

Enquête de Satisfaction DI 2013

Volumes

L'enquête a été destinée aux personnels de l'université. On dénombre 959 enregistrements répartis de la façon suivante :

- 762 réponses complètes,
- 197 réponses partielles

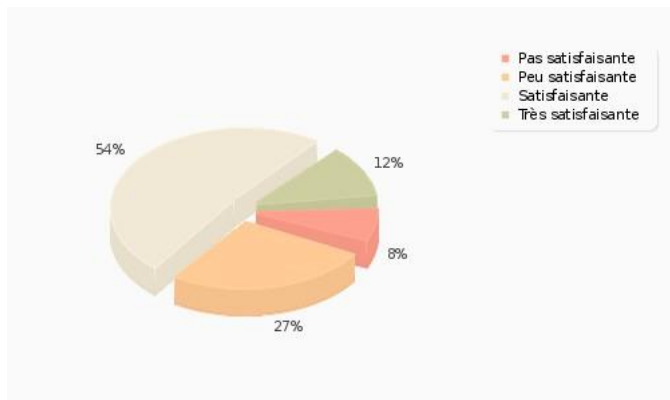
Ces chiffres sont à rapprocher des 4789 personnels de l'université et nous amène à un taux de réponse légèrement supérieur à 20%, ce qui semble correct.

Tendance : on peut noter une augmentation de +17 points par rapport à 2012. Cette tendance est très positive car le but de cette enquête est bien évidemment d'obtenir des réponses et des avis.

Questions fermées

Questions générales

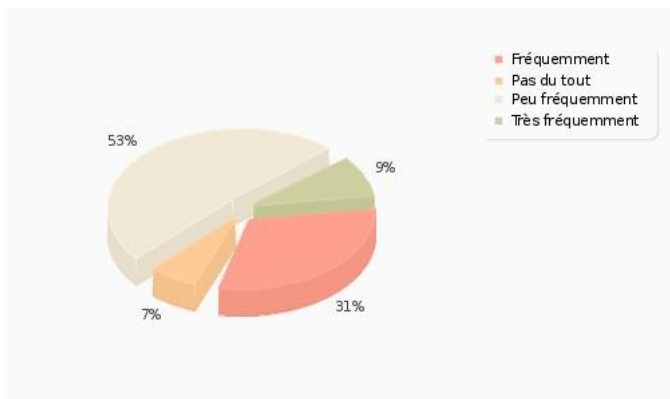
Qualifiez votre connaissance de la Direction Informatique et des services qu'elle offre



La connaissance de la DI et de ses services est plutôt moyenne avec seulement 66% de personnes satisfaites.

Tendance : amélioration de +2 points par rapport à 2012. Cette amélioration n'est pas significative.

Vous utilisez les services de la Direction Informatique ?



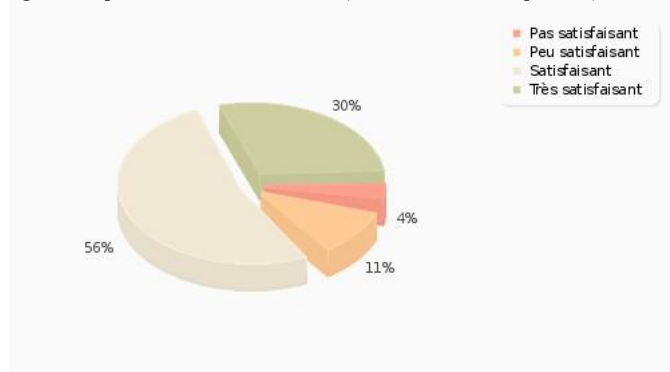
Les personnes ayant répondu à l'enquête considèrent pour plus de la moitié qu'elles n'utilisent pas fréquemment les services de la direction informatique. C'est probablement vrai dans un certain nombre de cas (labos, composantes comportant des informaticiens) mais dans d'autres on peut étudier ces réponses 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.

Tendance : -6 points par rapport à 2012. Cette valeur était déjà basse et elle continue à baisser.

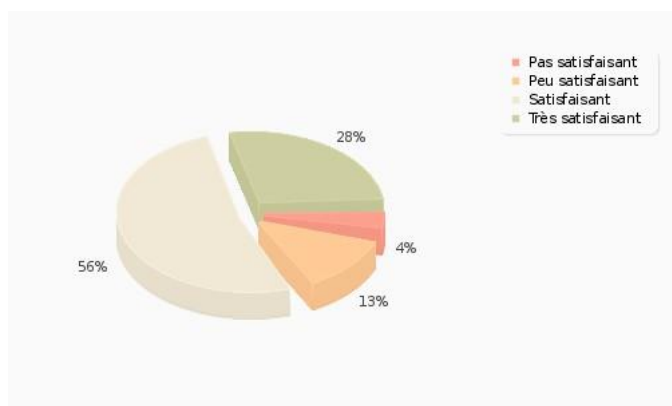
Qualifiez votre satisfaction générale concernant le service rendu en terme de délais

86% des utilisateurs sont satisfaits des délais de résolution de leurs demandes.

Tendance : +5 points par rapport à 2012. Cette valeur était bonne et elle continue de s'améliorer. Cette amélioration est confirmée par des indicateurs issus du système de gestion de tickets (RT). Ainsi, le temps de traitement moyen des incidents est-il passé de plus de 2 semaines et demi en 2011 à 2 semaines en 2012 et finalement légèrement plus d'une semaine en 2013 (valeur mesurée en septembre).



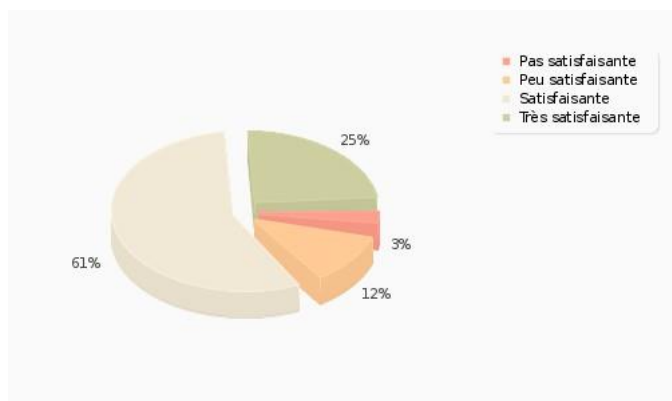
Qualifiez votre satisfaction générale concernant le service rendu en terme de prise en compte de votre besoin



Les utilisateurs semblent satisfaits de la façon dont leur besoin est pris en compte.

Tendance : +4 points par rapport à 2012.

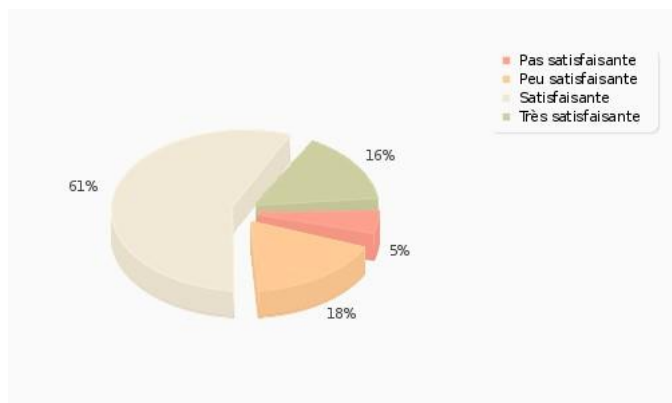
Qualifiez la tendance concernant la qualité du service rendu



La perception de la tendance concernant la qualité du service rendu est positive avec 86% de personnes satisfaites. Cela semble cohérent d'autant que les plupart des valeurs des indicateurs par famille de services s'améliorent également.

Tendance : +4 points par rapport à 2012.

Qualifiez la modernité des outils proposés ?



La perception de la modernité des outils est plutôt bonne.

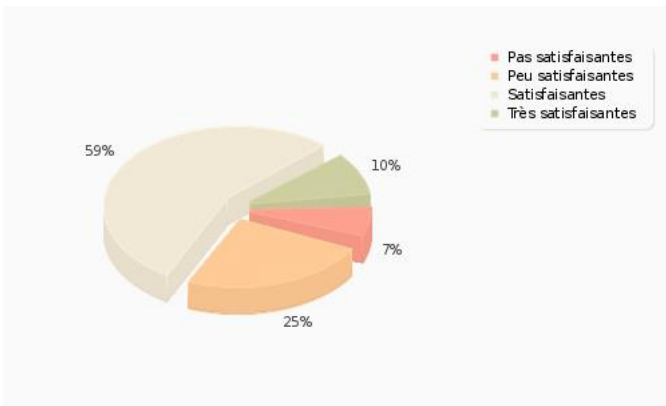
Tendance : stable par rapport à 2012.

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

64% des utilisateurs sont satisfaits des informations transmises. Cette valeur est faible mais elle est en net progrès par rapport à 2012.

Tendance : +6 points par rapport à 2012.

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

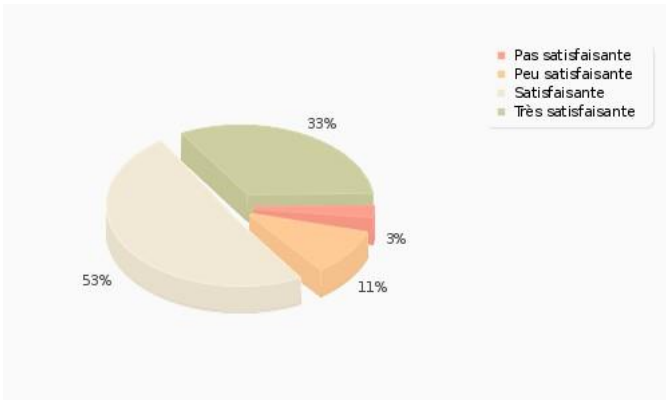


69% des utilisateurs sont satisfaits dans le domaine des formations informatiques. Cette valeur plutôt moyenne est en hausse depuis 2012. Dans un certains nombres de commentaires, des enseignants-chercheurs se plaignent du manque de temps qui ne leur permet pas de suivre des formations.

Tendance : +5 points par rapport à 2012

Questions sur les services

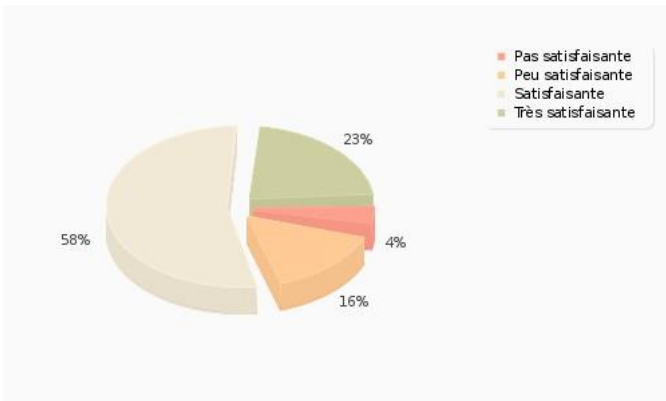
Si vous utilisez ces services (Assistance), qualifiez la qualité de ces derniers



86% des utilisateurs se déclarent satisfaits du service. Cette valeur est bonne et elle est de plus en augmentation par rapport à la précédente enquête. Toutefois, dans les commentaires, de nombreuses personnes se plaignent du système de ticket jugés lourd. De nombreuses personnes réclament plus de proximité et de contact. En parallèle, un nombre équivalent d'utilisateurs salue la cordialité des intervenants.

Tendance : +5 points par rapport à 2012.

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



81% des utilisateurs qui se prononcent se déclarent satisfaits du service. Il faut noter que ce service n'est pas toujours offert par la DI (présences d'informaticiens de composantes). Dans de nombreux commentaires, des utilisateurs se plaignent de devoir contacter le support pour des mises à jour de petits logiciels (Java, flashplayer, firefox).

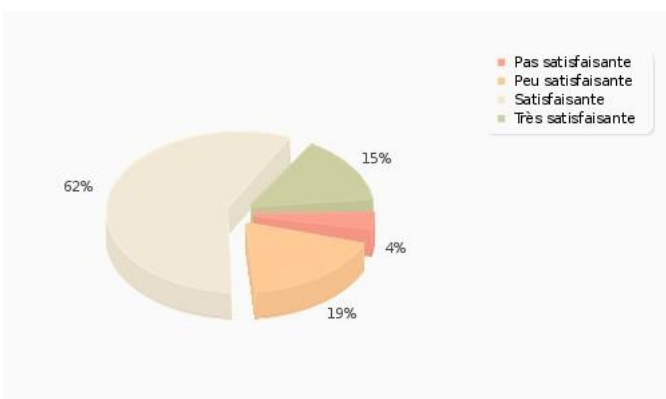
Tendance : +4 points par rapport à 2012.

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

73% des utilisateurs se déclarent satisfaits du service. La satisfaction dans ce domaine est plutôt correcte, mais elle est en baisse. De plus, on note beaucoup de commentaires dans les champs libres relatifs à des instabilités de SOGo ou à sa lenteur.

Tendance : -2 points par rapport à 2012.

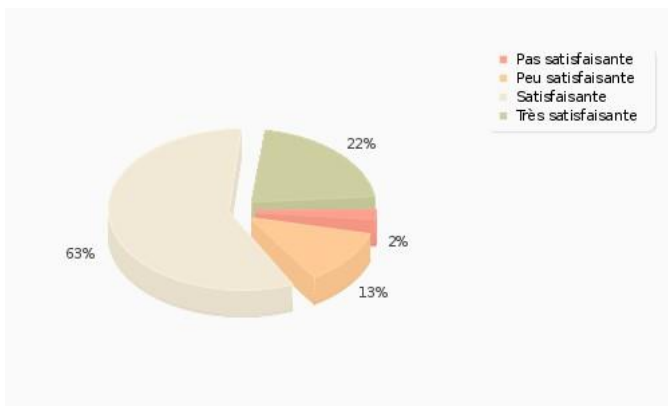
Si vous utilisez ces services (outils pédagogiques), qualifiez la qualité de ces derniers



77% des utilisateurs se déclarent satisfaits du service. La satisfaction dans ce domaine est correcte et elle est en augmentation. Néanmoins dans les commentaires de nombreux utilisateurs se plaignent de Moodle jugé lourd et peu ergonomique.

Tendance : +6 points par rapport à 2012.

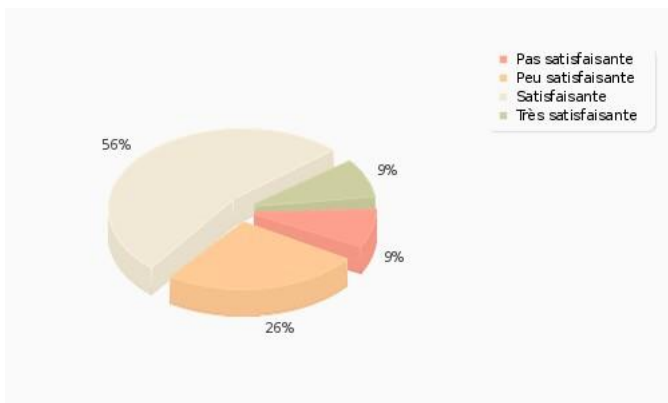
Si vous utilisez ces services (services documentaires), qualifiez la qualité de ces derniers



85% des utilisateurs se déclarent satisfaits du service. Cette valeur est bonne et elle est de plus en augmentation par rapport à la précédente enquête. Quelques personnes s'interrogent sur la présence de questions liées à ces services ("ne sont-ils pas du ressort du SCD?").

Tendance : +5 points par rapport à 2012.

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



Avec 65% de personnes se déclarant satisfaites la satisfaction relatives à ces services est moyenne. Toutefois la progression est très forte.

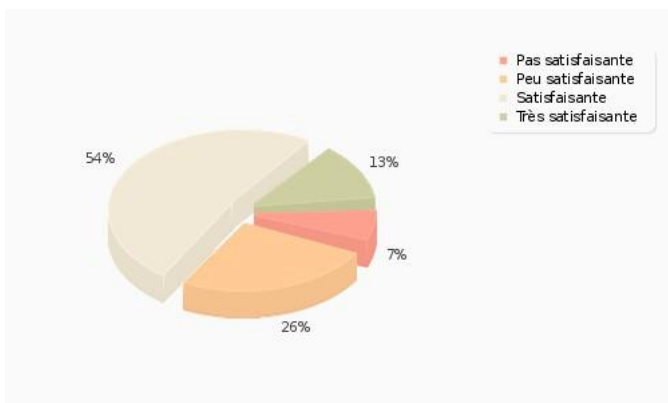
Tendance : +11 points par rapport à 2012.

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

73% des utilisateurs se déclarent satisfaits du service. La satisfaction dans ce domaine est correcte et elle est en augmentation rapide. De nombreux commentaires négatifs sont relatifs à la lourdeur et à la complexité de Sosie.

Tendance : +12 points par rapport à 2012.

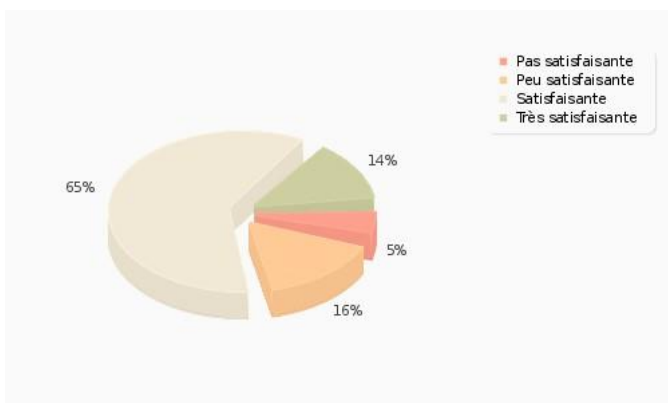
Si vous utilisez ces services (gestion vie universitaire), qualifiez la qualité de ces derniers



67% des utilisateurs se déclarent satisfaits du service ce qui reste moyen malgré une progression certaine. Une bonne part des commentaires critiquent l'ergonomie et la disponibilité d'ADE.

Tendance : +5 points par rapport à 2012.

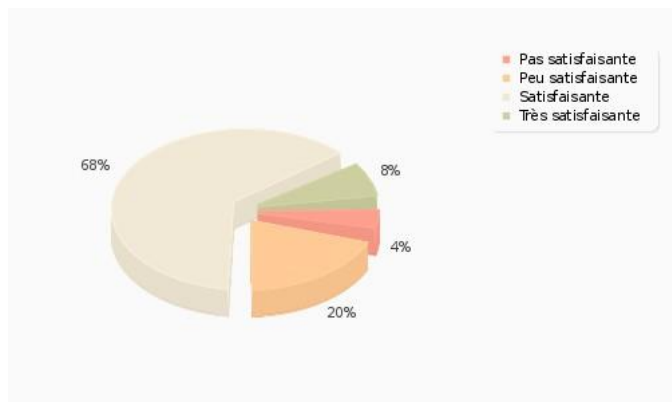
Si vous utilisez ces services (services pour la recherche), qualifiez la qualité de ces derniers



79% de satisfaction mais finalement peu de réponses (81 réponses seulement) et de nombreux commentaires faisant état d'une certaine perplexité. Ces services ne sont pas utilisés ou ne sont pas connus. Le questionnaire devrait être plus clair. La description des familles de services devrait être étoffée, et c'est particulièrement vrai dans ce cas précis.

Tendance : +10 points par rapport à 2012.

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



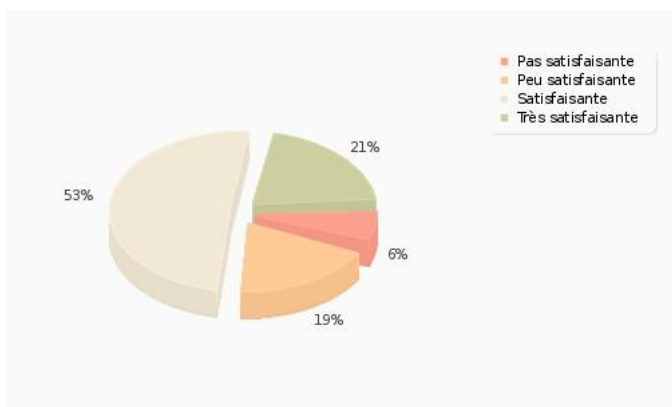
76% des utilisateurs se déclarent satisfaits du service ce qui est correct. Là aussi le faible nombre de réponses (116) et les commentaires font état d'interrogations concernant ces services. La description de la famille de services devrait être étoffée.

Tendance : +3 points par rapport à 2012.

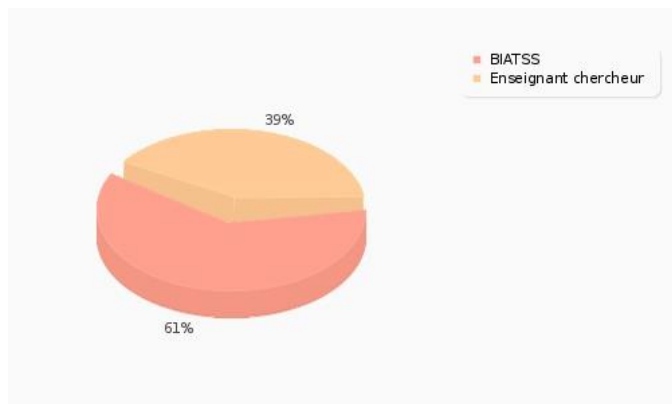
Si vous utilisez ces services (infrastructure) , qualifiez la qualité de ces derniers

74% des utilisateurs se déclarent satisfaits du service ce qui est correct. Néanmoins cette valeur est en baisse par rapport à 2012. De nombreux utilisateurs réclament du Wi-fi au palais universitaire.

Tendance : -5 points par rapport à 2012.



Vous êtes



Questions ouvertes

Il n'est pas évident d'analyser les champs libres. Les commentaires relatifs à d'autres questions ont été notés plus haut. Globalement on peut identifier :

- Des commentaires positifs et valorisants (de type :“bravo la DI”)
- Des commentaires critiquant le système des tickets et la lourdeur associée, le manque d'humanité du système. Ces commentaires sont à mettre en rapport avec un nombre de commentaires équivalents qui louent la cordialité et l'efficacité du support.
- Des critiques par rapport à des lenteurs SOGo, la disponibilité d'ADE, la lourdeur de Moodle
- Des remarques indiquant clairement une méconnaissance des services offerts par la DI et pointant le questionnaire (“de quels services parlez-vous?”).

Conclusions

Cette enquête a été diffusée avant l'été 2013 et c'est la seconde de ce type. On peut donc comparer les résultats avec ceux de l'année précédente. Globalement le taux de réponse est bon, et il est plus satisfaisant chez les BIATSS que chez les enseignants. Le taux de réponse est meilleur qu'en 2012. Il est probablement lié à la diffusion des résultats de la précédente enquête.

Il est intéressant de noter que les utilisateurs ayant répondu perçoivent majoritairement une tendance positive quand à la qualité du service. D'ailleurs la satisfaction des utilisateurs augmente de façon globale. On peut noter des baisse au niveau des outils collaboratifs et des services d'infrastructure même si les niveaux de satisfaction à ces niveaux là restent corrects. Les familles de services liées aux applications de gestions (finances, RH, vie Universitaire) restent moins bien perçues que les autres même si la satisfaction à ce niveau là progresse fortement.

On peut noter que des actions lancées suite à l'enquête précédente ont eu des effets positifs. Ainsi certains problèmes qui étaient signalés de façon récurrente comme la multiplication des spams ne remontent plus autant depuis que des communications ont été faites à propos de l'option anti-spam d'Authiris (qui était désactivée chez un certain nombre d'utilisateurs mécontents).

Dans cette veine, de nombreuses remarques faites par les personnels de l'université permettent de dégager des pistes d'amélioration et des actions potentielles qui pourraient être entreprise parfois à peu de frais afin d'améliorer la satisfaction des utilisateurs.