

# Enquête de Satisfaction 2012 concernant les services de la Direction Informatique

## Sommaire

1)Volumétrie.....	1
2)Questions fermées.....	2
a)Questions générales.....	2
b)Questions sur les services.....	6
c)Questions sur les personnes ayant répondu à l'enquête.....	12
3)Questions ouvertes.....	12
4)Conclusions.....	12

## 1) Volumétrie

L'enquête a été envoyée aux personnels de l'université. On dénombre 816 enregistrements répartis de la façon suivante :

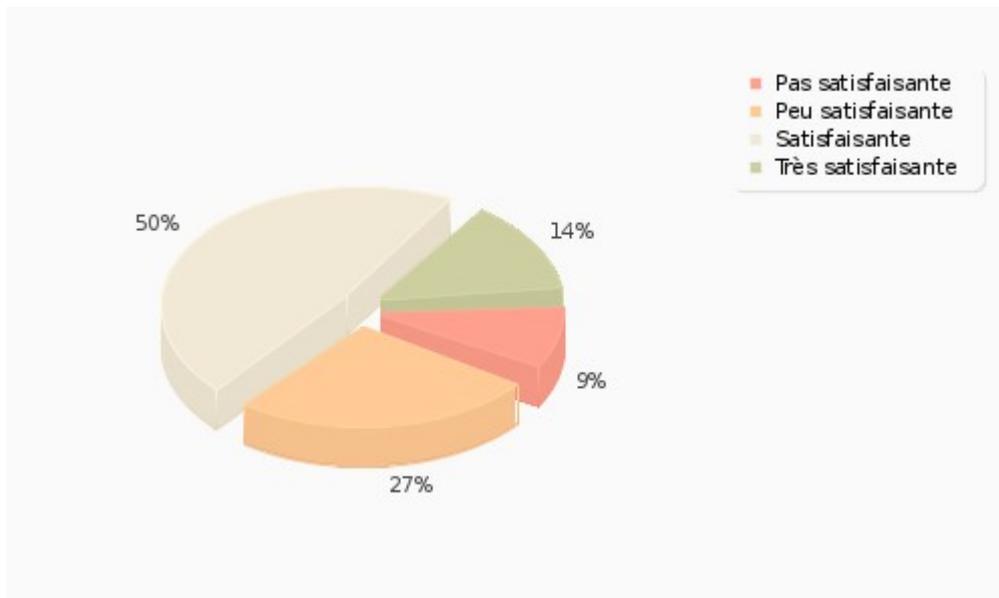
- 591 réponses complètes,
- 225 réponses partielles

Ces chiffres sont à rapprocher des 4845 personnels à l'université et nous amène à un taux de réponse légèrement supérieur à 16%, ce qui est satisfaisant pour une enquête de ce type.

## 2) Questions fermées

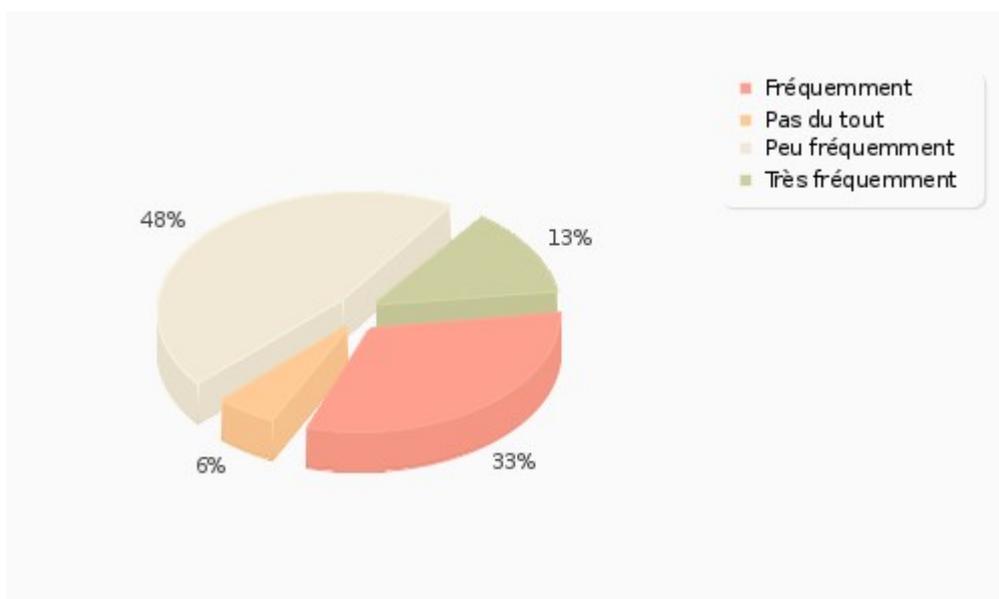
### a) Questions générales

**Qualifiez votre connaissance de la Direction Informatique et des services qu'elle offre**



La connaissance de la DI et de ses services est moyenne avec seulement 64% de personnes satisfaites de leur connaissance de la DI. De plus, de nombreuses réponses dans les champs libres abondent dans ce sens.

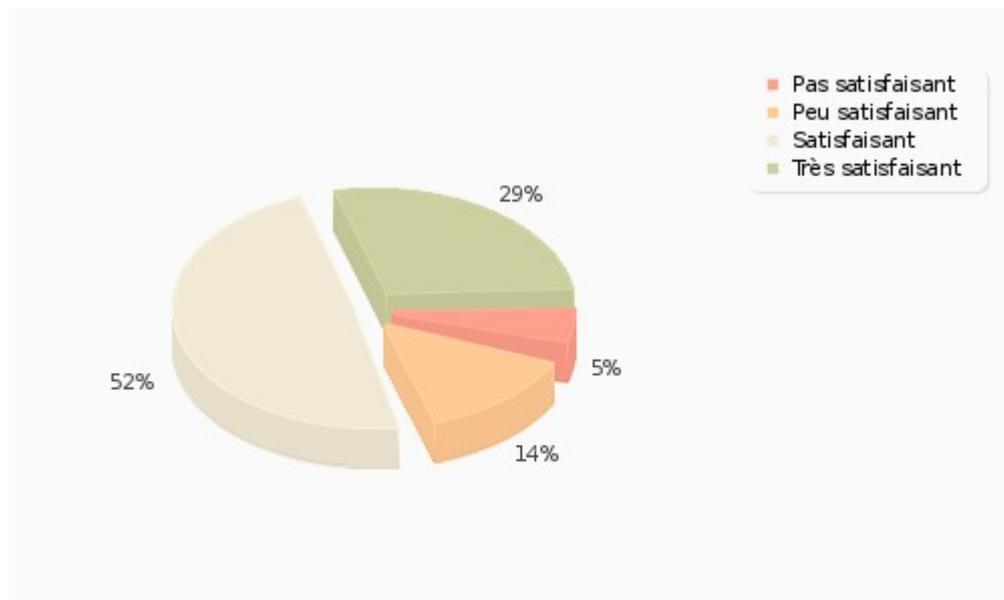
**Vous utilisez les services de la Direction Informatique ?**



Les personnes ayant répondu à l'enquête considèrent pour plus de la moitié qu'elles n'utilisent pas fréquemment les services de la direction informatique. C'est vrai dans un

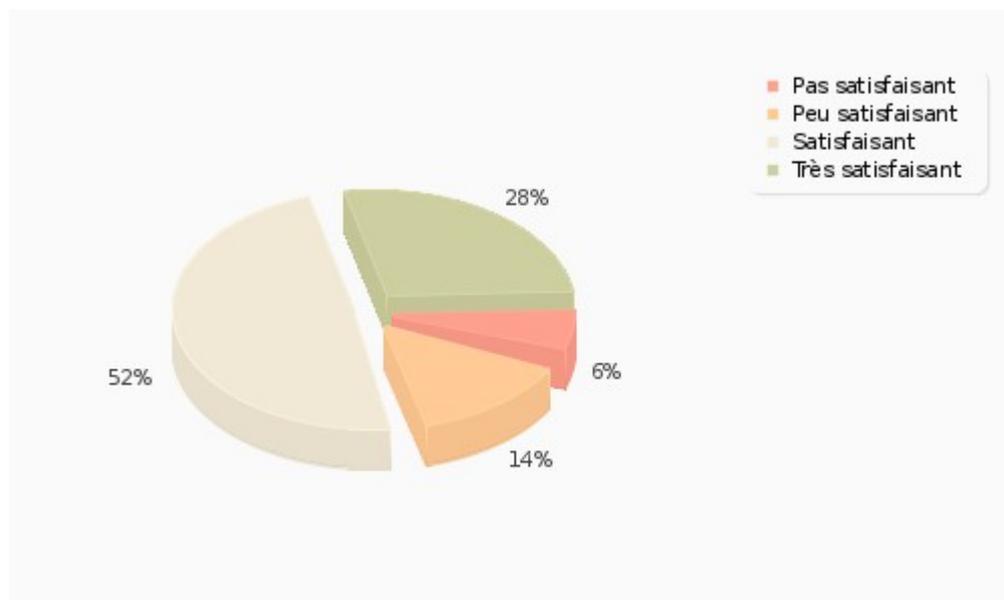
certain nombre de cas (laboratoires, composantes comportant des informaticiens) mais dans d'autres ont peut s'interroger sur ces réponses à la lumière des réponses à la question précédente : les services de la direction informatique ne sont pas connus. Il est donc possible que certaines personnes les utilisent sans le savoir.

### **Qualifiez votre satisfaction générale concernant le service rendu en terme de délais**



Les réponses indiquent une satisfaction concernant les délais. Néanmoins, de nombreux commentaires dans des champs libres pointent des problèmes de délais d'intervention. Il est probable que la plupart des interventions se fassent dans des délais satisfaisants, mais que quelques demandes dérapent de façon insupportable pour les utilisateurs.

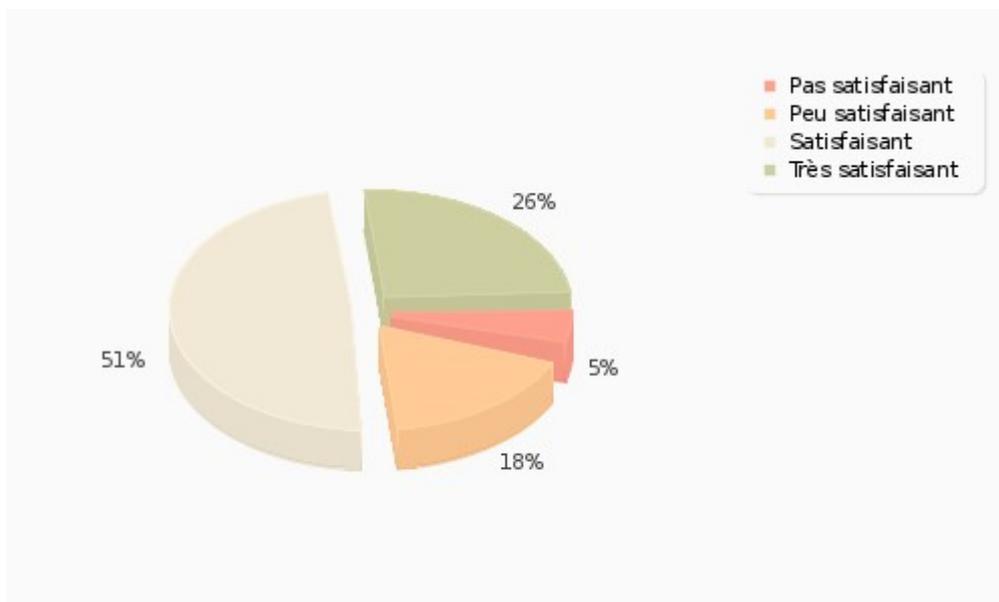
### **Qualifiez votre satisfaction générale concernant le service rendu en terme de prise en compte de votre besoin**



Les personnes ayant répondu sont majoritairement satisfaits de la façon dont leur besoin

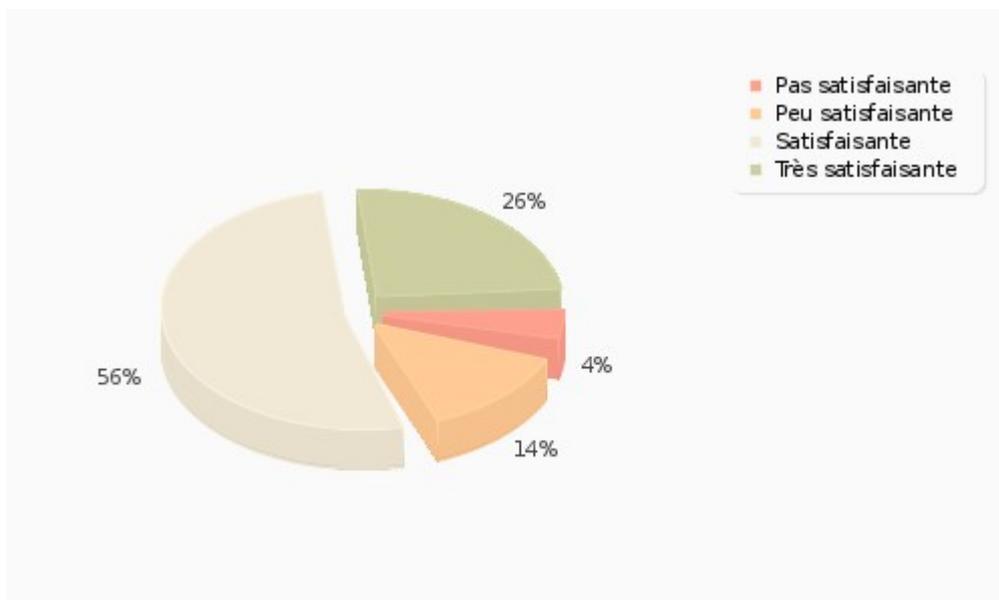
est pris en compte.

### Qualifiez votre satisfaction générale concernant le service rendu en terme d'adéquation des solutions avec votre besoin



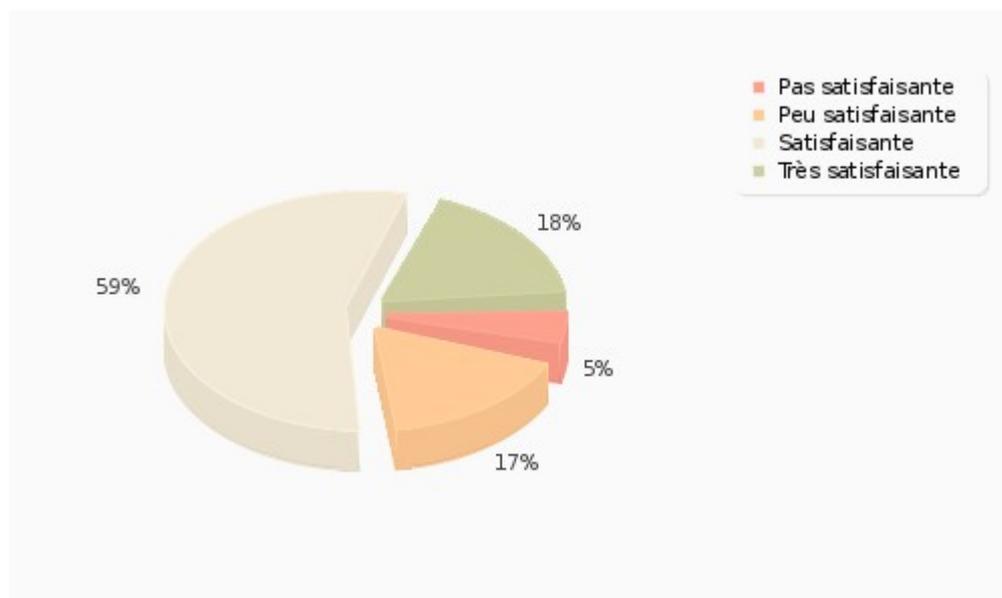
Les utilisateurs interrogés sont globalement satisfaits des solutions qui leur sont proposées.

### Qualifiez la tendance concernant la qualité du service rendu



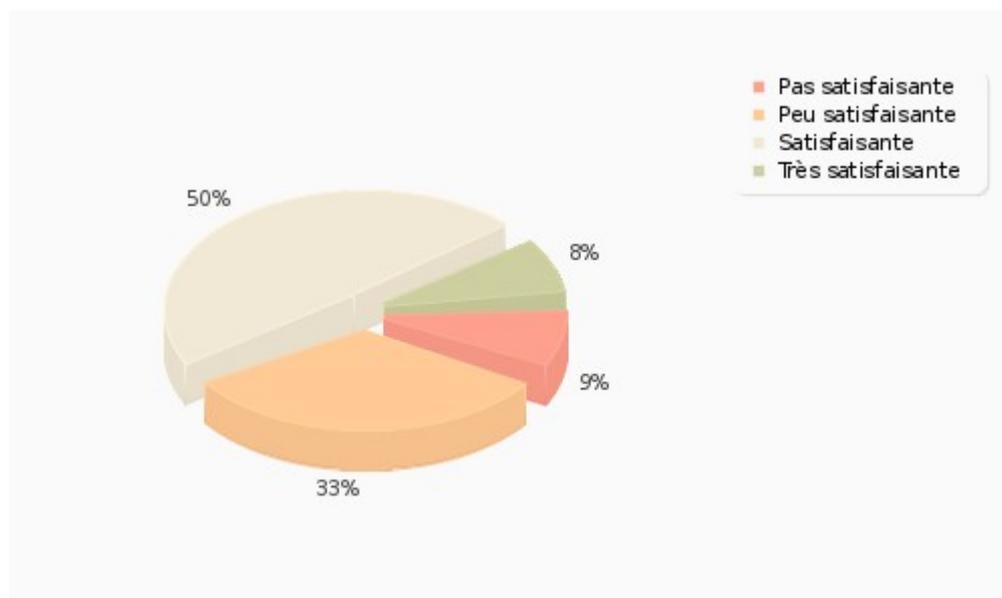
La perception de la tendance concernant la qualité du service rendu est positive. On perçoit globalement une amélioration du service.

## Qualifiez la modernité des outils proposés ?



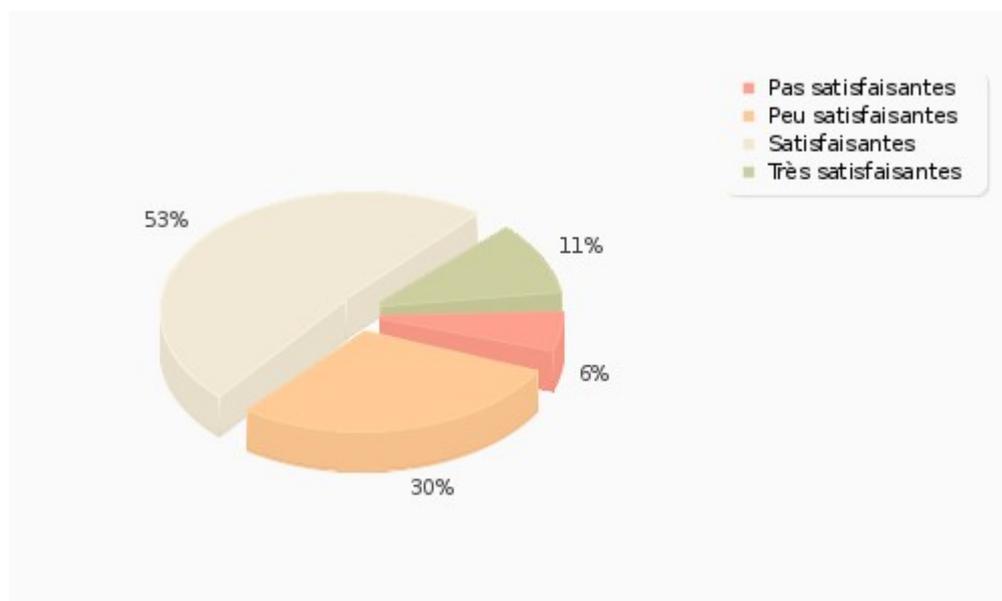
La perception de la modernité des outils est plutôt bonne.

**Les informations qui vous sont transmises (nouveau-tés, projets, alertes, maintenance...) vous permettent d'avoir une vision des services qui vous sont offerts qui est**



Avec 42% de répondants insatisfaits, on peut noter un déficit d'informations ou d'informations pertinentes. En effet, dans les commentaires on peut noter de nombreuses remarques relatives à la communication (pas assez d'informations sur les services, sur la charte, critique du site "services-numériques", ...).

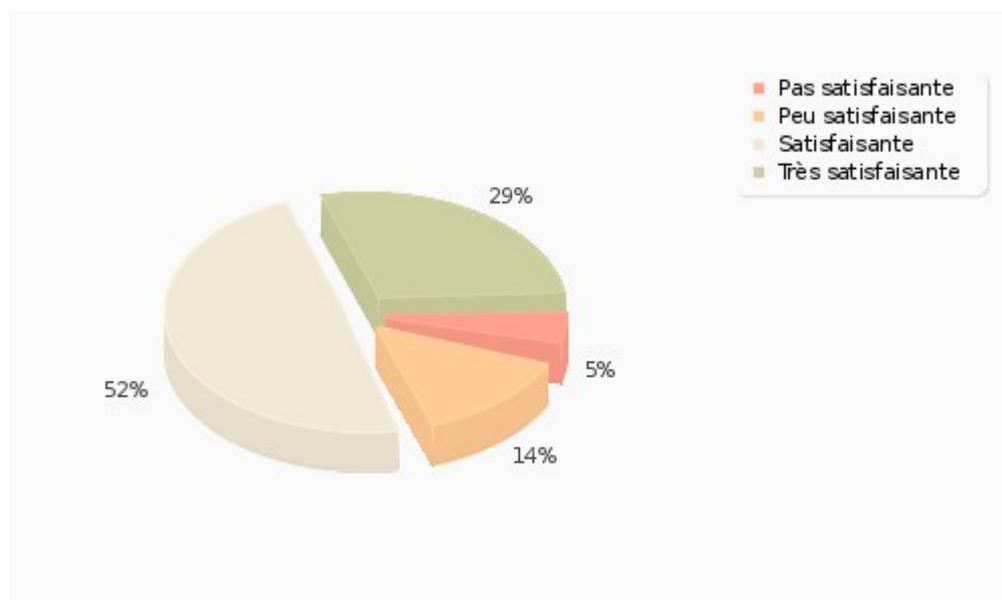
## Qualifiez la fréquence et la qualité des formations qui vous sont proposées dans le domaine informatique



On peut noter une certaine insatisfaction dans ce domaine. De fait, des commentaires louent la qualité des formations et des formateurs mais se plaignent de la fréquence des formations, du manque de temps pour les suivre ou encore de la salle de formation du SCD.

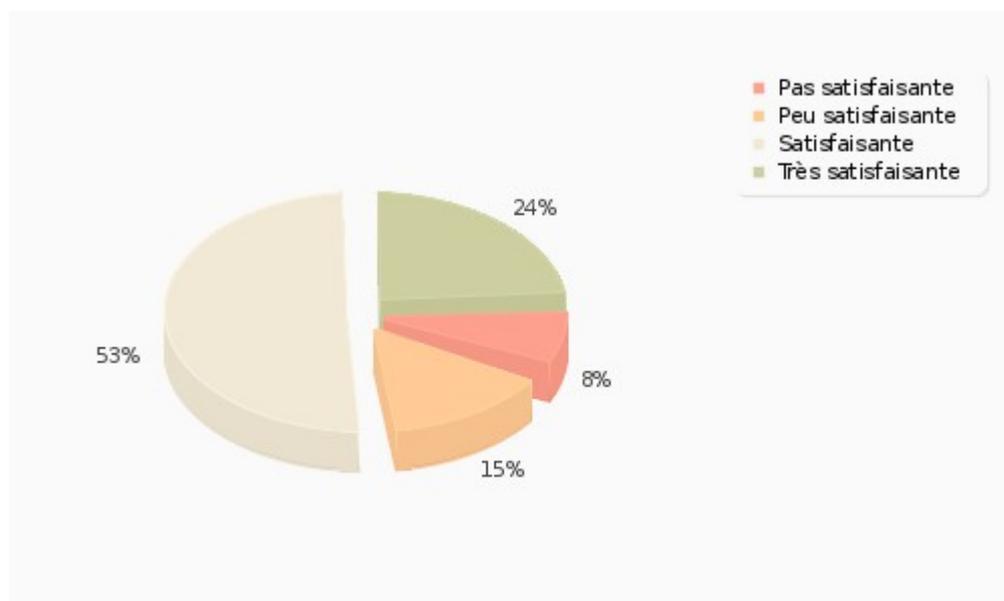
## b) Questions sur les services

Si vous utilisez ces services (Assistance), qualifiez la qualité de ces derniers



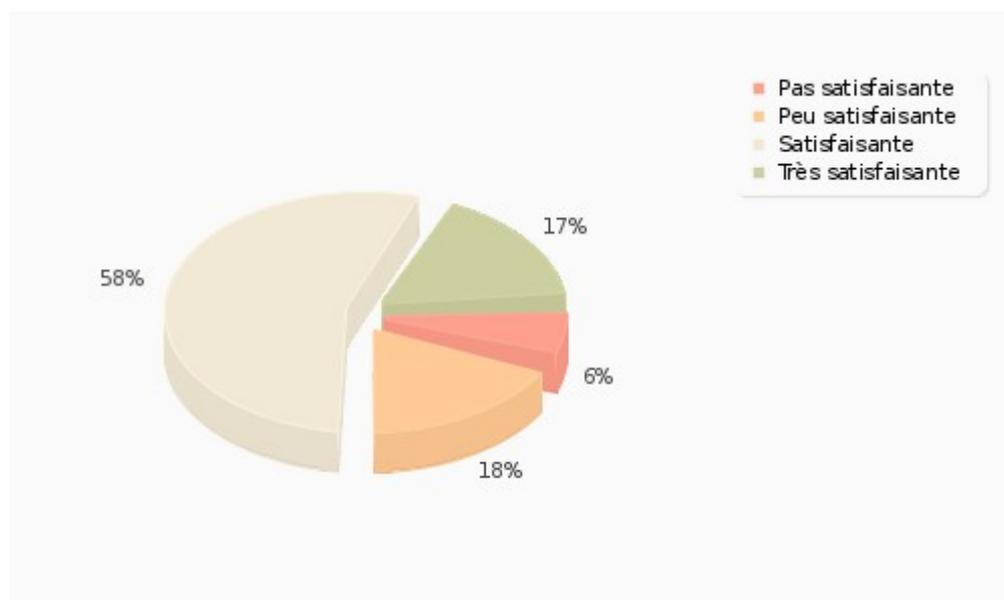
Les valeurs sont bonnes. Toutefois dans les commentaires de nombreuses personnes se plaignent du système de « ticket » (système de suivi d'incidents) jugés lourd et inhumain. De nombreuses personnes (plus de 30 sondés) réclament plus de proximité.

## Si vous utilisez ces services (poste de travail), qualifiez la qualité de ces derniers



Les résultats sont bons. Ils sont surtout très bons dans des structures disposant de moyens et de compétences locales (IUTs, IUFM, EM...) avec un taux de satisfaction très élevé. Exception faite de ces structures qui comptent tout de même pour près de 7,5% des réponses, la satisfaction est moindre. Par ailleurs, on peut noter de nombreuses plaintes relatives à des mises à jour de "petits" logiciels (adobe, java, navigateur). Le fait que ces mises à jour nécessitent l'intervention du support ou de techniciens incommode les utilisateurs.

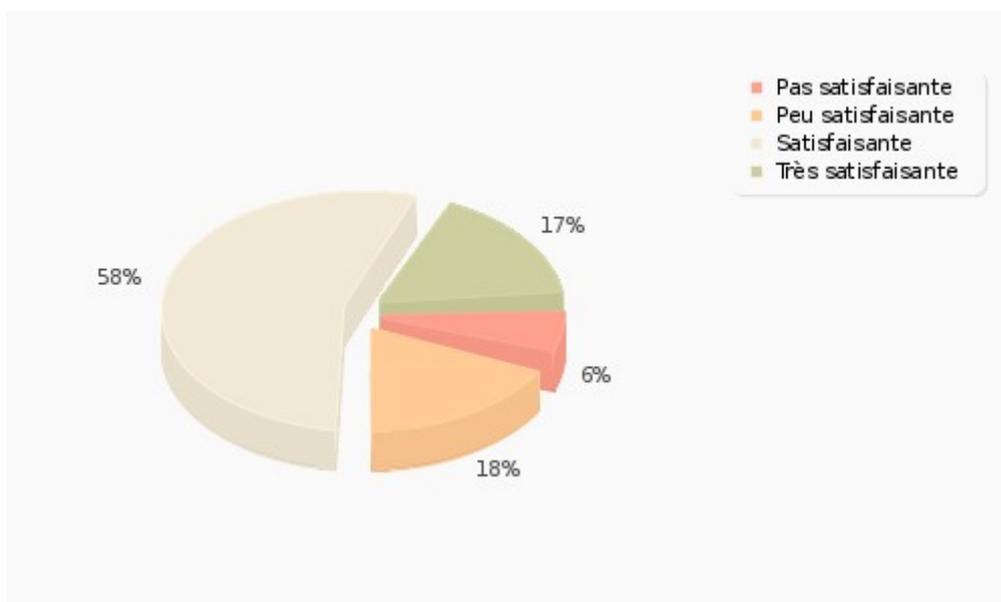
## Si vous utilisez ces services (outils collaboratifs), qualifiez la qualité de ces derniers



La satisfaction dans ce domaine est plutôt élevée, toutefois on note beaucoup de commentaires dans les champs libres liés :

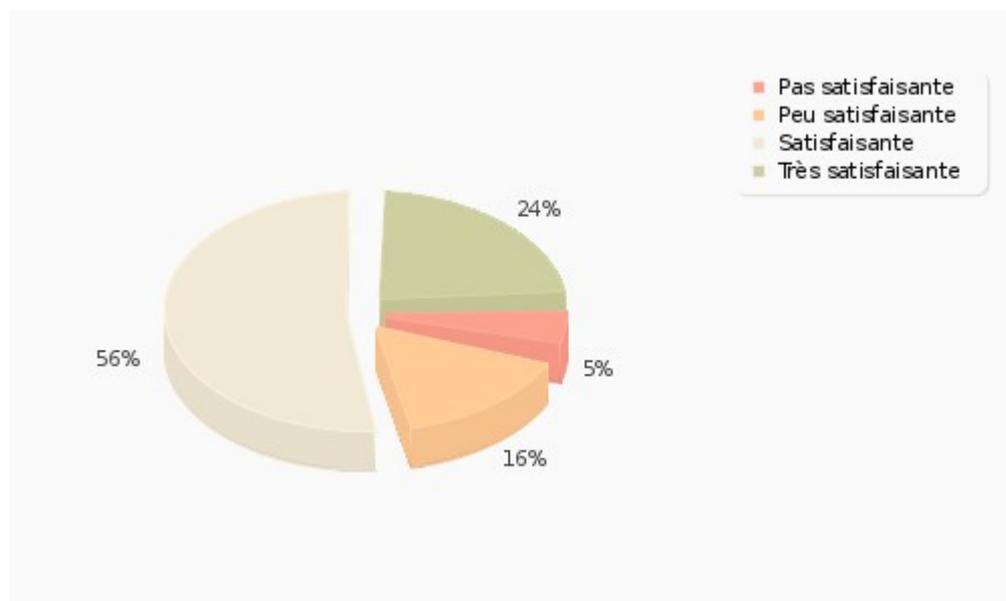
- Beaucoup de plaintes par rapport aux SPAMS. Les filtres anti-spam ne sont visiblement pas connus des utilisateurs.
- Beaucoup de plaintes par rapport à des lenteurs de SOGo.

**Si vous utilisez ces services (outils pédagogiques), qualifiez la qualité de ces derniers**



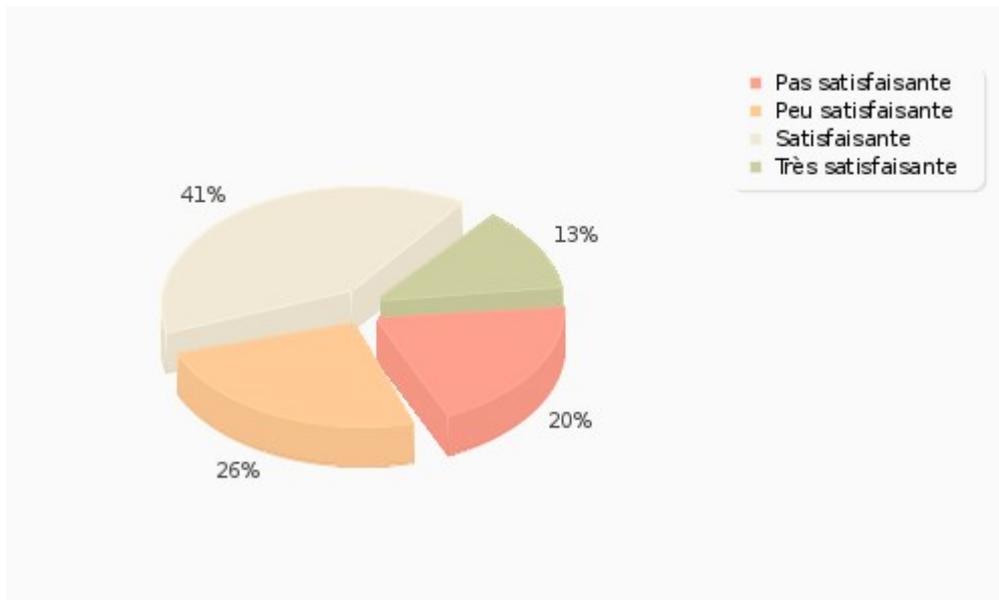
Le taux de satisfaction est correct sans être excellent. On peut noter quelques critiques relatives à l'ergonomie de Moodle.

**Si vous utilisez ces services (services documentaires), qualifiez la qualité de ces derniers**



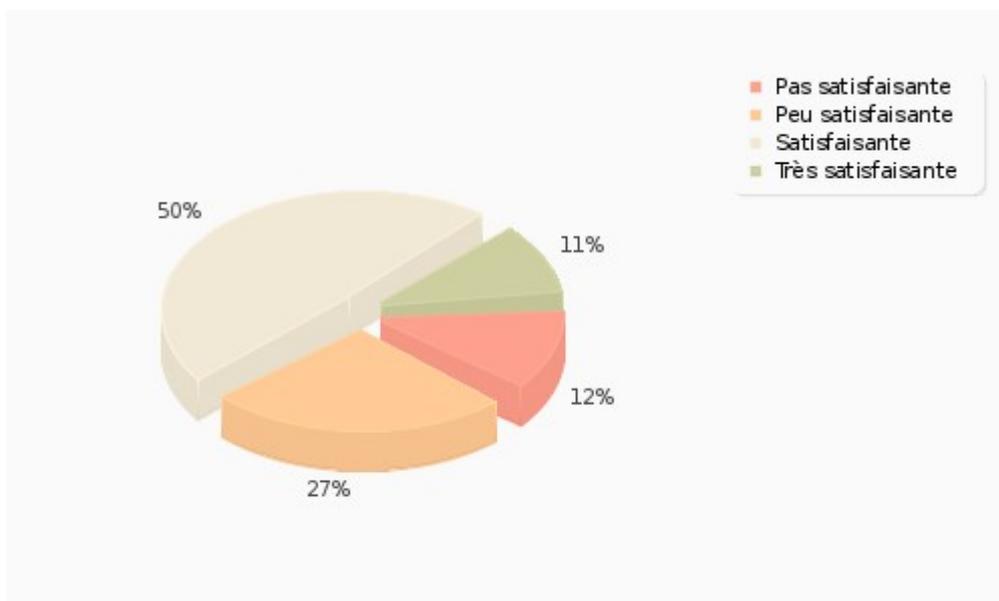
Excellente satisfaction pour ces services. A noter : quelques remarques relatives à l'accès aux périodiques numériques qui selon quelques réponses était plus rapide avec l'ancien site.

**Si vous utilisez ces services (gestion finances) , qualifiez la qualité de ces derniers**



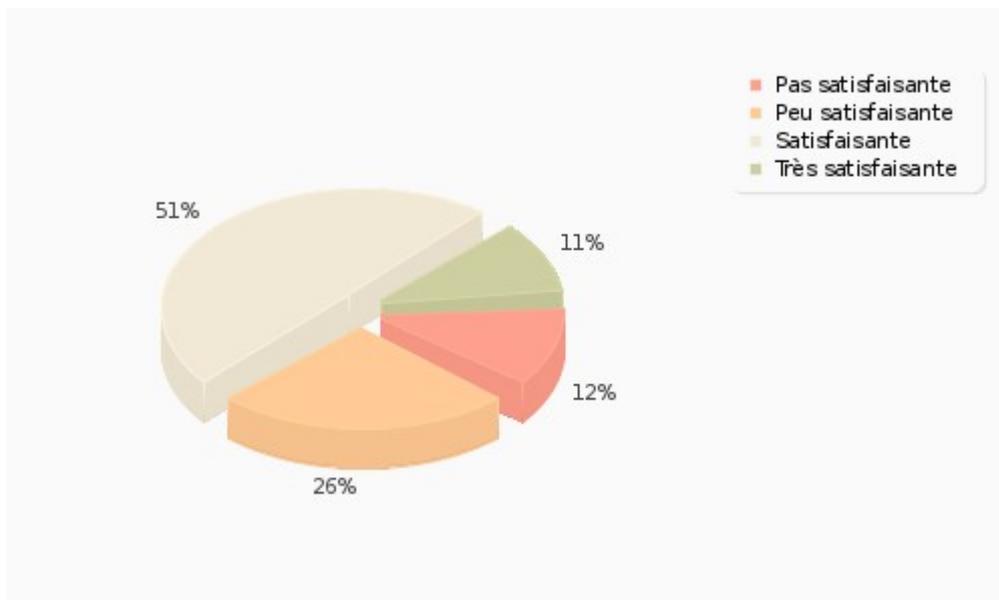
On peut noter une forte insatisfaction. Les commentaires font notamment état d'applications complexes, lourdes et chronophages.

**Si vous utilisez ces services (gestion ressources humaines), qualifiez la qualité de ces derniers**



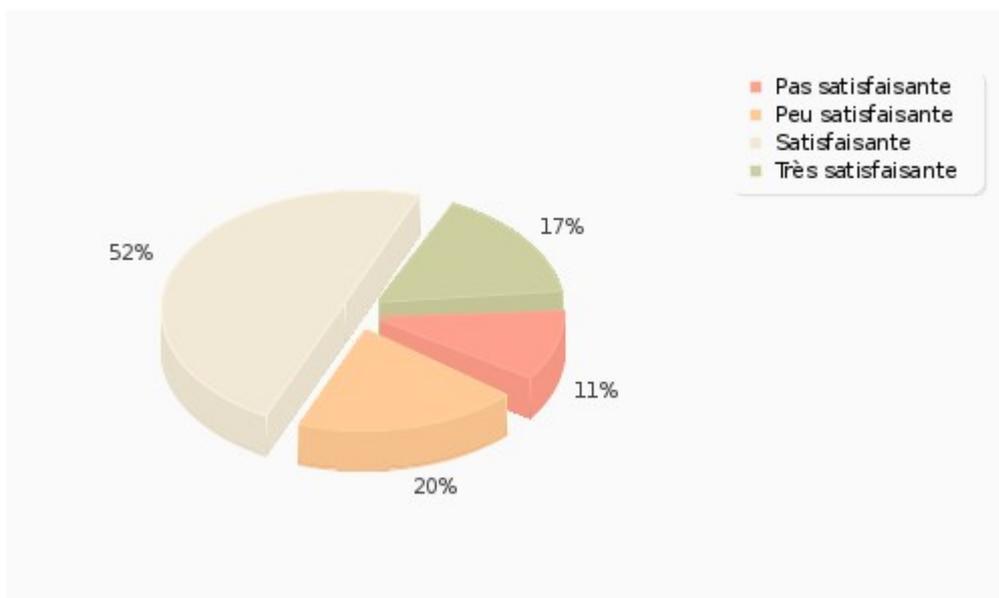
Les réponses indiquent une insatisfaction. Sosie attire la plupart des commentaires négatifs.

**Si vous utilisez ces services (gestion vie universitaire), qualifiez la qualité de ces derniers**



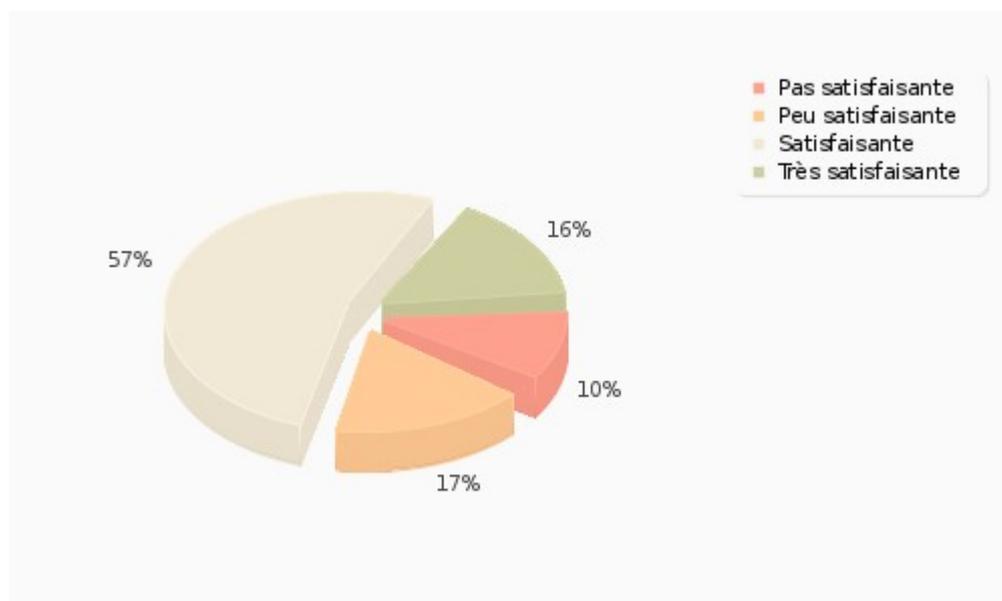
Les utilisateurs de ces services s'étant exprimés sont plutôt insatisfaits.

**Si vous utilisez ces services (services pour la recherche), qualifiez la qualité de ces derniers**



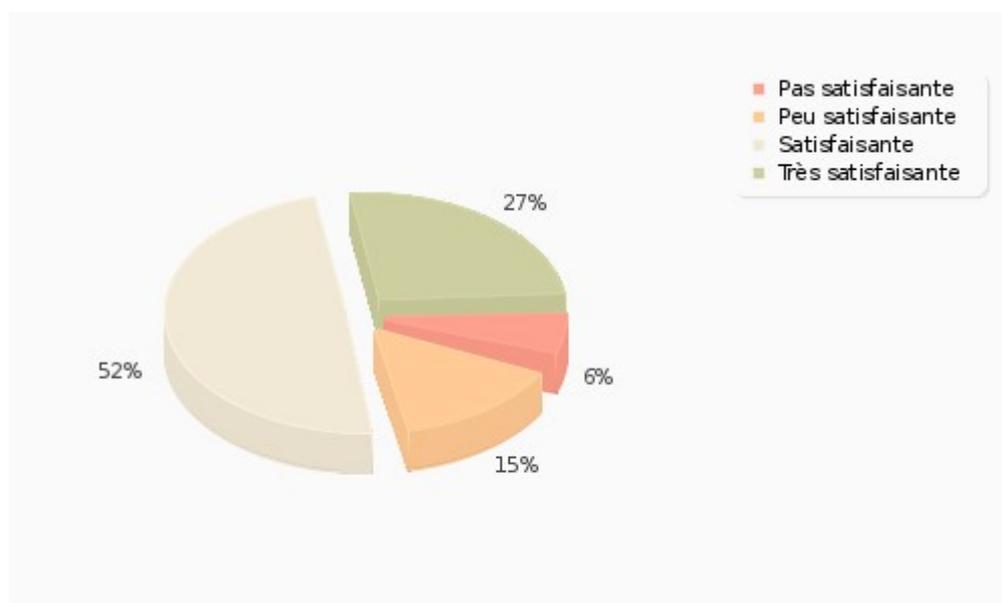
Le taux de satisfaction pour ces services est moyen. Peu de commentaires.

**Si vous utilisez ces services (conseil et expertise), qualifiez la qualité de ces derniers**



La satisfaction dans ce domaine est plutôt correcte. La sécurité est perçue comme contraignante. Quelques remarques sur la charte liées à la communication à ce sujet.

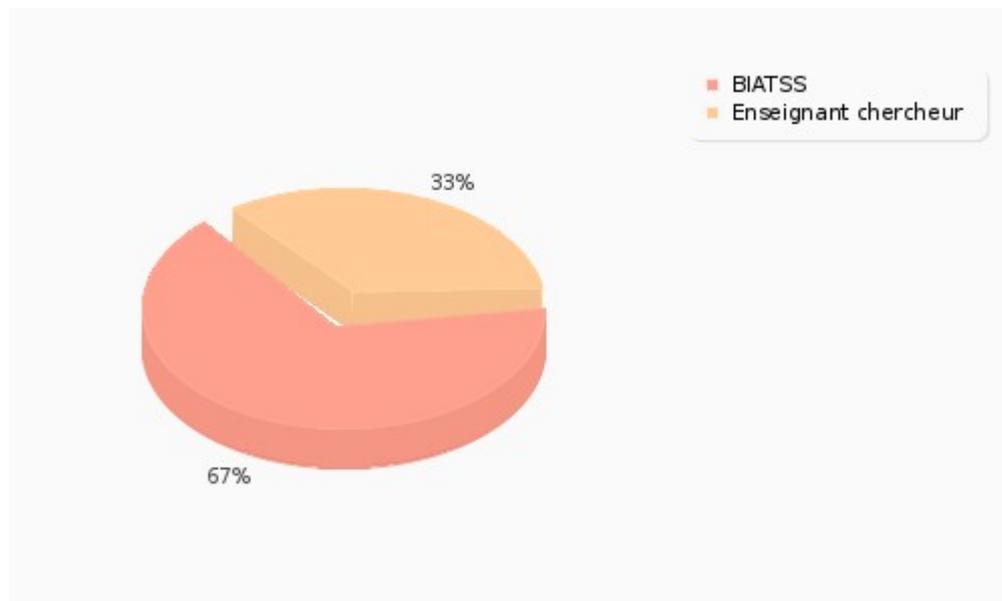
**Si vous utilisez ces services (infrastructure) , qualifiez la qualité de ces derniers**



Les résultats sont bons. Des remarques à propos du manque de couvertures wifi dans certaines zones (sans que ces dernières soient forcément décrites) ainsi que des commentaires relatifs à la stabilité du wifi.

## c) Questions sur les personnes ayant répondu à l'enquête

Vous êtes



## 3) Questions ouvertes

Il n'est pas évident d'analyser les champs libres. Les commentaires significatifs relatifs à d'autres questions ont été évoqués ci-dessus. Globalement, on peut identifier :

- des commentaires positifs et valorisants (de type : "bravo la DI") ;
- des commentaires critiquant le système de gestion des incidents et des demandes de service. Sont pointés du doigt la lourdeur associée à ce système ainsi que son manque d'humanité ;
- des critiques par rapport à des lenteurs SOGo ou à l'absence d'anti-spam ;
- des demandes pour plus de communications de la part de la DI ;
- des remarques critiquant le questionnaire jugé trop généraliste.

D'autres points exprimés plus rarement peuvent néanmoins s'avérer intéressants :

- des remarques relatives à la complexité du périmètre ou à un défaut d'assistance du point de vue des utilisateurs de la faculté de Médecine. Certains utilisateurs de cette faculté ne savent pas vers qui se tourner en cas de problème informatique.

## 4) Conclusions

Globalement le taux de réponse est bon, et il est plus élevé chez les BIATSS que chez les enseignants. Il est intéressant de noter que les utilisateurs ayant répondu perçoivent majoritairement une tendance positive quant à la qualité du service. Globalement, la

satisfaction est bonne même si elle est plutôt médiocre au niveau de certains types d'applications (finances, RH, vie universitaire). De nombreuses remarques faites par les personnels de l'université ayant répondu permettent de dégager des pistes d'améliorations et des actions potentielles qui pourraient être entreprises parfois à peu de frais. Cette enquête a été diffusée avant l'été 2012 et c'est la première de ce type à l'Université de Strasbourg. Il sera intéressant de comparer les valeurs produites dans cette enquête 2012 à des valeurs obtenues ultérieurement.