



DATA  
INFRASTRUCTURE



SciencesPo  
CENTRE DE DONNÉES SOCIO-POLITIQUES



## ENQUÊTE DE SATISFACTION

Entre le 18 avril et le 12 juin, les équipes partenaires du portail Quetelet-PROGEDO-Diffusion (dont la mission est la diffusion des données de la statistique et de la recherche publiques) ont organisé une enquête de satisfaction auprès de leurs utilisateurs. Cela n'avait pas eu lieu depuis 6 ans.

Les équipes sont constituées du service enquête de l'INED (<https://www.ined.fr/fr/recherche/enquetes/enquetes-ined/>), du Centre de Données de Sciences Po (<http://cdsp.sciences-po.fr/>) et des Archives de Données Issues de la Statistique Publique (<http://www.progedo-adisp.fr/>) coordonnées par la TGIR PROGEDO. Elles se sont associées pour mener cette enquête. Le traitement des données respecte évidemment la réglementation en vigueur (RGPD) et les tableaux de résultats détaillés et anonymisés sont disponibles sur demande.

Sur les 3506 utilisateurs (chercheurs et étudiants) des services du portail, 10,3% (362 personnes) ont répondu à l'enquête. 94% d'entre elles ont complété entièrement le questionnaire.



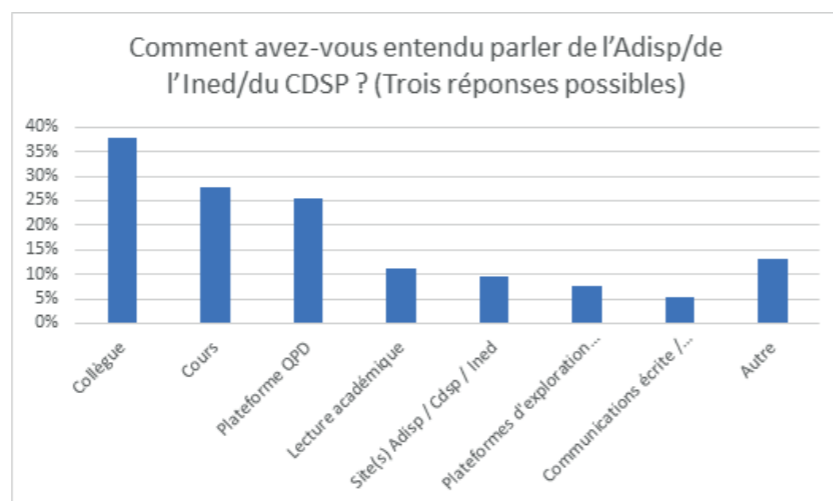
## EN RÉSUMÉ

- Les services sont assez connus et profitent largement du bouche-à-oreille entre utilisateurs (entre chercheurs et d'enseignants à étudiants)
- Le taux de satisfaction globale est extrêmement élevé (91% de satisfaction globale).
- 75% des utilisateurs n'ont pas eu de difficulté à trouver leurs données. Il reste donc une marge de progression pour améliorer l'accès aux données. 61 personnes (17%) déclarent avoir demandé de l'aide à une des équipes dont 53 se sont déclarées satisfaites ou très satisfaites de l'aide apportée.
- D'ailleurs, la procédure de demande est jugée suffisamment claire pour 90% des enquêtés.
- Seuls 9% des répondants n'ont pas été satisfaits du délai de traitement des demandes
- Seuls 12% des répondants ne sont pas satisfaits du format de diffusion des données. L'exploitation des données textuelles montre qu'il y a alors souvent une demande de fichier de format non-propritaire (type CSV).

## DANS LE DÉTAIL

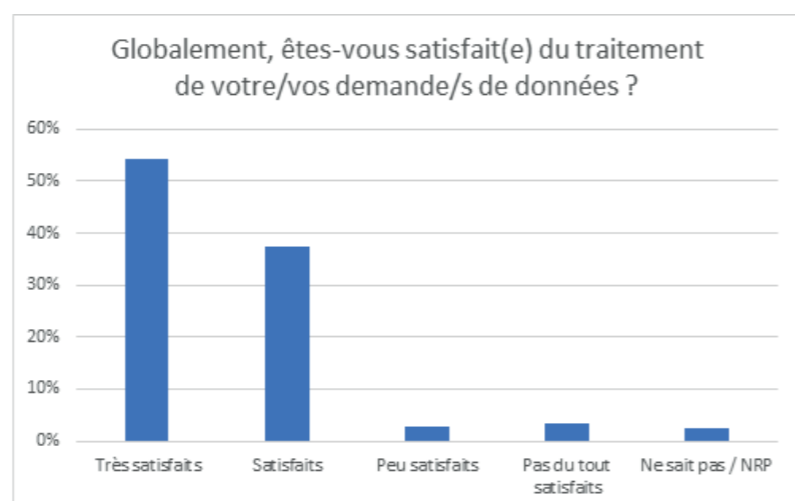
### CONNAISSANCE DU SERVICE

À la question « **Comment avez-vous entendu parler de l'Adisp/de l'INED/du CDSP ? (Trois réponses possibles)** », on voit que le bouche à oreille entre collègues et les présentations en cours sont les principaux canaux de diffusion, mais que les sites web institutionnels constituent aussi des canaux d'information utilisés.



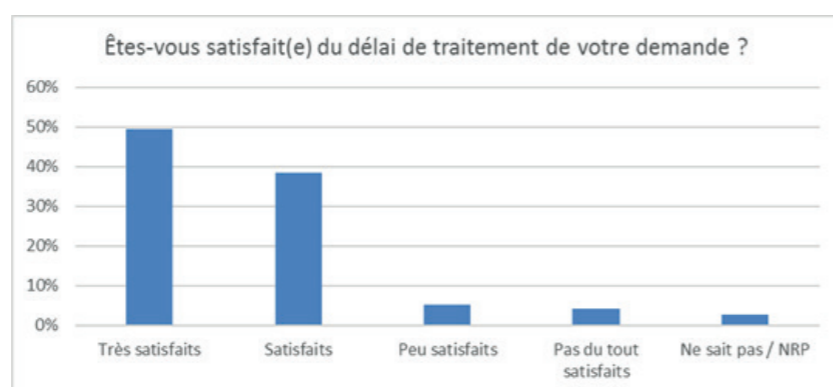
### SATISFACTION GÉNÉRALE

À la question « **Globalement, êtes-vous satisfait(e) du traitement de votre/vos demande/s de données ?** », les utilisateurs ont massivement répondu oui : 91% des 362 répondants. On notera d'ailleurs que le taux de satisfaction augmente légèrement si l'on a obtenu des données (97% des 336 personnes ayant obtenu des données).



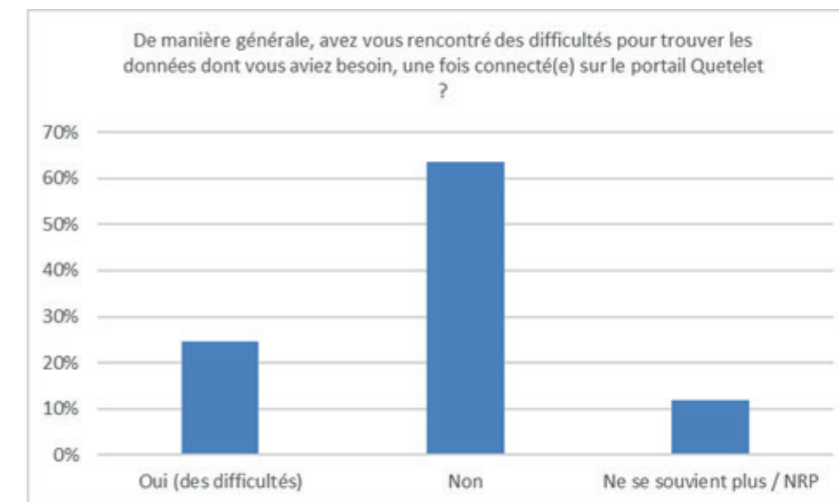
### DÉLAI DE RÉPONSE

Le délai de réponse est aussi un élément de satisfaction, puisque 318 personnes (93%) répondent qu'elles sont satisfaites ou très satisfaites et seules 15 personnes (4%) indiquent qu'elles ne sont pas du tout satisfaites.



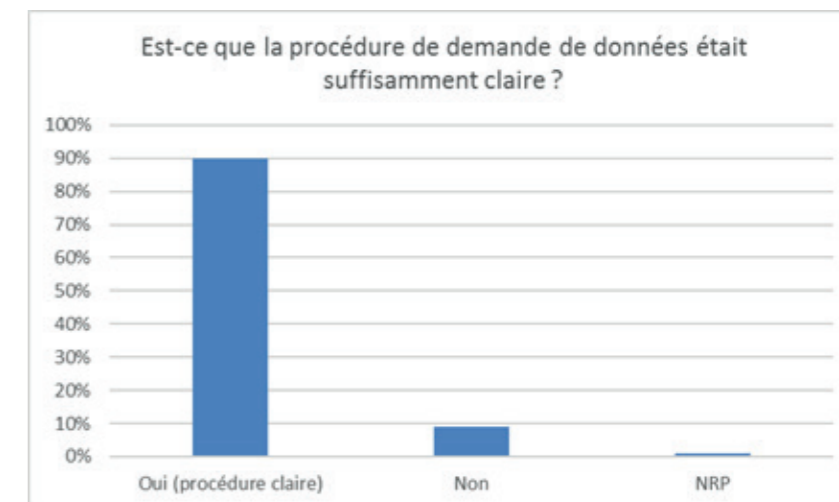
### ACCESSIBILITÉ DES DONNÉES

Il reste néanmoins des points à améliorer, puisqu'un quart des répondants ont eu du mal à trouver les données dont ils avaient besoin (89 sur 362) sur le portail Quetelet. Cependant, seuls 23 d'entre eux ont demandé de l'aide, que seules 5 personnes n'ont pas trouvée satisfaisante.



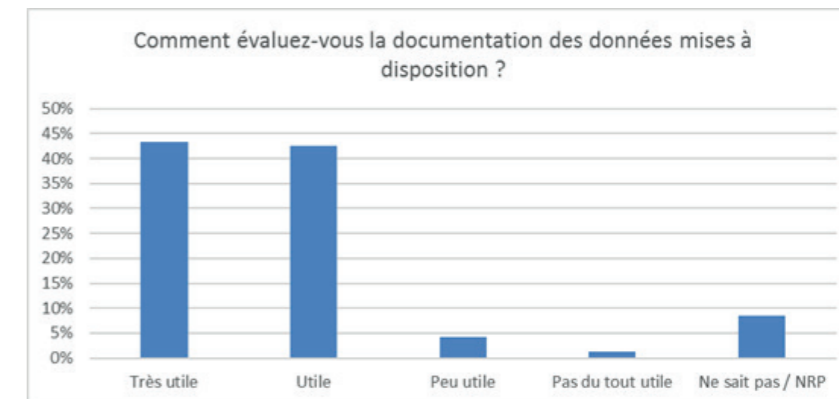
### PROCÉDURE DE COMMANDE

Les difficultés rencontrées ne semblent pas liées à la procédure de demande (hypothèse que l'on pouvait faire), puisque celle-ci apparaît suffisamment claire à 90% des répondants.



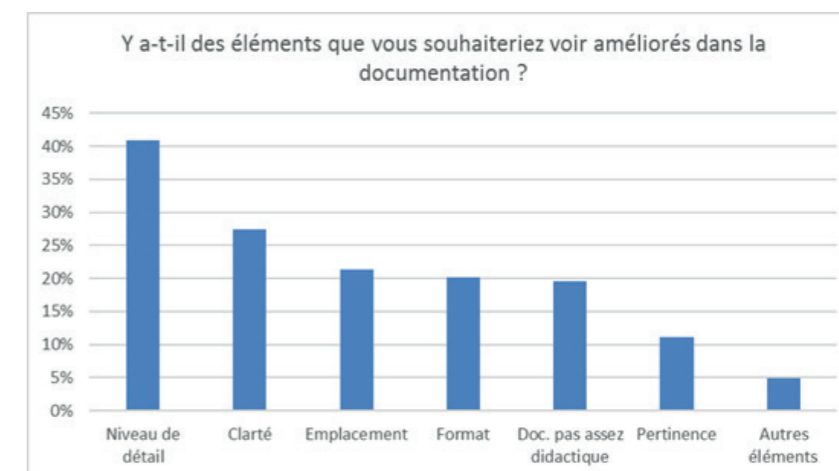
### DOCUMENTATION

La documentation mise à disposition avec les données, point fort du travail des équipes de diffusion des données, apparaît à 86% des utilisateurs comme utile ou très utile (311 personnes sur 362).



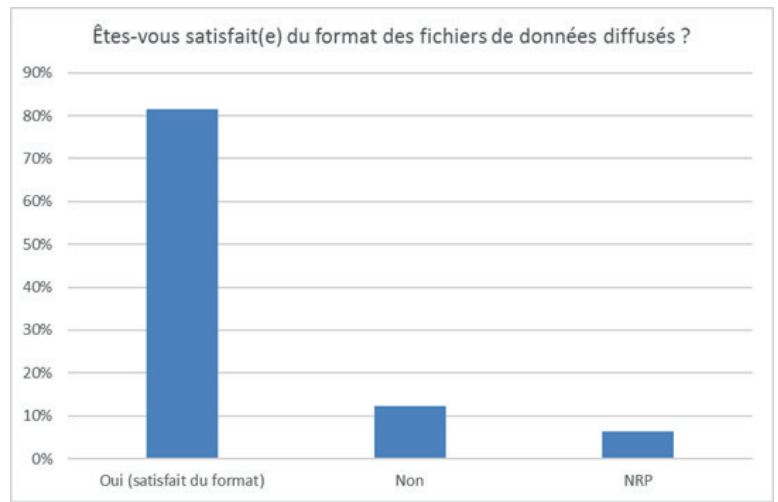
### AMÉLIORATIONS

À la question de savoir si des éléments pourraient être améliorés, 320 personnes (88%) ont cité au moins une des pistes d'amélioration proposées. Cela permettra aux équipes d'améliorer encore le service.



## FORMAT DES FICHIERS

Les utilisateurs sont très largement satisfaits des formats de fichier proposés - essentiellement SAS, SPSS et STATA- (81%), mais l'analyse des champs textuels libres montrent que certains répondants souhaiteraient accéder à des formats de fichier libres, de type CSV par exemple.



## OUTILS D'EXPLORATION

Pour finir, une question concernait l'usage des différents outils d'exploration des données.

- 177 répondants (49%) disent avoir consulté les sites institutionnels des Archives de Données Issues de la Statistique Publique (<http://www.progedo-adisp.fr/>), du Centre de Données de Sciences Po (<http://cdsp.sciences-po.fr/>) et de l'INED (<https://www.ined.fr/fr/recherche/enquetes/enquetes-ined/>).

- 149 personnes (41%) disent avoir utilisé la Base de Questions, qui recense 323 294 questions ou variables contenues dans l'ensemble des bases proposées (<http://bdq.quetelet.progedo.fr/>) ;

- 72 personnes (20%) disent avoir utilisé les applications NESSTAR (qui permettent d'accéder aux données d'enquêtes ainsi que la documentation qui s'y rapporte, jusqu'au détail des variables et modalités) de l'ADISP (<http://nesstar.progedo-adisp.fr/>) du CDSP (<http://nesstar.sciences-po.fr/>) et de l'INED (<http://nesstar.ined.fr/>);

- 22 personnes (6%) disent avoir utilisé le projet BeQuali du CDSP (<https://bequali.fr/>), qui met à disposition des enquêtes qualitatives.

Ces outils sont très majoritairement utilisés sans difficultés.

