

Bilan enquête Informatique
BU Droit – Sciences – Economie - STAPS
- 19 novembre au 1^{er} décembre 2012 -

Brève analyse de l'enquête :

Le profil type du répondant est un étudiant de licence qui possède chez lui un ordinateur portable connecté à internet et, dans 67% des cas, a une imprimante à sa disposition. Il vient plus d'une fois par semaine à la Bibliothèque mais n'utilise pas systématiquement les ordinateurs mis à sa disposition.

On observe que le taux d'équipement en ordinateur des répondants est particulièrement élevé. 57% d'entre eux possèdent aussi un smartphone, ce qui encourage l'idée de développer la compatibilité de nos sites avec ce type d'appareils.

Par ailleurs, ce qui est frappant, c'est le nombre important de répondants qui n'utilisent jamais ou rarement le wifi (61% d'entre eux)... sachant que le wifi est l'un des services considérés comme les plus défaillants quand on lit les commentaires.

Il ressort également que les ordinateurs de la bibliothèque sont beaucoup utilisés pour consulter la messagerie et accéder aux cours en ligne, mais très peu pour regarder le catalogue de la BU et les ressources documentaires en ligne... (1 sur 5 seulement)

Concernant le taux de satisfaction, les plus mauvais scores sont enregistrés par la « connexion sur un ordinateur de la BU » (39% de gens peu ou pas satisfaits) et par la « connexion en wifi » (32% de gens peu ou pas satisfaits). Inversement, 67% des répondants sont contents de « l'activation du compte ENT ».

Globalement, on trouve une majorité d'utilisateurs plutôt satisfaits mais, pour certains items, il ne s'agit que d'une courte majorité. Il faut par ailleurs tempérer ce constat par le nombre de « sans opinion » qui reste assez élevé.

Enfin, à travers les questions ouvertes (« Avez-vous rencontré des problèmes informatiques. Si oui, lesquels ? et « Avez-vous d'autres commentaires à faire sur les moyens informatiques mis à votre disposition ») beaucoup d'utilisateurs se plaignent de la lenteur (du réseau, des ordinateurs, du chargement de leur session) des difficultés à se connecter en wifi et des déconnexions très fréquentes, des problèmes récurrents d'impression et des clés USB non reconnues... Il y a également plusieurs remarques sur les logiciels, non mis à jour ou inadaptés aux besoins.

1 Qui a répondu à l'enquête ?

Licence : 75%

Master : 19%

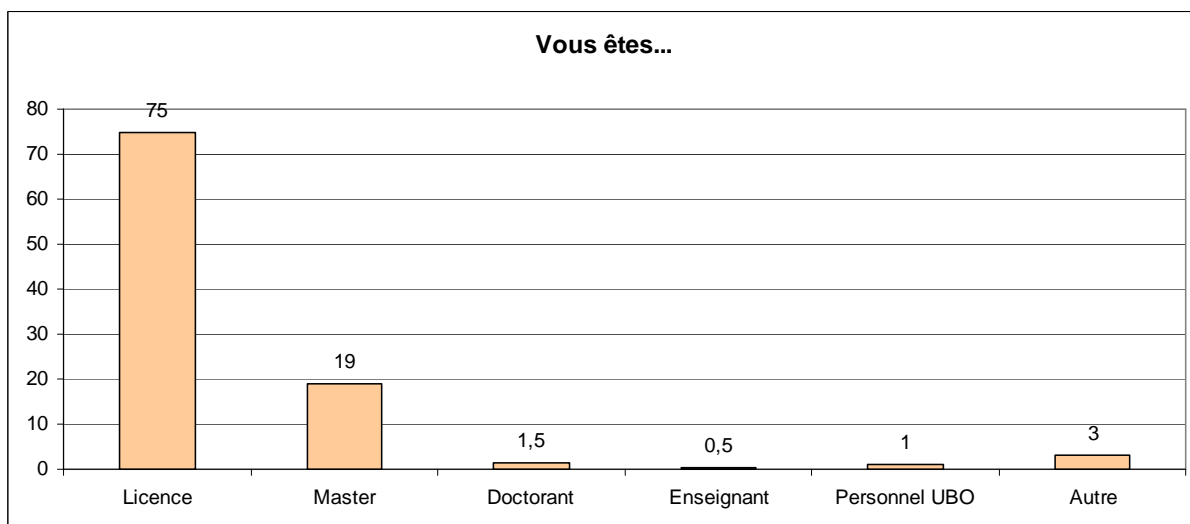
Doctorant : 1.5%

Enseignant : 0.5%

Personnel UBO : 1%

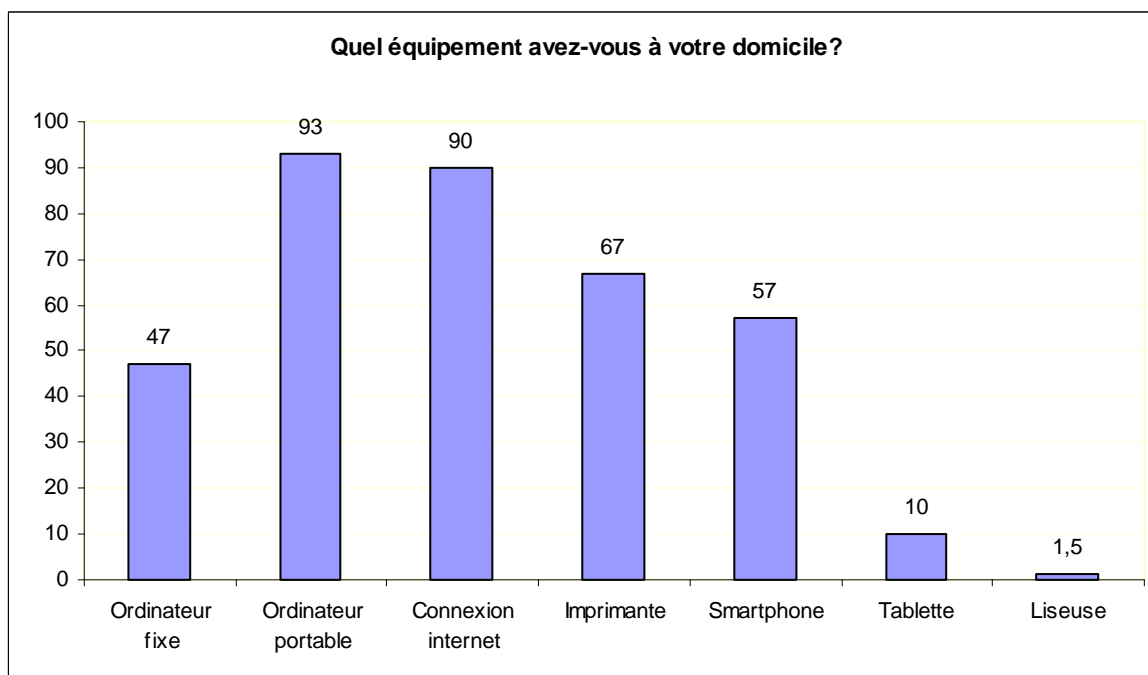
Autre : 3%

Nombre de réponses : 728



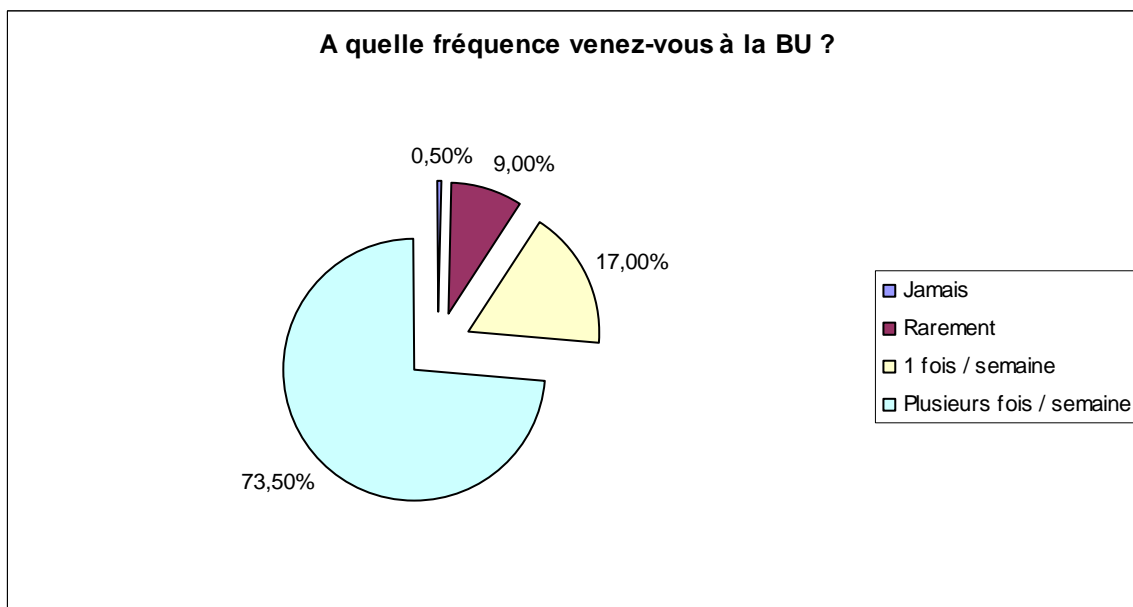
2. Quel équipement avez-vous à votre domicile ?

Un ordinateur fixe :	47%	Un smartphone :	57%
Un ordinateur portable :	93%	Une tablette tactile :	10%
Une connexion internet :	90%	Une liseuse :	1.5%
Une imprimante :	67%		



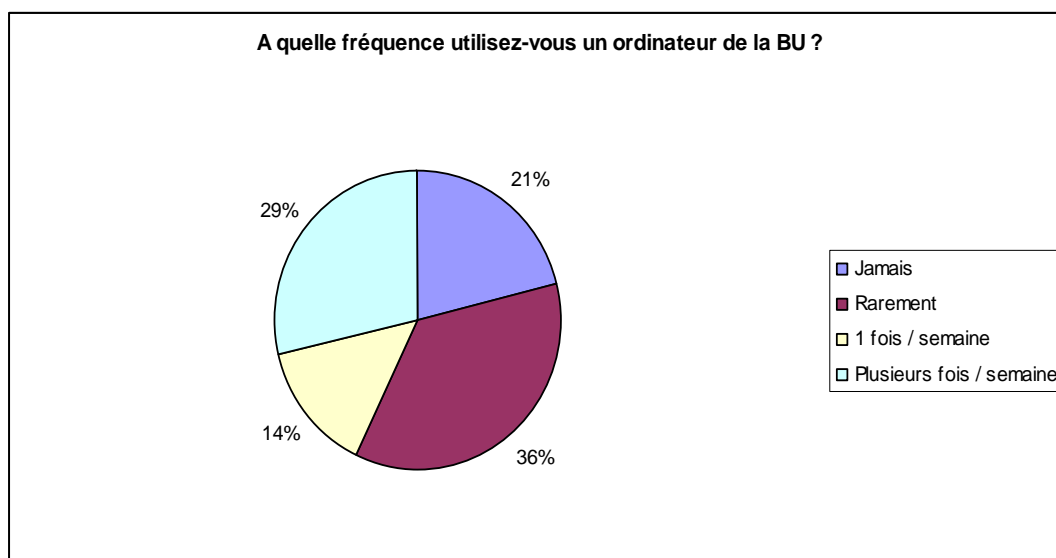
3. A quelle fréquence venez-vous à la BU ?

	Jamais	Rarement	1 fois / semaine	Plusieurs fois /semaine
A quelle fréquence venez-vous à la BU ?	0,5%	9%	17%	73,50%



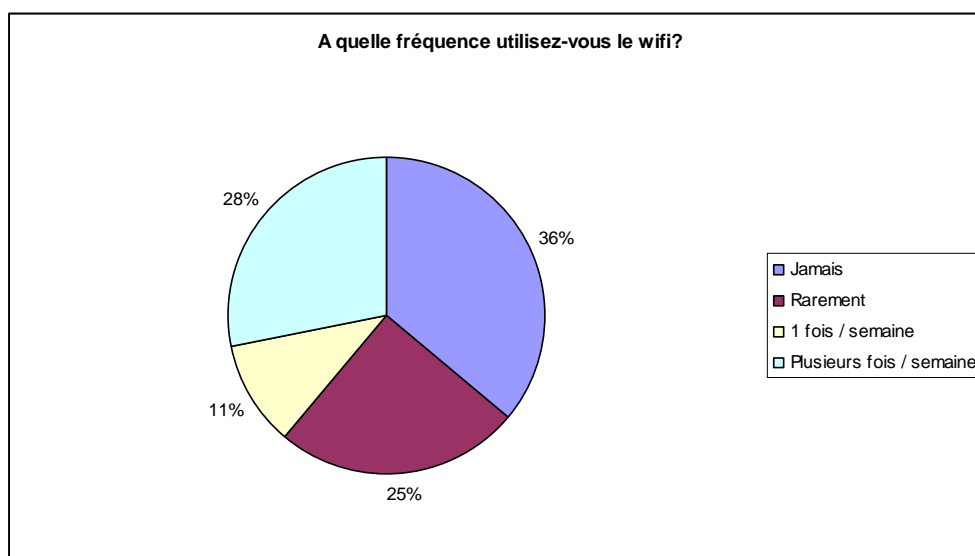
4. A quelle fréquence utilisez-vous un ordinateur de la BU ?

	Jamais	Rarement	1 fois / semaine	Plusieurs fois / semaine
A quelle fréquence utilisez-vous un ordinateur de la BU?	21%	36%	14%	29%



5. A quelle fréquence utilisez-vous le wifi ?

	Jamais	Rarement	1 fois / semaine	Plusieurs fois / semaine
A quelle fréquence utilisez-vous le wifi?	36%	25%	11%	28%

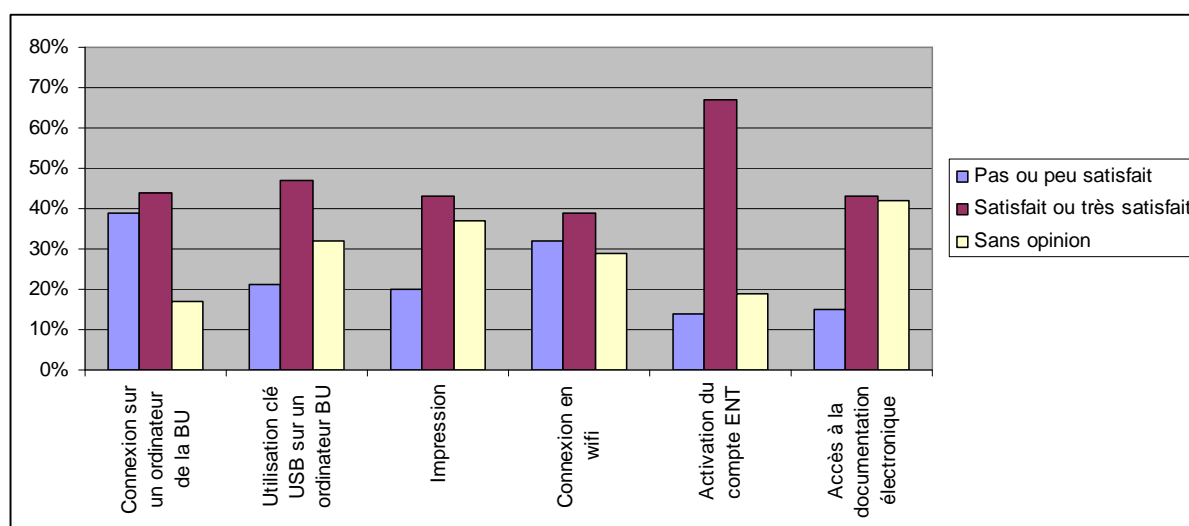


6. A la BU, vous utilisez un ordinateur pour...

	Jamais	Rarement	1 fois / semaine	Plusieurs fois / semaine
Consulter le catalogue	51%	29%	11%	9%
Consulter la documentation électronique	50%	29%	9%	12%
Accéder aux cours en ligne	21%	25%	22%	32%
Utiliser la messagerie	23%	21%	19%	37%
Se connecter aux réseaux sociaux	42%	23%	13%	22%
Naviguer sur internet	23%	22%	17%	38%
Utiliser un traitement de texte	35%	26%	14%	25%
Imprimer des documents	42%	23%	13%	22%
Utiliser une clé USB	31%	31%	14%	24%

7. Êtes-vous satisfait des services suivants :

	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	Sans opinion
Connexion sur un ordinateur de la BU	10%	29%	36%	8%	17%
Utilisation clé USB sur un ordinateur BU	9%	12%	35%	12%	32%
Impression	4%	16%	30%	13%	37%
Connexion en wifi	12%	20%	25%	14%	29%
Activation du compte ENT	3%	11%	42%	25%	19%
Accès à la documentation électronique	4%	11%	30%	13%	42%



8. Commentaires « libres » :

Sur 728 réponses, 352 contenaient des commentaires, soit 48.3% du total.

En regardant de plus près, on s'aperçoit que les réponses sans commentaires ne correspondent pas forcément à des utilisateurs qui s'estiment satisfaits des services proposés par la BU.

Voici les « problèmes informatiques » les plus fréquemment cités (plusieurs problèmes pouvant être cités par le même usager) :

Problème rencontré	Nombre de réponses	Pourcentage
Ouverture de session	116	32,9
Wifi	83	23,5
Lenteur de l'accès	62	17,6
Navigation internet	45	12,7
Impression	38	10,8
Clé USB	33	9,3
ENT	22	6,2
Logiciels	21	5,9
Ordinateurs en panne	17	4,8
Ouverture des PDF	9	2,5
Doc électronique	6	1,7
Perte de données	5	1,4

Ci-dessous vous trouverez les autres commentaires ou suggestions, classés par importance :

impression couleur serait souhaitable	6
pas assez d'ordinateurs	6
un scanner serait le bienvenu	3
augmenter le nombre de prises électriques	3
accès a l'ent sur smartphone inopérant	3
Google chrome ne marche pas avec le wifi	3
avoir accès à microsoft office	3
impossibilité de lire des vidéos	3
connexion hotmail inopérante	2
fichiers moodle non téléchargeables	2
problème lié au proxy	2
avoir un informaticien sur place !	2
avoir accès à plus d'imprimantes	2
actualisation des logiciels (acrobat, open office..)	1
impossibilité de se connecter à un disque dur externe	1
traitement de texte incompatible avec word	1
débit réseau trop faible	1
besoin de moins d'ordinateurs	1
accès à la salle de formation quand il n'y a pas cours	1
collections de la bu devraient être numérisées	1
explications wifi pas assez claires	1
constitution d'un groupe d'utilisateurs serait utile	1
cartes de photocopies ont trop d'unités	1

En conclusion :

Les résultats de l'enquête ont été transmis au Service Central Informatique avec qui des réunions régulières vont être mises en place pour résoudre les différents problèmes relatés ici.