

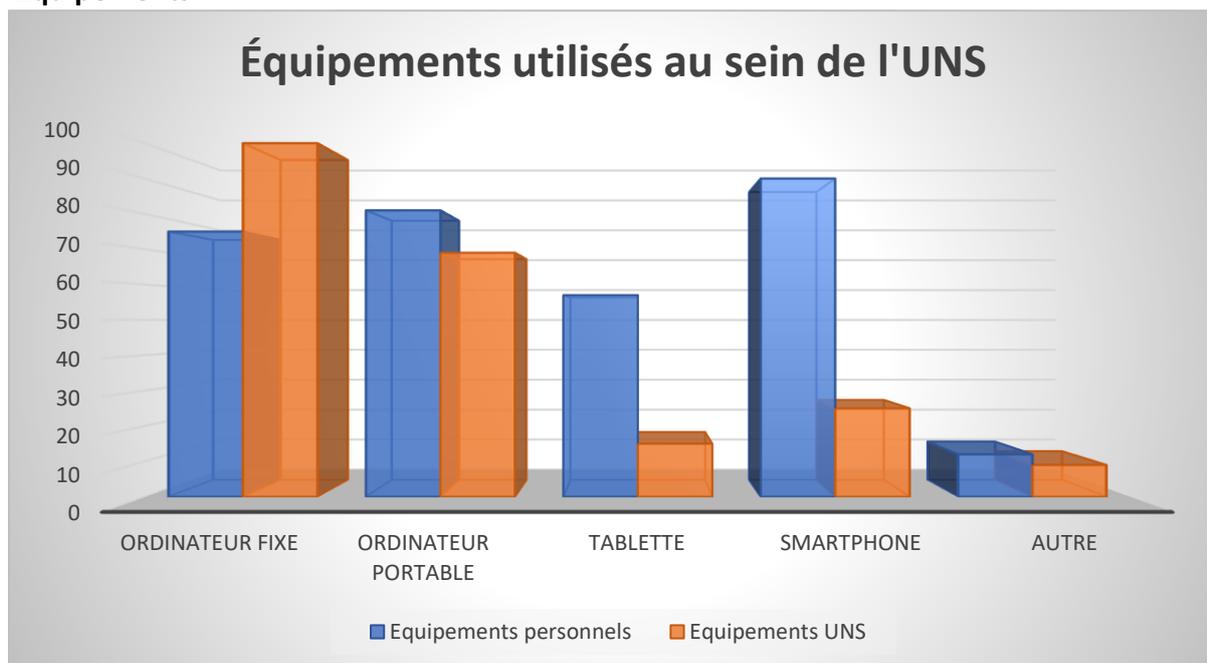
Analyse des résultats de l'enquête sur les services numériques

2016-2017

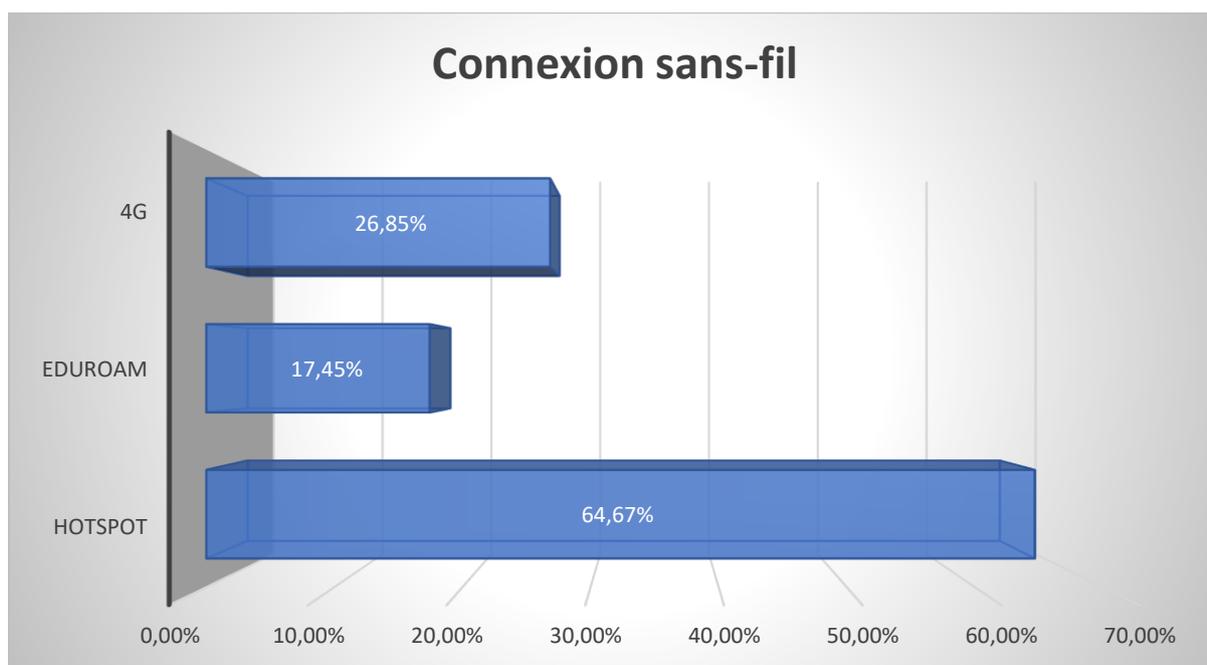
Personnels administratifs et techniques : 211 réponses

Équipements, mobilité et espace physiques

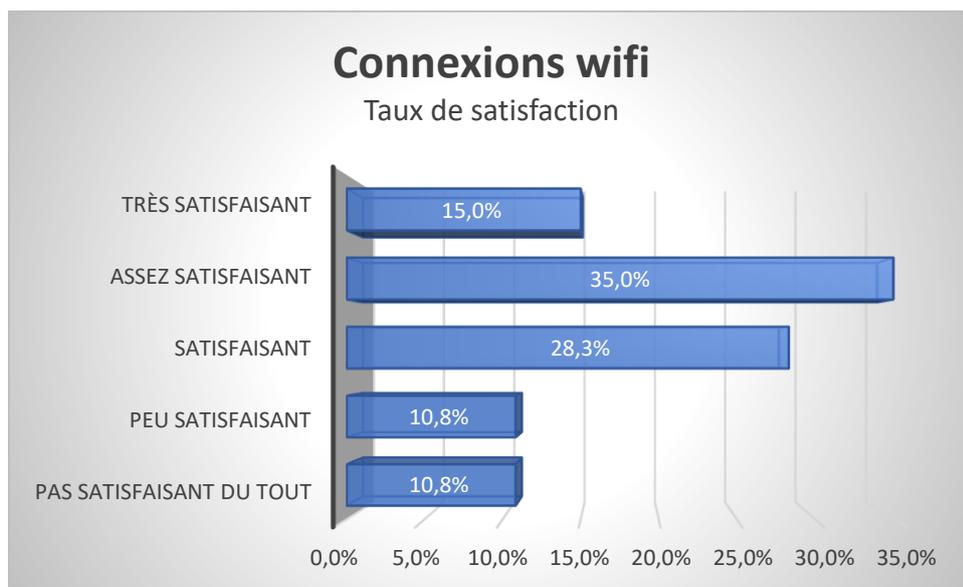
Equipements



Mode de connexion aux réseaux sans-fils



Moyenne de satisfaction des services wifi proposés : 3,3/5

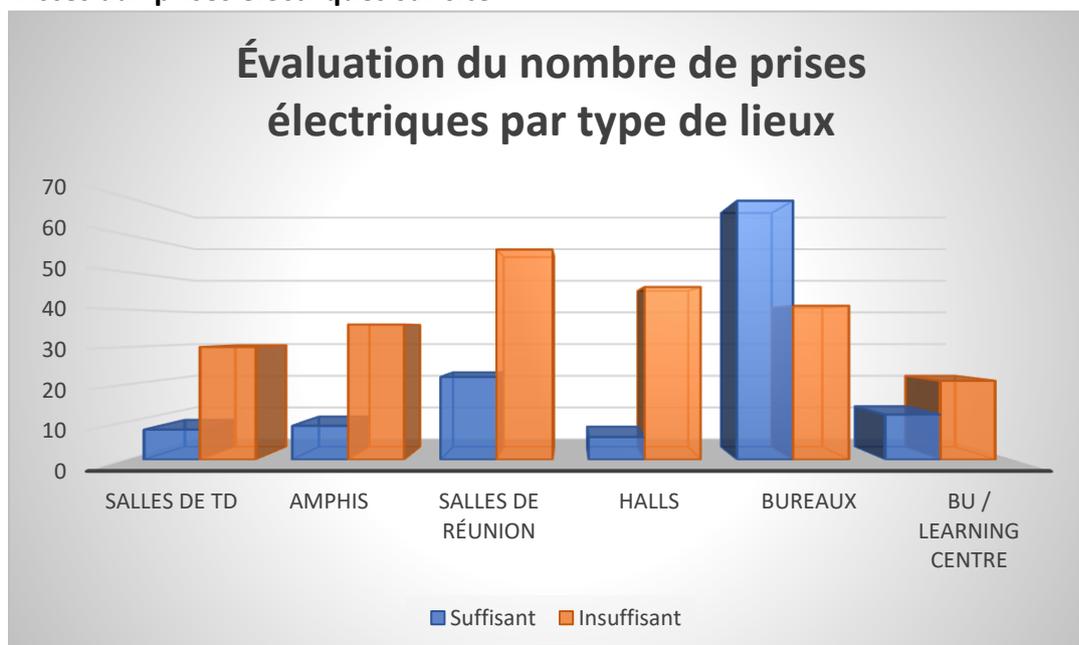


Remarques concernant le wifi de l'université

Il ressort plusieurs types de demandes liées au wifi :

- Amélioration de la couverture et du débit (30)
- Instabilité des connexions (11)
- Améliorer l'accès (configuration et ergonomie de l'interface) (6)
- Usager exprimant spécifiquement leur satisfaction (3)
- Automatiser ou simplifier la reconnexion en cas de déconnexion.

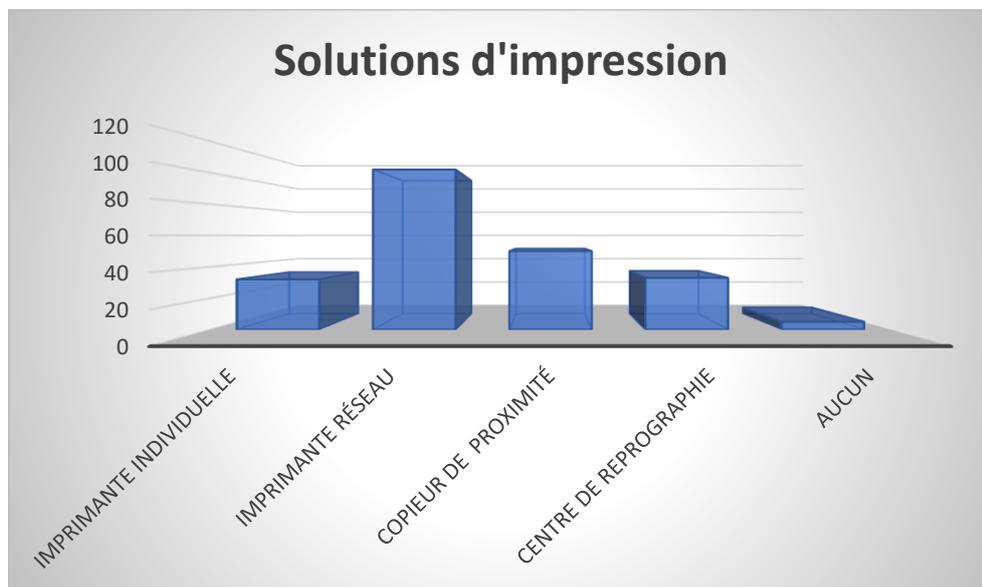
Accès aux prises électriques sur site



On peut mettre en évidence qu'hormis dans les bureaux, les personnels de l'UNS considèrent que le nombre de prises électriques notamment destinées à permettre la charge des smartphones et ordinateurs portables est insuffisant dans la quasi-totalité des lieux.

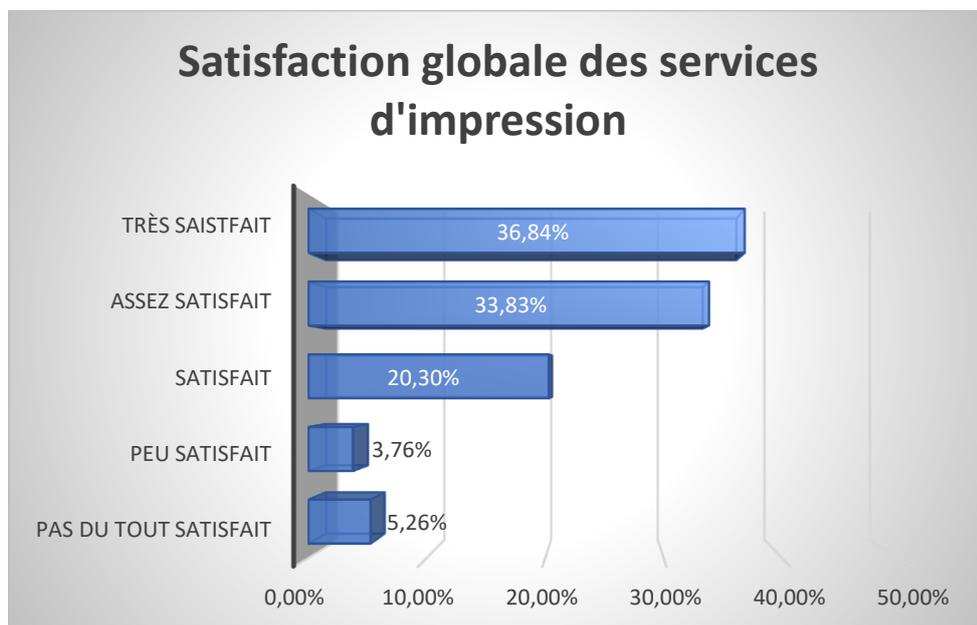
Impressions et reprographie

Usages par type de matériel



On constate que l'usage d'imprimantes individuelles est encore très répandu au sein de l'Université.

Satisfaction liée aux services d'impression



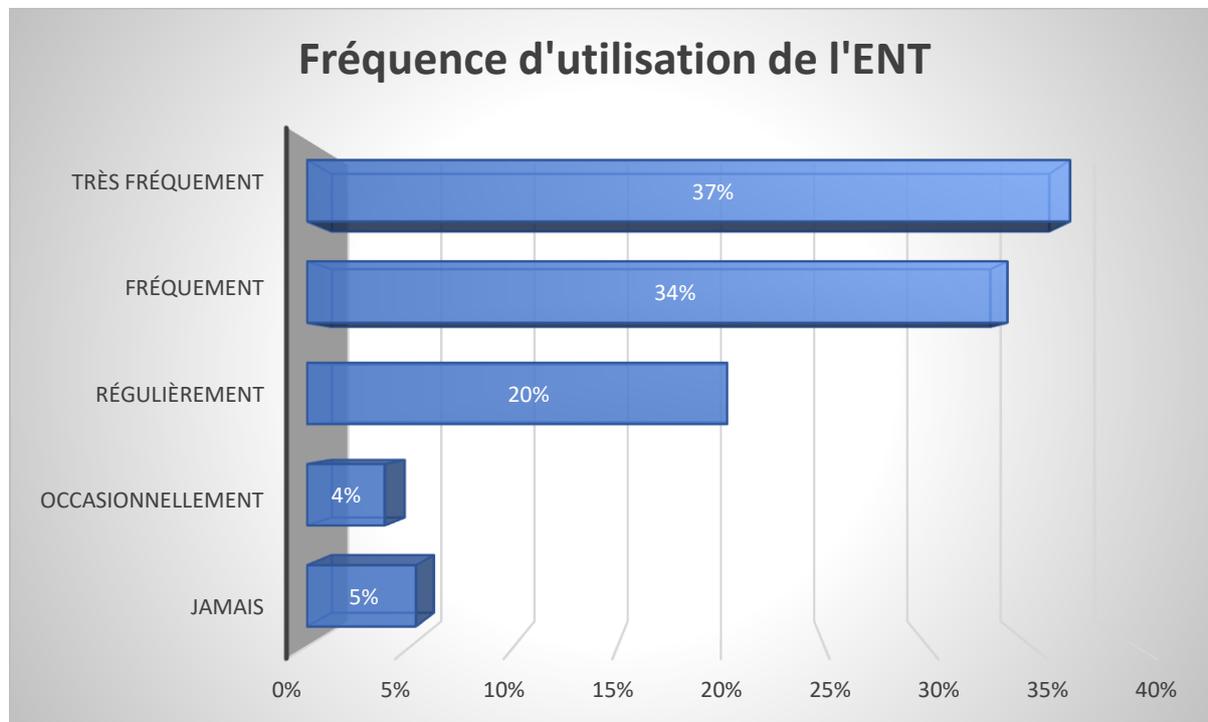
Sur 40 remarques on note :

- Matériel insuffisant sur les sites (7)
- Des problèmes réseaux conduisant à l'impossibilité d'imprimer (12)
- Du matériel vétuste (5)
- Des problèmes de qualité (5)
- Difficultés à maîtriser toutes les fonctionnalités et l'installation des pilotes

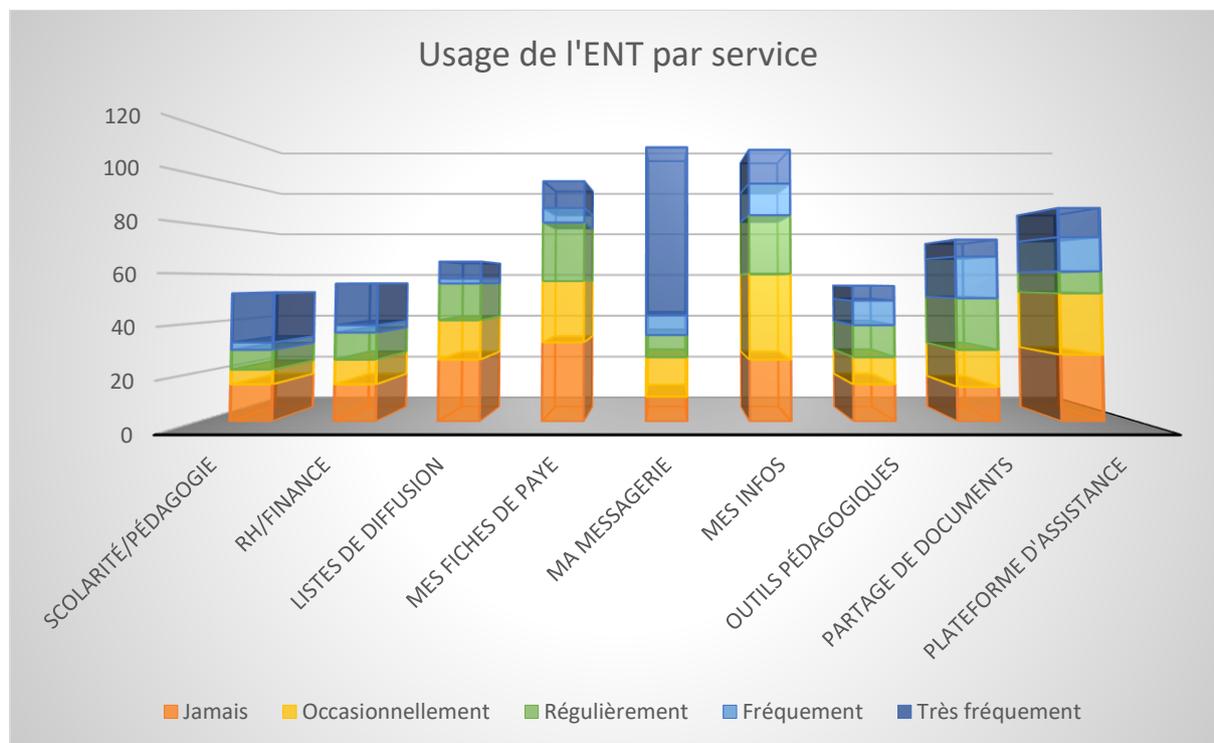
Quelques remarques individuelles concernent les difficultés d'accès aux services de reprographie du CPNU (Transmission et récupération des travaux suivant les sites).

Usage de l'ENT

Évaluation de l'usage de l'ENT comme base d'accès aux services numériques.



Évaluation de l'accès aux services numériques à travers l'ENT



Services proposés dans l'ENT

Les éléments saisis par les agents mettent en évidence une méconnaissance de nos outils par ces derniers :

- Il manque un système souple et convivial de document partagé type google doc (on intervient sur le même document en parallèle).
- L'accès à la demande de congés (communication des identifiants), aux formations, prévoir les accusés de réception de lecture sur le 365.
- L'accès aux documents de travail présent sur les serveurs
- Le plus grand nombre des services ne semblent pas accessibles et on en comprend pas l'enjeu de partage.

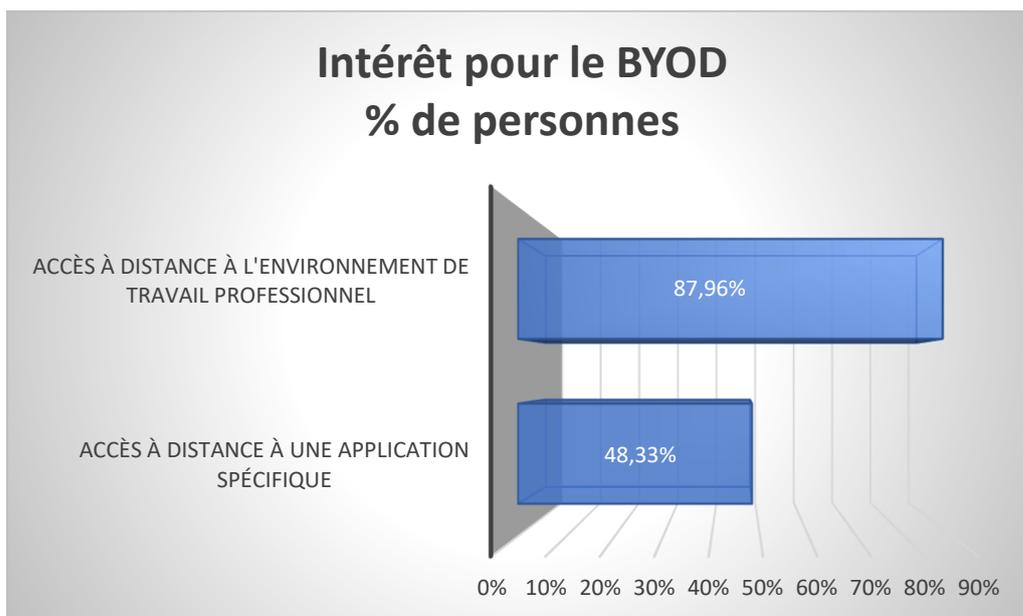
Ainsi qu'une nécessité d'améliorer soit l'ergonomie soit la prise en main de ces outils :

- Ergonomie de la messagerie.
- Espace de dépôt plus simple à mettre en œuvre, géré comme un disque externe par exemple
- Lorsqu'on ouvre la messagerie professionnelle via l'ENT, c'est compliqué de la fermer correctement. Elle se rouvre automatiquement. C'est très embêtant quand on travaille sur un ordinateur partagé.

On recense également un certain nombre de demandes pertinentes :

- Gestionnaire de réservation d'atelier de formation
- Il faudrait que toutes les montées en version de l'ENT soient réalisées régulièrement afin que les canaux ESUP utiles puissent être déployés au moment où l'on en a besoin...
- Mes infos que les données soient exactes. Retraite
- Plus de logiciels libres.
- Un outil de gestion de projet

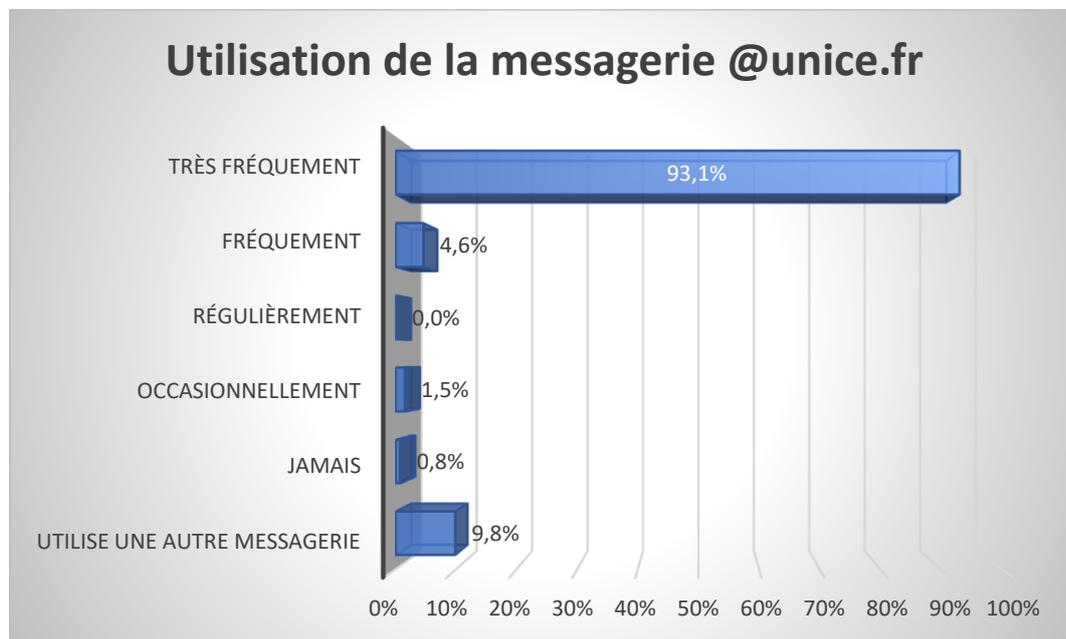
En terme d'évolution des services, nous avons évalué l'intérêt des agents de l'UNS pour l'accès à des applications ou des environnements à distance ou sur site avec leurs propres équipements.



Près de 90% des personnes ayant répondu seraient intéressées par l'accès à distance à leur environnement de travail

Messagerie

Évaluation des usages liés à la messagerie par les agents de l'UNS

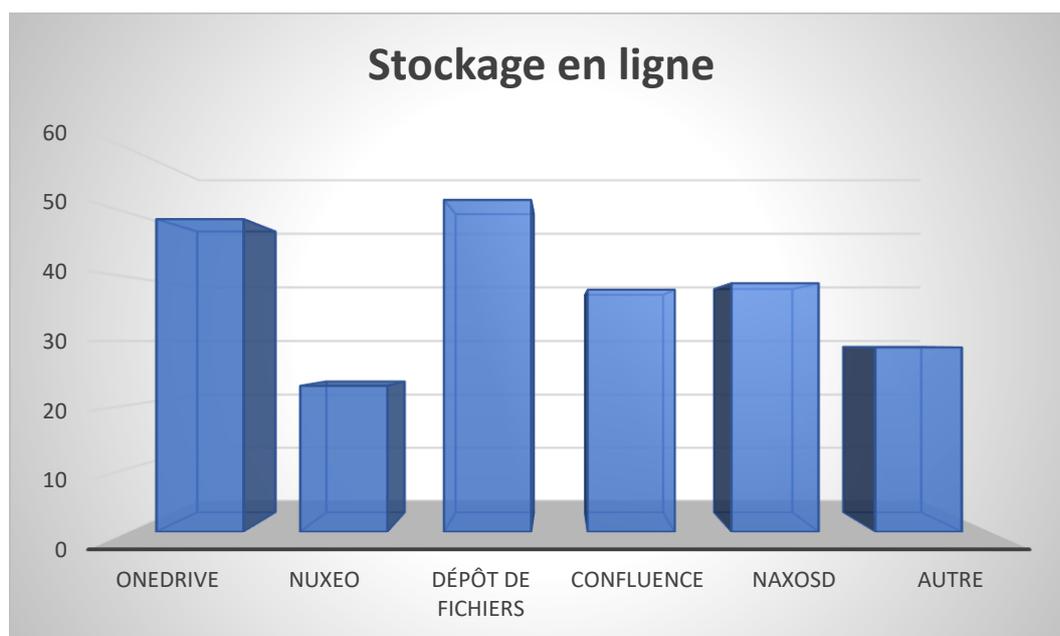


Près de 10% des BIATSS indiquent utiliser une autre messagerie que la messagerie unice dans le cadre professionnel.

Pas de remarque pertinente propre à la messagerie.

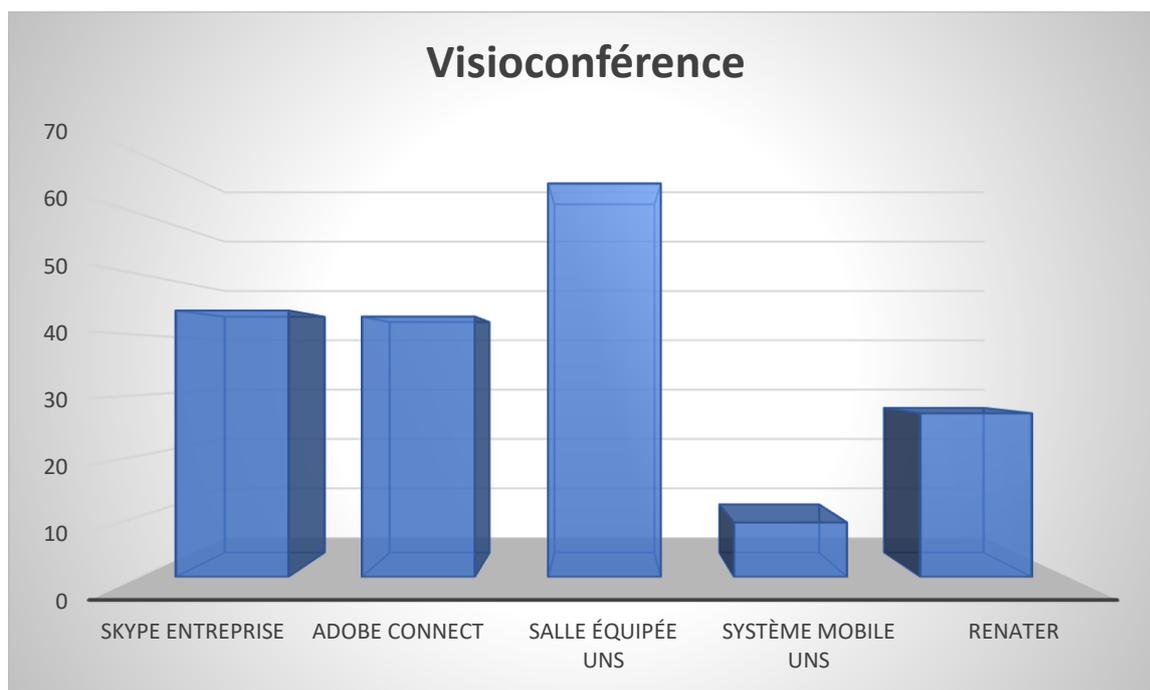
Stockage en ligne

Les personnes interrogées ont indiqué l'utilisation ou non des solutions de stockage en ligne de documents.



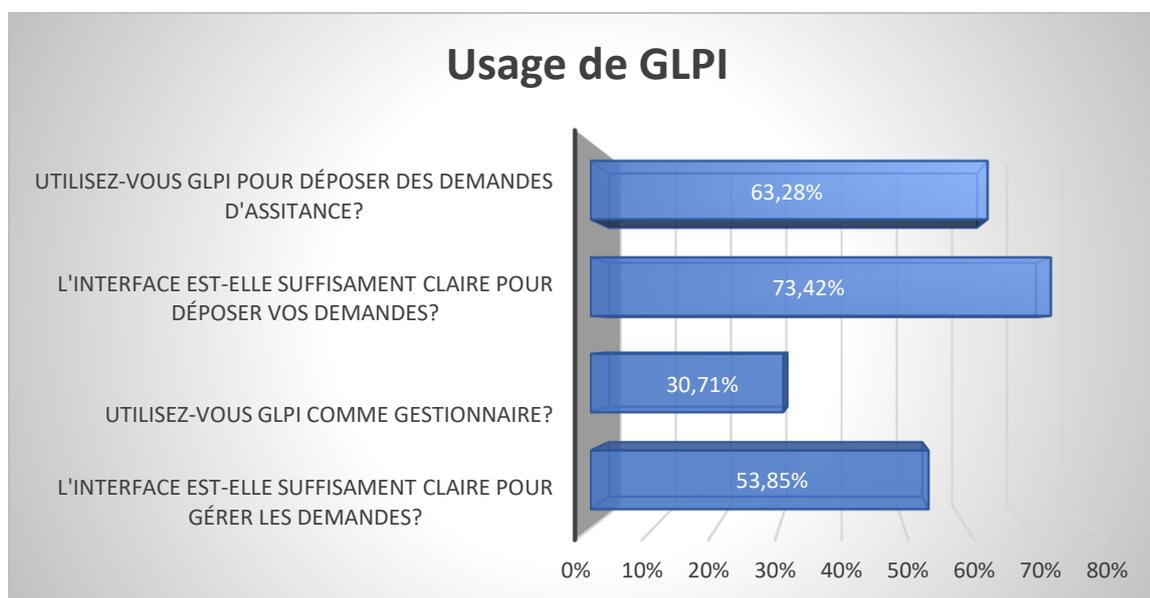
Environ 20% des personnes interrogées déclarent utiliser une autre solution que celles proposées par l'UNS, Dropbox et Google drive étant les plus utilisées.

Systèmes de visio/web conférence



Plateforme d'assistance

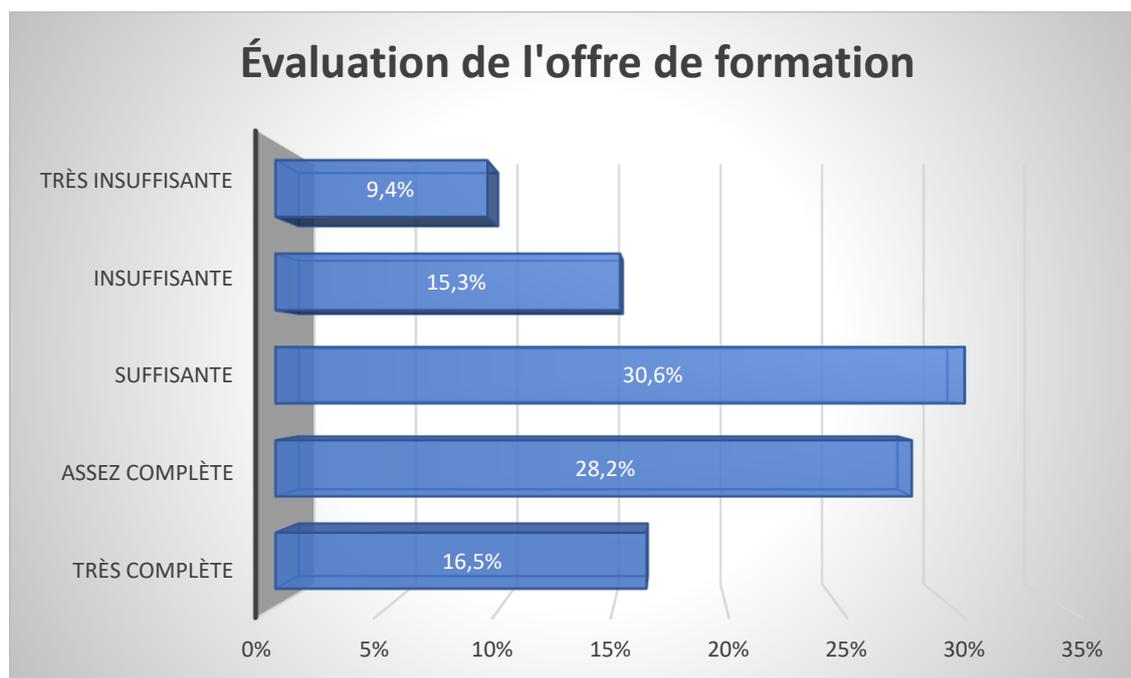
Depuis un an maintenant, l'UNS dispose d'une nouvelle plateforme d'assistance.



Il est intéressant de noter que plus des 60% des personnels ont déjà utilisés la plateforme d'assistance.

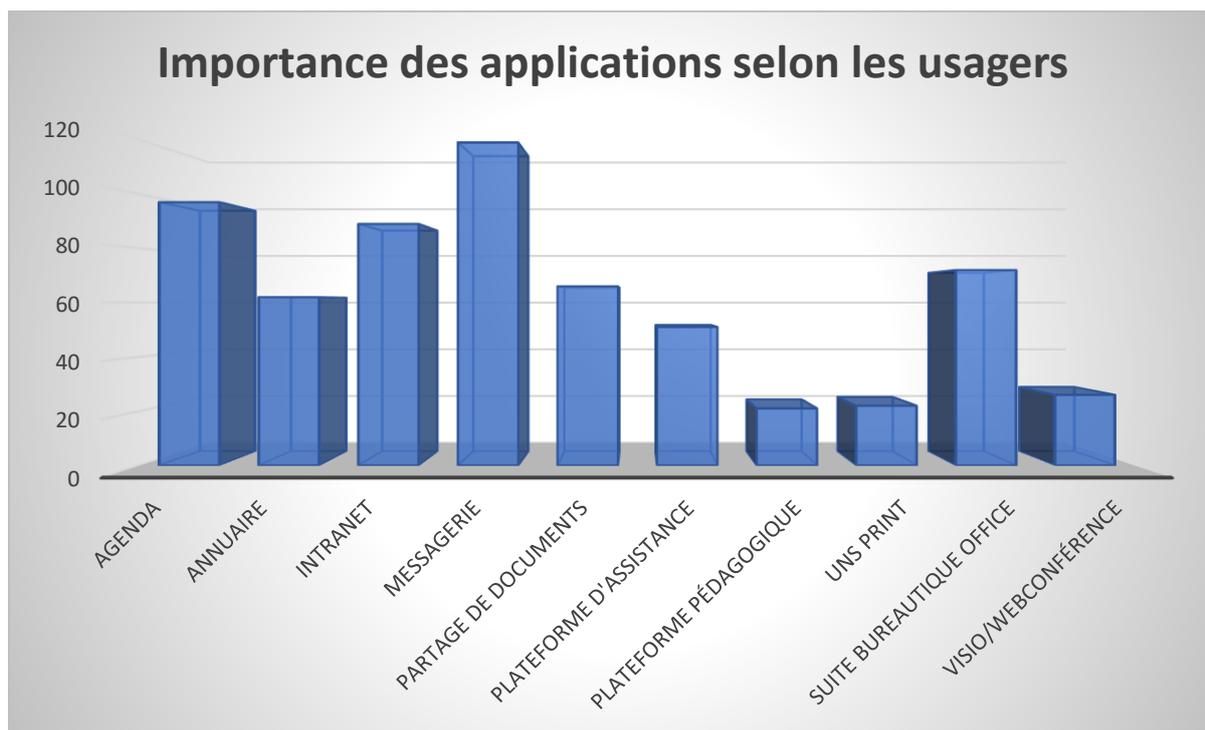
Les remarques font apparaitre de manière générale une demande d'amélioration (simplification) de l'interface, mais également un besoin en formation des gestionnaires.

Évaluation de l'offre de formation aux ressources numériques



Propositions de formations à mettre au catalogue :

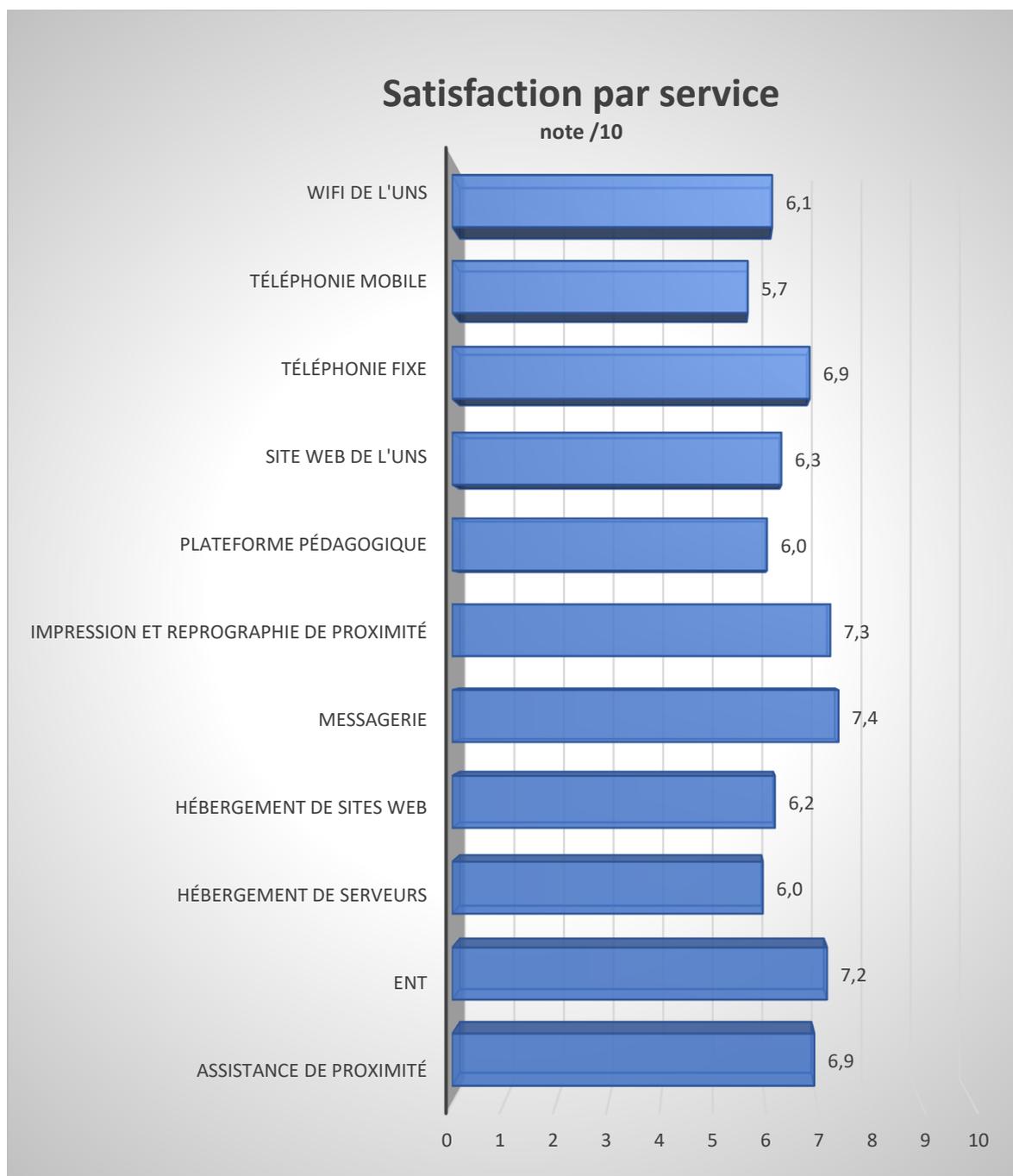
- Sécurité et données personnelles : comment les protéger.
- Autocad
- D'abord avoir une véritable culture d'information et de sensibilisation. On ne connaît pas ce qu'il y a, ce qui est possible et surtout qui est là pour accompagner cette démarche de culture numérique.
- Des initiations à la structure de nos réseaux : sur quoi travaillons nous, quelle est la différence entre un réseau, l'ENT, le cloud, intranet etc. Vu les questions qui me sont posées, ça devrait être obligatoire.
- Elle ne concerne que des outils basiques type pack Office (personnels vraiment débutant), ou des applications de gestion (personnel administratif). Il n'y a rien d'intéressant pour le personnel technique.
- Initiation à l'environnement linux
- Initier et maîtriser les réseaux sociaux en ligne comme facebook, twitter, et autres etc. indispensables à utiliser, développer et veille pour communiquer avec la communauté étudiante et scientifique de sa BU.
- Langue vivante (anglais...)
- Les besoins couvrent tous les outils hors les applis métiers qui sont relativement bien prises en charge par le service formation (et les directions métiers concernées)
- Messagerie Outlook
- Programmation PowerShell
- QUOI FAIRE SI PIRATAGE OU VIRUS
- Psychologie de l'accueil des usagers difficiles, insistants et violents verbalement.
- Skype
- Nuxeo (GEODE)
- Windows



Classement des applications par ordre d'importance (décroissant)

1. Messagerie
2. Agenda
3. Intranet
4. Suite bureautique Office
5. Partage de documents
6. Annuaire
7. Plateforme d'assistance
8. Visio/web conférence
9. UNS Print (demande de travaux de reprographie)
10. Plateforme pédagogique

Satisfaction générale



Remarques générales

Énorme différence entre le clinquant de la partie "publique" du site de l'UNS et la pauvreté de sa partie "Personnels" : excessive difficulté à trouver les informations, pages non mises à jour depuis des années ...

Difficulté de trouver des informations sur le site web de l'UNS

Demande d'une application mobile de l'ENT.

Améliorer la prise en charge des demandes

Mise en place de la nouvelle téléphonie (pas de recul à ce jour)

Renforcer la coopération et le partage d'information entre la DSI et les sites. Repositionner l'assistance de proximité en composante

Les PC sont obsolètes. Les personnels n'ont pas réactualisé leurs connaissances dans ce domaine. Ils ne connaissent pas les possibilités que l'ENT offre.

Mise à jour des applications aux heures où on en a le plus besoin.

Supprimer réellement les procédures papier.

Retrouvez l'ensemble des remarques de cette enquête sur la page

https://planier.unice.fr/results_survey/