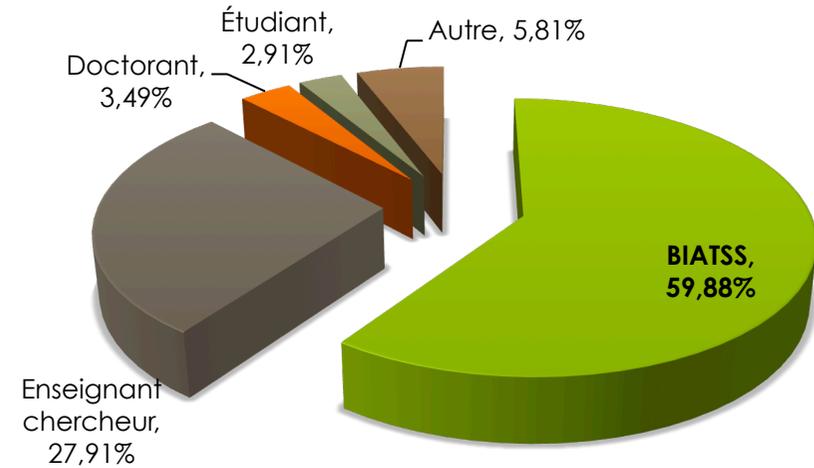


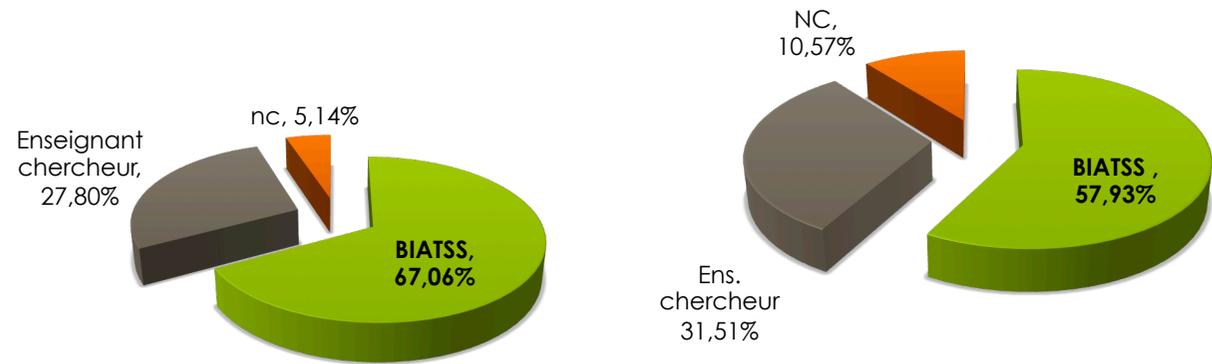
Enquête de satisfaction 2017 concernant les services offerts par la Direction Informatique

Cette enquête a été menée auprès des personnels de l'université au cours du mois de mars 2018

Total des répondants à l'enquête	En 2017	En 2016
	344	428
dont		
BIATSS	59,88%	67,06%
Enseignant chercheur	27,91%	27,80%
Doctorant	3,49%	
Etudiant	2,91%	
nc	5,81%	5,14%



2017



En 2016

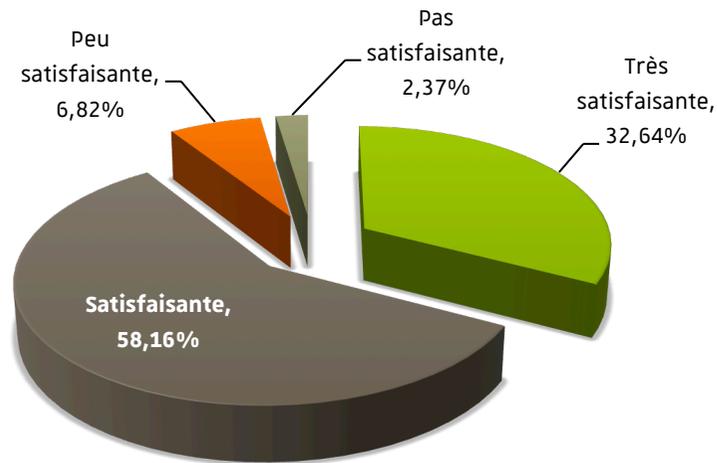
En 2015

1 Perception des usagers

1.1 Comment qualifieriez-vous la qualité du service rendu ?

Très satisfaisante	32,65%
Satisfaisante	58,16%
Peu satisfaisante	6,82%
Pas satisfaisante	2,37%
Total des répondants	97,97%

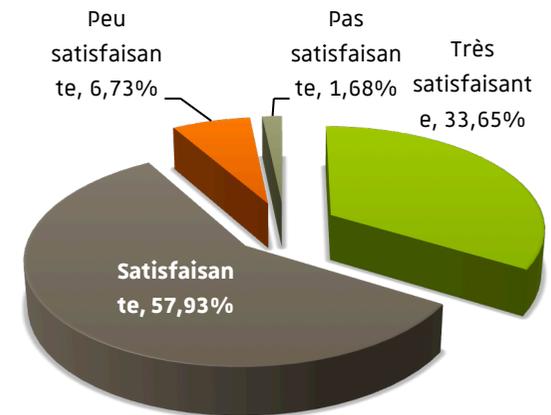
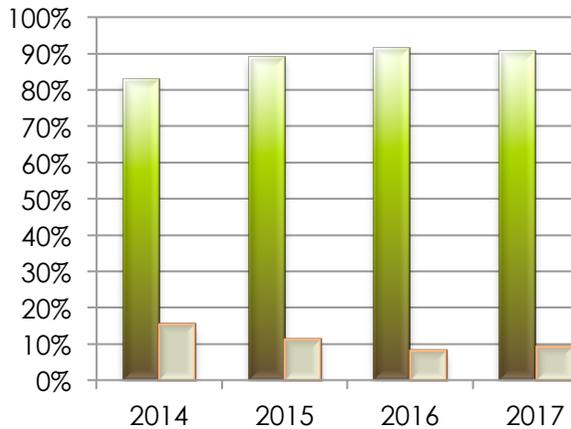
2017



En 2016, la part des très satisfaits augmente de plus de 7%.

La tendance de la satisfaction reste constante en 2017 avec 90,80 % de très satisfaits à satisfaits.

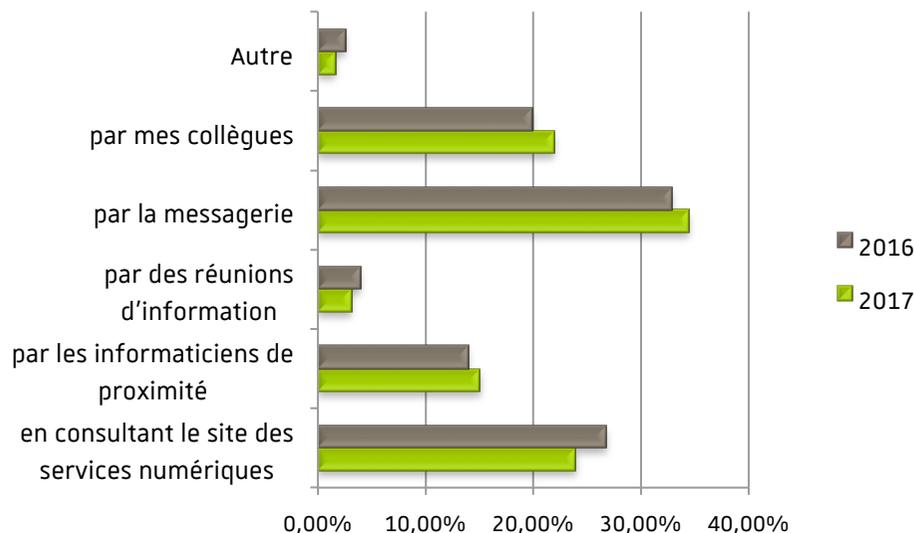
La part des insatisfaits diminue depuis 2014



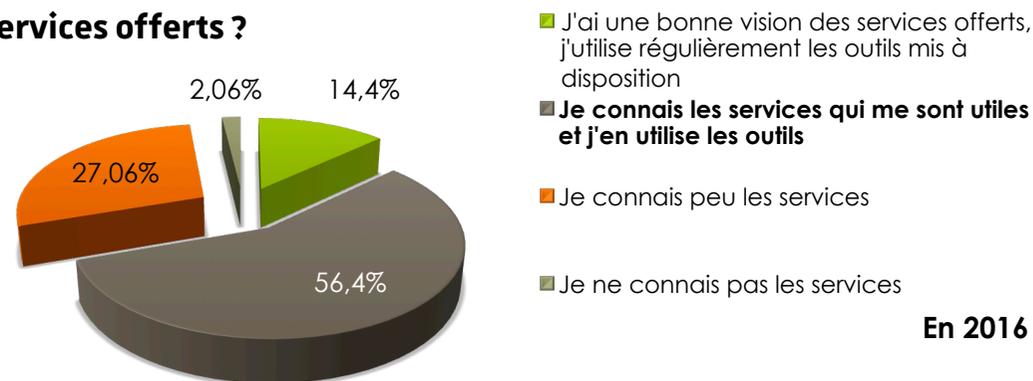
En 2016

1.2 Diffusion de l'information

Par quel canaux recevez-vous l'information ?



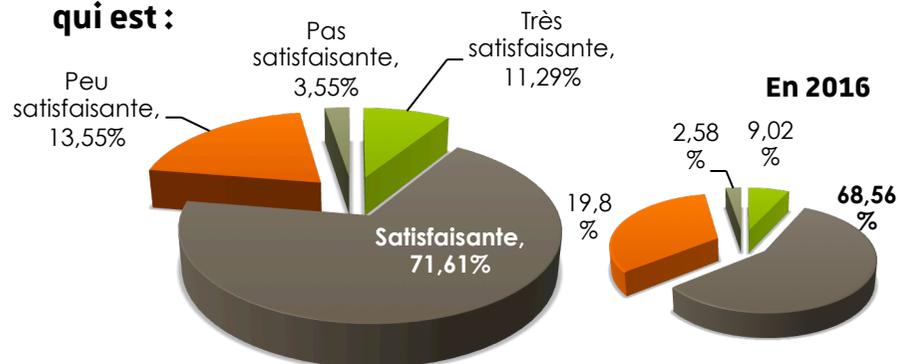
Comment qualifieriez-vous votre connaissance des services offerts ?



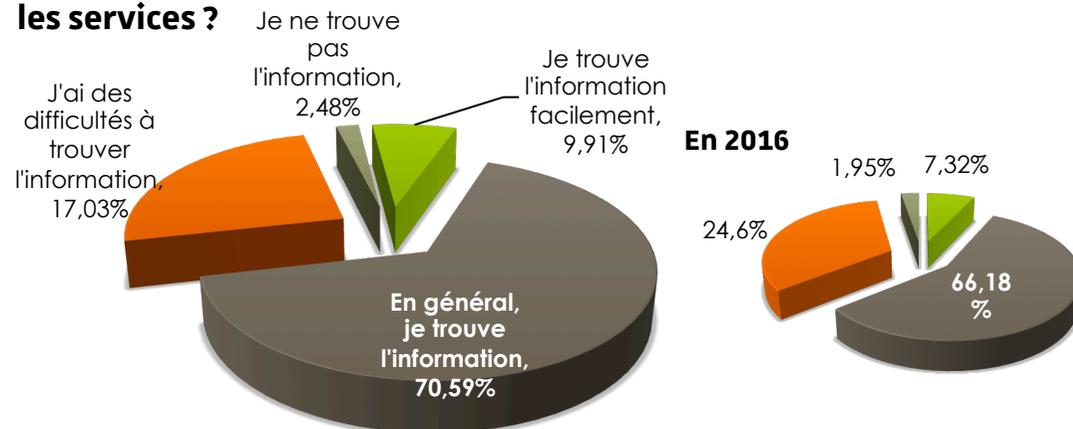
- J'ai une bonne vision des services offerts, j'utilise régulièrement les outils mis à disposition
- Je connais les services qui me sont utiles et j'en utilise les outils
- Je connais peu les services
- Je ne connais pas les services

En 2016

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 ?

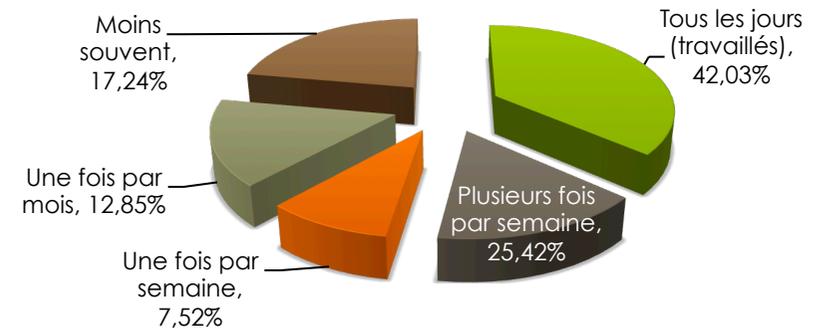


1.3 Usages des services

En 2015, 35,6 % des usagers déclarent avoir des difficultés à trouver l'information, en 2016 ce chiffre passe à 26,58 % pour passer en dessous des 20 % en 2017. Cependant, **30%** déclarent peu ou pas connaître les services mais 82% disent être satisfait de la vision qu'ils ont des services offerts.

A la question de fréquence d'usage des services, 30% des sondés déclarent utiliser les services une fois par mois et moins. Ce chiffre était de 38% en 2016.

Quelle est votre fréquence d'utilisation des services -



1.4 Les commentaires

■ ■ Globalement, les commentaires sont plutôt positifs.

Les commentaires laissés s'orientent autour de la communication avec les usagers:

« le non spécialiste a un vocabulaire différent du spécialiste, et donc on a du mal à se comprendre. »

« informer ... des différents services et outils disponibles... »,

« C'est très difficile de s'y retrouver dans l'ENT ... »,

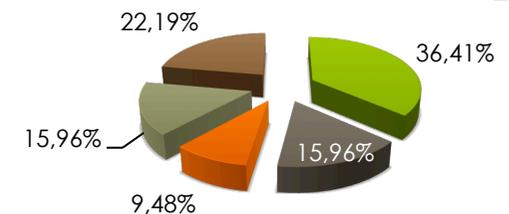
Et sur les services également :

« Peut-on donner (brièvement) des explications quand à la procédure utilisée par l'informaticien. Par exemple la nécessité de créer un nouveau compte sur la même machine. A la fin = Données disparues + Logiciels à réinstaller...Une explication m'aurait un peu plus préparée. »

« Le support m'a toujours apporté la réponse à mes problèmes informatiques. Merci :-) »

■ ■ « Limiter l'envoi automatique de mails lorsqu'on fait une demande au support »

En 2016



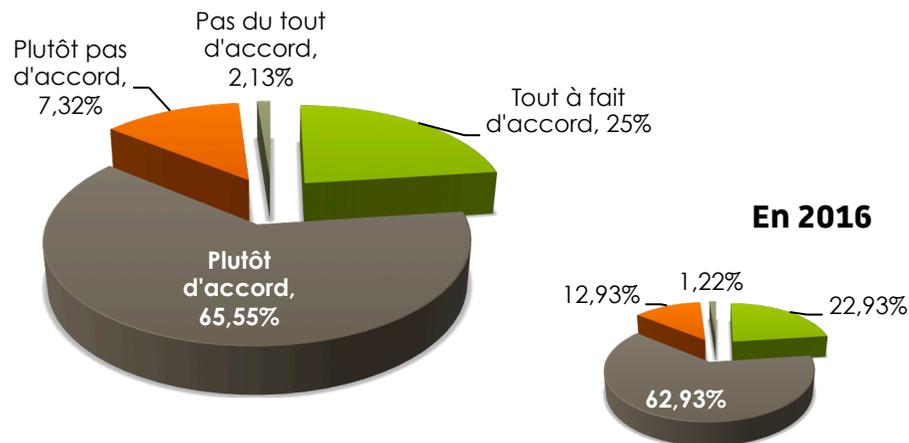
28,5% des sondés ont laissé un commentaire
Soit 23% de l'ensemble des BIATSS
42% des enseignants chercheurs

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

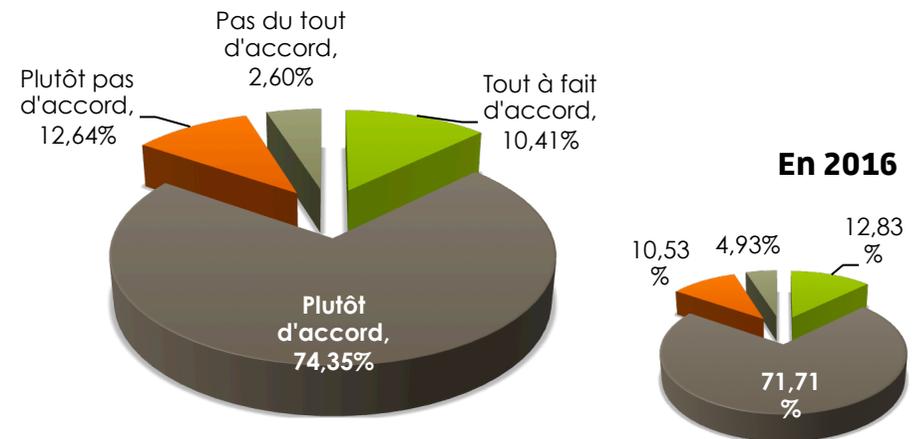
■ ■ 74,5% des usagers laissant un commentaire qualifient le service rendu de satisfaisant à très satisfaisant.

1.5 Les outils et la formation

Les outils proposés sont en adéquation avec vos besoins ?



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



Le nombre des répondants passe de **49,7 %** en 2015, **71 %** en 2016 à **78 %** des sondés en 2017

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

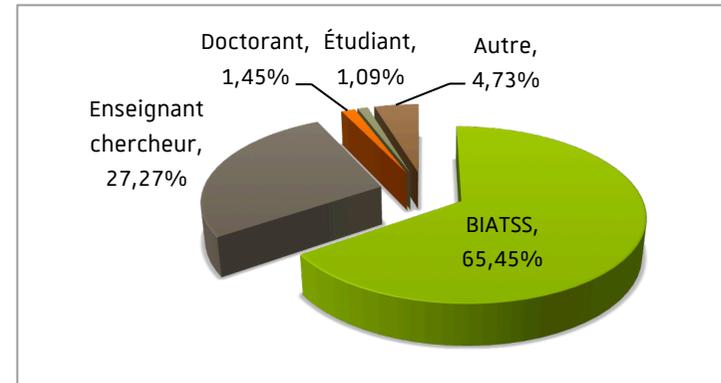
■ Le nombre des sondés tout à fait d'accord et plutôt d'accord est stable avec 84,54% des sondés.

■ La répartition des **non-satisfaits** est de **10% pour les BIATSS** et **25% pour les enseignants**. Parmi les **non-satisfaits** plus de 73% ont laissé un commentaire.

Dans les commentaires et questions posées, la formation aux outils pédagogiques, aux logiciels spécifiques, le problème de chronicité des formations et la diversification des niveaux sont particulièrement pointées.

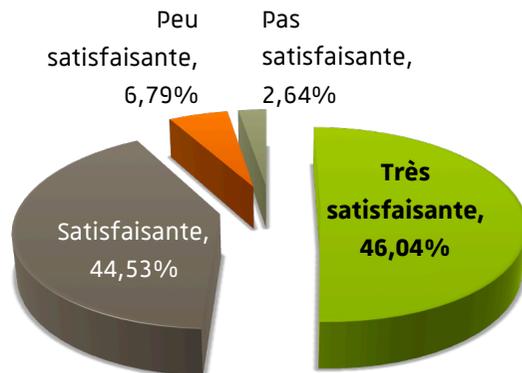
2. Usagers qui ont fait appel au support informatique

Pourcentage des usagers répondant à l'enquête qui ont contacté le support	79,9%
---	-------



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 ?

