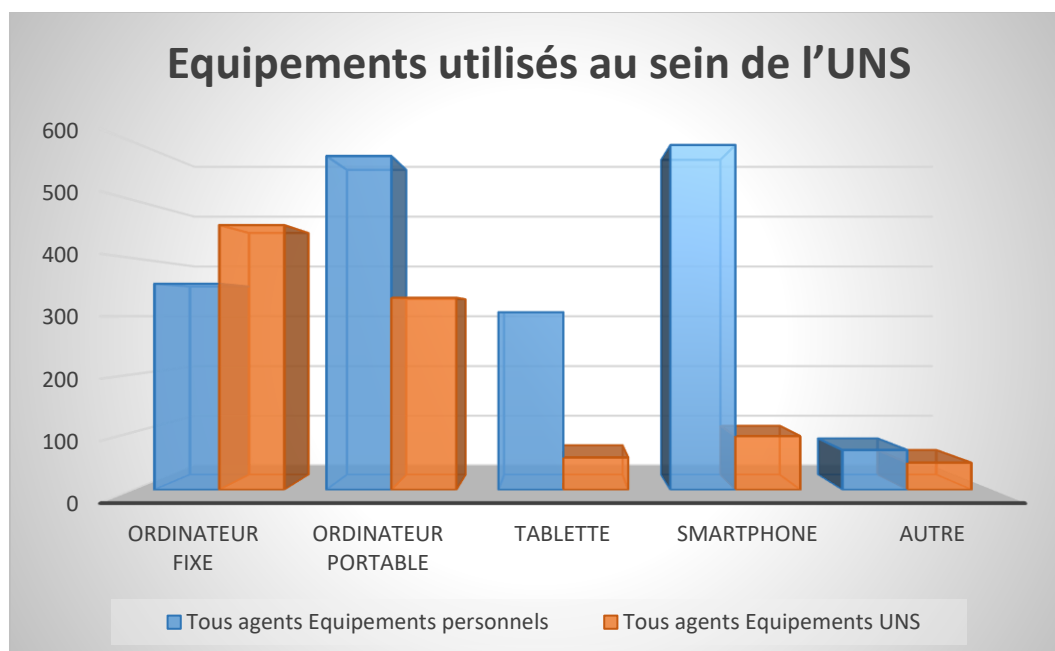
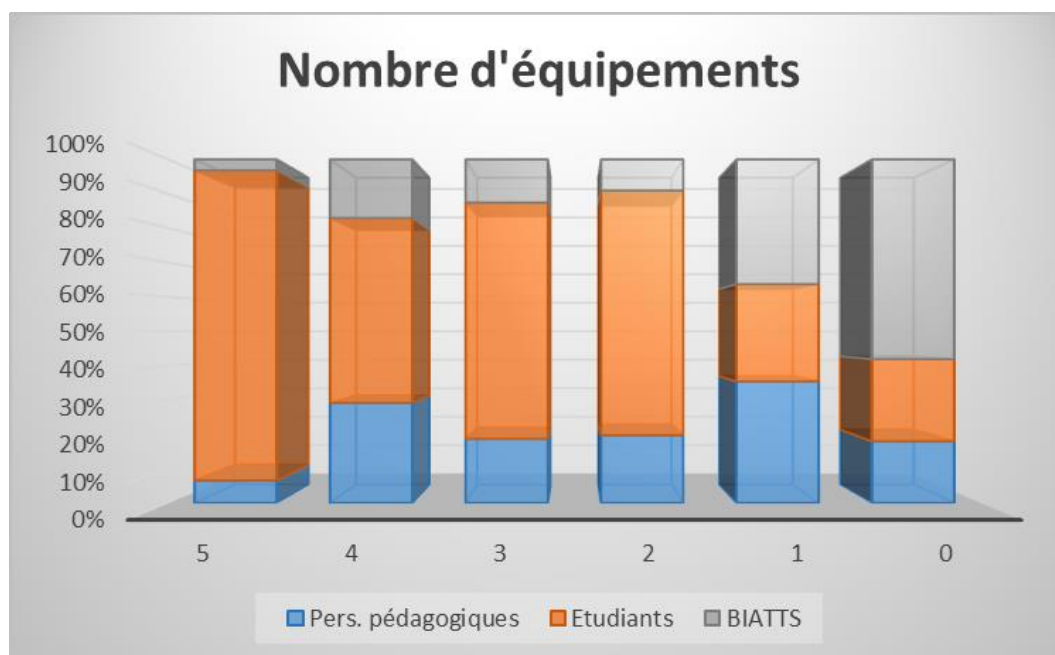


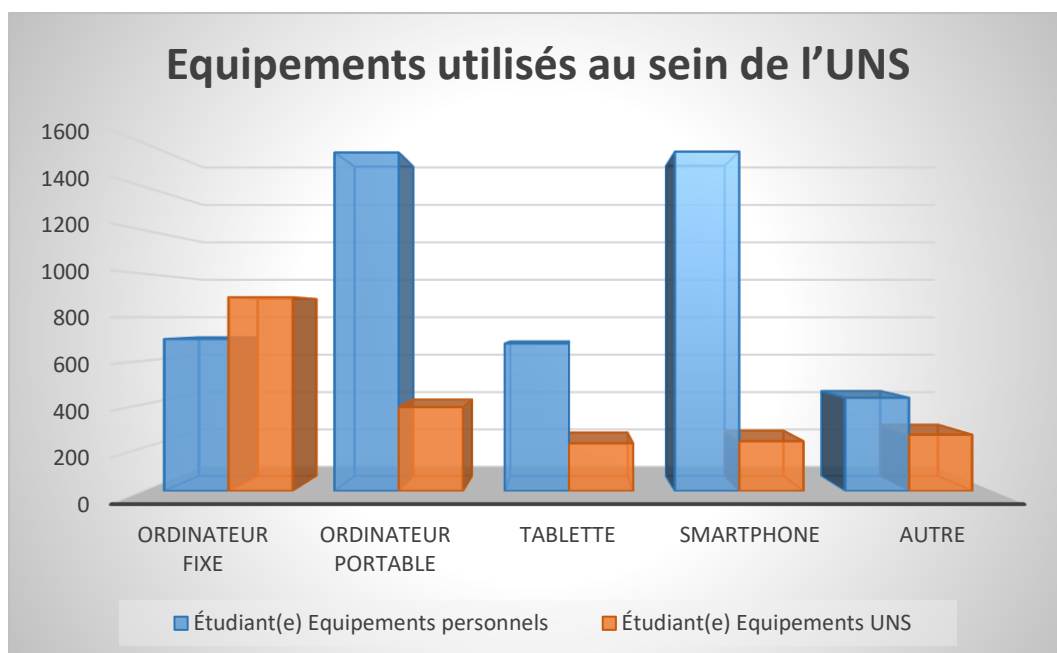
Analyse des résultats de l'enquête sur les services numériques

2017-2018
Tous usagers

Équipements, mobilité et espace physiques

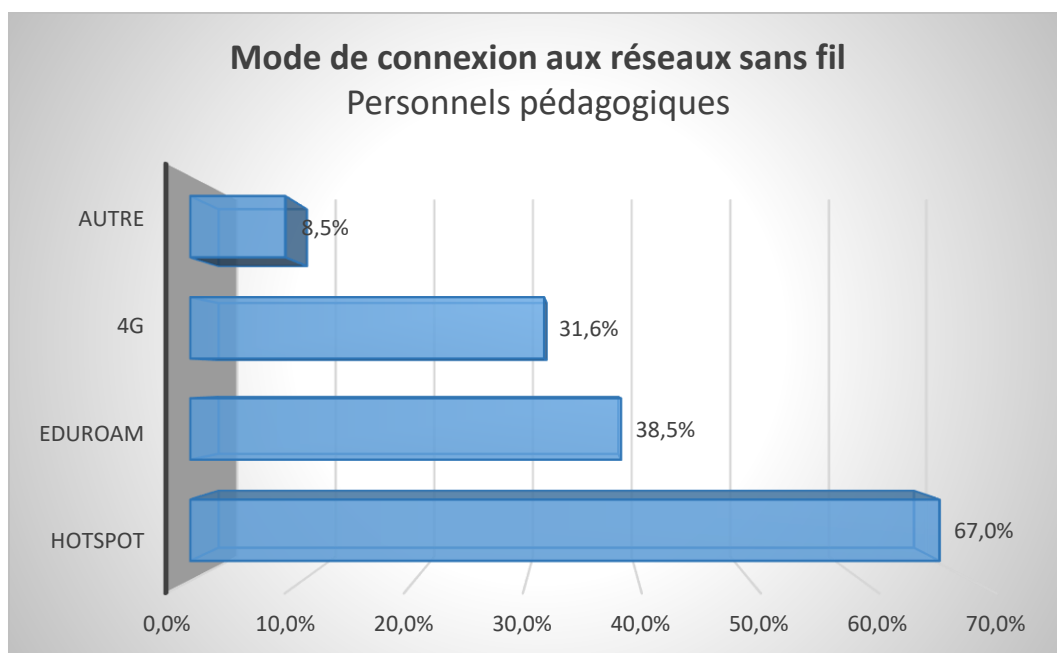
Équipements

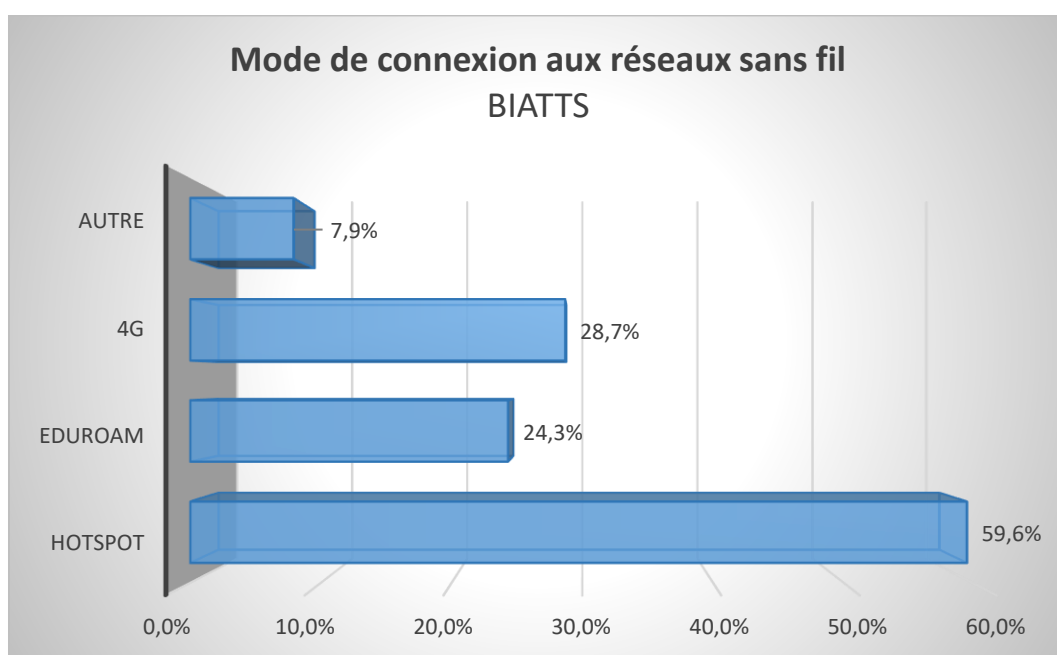
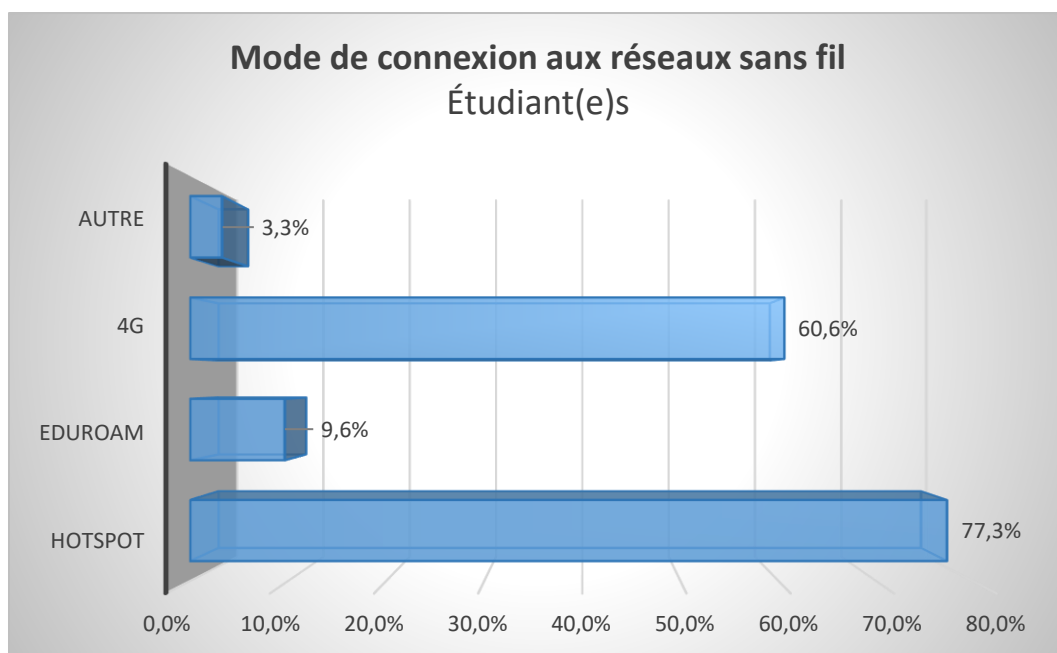




Les portables et smartphones représentent la majorité des équipements utilisés. La mobilité et le *responsive design* sont donc des éléments importants à considérer dans les services à fournir aux usagers.

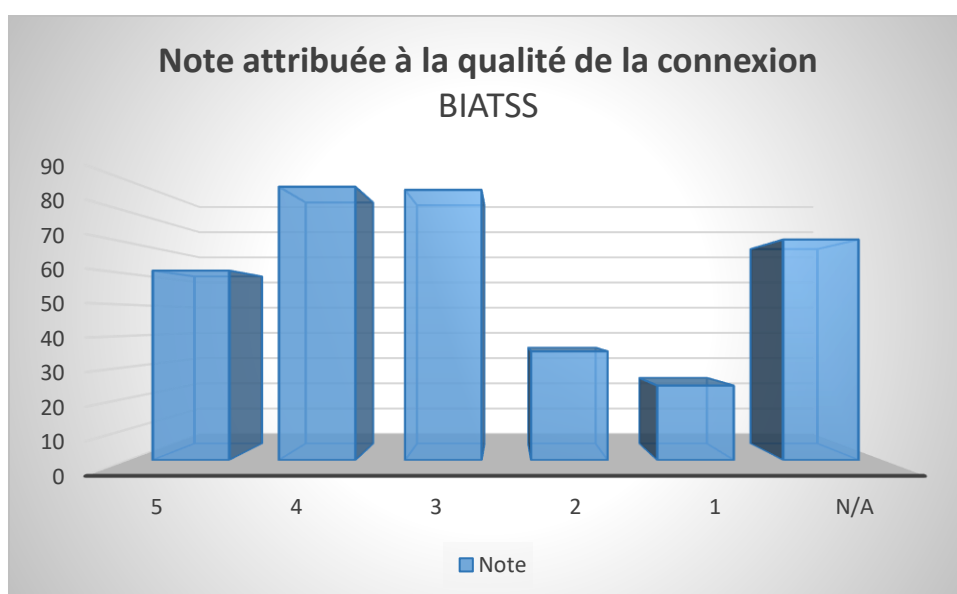
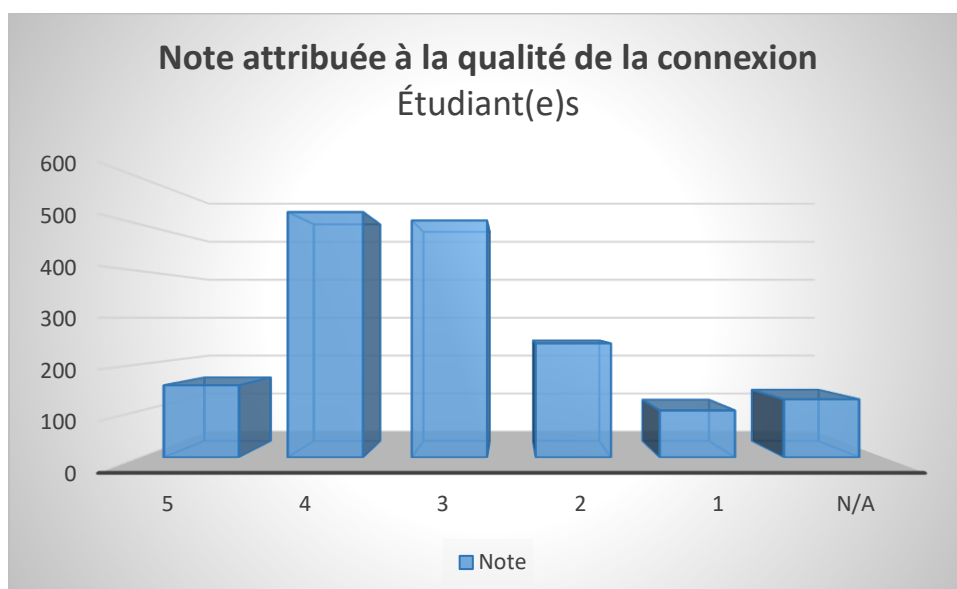
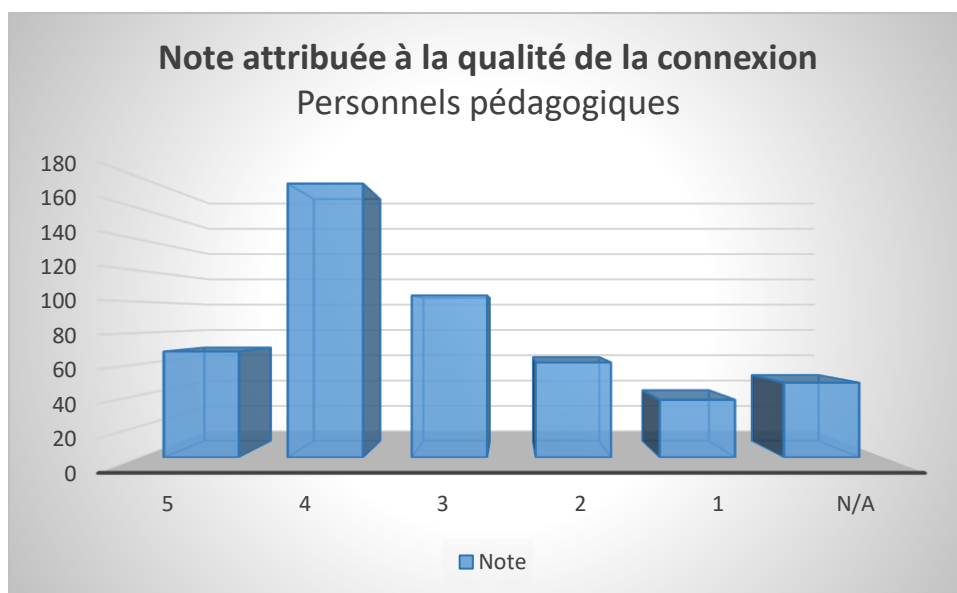
Mode de connexion aux réseaux sans-fils





Eduroam est encore peu utilisé, malgré EduroamCAT qui permet une installation plus rapide et facile que précédemment. L'usage d'un opérateur téléphonique pour les données est considérable chez les étudiants (plus de 60% d'utilisation).

Ce recours à la 4G trouve une explication lorsqu'on rapproche cet usage à celui des smartphones.



La moyenne de satisfaction pour

- Les personnels pédagogiques est de 3.39/5
- Les personnels administratifs et techniques est de 3.43/5
- Les étudiant(e)s est de 3.25/5

La note globale pour les agents est de 3.41. Pour tous les usagers étudiants inclus, elle passe à 3.30.

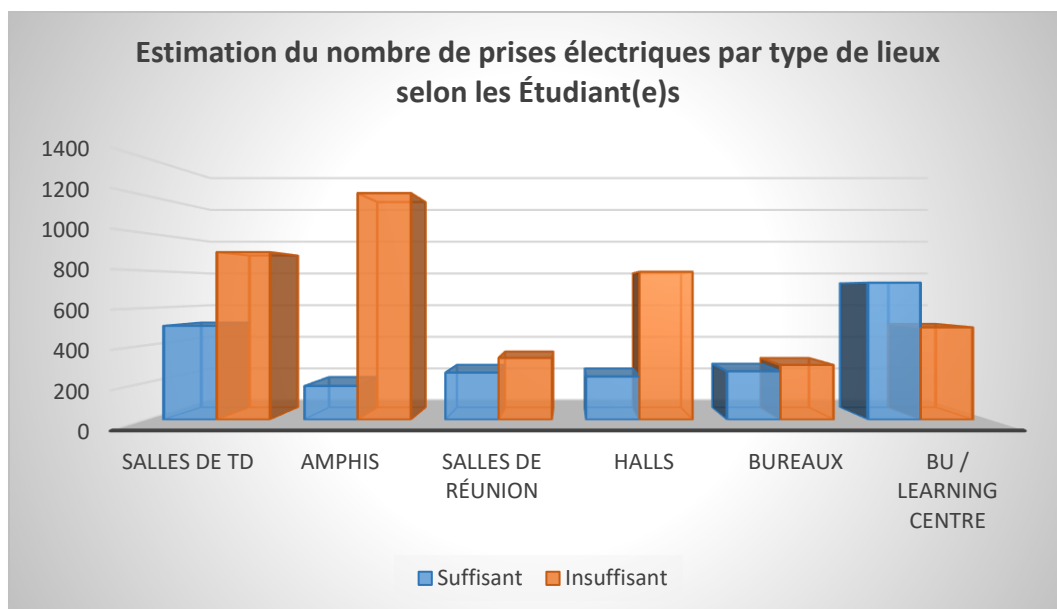
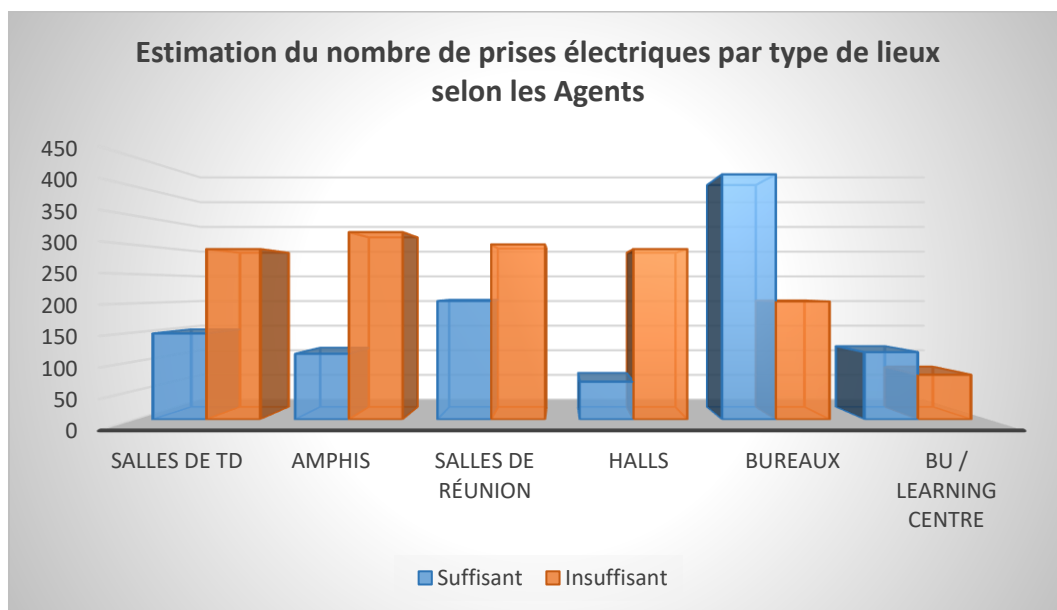
Remarques concernant le wifi de l'université

1131 remarques ont porté sur le wifi et sa qualité. 57 usagers ont donné une note au service en ayant pourtant répondu ne pas utiliser celui-ci (ni Hotspot, ni Eduroam, ni 4G)

Malgré l'amélioration de la couverture, les travaux entrepris pour améliorer l'accès, *les usagers reportent rencontrer fréquemment des problèmes de lenteur du débit dans l'accès au wifi*. La note globale est pourtant comparable à celle attribuée l'année précédente.

De manière globale, les usagers notent donc plutôt bien le service wifi à l'Université ; les commentaires exprimés sont pour la plupart négatifs et mettent l'accent sur les problèmes lorsqu'ils existent plutôt que sur les qualités de celui-ci.

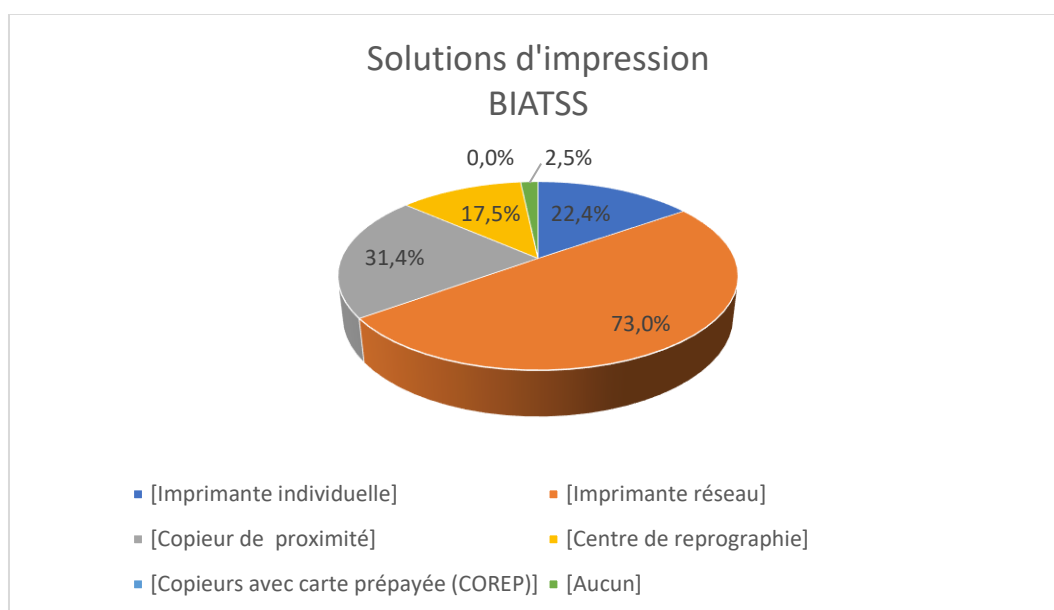
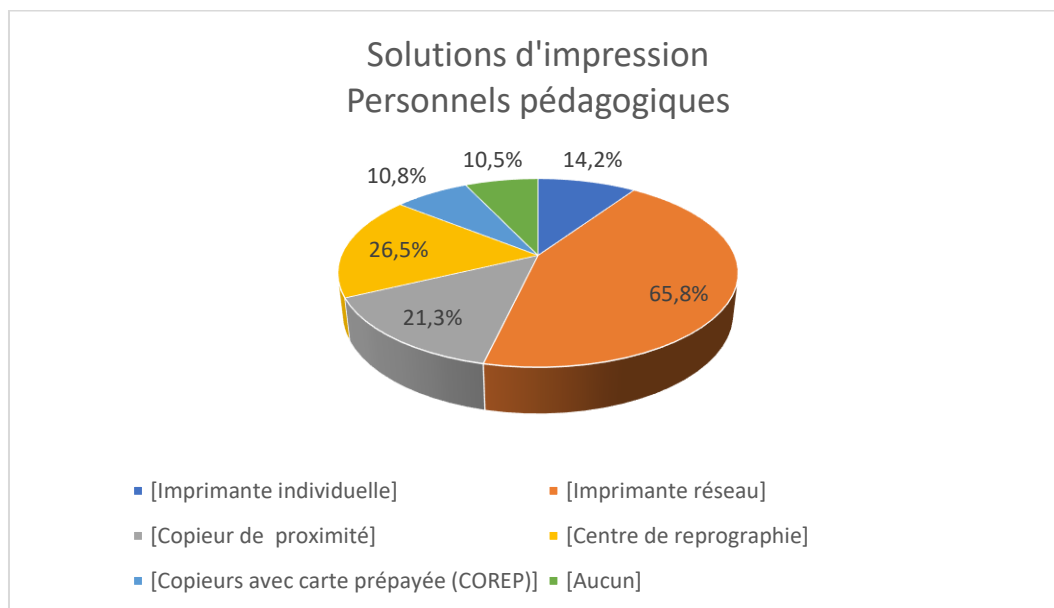
Accès aux prises électriques sur site

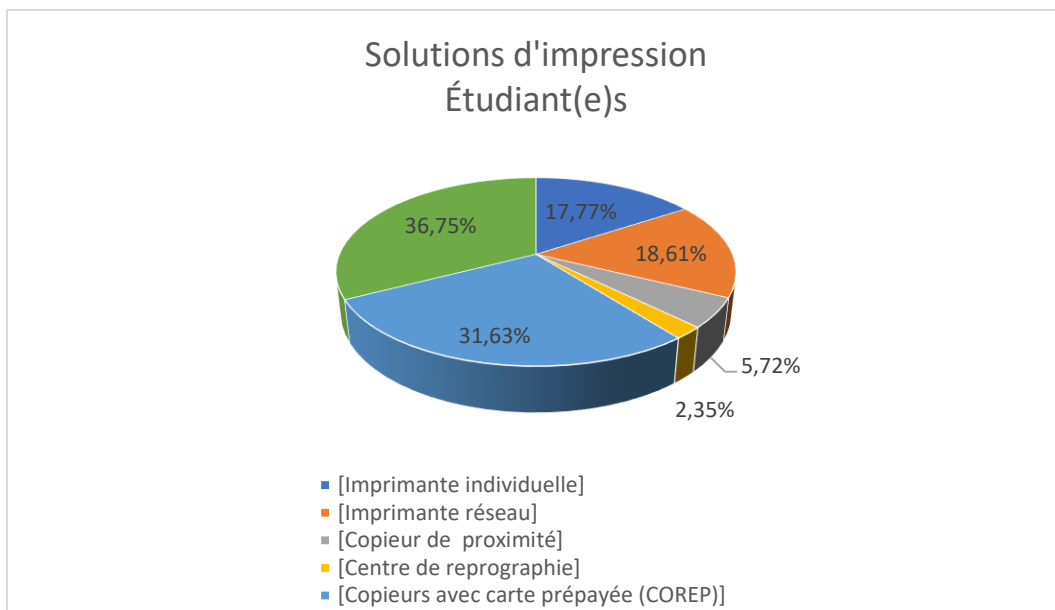


Comme pour l'enquête précédente, le nombre de prises de courant est jugé insuffisant par les usagers. Dans des endroits tels que les halls ou amphis, on fait la relation avec le grand nombre d'équipements mobiles utilisés pour accéder aux services numériques.

Impressions et reprographie

Usages par type de matériel

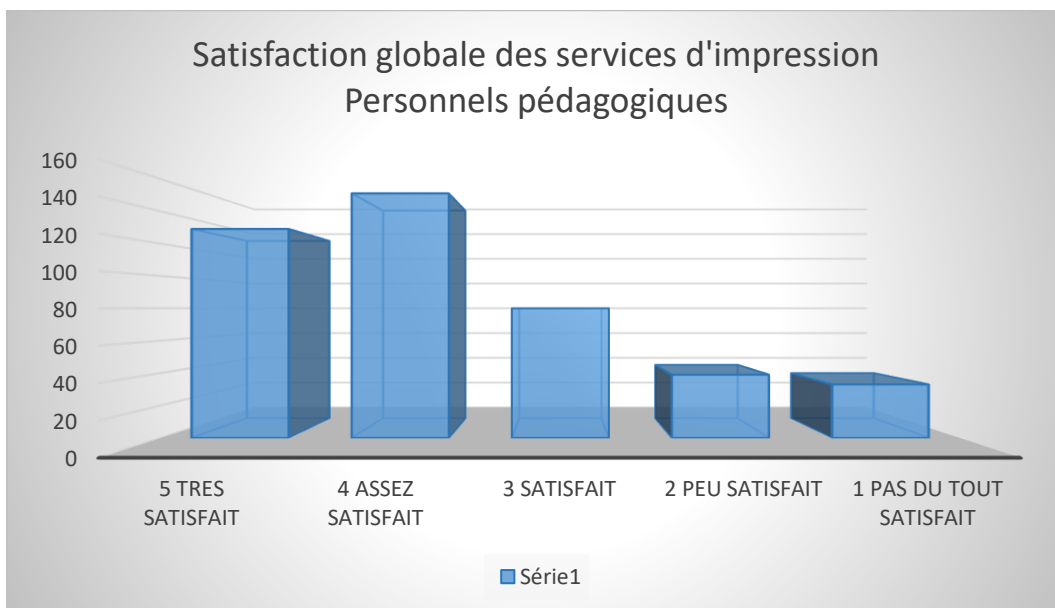


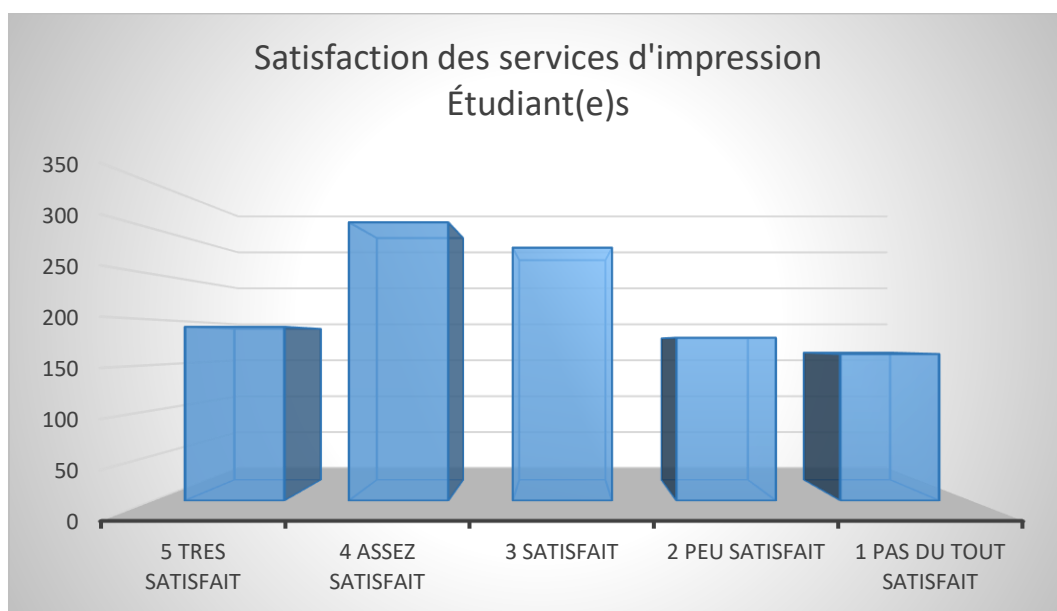
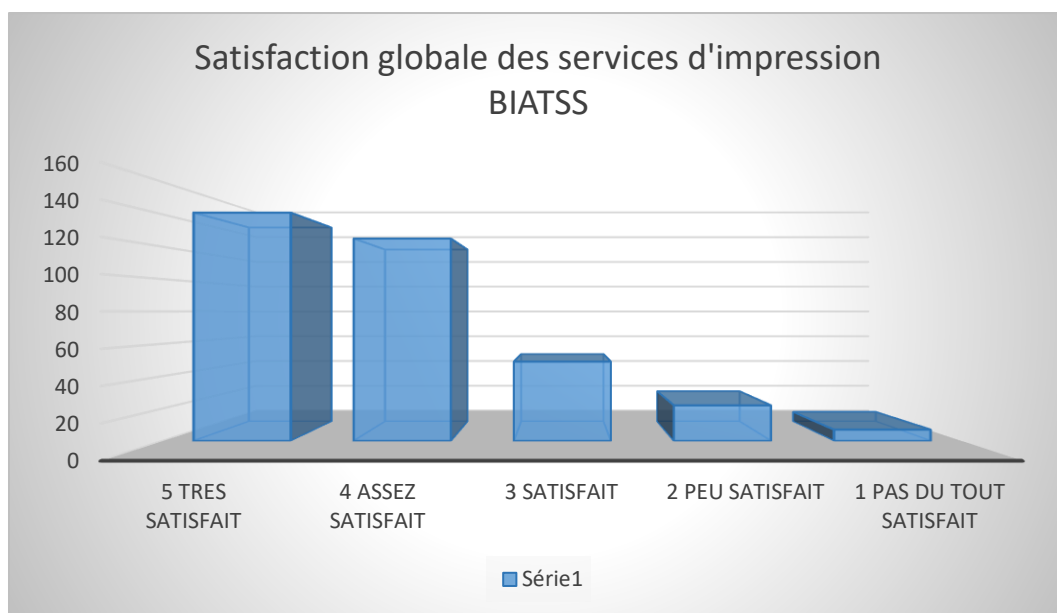


Comme l'année précédente, on remarque que les imprimantes individuelles représentent entre 14 et 22% des solutions d'impression utilisées par les agents.

De la même façon, on constate qu'il n'y a environ que 20 à 30% des agents qui utilisent les copieurs de proximité, et que les imprimantes réseau représentent encore environ 70% des solutions d'impression.

Satisfaction liée aux services d'impression





Moyenne de satisfaction (1896 usagers)

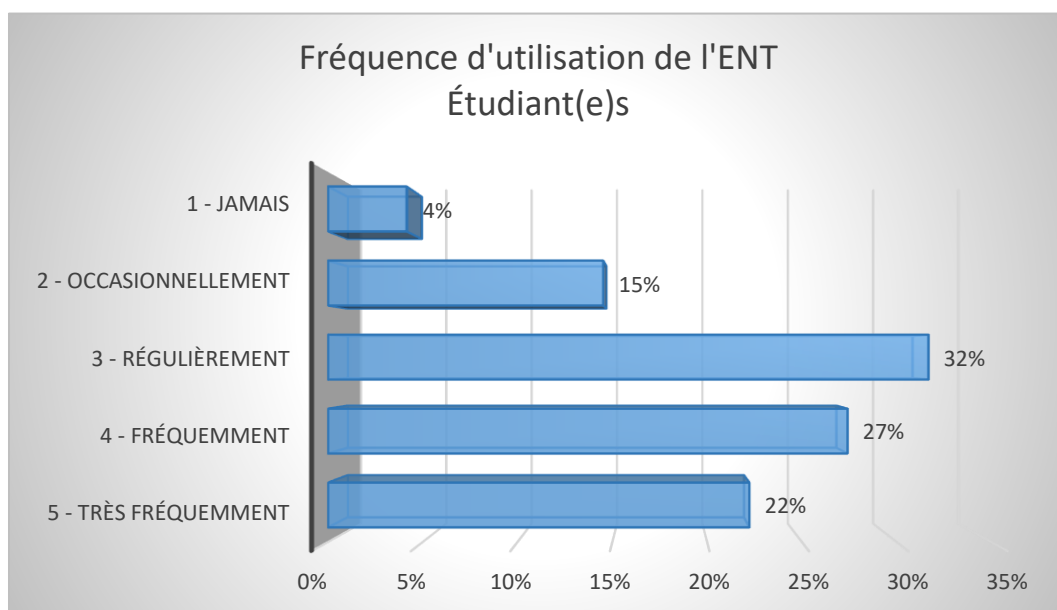
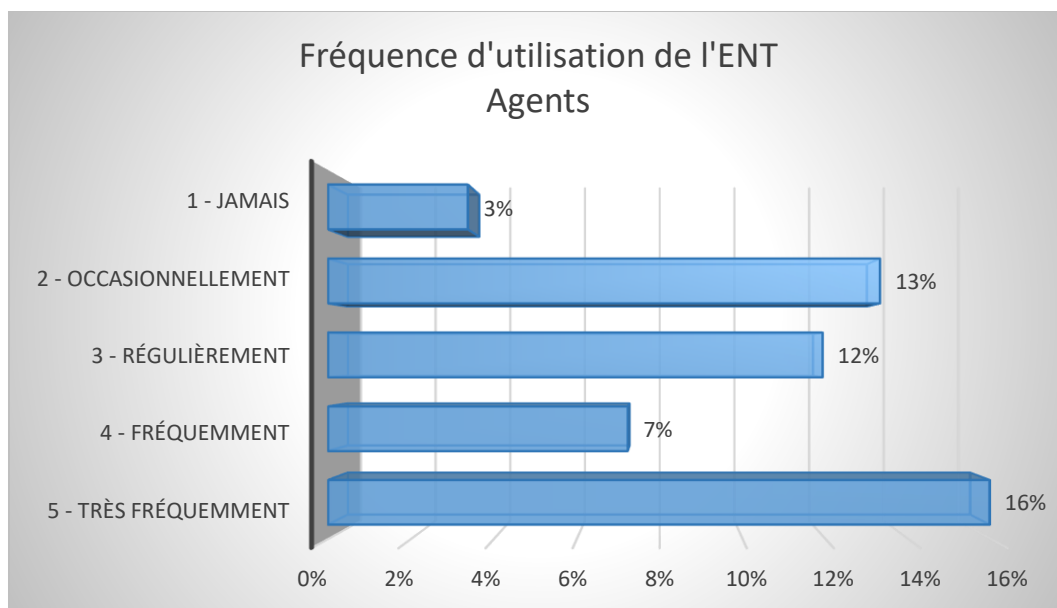
- Personnels pédagogiques : 3.70/5
- Personnels administratifs et techniques : 4,08/5
- Etudiant(e)s : 3.17/5
- Pour tous les usagers étudiants inclus, elle passe à 3.45/5.

Les avis concernant les impressions sont partagés. On peut interpréter plusieurs des remarques ainsi : lorsque l'utilisateur est au courant de l'existence d'un service d'impression et des modalités d'usage de celui-ci, sa satisfaction est supérieure à celui qui n'en connaît pas l'existence ou peine à l'utiliser.

Dans un premier temps, il est donc essentiel de s'assurer que les documentations et assistances aux usagers sont disponibles et à jour concernant les services d'impression.

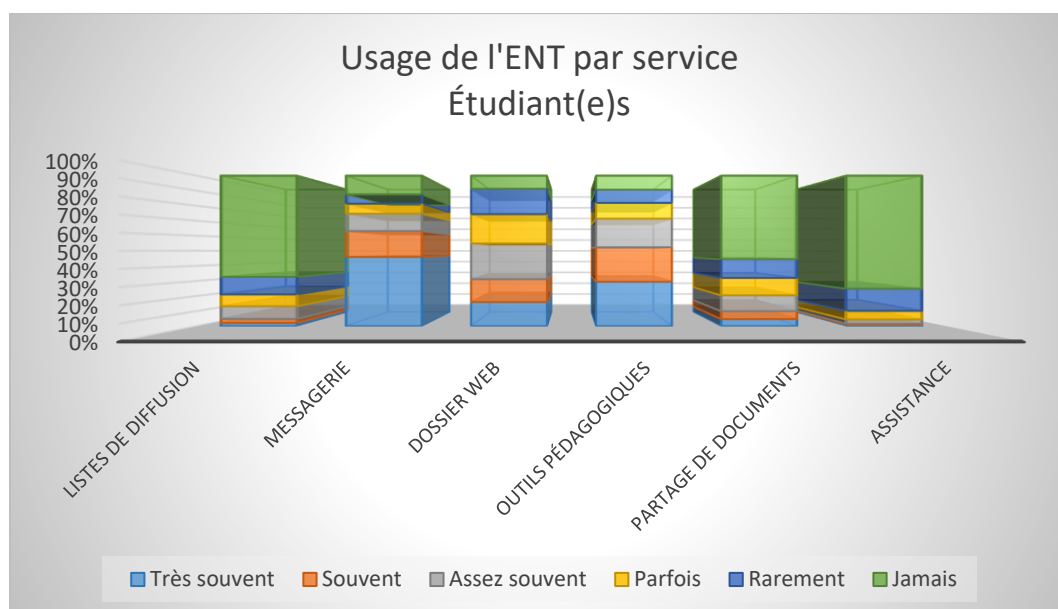
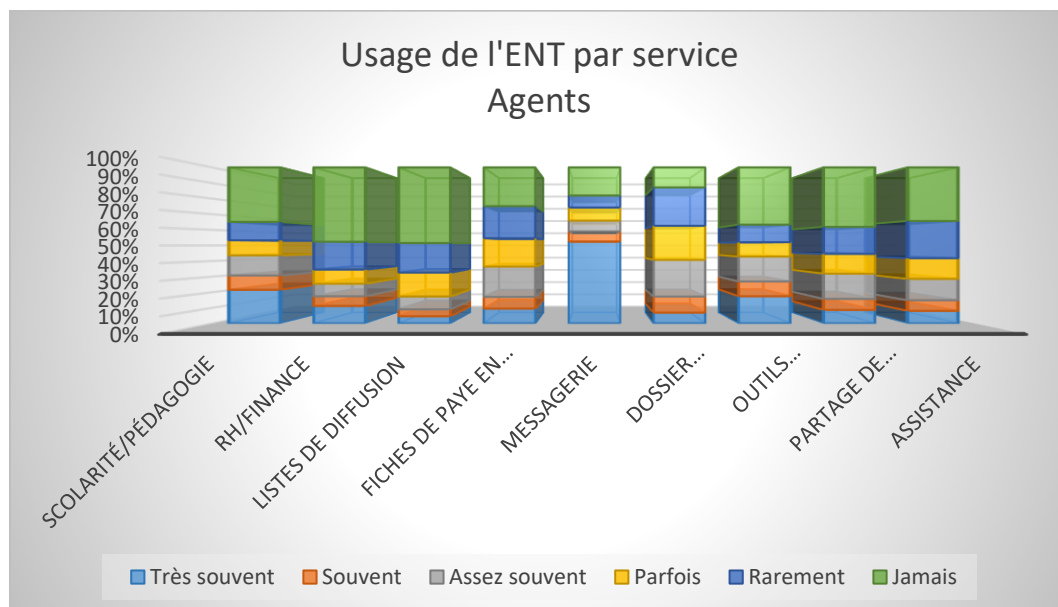
Usage de l'ENT

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

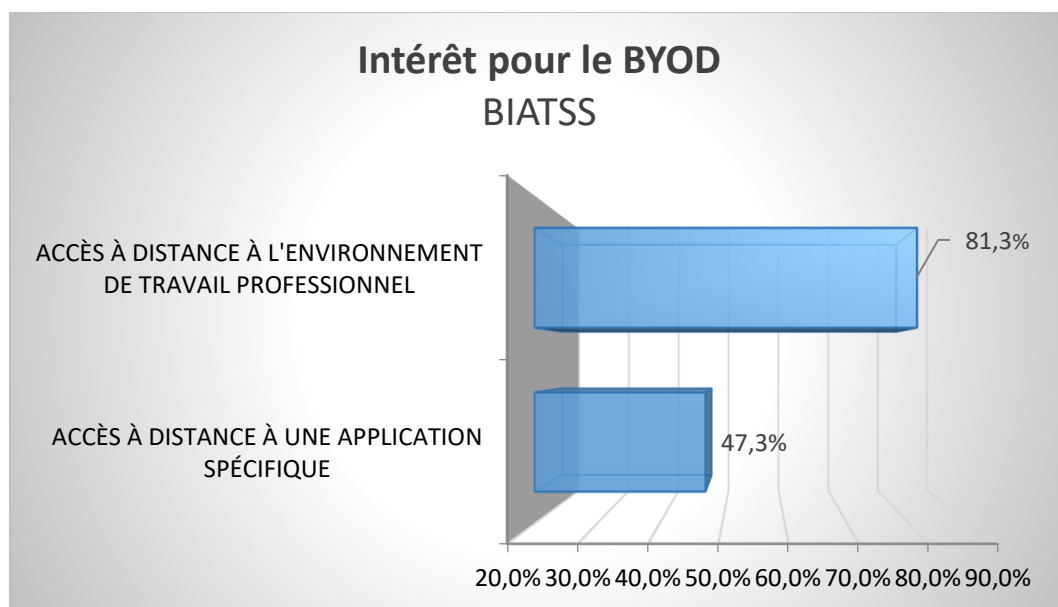
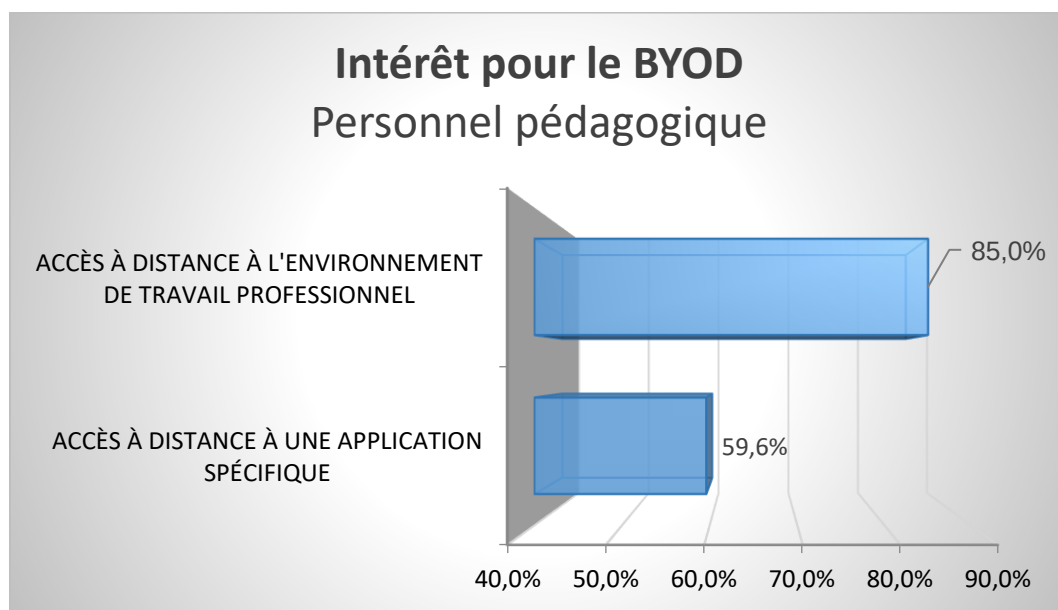


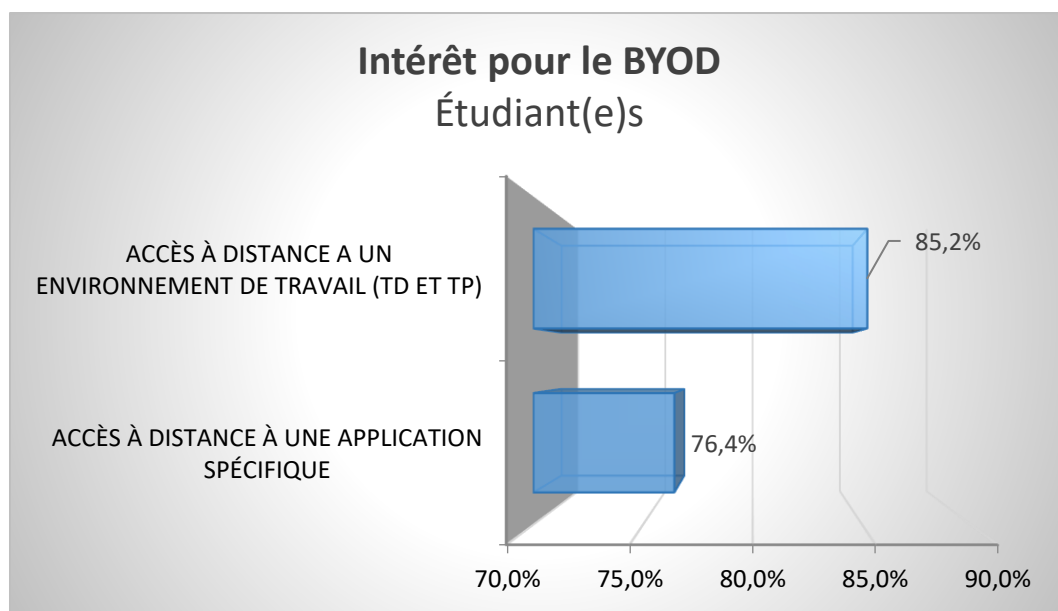
Évaluation de l'accès aux services numériques à travers l'ENT

Sans surprise, la messagerie est le service le plus utilisé, qu'il s'agisse des étudiants ou des agents de l'établissement.



Intérêt pour le BYOD



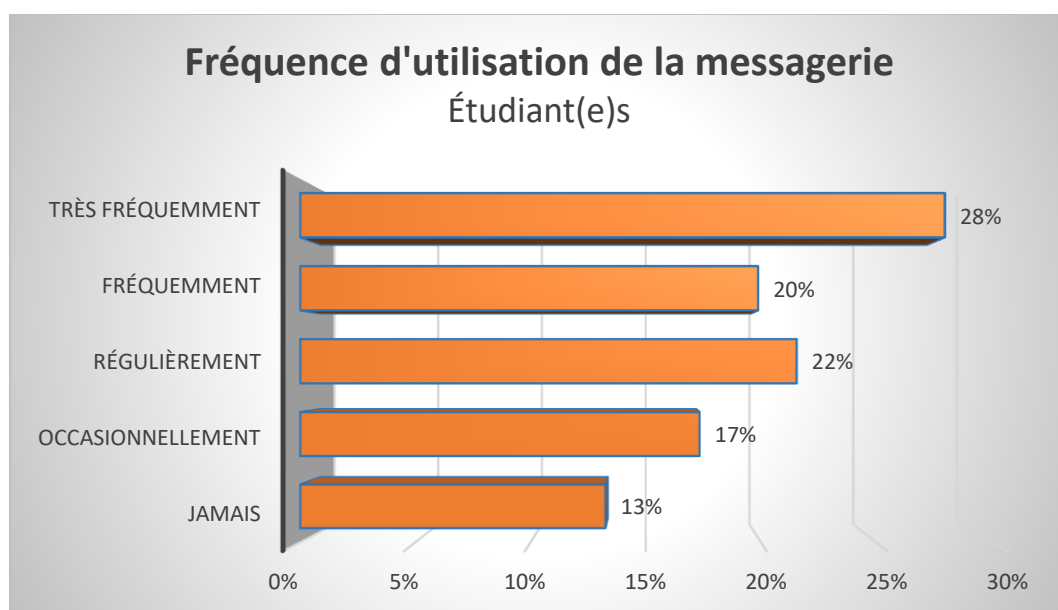
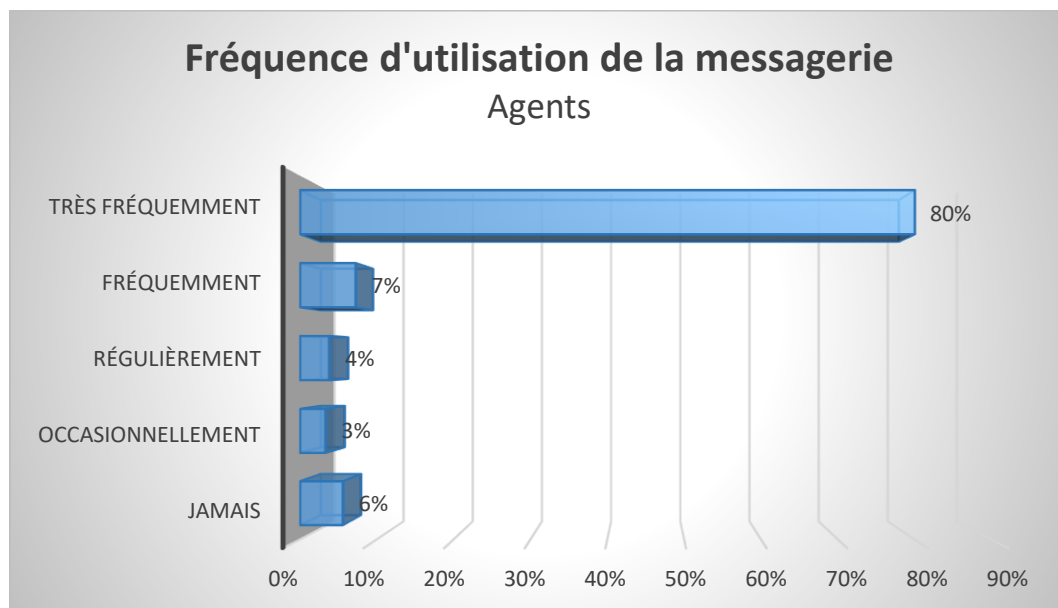


Qu'il s'agisse des agents ou des étudiants, la demande pour l'accès à des ressources numériques à partir d'un équipement personnel est forte.

Les contraintes techniques et celles en matière de sécurité des systèmes d'information restreignent les services à des applications non sensibles ou limitées en matière de données personnelles.

Messagerie

Évaluation des usages liés à la messagerie



47% des étudiants indiquent utiliser une autre messagerie que la messagerie institutionnelle.

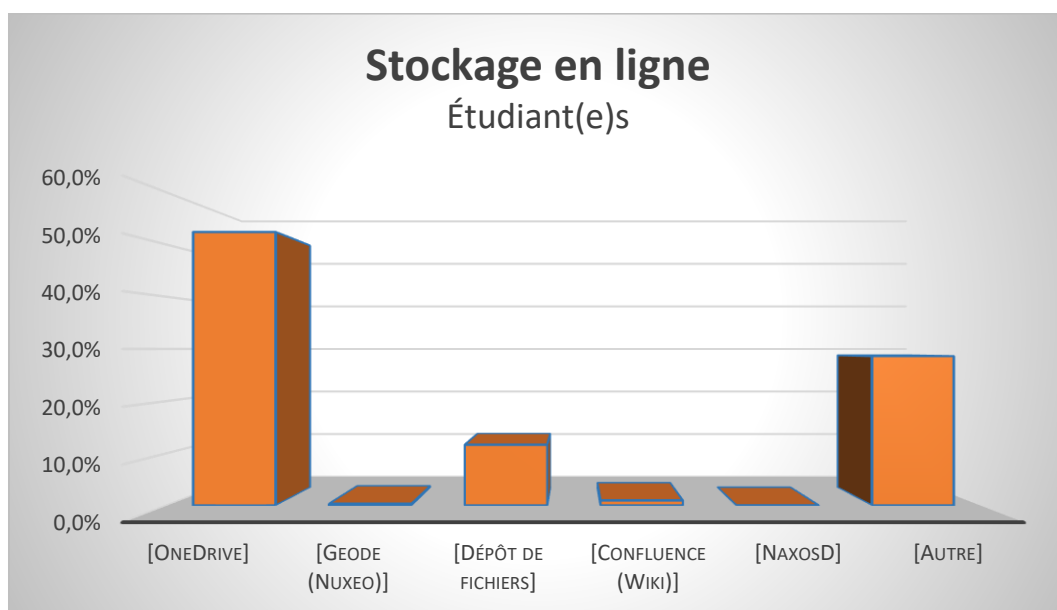
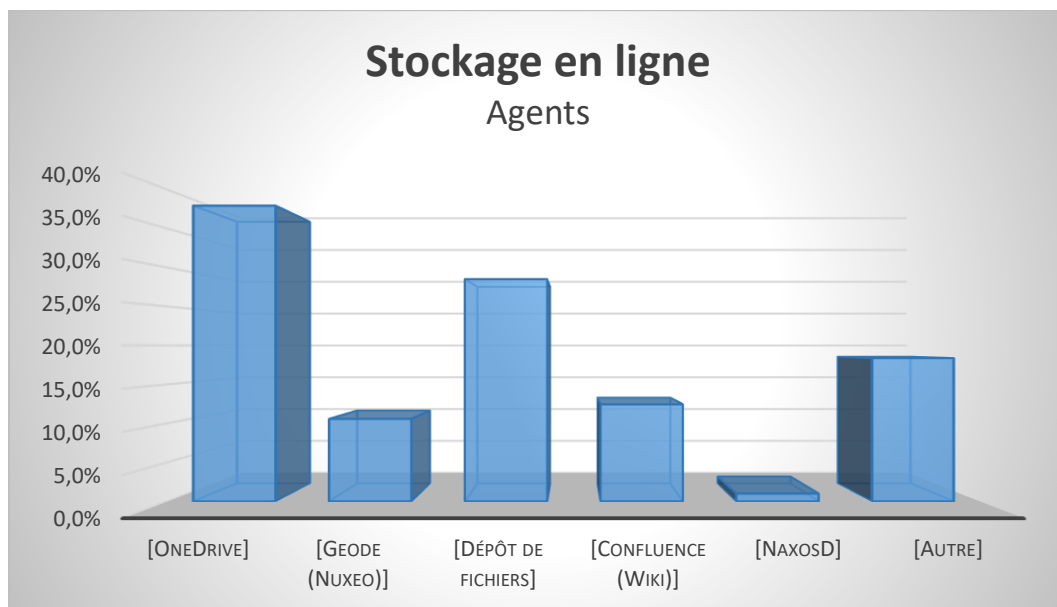
Cette proportion est seulement de 11.2 % pour les BIATSS et 37.3 % pour les personnels pédagogiques.

Lorsqu'il s'agit de la messagerie Office365, peu d'amélioration sont demandées, les usagers – surtout étudiants - préfèrent n'utiliser qu'une seule messagerie et déclarent transférer, faire suivre, renvoyer les messages de la messagerie institutionnelle vers une adresse personnelle ou recevoir les messages de l'Université vers celle-ci.

On notera que très peu d'usagers citent les courriels indésirables comme motif d'insatisfaction.

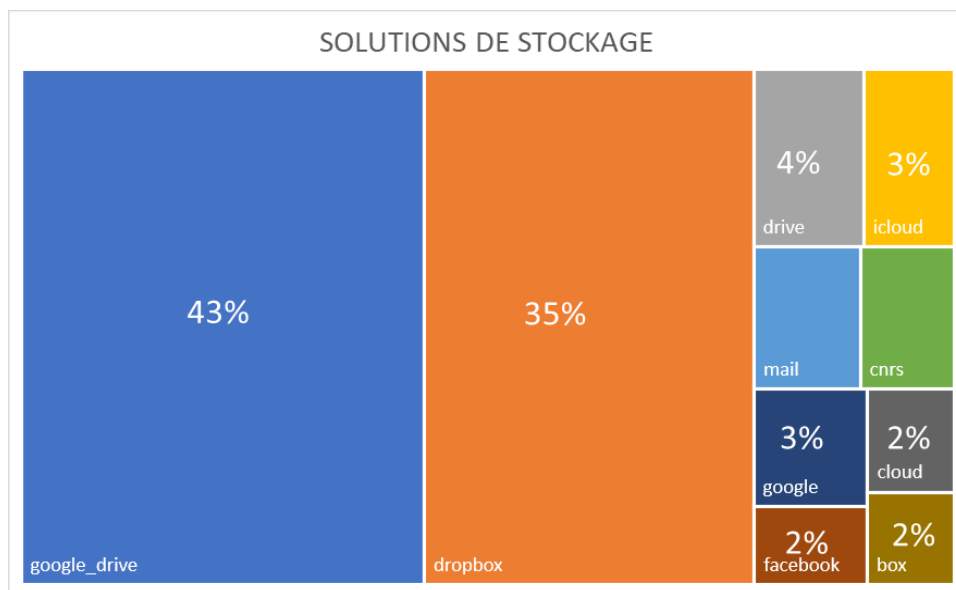
Stockage en ligne

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



Pour les agents, la solution naxosd souffre de la comparaison avec les autres services proposés en termes de fonctionnalités. Une nouvelle version de partage collaboratif réservé aux documents institutionnels verra justement le jour prochainement

La répartition tous usagers des solutions de stockage alternatives aux services institutionnels est la suivante :

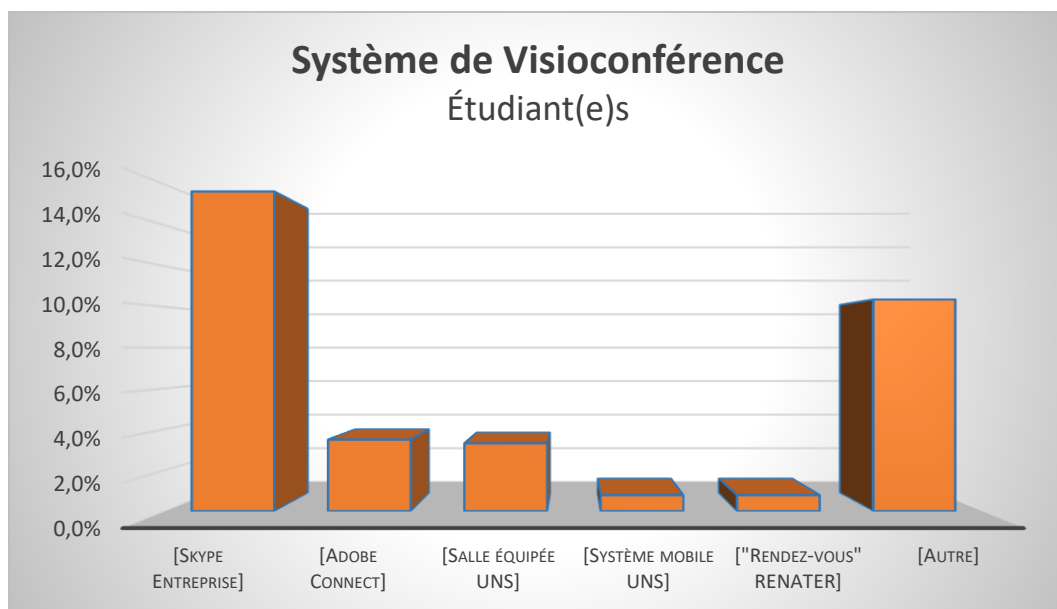
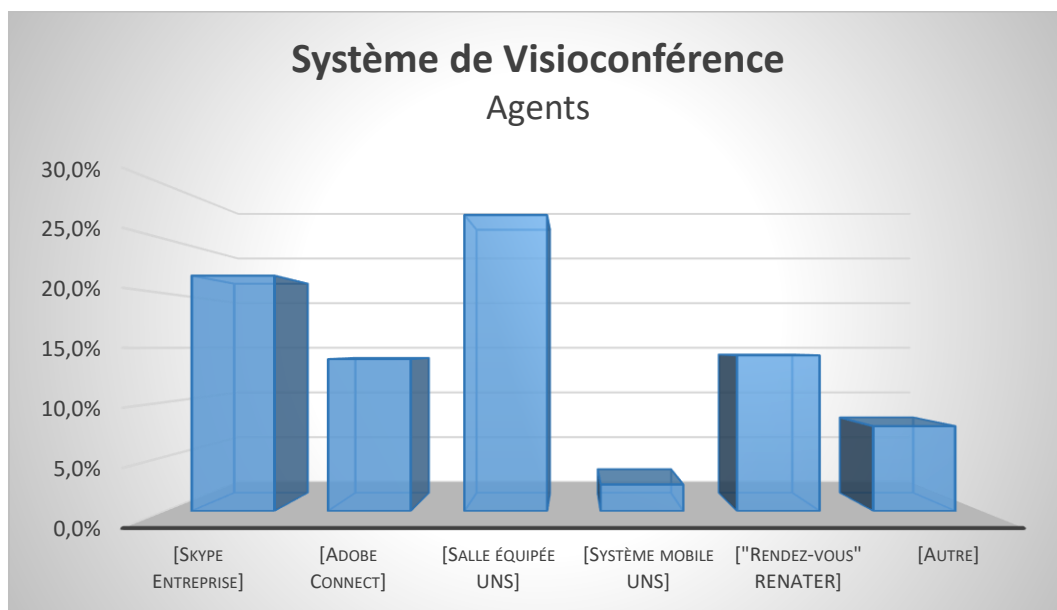


D'autres solutions de stockage (clés USB, Git, WeTransfer, disque externe) sont citées mais n'apparaissent pas pour des raisons de lisibilité. Google Drive est cité plus de 200 fois, Dropbox presque autant.

Encore une fois, c'est la facilité et la simplicité qui sont la cause de ces usages externes.

Tout comme pour la messagerie, les étudiants – et dans une certaine mesure les personnels pédagogiques – préfèrent leurs solutions collaboratives personnelles plutôt que celles proposées par l'établissement, même lorsqu'elles sont équivalentes en termes de service fourni.

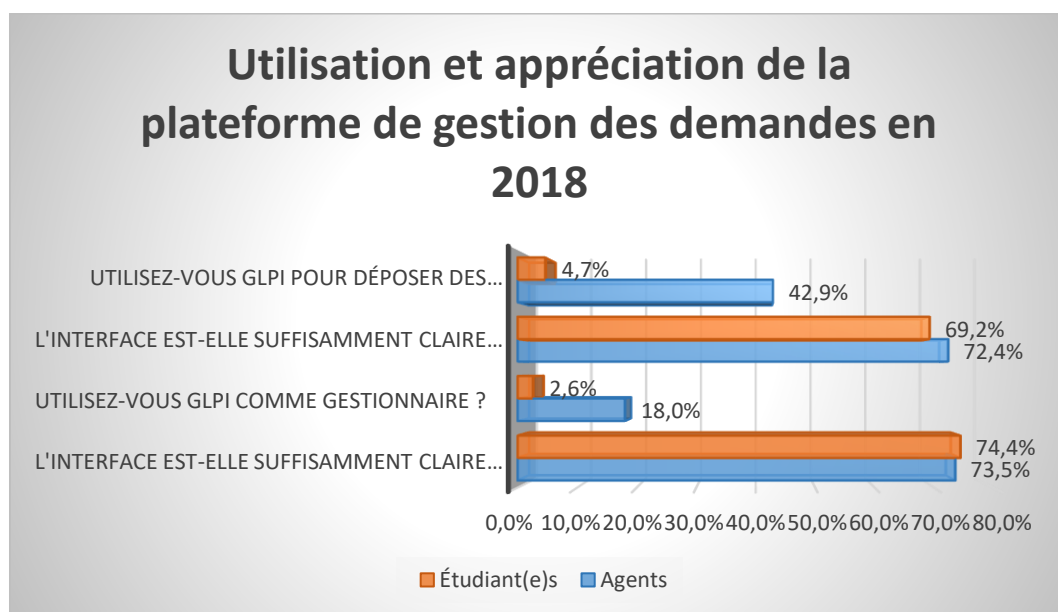
Systèmes de Visio/web conférence



On dénombre 253 remarques concernant les usages de visio conférence autres que ceux proposés par l'établissement, mais beaucoup sont inexploitable (56 « aucun », 42 « non », 17 « rien ».)

Parmi les autres réponses, c'est Skype qui est majoritaire, suivi de Discord. Facetime et Zoom, viennent ensuite, Messenger, Webex, Zoom, Hangouts et appear.in sont minoritaires.

Plateforme d'assistance



Depuis deux ans maintenant, l'UNS dispose d'une nouvelle plateforme d'assistance.

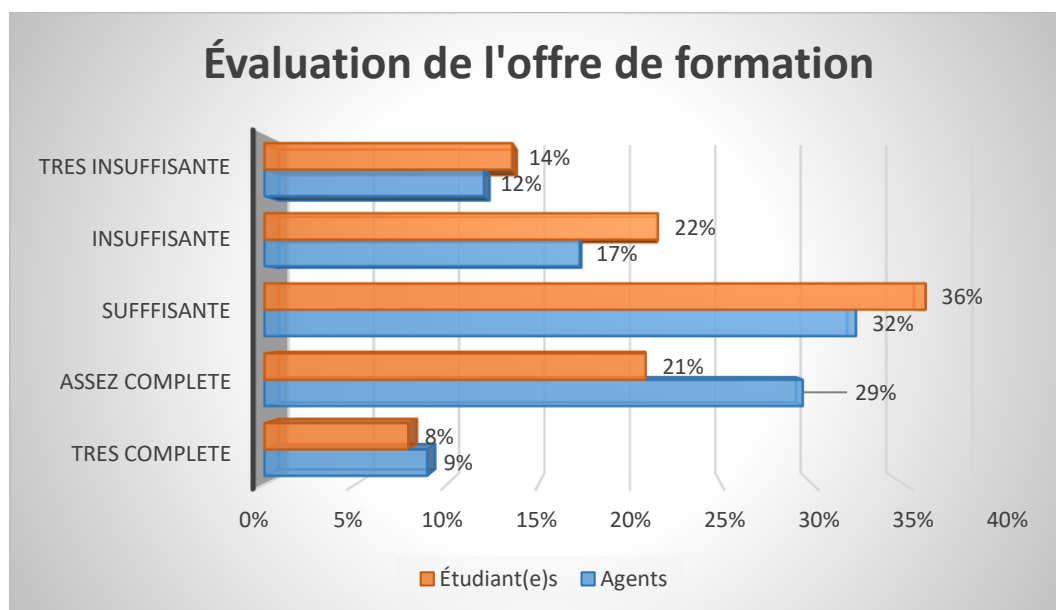
Son usage est désormais assez répandu : c'est un peu moins de la moitié des personnels pédagogiques qui a déclaré utiliser la plateforme, et près de la totalité des personnels administratifs, pour seulement un étudiant sur quatorze environ.

Jugée plutôt claire par quasiment les trois-quarts des usagers déposant les demandes et quasiment autant par les gestionnaires les traitant, l'interface de GLPI a été pour autant améliorée depuis l'enquête grâce à la création de formulaires.

Seulement 85 participants (14 étudiants, 34 personnels pédagogiques et 37 BIATSS) ont apporté des remarques sur la plateforme. En majorité, les commentaires ont porté sur la difficulté de trouver la catégorie dans laquelle déposer une demande ou déclarer un incident. Quelques usagers ont associé leur insatisfaction liée au délai de traitement d'une demande à la plateforme elle-même.

Evaluation de l'offre de formation

L'université ouvre également aux étudiants la formation aux outils numériques.

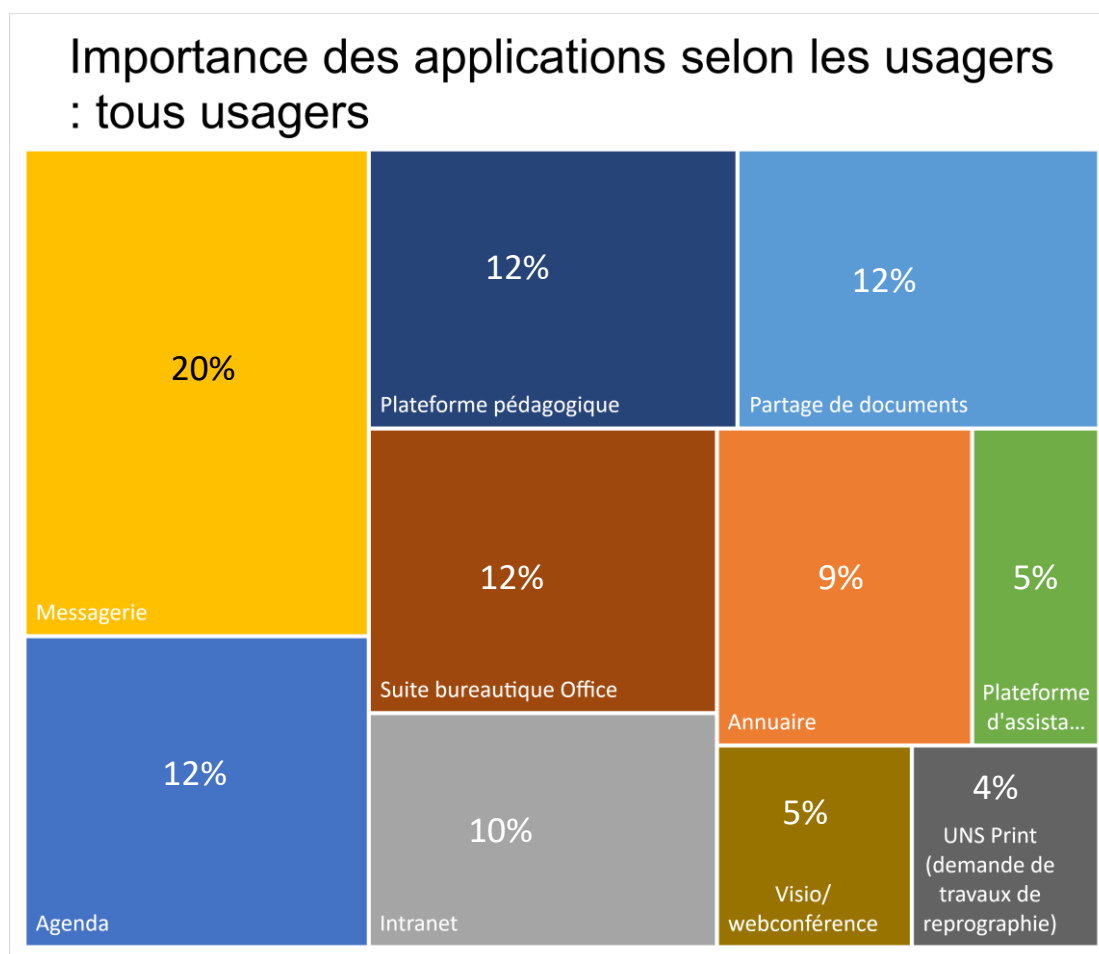


Ce sont 294 usagers qui se sont exprimés sur les formations.

Les outils numériques sont fréquemment cités (environ une fois sur sept). Quelques demandes sont en rapport avec le numérique technique (système, sécurité, administration, développement) ou plus général (suite bureautique, outils collaboratifs, logiciels d'édition, de retouche d'image), ou encore les plateformes pédagogiques.

C'est très marginalement que des demandes très spécifiques relatives à des formations scientifiques sont exprimées.

Utilisation des principaux services numériques



Classement des applications par ordre d'importance (décroissant)

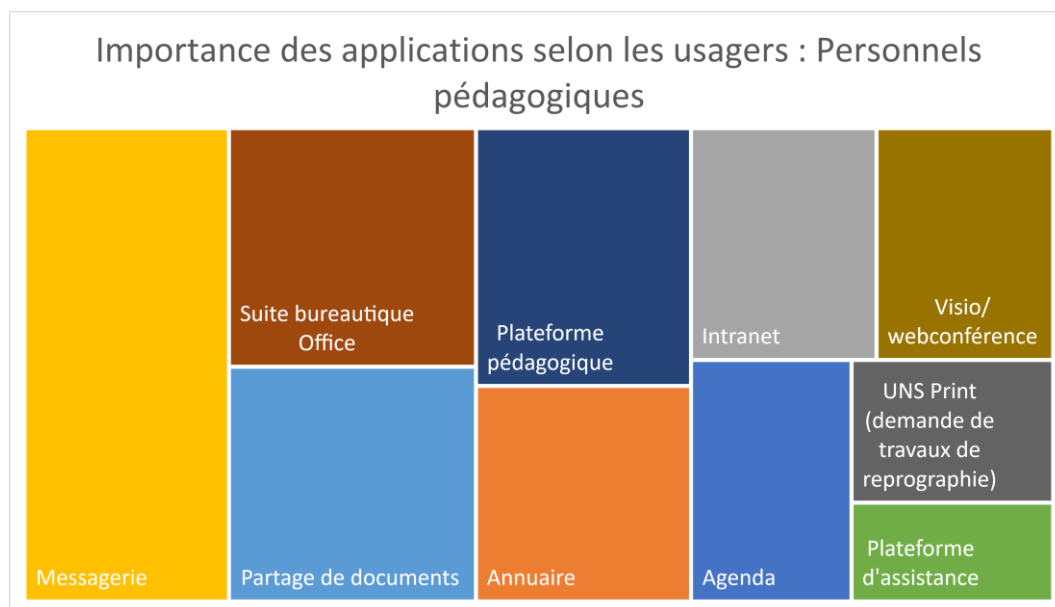
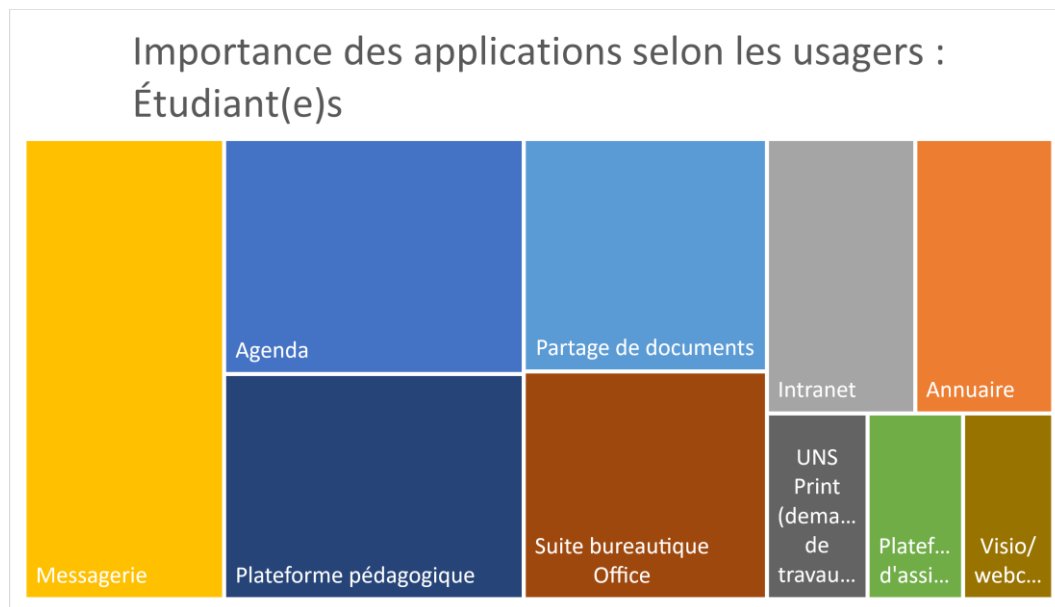
1. Messagerie -> Inchangé
2. Agenda
3. Plateforme pédagogique
4. Partage de documents
5. Suite bureautique Office
6. Intranet
7. Annuaire
8. Plateforme d'assistance
9. Visio/webconférence
10. UNS Print (demande de travaux de reprographie)

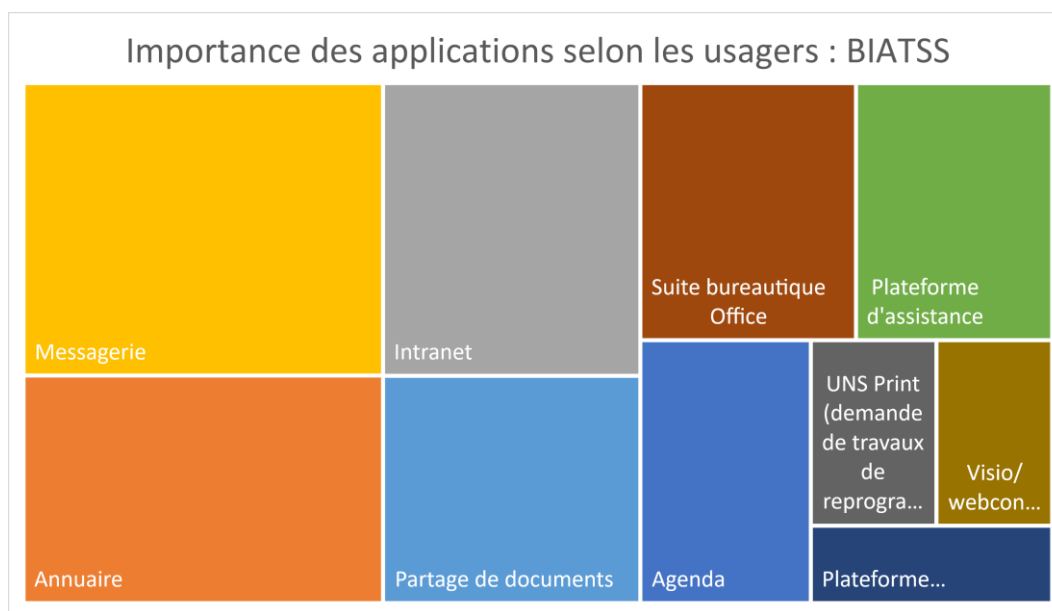
La messagerie conserve la première place dans le classement de 2017. La deuxième place occupée en 2017 par le partage de documents cède sa place cette année à l'Agenda.

La plateforme pédagogique reste stable, comme la suite bureautique et l'Intranet

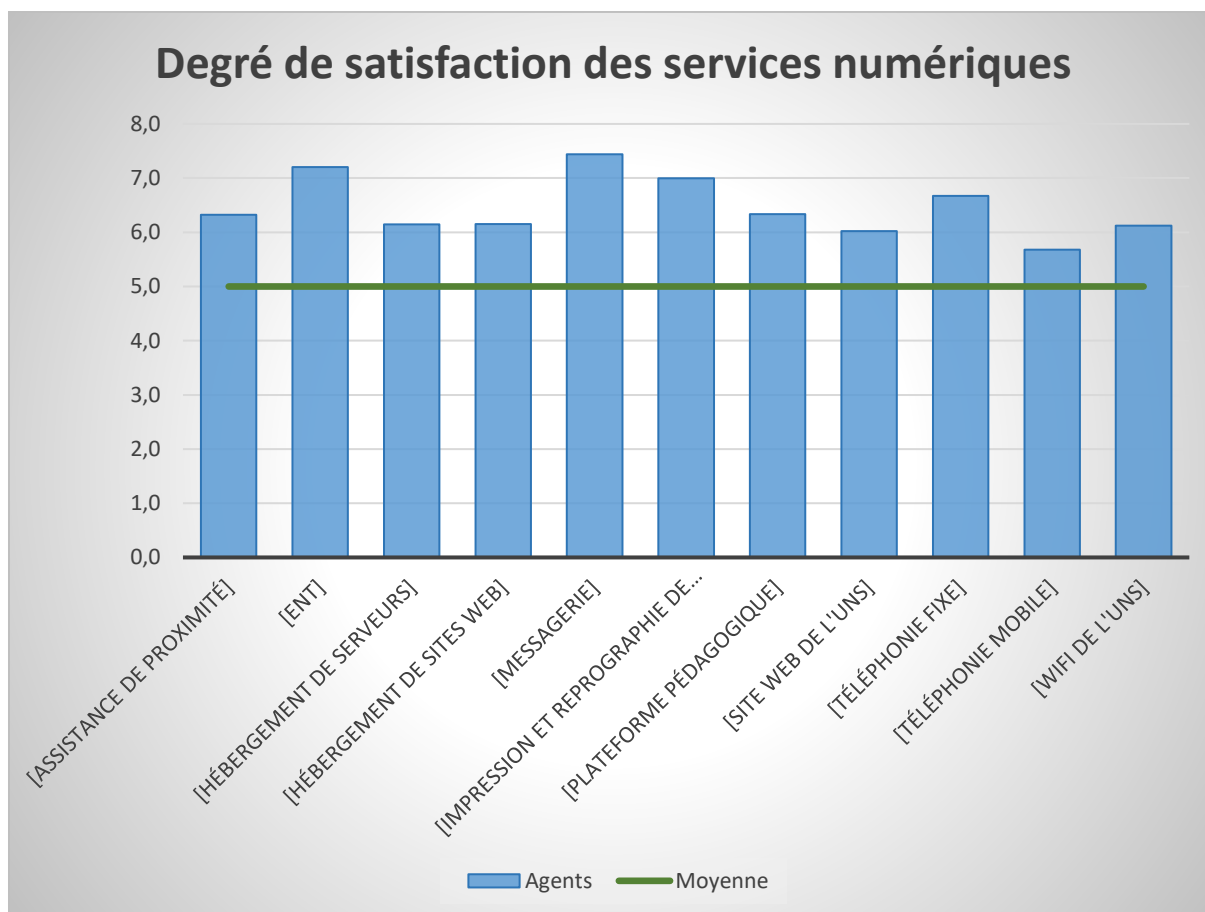
La plateforme d'assistance ayant amélioré son interface, rendu le dépôt des demandes plus accessible et facilité la gestion de celles-ci, elle remonte logiquement de deux places, au détriment des services de Visio conférence et d'impression.

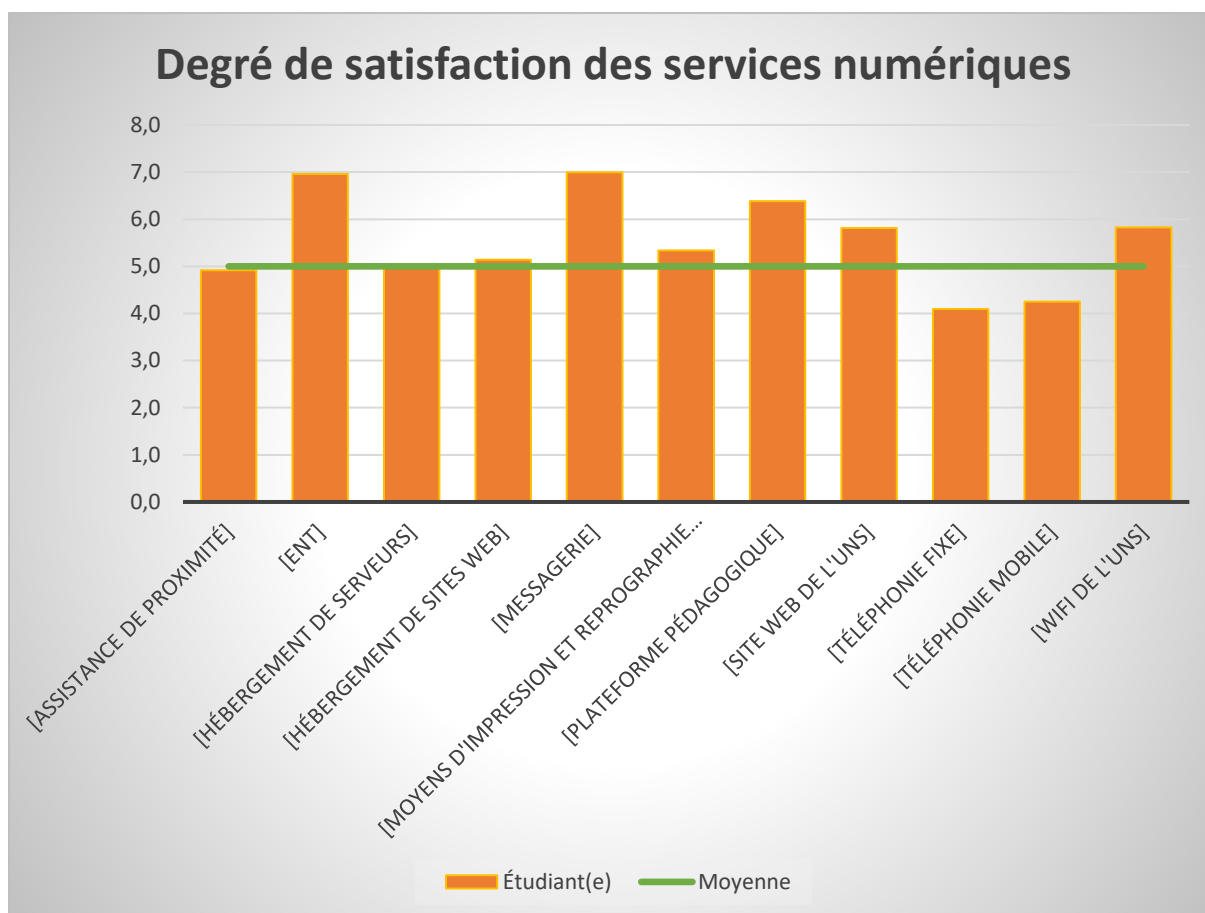
La messagerie reste le service le plus utilisé, quelle que soit la catégorie d'utilisateurs. L'agenda est prioritaire pour les étudiants en deuxième place, alors que c'est l'annuaire pour les BIATSS et à suite bureautique pour les personnels pédagogiques.





Niveaux de satisfaction par service numérique





Jugés globalement plutôt positivement par les agents, les services numériques le sont tout autant par les étudiants ; les quelques services aux notes moyennes ou inférieures ne leur sont pas normalement accessibles (téléphonie fixe ou mobile par exemple). L'assistance informatique de proximité ne peut pas répondre non plus aux demandes portant sur les matériels personnels des étudiants. Des questions seront supprimées pour le prochain questionnaire.