

## Enquête 2022 sur les usages des services numériques en 2021

Cette enquête a été menée auprès des personnels de l'université au cours du mois d'octobre 2022

Total des répondants à l'enquête

Pour 2021	Pour 2020	Pour 2019	Pour 2018	Pour 2017
<b>530</b>	563	726	345	344

**Soit :**

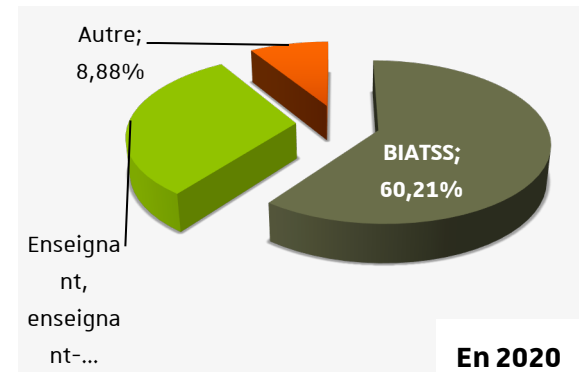
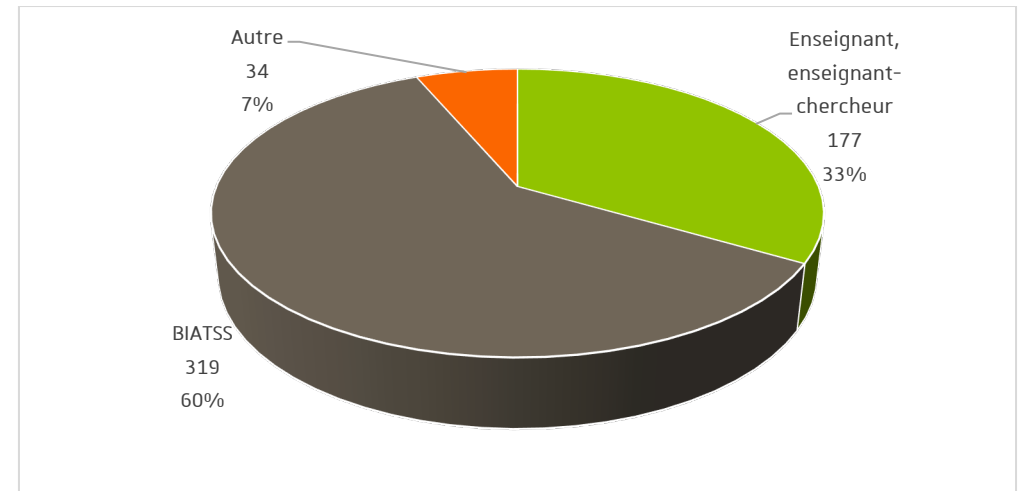
Enseignant, enseignant-chercheur	177	33,4%
BIATSS	319	60,1%
Autre	34	6,4%

Répartition des « Autre » dans leur catégorie (75,76% des « Autre »)

Chercheurs	ITA	Contractuels	CNRS	Doctorants	Vacataires
24,24%	15,15%	12,12%	9,09%	9,09%	6,06%

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%.

EN 2020 et 2021, cette participation reste importante par rapports aux années 2018 à 2016. On note une augmentation de + 6% des enseignants, enseignants-chercheurs par rapport à 2018 (avant COVID).

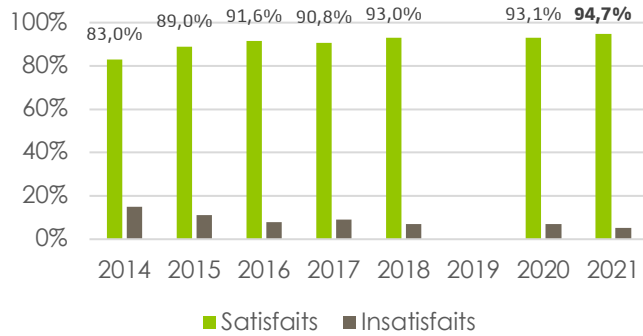


## 1. Perception des usagers

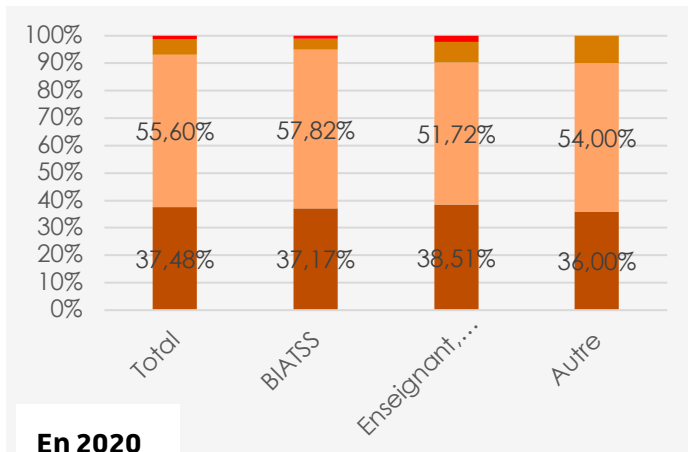
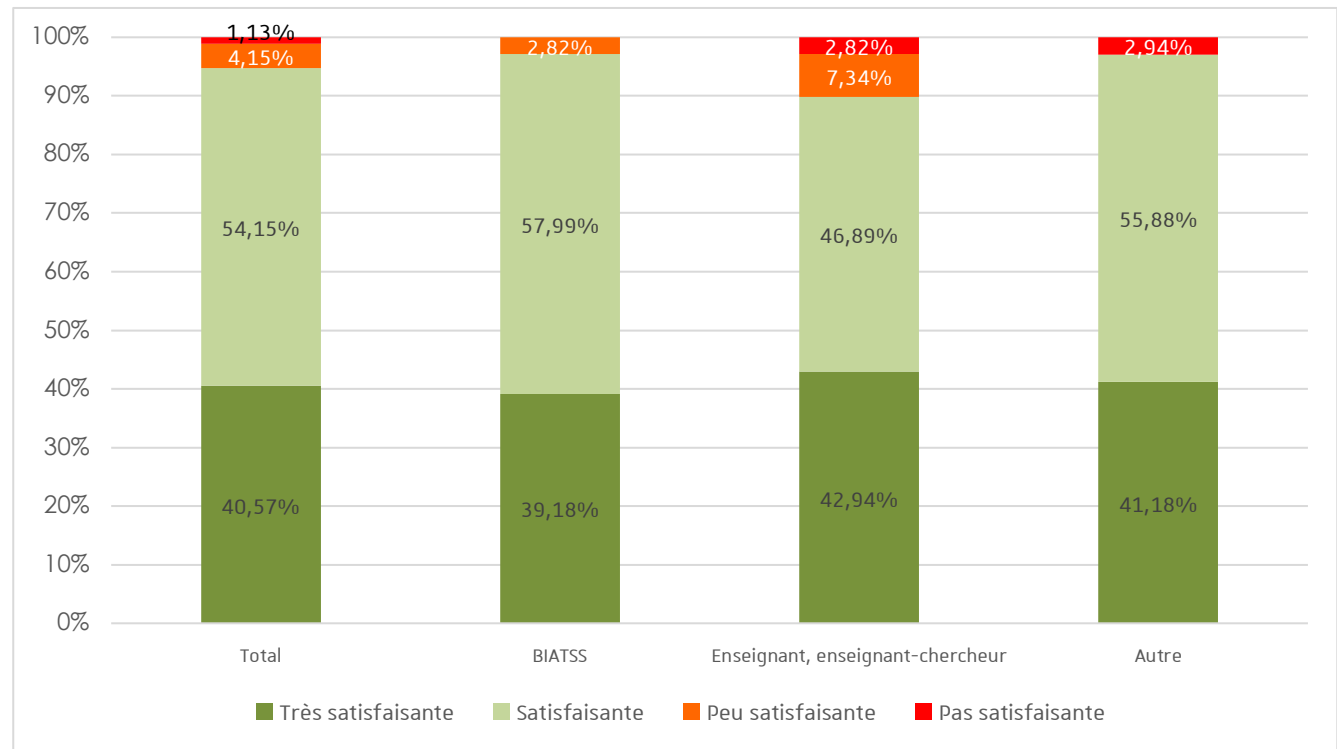
### 1.1 Comment qualifieriez-vous la qualité des services offerts par la direction du numérique ?

En 2021, La satisfaction augmente de 1,6% par rapport aux années précédentes

La part des insatisfaits diminue depuis 2014



	Total	BIATSS	Enseignant, enseignant-chercheur	Autre
Très satisfaisante	40,57%	39,18%	42,94%	41,18%
Satisfaisante	54,15%	57,99%	46,89%	55,88%
Peu satisfaisante	4,15%	2,82%	7,34%	0,00%
Pas satisfaisante	1,13%	0,00%	2,82%	2,94%



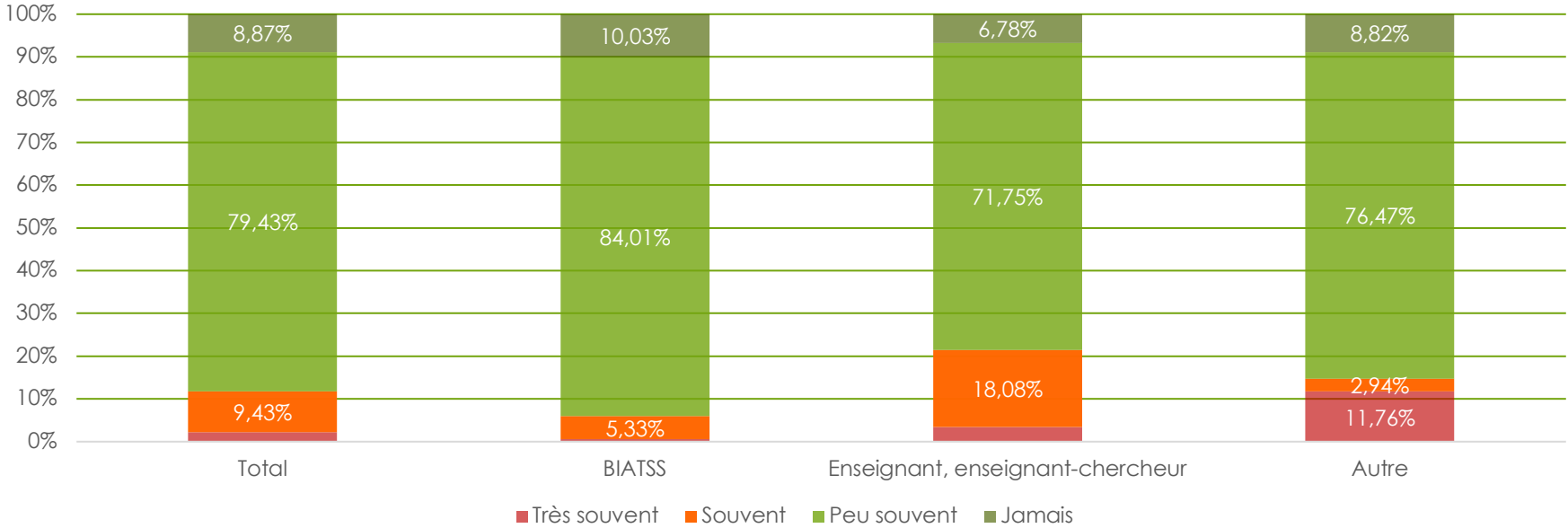
**En 2020**

### 1.1.1 Peu ou pas satisfait : pour quelles raisons

25 commentaires sont ajoutés dans « autres raisons », soit 4,7% 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
<b>Très souvent à souvent</b>	11,70%	5,96%	21,47%	14,71%
<b>Peu souvent à jamais</b>	88,30%	94,04%	78,53%	85,29%



**En 2020 :**

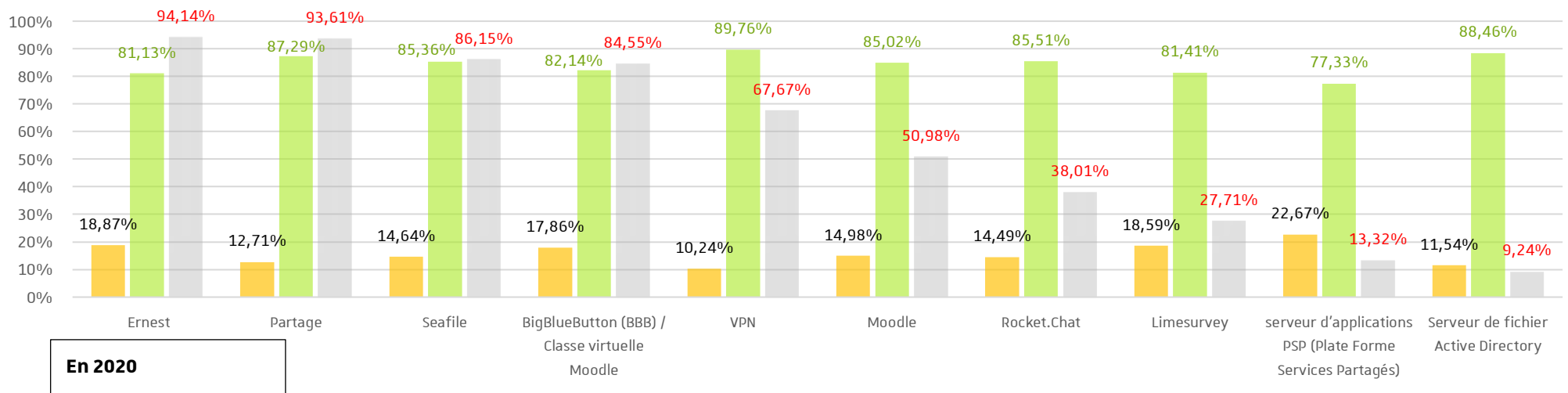
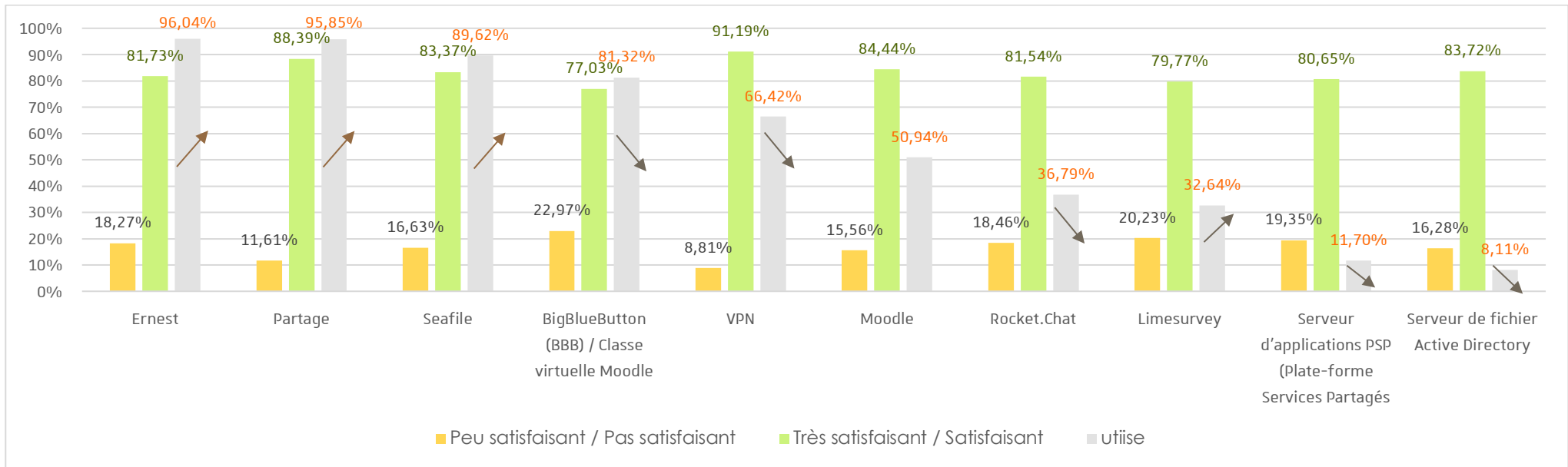
	Enseignant, enseignant-chercheur	BIATSS	Autre	Total
<b>Très souvent à souvent</b>	19,54%	6,49%	22,00%	11,90%
<b>Peu souvent à jamais</b>	80,46%	93,51%	78,00%	88,10%

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

Cet outil vous paraît :

	Ernest	Partage	Moodle	Seafile	BigBlueButton (BBB) /	Rocket.Chat	VPN	Limesurvey	Serveur d'applications PSP (Plate-forme Services Partagés)	Serveur de fichier Active Directory
<b>Très satisfaisant</b>	24,56%	35,63%	30,00%	31,16%	28,07%	31,79%	42,61%	16,76%	16,13%	23,26%
<b>Satisfaisant</b>	57,17%	52,76%	54,44%	52,21%	48,96%	49,74%	48,58%	63,01%	64,52%	60,47%
<b>Peu satisfaisant</b>	14,73%	8,46%	10,00%	12,21%	15,08%	10,26%	7,39%	12,14%	12,90%	6,98%
<b>Pas satisfaisant</b>	3,54%	3,15%	5,56%	4,42%	7,89%	8,21%	1,42%	8,09%	6,45%	9,30%
<b>Utilise l'outil</b>	<b>96,04%</b>	<b>95,85%</b>	<b>50,94%</b>	<b>89,62%</b>	<b>81,32%</b>	<b>36,79%</b>	<b>66,42%</b>	<b>32,64%</b>	<b>11,70%</b>	<b>8,11%</b>

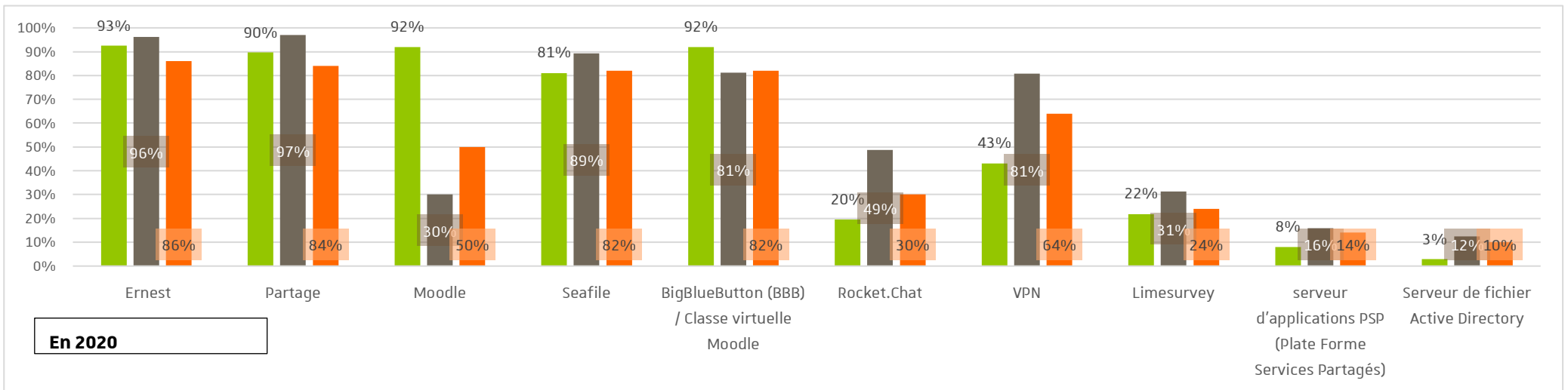
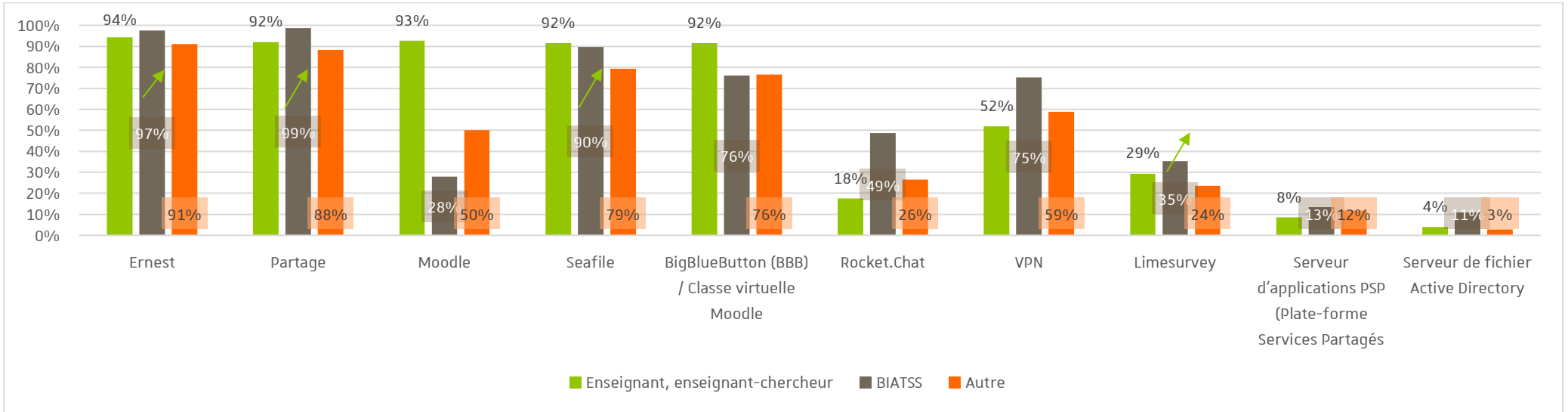
Voir graphiques 2020 et 2021 page suivante



**En 2020**

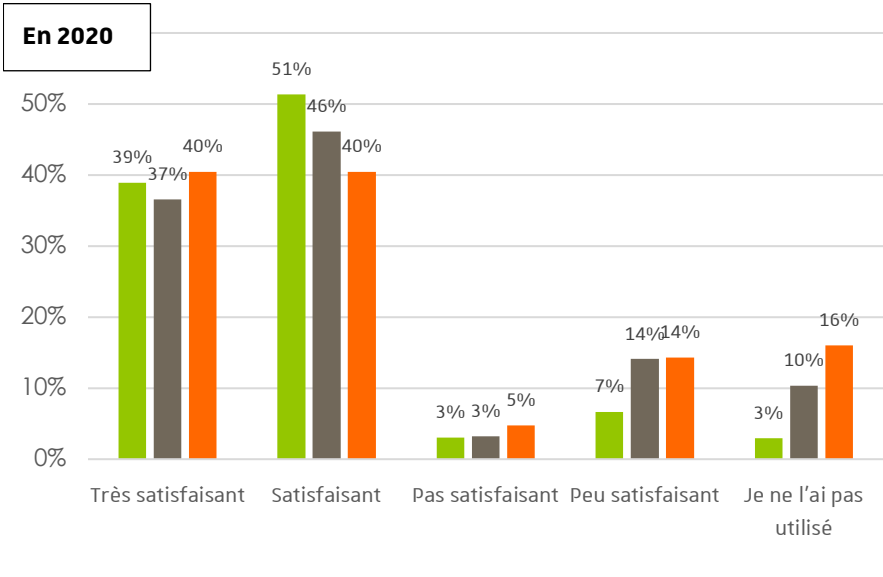
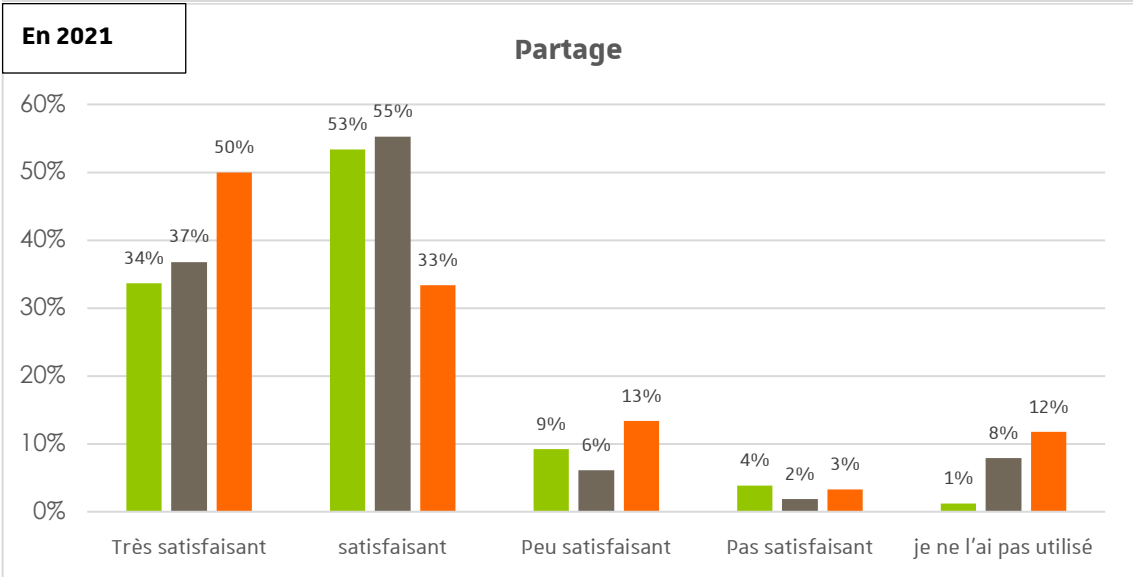
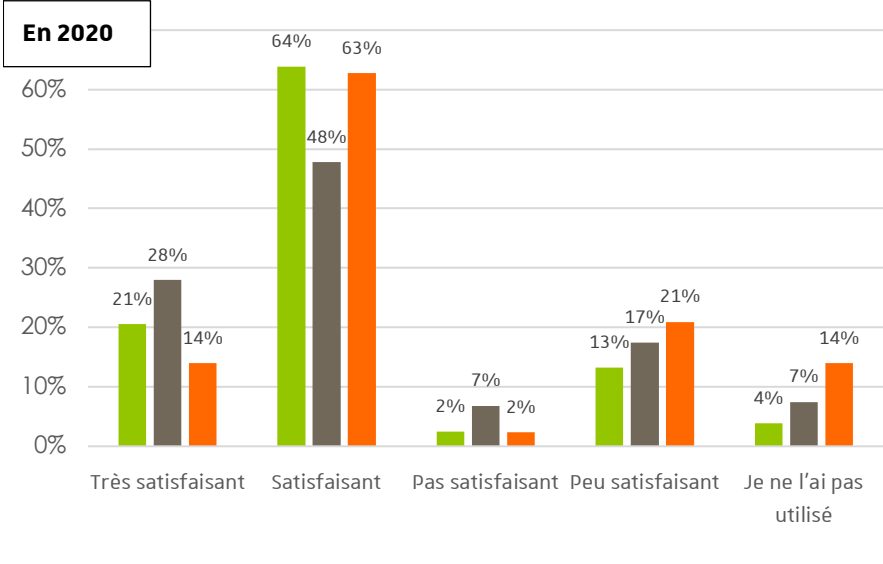
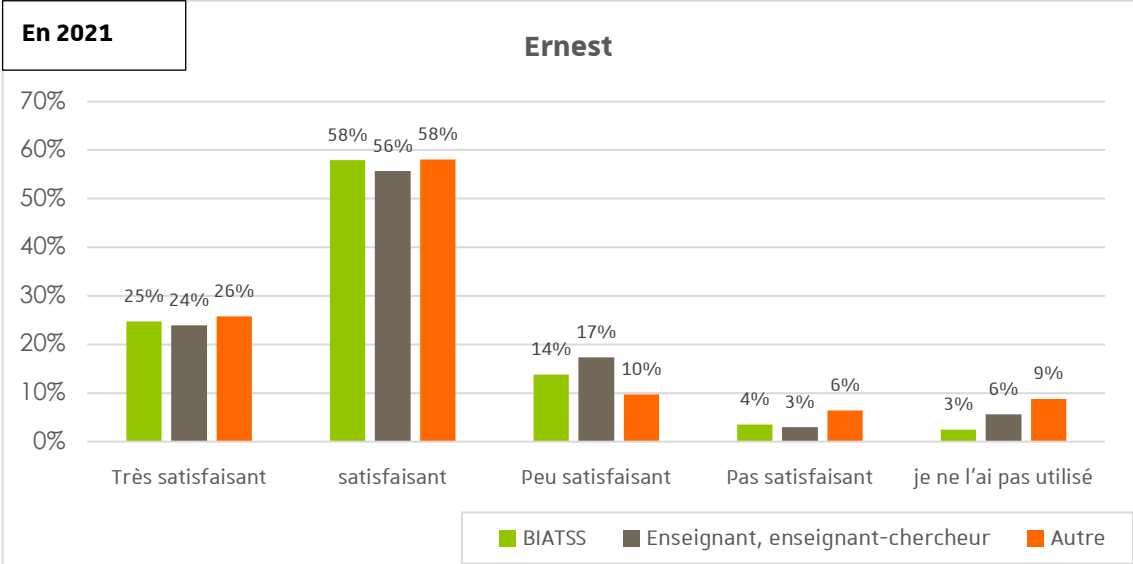
## 2.1. Usage des outils

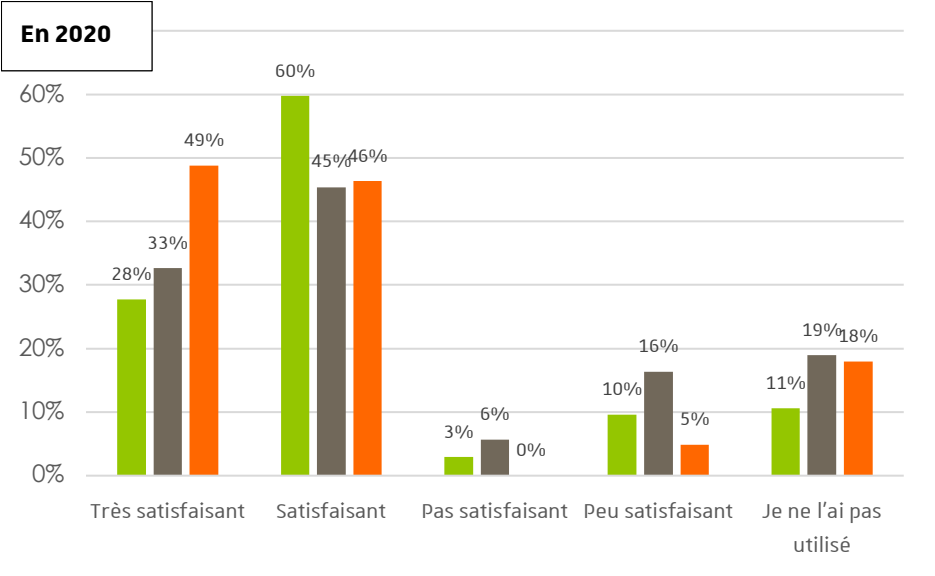
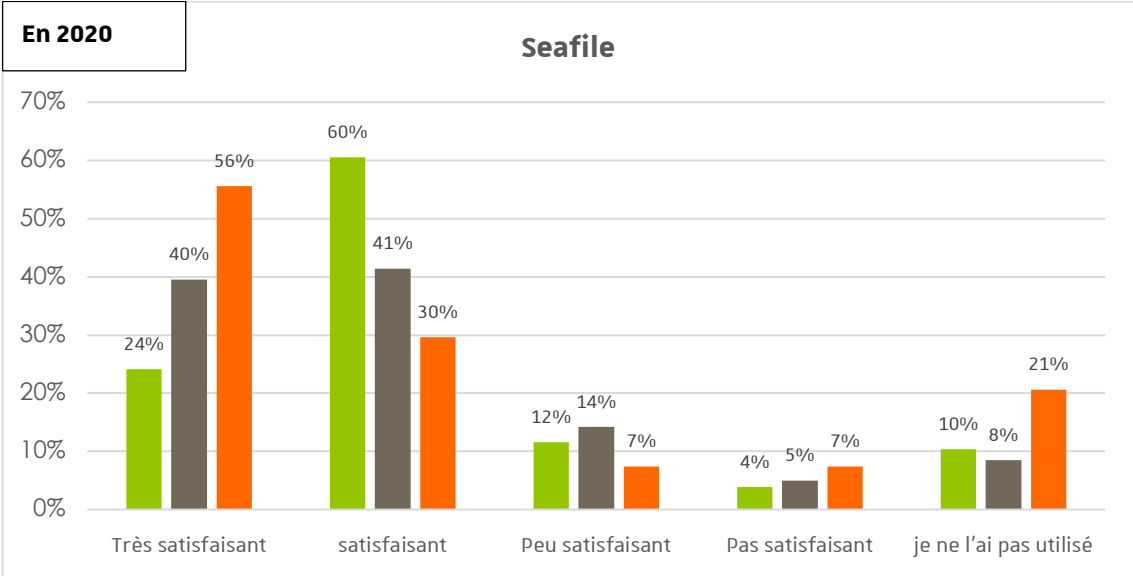
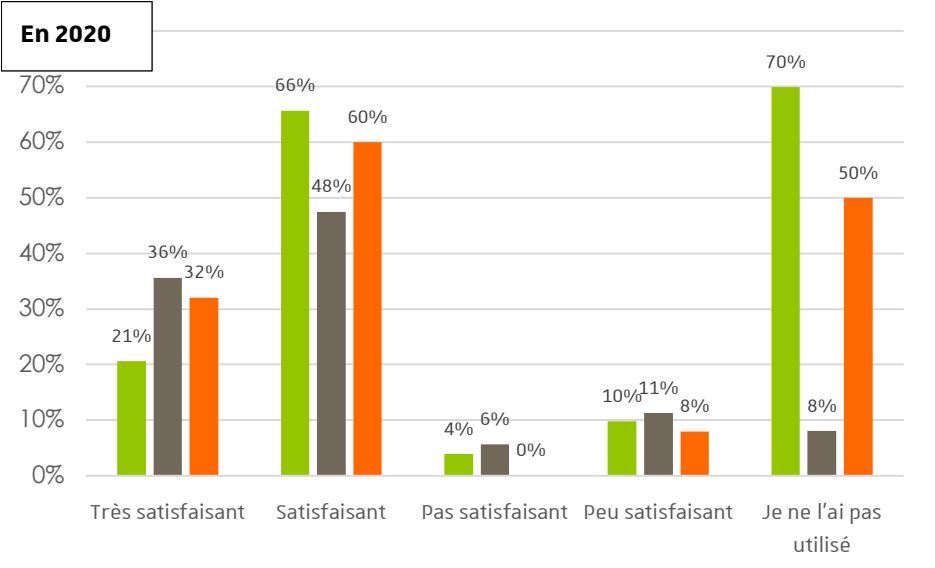
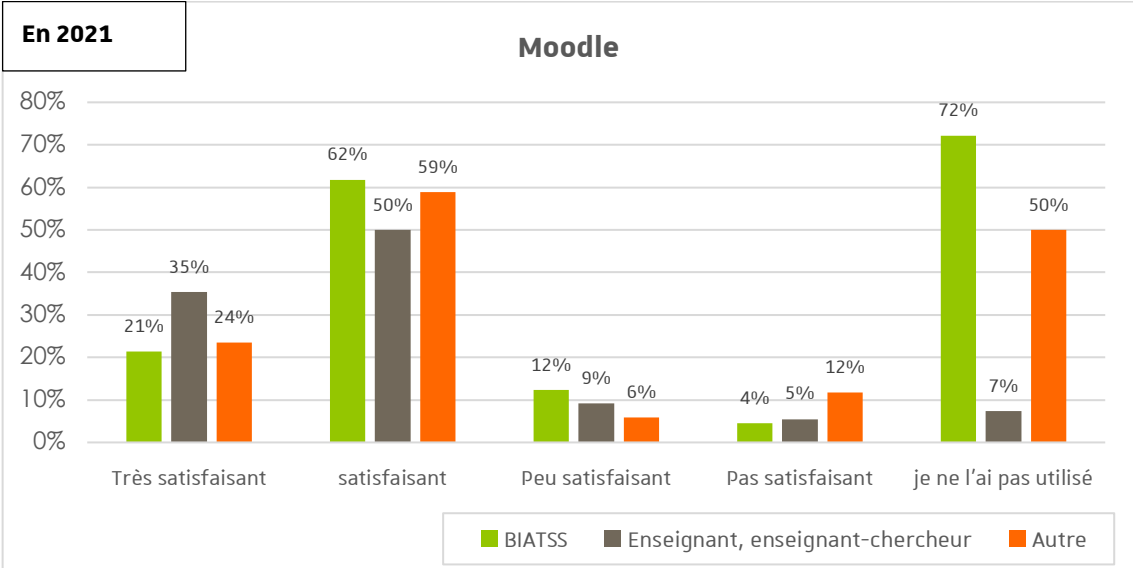
### Utilisent l'outil :



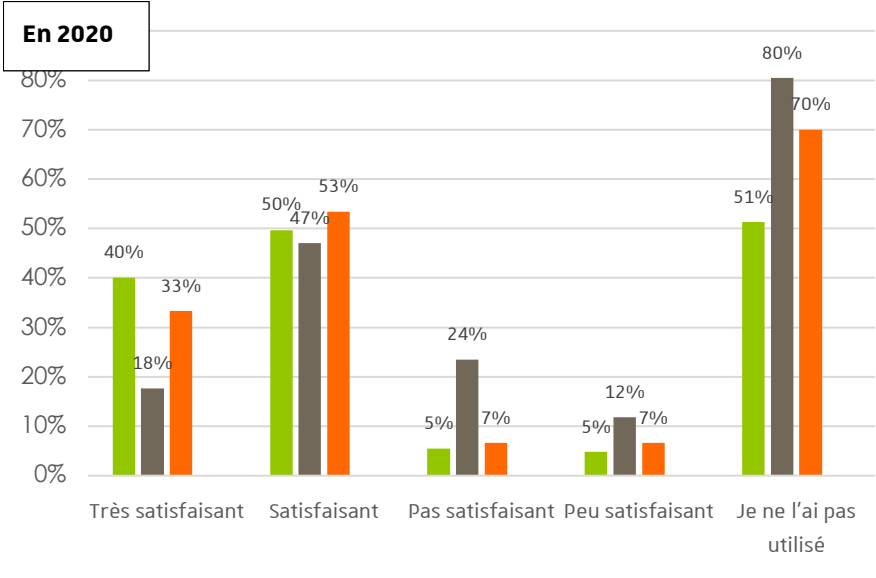
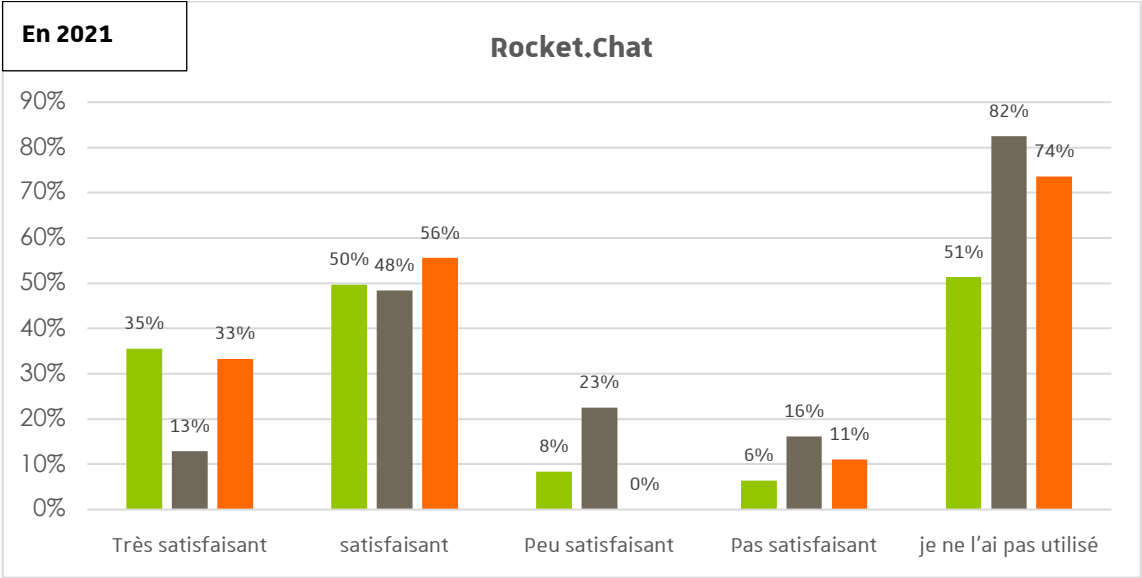
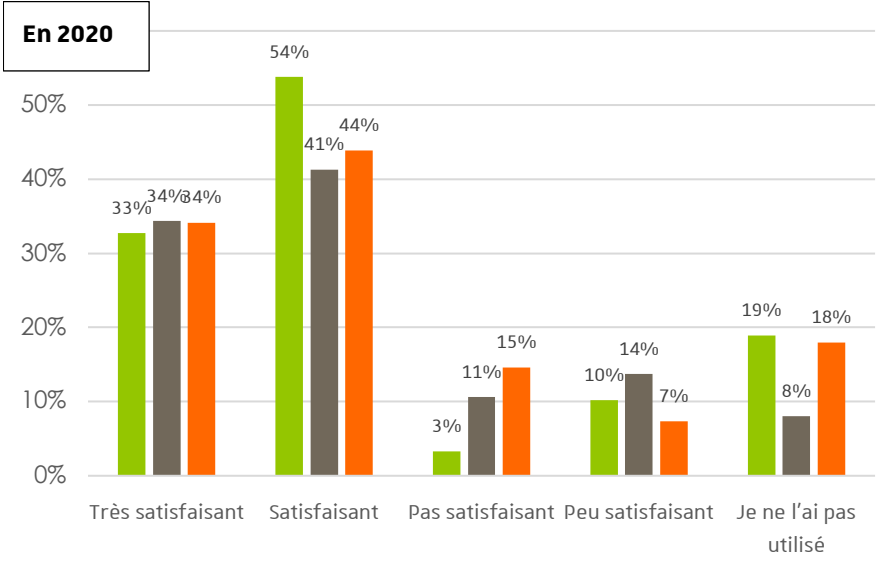
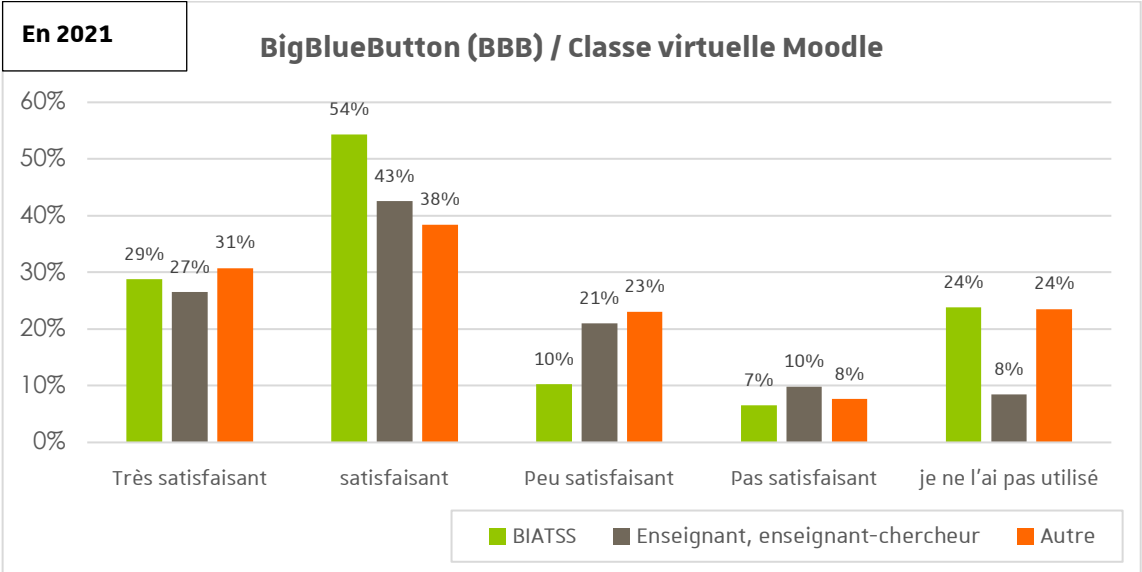
**En 2020**

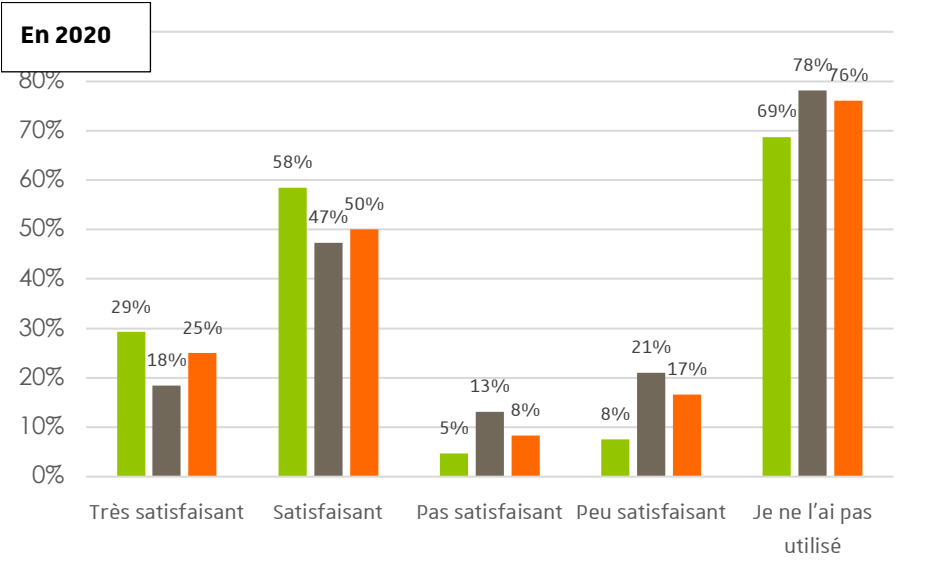
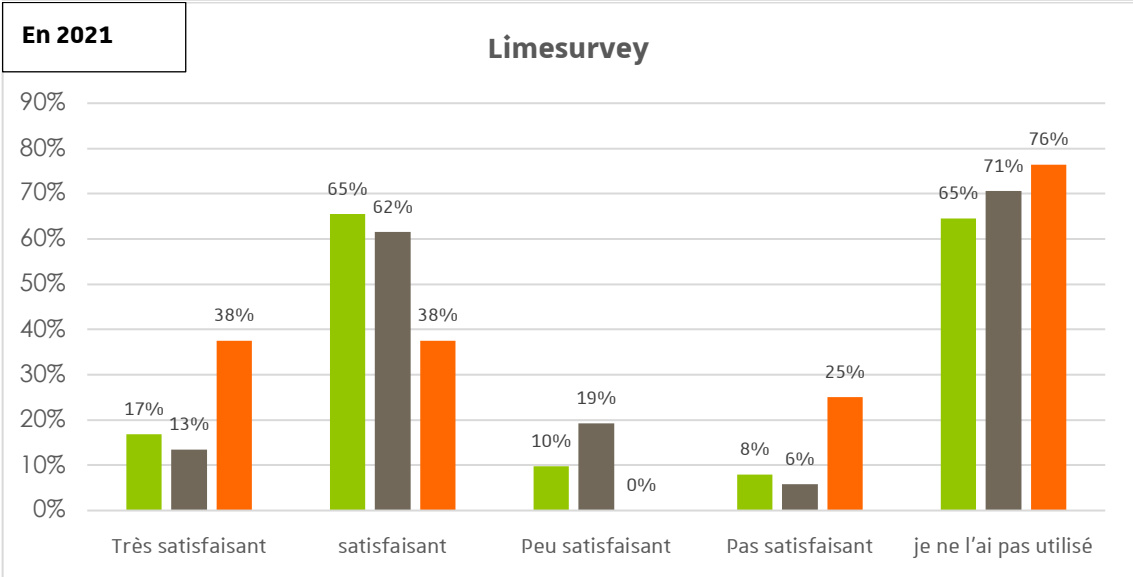
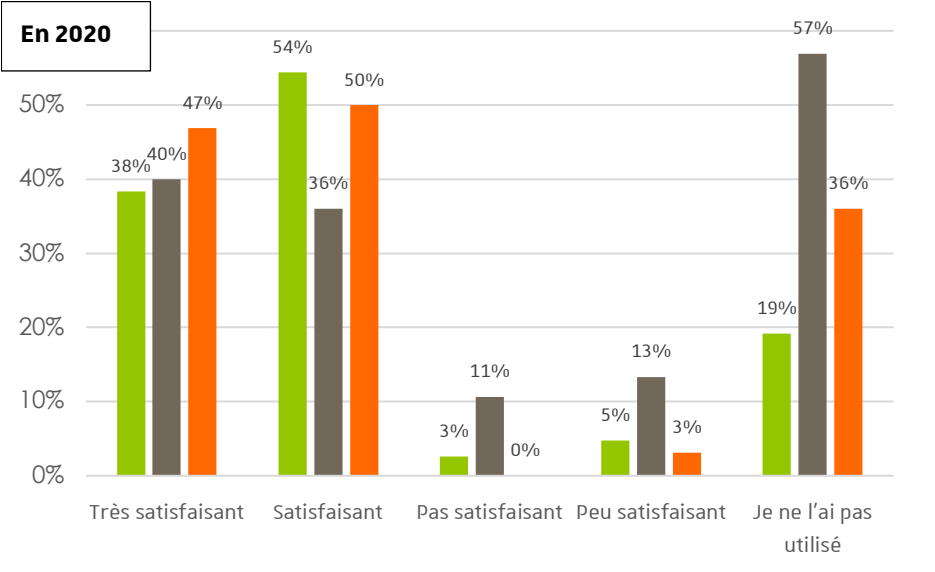
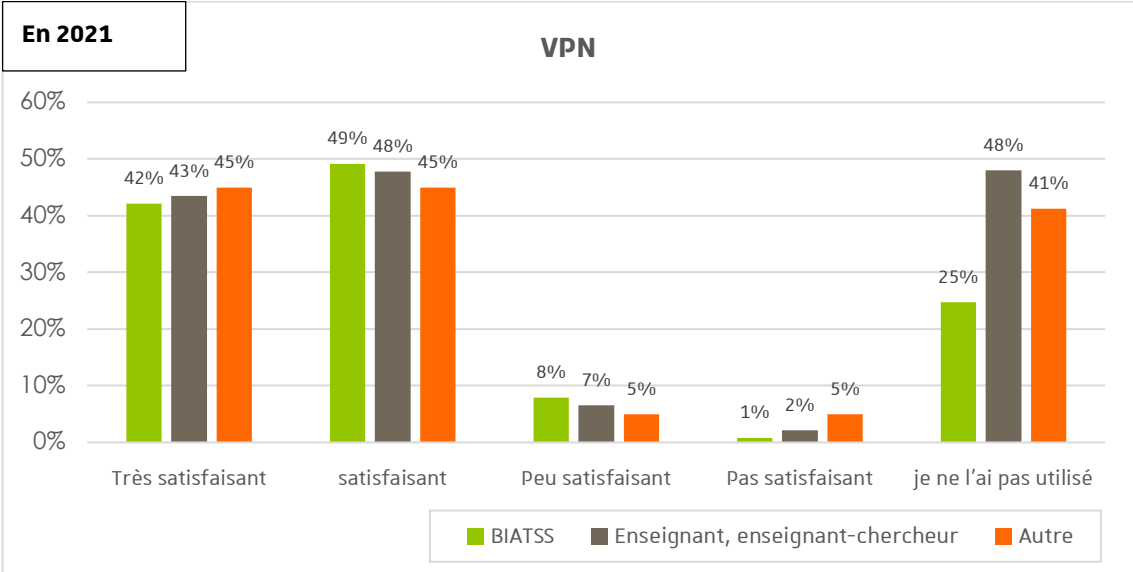
## 2.2 Répartition de la satisfaction par outil





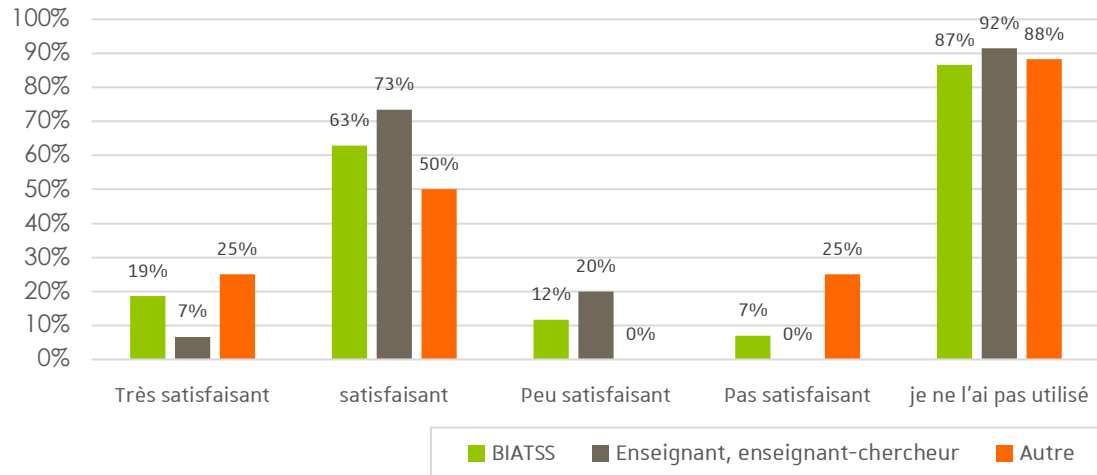




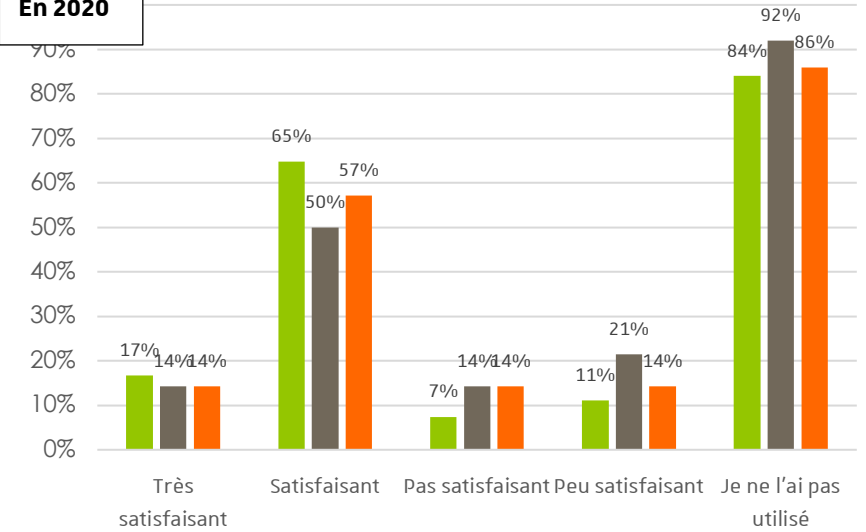


**En 2021**

**Serveur d'applications PSP (Plate-forme Services Partagés)**

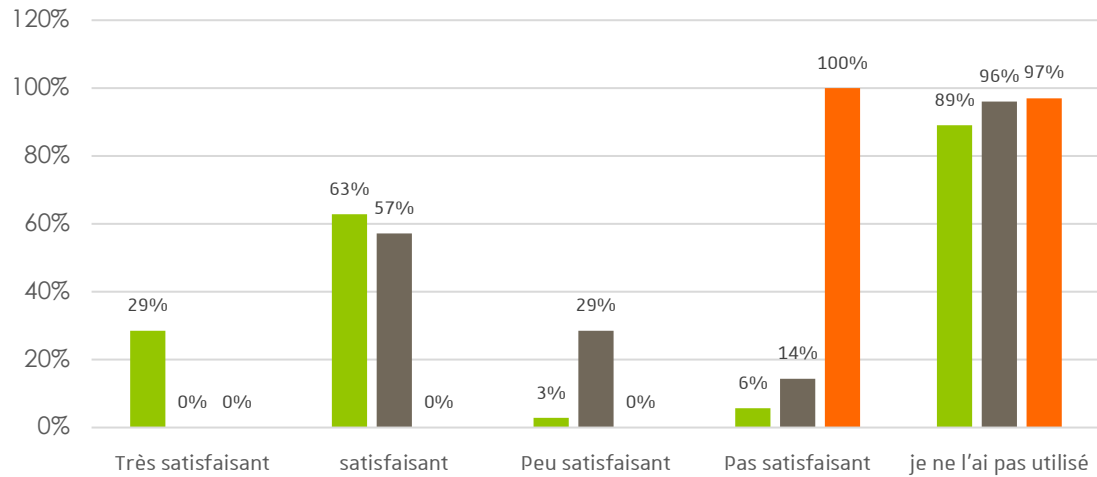


**En 2020**

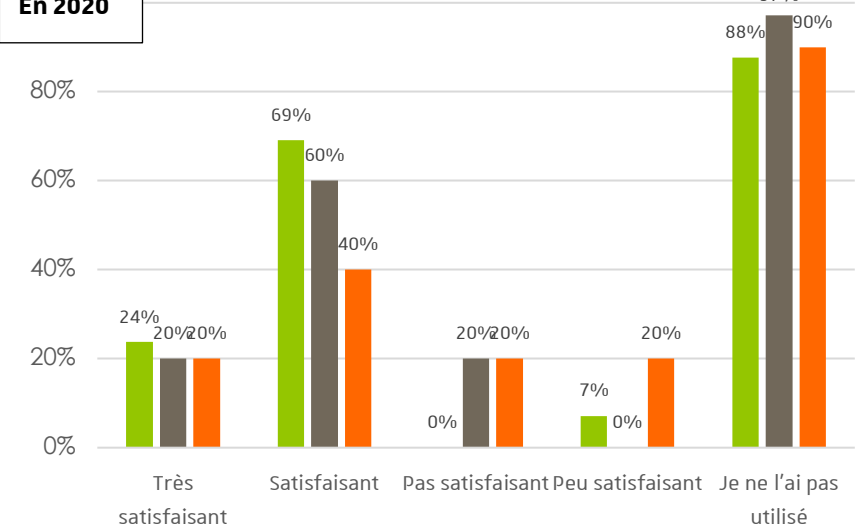


**En 2021**

**Serveur de fichier Active Directory**



**En 2020**



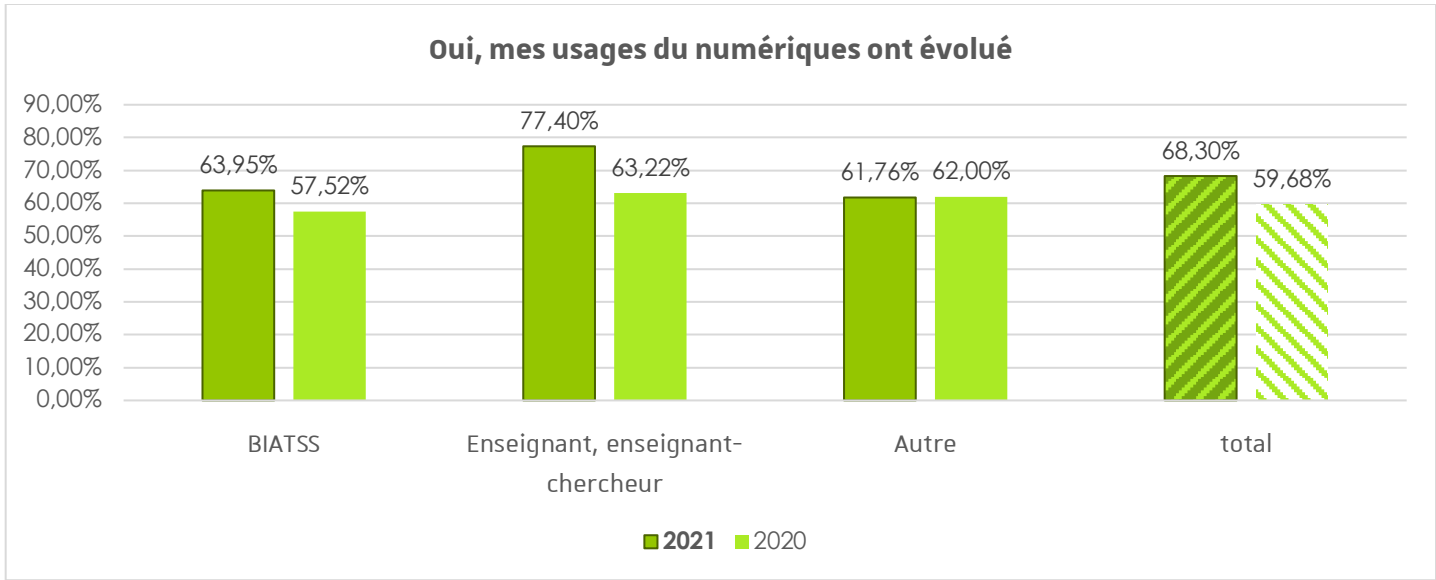
## 2.3 Quels autre(s) outil(s) numérique(s) vous ont été utiles ?

Quels autre(s) outil(s) numérique(s) vous ont été utiles ?

Nombre de réponses 303

Outils	Nombre de citations
Evento	24
ADE	22
RT	19
ZOOM	18
POD	15
BBB	11
Typo3	11
Wazo	10
Ernest	8
Sympa	8

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



Si oui, quels nouveaux usages et besoins avez-vous identifiés ?

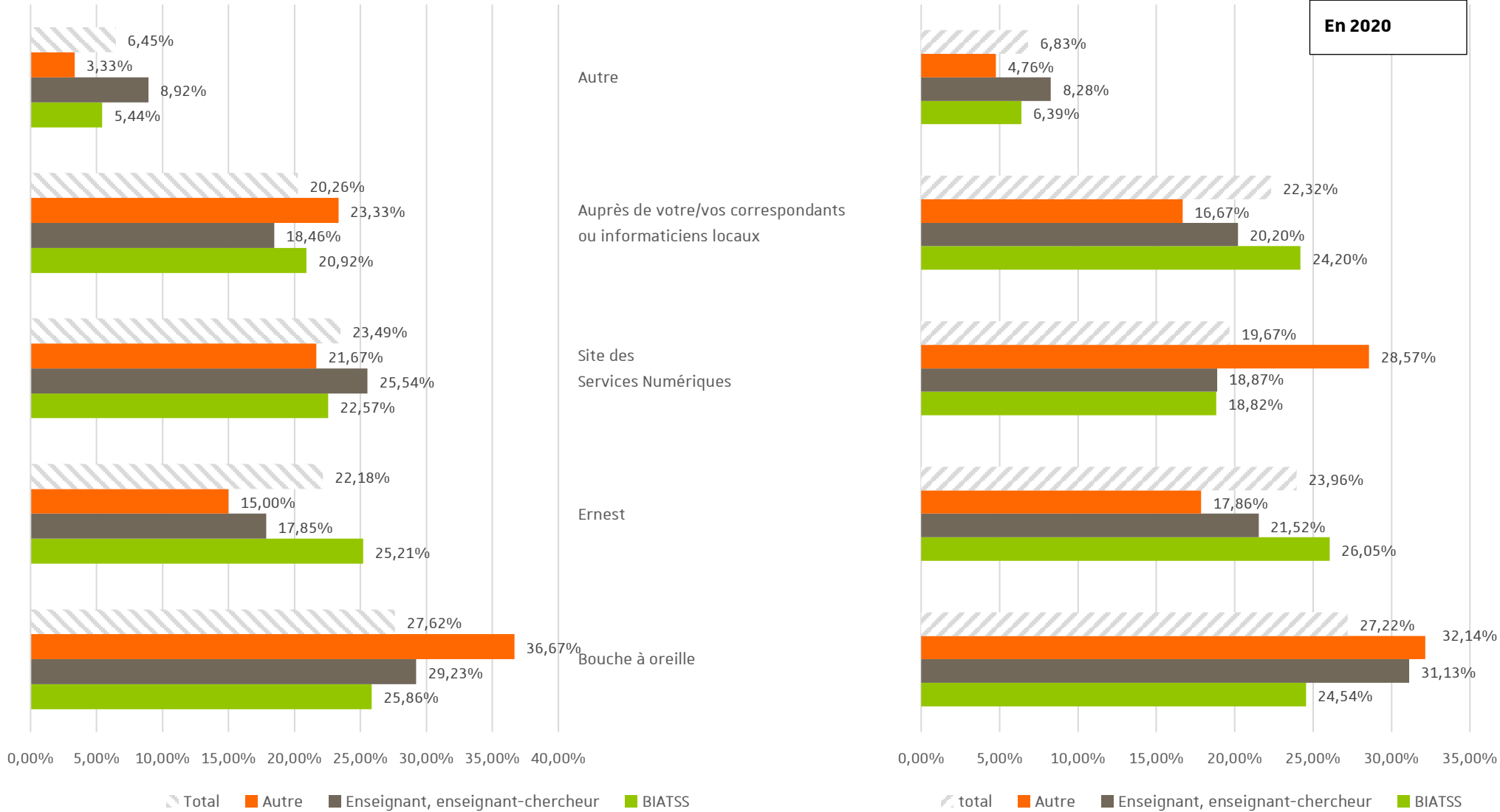
Soit 45,28%

Ont répondu 240

Si oui, quels nouveaux usages et besoins avez-vous identifiés ?

Les outils et pratiques	Nombre de citations
BBB / visio	136
VPN	43
Rocketchat	41
Seafile	23
Moodle	20
Wazo	14
Télétravail	12
Zoom	11
Partage	9
pod	4

### 2.5 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	21
En suivant des formations	10
Par le support	6
En faisant des recherches sur internet	6
En suivant des tutos	5
Par tâtonnement	4
Mails d'info	4
En faisant des tests	3
Avec l'IDIP	3

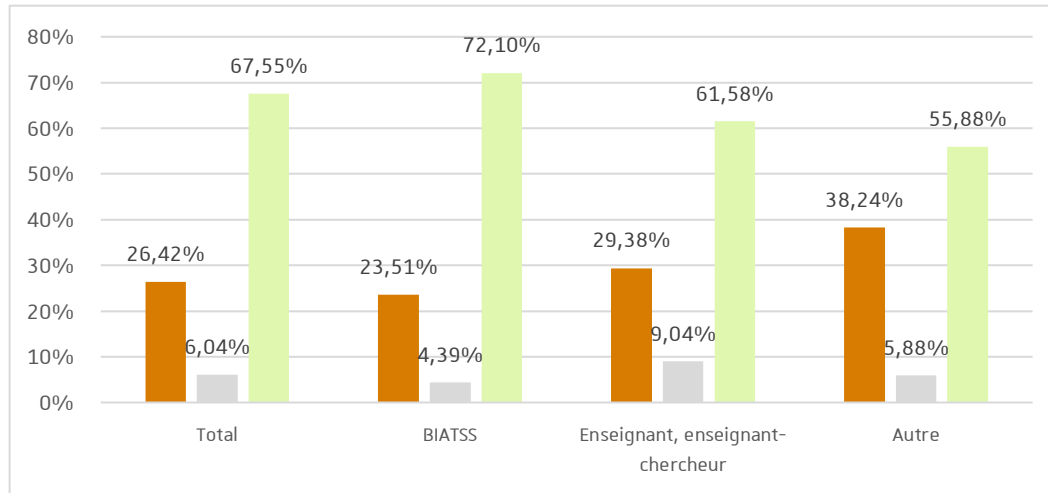
**2.5 Comment percevez-vous votre besoin de formation sur les outils numériques ?**

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

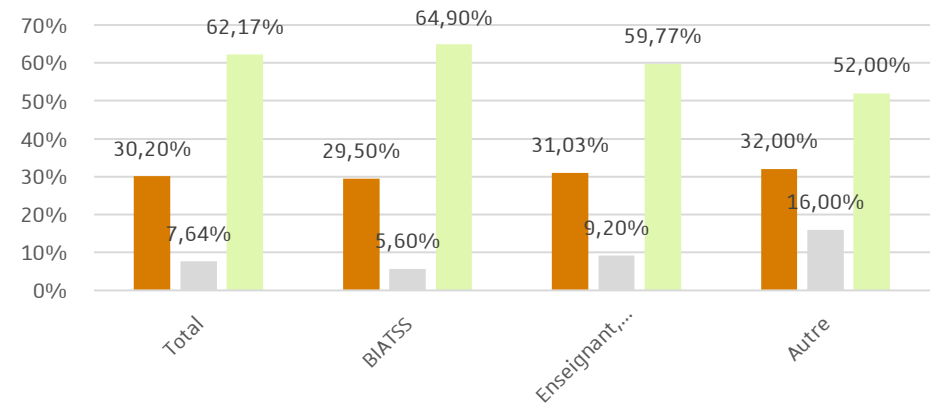
Je ne me sens pas assez autonome/informé / utilisateurs de l'outil	BIATSS		Enseignant, enseignant-chercheur		Autre		% utilisateurs souhaitant une formation		% d'utilisateurs de l'outil	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>Ernest</b>	31,25%	24,59%	34,18%	32,30%	38,10%	40,63%	32,69%	28,11%	92,36%	93,96%
<b>Messagerie - Partage</b>	15,92%	12,38%	12,20%	10,91%	15,56%	24,24%	14,76%	12,67%	96,27%	95,28%
<b>Moodle</b>	44,14%	41,00%	30,82%	27,61%	33,33%	55,56%	36,03%	34,16%	52,75%	53,02%
<b>Seafire / OnlyOffice</b>	30,69%	26,76%	40,28%	31,90%	24,39%	29,63%	32,99%	28,69%	86,68%	89,43%
<b>BBB/Classe virtuelle Moodle</b>	20,38%	17,09%	20,25%	20,00%	20,00%	15,38%	20,31%	18,05%	81,35%	77,36%
<b>LimeSurvey</b>	45,97%	41,73%	71,19%	55,74%	38,46%	42,86%	53,06%	46,04%	34,81%	38,11%
<b>Stream-amphi</b>	59,26%	52,08%	74,07%	55,56%	100,00%	50,00%	70,24%	53,85%	14,92%	22,08%

- Vrai, je ne me sens pas assez autonome/informé
- Rien à signaler je n'utilise pas l'outil
- Faux, je suis à l'aise et sais où trouver l'aide/la documentation

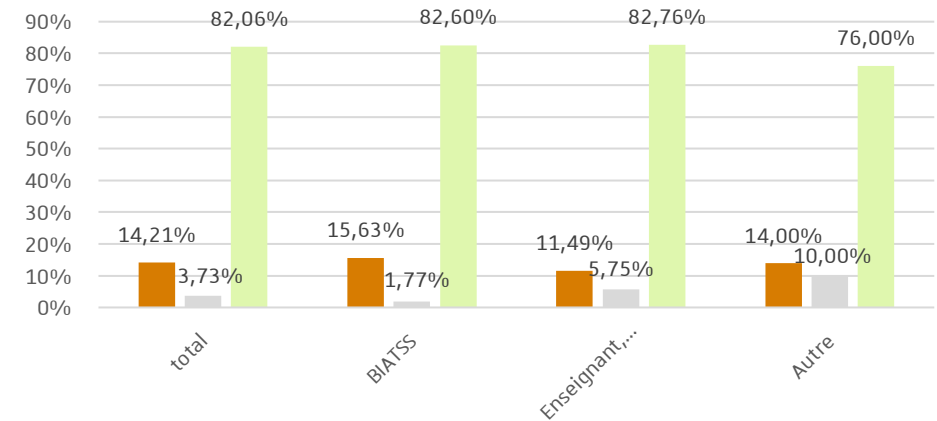
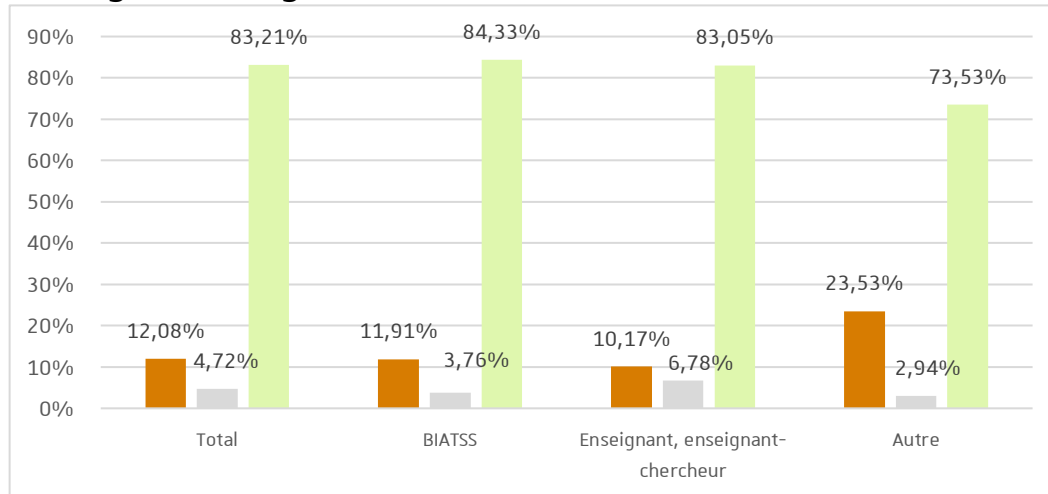
### Ernest



### En 2020



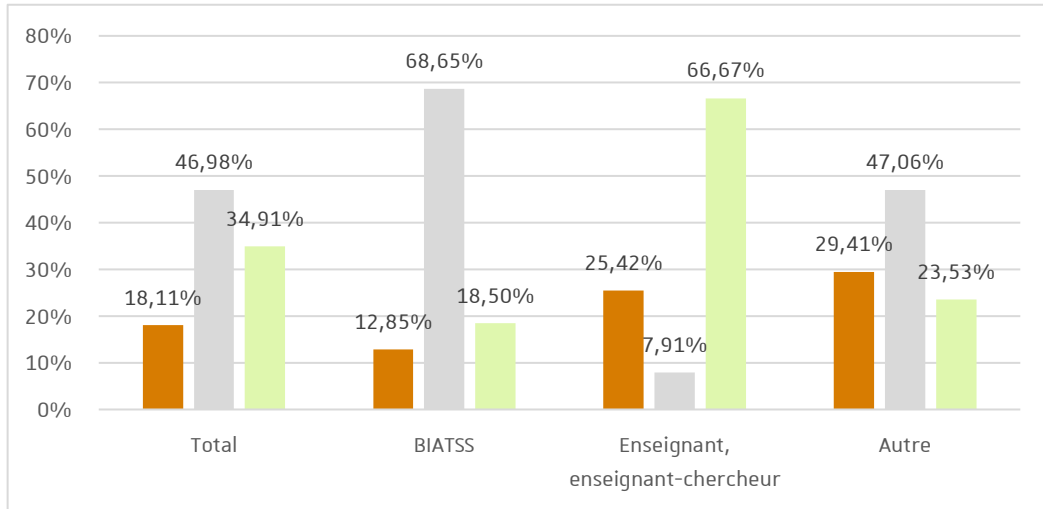
### Messagerie Partage



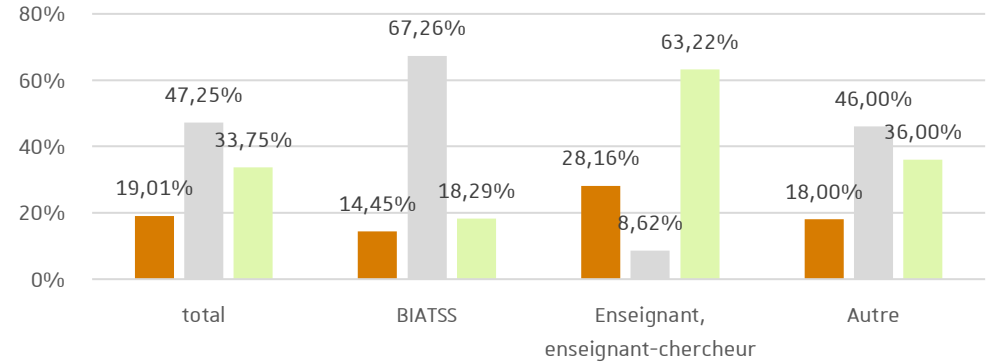


- **Vrai, je ne me sens pas assez autonome/informé**
- **Rien à signaler je n'utilise pas l'outil**
- **Faux, je suis à l'aise et sais où trouver l'aide/la documentation**

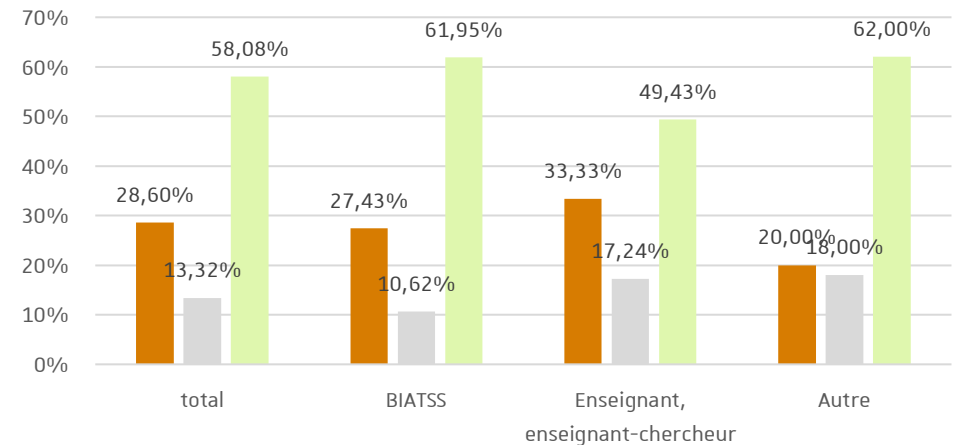
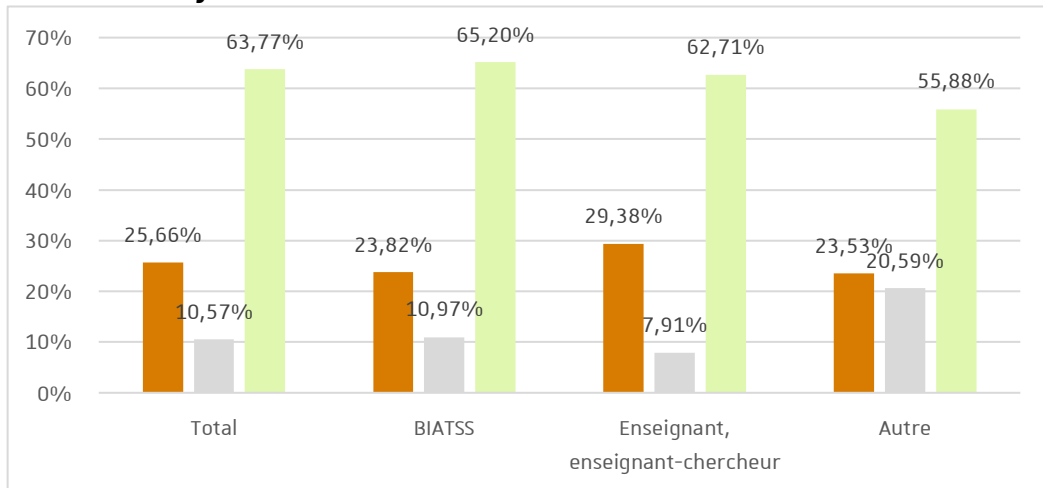
### Moodle



### En 2020

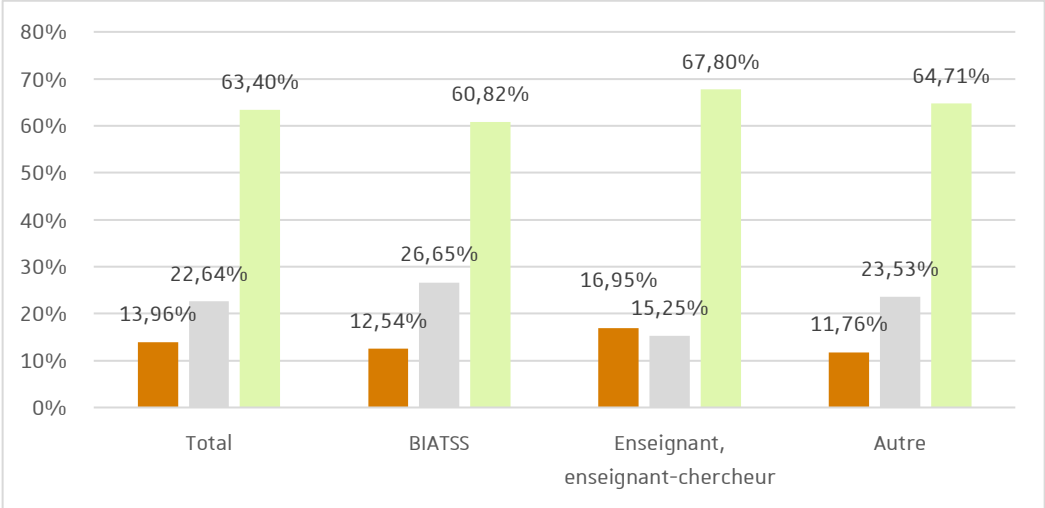


### Seafire / OnlyOffice

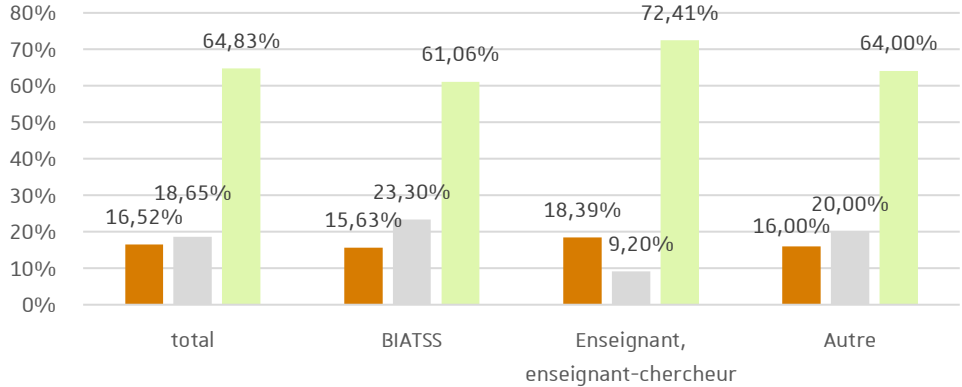


- Vrai, je ne me sens pas assez autonome/informé
- Rien à signaler je n'utilise pas l'outil
- Faux, je suis à l'aise et sais où trouver l'aide/la documentation

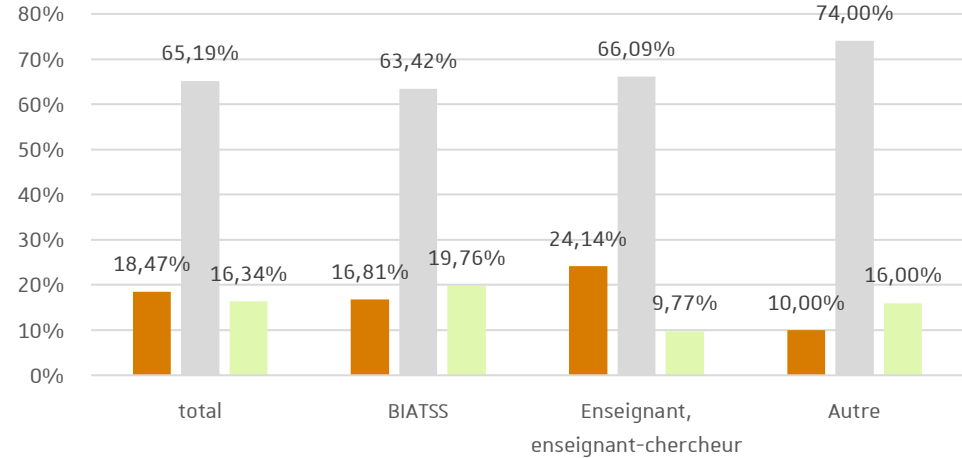
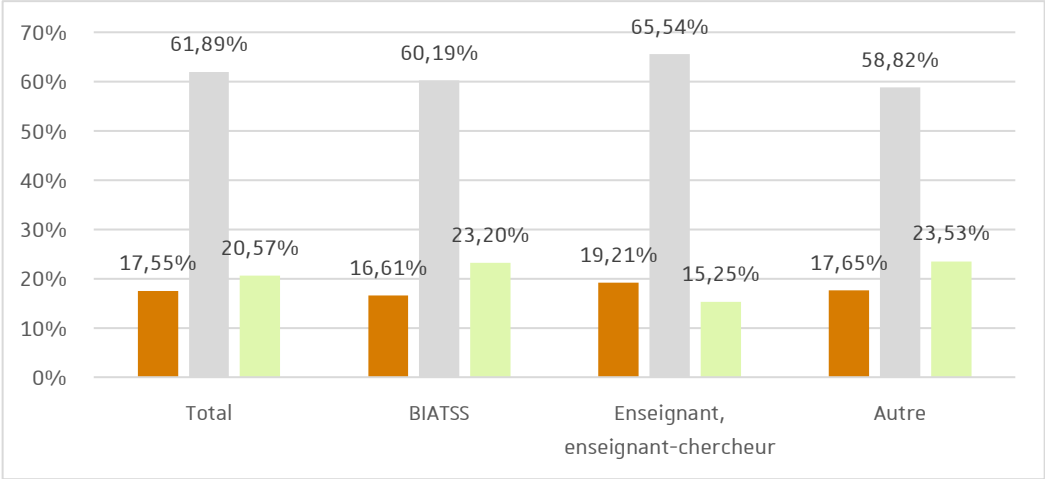
**BBB/Classe virtuelle Moodle**



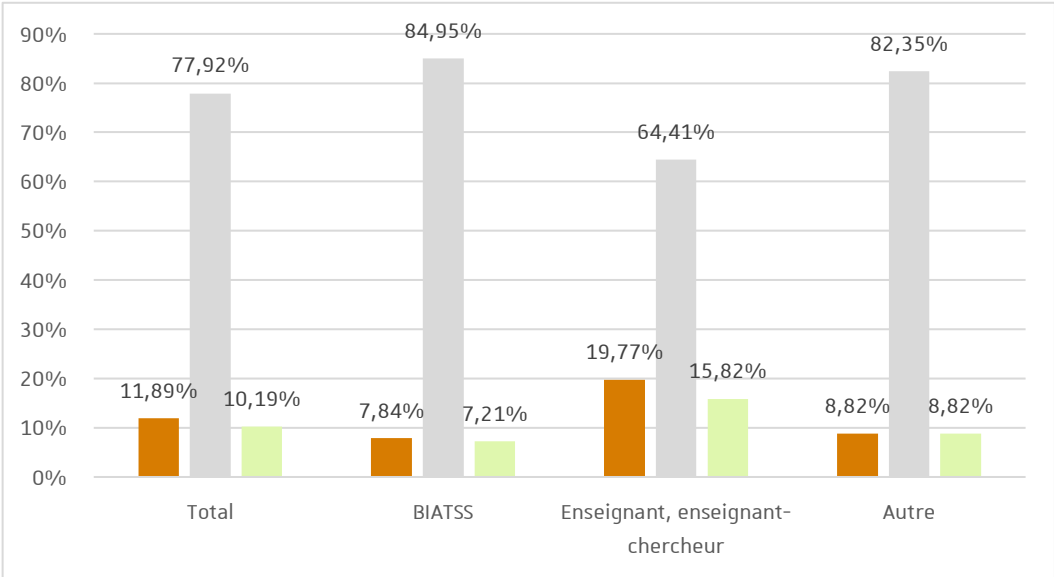
**En 2020**



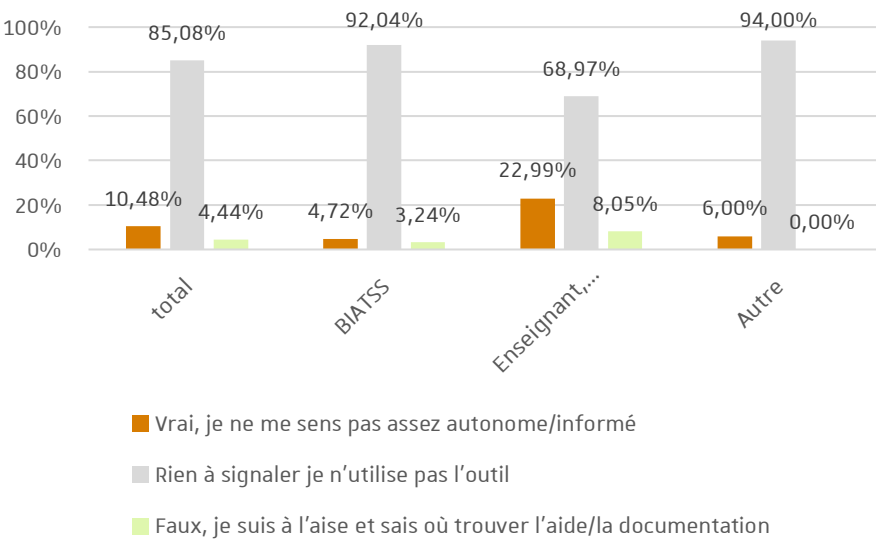
**LimeSurvey**



### Stream-amphi

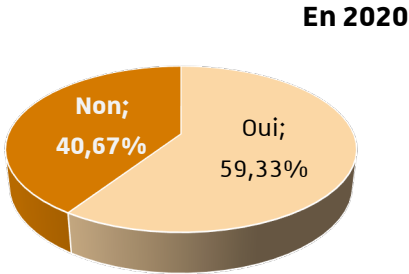
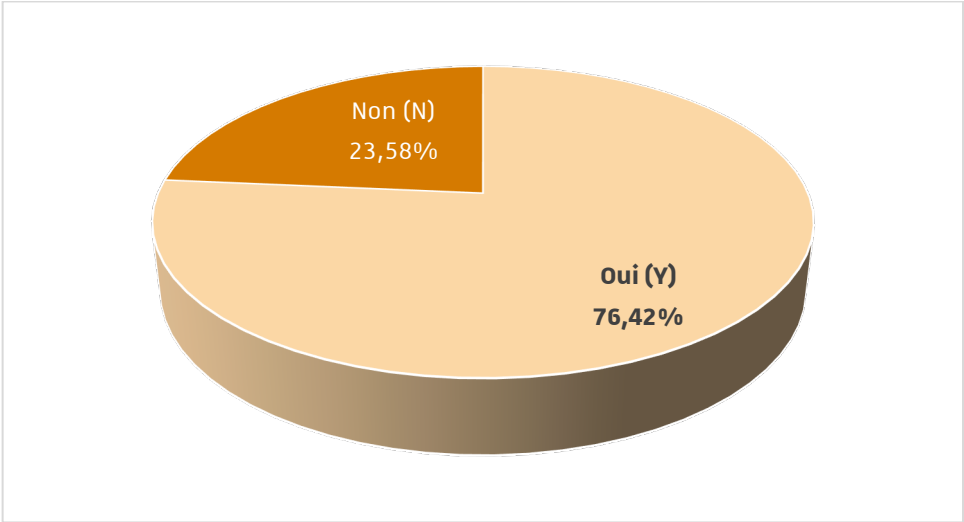


### En 2020

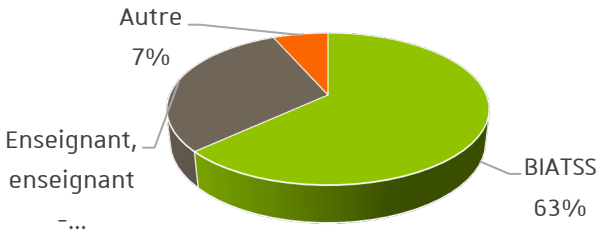
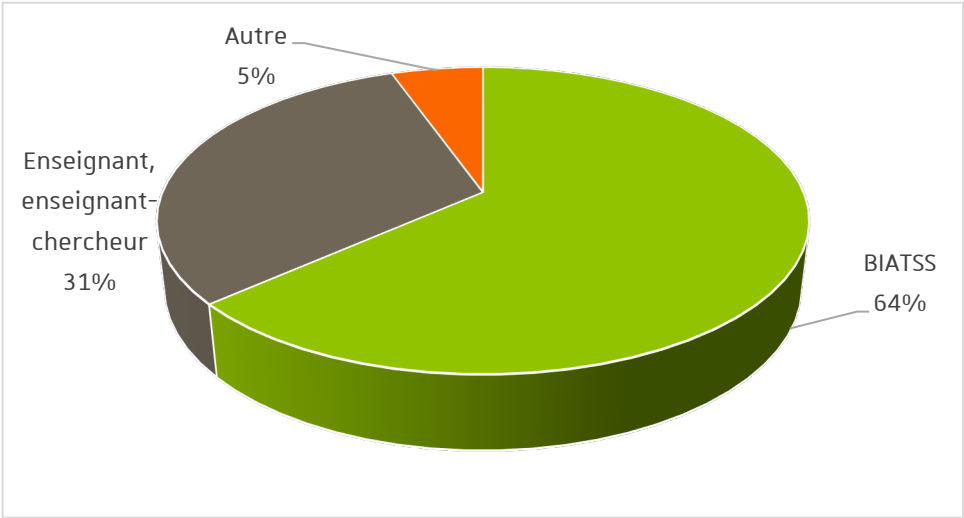


### 3. Accompagnement et assistance

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



Répartition des demandes au support selon les répondants :

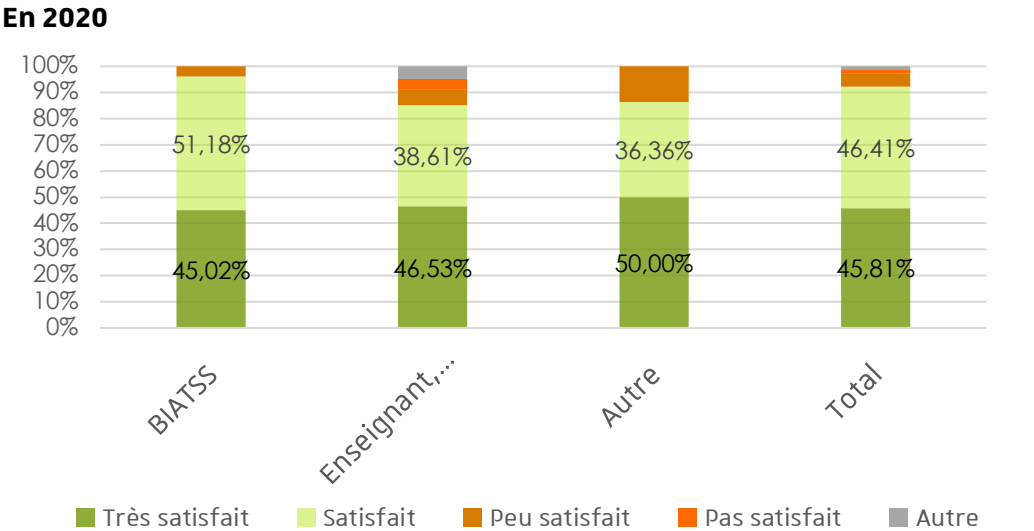
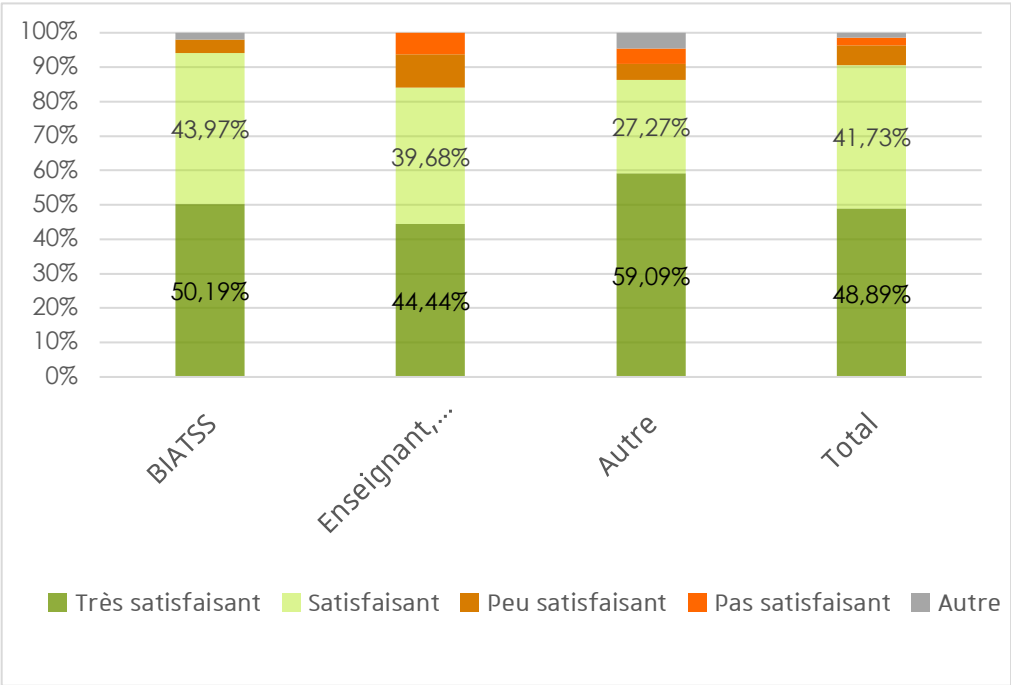


### 3.2 Si oui, votre niveau de satisfaction par rapport au support est :

	Enseignant, ens.-			
	BIATSS	chercheur	Autre	Total
<b>Très satisfaisant</b>	50,19%	44,44%	59,09%	48,89%
<b>Satisfaisant</b>	43,97%	39,68%	27,27%	41,73%
<b>Peu satisfaisant</b>	3,89%	9,52%	4,55%	5,68%
<b>Pas satisfaisant</b>	0,00%	6,35%	4,55%	2,22%
<b>Autre (**)</b>	1,95%	0,00%	4,55%	1,48%

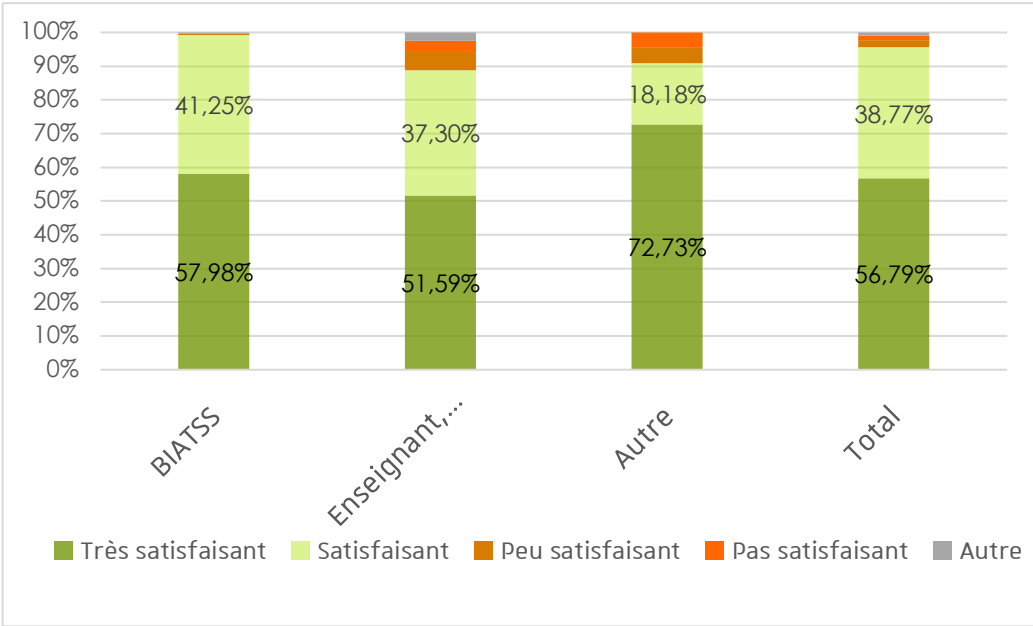
	BIATSS	Enseignant, enseignant-chercheur	Autre	Total
<b>Très satisfait à satisfait</b>	94,16%	84,13%	86,36%	<b>90,62%</b>
<b>Peu à pas satisfait</b>	3,89%	15,87%	9,09%	<b>7,90%</b>
<b>Autre</b>	1,95%	0,00%	4,55%	<b>1,48%</b>

(\*\*) la satisfaction varie en fonction des interventions

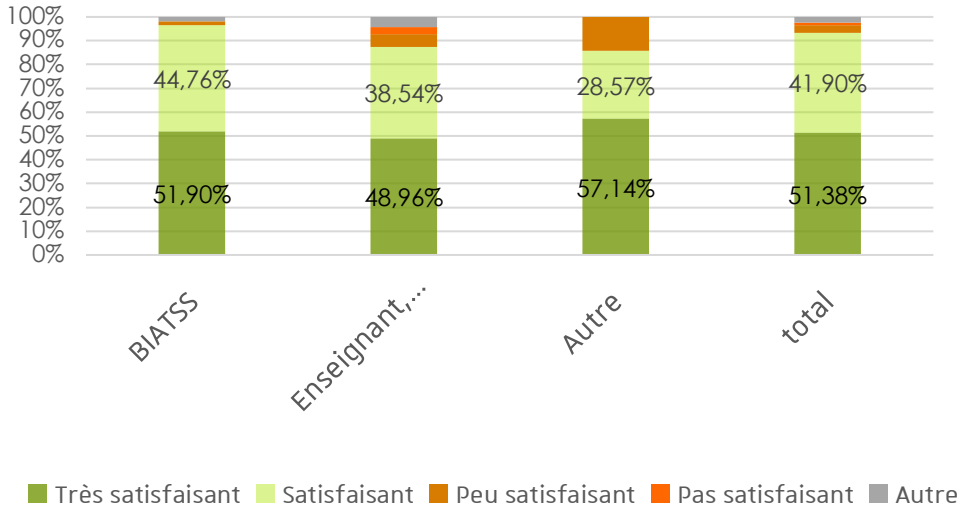


### 3.3 Comment qualifieriez-vous l'accueil ?

	BIATSS	Enseignant, enseignant-chercheur	Autre	Total
<b>Très satisfaisant</b>	57,98%	51,59%	72,73%	56,79%
<b>Satisfaisant</b>	41,25%	37,30%	18,18%	38,77%
<b>Peu satisfaisant</b>	0,39%	5,56%	4,55%	2,22%
<b>Pas satisfaisant</b>	0,00%	3,17%	4,55%	1,23%
<b>Autre</b>	0,39%	2,38%	0,00%	0,99%



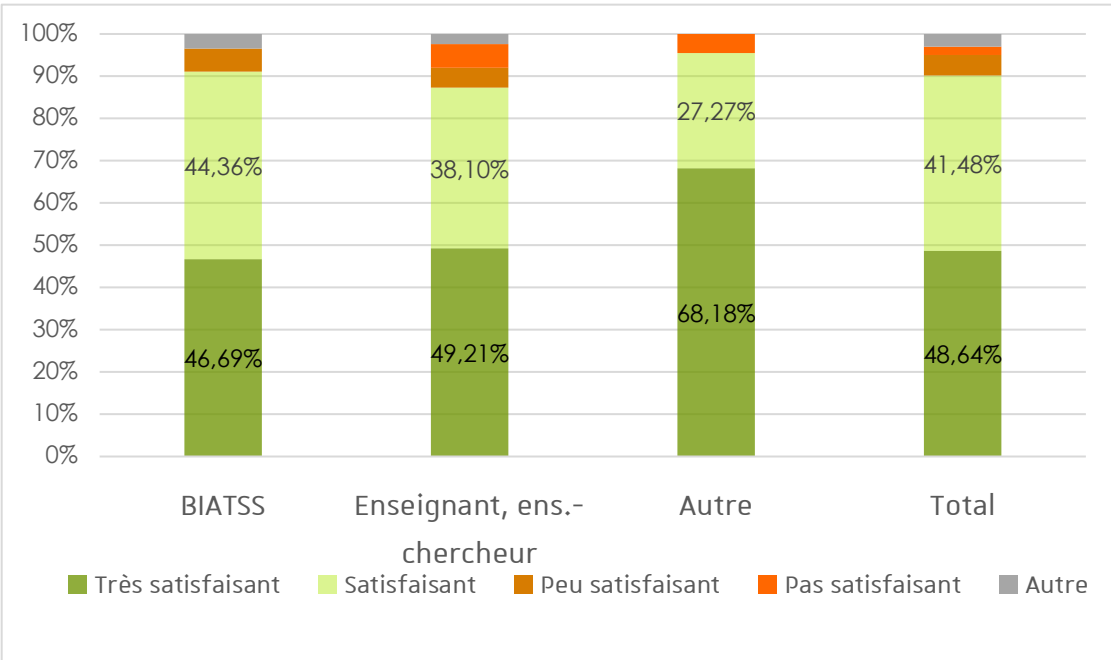
**En 2020**



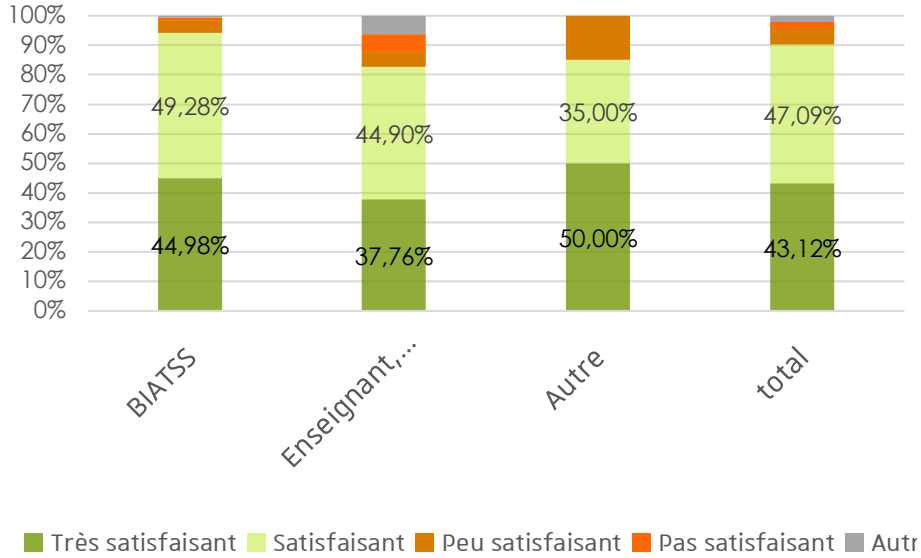
**3.4 Qualifiez votre satisfaction générale concernant le délai d'intervention suite à un incident que vous auriez rencontré :**

	BIATSS	Enseignant, enseignant-chercheur	Autre	Total
<b>Très satisfaisant</b>	46,69%	49,21%	68,18%	48,64%
<b>Satisfaisant</b>	44,36%	38,10%	27,27%	41,48%
<b>Peu satisfaisant</b>	5,45%	4,76%	0,00%	4,94%
<b>Pas satisfaisant</b>	0,00%	5,56%	4,55%	1,98%
<b>Autre</b>	3,50%	2,38%	0,00%	2,96%

17 commentaires ont été laissés.  
Ils concernent les répondants peu ou pas satisfaits.

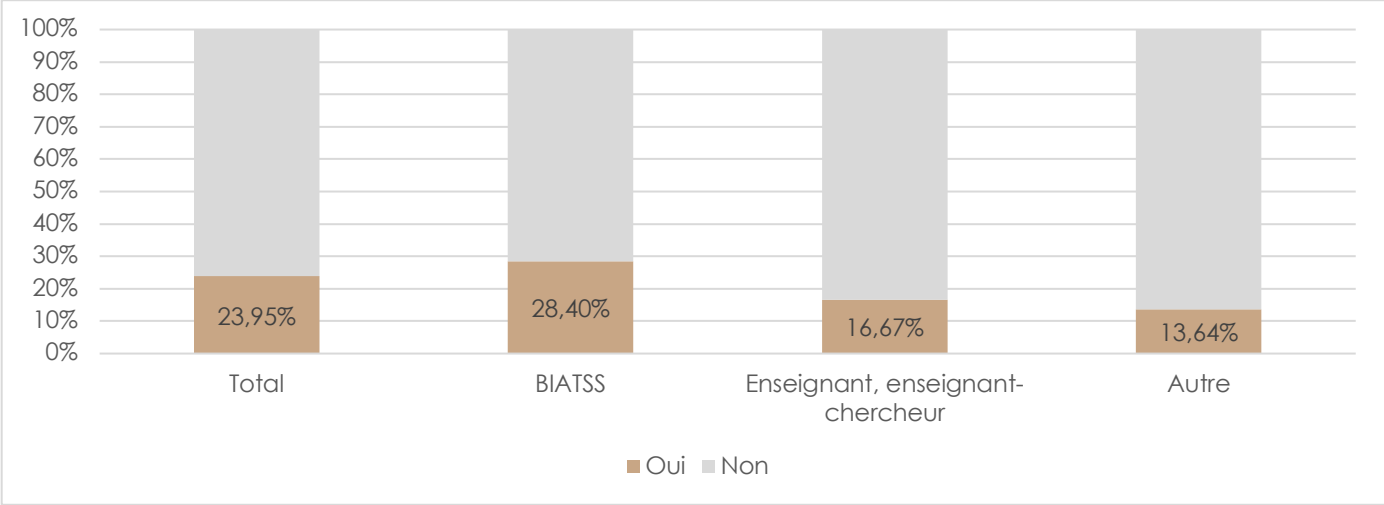


**En 2020**



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

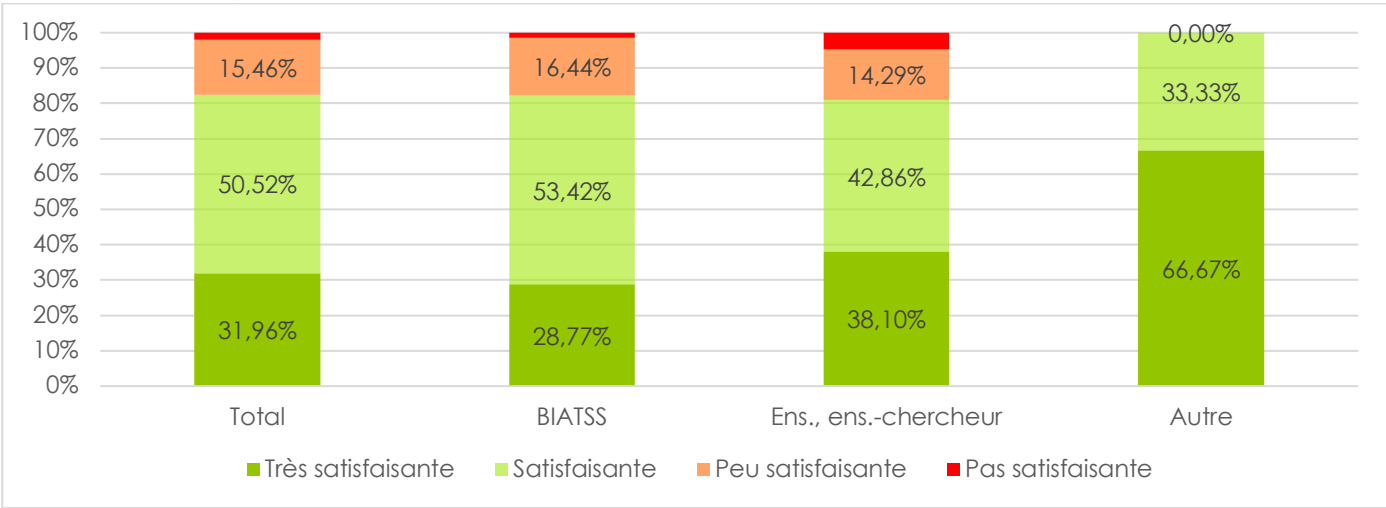
Parmi les répondants qui ont fait appel au support, pourcentage de ceux qui se sont déplacés



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

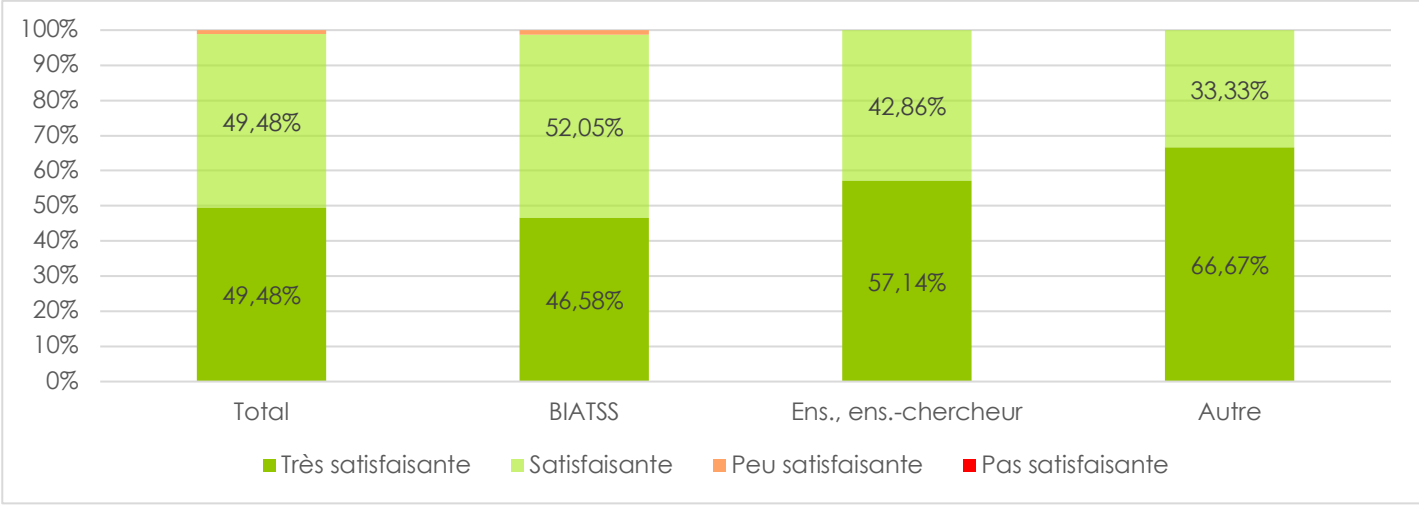
	Total	BIATSS	Ens., ens-chercheur	Autre
Oui	98,97%	98,63%	100,00%	100,00%

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

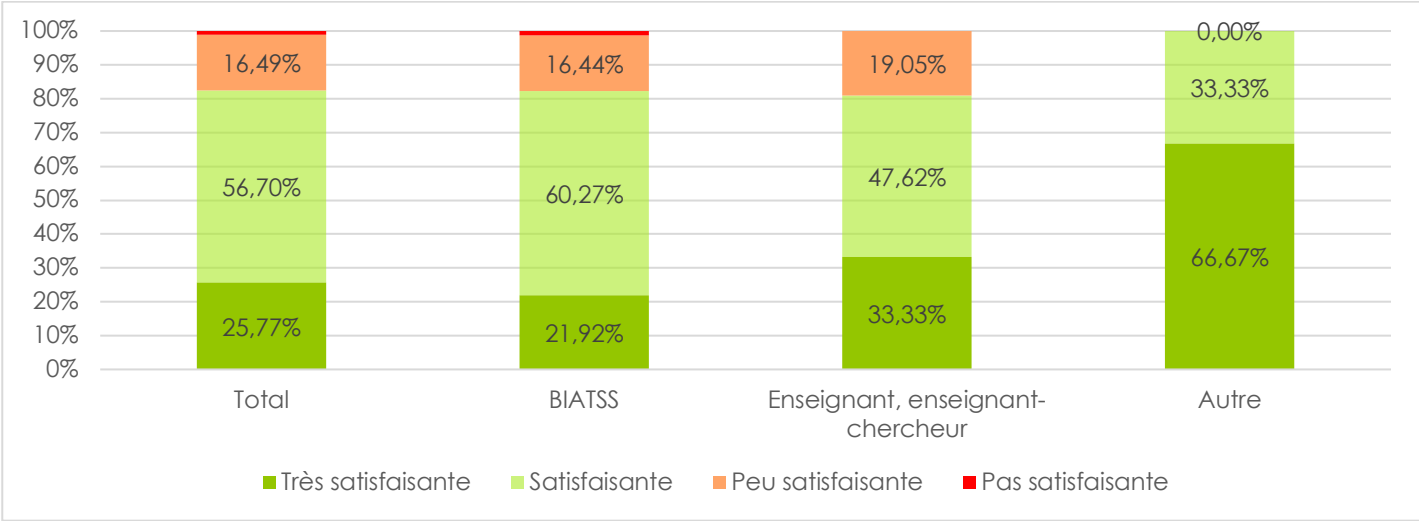




### 3.7 Comment qualifieriez-vous le temps d'attente ?



### 3.8 Comment qualifieriez-vous la zone d'attente ?



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

Ont laissé un commentaire :

<b>Enseignant, enseignant-chercheur</b>	57	32,2%
<b>BIATSS</b>	69	21,6%
<b>Autre</b>	4	11,8%
<b>Total</b>	130	24,5%