

# Mesurer la satisfaction des utilisateurs



## ÉTUDE DE SATISFACTION UTILISATEURS SYSTÈMES D'INFORMATION

► Une solution de mesure pour les questions que se posent les responsables de systèmes d'informations

- *Les utilisateurs sont-ils satisfaits du parc informatique et des applications actuelles ?*
- *Comment mieux coller aux attentes des utilisateurs ?*
- *Mes outils et mon organisation sont-ils alignés avec la stratégie de l'entreprise ?*
- *Comment soutenir mon budget auprès de la direction générale ?*
- *Mon prestataire a-t-il bien assuré la formation des utilisateurs ?*

INVESCOMM, cabinet conseil en communication et management, a développé une expertise spécifique de mesure des résultats en communication d'entreprise.

## ►►► Objectifs

**Interroger les utilisateurs pour optimiser la qualité du support et des applications.**

- mesurer la perception et la satisfaction des utilisateurs de systèmes d'information,
- comparer les résultats obtenus par rapport aux objectifs et indicateurs de performance de la DSI,
- contribuer à la démarche de certification ITIL ou ISO 20 000 de la DSI,
- analyser l'évolution de la satisfaction vis à vis des études précédentes (baromètre),
- se benchmarker auprès d'autres DSI.

## ►►► Cibles

- DSI.
- Directions métiers.
- Cabinets AMO et AME.

## ► Méthodologie

**Une étude de satisfaction comprenant :**

- élaboration d'un questionnaire de 25 questions,
- entretiens semi-directifs auprès de 50 ou 100 personnes,
- synthèse et présentation des résultats.

## ► Délivrables

**Remise d'un rapport d'étude comprenant :**

- tableau de bord de pilotage,
- détail des résultats,
- recommandations et pistes d'améliorations.

## ► Options

- Accompagnement dans la restitution auprès de vos clients internes.
- Accompagnement dans l'élaboration et la mise en œuvre de votre plan de communication interne.