

Enquête sur l'utilisation des Systèmes de Suivi de Demandes (SSD) au sein des services informatiques dans les milieux enseignement supérieur et recherche

Résultats de l'enquête

GT-SSD (Groupe de Travail sur les Systèmes de Suivi de Demandes)

<http://gt-ssd.crpp-bordeaux.cnrs.fr>

janvier 2005

Mots-clés : helpdesk, suivi d'incidents

Résumé

En l'espace d'un mois, l'enquête a recueilli 120 réponses : 1/3 proviennent de personnes qui utilisent un système de suivi de demandes et 2/3 de personnes qui n'en utilisent pas.

Les raisons invoquées par ceux qui n'utilisent pas ce type de système sont principalement le manque de temps et le manque d'information.

80 % des personnes qui utilisent ce type de système en sont satisfaites et en recommandent « absolument » l'utilisation. Dans la moitié des cas, le système de suivi de demandes a été mis en place en moins d'un mois. Les principaux avantages cités sont : une meilleure organisation du travail de l'équipe, une meilleure qualité du service rendu et la constitution d'une base de connaissances.

La liste des systèmes de suivi de demandes utilisés dans notre communauté est disponible sur le site web du GT-SSD : <http://gt-ssd.crpp-bordeaux.cnrs.fr>

1. Introduction

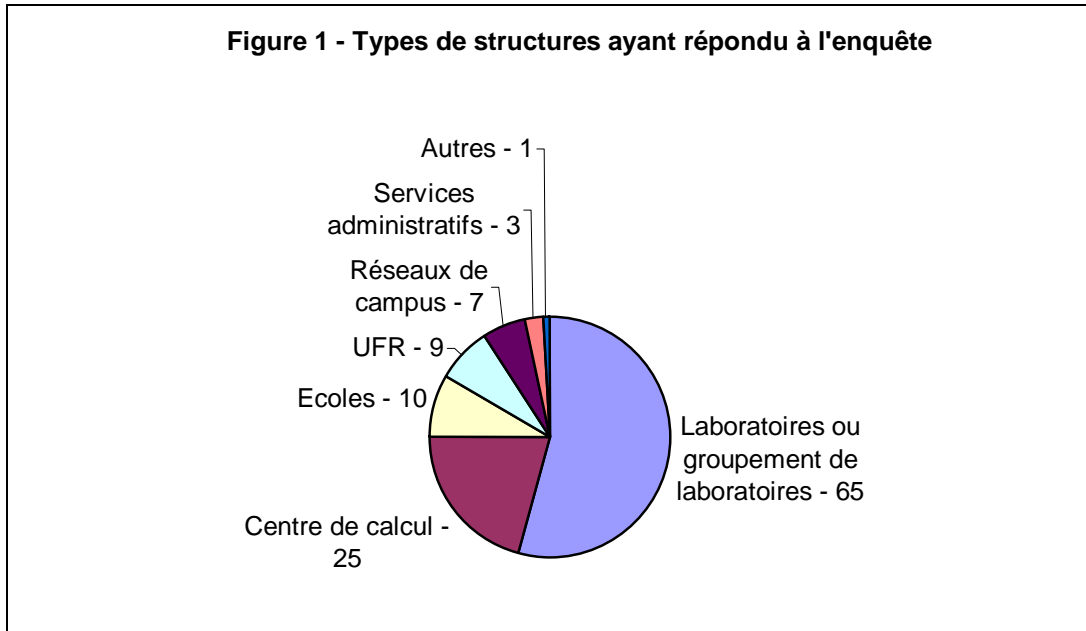
Nous remercions vivement les 120 personnes qui ont répondu à cette enquête.

L'objectif du groupe de travail GT-SSD est de faire un état des lieux sur l'utilisation des Systèmes de Suivi de Demandes (appelés SSD dans la suite de ce document) dans notre communauté, d'identifier les problèmes rencontrés et de proposer des éléments de réponse.

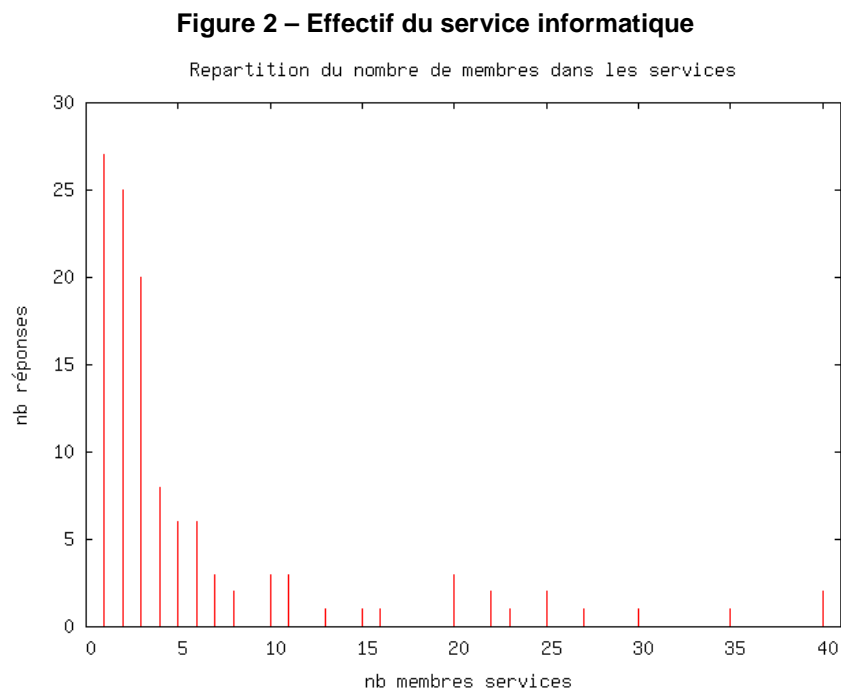
Cette enquête a été annoncée sur les sites web de l'UREC et du CRU et via des listes de diffusion nationales (listes *asr* et *corres-secu* du CNRS, liste des directeurs de CRI et liste *suplibre* du CRU). Le questionnaire a été mis à disposition sur le web pendant un mois en octobre 2004. Les résultats ne prétendent pas donner une vision exhaustive de ce qui se passe dans notre communauté mais ils permettent de dégager des tendances : c'est ce qu'on trouvera dans la suite de ce document.

2. Analyse générale des réponses

Le nombre total de réponses à l'enquête est de 120. Les réponses se répartissent comme suit en fonction du type de structure :

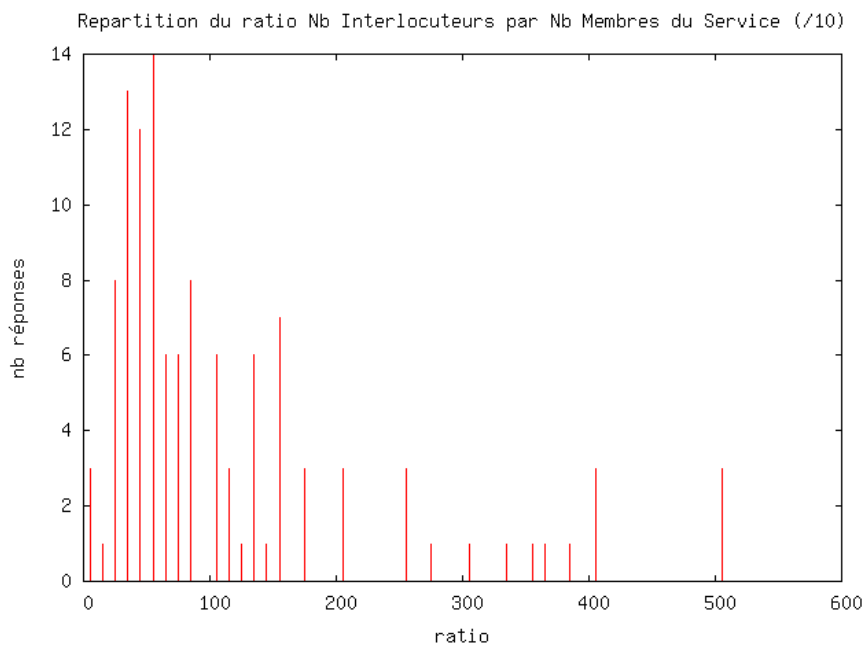


L'effectif du service informatique (en équivalent temps plein) varie de 1 à 40 personnes, comme le montre la figure 2. 60 % des services ont un effectif compris entre une et trois personnes : ceci reflète le fait que la majorité des réponses provient de structures de type laboratoire.



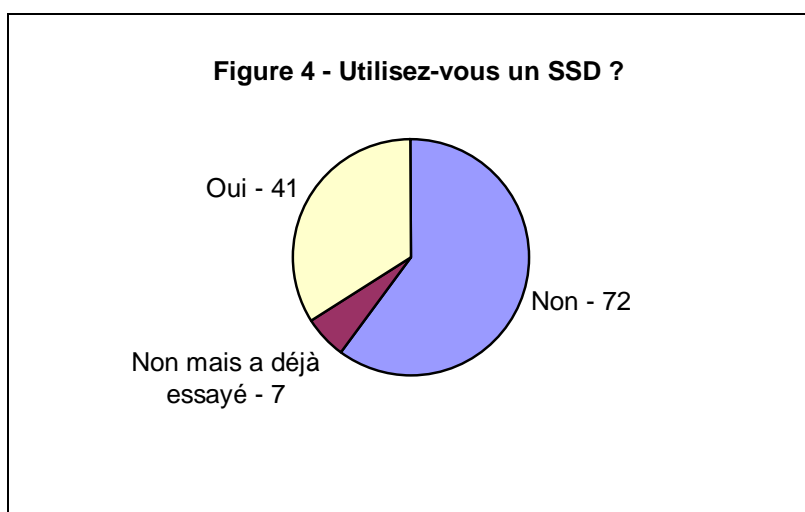
Le rapport du nombre d'interlocuteurs à l'effectif du service est représenté figure 3 (le nombre d'interlocuteurs du service est le nombre de personnes susceptibles de lui faire des demandes). Ce rapport est compris entre 20 et 70 pour 50 % des services, entre 20 et 160 pour 80 % d'entre eux.

Figure 3 – Ratio nombre d'interlocuteurs / effectif du service



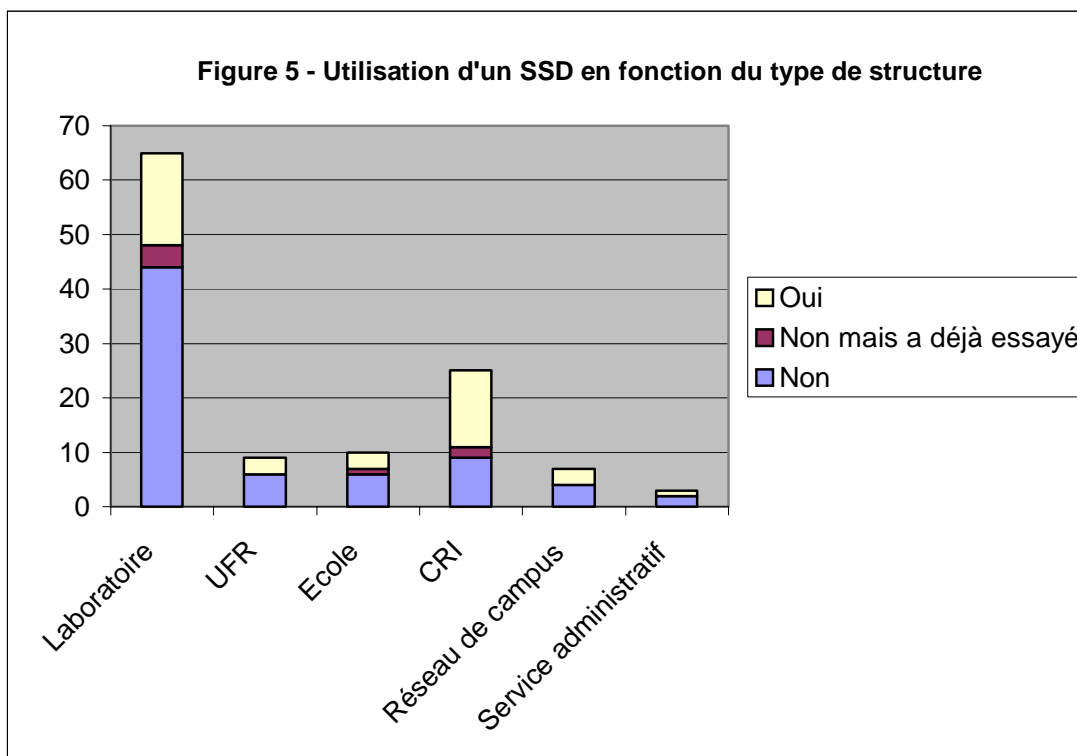
Concernant l'utilisation d'un SSD, la répartition globale des réponses est la suivante (voir figure 4) :

- 1/3 utilisent un SSD
- 2/3 n'utilisent pas de SSD (dont moins de 1 sur 10 a essayé)



Cette répartition est sensiblement la même quel que soit le type de structure, excepté pour (figure 5) :

- les laboratoires : 1/4 seulement utilisent un SSD
- les CRI : plus de 1/2 utilisent un SSD



3. Cas où un système de suivi de demande n'est pas utilisé

Les deux raisons principalement invoquées (plus de la moitié des cas) par les sites n'ayant pas mis en place un SSD sont, pratiquement à égalité (figure 6) :

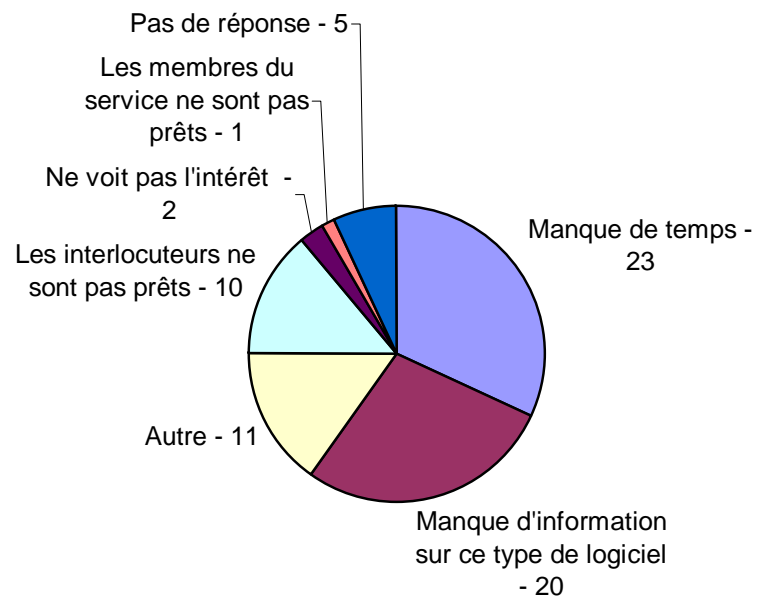
- le manque de temps
- le manque d'information.

Pour les sites qui ont essayé puis ont renoncé, la raison principale est que les interlocuteurs ne sont pas prêts.

On remarque qu'un quart des sites qui n'utilisent pas de SSD pourraient mettre en place un système utilisant le courrier électronique sans changer les habitudes des interlocuteurs.

En effet, dans 34 % des cas il existe un point d'entrée unique de soumission des demandes, et quand ce point d'entrée unique existe, il s'agit du courrier électronique (2/3 des réponses).

Figure 6 - Pourquoi n'utilisez-vous pas de SSD ?

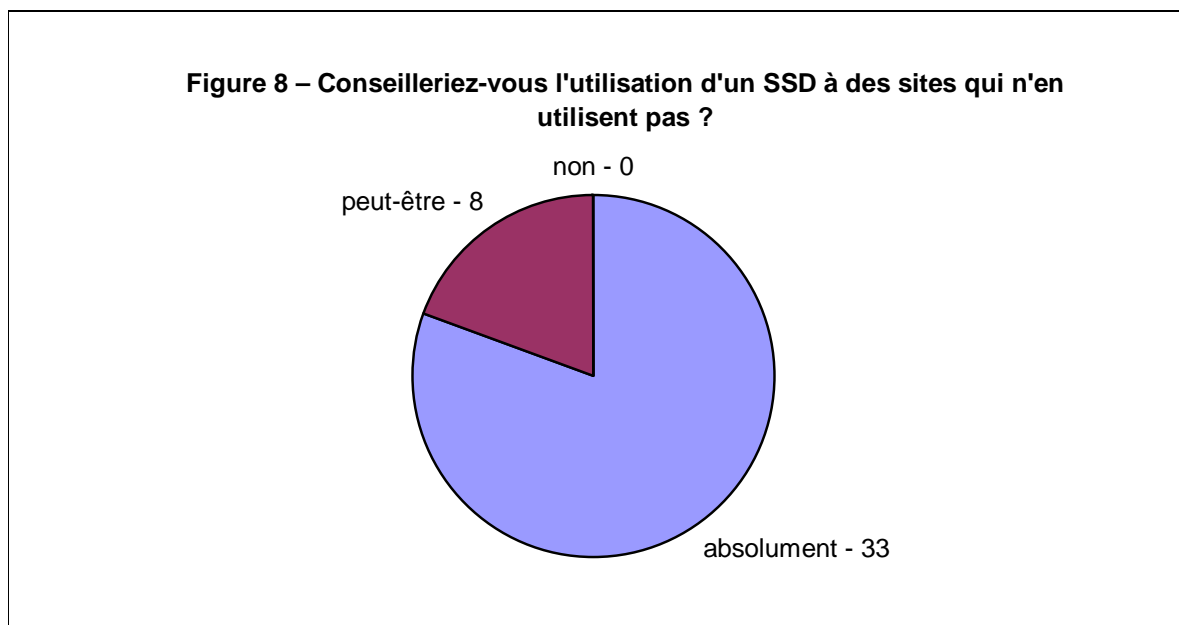
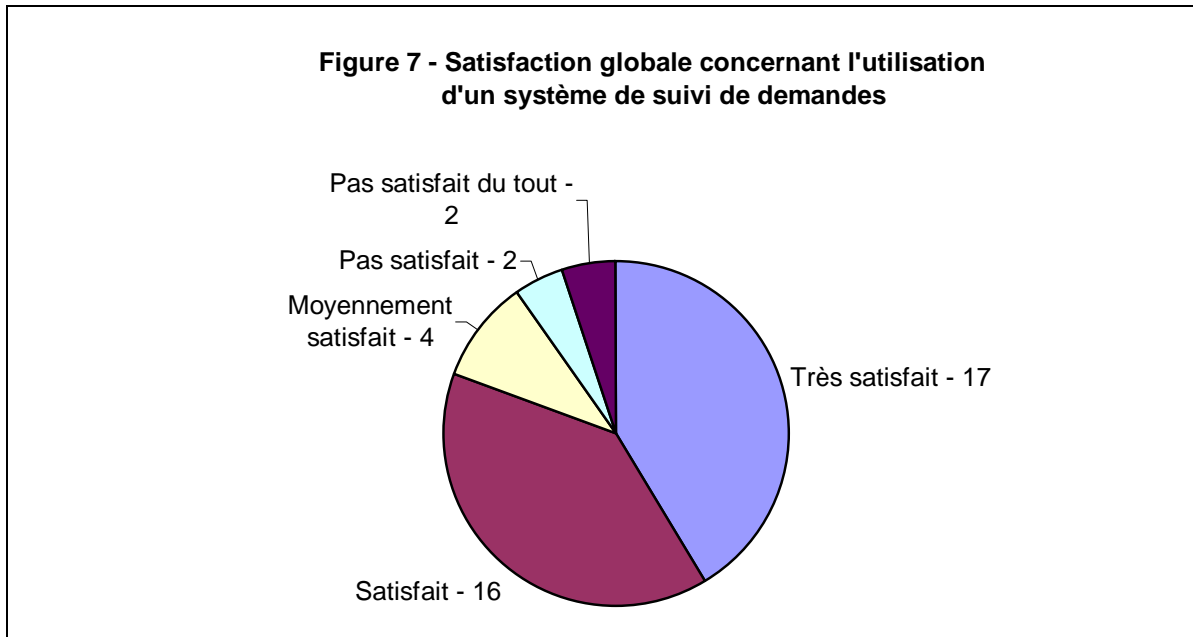


4. Cas où un système de suivi de demande est utilisé

4.1. Satisfaction globale et recommandation d'utilisation

Parmi les personnes qui utilisent un système de suivi de demande :

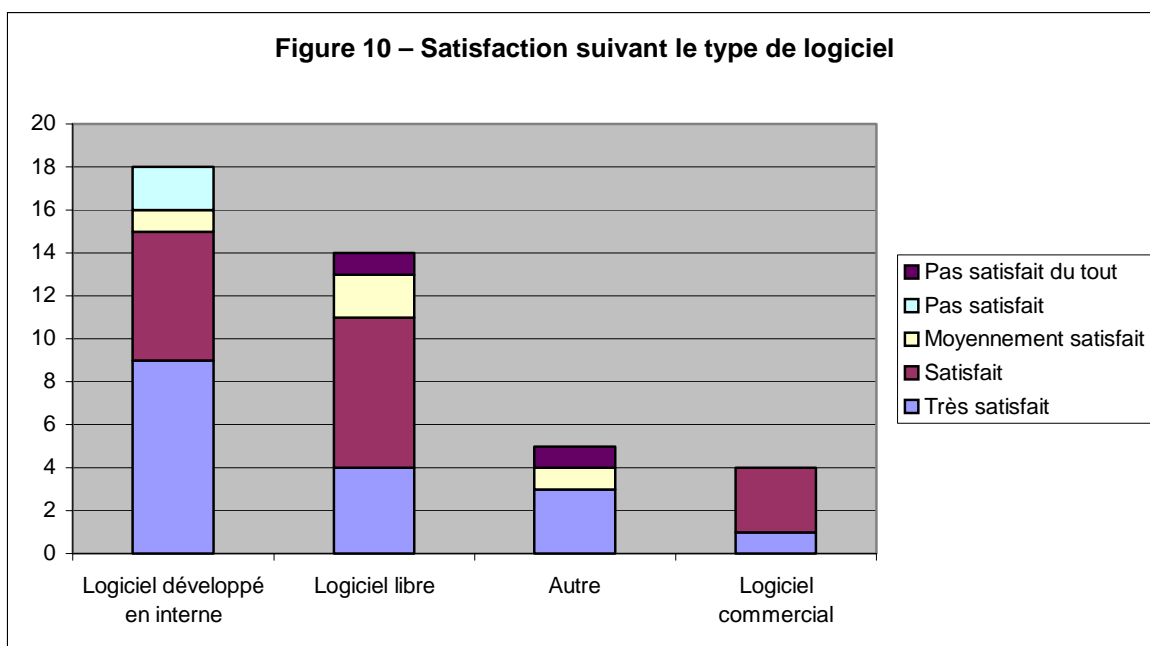
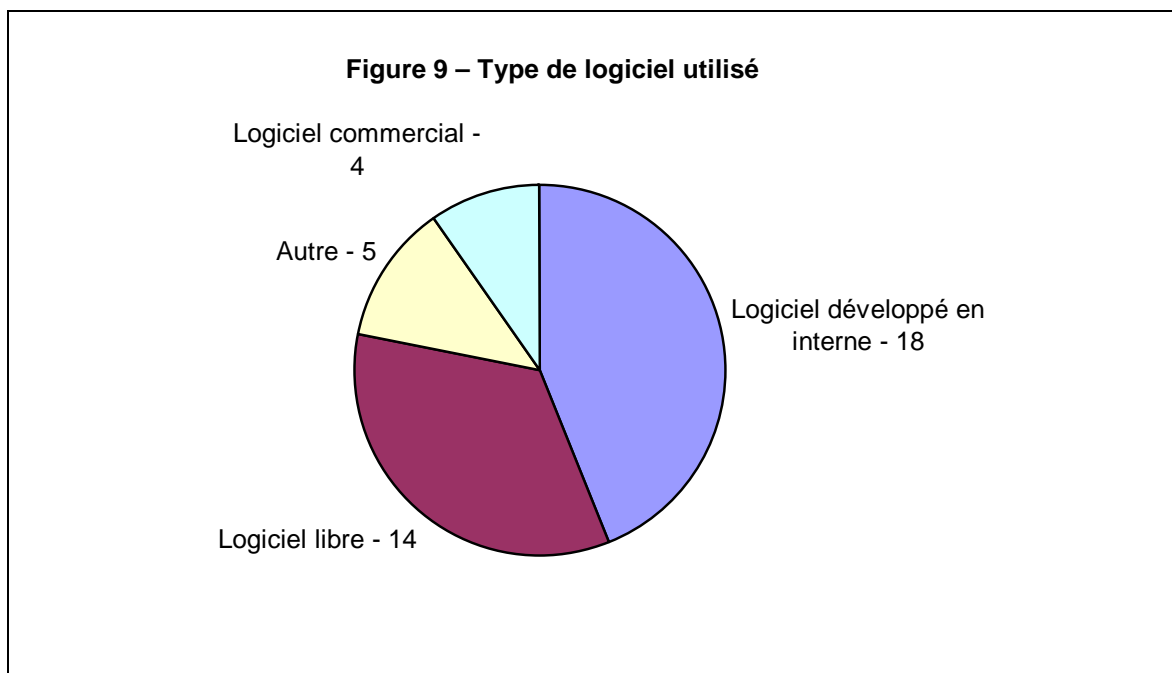
- 80 % s'en déclarent satisfaites ou très satisfaites (figure 7)
- par ailleurs 80 % en recommandent « absolument » l'utilisation (figure 8)



4.2. Type de logiciel

Les logiciels utilisés sont majoritairement développés en interne ou libres (figure 9).

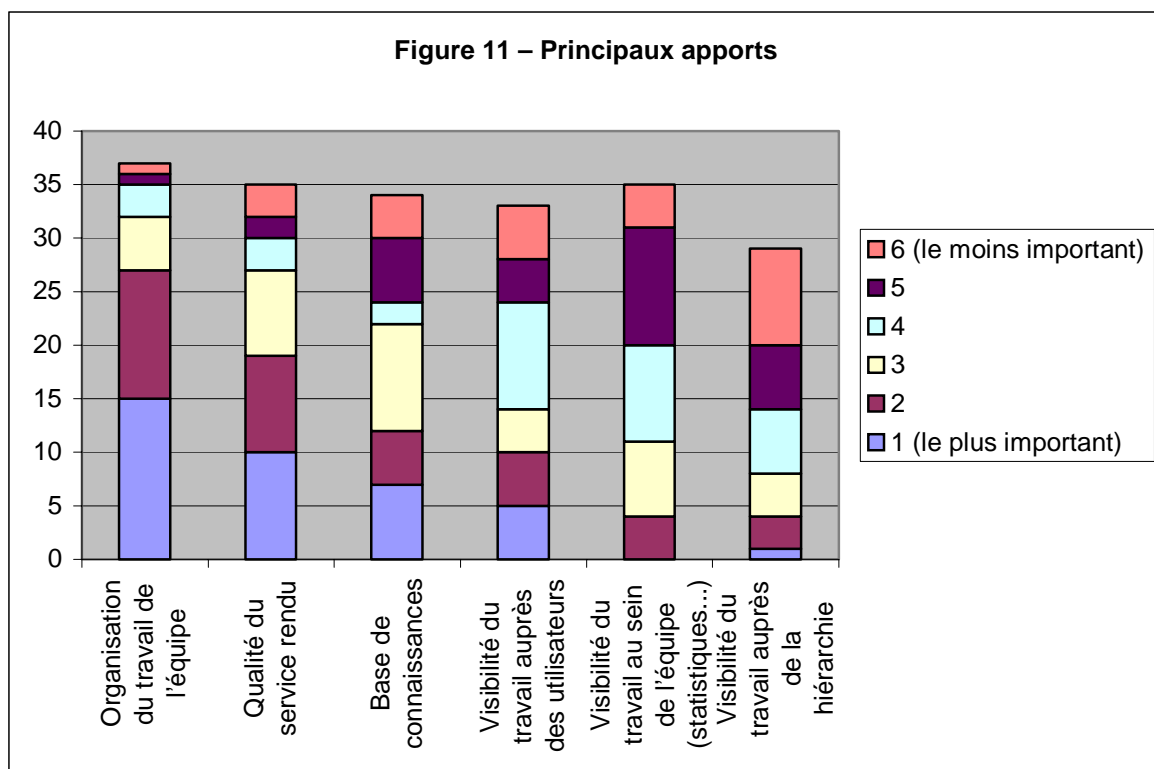
Comme on peut le voir figure 10, l'indice de satisfaction est légèrement supérieur pour les équipes ayant développé leur propre système, ce qui semble assez normal puisque le logiciel est supposé en parfaite adéquation avec leurs besoins.



Néanmoins ceux qui sont à la recherche d'un système de suivi de demandes devraient dans la plupart des cas trouver parmi les logiciels libres ou ceux développés à l'intérieur de notre communauté un système correspondant à leurs besoins.

4.3. Principaux apports

Nous avons demandé à ceux qui utilisaient un SSD de classer dans une liste, par ordre d'importance, les principaux apports du système utilisé (figure 11).



Ces apports sont, par ordre décroissant :

- Organisation du travail de l'équipe
- Qualité du service rendu
- Base de connaissances

Viennent ensuite, toujours par ordre décroissant :

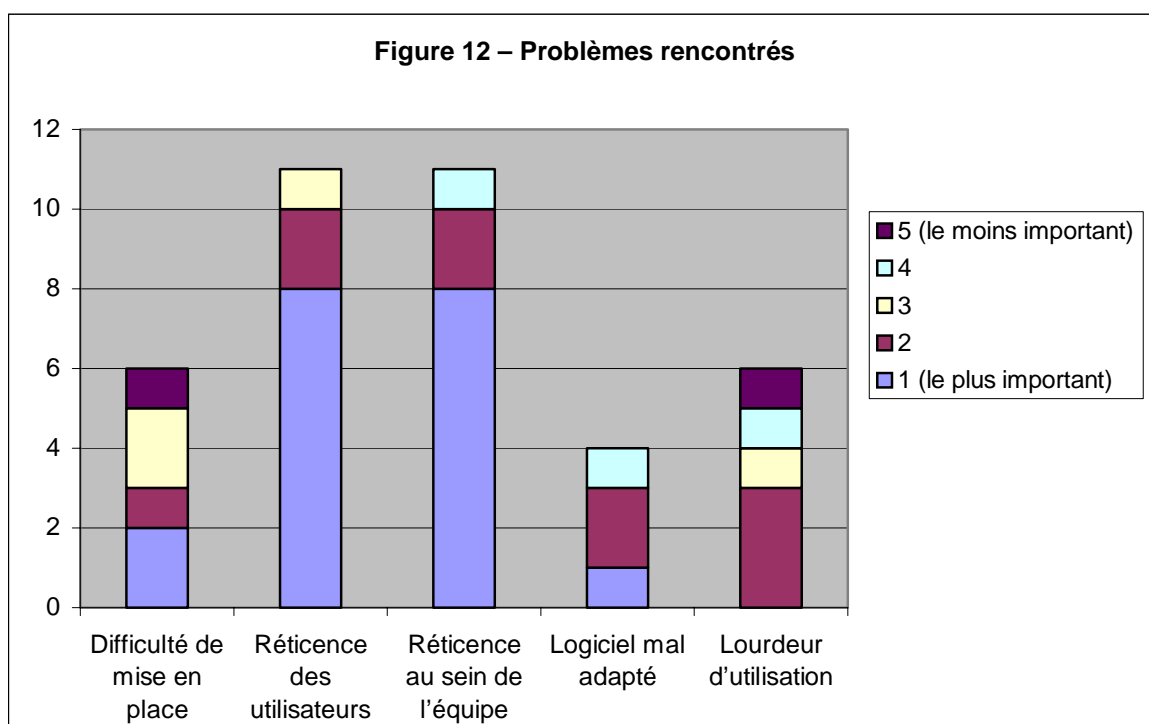
- Visibilité du travail auprès des utilisateurs
- Visibilité du travail au sein de l'équipe (statistiques...)
- Visibilité du travail auprès de la hiérarchie

4.4. Problèmes rencontrés lors de la mise en place

De la même manière, nous avons demandé à ceux qui utilisaient un SSD de classer dans une liste, par ordre d'importance, les principaux problèmes rencontrés lors de la mise en place du système ou de son utilisation (figure 12).

La moitié de ceux qui utilisent un SSD ne signalent aucun problème. Pour l'autre moitié, les problèmes sont principalement et à part égale :

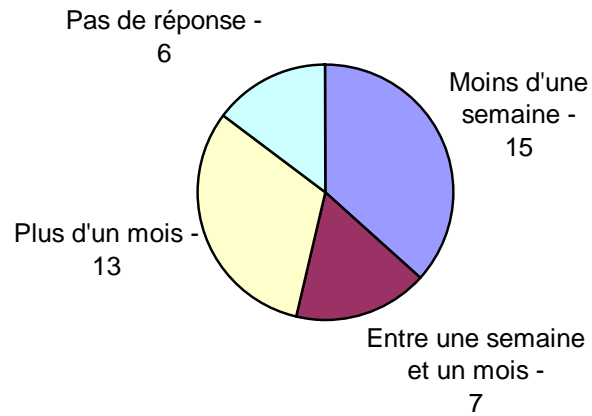
- la réticence des utilisateurs
- les réticences au sein de l'équipe



4.5. Durée de mise en place

Dans la moitié des cas, un système de suivi de demandes se met en place en moins d'un mois (figure 13).

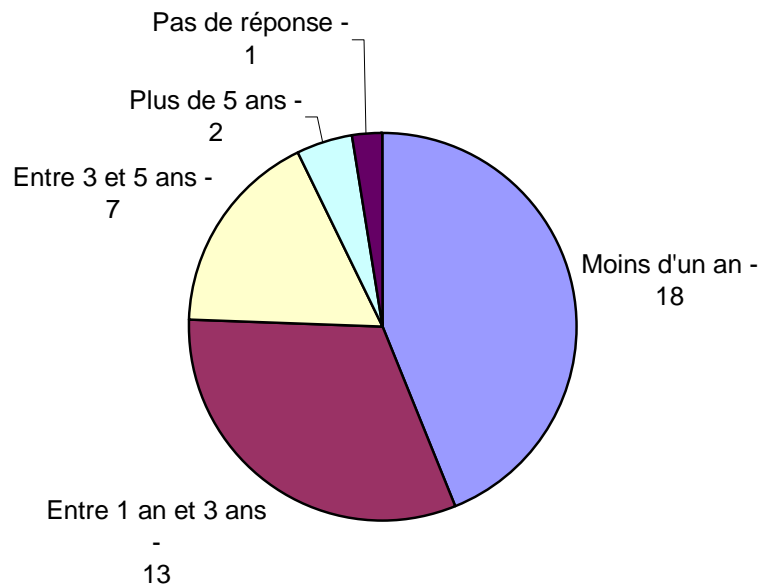
Figure 13 – Durée de mise en place



4.6. Expérience d'utilisation

On constate que l'utilisation d'un SSD est relativement récente, moins de 3 ans pour 75 % des réponses (figure 14).

Figure 14 – Expérience d'utilisation



4.7. Modification des habitudes des utilisateurs

Dans la majorité des cas, la mise en place du SSD a entraîné un changement des habitudes des utilisateurs, à qui l'on demande dorénavant de suivre une procédure précise pour soumettre leurs demandes, soit en utilisant une interface web, soit en envoyant un message électronique à une adresse générique.

Dans tous les cas, la mise en place d'un SSD suppose que les utilisateurs abandonnent les moyens « traditionnels » comme le passage dans le bureau de l'administrateur, le coup de téléphone ou l'interception dans le couloir. Les commentaires recueillis montrent que cela ne se fait pas du jour au lendemain, ainsi que l'importance d'une phase d'explication.

Liste des participants au groupe de travail GT-SSD et rédacteurs de ce document

- Laurent Blain (CNRS - LAAS - Toulouse)
- Marie-Dominique Cabanne (CNRS - LAAS - Toulouse)
- Anne Facq (CNRS - CRPP - Bordeaux)
- Laurent Facq (REAUMUR - Université Bordeaux)
- Catherine Grenet (CNRS - UREC - Paris)
- Julien Libourel (CNRS - LAAS - Toulouse)