

Enquête de Satisfaction DI 2014

Volumes

L'enquête a été destinée aux personnels de l'université. On dénombre 508 enregistrements répartis de la façon suivante :

- 401 réponses complètes,
- 108 réponses partielles

Ces chiffres sont à rapprocher des 959 réponses (762 réponses complètes) enregistrées en 2013. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette baisse :

- Multiplication des enquêtes de satisfaction
- Projet Zombie de suppression des comptes
- La précédente enquête avait été précédée d'un article de sensibilisation dans l'actu.

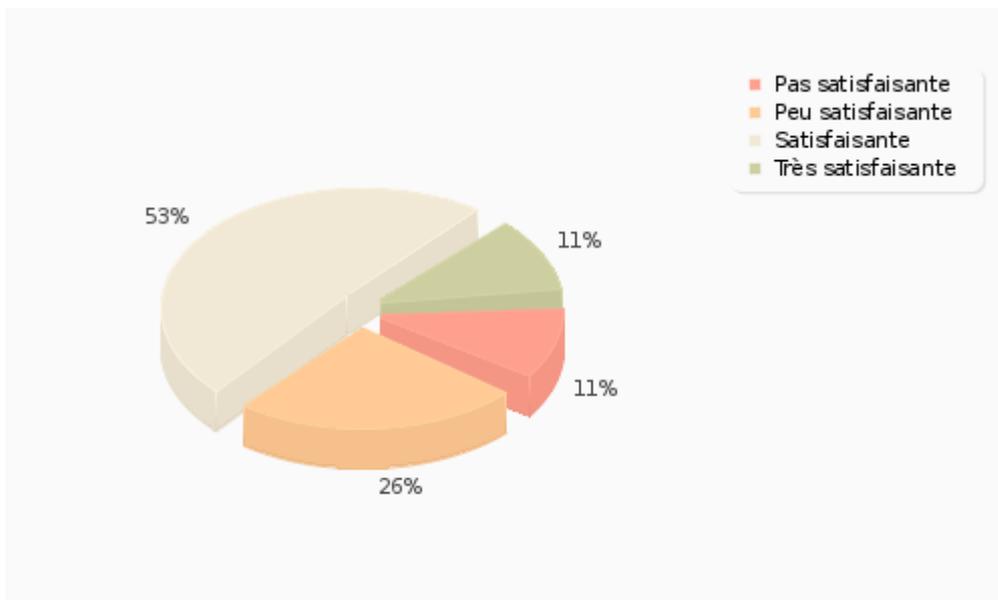
Même si le taux reste suffisant pour permettre une exploitation statistique la proposition est la suivante :

- Passage à un rythme bisannuel pour les enquêtes globales
- Lancement d'enquêtes en fonction des besoins pour des services plus ciblés.

Questions fermées

Questions générales

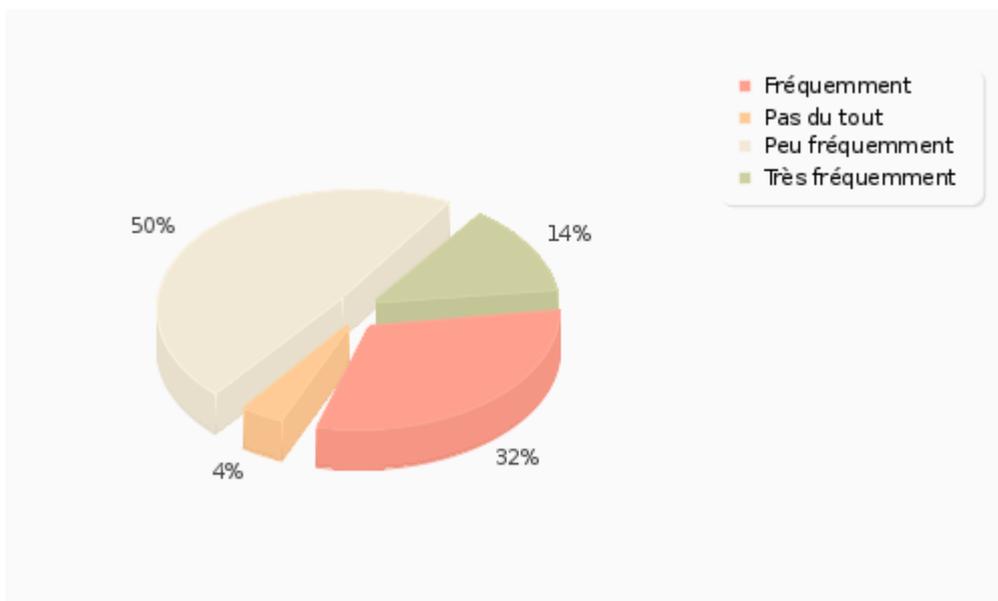
La Direction Informatique a publié la liste des services qu'elle offre. Qualifiez votre connaissance de ces services



La connaissance de la DI et de ses services est plutôt moyenne avec seulement 64% de personnes satisfaites. Malgré des forums réalisés en amphi et des communications autour du catalogue des services cette valeur est en baisse de 2 points depuis 2013 et retrouve son niveau de 2012.

Tendance : baisse de 2 points par rapport à 2013.

Indiquez votre fréquence d'utilisation des services de la Direction Informatique ?

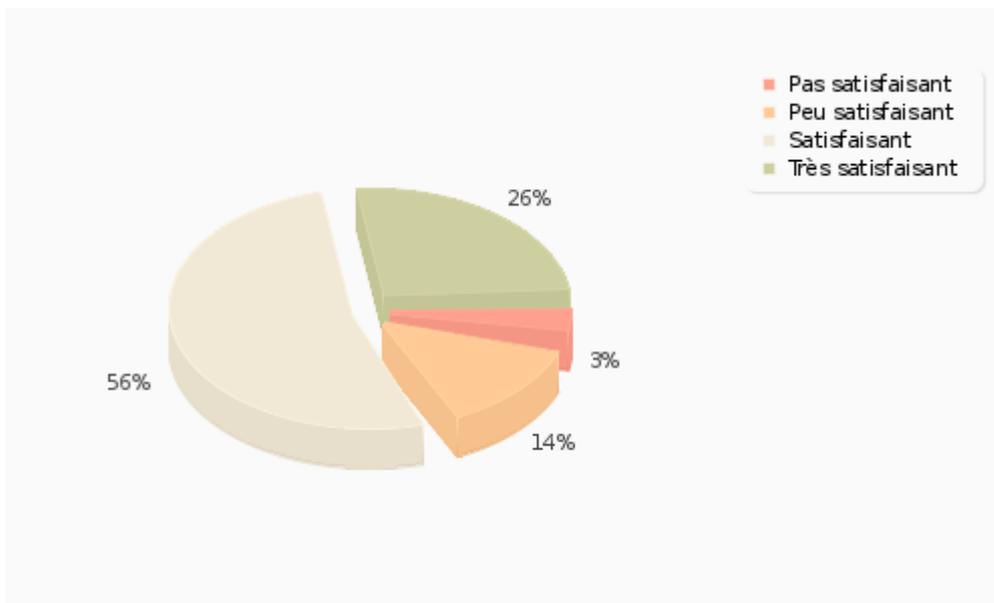


Les personnes ayant répondu à l'enquête considèrent pour plus de la moitié qu'elles n'utilisent pas fréquemment les services de la direction informatique. C'est probablement vrai dans un certain nombre de cas (labos, composantes comportant des informaticiens) mais dans d'autres on peut étudier ces réponses 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 2013. Cette valeur basse remonte.

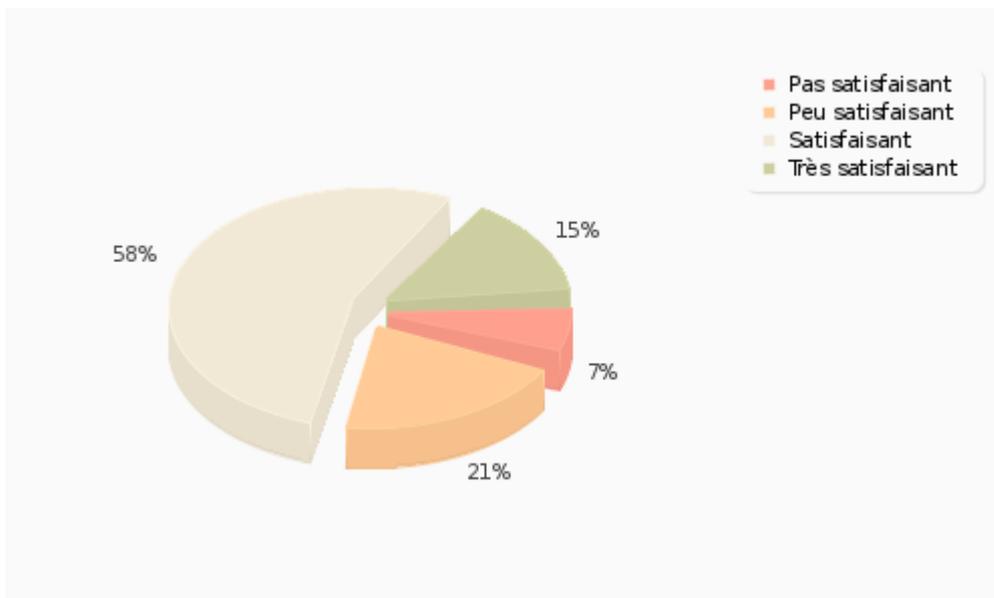
Qualifiez votre satisfaction générale concernant le service rendu en terme de délais



82% des utilisateurs sont satisfaits des délais de résolution de leurs demandes.

Tendance : +4 points par rapport à 2013.

La DI met en œuvre les projets définis au niveau du schéma directeur du numérique. Par ailleurs, elle organise la remontée des besoins utilisateurs à travers ses réseaux de correspondants et des réunions clients avec les services centraux. Qualifiez votre satisfaction générale concernant le service rendu en terme de prise en compte de votre besoin

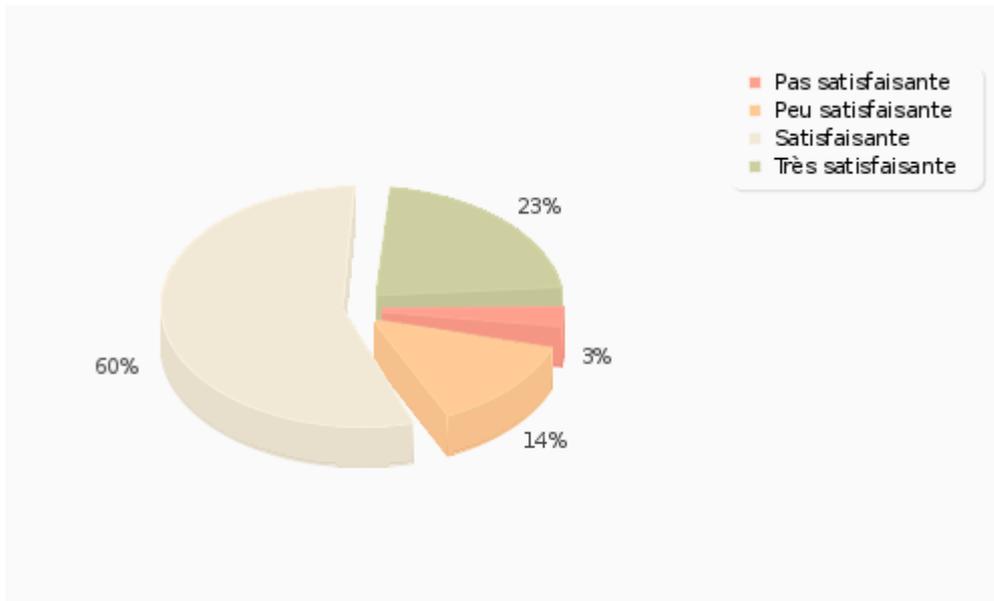


73% des utilisateurs sont satisfaits de la prise en compte de leur besoin.

Tendance : -10 points par rapport à 2013.

Qualifiez la tendance concernant la qualité du service rendu

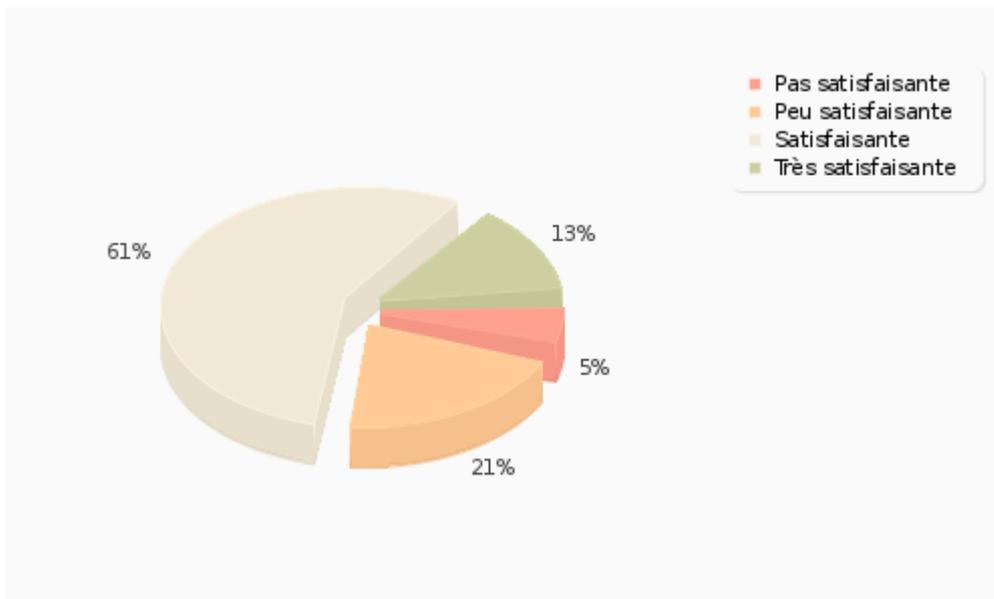
83% des utilisateurs sont satisfaits de la tendance concernant la qualité du service rendu.



Tendance : -3 points par rapport à 2013.

Qualifiez la modernité des outils proposés ?

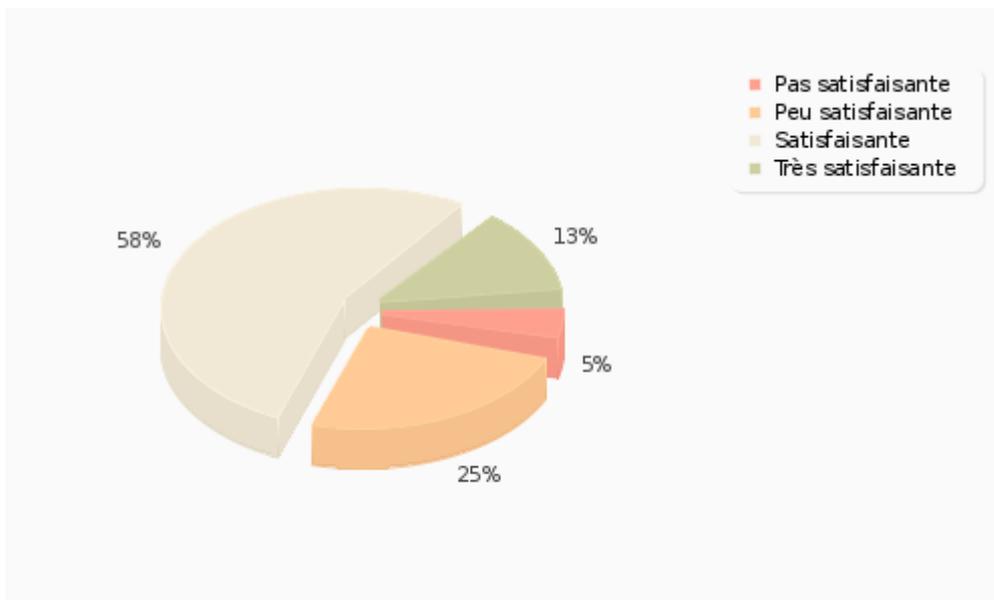
La perception de la modernité des outils est plutôt bonne.



Tendance : -3 points par rapport à 2013.

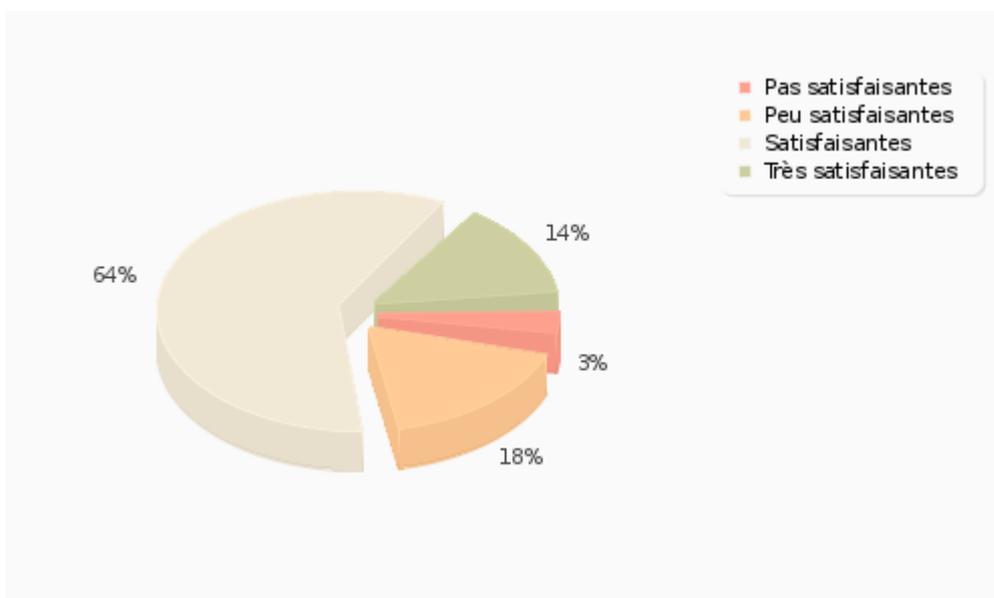
Les informations qui vous sont transmises (nouveauités, projets, alertes, maintenance, ...) vous permettent d'avoir une vision des services qui vous sont offerts qui est

74% des utilisateurs sont satisfaits des informations qui leur sont transmises.



Tendance : +10 points par rapport à 2013. Dans un contexte plutôt négatif cette augmentation est particulièrement remarquable et elle suit une autre hausse précédente.

La Direction Informatique propose des formations dans le cadre de la formation continue des personnels. Exemples de formations 2014 : formation et sensibilisation à la sécurité informatique, formations aux listes de diffusions, formations à la messagerie et à l'agenda partagé SOGo... Qualifiez la fréquence et la qualité des formations qui vous sont proposées dans le domaine informatique

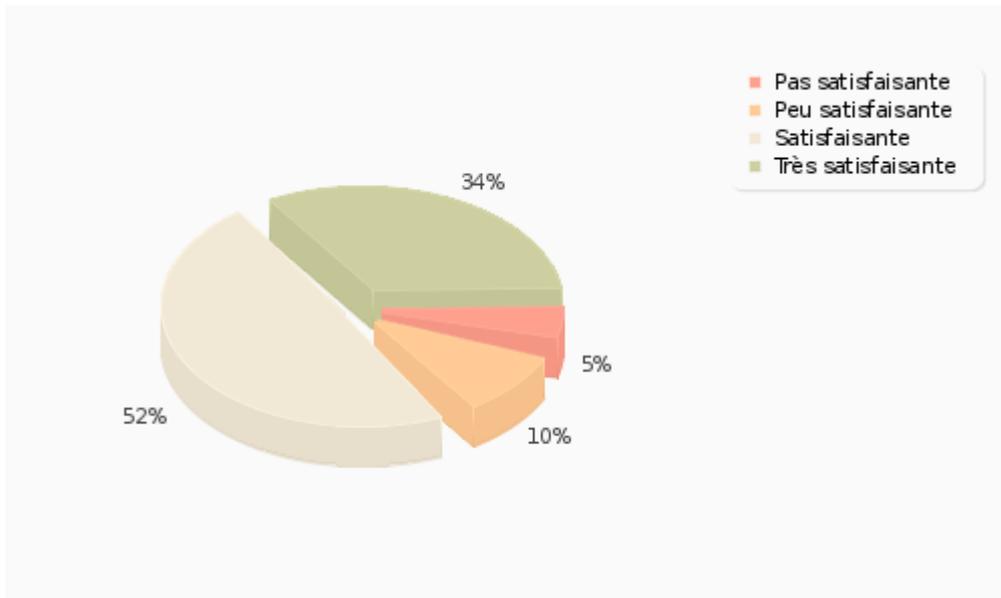


78% des utilisateurs sont satisfaits des formations qui leur sont proposées dans le domaine informatique.

Tendance : +9 points depuis 2013.

Questions sur les services

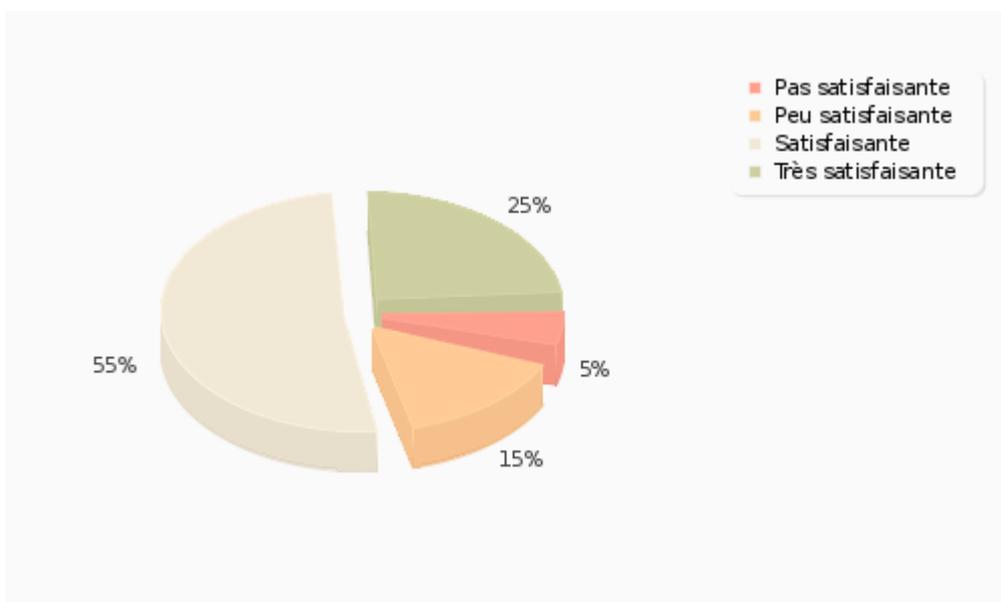
Si vous utilisez ces services (Support), qualifiez la qualité de ces derniers



86% des utilisateurs se déclarent satisfaits du service. Cette valeur est bonne. Dans les commentaires, de nombreux personnels saluent la cordialité et la compétences des intervenants. Un nombre non-négligeable de personnels réclament plus de proximité et des contacts directs.

Tendance : stable par rapport à 2013.

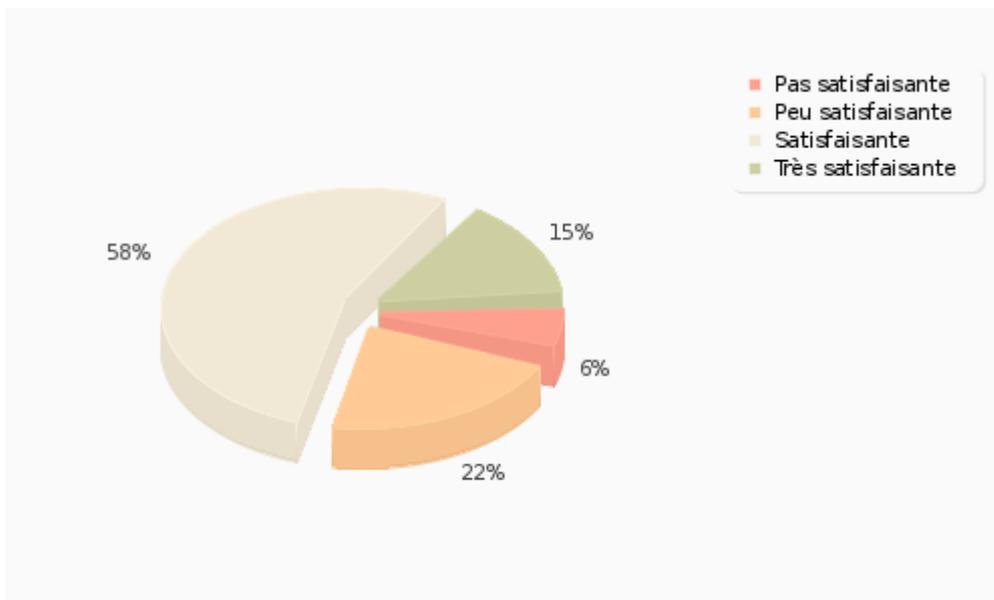
Si vous utilisez ces services (poste de travail), qualifiez la qualité de ces derniers



80% 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).

Tendance : -1 point par rapport à 2013.

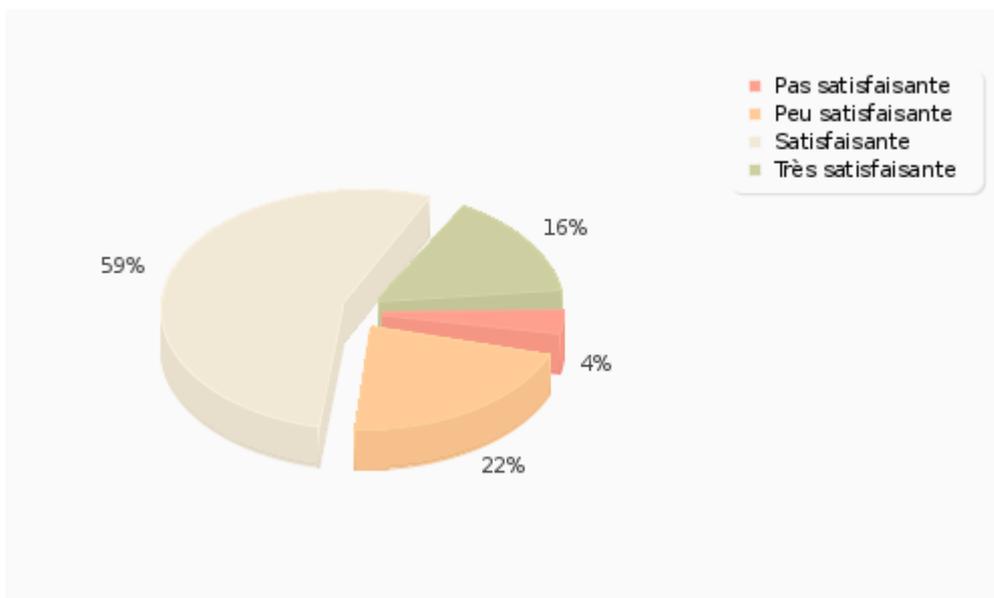
Si vous utilisez ces services (outils collaboratifs), qualifiez la qualité de ces derniers



73% des utilisateurs sont satisfaits de ces services. Quelques utilisateurs se plaignent de la disparition des plugins SOGo dans Thunderbird ou se plaignent de l'ergonomie de SOGo. Les utilisateurs continuent à se plaindre des spams. On peut noter quelques demandes d'un espace de travail collaboratif.

Tendance : stable par rapport à 2013.

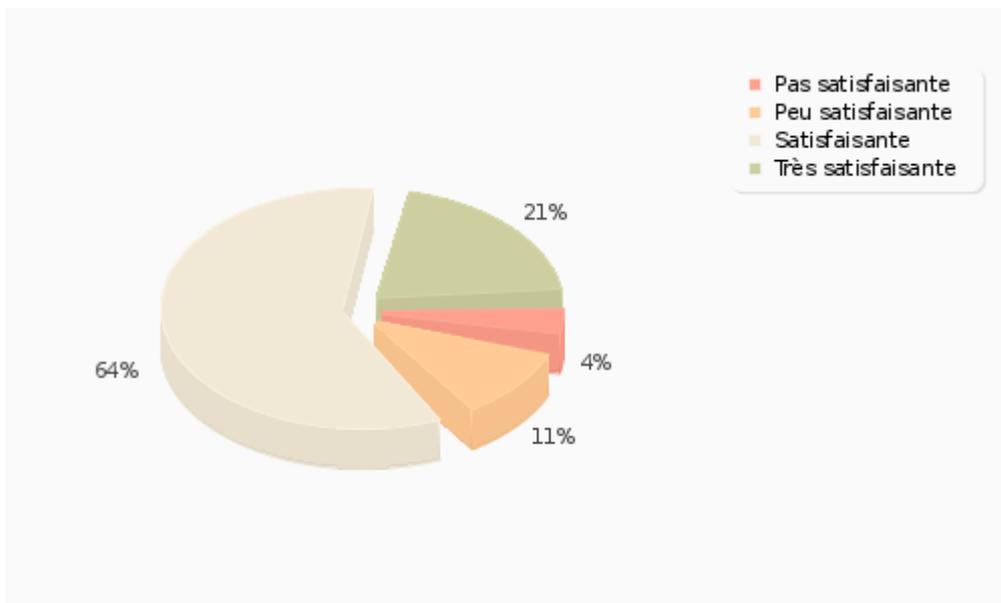
Si vous utilisez ces services (outils pédagogiques), qualifiez la qualité de ces derniers



77% des utilisateurs se déclarent satisfaits du service. Néanmoins dans les commentaires de nombreux utilisateurs se plaignent de Moodle jugé lourd et peu ergonomique.

Tendance : -2 points par rapport à 2013

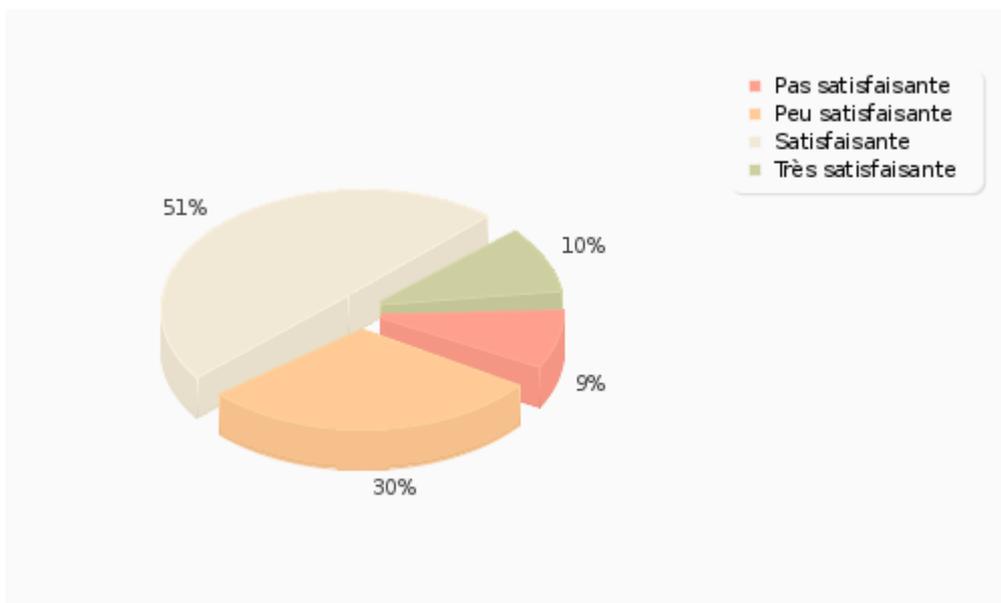
Si vous utilisez ces services (services documentaires), qualifiez la qualité de ces derniers



85% des utilisateurs se déclarent satisfaits de ces services. Cette valeur est très élevée même si on peut noter dans les commentaires que quelques utilisateurs réclament plus l'augmentation du catalogue.

Tendance : stable par rapport à 2013.

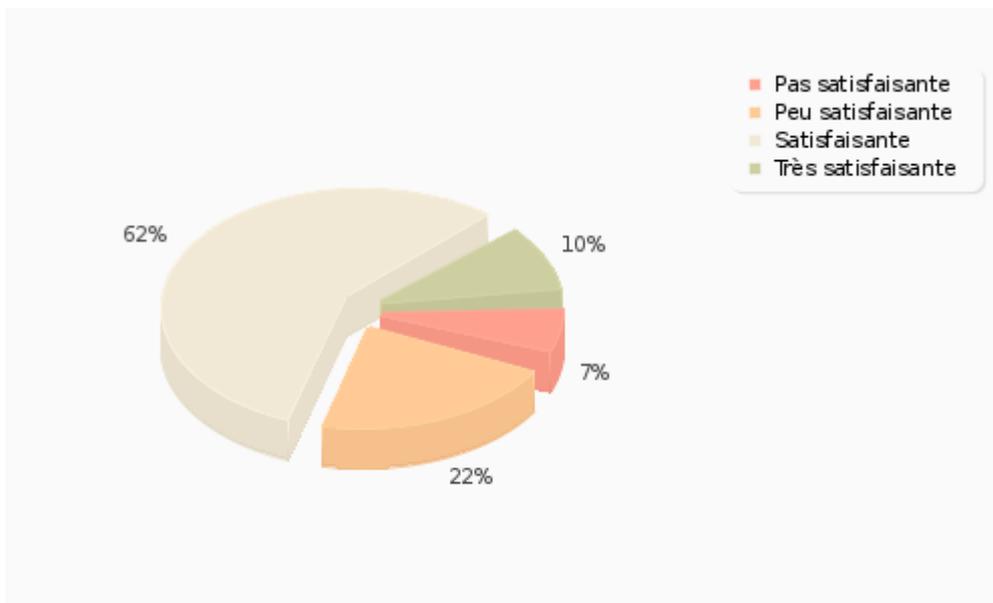
Si vous utilisez ces services (gestion finances) , qualifiez la qualité de ces derniers



61% des utilisateurs se déclarent satisfaits de ces services. Cette valeur est basse et elle est en baisse. On peut noter des critiques de l'interface de SifacWeb (complexe, contraignante).

Tendance : -4 points par rapport à 2013.

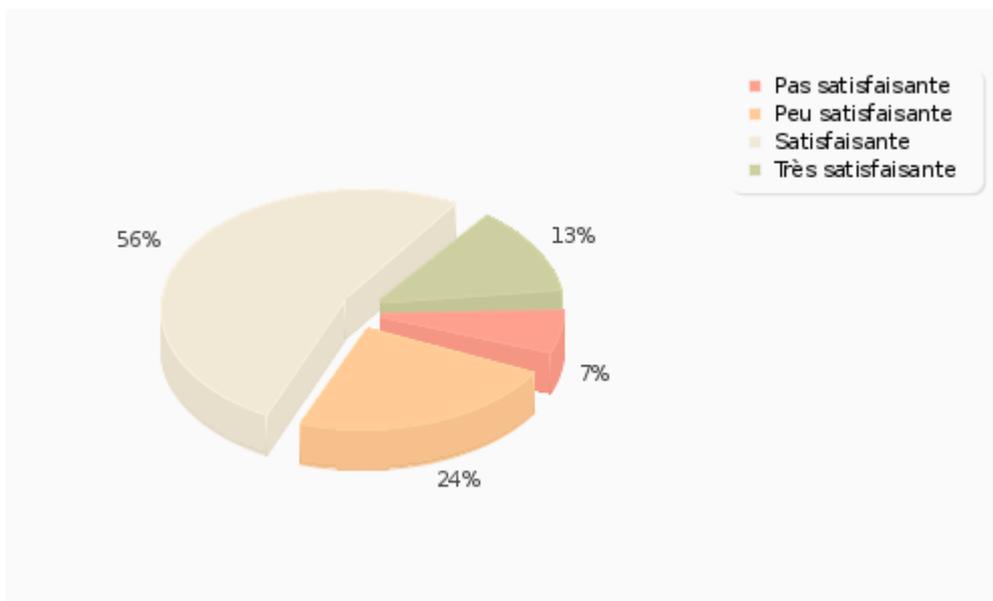
Si vous utilisez ces services (gestion ressources humaines), qualifiez la qualité de ces derniers



72% des utilisateurs se déclarent satisfaits du service. La satisfaction dans ce domaine est correcte. Quelques utilisateurs critiques Sosie.

Tendance : -1 point par rapport à 2013.

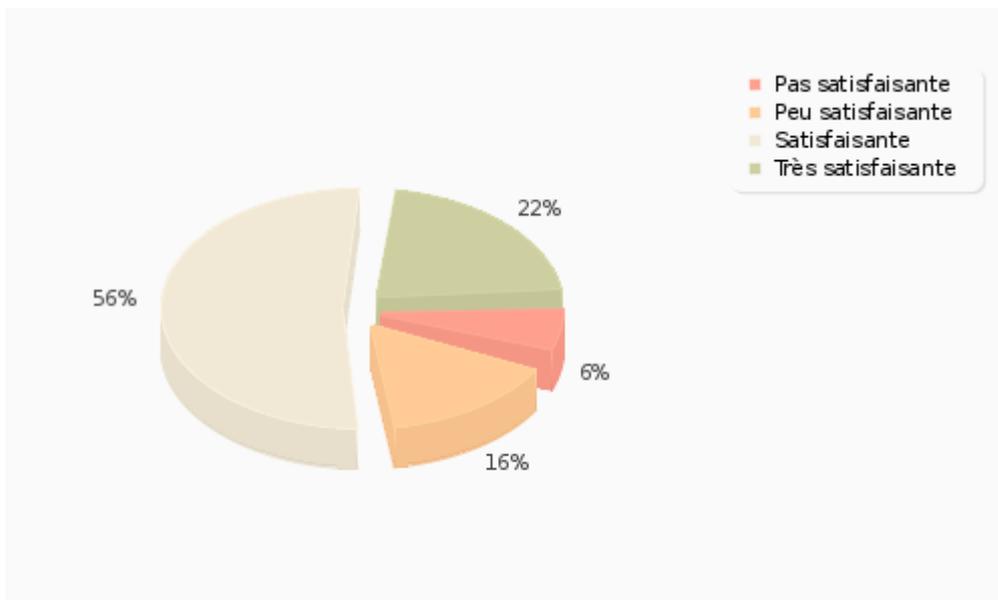
Si vous utilisez ces services (gestion vie universitaire), qualifiez la qualité de ces derniers



69% des utilisateurs se déclarent satisfaits du service ce qui reste moyen malgré une progression certaine.

Tendance : +2 point par rapport à 2013.

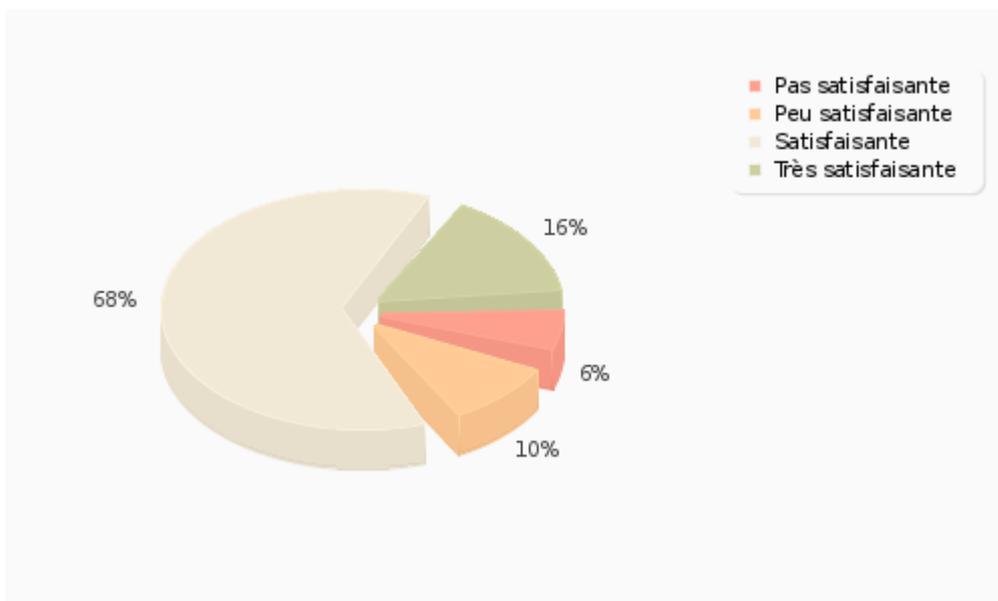
Si vous utilisez ces services (services pour la recherche), qualifiez la qualité de ces derniers



78% de satisfaction mais finalement peu de réponses. Un certain nombre de personnels s'interrogent sur la nature de ces services.

Tendance : -1 point par rapport à 2013.

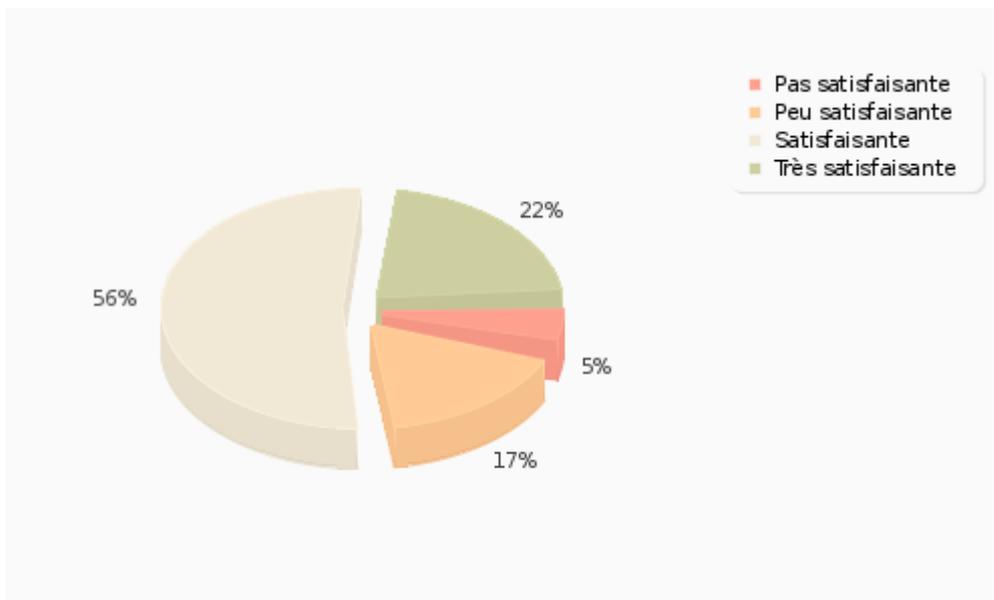
Si vous utilisez ces services (conseil et expertise), qualifiez la qualité de ces derniers



84% des utilisateurs se déclarent satisfaits de ces services ce qui est une très bonne valeur en forte augmentation. Malgré le faible nombre de réponses on identifie que certains utilisateurs réclament des informations CNILs.

Tendance : +8 point par rapport à 2013.

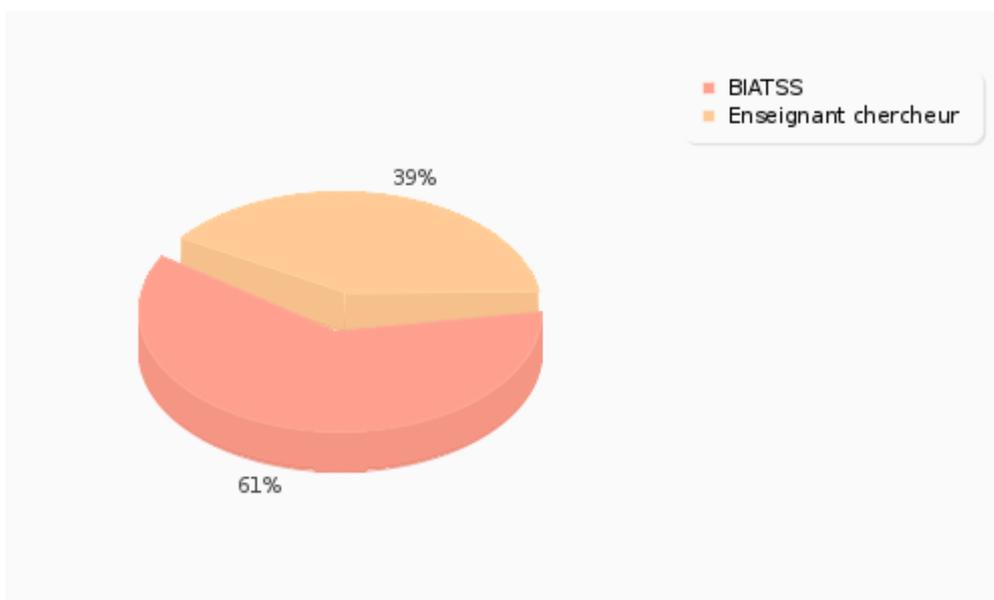
Si vous utilisez ces services (infrastructure) , qualifiez la qualité de ces derniers



78% des utilisateurs se déclarent satisfaits de ces services ce qui est une bonne valeur en augmentation. Quelques utilisateurs continuent à pointer du doigt la stabilité du WiFi.

Tendance : +4 point par rapport à 2013.

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 demandes de mise à disposition d'un service "à la dropbox" pour le partage/stockage de fichiers.

- Des demandes pour la mise en place d'une informatique de proximité
- Des demandes d'information sur les services offerts

Conclusion

Cette enquête a été diffusée avant l'été 2014 et c'est la troisième de ce type. On peut donc comparer les résultats avec ceux des années précédentes. Globalement le taux de réponse reste correct même s'il est en nette baisse et cette baisse peut probablement être expliquée par une conjonction de facteurs.

On peut noter une grande disparité dans les tendances. Certaines sont en chute libre tandis que d'autres progressent fortement.

Valeurs les plus élevées :

1. Services support (86%)
2. Services documentaires (85%)
3. Services conseils et expertises (84%)

Valeurs les plus basses :

1. Fréquence d'utilisation des services de la DI (64%)
2. Services finance (64%)
3. Connaissance de la DI (64%)

Tendance la plus positive :

1. Les informations transmises +10%

Tendance la plus négative :

1. prise en compte de votre besoin -10%

From:

<https://di.u-strasbg.fr/> -

Permanent link:

<https://di.u-strasbg.fr/services/enquete2014>

Last update: **2014/09/10 13:27**

