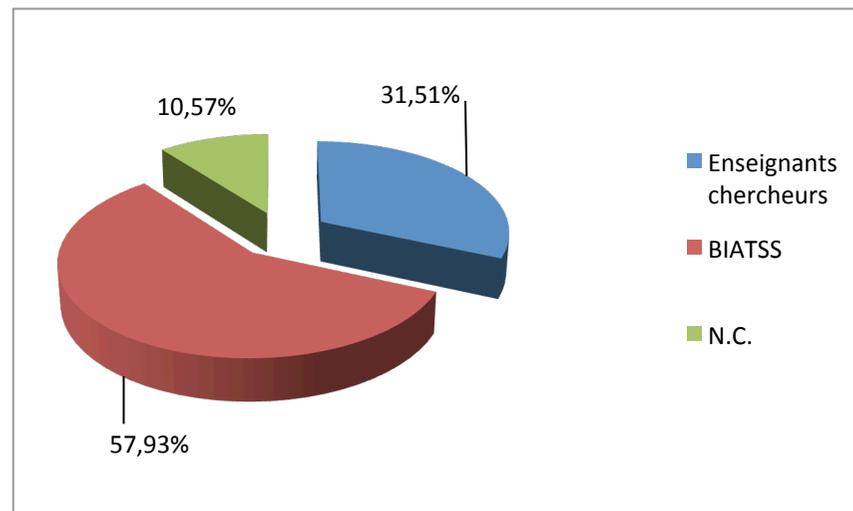


Enquête de satisfaction 2015

1. Volumétrie

	2014	2015
Questionnaires complets:	401	446
total des répondants	509	511
Enseignants chercheurs	141	161
BIATSS	222	296
NC	146	54

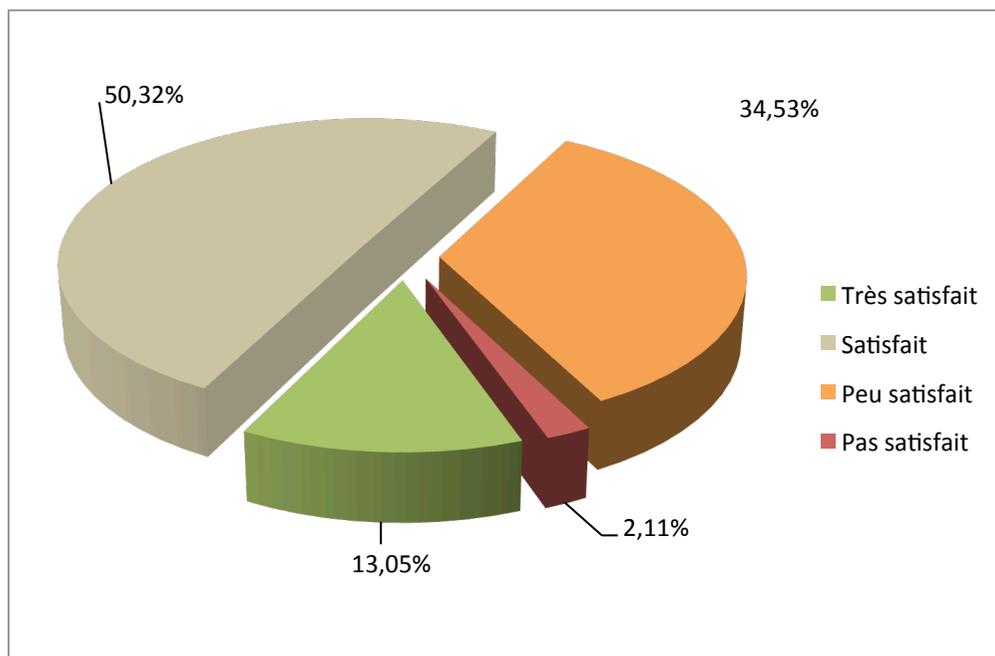


Pourcentage des répondants par question



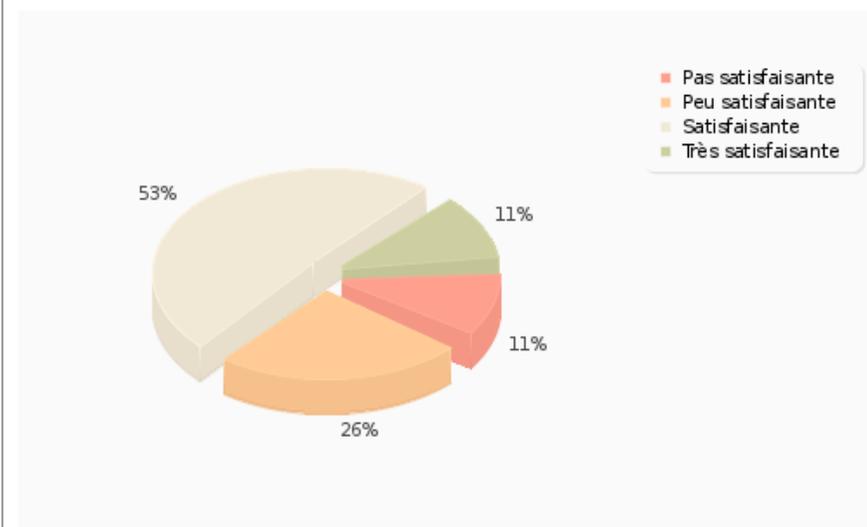
2. Vision satisfaisante des services

Résultats 2015



92,95 % des répondants

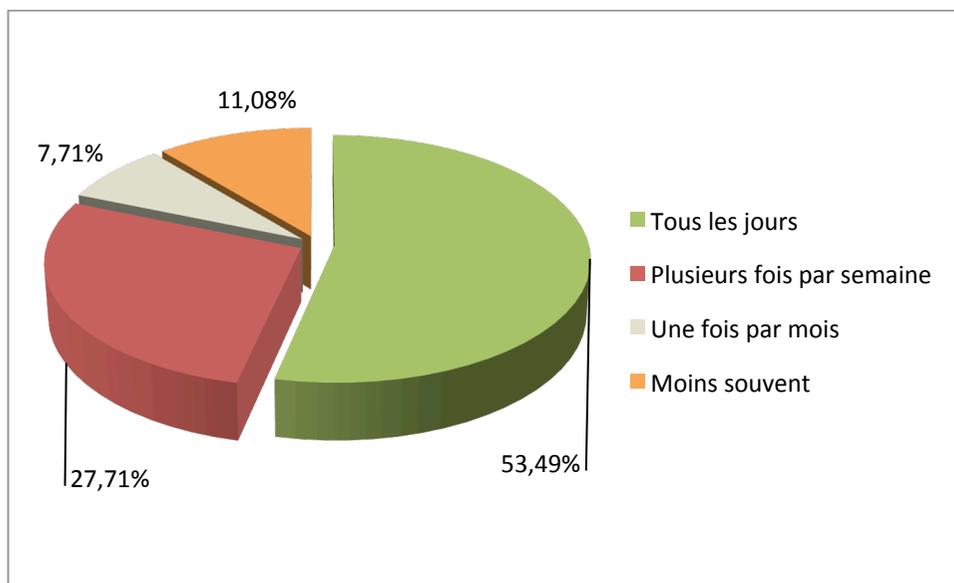
Résultats 2014



Nous avons 69 % de satisfaits en 2014 pour 63,37 % en 2015
 La tendance des « peu satisfaits » est en augmentation passant de 26% à 34,53%. Celle des « pas satisfaits » se réduit en 2015.

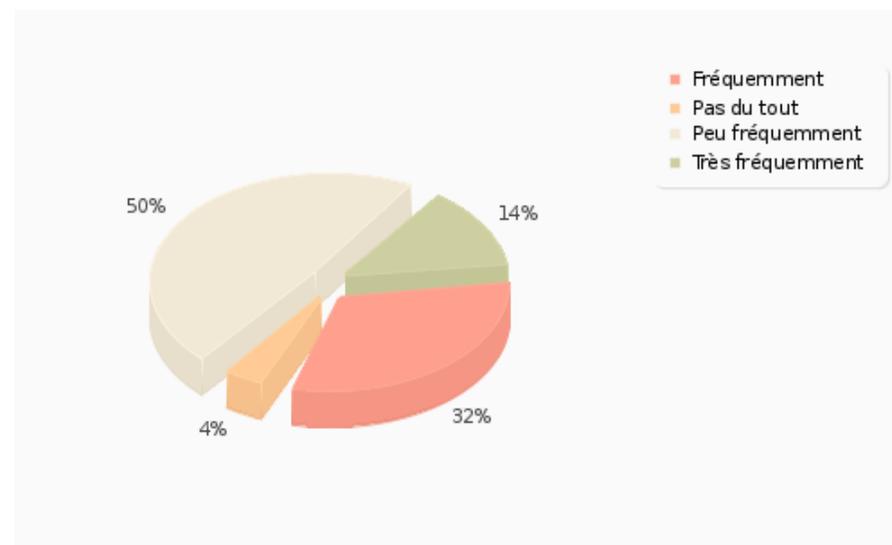
3. Fréquence d'usage des services

Résultats 2015



81,21 % des répondants

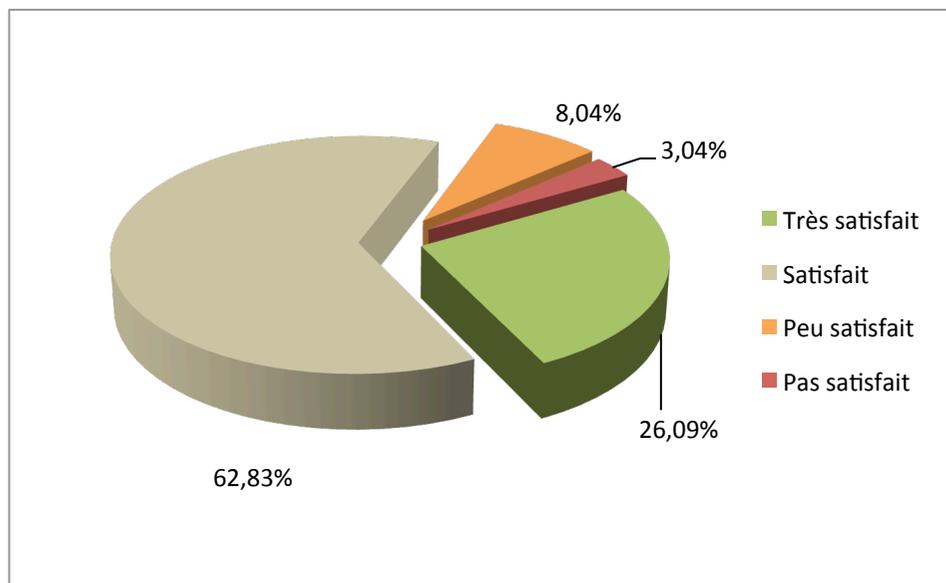
Résultats 2014



En 2015, 53,49 % des usagers disent utiliser tous les jours les services de la DI alors qu'en 2014, l'usage très fréquent des services était de 14 %.

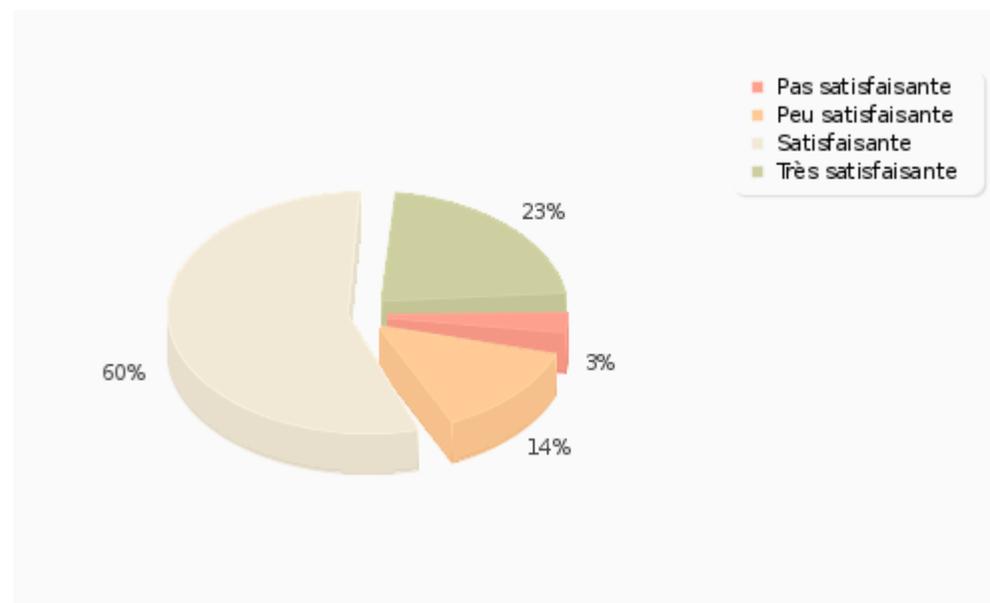
4. Qualité du service rendu

Résultats 2015



90,02 % des répondants

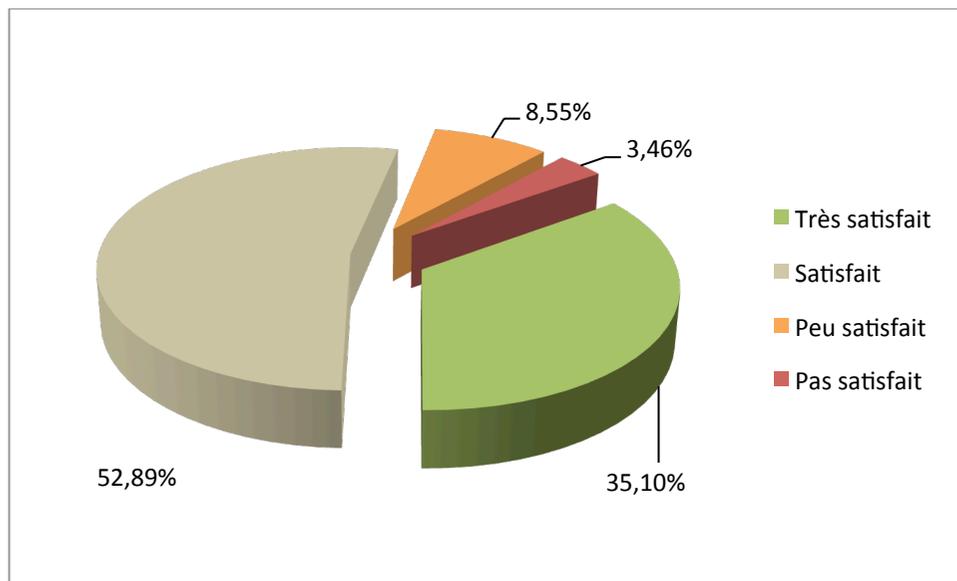
Résultats 2014



En 2015, 88,92 % des utilisateurs sont satisfaits par le service rendu contre 83 % en 2014. Le nombre des « peu à pas satisfaits » quant à lui, passe de 17 % à 11,08 %

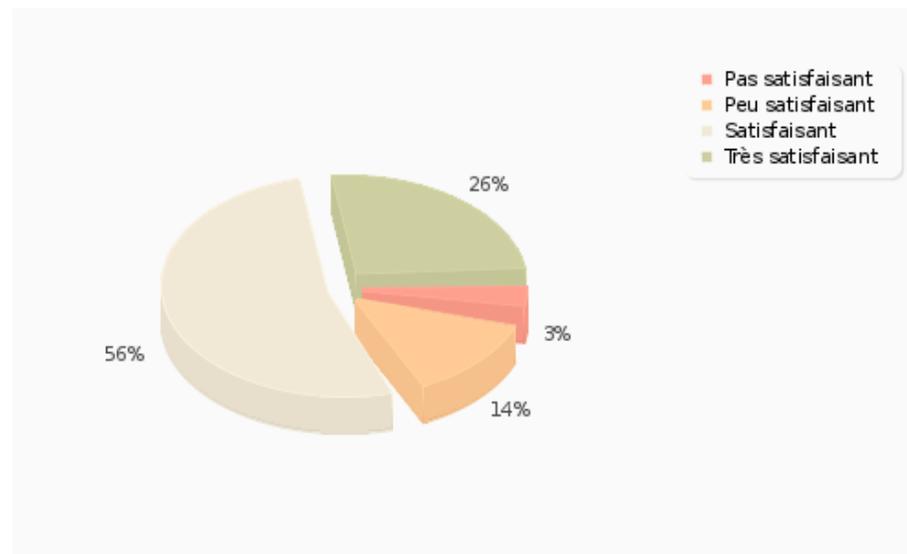
5. Délais d'intervention

Résultats 2015



84,74 % des répondants

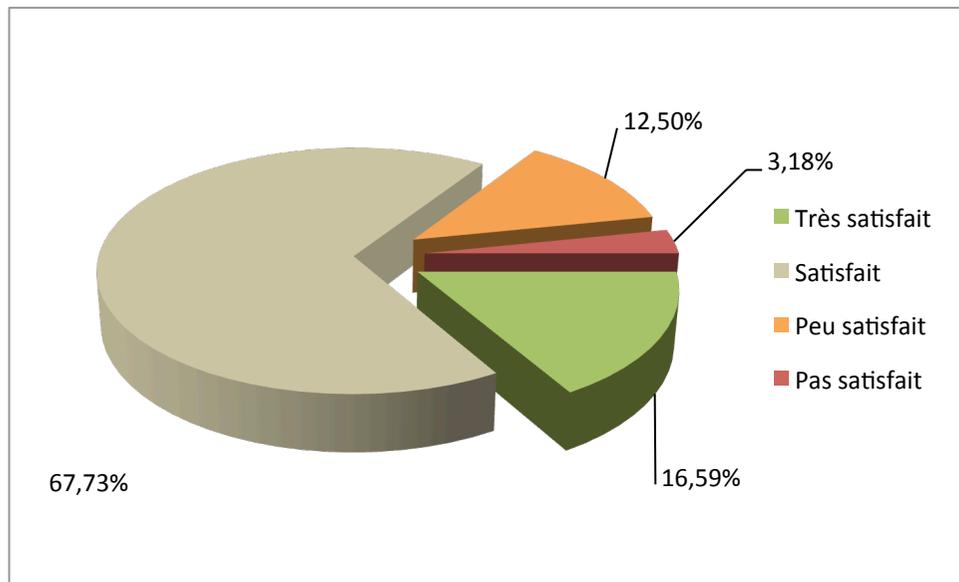
Résultats 2014



88 % des utilisateurs sont satisfaits par les délais contre 82 % en 2014

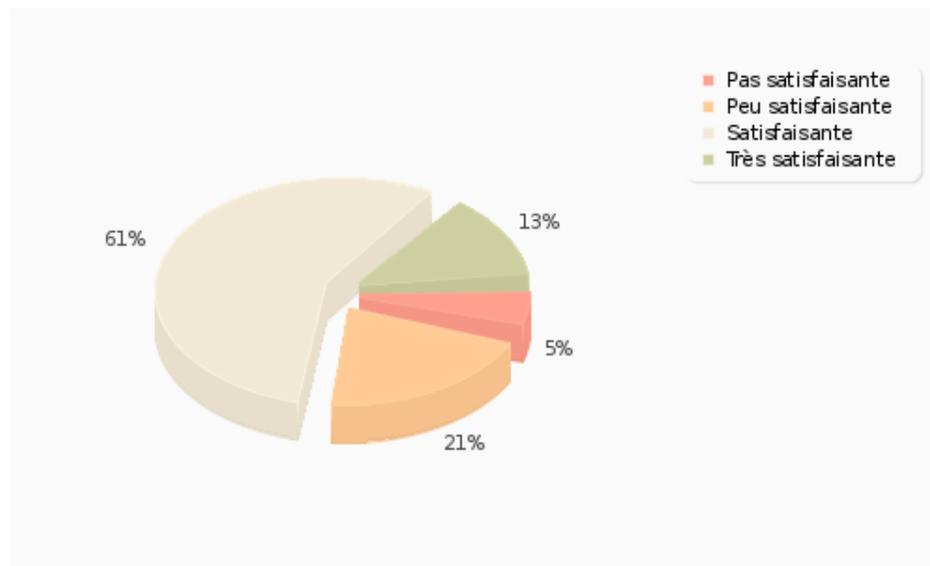
6. Modernité des outils proposés

Résultats 2015



86,11 % des répondants

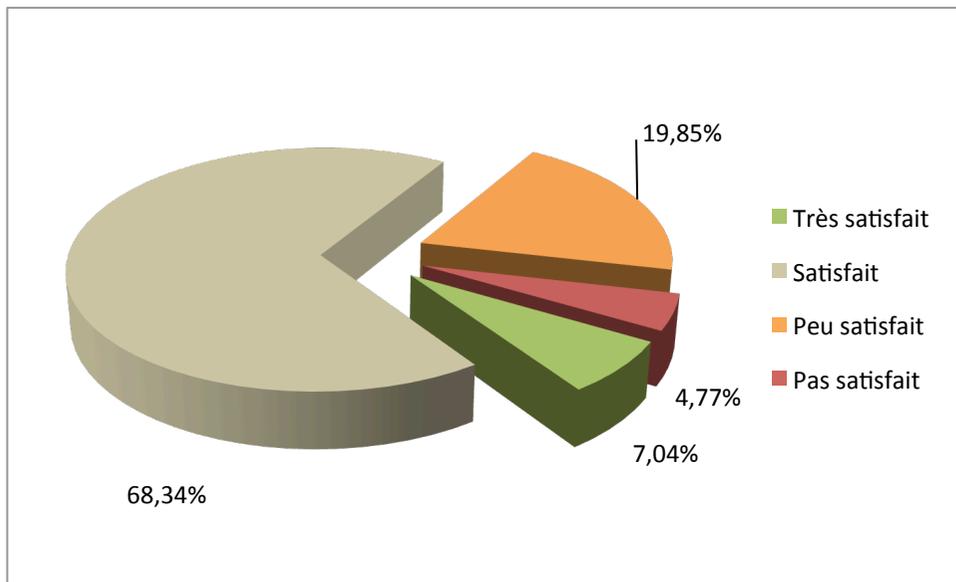
Résultats 2014



Nous passons à +10 % de satisfaits en 2015

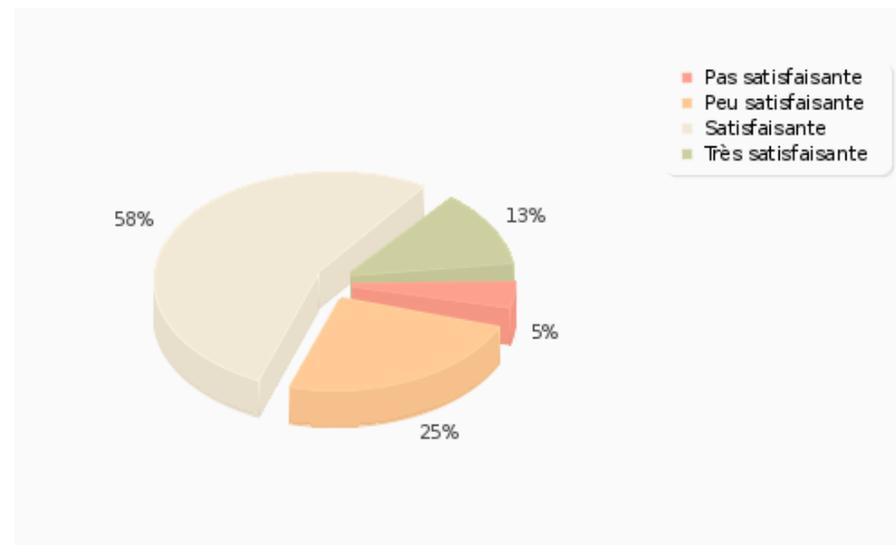
7. Informations sur outils proposés

Résultats 2015



77,89 % des répondants

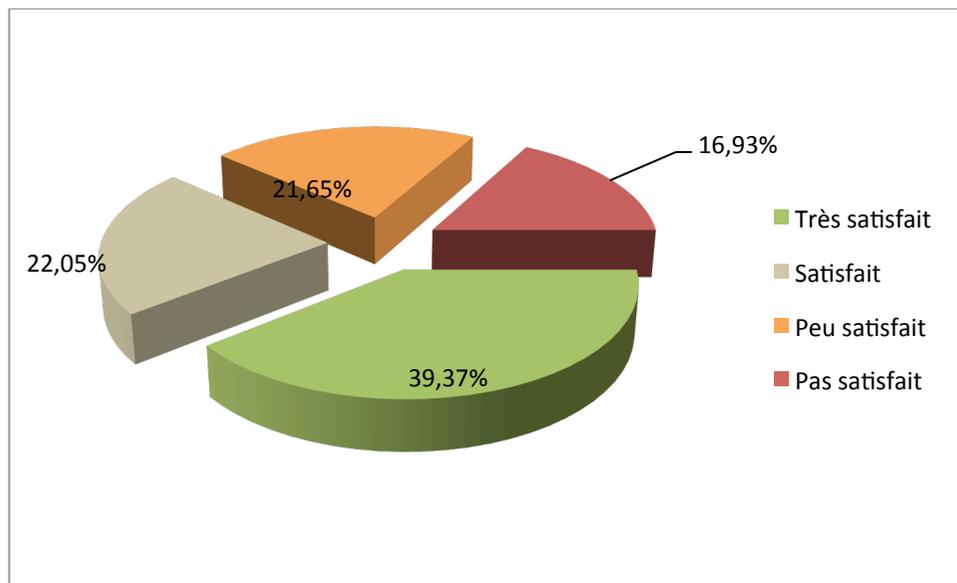
Résultats 2014



75 % des utilisateurs sont satisfaits des informations transmises contre 74 % en 2014

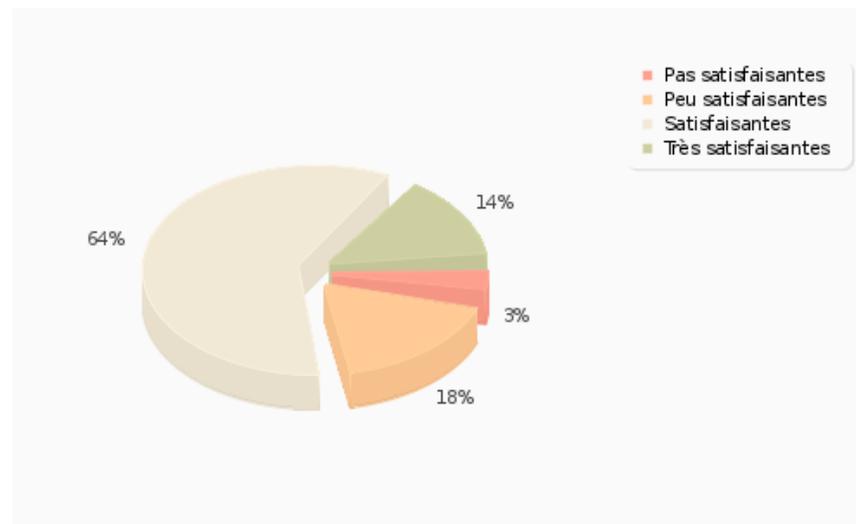
8. Formations

Résultats 2015



49,71 % des répondants

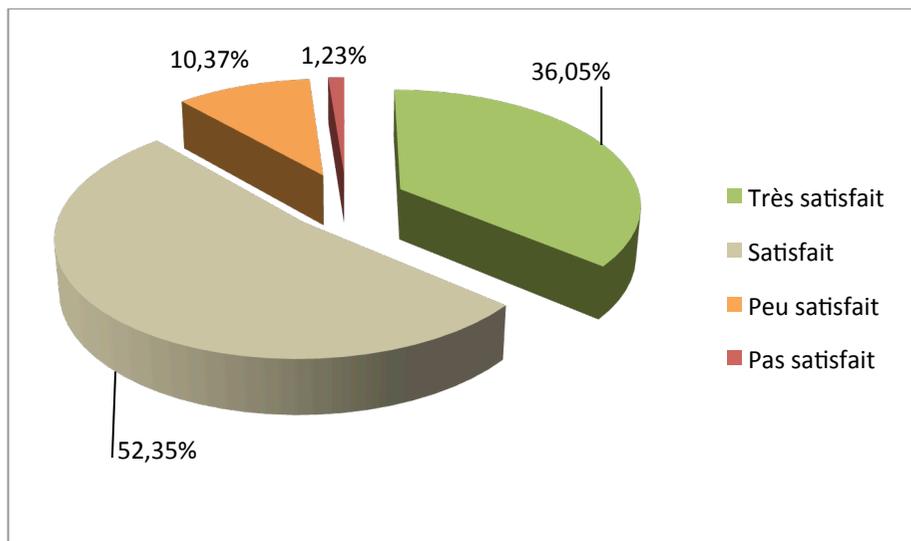
Résultats 2014



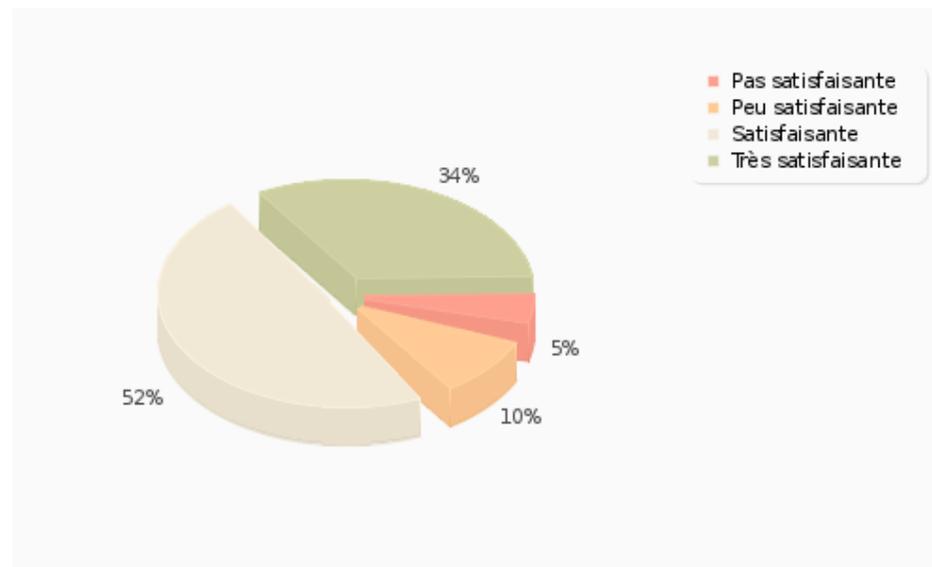
La tendance des « très satisfaits » est particulièrement importante. La tendance générale des satisfaits, quant à elle est en baisse avec 61,42 % contre 78 % en 2014.

9. Qualité du support

Résultats 2015

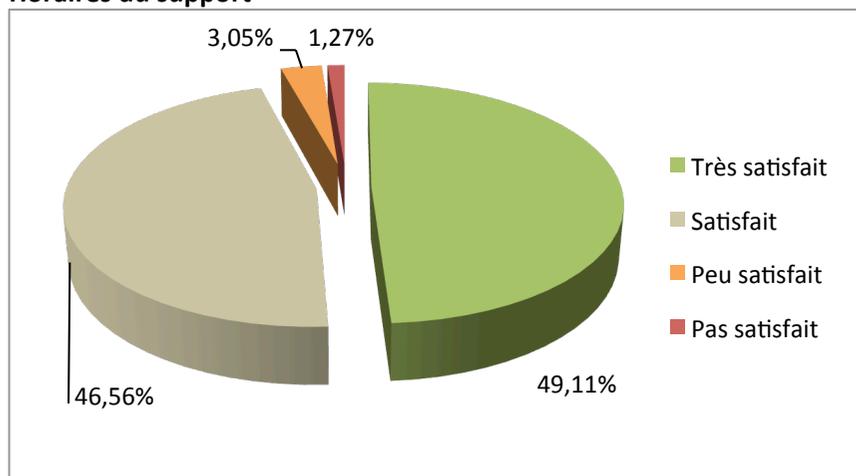


Résultats 2014



79,26 % des répondants

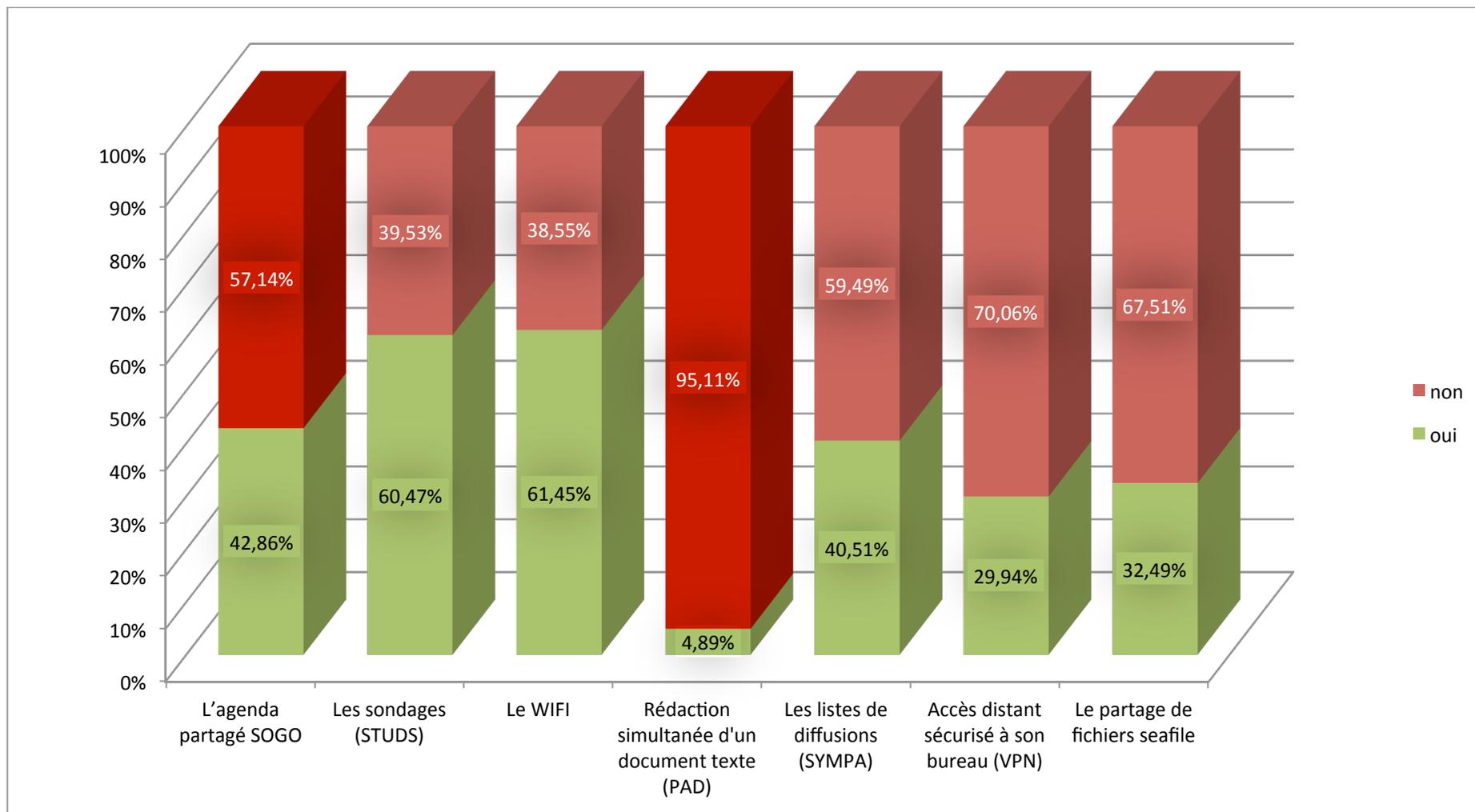
Horaires du support



76,91 % des répondants

Une légère augmentation des satisfaits est à noter (88,4 %) avec une baisse des « pas satisfaits ». Ce résultat est confirmé en ce qui concerne les horaires du support

10. L'usage des outils



Par quel canal souhaiteriez-vous recevoir plus informations ?

Il s'agit d'une question ouverte à laquelle 77 usagers (15% des participants) ont répondu en proposant pour certains plusieurs canaux.

Par messagerie	47
Site internet	
SSN	12
Newsletter	10
l'Actu	3
Site Unistra	3
ENT	3
Google, twitter	2
Correspondants	2