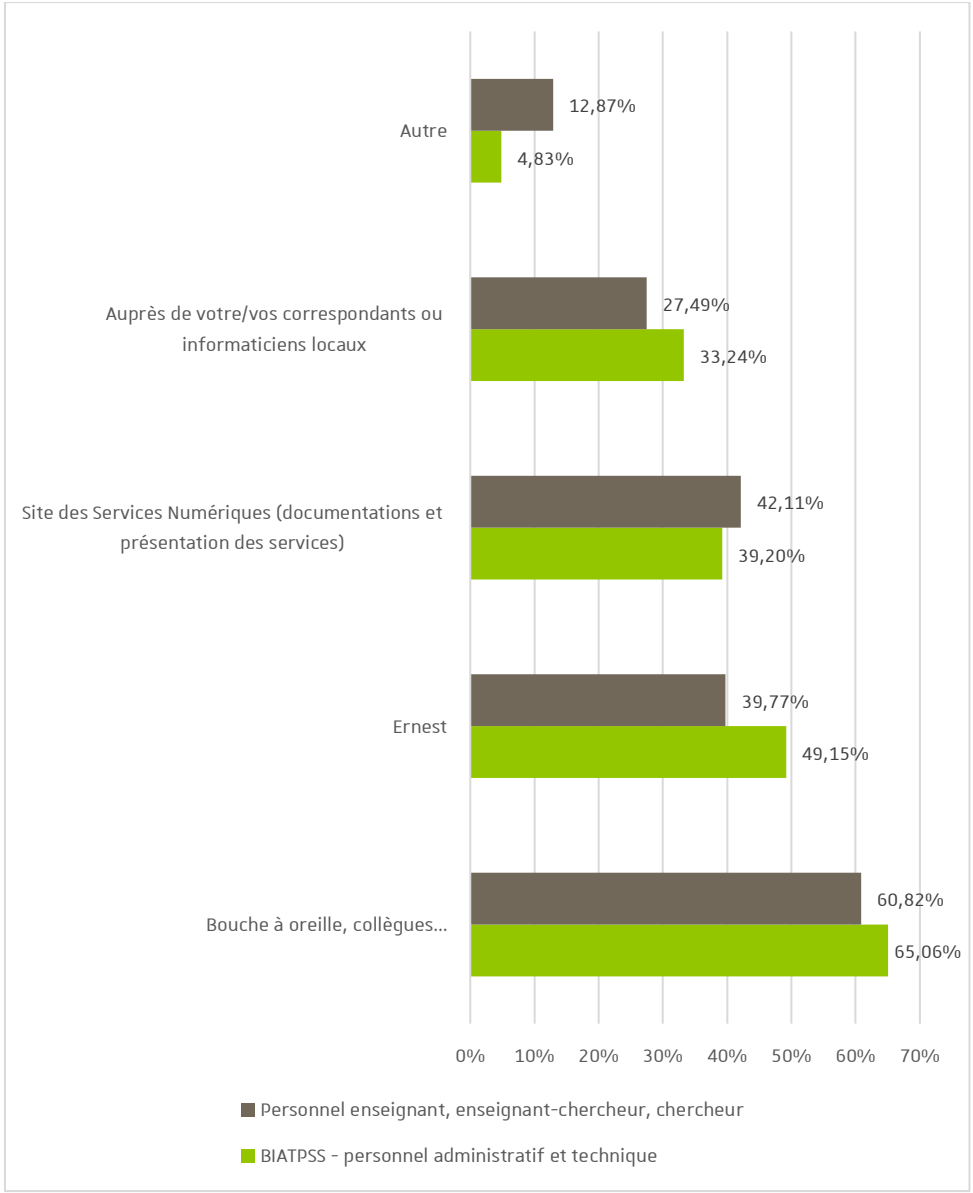

Serveur d'applications PSP
100%
80%
60%
40%
20%
0%
35%
29%
48%
41%
9%
24%
9%
6%
87%
90%
Très satisfaisant
Satisfaisant
Peu satisfaisant
Pas satisfaisant
Je ne l'ai pas utilisé
BIATPSS - personnel administratif et technique
Personnel enseignant, enseignant-chercheur, chercheur

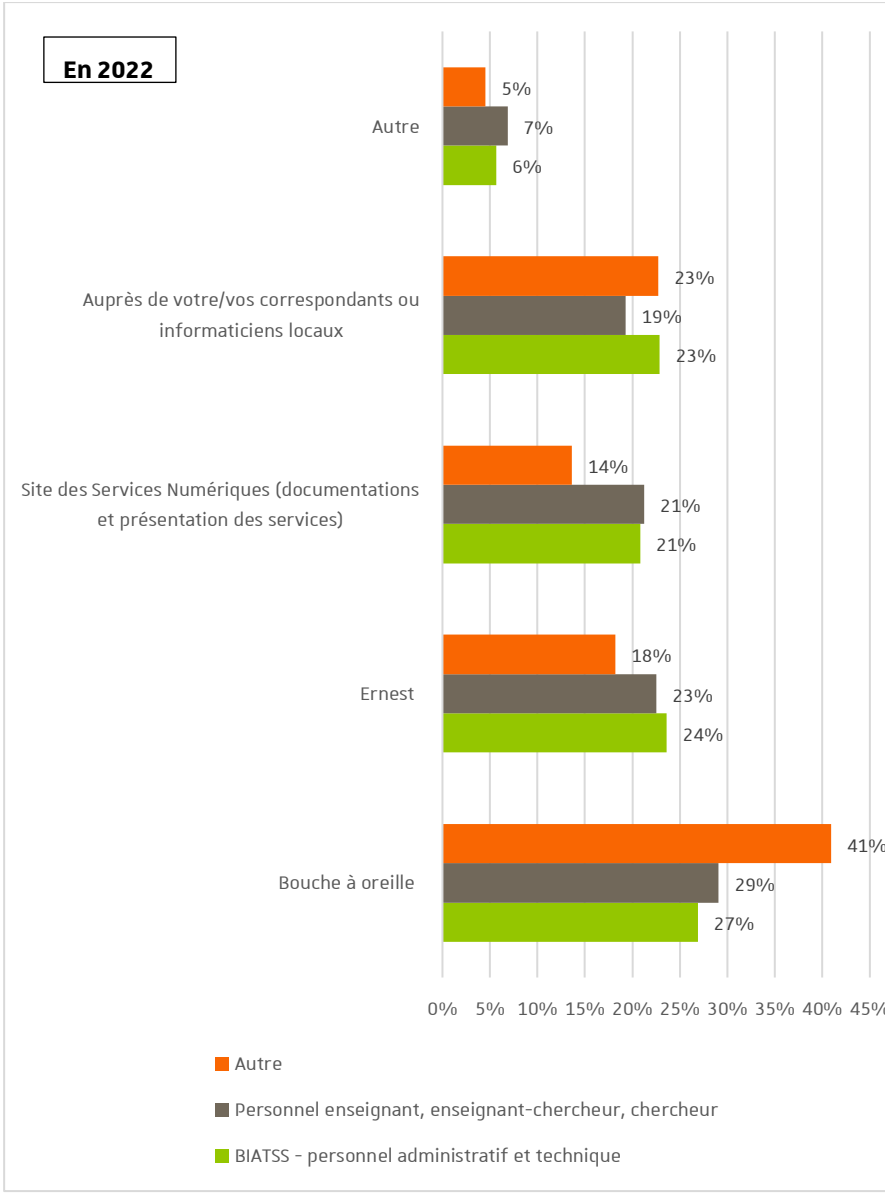

En 2022
Serveur d'applications PSP
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
28%
7%
0%
56%
53%
100%
16%
13%
0%
0%
27%
0%
80%
91%
92%
Très satisfaisant
Satisfaisant
Peu satisfaisant
Pas satisfaisant
Je ne l'ai pas utilisé


Serveur de fichier Active Directory
120%
100%
80%
60%
40%
20%
0%
36%
0%
41%
75%
15%
0%
8%
25%
89%
98%
Très satisfaisant
Satisfaisant
Peu satisfaisant
Pas satisfaisant
Je ne l'ai pas utilisé
BIATPSS - personnel administratif et technique
Personnel enseignant, enseignant-chercheur, chercheur


En 2022
Serveur de fichier Active Directory
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
19%
9%
0%
58%
45%
0%
19%
18%
0%
3%
27%
0%
90%
93%
100%
Très satisfaisant
Satisfaisant
Peu satisfaisant
Pas satisfaisant
Je ne l'ai pas utilisé
BIATSS
Enseignant, enseignant-chercheur
Autre

2.3 Comment avez-vous obtenu les informations sur les outils numériques Unistra et leur utilisation ?





Comment avez-vous obtenu les informations sur les outils numériques Unistra et leur utilisation ?

Réponses « Autre » :	Nombre de citations
Par des collègues	5
En suivant des formations	6
Par moi-même	13
En faisant des recherches sur internet	4
Mails d'info	1
Avec l'IDIP	3

Réponses « Autre » :	Nombre de citations
Par des collègues	15
En suivant des formations	13
Par moi-même	15
En faisant des **r**echerche**s** sur internet	6
Mail**s** d'info	4
Avec l'IDIP	3
Par le support	2

En 2022

2.4 Comment percevez-vous votre besoin de formation sur les outils numériques ?

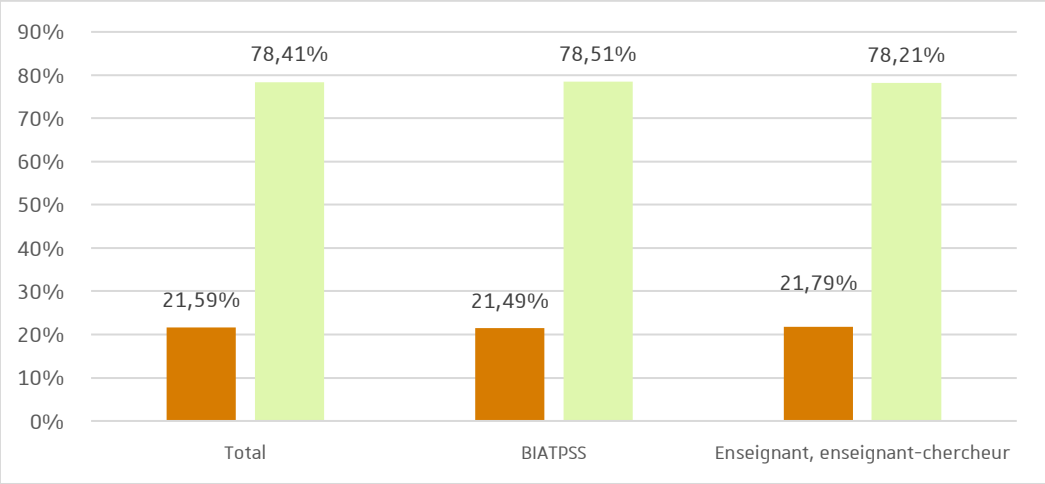
Pour chacun des outils suivants, qualifiez cette affirmation : "Je ressens le besoin de me former aux outils Unistra"

Je ne me sens pas assez autonome/informé / utilisateurs de l'outil	**BIATPSS**		**Enseignant, enseignant-chercheur**		**Autre en 2022**	**% d'utilisateurs de l'outil**	
	2023	2022	**2023**	2022	2022	**2023**	2022
Ernest	21,49%	24,55%	21,79%	27,27%	55,56%	93,88%	93,55%
Messagerie - Partage	12,28%	15,22%	7,45%	11,04%	25,00%	96,18%	95,07%
Moodle	41,44%	34,65%	25,16%	29,33%	40,00%	50,86%	53,51%
Seafile / OnlyOffice	26,93%	25,63%	22,08%	32,05%	40,00%	91,20%	91,46%
BBB/Classe virtuelle Moodle	18,95%	17,19%	12,68%	12,77%	37,50%	74,57%	76,85%
LimeSurvey	45,95%	40,54%	51,85%	49,25%	60,00%	38,62%	41,75%
Stream-amphi	50,00%	54,00%	61,22%	44,62%	50,00%	17,02%	22,20%

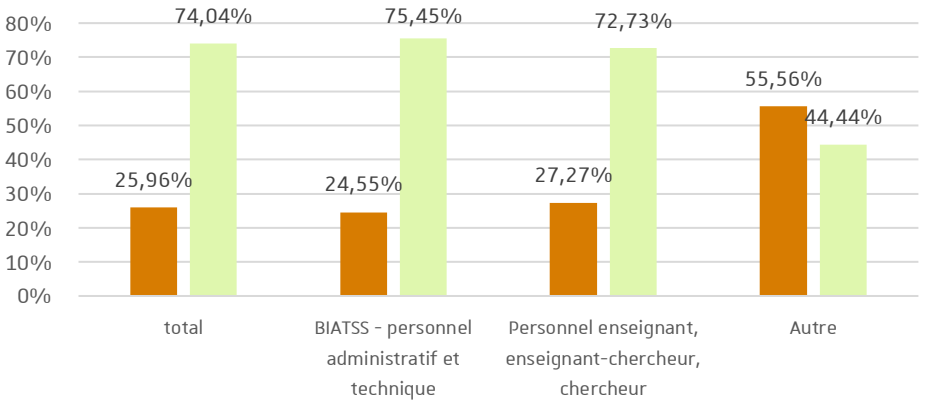
Vrai, je ne me sens pas assez autonome/informé

Faux, je suis à l'aise et sais où trouver l'aide/la documentation

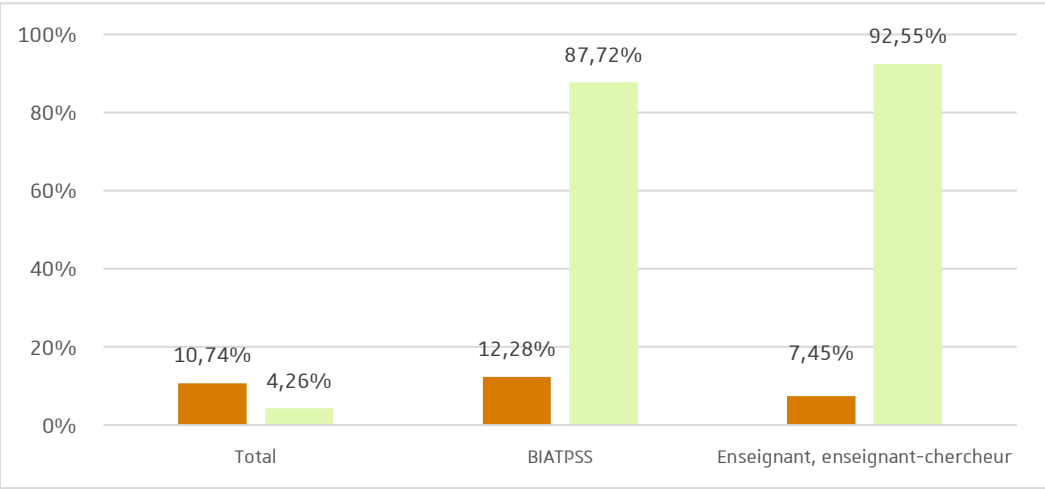
Ernest

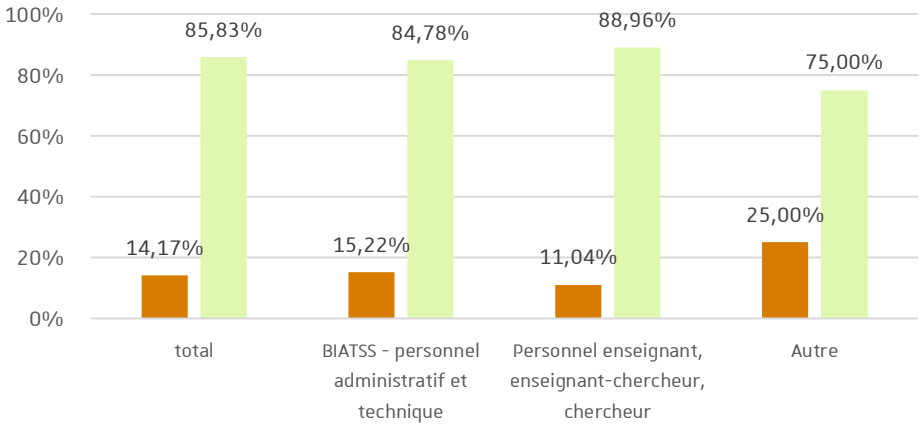


En 2022

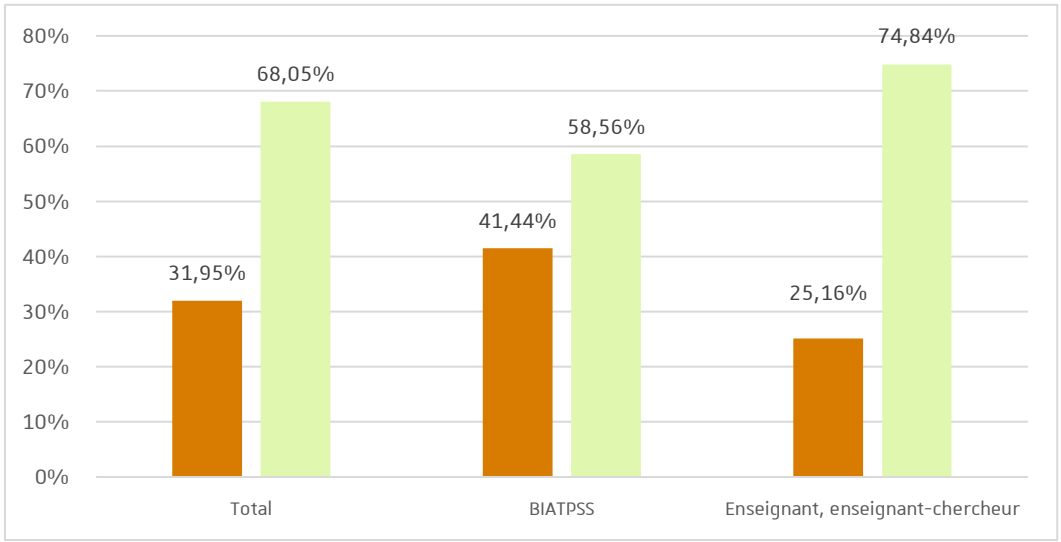


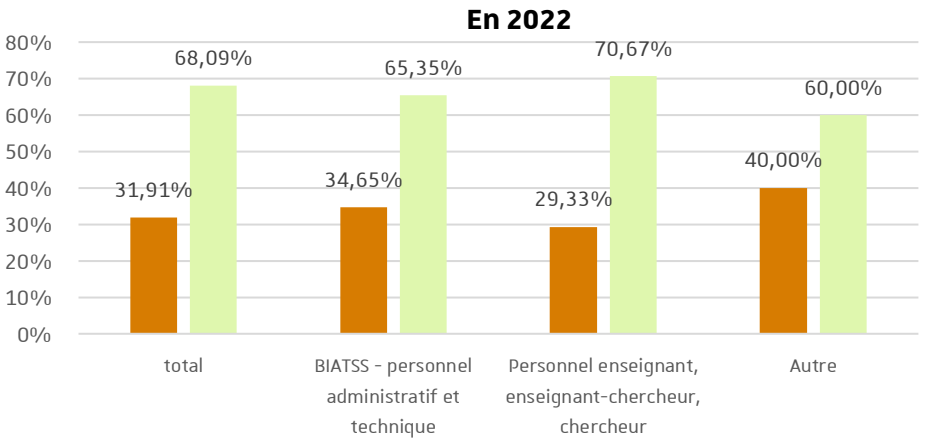
Messagerie Partage



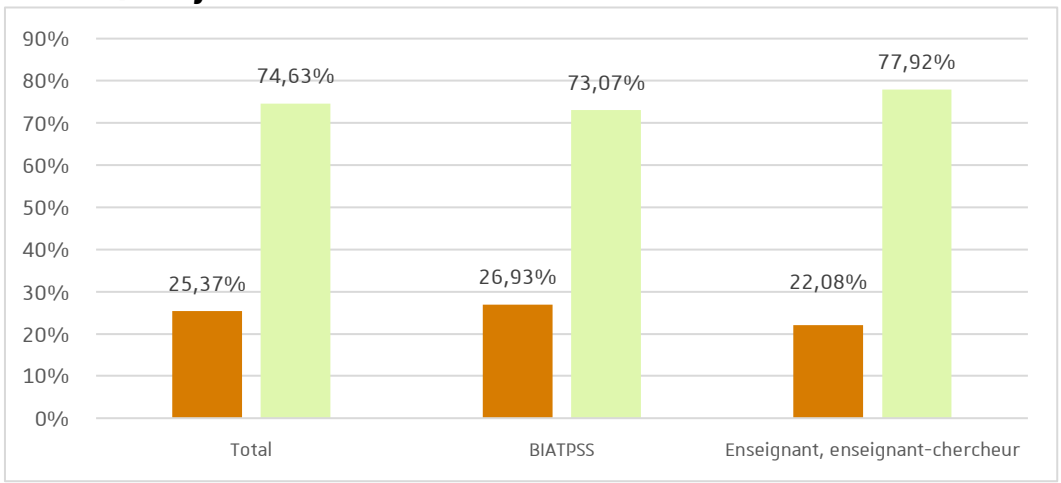


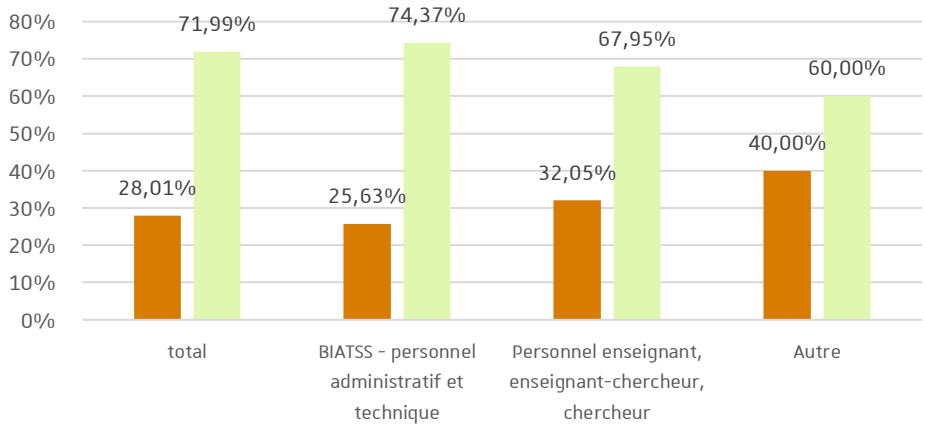
Moodle



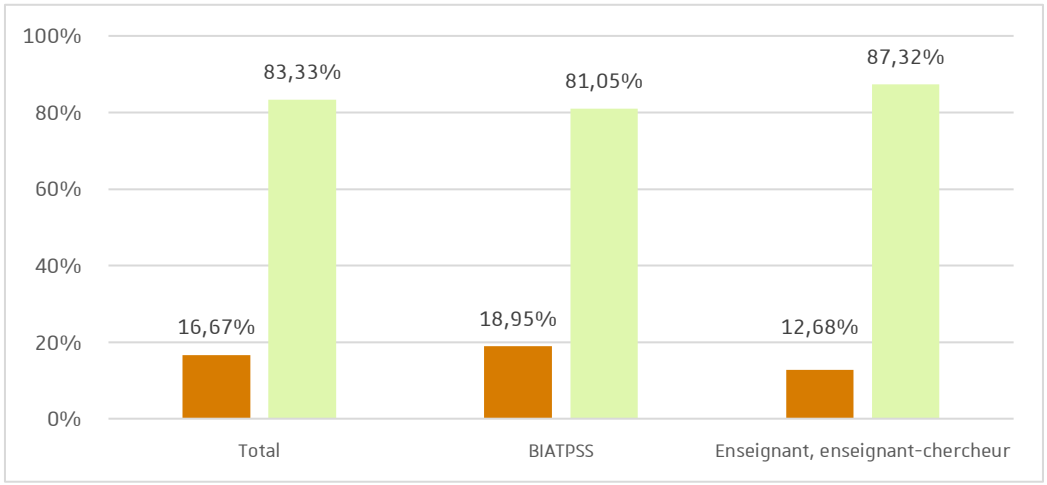


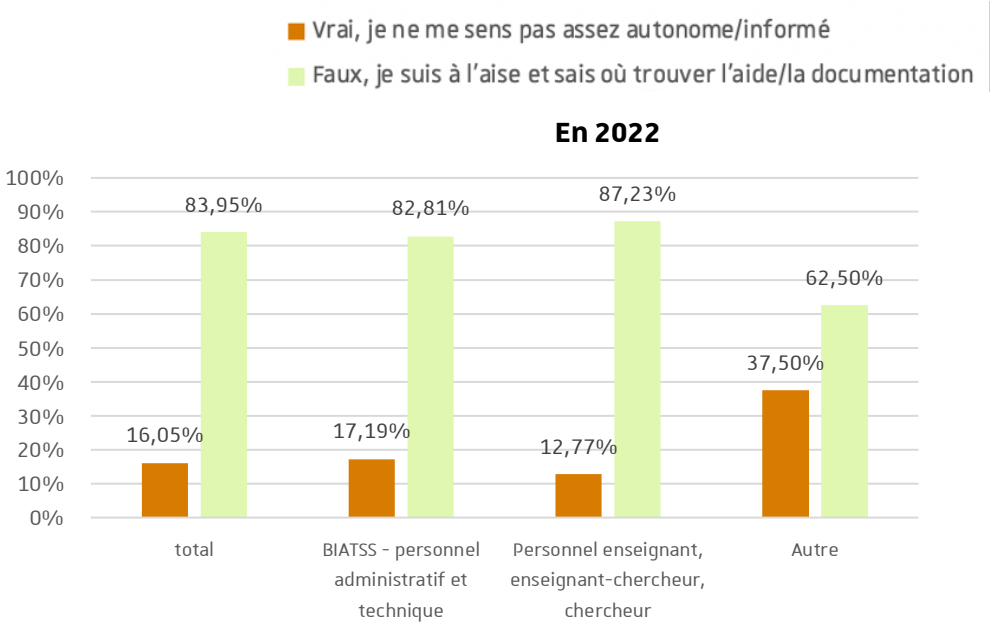
Seafile / OnlyOffice



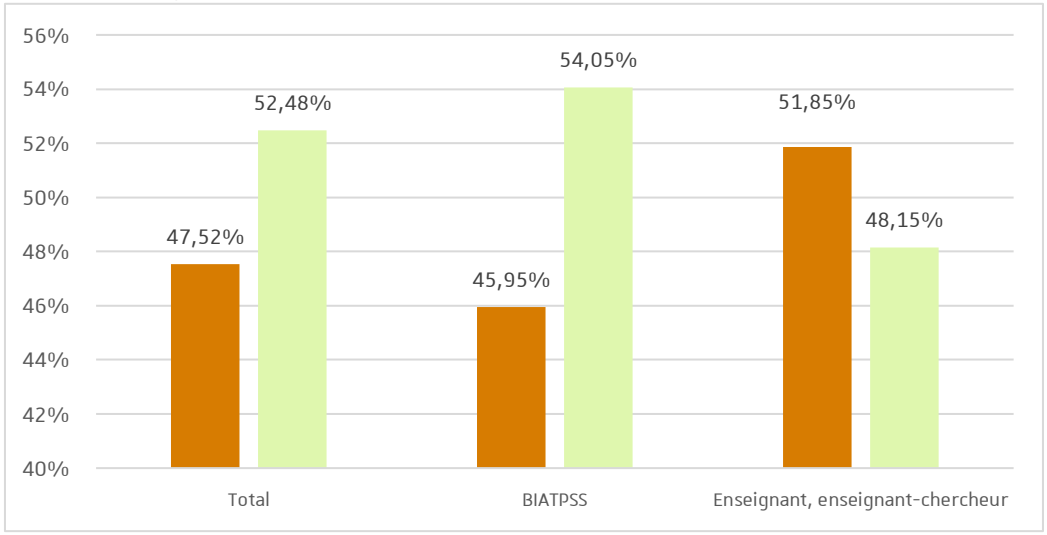


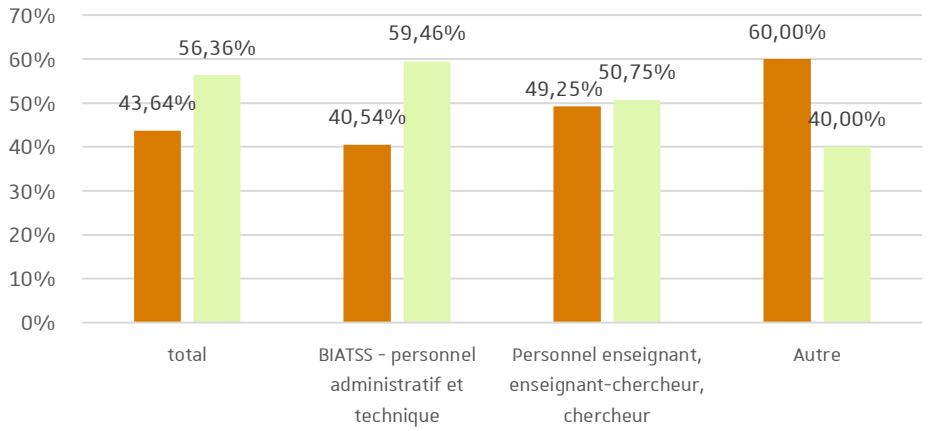
BBB/Classe virtuelle Moodle



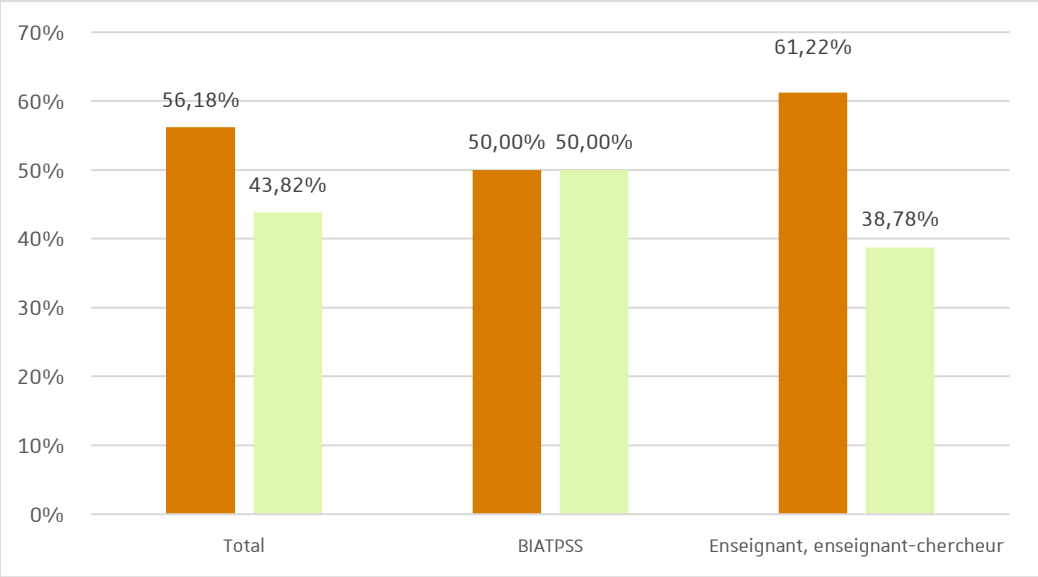


LimeSurvey

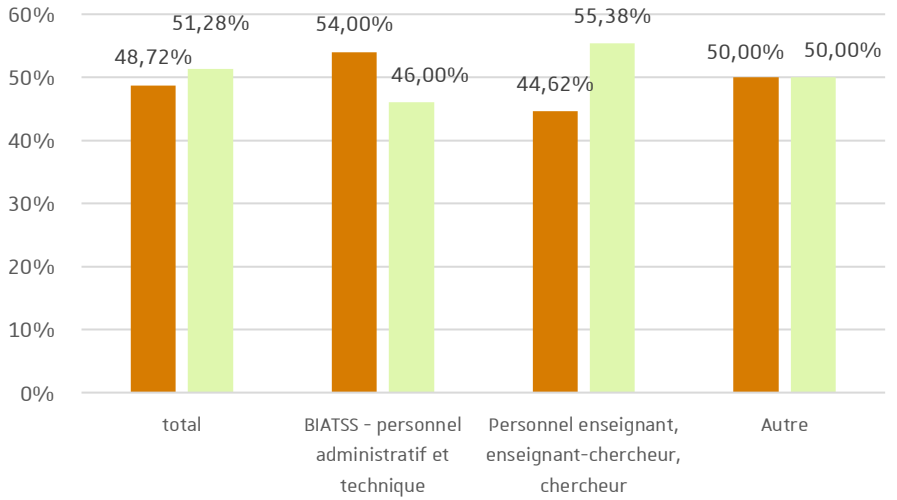




Stream-amphi

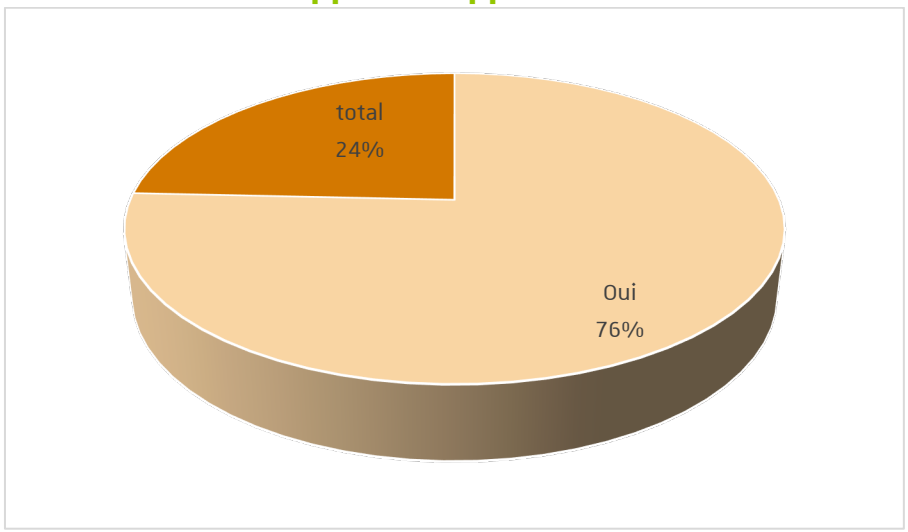


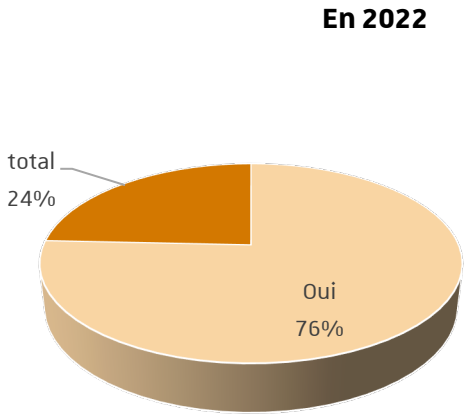
En 2022



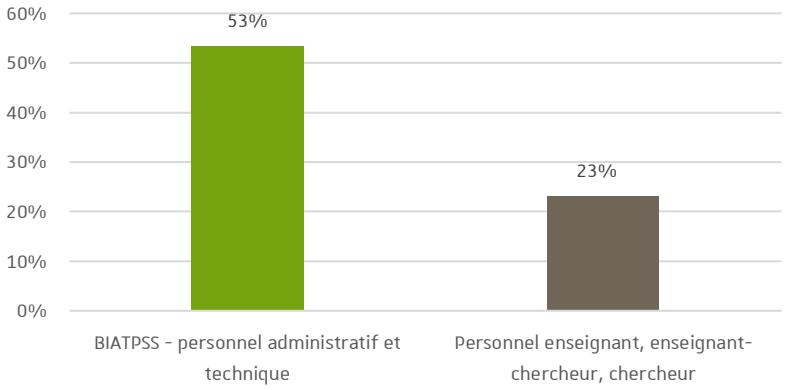
3. Accompagnement et assistance

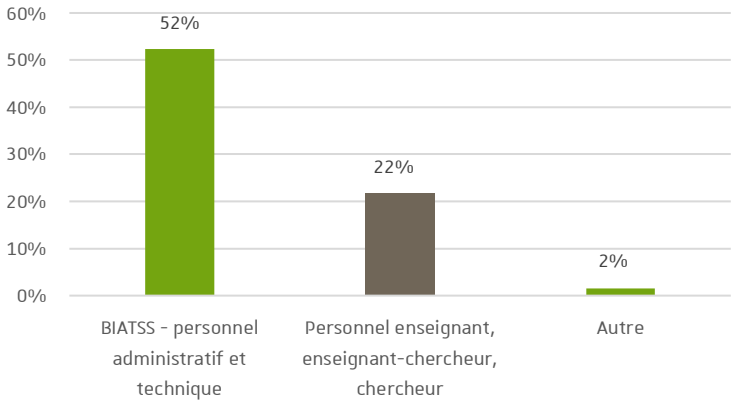
3.1. Avez-vous fait appel au support durant l'année ?





Répartition des demandes au support selon les répondants :

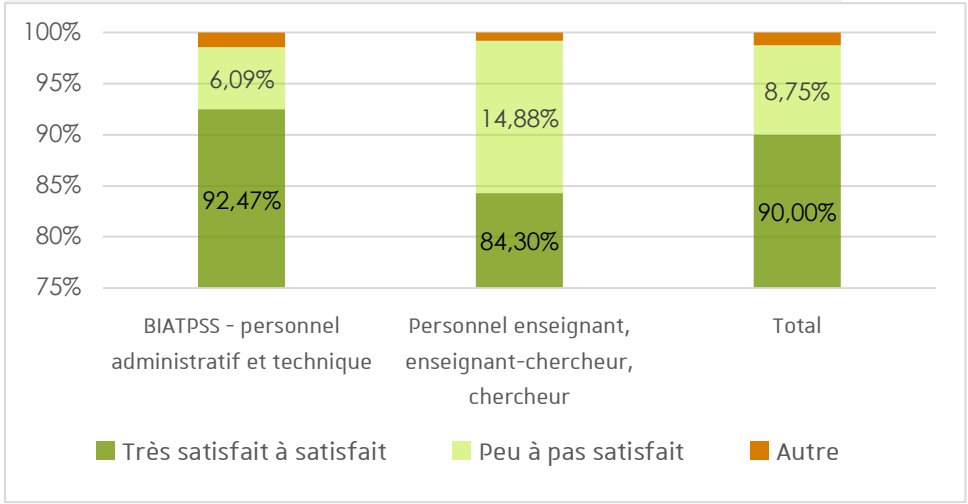




3.2 Si oui, votre niveau de satisfaction par rapport au support est :

	BIATPSS	Enseignant, ens.-chercheur	Total
Très satisfaisant	**49,10%**	**50,41%**	**49,50%**
Satisfaisant	**43,37%**	**33,88%**	**40,50%**
Peu satisfaisant	4,66%	12,40%	7,00%
Pas satisfaisant	1,43%	2,48%	1,75%
Autre	1,43%	0,83%	1,25%

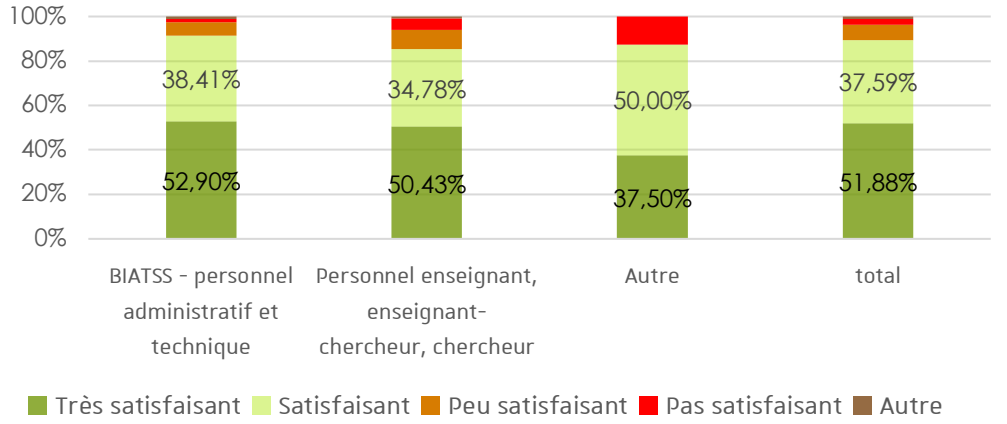
	BIATSS	Enseignant, ens-chercheur	Total
Très satisfait à satisfait	92,47%	84,30%	90,00%
Peu à pas satisfait	6,09%	14,88%	8,75%
Autre	1,43%	0,83%	1,25%



En 2022

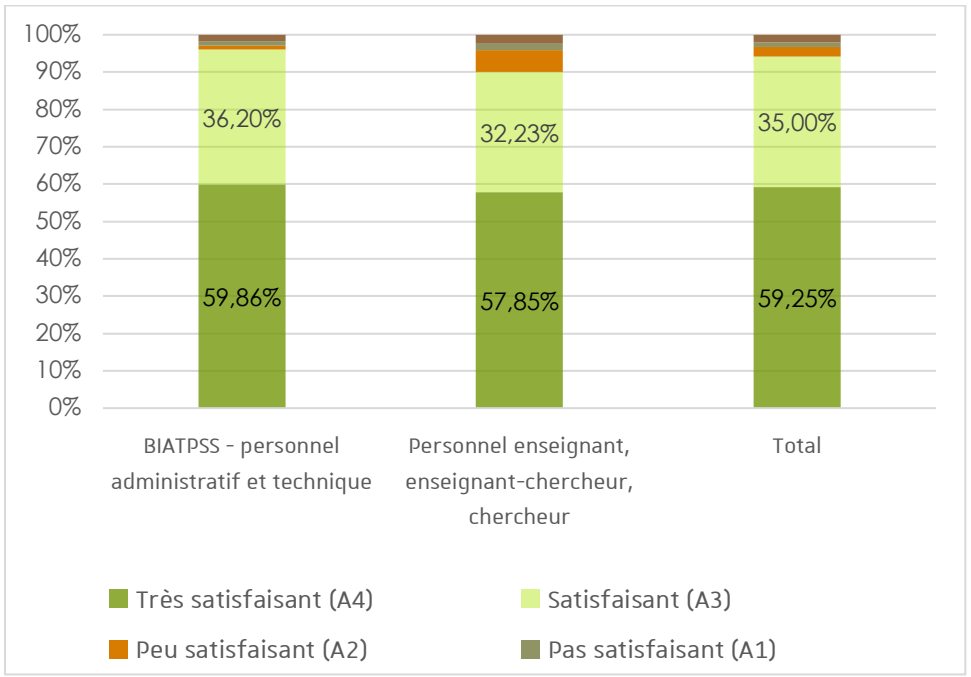
	BIATSS	Enseignant, ens.-chercheur	Autre	Total
Très satisfaisant	**52,90%**	**50,43%**	**37,50%**	51,88%
Satisfaisant	**38,41%**	**34,78%**	**50,00%**	37,59%
Peu satisfaisant	6,16%	8,70%	0,00%	6,77%
Pas satisfaisant	1,45%	5,22%	**12,50%**	2,76%
Autre	1,09%	0,87%	0,00%	1,00%

	BIATSS	Enseignant, ens-chercheur	Autre	Total
Très satisfait à satisfait	91,30%	85,22%	87,50%	89,47%
Peu à pas satisfait	7,61%	13,91%	12,50%	9,52%
Autre	1,09%	0,87%	0,00%	1,00%

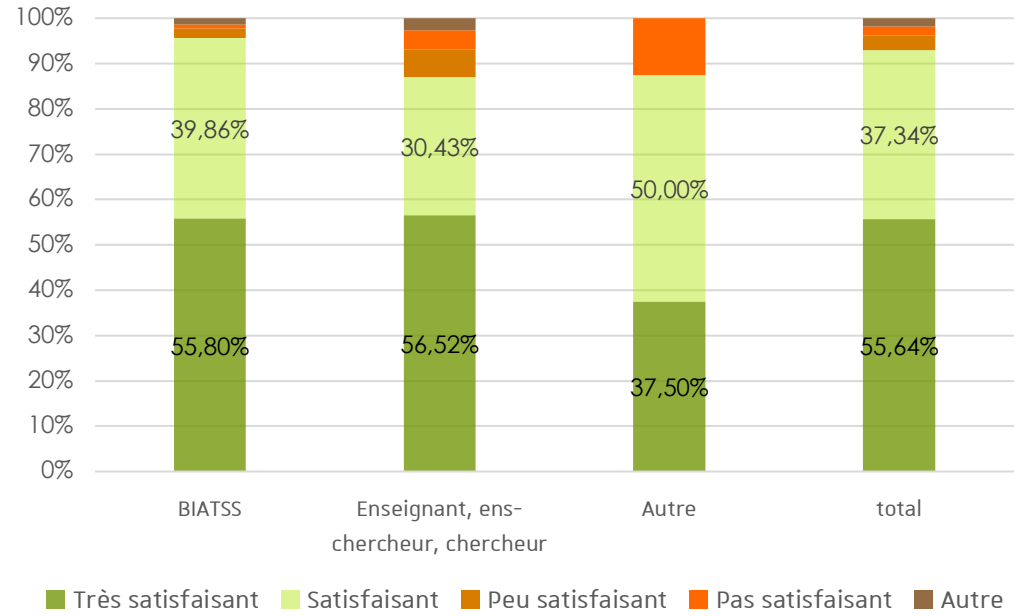


3.3 Comment qualifieriez-vous l'accueil ?

	BIATSS	Enseignant, enseignant-chercheur	Total
Très satisfaisant	59,86%	57,85%	59,25%
Satisfaisant	36,20%	32,23%	35,00%
Peu satisfaisant	1,08%	5,79%	2,50%
Pas satisfaisant	1,08%	1,65%	1,25%
Autre	1,79%	2,48%	2,00%

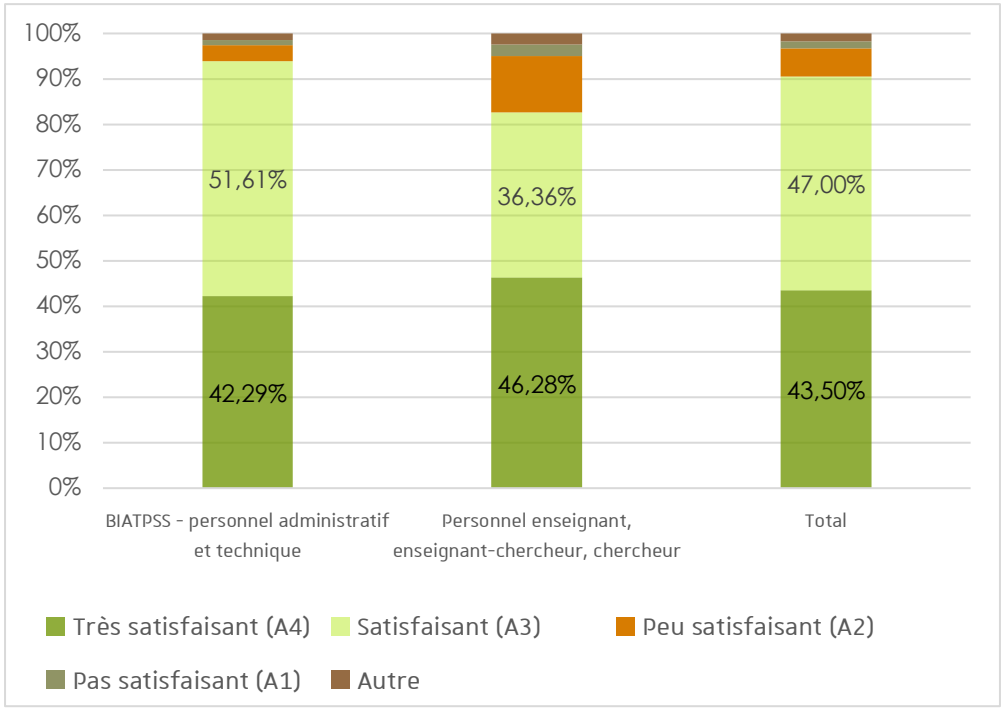


En 2022

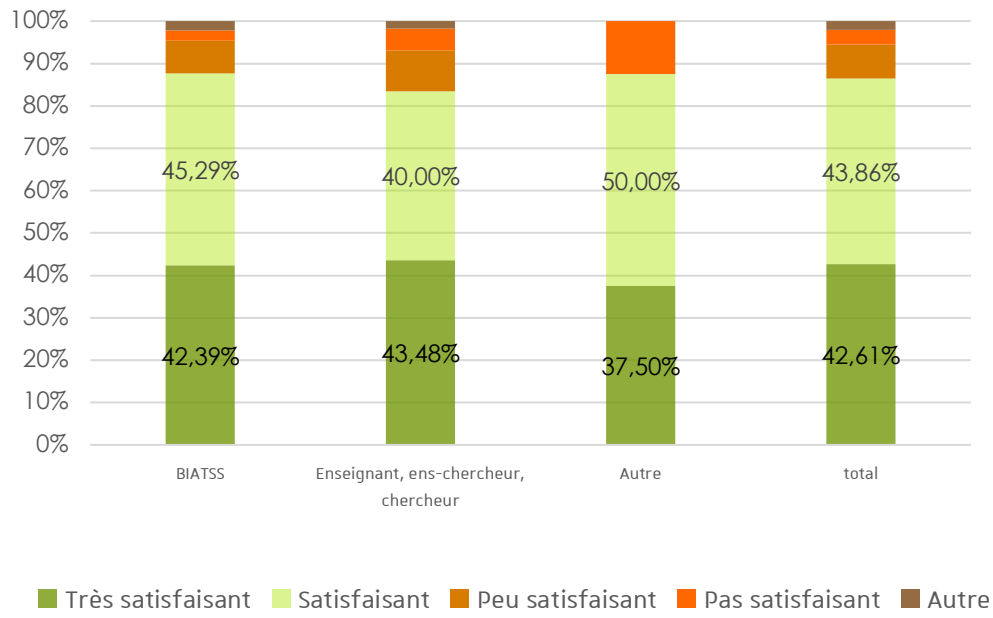


3.4 Qualifiez votre satisfaction générale concernant le délai d'intervention suite à un incident que vous auriez rencontré :

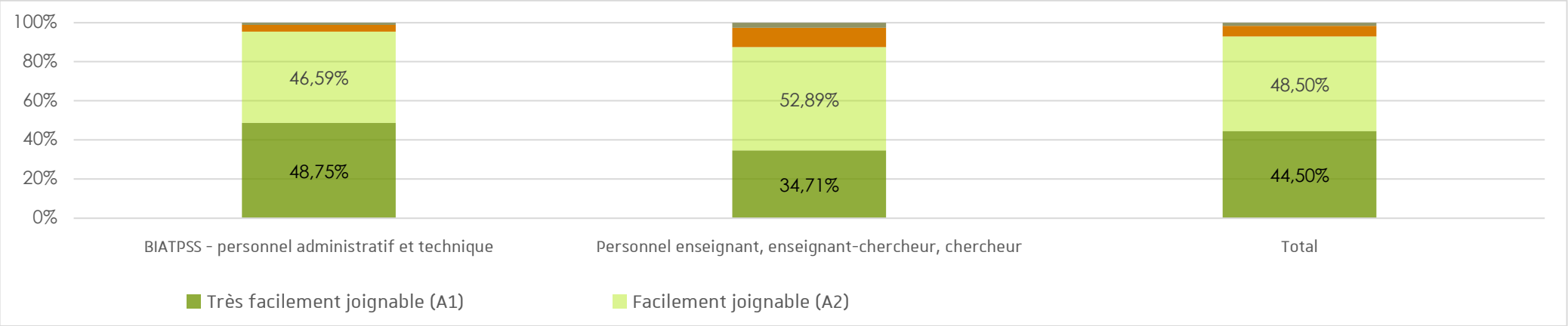
	BIATPSS	Enseignant, enseignant-chercheur	Total
Très satisfaisant	42,29%	46,28%	43,50%
Satisfaisant	51,61%	36,36%	47,00%
Peu satisfaisant	3,58%	12,40%	6,25%
Pas satisfaisant	1,08%	2,48%	1,50%
Autre	1,43%	2,48%	1,75%



En 2022

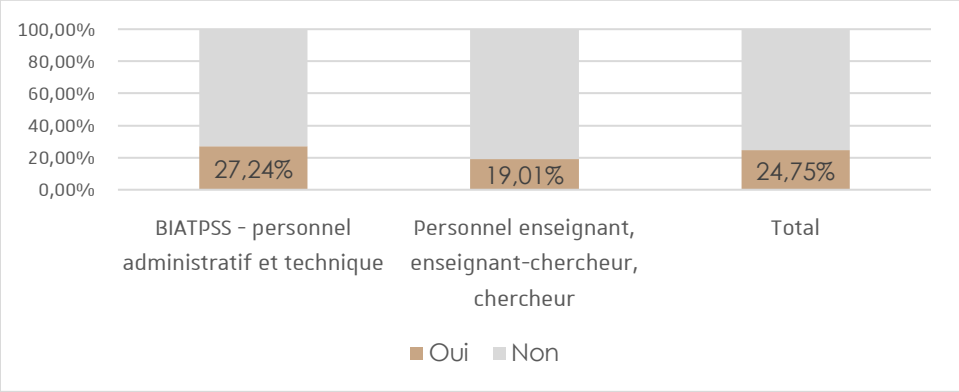


3.4.1 joindre le support :

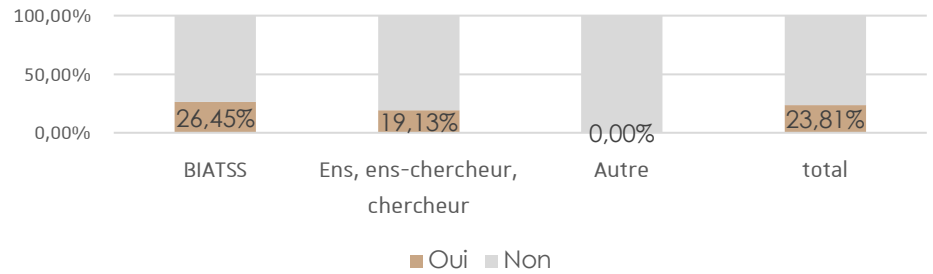


3.5 Avez-vous été amené(e) à vous déplacer dans nos locaux ?

Parmi les répondants qui ont fait appel au support, pourcentage de ceux qui se sont déplacés



En 2022



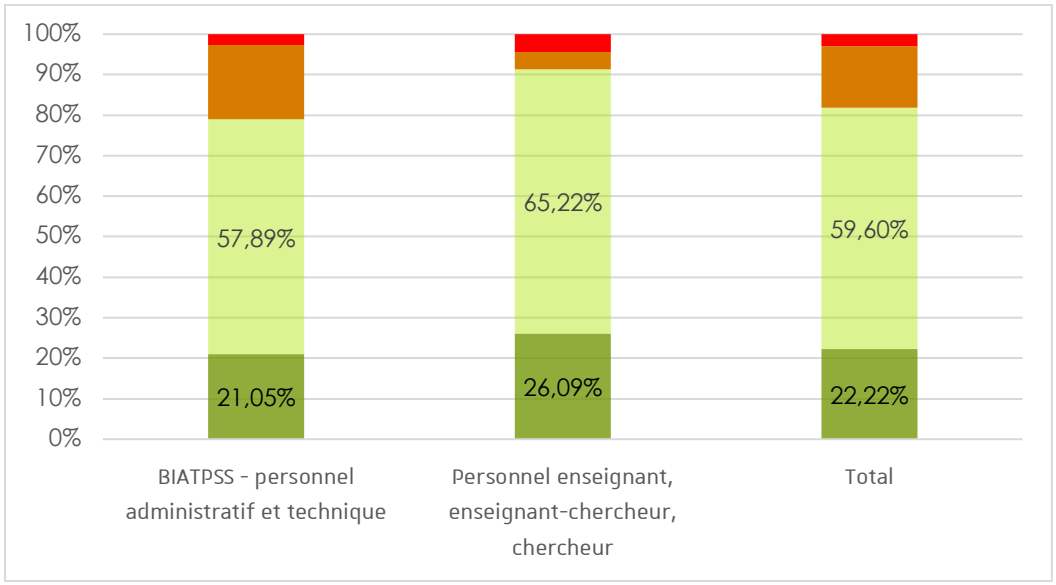
Si oui, avez-vous obtenu un rendez-vous rapidement ?

	Total	BIATSS	Ens., ens-chercheur
Oui	97,98%	98,68%	95,65%

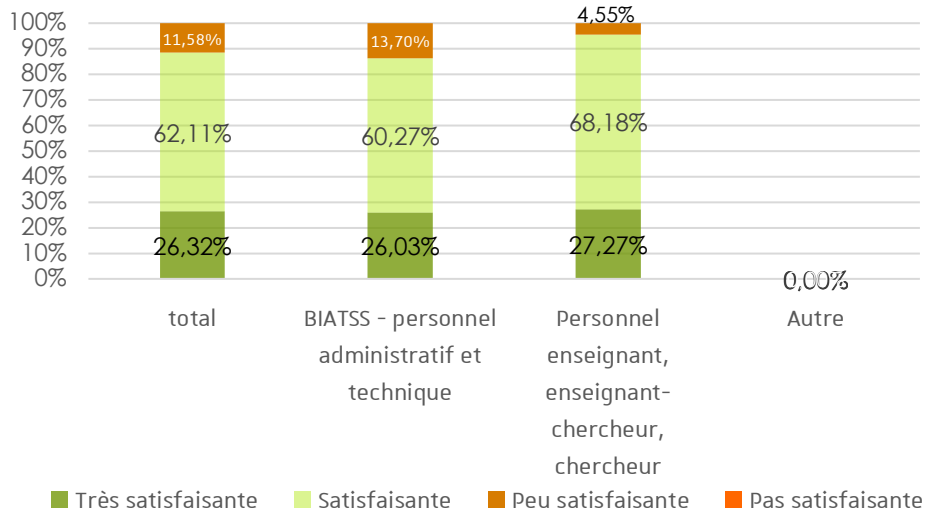
Si oui, avez-vous obtenu un rendez-vous rapidement ?

	Total	BIATSS	Ens., ens-chercheur	Autre
Oui	98,95%	98,63%	100,00%	100,00%

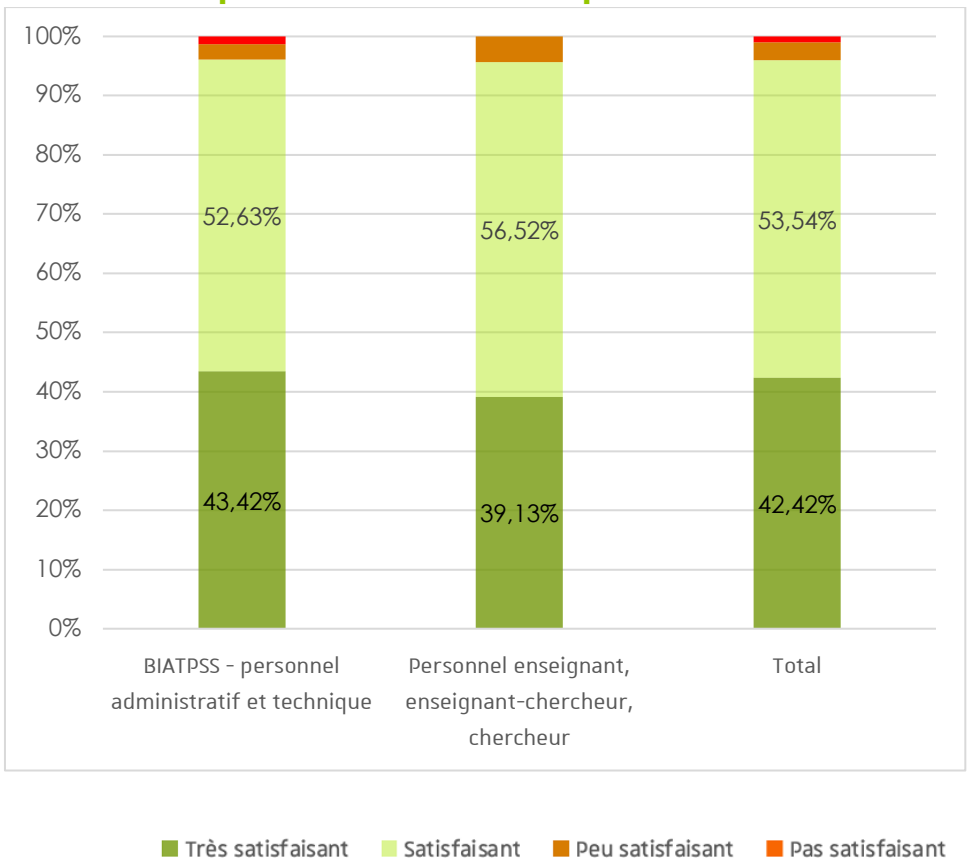
3.6 Comment qualifieriez-vous l'accessibilité à nos locaux ?



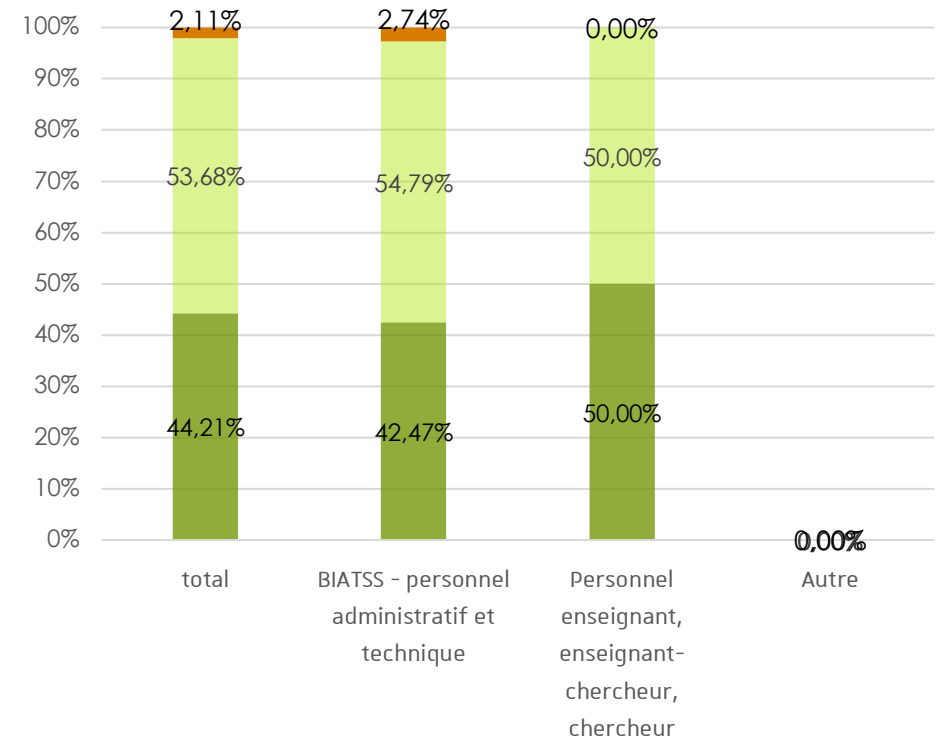
En 2022



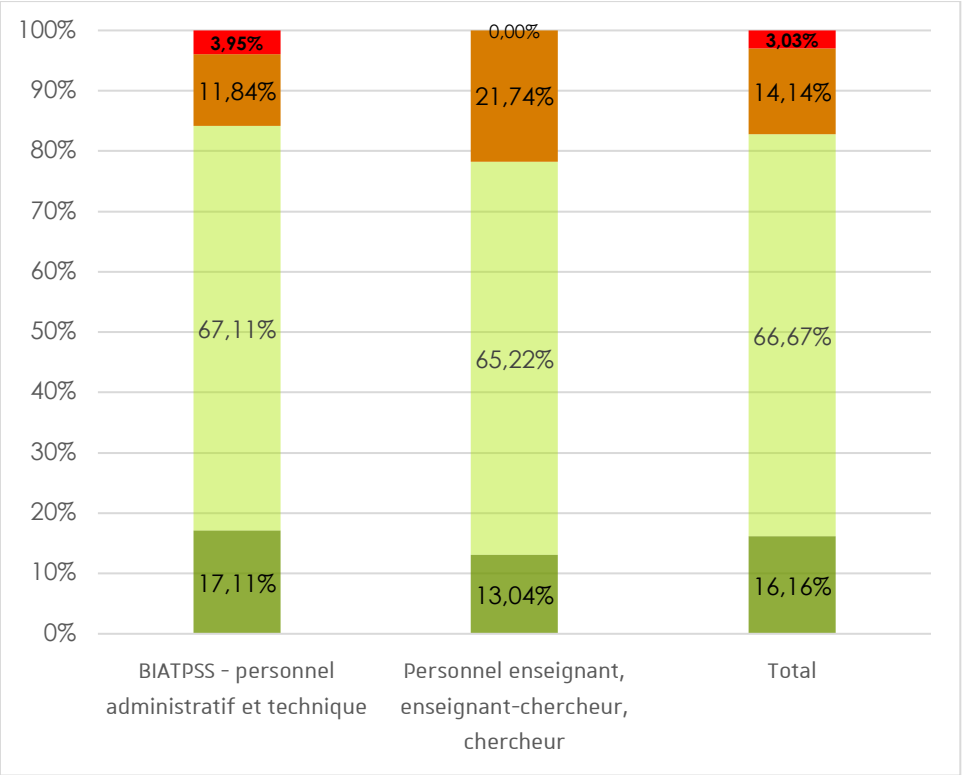
3.7 Comment qualifieriez-vous le temps d'attente ?

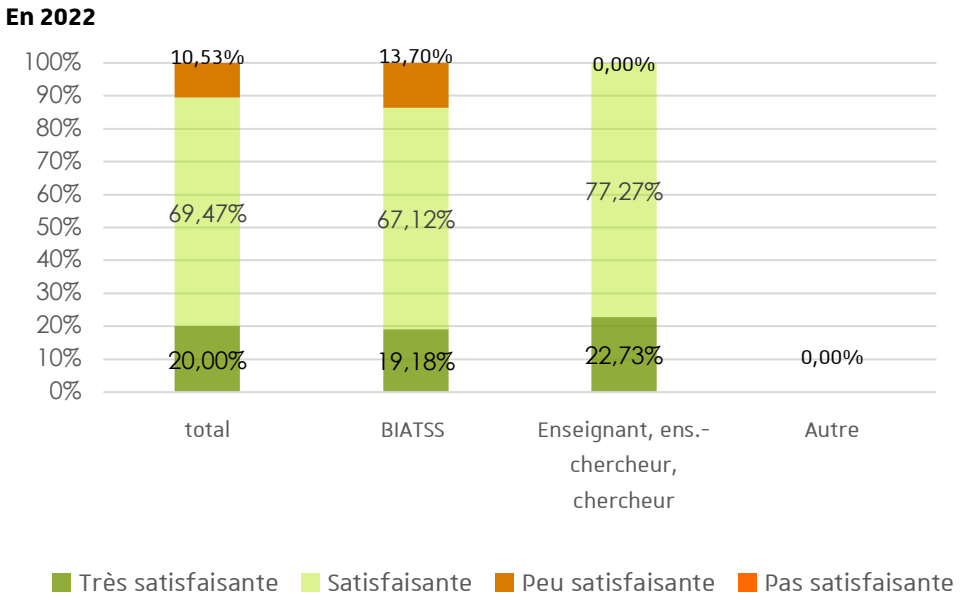


En 2022



3.8 Comment qualifieriez-vous la zone d'attente ?





4. Quelles améliorations, suggestions ou remarques souhaiteriez-vous nous communiquer ?

Ont laissé un commentaire :

Enseignant, enseignant-chercheur	61	11,66%
BIATPSS	74	14,15%
Total	135	25,81%

Enseignant, enseignant-chercheur	66	12,52%
BIATSS	59	11,20%
Autre	4	0,76%
Total	129	24,48%

En 2022