


Hygiène numérique : Enquête de satisfaction utilisateurs

Préambule :

Dans sa dimension de service, il est fondamental d'adjoindre aux impératifs de fonctionnement de votre Système d'information (là où la vision technique est prépondérante) la nécessité de Satisfaction de ses utilisateurs. Une démarche récurrente de sondage de la Satisfaction est un précieux levier de calibrage de la communication de votre DSI, mais constitue aussi un outil crédible pour identifier les faiblesses techniques invisibles à la Supervision mais tangibles pour les utilisateurs.

Hygiène numérique : Enquête de satisfaction utilisateurs		
En bref	Mesurer la Satisfaction pour engager une démarche de mise en visibilité	
Déroulé	Ciblage	Cibler et segmenter le panel de sondés afin de : <ul style="list-style-type: none"> – Déterminer le nombre de segments nécessaires – Adapter l'enquête aux attentes de chaque segment – Sélectionner le canal de diffusion le plus approprié au segment ciblé
	Contenu	Détourage de l'enquête en fonction des attentes utilisateurs (facilité d'accès à l'information, identification des tâches fastidieuses, perception de l'environnement de travail numérique...) et des enjeux/priorités d'entreprise (qualité, rentabilité, pérennisation du savoir-faire...) <p>Approche en miroir : mettre en perspective les visions respectives des clients et des fournisseurs pour une objectivité accrue et une mesure tangible des écarts de perception.</p>
	Exécution	Réalisation du sondage et mise en forme des résultats.
	Restitution	Réunion de partage des résultats et recommandations associées. Associer systématiquement un plan d'actions pour tirer tous les bénéfices de la mesure de satisfaction, et accorder de la visibilité aux utilisateurs sondés sur la transformation engagée.
Livrables	Suivi prestation	Pour chaque échange : ODJ, support et Compte rendu Planning et suivi d'avancement
	Enquête	Synthèse du cadrage et du ciblage, contenu du/des questionnaires Document de restitution des résultats de l'enquête
	Plan d'actions	Liste des recommandations associées aux résultats de l'enquête Rédaction d'un plan d'actions « Satisfaction »
Tarif	A partir de 8 000 €HT	

 Face aux impératifs d'Image, il convient en premier lieu d'interroger la Perception 