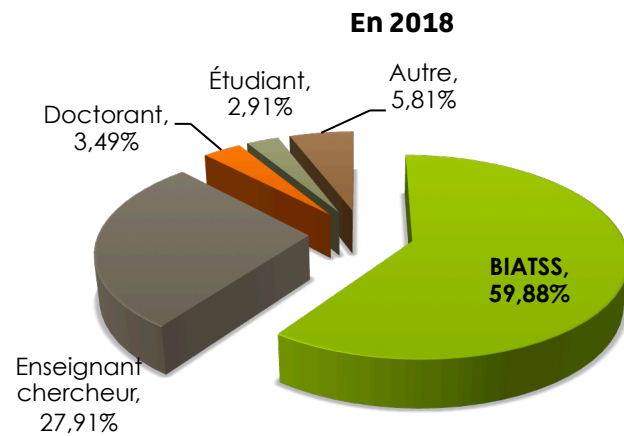
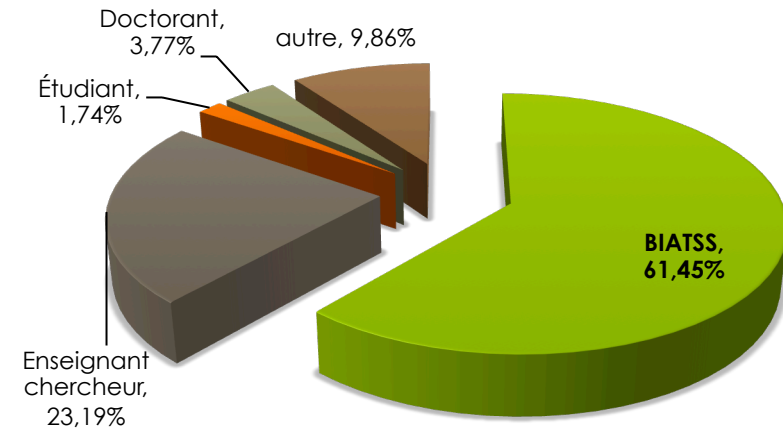


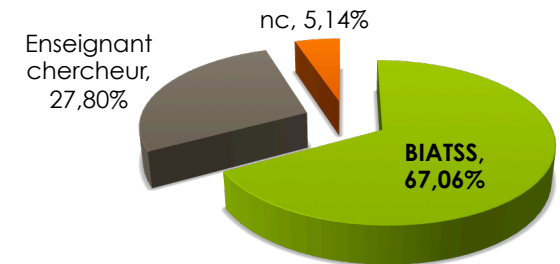
Enquête de satisfaction 2018 concernant les services offerts par la Direction du numérique

Cette enquête a été menée auprès des personnels de l'université au cours du mois de mai 2019

Total des répondants à l'enquête	En 2017	En 2018
	344	345
dont		
BIATSS	59,88%	61,45%
Enseignant chercheur	27,91%	23,19%
Doctorant	3,49%	3,77%
Etudiant	2,91%	1,74%
nc	5,81%	9,86%



En 2017



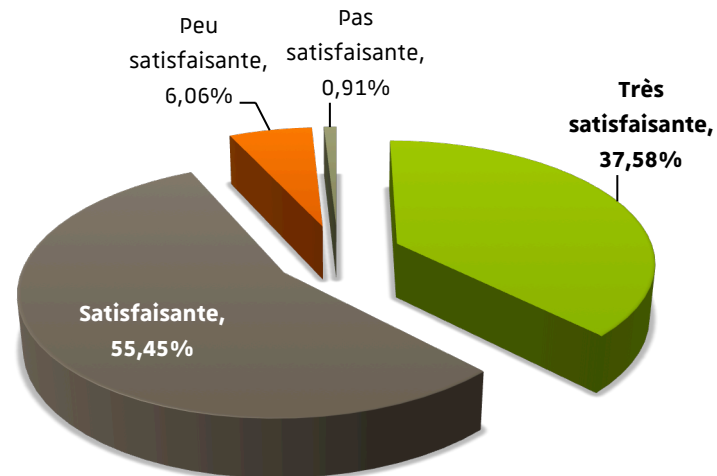
En 2016

1 Perception des usagers

1.1 Comment qualifieriez-vous la qualité du service rendu ?

	2017	2018
Très satisfaisante	32,65%	37,58%
Satisfaisante	58,16%	55,45%
Peu satisfaisante	6,82%	6,06%
Pas satisfaisante	2,37%	0,91%
Total des répondants	97,97%	95,65%

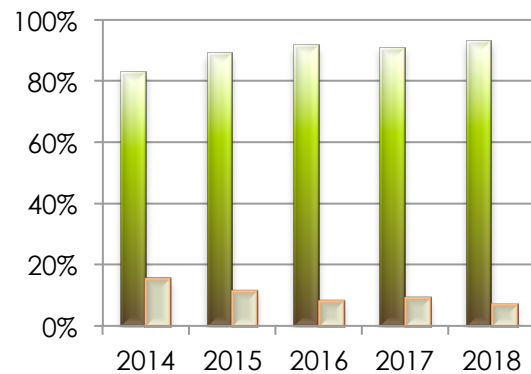
2018



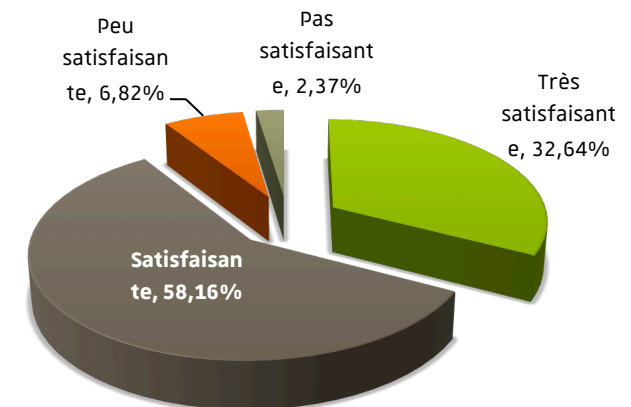
En 2018, la part des très satisfaits augmente de 5%.

La satisfaction augmente de 2% (90,8 % de très satisfaits à satisfaits en 2017 et 93% en 2018)

La part des insatisfaits diminue depuis 2014

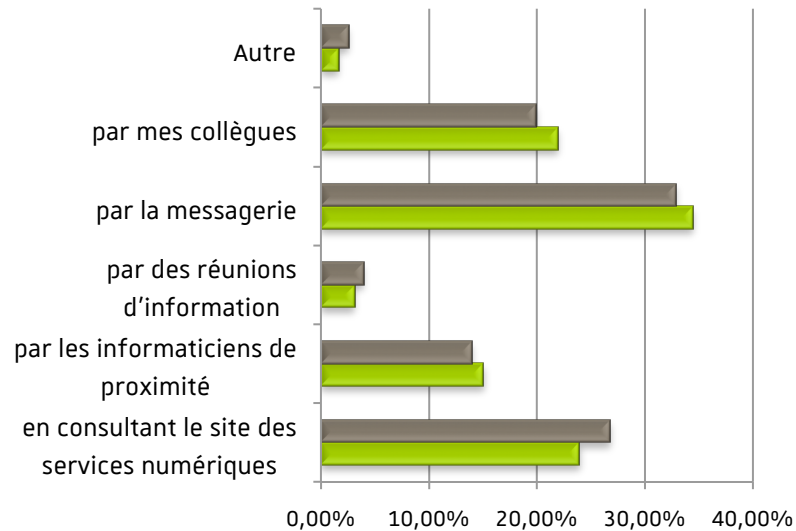


En 2017

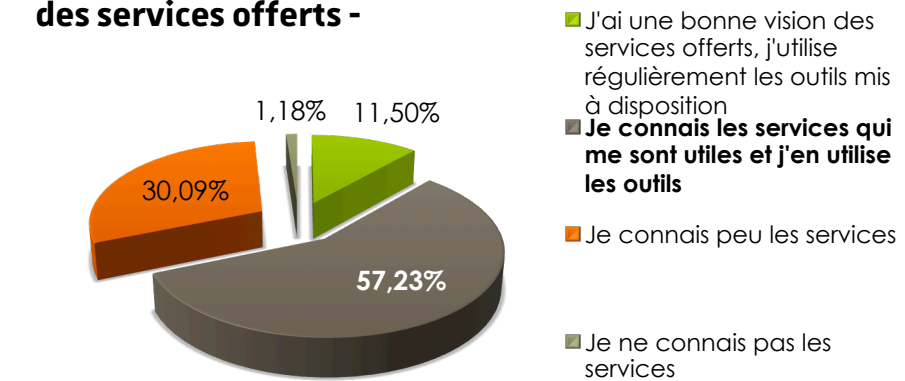


1.2 Diffusion de l'information

Par quel canaux recevez-vous l'information ?

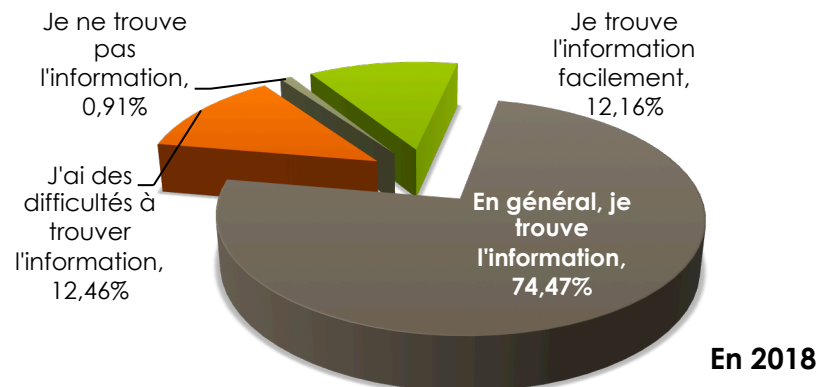


Comment qualifieriez-vous votre connaissance des services offerts -

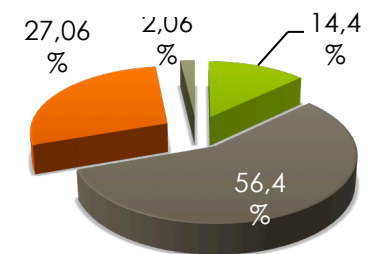


En 2018

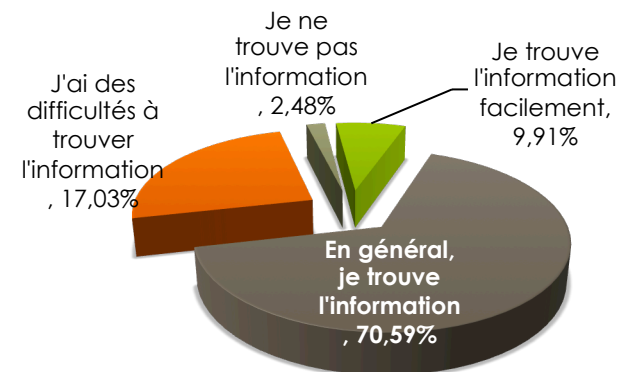
Accédez-vous facilement aux informations nécessaires pour utiliser les services ?



En 2018



En 2017

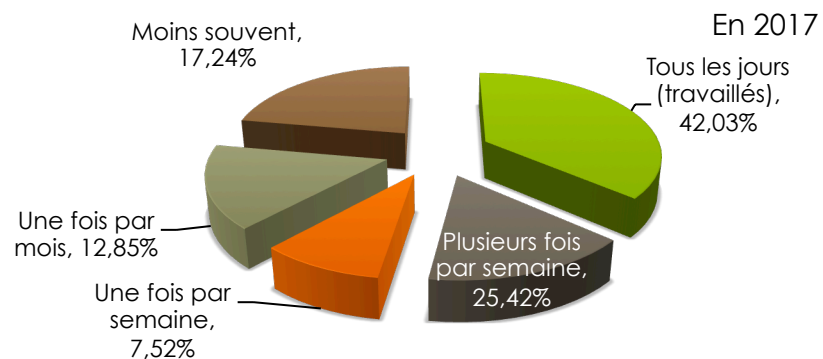


En 2017

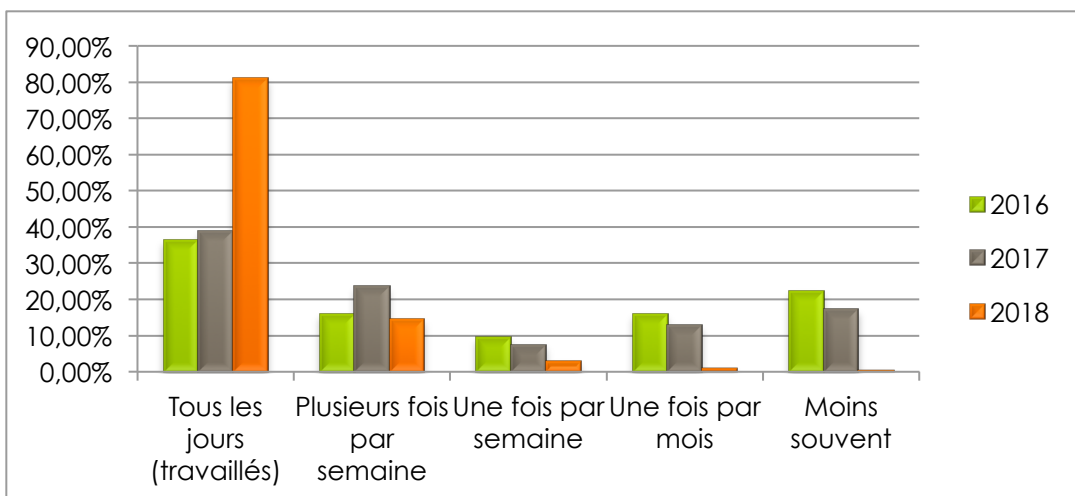
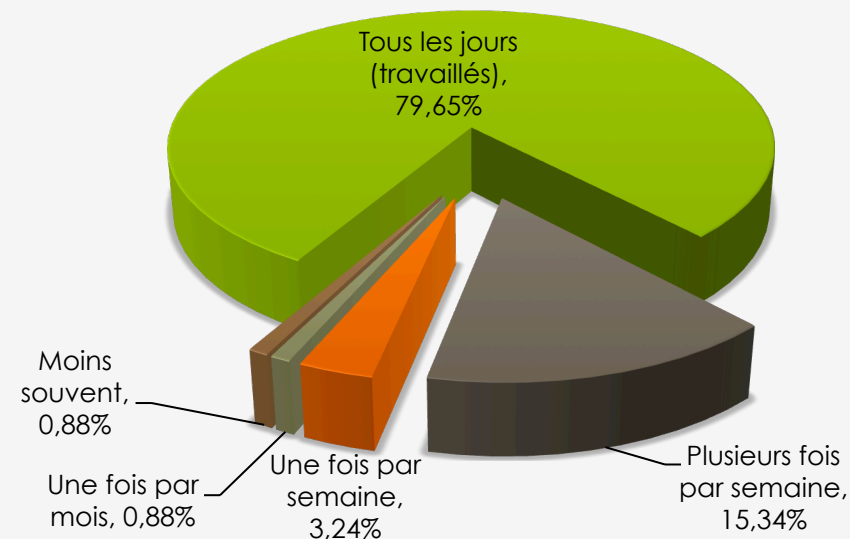
1.3 Usages des services

En **2015, 35,6 %** des usagers déclarent avoir des difficultés à trouver l'information, en 2016 ce chiffre passe à 26,58 % pour passer à 19,5 % en 2017 **et 13,5% en 2018**.

Cependant, **30%** déclarent peu ou pas connaître les services.



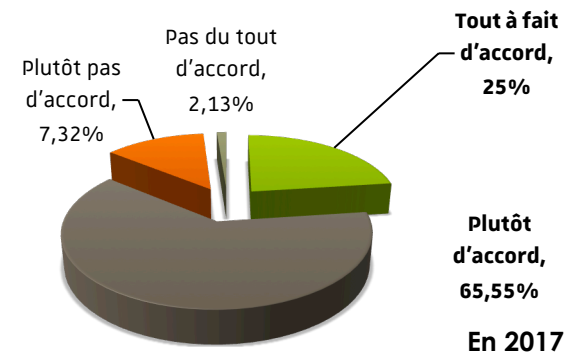
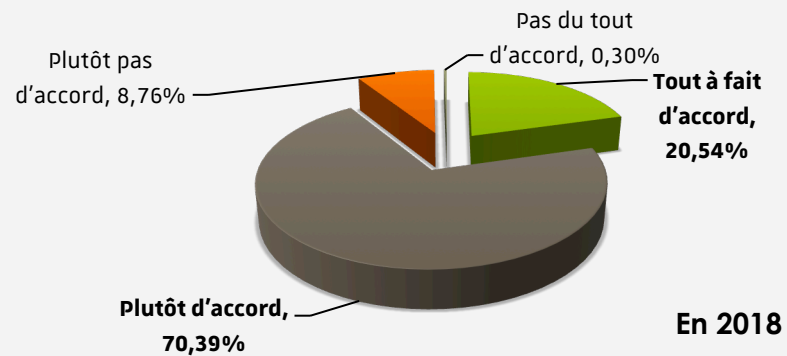
D'une manière globale, quelle est votre fréquence d'utilisation des services ?



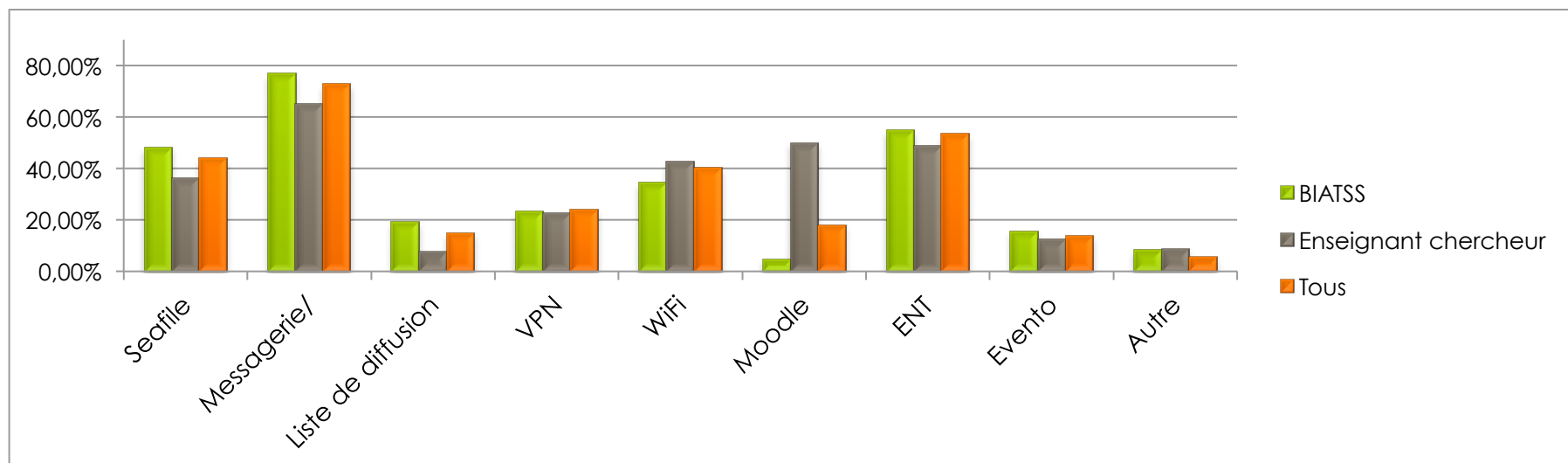
A la question de fréquence d'usage des services, 38% des sondés déclarent utiliser les services **une fois par mois et moins** en **2016**. Ce chiffre est en baisse régulière. En **2018, ils ne sont plus que 1,8 %**. En même temps, le nombre des sondés qui disent utiliser les services tous les jours passe de **42% en 2017 à 79% en 2018**.

1.4 Les outils proposés

Les outils proposés sont en adéquation avec vos besoins.



Quels sont les services numériques proposés par l'Université que vous jugez être les plus utiles (choisissez 3 outils dans la liste) :

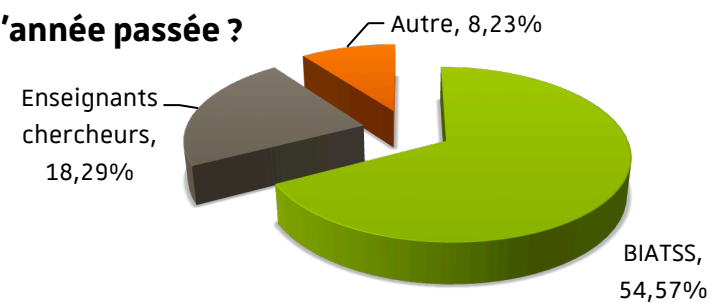


2. Usagers qui ont fait appel au support informatique

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

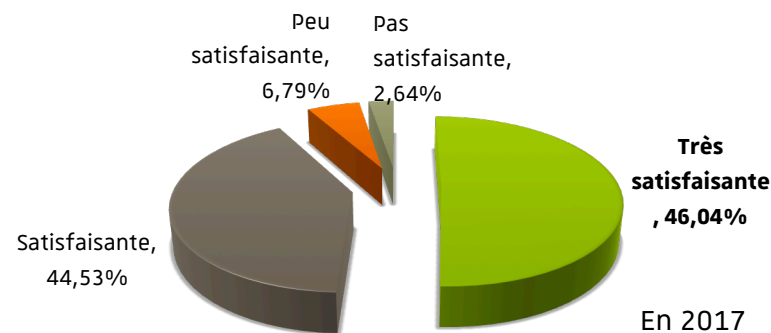
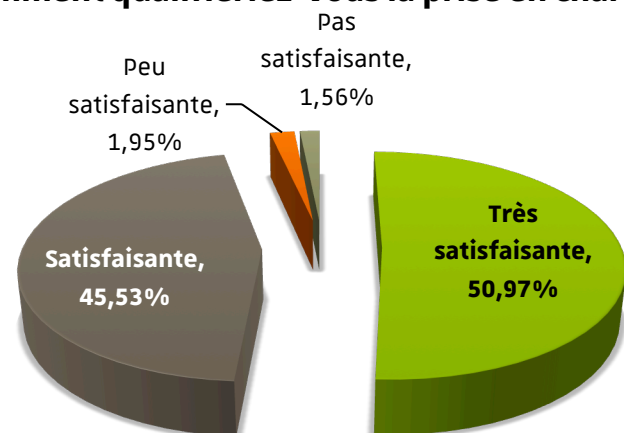
	2017	2018
Pourcentage des usagers qui ont contacté le support	79,9%	81,1%

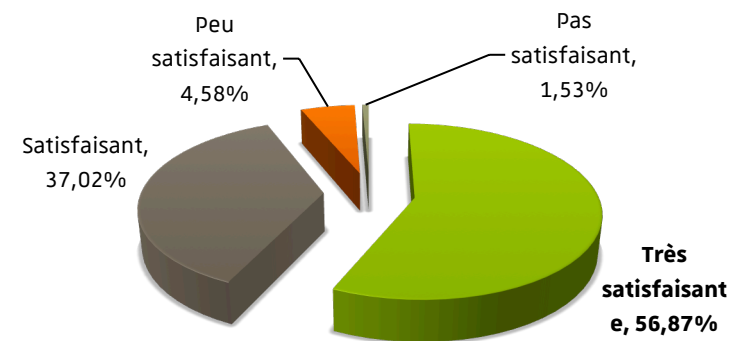
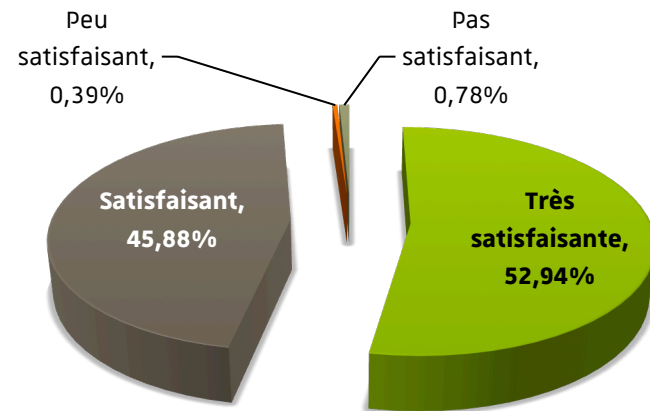
Avez-vous fait appel au support durant l'année passée ?



2.1 Perception des usagers qui ont fait appel au support

Comment qualifieriez-vous la prise en charge ?



Comment qualifieriez-vous l'accueil ?

En 2017