



www.dynamap.fr

BESOINS DES UTILISATEURS

QUESTIONNAIRE AVANT DE FAIRE UN SCHÉMA DIRECTEUR

Copyright Yann-Eric DEVARS

I. Compréhension des besoins des utilisateurs :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Aucune démarche n'est entreprise pour comprendre les besoins des utilisateurs, et il y a un manque total de connaissance de leurs attentes.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Une compréhension limitée des besoins existe, basée sur des suppositions plutôt que sur des données concrètes.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les besoins des utilisateurs sont généralement compris, avec des efforts pour recueillir leurs attentes de manière périodique.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Une compréhension approfondie des besoins est obtenue grâce à des recherches régulières et une écoute active des utilisateurs.

2. Implication des utilisateurs dans le développement des solutions :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les utilisateurs ne sont pas impliqués dans le processus de développement, leurs opinions ne sont pas prises en compte.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Une implication minimale des utilisateurs, avec des consultations rares et superficielles.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les utilisateurs sont consultés à des étapes clés du développement, influençant les décisions.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Les utilisateurs sont étroitement impliqués tout au long du processus, co-crétant les solutions avec l'équipe.

3. Satisfaction des utilisateurs vis-à-vis des solutions actuelles :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les utilisateurs sont généralement insatisfaits, exprimant de nombreuses plaintes et frustrations.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - La satisfaction est moyenne, avec plusieurs points d'insatisfaction identifiés.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les utilisateurs sont globalement satisfaits, avec quelques suggestions d'amélioration.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Un haut niveau de satisfaction est atteint, les utilisateurs expriment une grande confiance et fidélité.

4. Réactivité aux retours et feedback des utilisateurs :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les retours des utilisateurs sont ignorés, aucune action n'est entreprise pour les adresser.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Les retours sont parfois pris en compte, mais sans suivi ou amélioration notable.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les retours sont généralement traités, avec des actions mises en place pour répondre aux préoccupations.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Une réactivité exemplaire est démontrée, les retours sont encouragés et intégrés rapidement dans les améliorations.

5. Personnalisation et adaptation des services aux besoins individuels :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les services sont standardisés sans aucune possibilité de personnalisation pour les utilisateurs.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Une personnalisation limitée est disponible, ne répondant pas pleinement aux besoins spécifiques.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les services offrent des options de personnalisation qui satisfont la plupart des utilisateurs.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Une personnalisation approfondie est possible, permettant aux utilisateurs d'adapter les services à leurs besoins uniques.

6. Accessibilité des services pour tous les utilisateurs :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les services ne sont pas accessibles à tous, excluant certains utilisateurs en raison de limitations techniques ou physiques.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Des efforts limités sont faits pour améliorer l'accessibilité, avec des barrières encore présentes.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les services sont conçus pour être accessibles, respectant les normes d'accessibilité courantes.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Une accessibilité universelle est assurée, dépassant les normes et offrant une expérience optimale à tous les utilisateurs.

7. Facilité d'utilisation et ergonomie des systèmes :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les systèmes sont complexes et difficiles à utiliser, causant de la frustration aux utilisateurs.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - L'interface utilisateur présente des défis, avec une courbe d'apprentissage élevée.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les systèmes sont généralement faciles à utiliser, avec une ergonomie acceptable.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Une expérience utilisateur excellente est offerte, avec une ergonomie intuitive et conviviale.

8. Support et assistance fournis aux utilisateurs :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Aucun support n'est disponible, les utilisateurs sont livrés à eux-mêmes en cas de problème.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Un support limité est offert, avec des délais de réponse lents ou une assistance inefficace.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Un support réactif est disponible, aidant les utilisateurs à résoudre la plupart des problèmes.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Un support exceptionnel est fourni, avec une assistance proactive et une résolution rapide des problèmes.

9. Formation et ressources disponibles pour les utilisateurs :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Aucune formation ou ressource n'est fournie, les utilisateurs doivent se débrouiller seuls.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Des ressources limitées sont disponibles, manquant de clarté ou de pertinence.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Des formations et des ressources utiles sont offertes, aidant les utilisateurs à utiliser efficacement les services.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Un programme complet de formation est en place, avec des ressources riches et accessibles pour tous les niveaux d'utilisateurs.

10. Communication avec les utilisateurs sur les changements et mises à jour :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les utilisateurs ne sont pas informés des changements, créant de la confusion et des surprises désagréables.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - La communication est irrégulière ou insuffisante, les utilisateurs sont parfois pris au dépourvu.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les utilisateurs sont informés des changements importants, avec une communication adéquate.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Une communication proactive et transparente est maintenue, les utilisateurs sont toujours informés à l'avance des modifications.

11. Surveillance et mesure de la satisfaction des utilisateurs :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Aucune mesure de satisfaction n'est réalisée, l'organisation ignore le niveau de satisfaction des utilisateurs.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Des mesures sporadiques sont effectuées, sans analyse approfondie ou actions correctives.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - La satisfaction des utilisateurs est mesurée régulièrement, avec des efforts pour améliorer les points faibles.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Une surveillance continue est en place, avec des indicateurs clés de performance et des améliorations constantes basées sur les retours.

12. Intégration des retours des utilisateurs dans la planification future :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les retours des utilisateurs ne sont pas considérés dans la planification, leurs besoins futurs sont ignorés.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Une intégration limitée des retours, sans impact significatif sur les plans futurs.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les retours sont pris en compte dans la planification, influençant certaines décisions stratégiques.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Les retours des utilisateurs sont un pilier central de la planification, guidant activement le développement futur.

13. Disponibilité des services sur plusieurs canaux (web, mobile, etc.) :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les services sont limités à un seul canal, restreignant l'accès pour certains utilisateurs.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Les services sont disponibles sur quelques canaux, mais avec des fonctionnalités réduites.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les services sont disponibles sur les principaux canaux, offrant une expérience cohérente.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Une disponibilité omnicanale est assurée, avec une expérience optimisée sur chaque plateforme.

14. Stratégies d'engagement des utilisateurs :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Aucune stratégie d'engagement n'est en place, les utilisateurs ne sont pas encouragés à interagir.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Des efforts limités sont faits pour engager les utilisateurs, sans cohérence ni suivi.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Des stratégies d'engagement sont en place, avec des activités régulières pour impliquer les utilisateurs.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Une stratégie d'engagement robuste est mise en œuvre, créant une communauté active et impliquée.

15. Réactivité aux problèmes et plaintes des utilisateurs :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les problèmes et plaintes sont ignorés, aucune solution n'est apportée.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Les réponses aux plaintes sont lentes, avec des résolutions insatisfaisantes.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les problèmes sont traités de manière appropriée, avec des résolutions dans des délais raisonnables.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Une réactivité exemplaire est démontrée, les problèmes sont résolus rapidement et efficacement, avec un suivi auprès des utilisateurs.

16. Fréquence des mises à jour basées sur les besoins des utilisateurs :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les mises à jour sont rares et ne tiennent pas compte des besoins exprimés par les utilisateurs.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Des mises à jour occasionnelles sont effectuées, avec une prise en compte limitée des besoins.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les mises à jour sont régulières, intégrant les besoins identifiés des utilisateurs.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Des mises à jour fréquentes et proactives sont réalisées, anticipant et répondant aux besoins émergents des utilisateurs.

17. Compréhension des flux de travail des utilisateurs :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Aucune compréhension des flux de travail des utilisateurs, les solutions proposées ne sont pas adaptées.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Une compréhension superficielle existe, avec des solutions partiellement adaptées.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les flux de travail sont bien compris, les solutions sont adaptées pour soutenir les tâches des utilisateurs.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Une compréhension approfondie des flux de travail permet de créer des solutions optimisées qui améliorent l'efficacité des utilisateurs.

18. Alignement des services sur les attentes des utilisateurs :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les services fournis ne correspondent pas aux attentes, causant insatisfaction et frustration.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Un alignement partiel, avec des écarts significatifs entre les attentes et les services offerts.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les services répondent généralement aux attentes, avec des ajustements en cours pour améliorer l'alignement.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Un alignement complet est atteint, les services dépassent souvent les attentes des utilisateurs.

19. Autonomisation des utilisateurs pour une auto-assistance :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Aucune ressource n'est fournie pour permettre aux utilisateurs de résoudre leurs problèmes par eux-mêmes.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Des ressources limitées sont disponibles, avec une efficacité réduite pour l'auto-assistance.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Des outils et ressources sont fournis pour permettre une auto-assistance efficace.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Une variété d'outils et de ressources intuitives est disponible, encourageant et facilitant l'auto-assistance des utilisateurs.

20. Innovation dans la réponse aux besoins des utilisateurs :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Aucune innovation n'est réalisée, les solutions restent obsolètes et ne répondent pas aux nouveaux besoins.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - L'innovation est limitée, avec des améliorations mineures et peu fréquentes.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Des efforts d'innovation sont réalisés, introduisant des améliorations notables pour les utilisateurs.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Une culture d'innovation est présente, avec des solutions créatives et avant-gardistes répondant aux besoins émergents des utilisateurs.

OFFRE DE SERVICES ARCHITECTURE D'ENTREPRISE

Si vous avez besoin d'une évaluation de votre architecture d'entreprise :

Je me permets de vous proposer mes services professionnels en architecture d'entreprise, garantissant des solutions sur mesure et innovantes pour répondre efficacement à vos besoins stratégiques et opérationnels.

Audits / Cartographies / Formations / Schémas directeurs / etc. ...

contact@dynamap.fr
06 22 13 45 71

www.dynamap.fr

Copyright Yann-Eric DEVARS

