

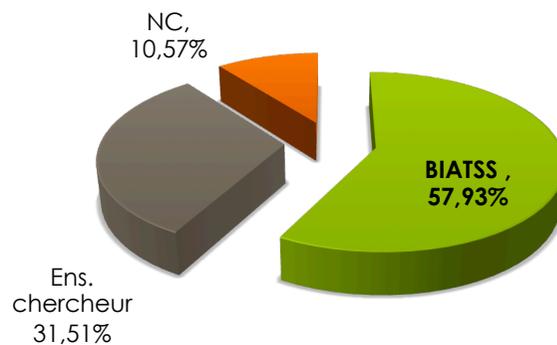
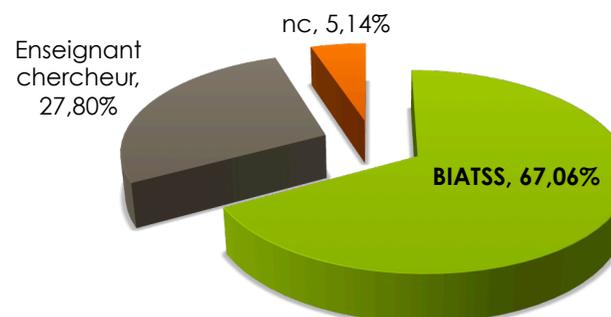
Enquête de satisfaction 2016 concernant les services offerts par la Direction Informatique

Cette enquête a été menée auprès des personnels de l'université au cours du mois de mars 2017

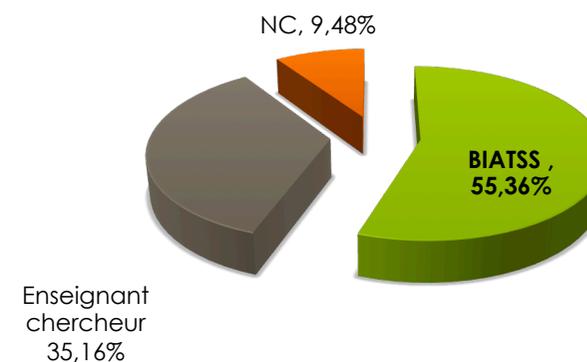
2016

Total des répondants à l'enquête	En 2016	En 2015
	428	446
dont		
BIATSS	67,06%	57,93%
Enseignant chercheur	27,80%	31,51%
nc	5,14%	10,57%

Total des répondants



En 2015



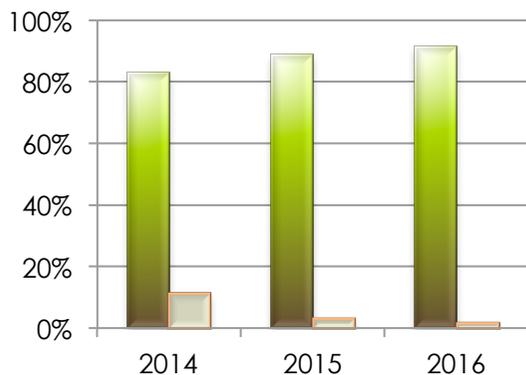
En 2014

1 Perception des usagers

1.1 Comment qualifieriez-vous la qualité du service rendu ?

Très satisfaisante	33,65%
Satisfaisante	57,93%
Peu satisfaisante	6,73%
Pas satisfaisante	1,68%
Total des répondants	97,20%

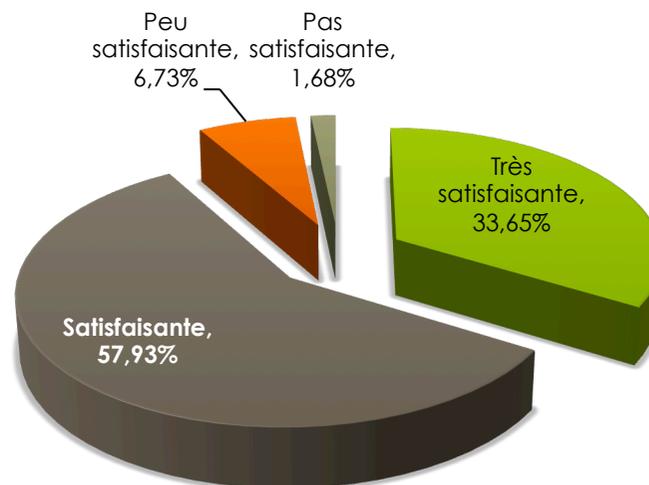
En 2016, la part des très satisfaits augmente de plus de 7%. Ainsi, 91,59 % des utilisateurs sont de très satisfaits à satisfaits par le service rendu. En 2015, ils étaient 88,92 % et 83 % en 2014.



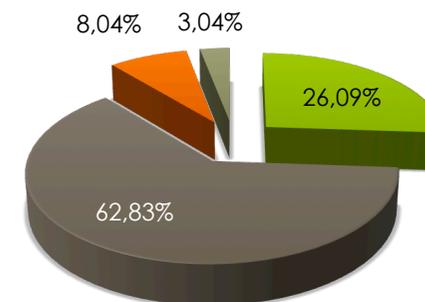
La tendance de la satisfaction sur 3 ans est à la hausse

La part des « pas satisfaits » se réduit pour passer de 11% en 2015 à 1,7% en 2016.

2016

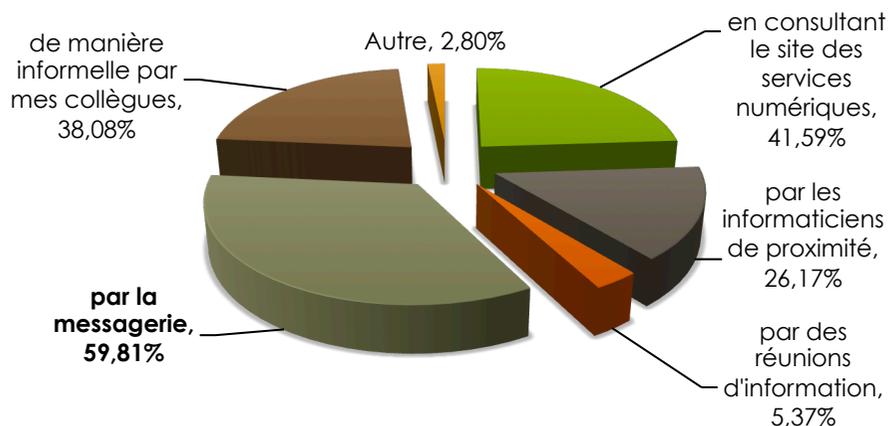


En 2015

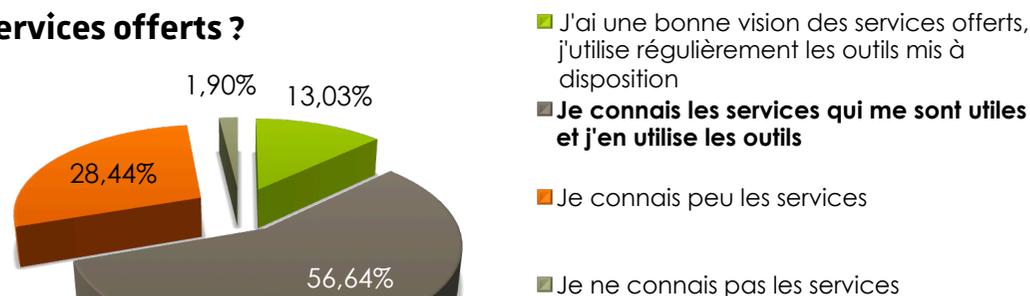


1.3 Diffusion de l'information

Par quels canaux recevez-vous les informations liées aux services informatiques ?

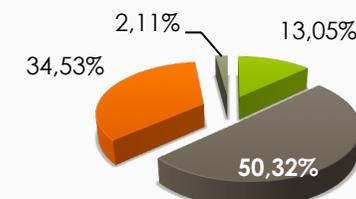


Comment qualifieriez-vous votre connaissance des services offerts ?

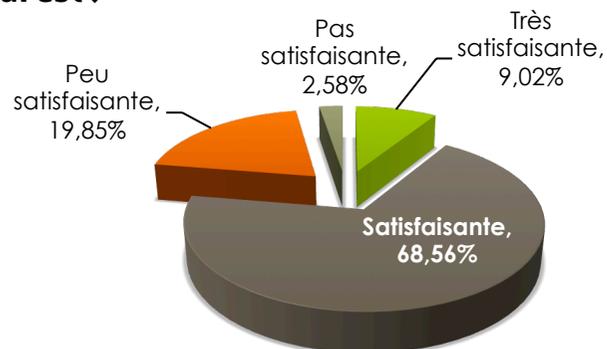


- J'ai une bonne vision des services offerts, j'utilise régulièrement les outils mis à disposition
- Je connais les services qui me sont utiles et j'en utilise les outils
- Je connais peu les services
- Je ne connais pas les services

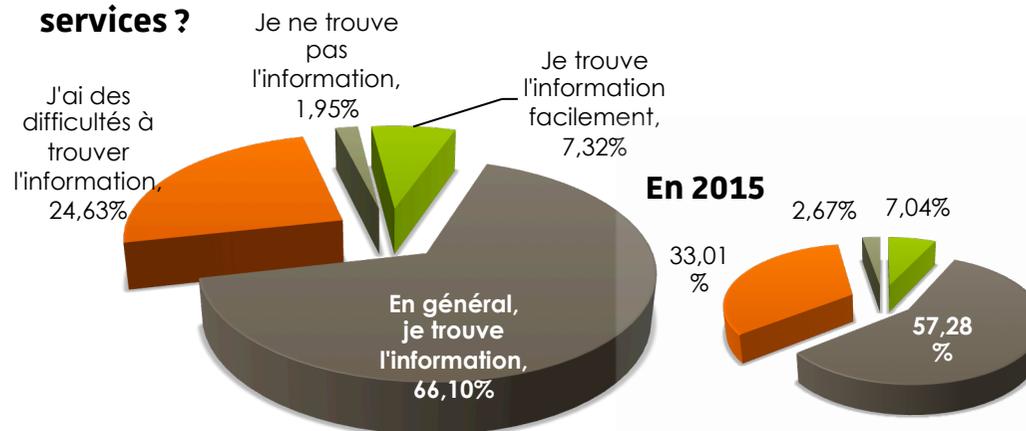
En 2015



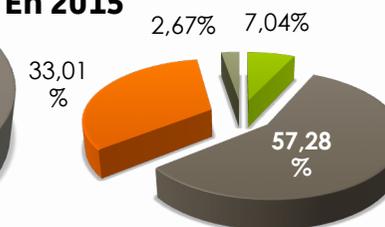
L'information qui vous est communiquée vous permet d'avoir une vision des services offerts qui est :



Accédez-vous facilement aux informations nécessaires pour utiliser les services ?

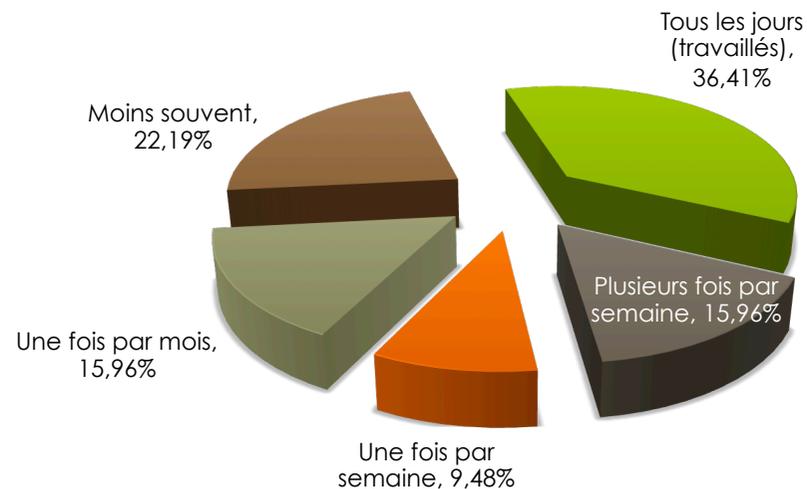


En 2015



1.3 Fréquence d'usage des services

Quelle est votre fréquence d'utilisation des services ?



Les commentaires

16,82% des sondés ont laissé un commentaire dont

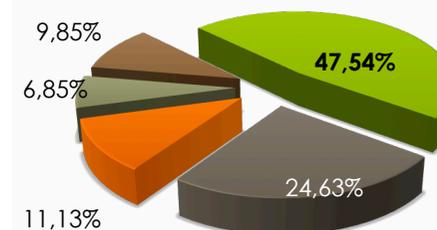
BIATSS	Enseignant chercheur
61,11%	38,89%

La part des enseignants est un peu plus représentée que dans la répartition générale.

■ 71% des usagers laissant un commentaire ont estimé le service rendu de satisfaisant à très satisfaisant.

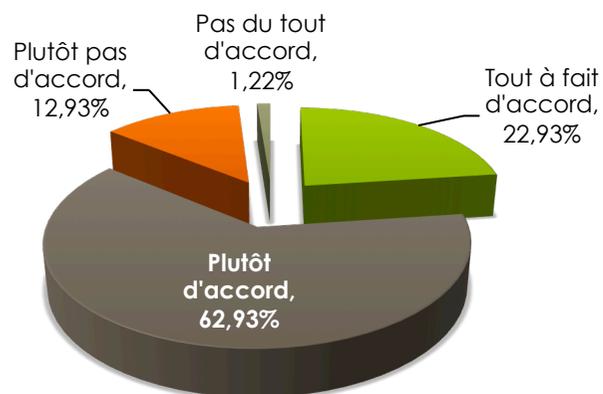
■ Les sondés ont particulièrement attiré notre attention sur les soucis d'accès à l'information, l'équipement des locaux, le matériel obsolète, les spams ...

En 2015

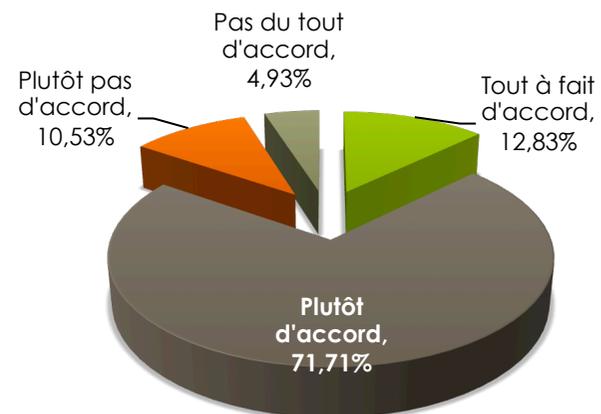


1.4 Les outils et la formation

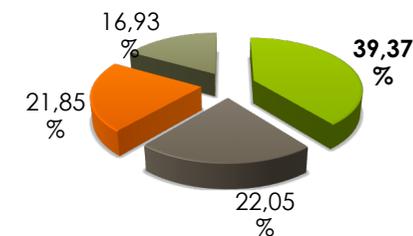
Les outils proposés sont en adéquation avec vos besoins ?



L'offre de formation est en adéquation avec vos besoins ?



en 2015



Le nombre des répondants passe de **49,7 %** en 2015 à **71 %** des sondés en 2016

L'offre de formation qui vous est proposée est en adéquation avec vos besoins ?

■ Le nombre des sondés tout à fait d'accord et plutôt d'accord est en augmentation de plus de 20% par rapport à 2015, il passe de 61,42% à 84,54%.

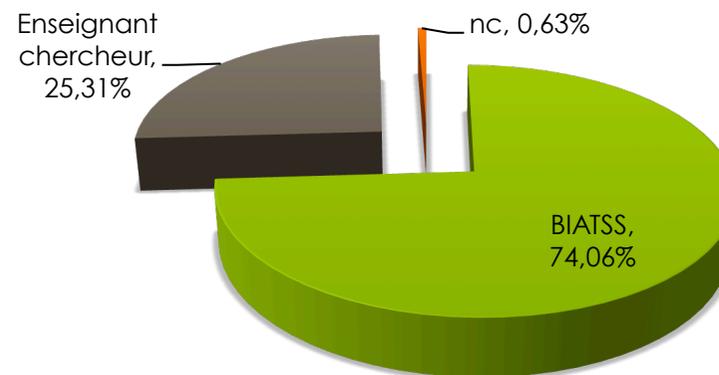
■ La répartition des non-satisfaits est de 60% pour les BIATSS et 40% pour les enseignants.

2. Usagers qui ont fait appel au support informatique

Les résultats de l'enquête concernant le support sont consignés dans un document spécifique. Vous trouverez ici les grandes lignes de celui-ci.

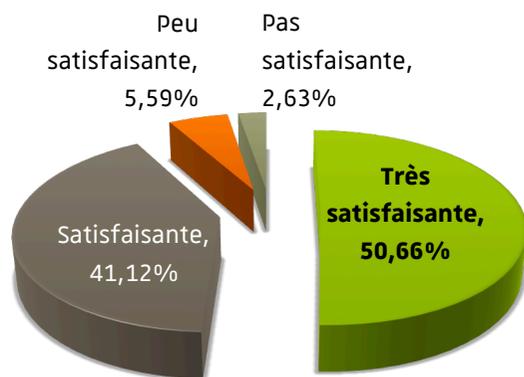
Pourcentage des usagers répondant à l'enquête qui ont contacté le support

74,77%



2.1 Perception des usagers qui ont fait appel au support

Comment qualifieriez-vous la prise en charge par l'équipe du support ?



Comment qualifieriez-vous l'accueil au support ?

