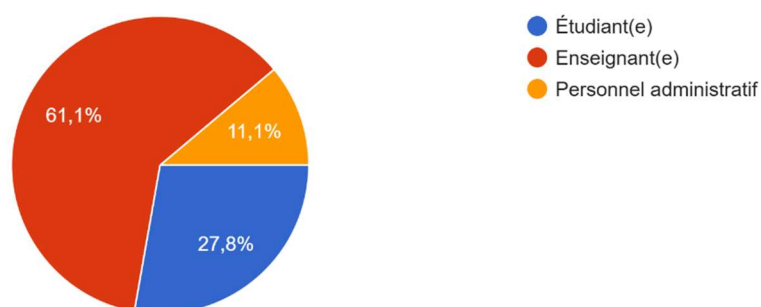
 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-EN-10-01
	Analyse de l'Enquête Service informatique - Norme ISO 21001 AU 2024-2025	01/09/2024
		Page 1 / 8

Lien de l'enquête :

https://docs.google.com/forms/d/1Ht8NsoUOYWyiv1hcpNB5yRoaXuFi_TSCSeVM4FZ8geM/edit

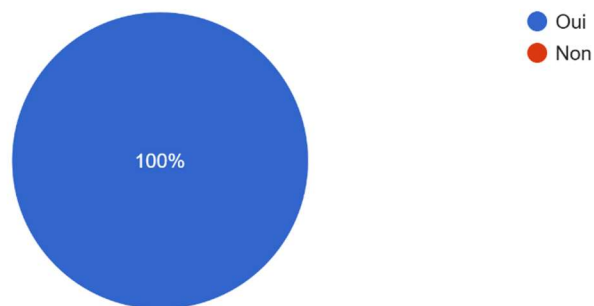
Vous êtes ?


18 réponses



Avez-vous utilisé un service informatique de l'université au cours des 3 derniers mois ?

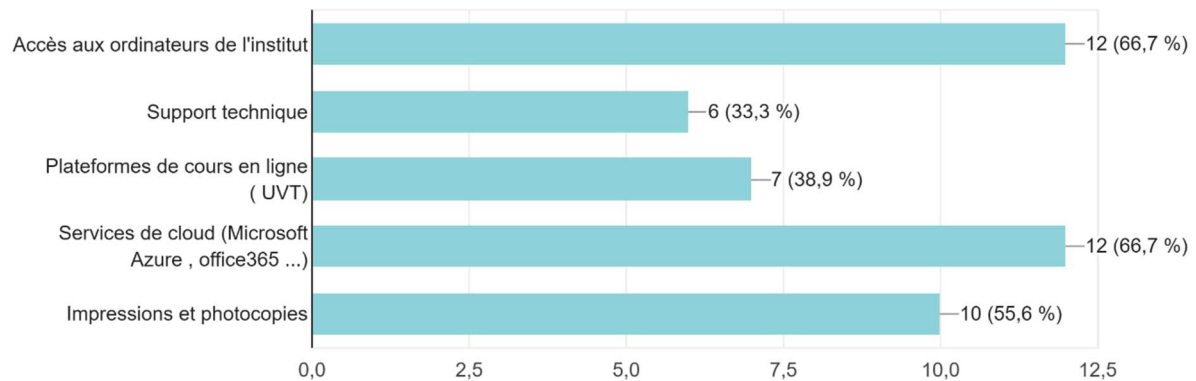
18 réponses



 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-EN-10-01
	Analyse de l'Enquête Service informatique - Norme ISO 21001 AU 2024-2025	
		Page 2 / 8

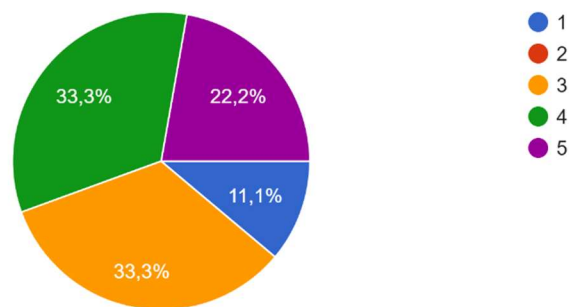
Quels services informatiques avez-vous utilisés ?


18 réponses



Sur une échelle de 1 à 5, comment évaluez-vous la disponibilité du service informatique ? (1 = Très insatisfait(e), 5 = Très satisfait(e))

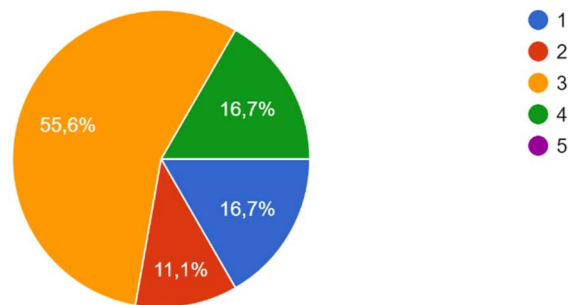
18 réponses



 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-EN-10-01
	Analyse de l'Enquête Service informatique - Norme ISO 21001 AU 2024-2025	
		Page 3 / 8

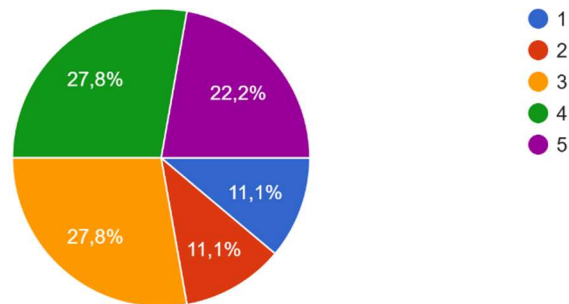
Sur une échelle de 1 à 4, comment évaluez-vous la qualité de la connexion Wi-Fi et filaire dans l'isikef ?


18 réponses



Sur une échelle de 1 à 5, comment évaluez-vous la réactivité du support technique en cas de demande ?

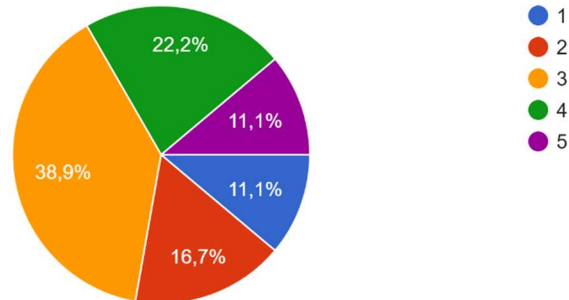
18 réponses



 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-EN-10-01
	Analyse de l'Enquête Service informatique - Norme ISO 21001 AU 2024-2025	
		01/09/2024
		Page 4 / 8

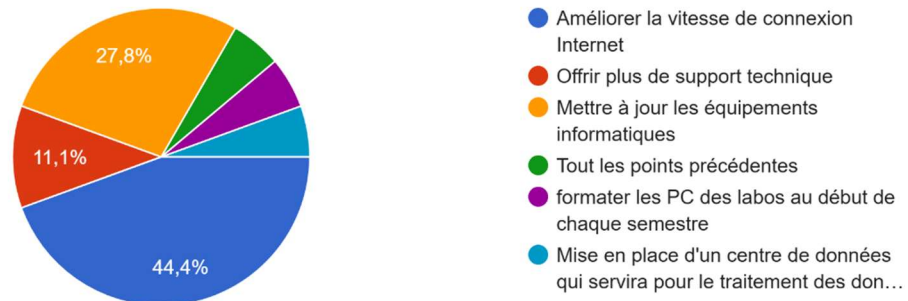
Sur une échelle de 1 à 5 comment évaluer vous le matériel informatique utilisé dans les labos ?

18 réponses



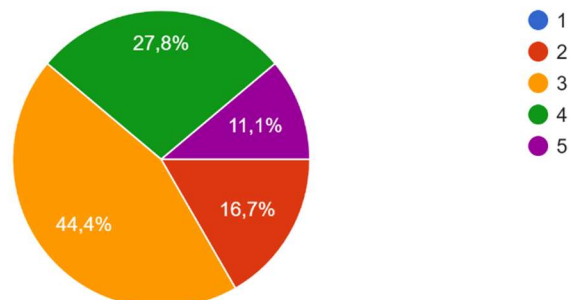
Selon vous, quels sont les principaux domaines d'amélioration pour le service informatique de l'institut ?


18 réponses



Sur une échelle de 1 à 5, comment évaluez-vous globalement le service informatique de l'institut ?

18 réponses



 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-EN-10-01
	Analyse de l'Enquête Service informatique - Norme ISO 21001 AU 2024-2025	01/09/2024
		Page 5 / 8

Analyse des résultats de l'enquête sur les services informatiques :

1. Identité des utilisateurs

- **Répartition :**
 - **61,1 %** sont des enseignants.
 - **27,8 %** sont des étudiants.
 - **11,1 %** sont du personnel administratif.

Analyse :

- La majorité des répondants sont des enseignants, ce qui signifie que leurs besoins spécifiques doivent être priorités. Cependant, les attentes des étudiants (27,8 %) nécessitent également une attention particulière pour équilibrer l'offre de services.

2. Utilisation des services informatiques

- **100 %** des répondants ont utilisé un service informatique au cours des 3 derniers mois.


Analyse :

- Cela montre une adoption totale des services informatiques. Cependant, il est essentiel de maintenir ou d'améliorer la qualité de ces services pour répondre aux attentes des utilisateurs.

3. Services les plus utilisés

- **66,7 %** utilisent :
 - Les ordinateurs de l'institut.
 - Les services de cloud (Microsoft Azure, Office365).
- **55,6 %** utilisent les services d'impression et de photocopies.
- **33,3 %** utilisent le support technique.

Analyse :

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-EN-10-01
	Analyse de l'Enquête Service informatique - Norme ISO 21001 AU 2024-2025	01/09/2024
		Page 6 / 8

- Les ordinateurs et les services de cloud sont largement utilisés. Cependant, l'utilisation limitée du support technique (33,3 %) pourrait indiquer un manque de visibilité ou de réactivité de ce service.

4. Disponibilité des services

- **Évaluation moyenne :**
 - **33,3 %** des utilisateurs donnent une note de **4 sur 5**.
 - **33,3 %** donnent une note de **3 sur 5**.
 - **22,2 %** donnent une note de **5 sur 5**.

Analyse :

- Bien que la majorité des répondants soient satisfaits, les notes de **3** et **4** montrent qu'il y a des marges d'amélioration pour atteindre une disponibilité optimale.

5. Qualité de la connexion Wi-Fi et filaire

- **Évaluation moyenne :**
 - **55,6 %** donnent une note de **3 sur 5**, indiquant une satisfaction modérée.
 - **16,7 %** donnent des notes de **1** ou **2**, reflétant une insatisfaction notable.


Analyse :

- La connexion Internet est un problème récurrent. Une amélioration de la bande passante et de la couverture Wi-Fi est nécessaire.

6. Réactivité du support technique

- **Évaluation moyenne :**
 - **27,8 %** donnent une note de **4 sur 5**.
 - **22,2 %** donnent une note de **5 sur 5**.
 - **11,1 %** donnent une note de **1 ou 2 sur 5**.

Analyse :

 <p>المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef</p>	Enquête	PIL-EN-10-01
	Analyse de l'Enquête Service informatique - Norme ISO 21001 AU 2024-2025	01/09/2024
		Page 7 / 8

- La réactivité du support technique est globalement satisfaisante pour la majorité. Toutefois, les réponses basses nécessitent une attention particulière pour améliorer la rapidité et l'efficacité du service.

7. Matériel informatique dans les laboratoires

- **Évaluation moyenne :**
 - 38,9 % donnent une note de 3 sur 5.
 - 22,2 % donnent une note de 5 sur 5.

Analyse :

- Le matériel informatique dans les laboratoires est jugé correct mais nécessite une mise à jour pour mieux répondre aux attentes des utilisateurs.

8. Domaines prioritaires d'amélioration

- 44,4 % souhaitent améliorer la vitesse de connexion Internet.
- 27,8 % demandent une mise à jour des équipements informatiques.
- 11,1 % mentionnent le support technique.

Analyse :

- La vitesse de connexion Internet est la priorité numéro un. Il est également crucial de moderniser les équipements pour maintenir une infrastructure technologique fiable.


9. Évaluation globale des services informatiques

- **Évaluation moyenne :**
 - 44,4 % donnent une note de 3 sur 5, indiquant une satisfaction modérée.
 - 27,8 % donnent une note de 4 sur 5.

Analyse :

- L'évaluation globale montre que le service est correct mais nécessite des améliorations pour atteindre un niveau de satisfaction élevé.

Recommandations :

 المعهد العالي للإعلامية بالكاف Institut Supérieur d'Informatique du Kef	Enquête	PIL-EN-10-01
	Analyse de l'Enquête Service informatique - Norme ISO 21001 AU 2024-2025	01/09/2024
		Page 8 / 8

1. Améliorer la connexion Internet :

- Augmenter la bande passante et renforcer la couverture Wi-Fi dans les zones clés.
- Effectuer un audit des équipements réseau.

2. Moderniser les équipements informatiques :

- Remplacer ou mettre à jour les ordinateurs et imprimantes obsolètes.
- Investir dans des solutions modernes pour les laboratoires.

3. Renforcer le support technique :

- Mettre en place un système de ticketing pour améliorer la réactivité.
- Former davantage l'équipe technique pour répondre aux demandes.

4. Sensibilisation des utilisateurs :

- Informer les utilisateurs sur les services disponibles et comment y accéder efficacement.

5. Suivi et évaluation continue :

- Réaliser des enquêtes régulières pour mesurer les impacts des améliorations.