

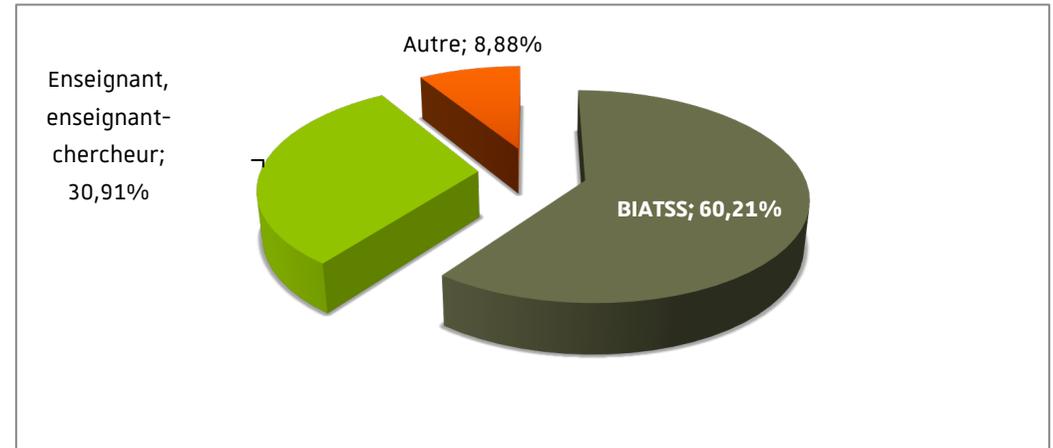
Enquête 2021 sur les usages des services numériques en 2020

Cette enquête a été menée auprès des personnels de l'université au cours du mois de juillet, août 2021

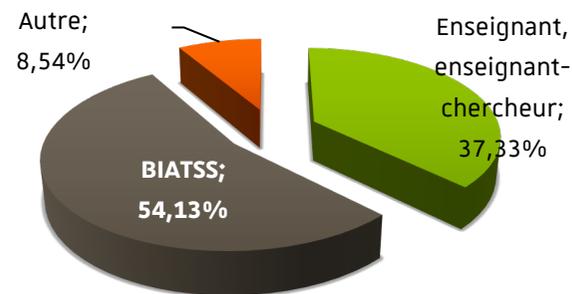
Total des répondants à l'enquête

En 2020	En 2019	En 2018	En 2017
563	726	345	344

Enseignant, enseignant-chercheur	174	30,91%
BIATSS	339	60,21%
Autre	50	8,88%



En 2019, le nombre des participants à l'enquête a doublé avec une mobilisation plus importante des enseignants, enseignants-chercheurs, passant de 27% sur les dernières années à 37%. Si en 2020, cette participation est en baisse, nous constatons que la participation reste importante avec + 4% des enseignants par rapports aux années 2018 à 2016.



En 2020

1. Perception des usagers

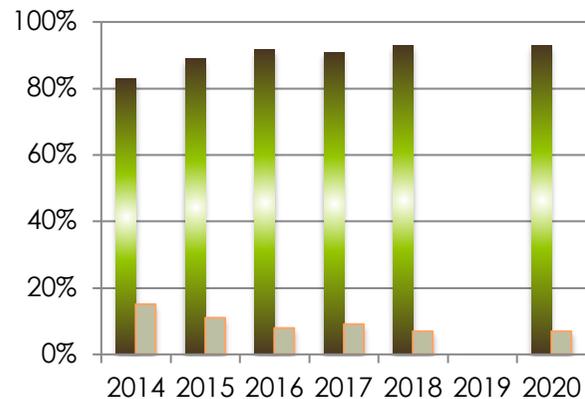
1.1 Comment qualifieriez-vous la qualité des services offerts par la direction du numérique ?

En 2020, la part des très satisfaits à satisfaits reste stable par rapport à 2018

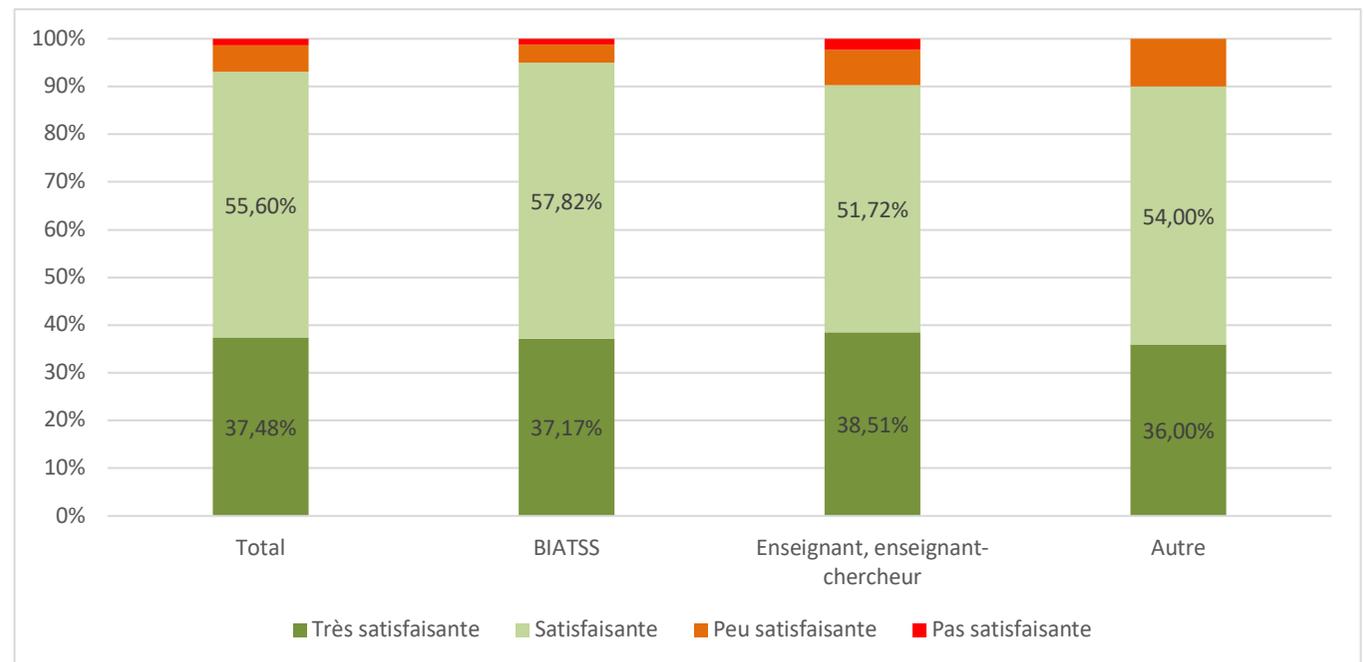
La satisfaction augmente de 2% sur les années

précédentes (90,8 % de très satisfaits à satisfaits en 2017 et 93% en 2018)

La part des insatisfaits diminue depuis 2014



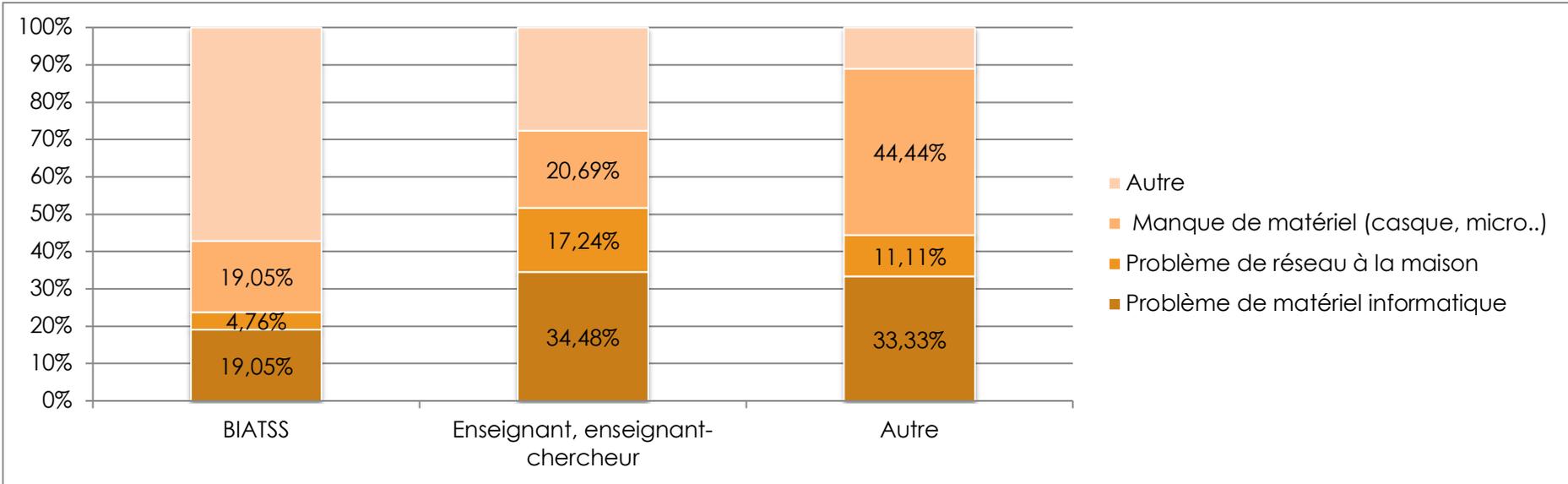
	Total	BIATSS	Enseignant, enseignant-chercheur	Autre
Très satisfaisante	37,48% 93,07%	37,17% 94,99%	38,51% 90,23%	36,00% 90,00%
Satisfaisante	55,60%	57,82%	51,72%	54,00%
Peu satisfaisante	5,51%	6,93%	7,47%	10,00%
Pas satisfaisante	1,42%	1,18%	2,30%	0,00%



1.1.1 Peu ou pas satisfait : pouvez-vous préciser ?

39 usagers ont répondu soit 6,93%, 5,01% pour les BIATSS et 9,77% pour les enseignants et enseignants -chercheurs, 10% pour « autre »

	BIATSS	Enseignant, enseignant-chercheur	Autre
Problème de matériel informatique	19,05%	34,48%	33,33%
Problème de réseau à la maison	4,76%	17,24%	11,11%
Manque de matériel (casque, micro..)	19,05%	20,69%	44,44%
Autre (*)	57,14%	27,59%	11,11%



1.1.2 Quelles raisons : autres ⁽¹⁾ raisons

21 commentaires sont ajoutés dans « autres raisons », soit 54% 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	BIATSS	Autre	Total
Jamais	8,05%	12,09%	10,00%	10,66%
Peu souvent	72,41%	81,42%	68,00%	77,44%
Souvent	14,94%	6,19%	18,00%	9,95%
Très souvent	4,60%	0,29%	4,00%	1,95%

	Enseignant, enseignant-chercheur	BIATSS	Autre	Total
Très souvent à souvent	19,54%	6,49%	22,00%	11,90%
Peu souvent à jamais	80,46%	93,51%	78,00%	88,10%

En 2020 :

	Enseignant, enseignant-chercheur	BIATSS	Autre	Total
Très souvent à souvent	26,20%	9,41%	20,97%	16,67%
Peu souvent à jamais	73,80%	90,59%	79,03%	83,33%

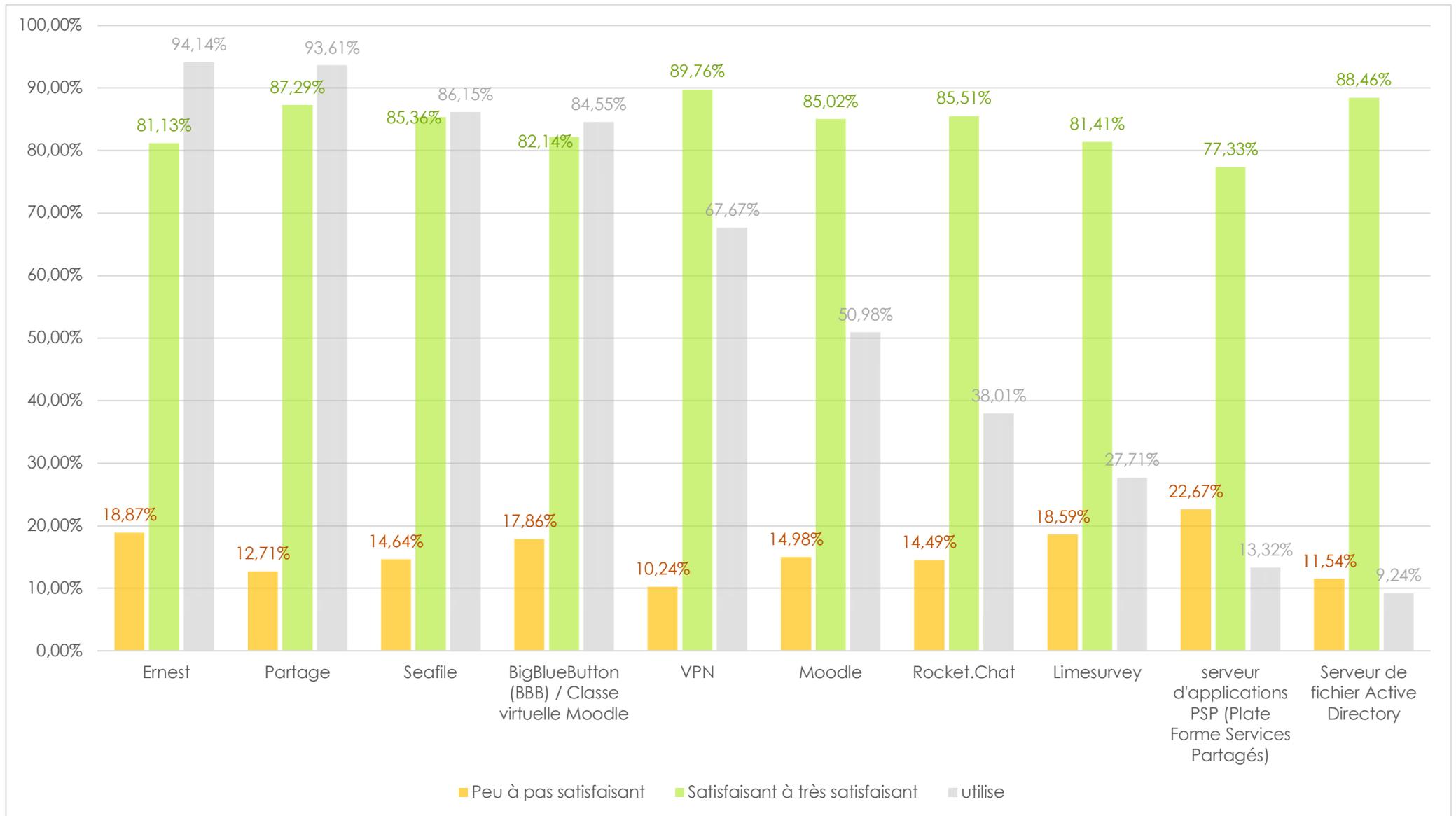
Avez-vous rencontré des difficultés dans la prise en main des outils numériques mis à disposition en 2020



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

Cet outil vous paraît :

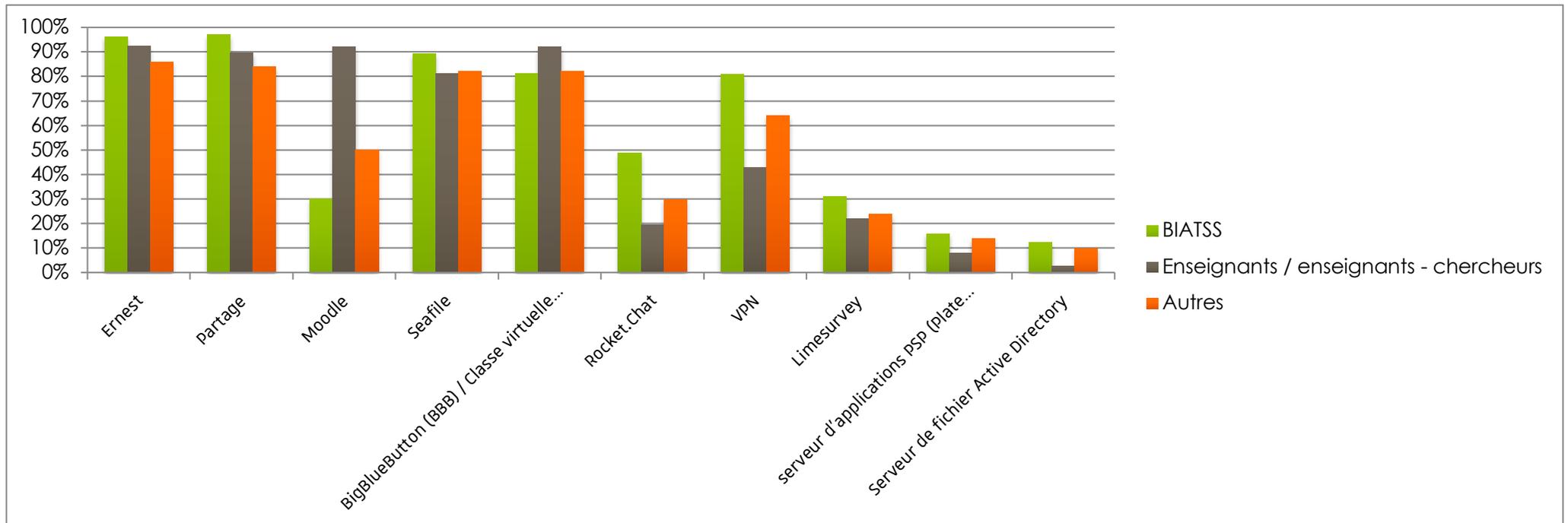
	Pas satisfaisant	Peu satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Utilise
Ernest	3,77%	15,09%	22,26%	58,87%	94,14%
Partage	3,23%	9,49%	38,33%	48,96%	93,61%
Seafile	3,51%	11,13%	30,93%	54,43%	86,15%
BigBlueButton (BBB) / Classe virtuelle Moodle	6,72%	11,13%	33,40%	48,74%	84,55%
VPN	3,94%	6,30%	39,37%	50,39%	67,67%
Moodle	4,53%	10,45%	29,97%	55,05%	50,98%
Rocket.Chat	8,41%	6,07%	35,98%	49,53%	38,01%
Limesurvey	7,05%	11,54%	26,28%	55,13%	27,71%
Serveur d'applications PSP (plate-forme Services Partagés)	9,33%	13,33%	16,00%	61,33%	13,32%
Serveur de fichier Active Directory	3,85%	7,69%	23,08%	65,38%	9,24%



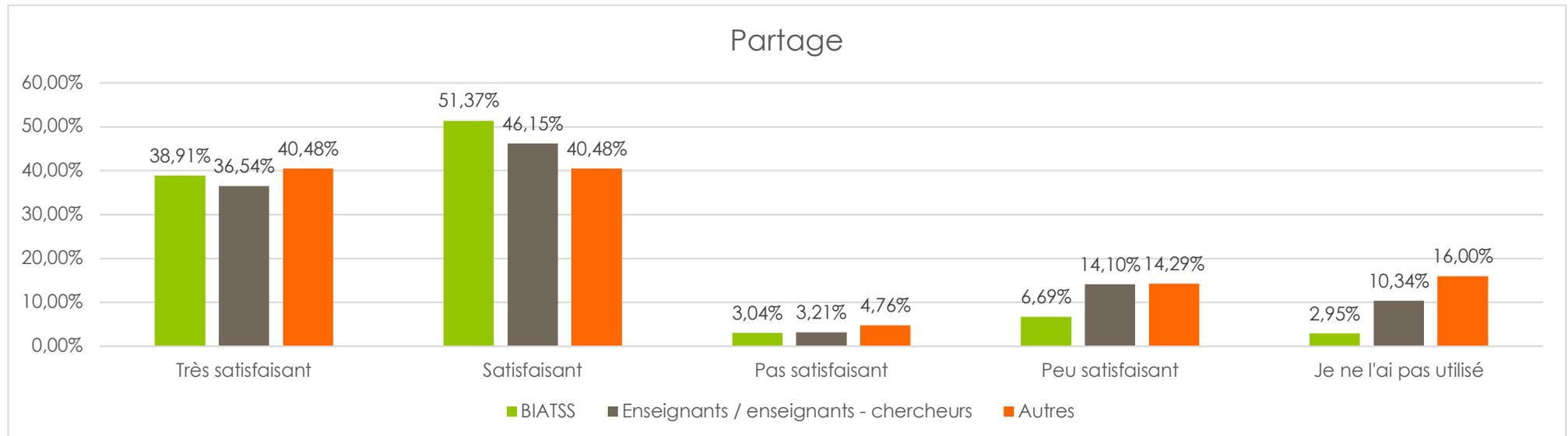
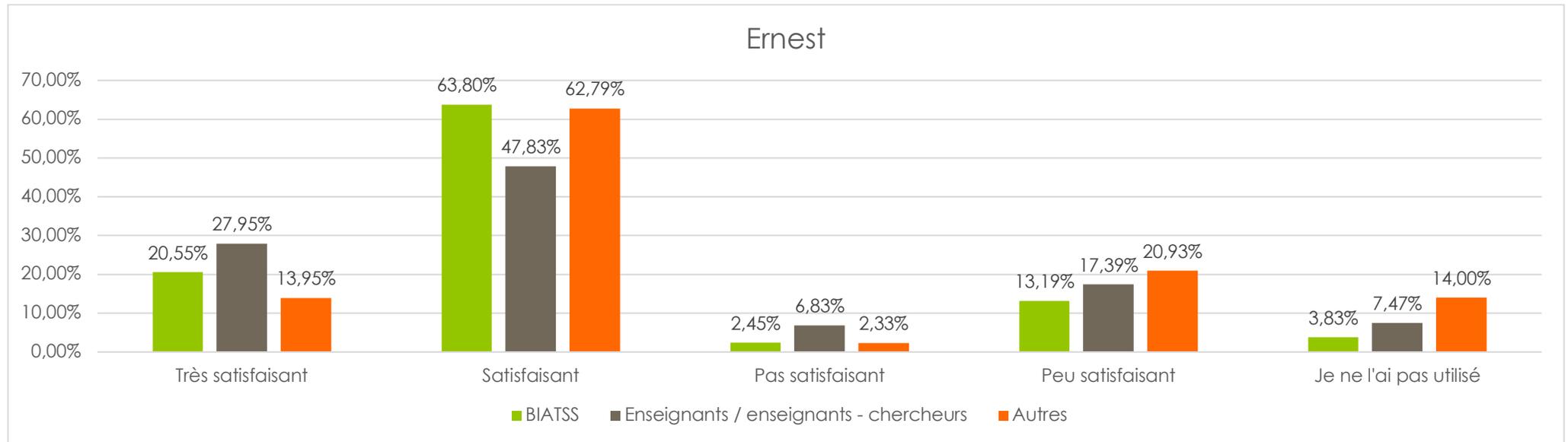
2.1. Usage des outils

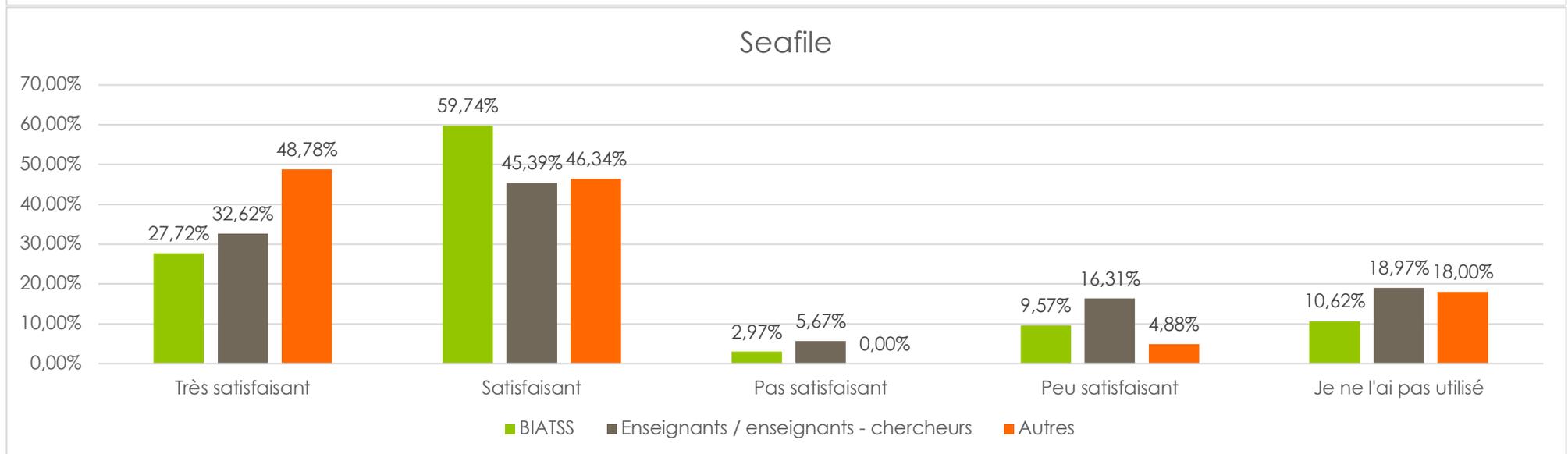
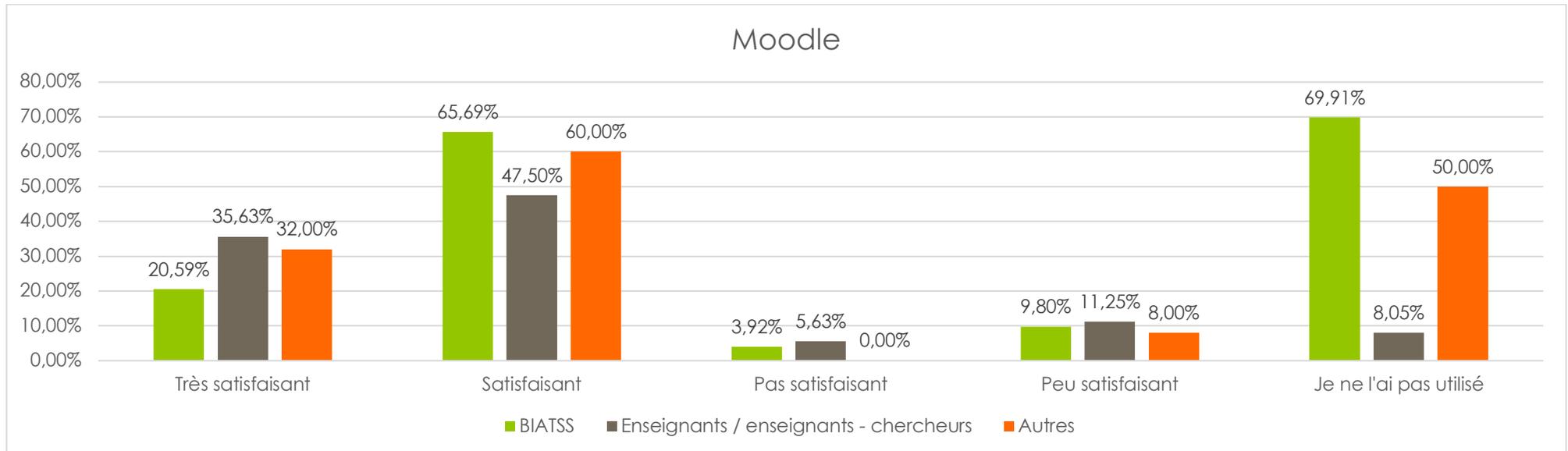
Ont utilisé l'outil :

	BIATSS	Enseignants / enseignants - chercheurs	Autres	Total	Moyenne
Ernest	96,17%	92,53%	86,00%	94,14%	91,56%
Partage	97,05%	89,66%	84,00%	93,61%	90,24%
Moodle	30,09%	91,95%	50,00%	50,98%	57,35%
Seafile	89,38%	81,03%	82,00%	86,15%	84,14%
BigBlueButton (BBB) / Classe virtuelle Moodle	81,12%	91,95%	82,00%	84,55%	85,02%
Rocket.Chat	48,67%	19,54%	30,00%	38,01%	32,74%
VPN	80,83%	43,10%	64,00%	67,67%	62,64%
Limesurvey	31,27%	21,84%	24,00%	27,71%	25,70%
serveur d'applications PSP (Plate Forme Services Partagés)	15,93%	8,05%	14,00%	13,32%	12,66%
Serveur de fichier Active Directory	12,39%	2,87%	10,00%	9,24%	8,42%

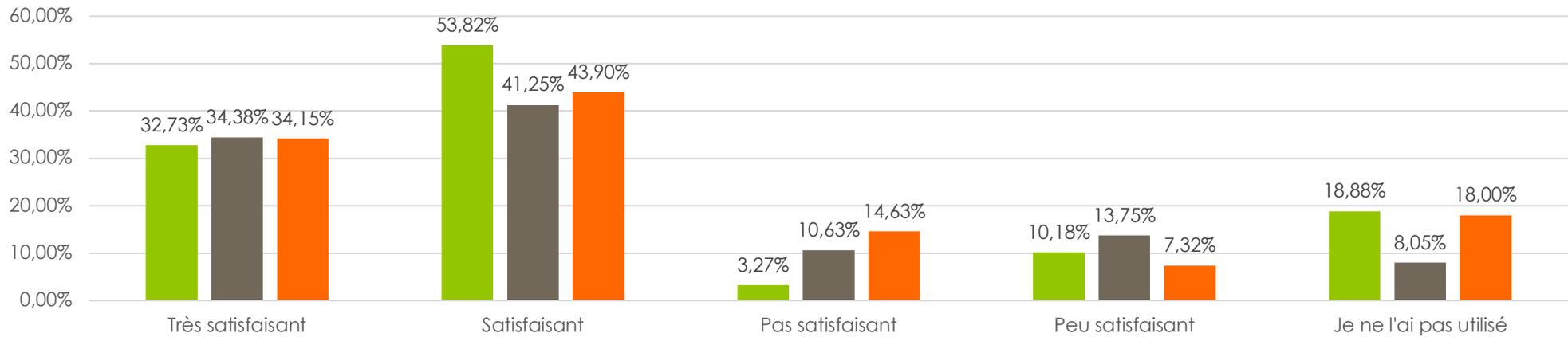


2.2 Répartition de la satisfaction par outil

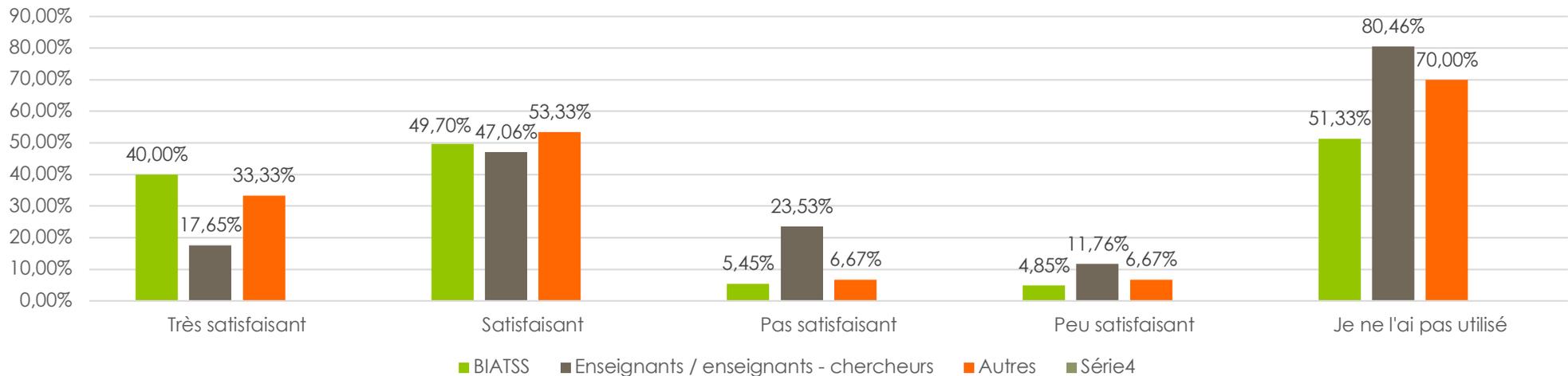


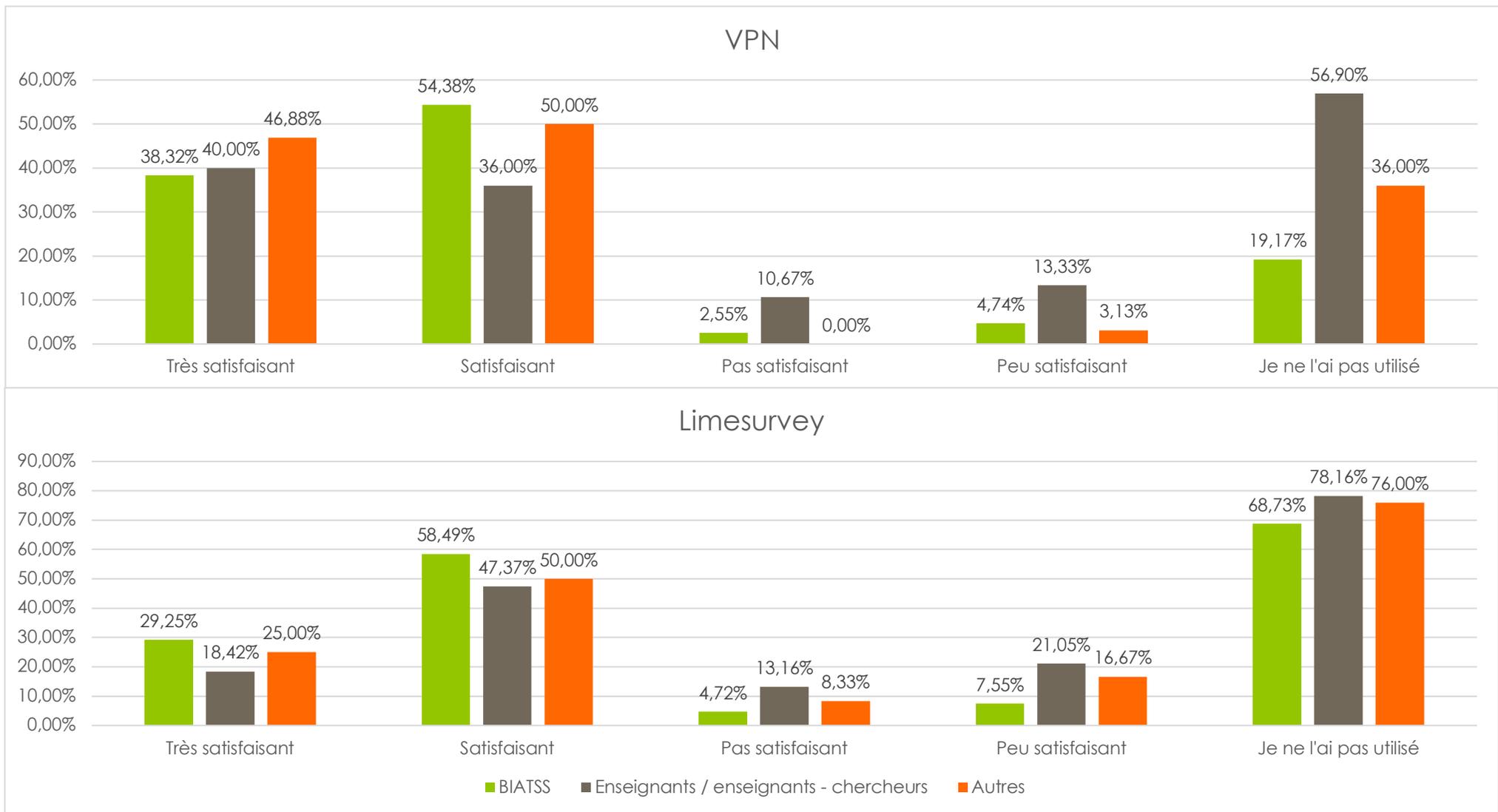


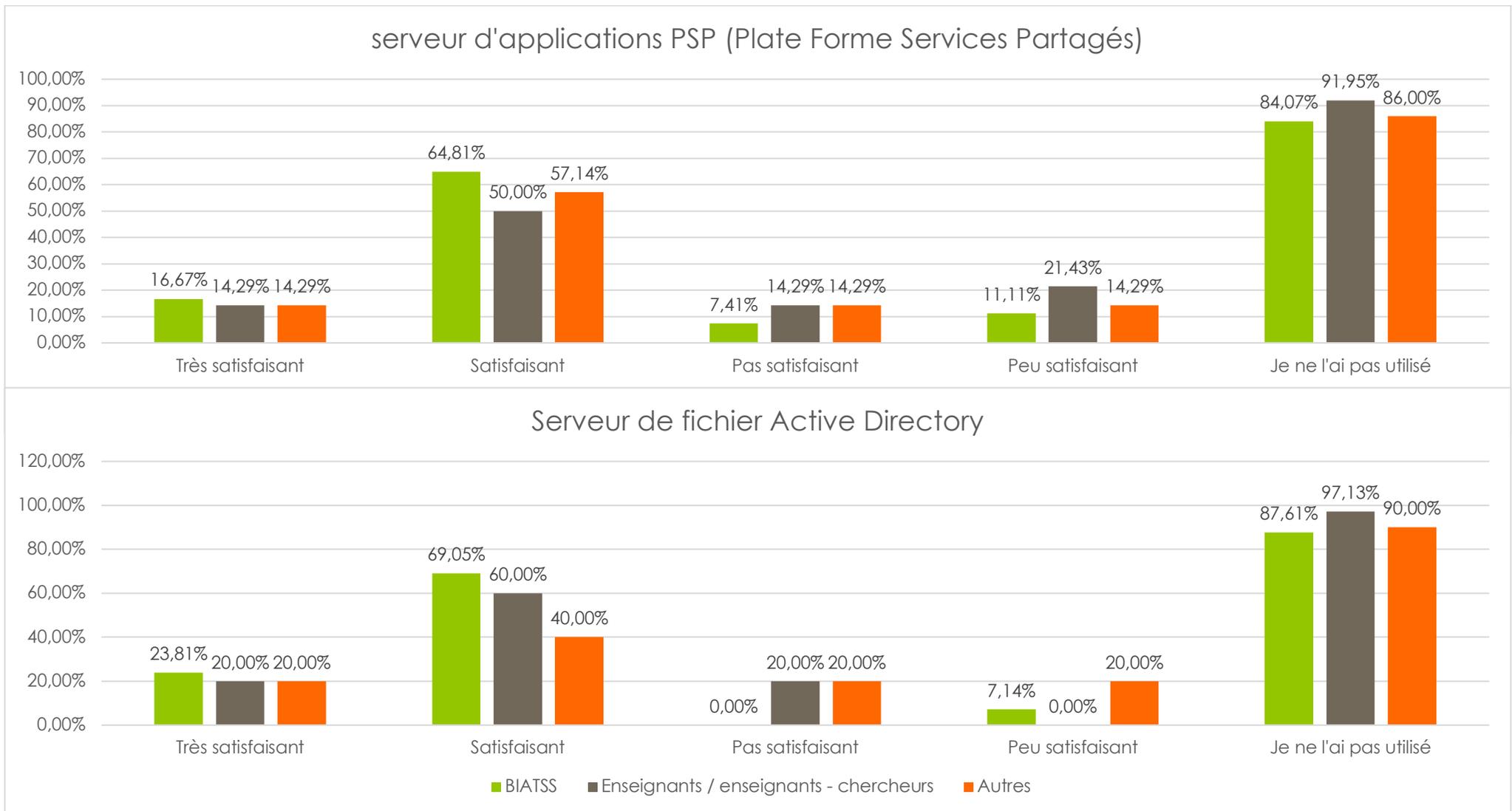
BigBlueButton (BBB) / Classe virtuelle Moodle



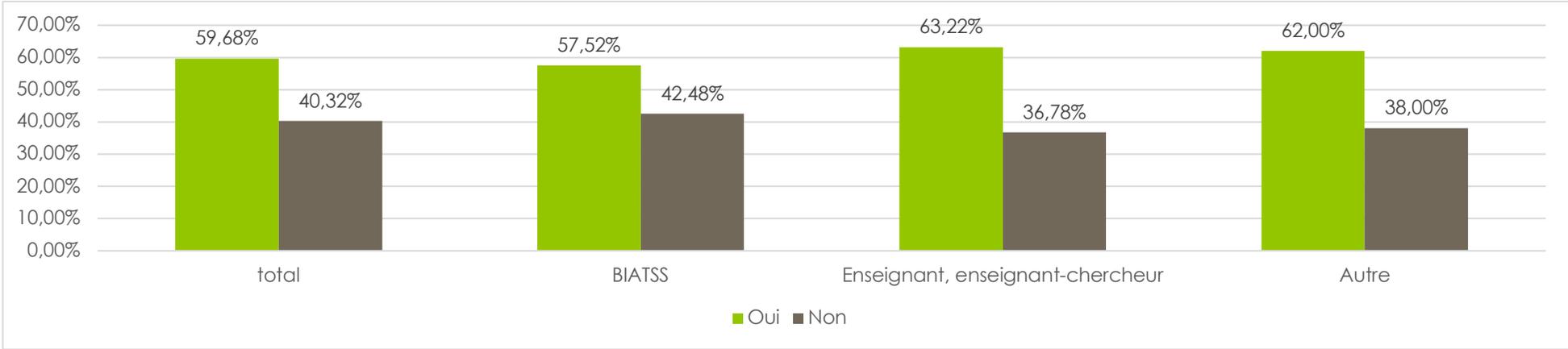
Rocket.Chat



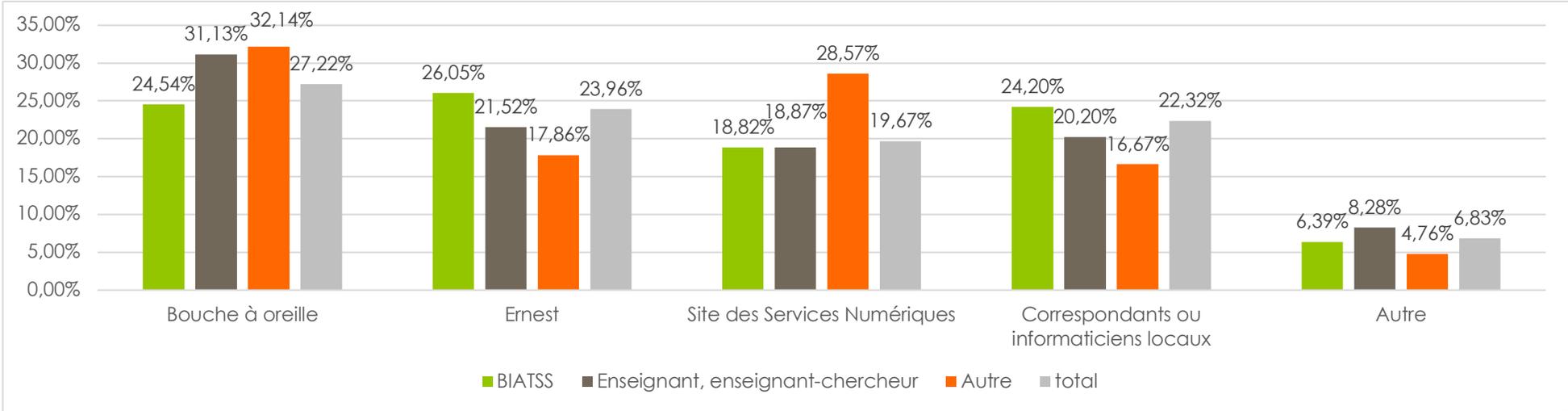




2.3 Considérez-vous que vos usages numériques vont évoluer durablement au-delà des contraintes sanitaires ? (Télétravail, outils collaboratifs, Rocket.Chat, VPN, etc.)



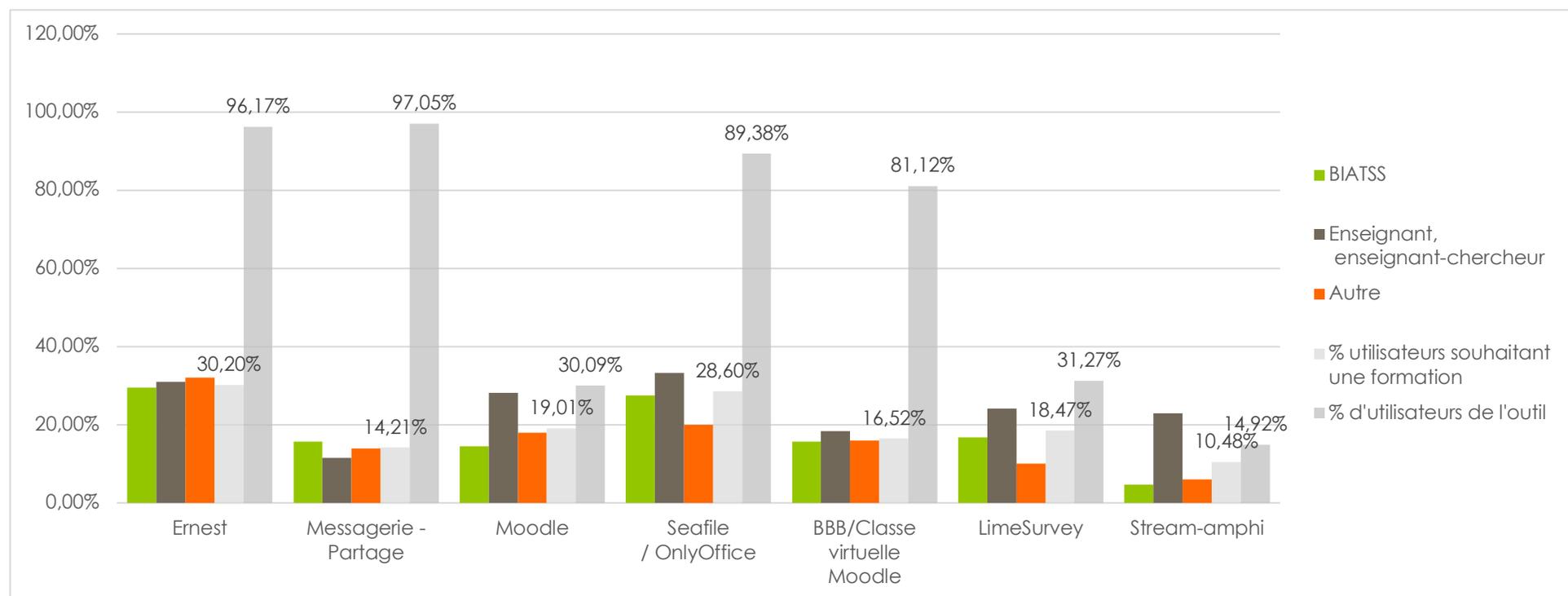
2.4 Comment avez-vous obtenu les informations sur les outils numériques Unistra et leur utilisation ?



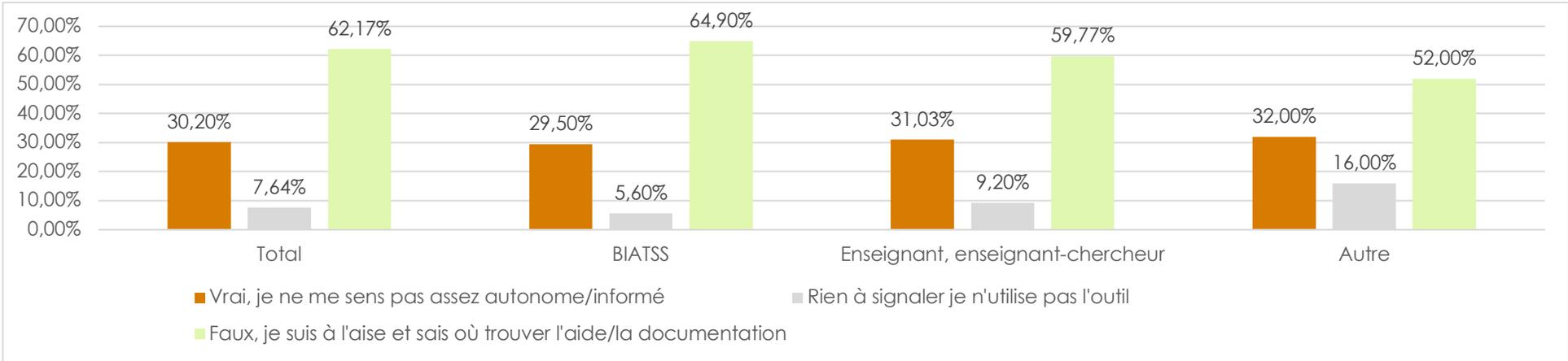
2.5 Comment percevez-vous votre besoin de formation sur les outils numériques ? Pour chacun des outils suivants, qualifiez cette affirmation : "Je ressens le besoin de me former aux outils Unistra"

Vrai, je ne me sens pas assez autonome/informé

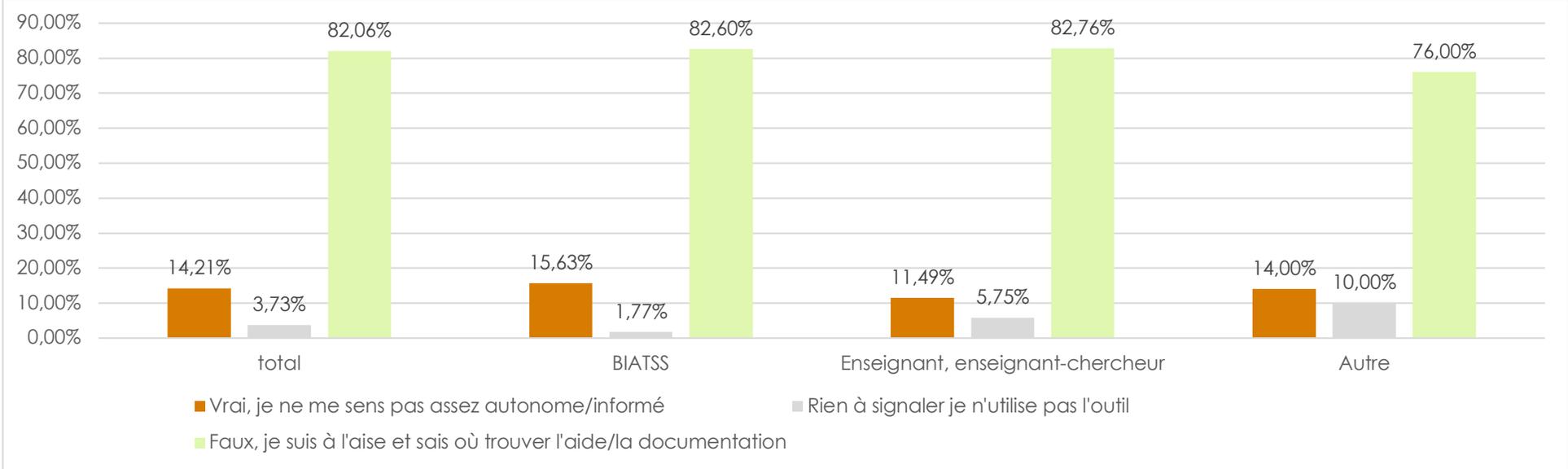
	BIATSS	Enseignant, enseignant-chercheur	Autre	% utilisateurs souhaitant une formation	% d'utilisateurs de l'outil
Ernest	29,50%	31,03%	32,00%	30,20%	96,17%
Messagerie - Partage	15,63%	11,49%	14,00%	14,21%	97,05%
Moodle	14,45%	28,16%	18,00%	19,01%	30,09%
Seafire / OnlyOffice	27,43%	33,33%	20,00%	28,60%	89,38%
BBB/Classe virtuelle Moodle	15,63%	18,39%	16,00%	16,52%	81,12%
LimeSurvey	16,81%	24,14%	10,00%	18,47%	31,27%
Stream-amphi	4,72%	22,99%	6,00%	10,48%	14,92%



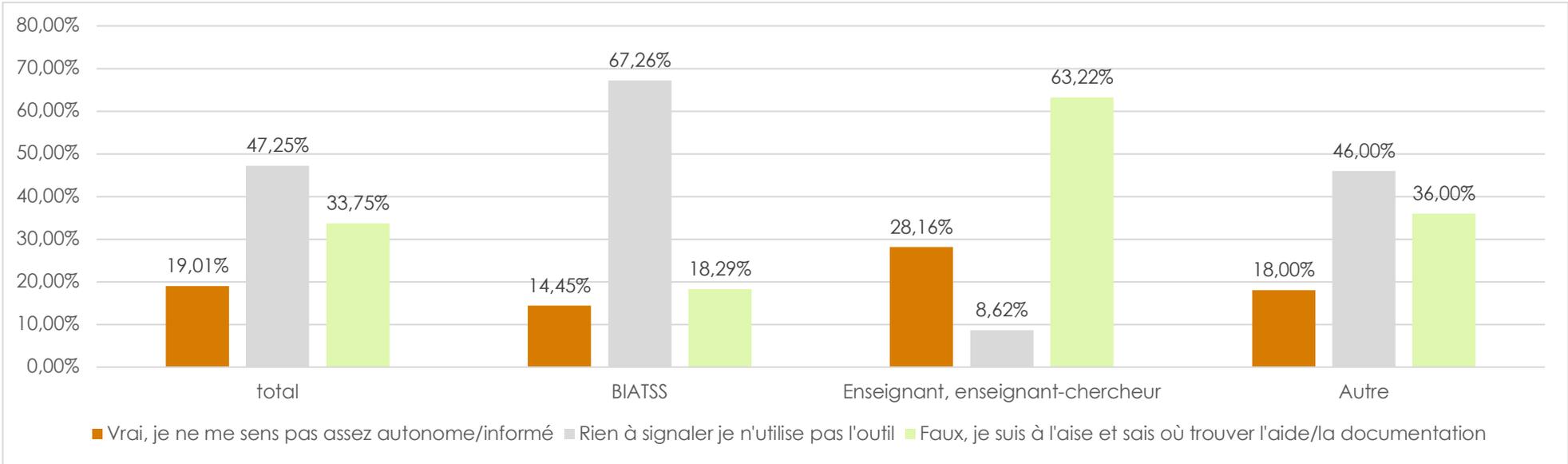
Ernest



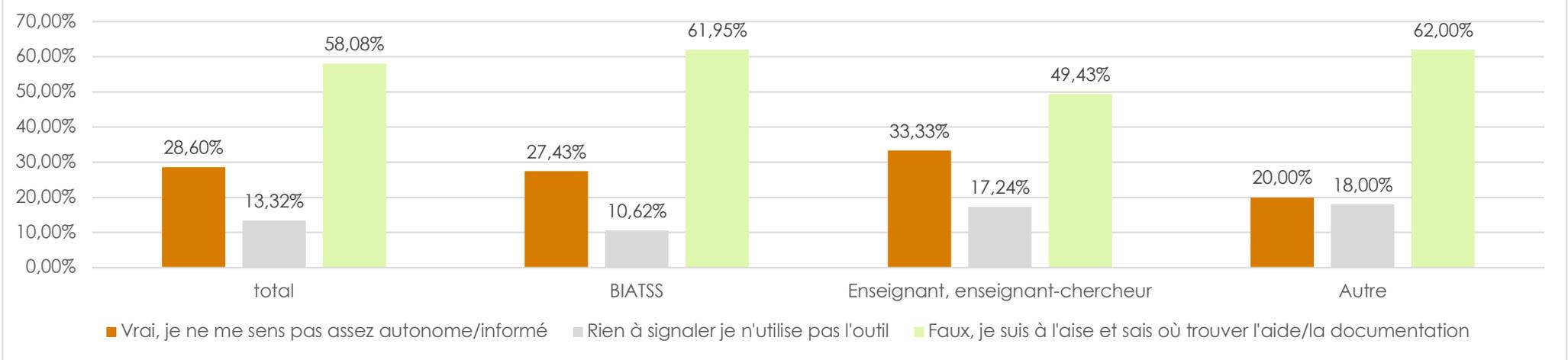
Messagerie Partage



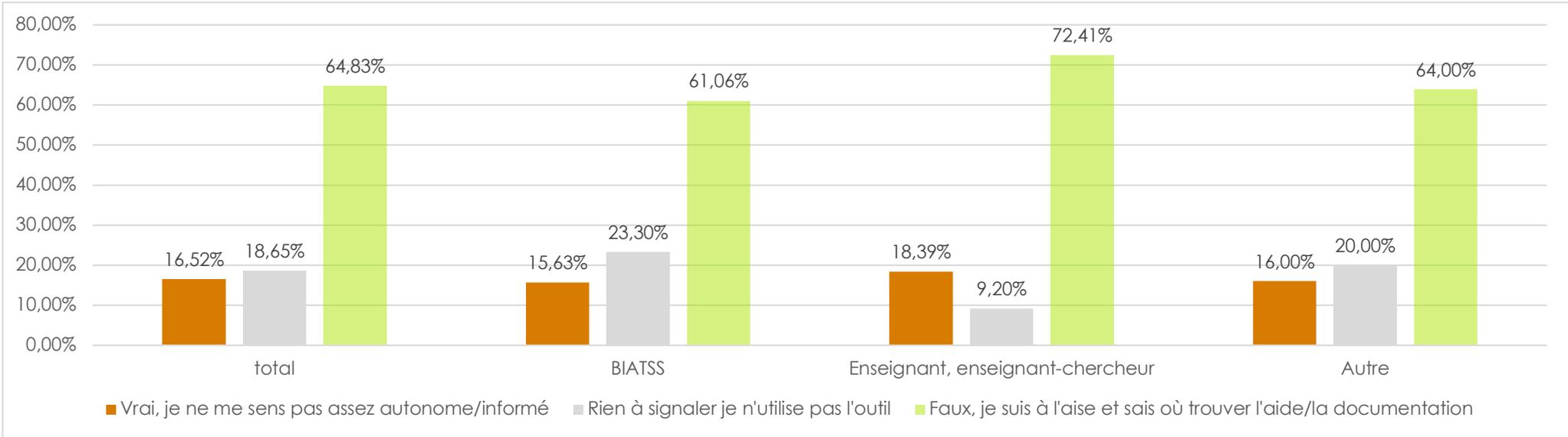
Moodle



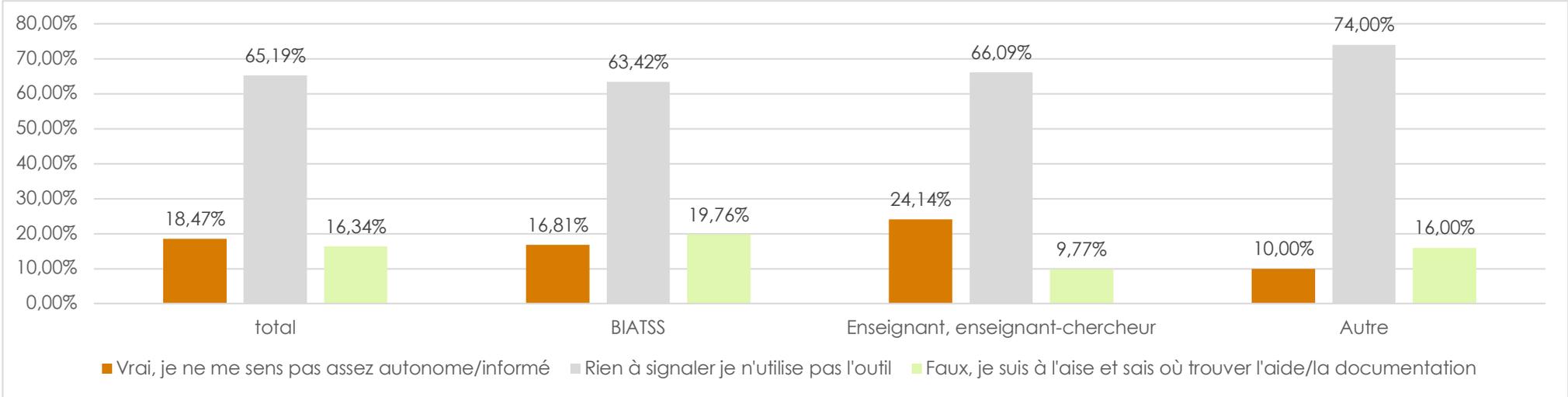
seafile / OnlyOffice



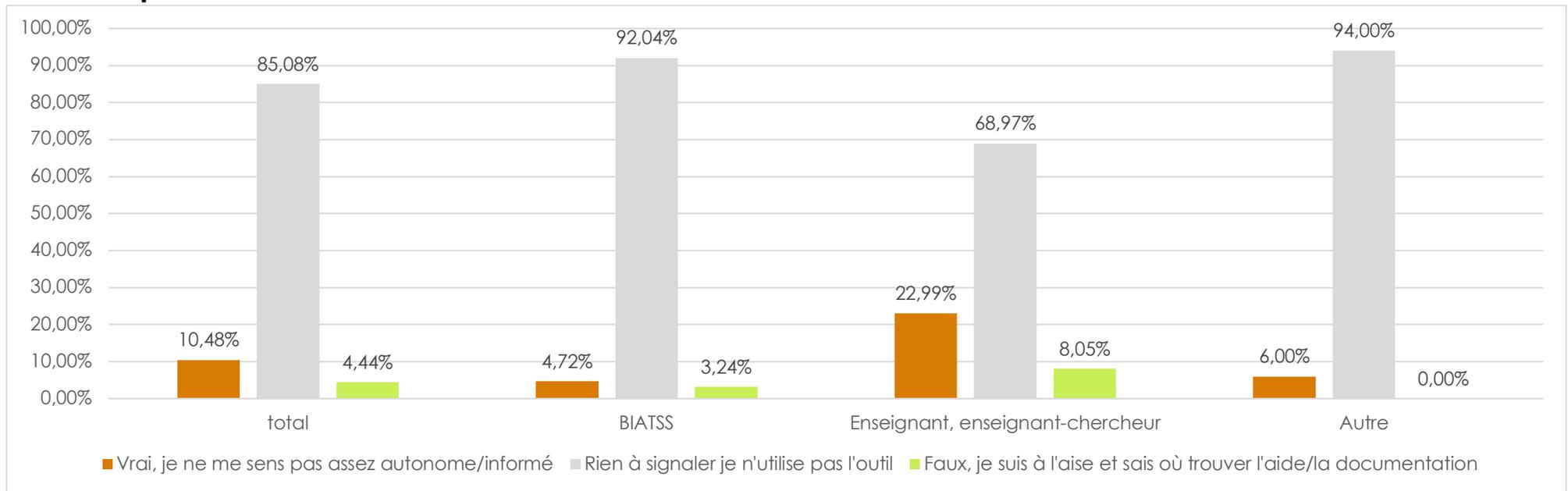
BBB/Classe virtuelle Moodle



LimeSurvey

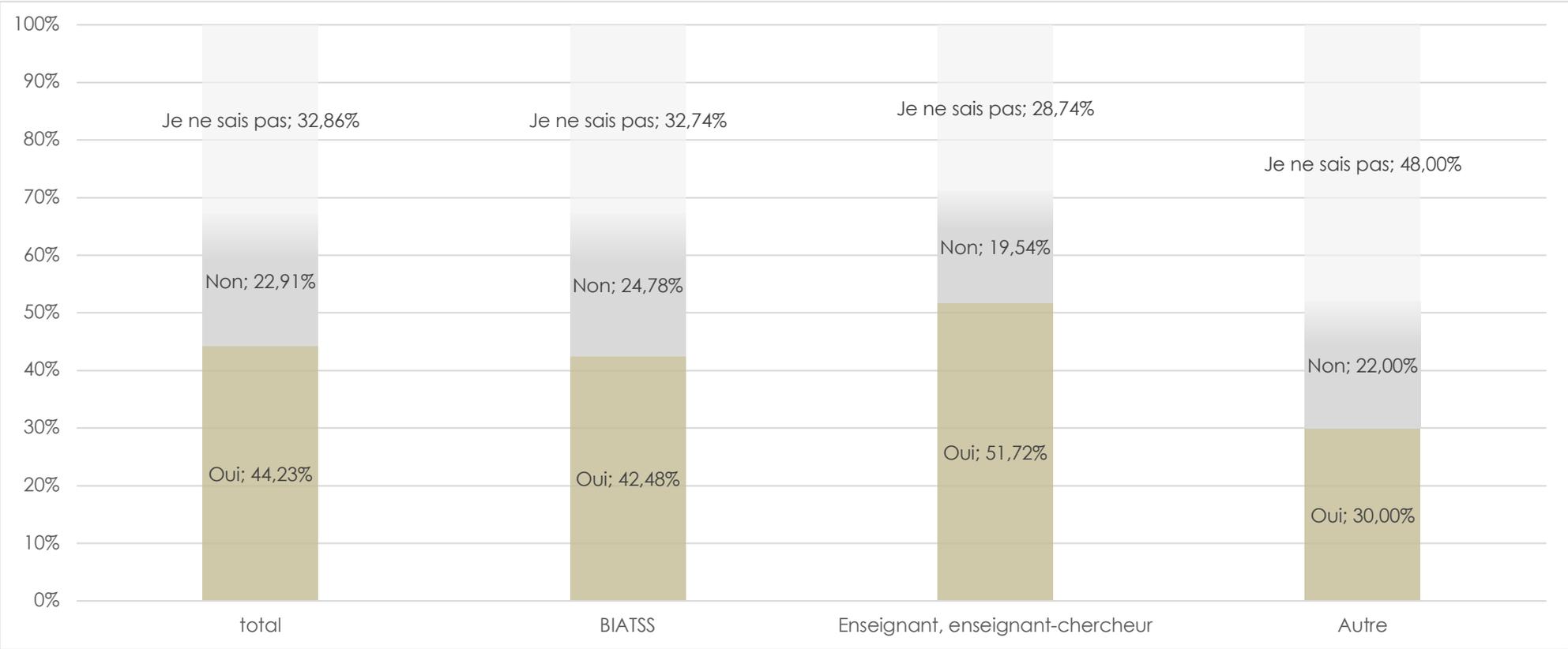


Stream-amphi



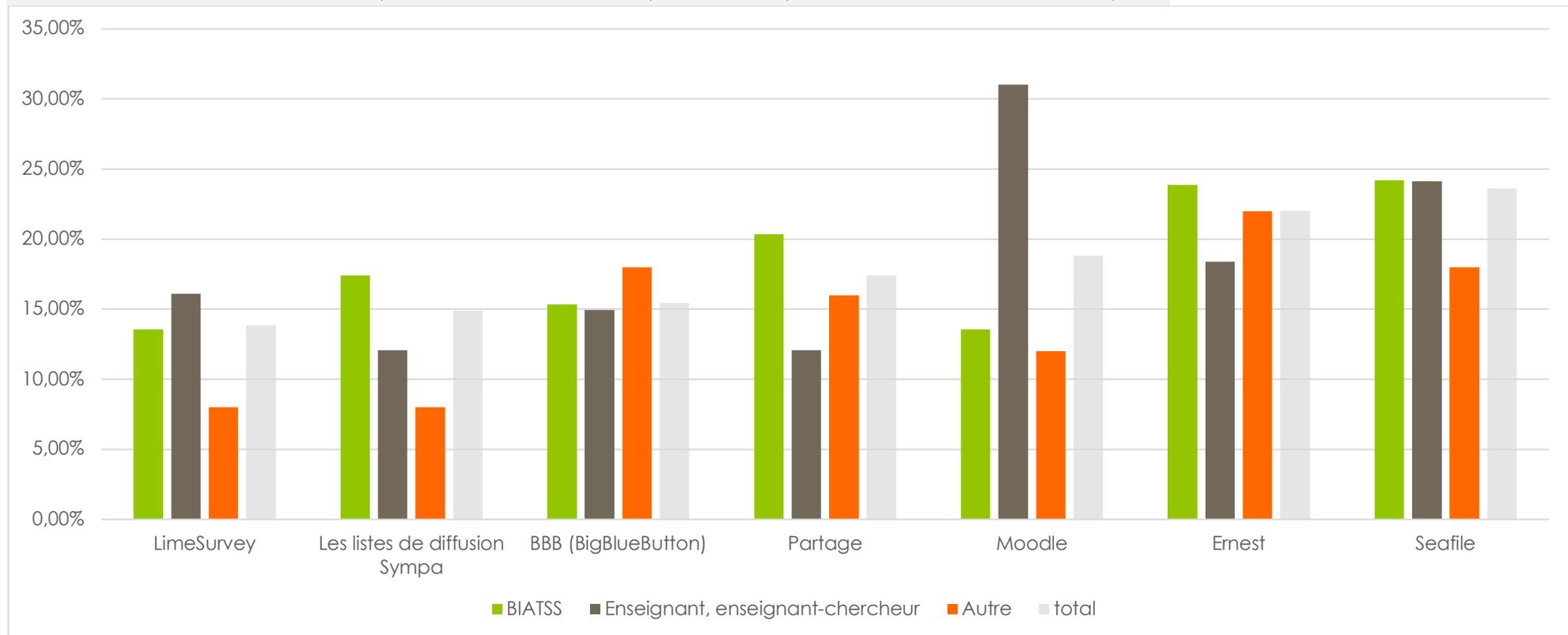
3. Formation et assistance

3.1 Si, en complément des documentations et des formations, une permanence physique sur le campus central était assurée pour prodiguer des conseils d'usage sur les services numériques de l'établissement, seriez-vous susceptible de recourir à ce service ?



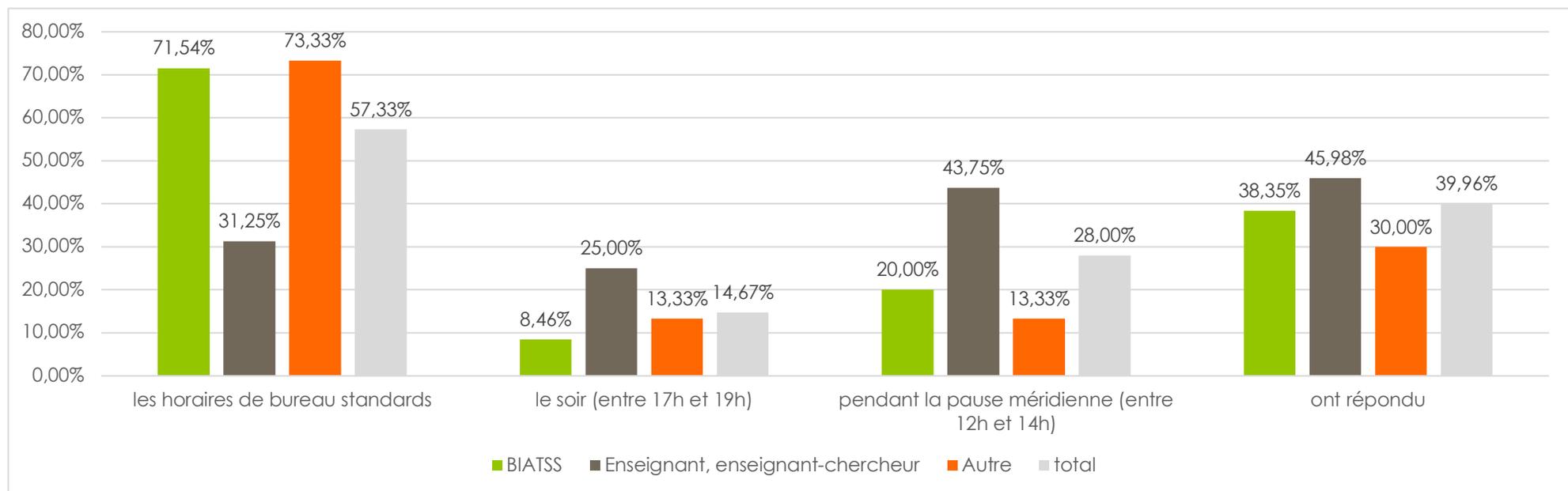
3.2. Permanence physique : quelles seraient d'après vous les thématiques les plus pertinentes à y aborder ?

	BIATSS	Enseignant, enseignant-chercheur	Autre	Total
LimeSurvey	13,57%	16,09%	8,00%	13,85%
Les listes de diffusion Sympa	17,40%	12,07%	8,00%	14,92%
BBB (BigBlueButton)	15,34%	14,94%	18,00%	15,45%
Partage	20,35%	12,07%	16,00%	17,41%
Moodle	13,57%	31,03%	12,00%	18,83%
Ernest	23,89%	18,39%	22,00%	22,02%
Seafile	24,19%	24,14%	18,00%	23,62%



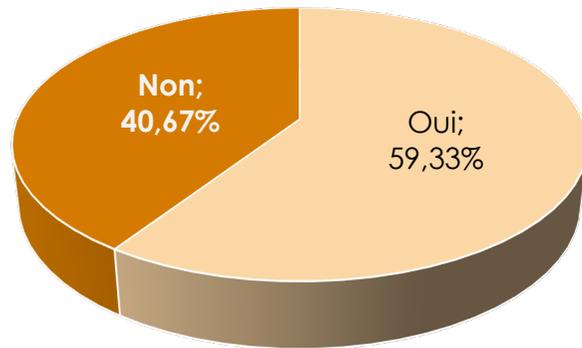
3.3. Permanence physique : quelle plage horaire serait la plus adaptée à vos contraintes professionnelles ?

	BIATSS	Enseignant, enseignant-chercheur	Autre	Total
les horaires de bureau standards	71,54%	31,25%	73,33%	57,33%
le soir (entre 17h et 19h)	8,46%	25,00%	13,33%	14,67%
pendant la pause méridienne (entre 12h et 14h)	20,00%	43,75%	13,33%	28,00%
ont répondu	38,35%	45,98%	30,00%	39,96%

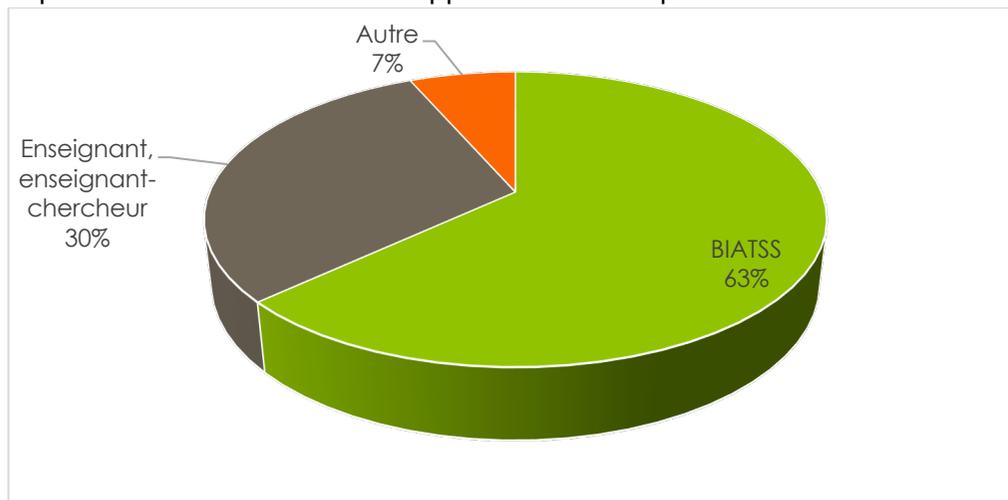


4. Accompagnement et assistance

4.1. Avez-vous fait appel au support durant le confinement ?

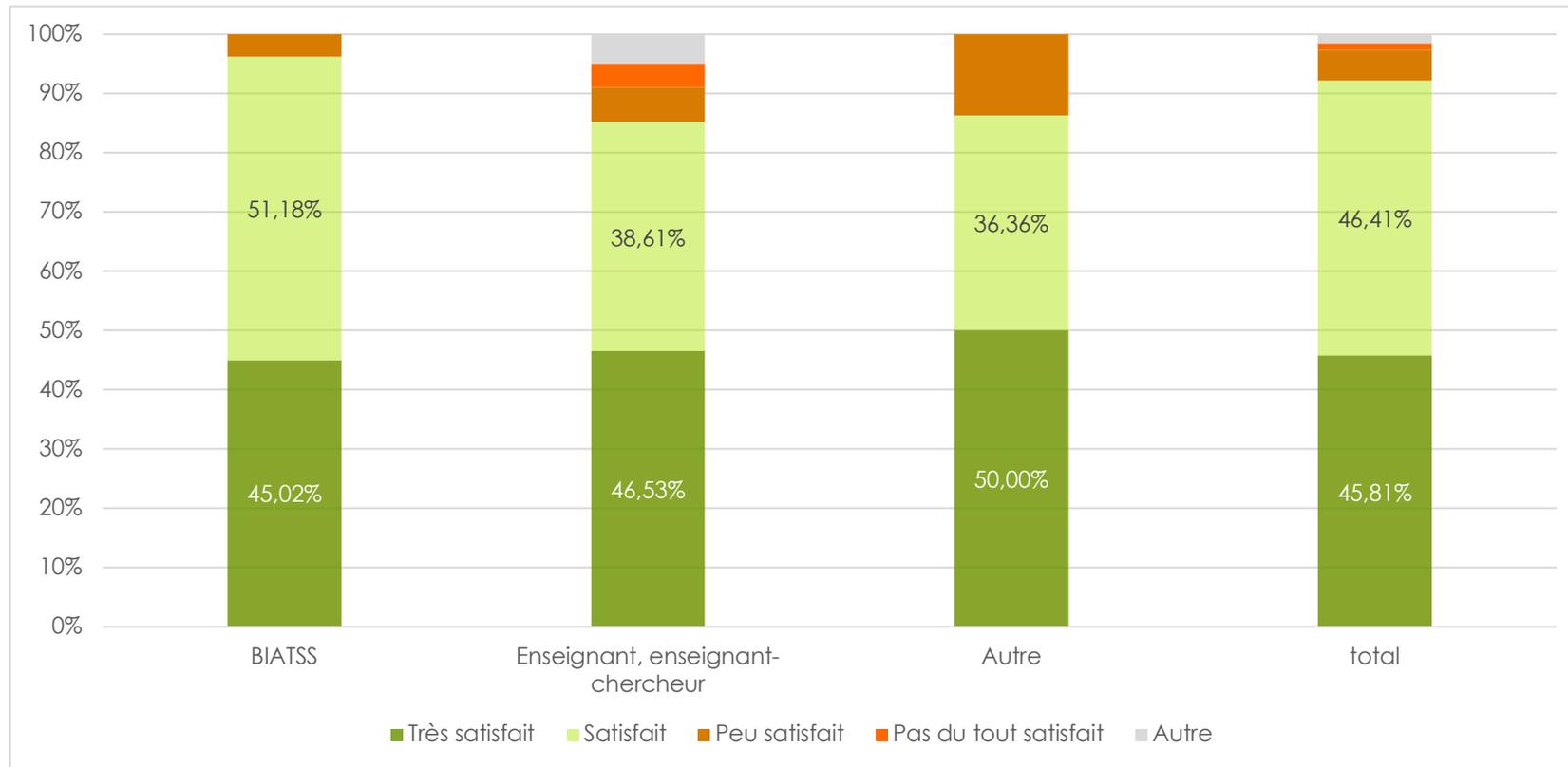


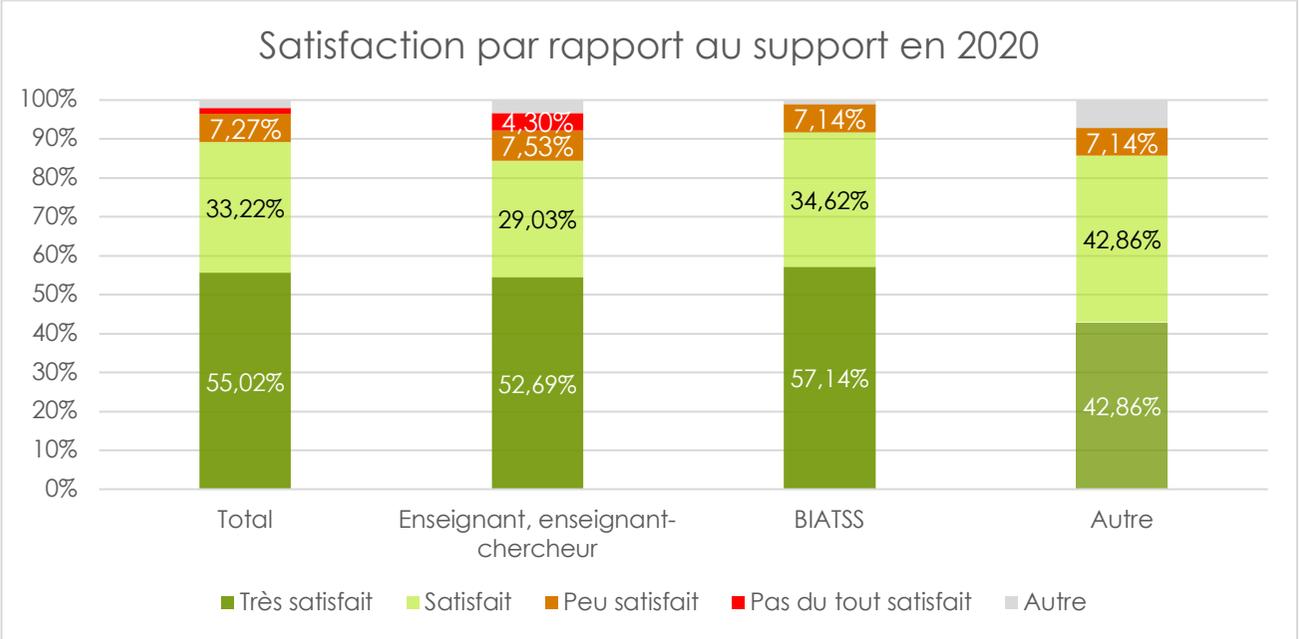
Répartition des demandes au support selon les répondants :



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

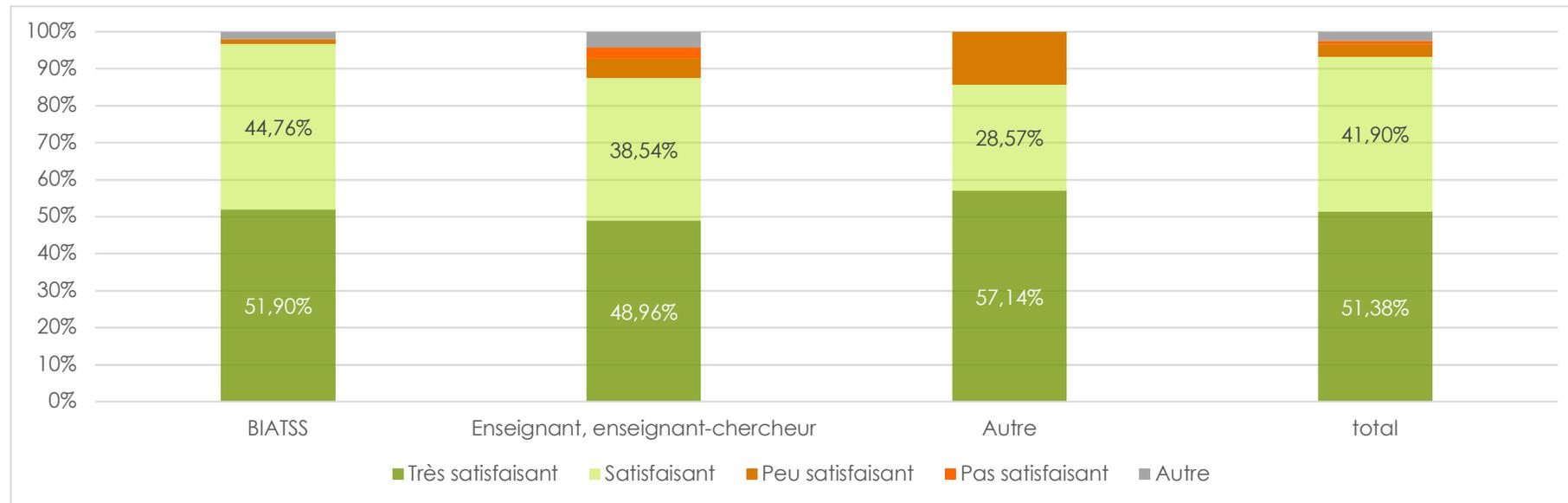
	BIATSS	Enseignant, enseignant-chercheur	Autre	Total
Très satisfait	45,02%	46,53%	50,00%	45,81%
Satisfait	51,18%	38,61%	36,36%	46,41%
Peu satisfait	3,79%	5,94%	13,64%	5,09%
Pas du tout satisfait	0,00%	3,96%	0,00%	1,20%
Autre	0,00%	4,95%	0,00%	1,50%





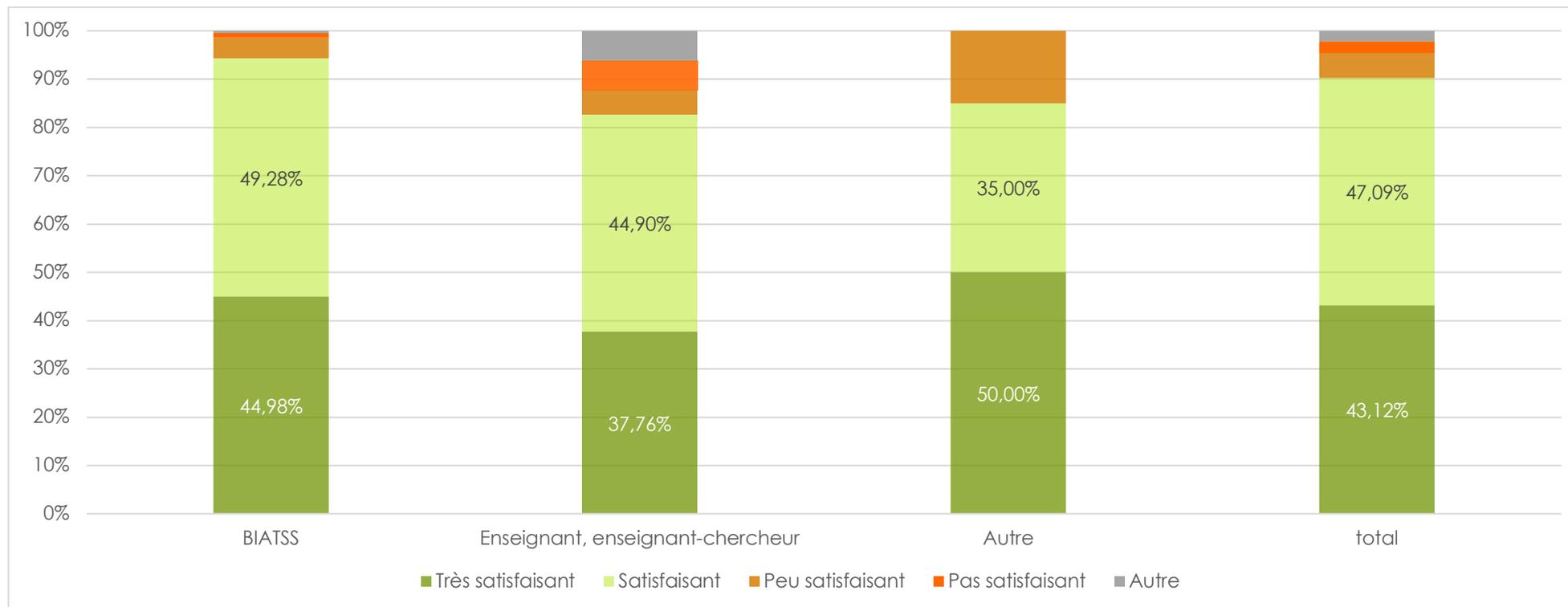
4.4 Comment qualifieriez-vous l'accueil ?

	BIATSS	Enseignant, enseignant-chercheur	Autre	Total
Très satisfaisant	51,90%	48,96%	57,14%	51,38%
Satisfaisant	44,76%	38,54%	28,57%	41,90%
Peu satisfaisant	1,43%	5,21%	14,29%	3,36%
Pas satisfaisant	0,00%	3,13%	0,00%	0,92%
Autre	1,90%	4,17%	0,00%	2,45%



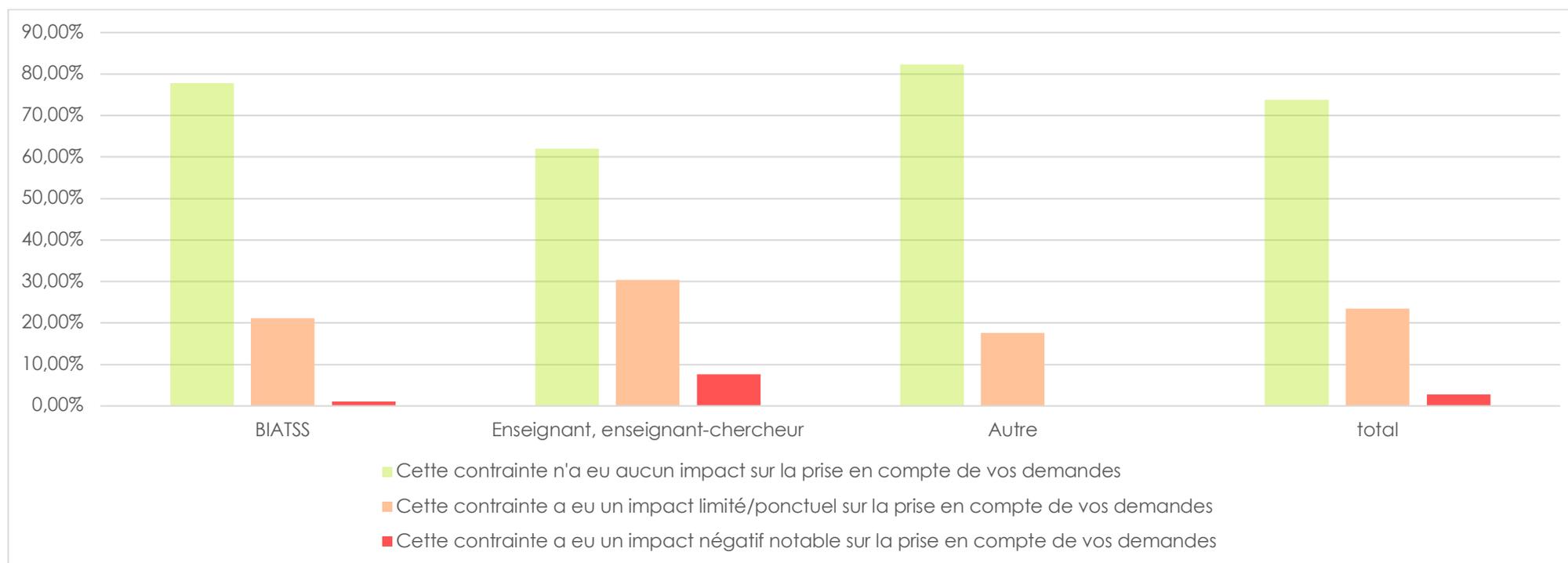
4.5 Qualifiez votre satisfaction générale concernant le délai d'intervention suite à un incident que vous auriez rencontré :

	BIATSS	Enseignant, enseignant-chercheur	Autre	Total
Très satisfaisant	44,98%	37,76%	50,00%	43,12%
Satisfaisant	49,28%	44,90%	35,00%	47,09%
Peu satisfaisant	4,31%	5,10%	15,00%	5,20%
Pas satisfaisant	0,96%	6,12%	0,00%	2,45%
Autre	0,48%	6,12%	0,00%	2,14%



4.6 Pendant quelques mois, en raison des restrictions sanitaires, la plage horaire de l'accueil téléphonique au Support numérique a été limitée (07h45-12h00 / 13h45-16h30)

	BIATSS	Enseignant, enseignant-chercheur	Autre	total
Cette contrainte n'a eu aucun impact sur la prise en compte de vos demandes	77,84%	62,03%	82,35%	73,79%
Cette contrainte a eu un impact limité/ponctuel sur la prise en compte de vos demandes	21,13%	30,38%	17,65%	23,45%
Cette contrainte a eu un impact négatif notable sur la prise en compte de vos demandes	1,03%	7,59%	0,00%	2,76%



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

Ont laissé un commentaire :

Enseignant, enseignant-chercheur	60	34,48%
BIATSS	89	26,25%
Autre	17	34,00%
Total	166	29,48%