

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

Année 2018- 2019, Décembre 2018 *



Filières : Licence 3, Master 1 Administration publique et Préparation Générale

Motif principal de venue aux services de l'IPAG

Informations, Questions de scolarité :	68%
Absences :	20%
Informations sur les concours :	7%
Autres (Bourse) :	5%

Moyens pour contacter l'IPAG (de manière générale)

Courriel, Courrier :	11%
Physiquement :	49%
Autres (Internet, camarades) :	6%
ENT, Intranet, site de l'IPAG :	34%

Facilité de trouver les réponses

Facilement :	63%
Partiellement :	17%
Avec difficulté :	8%
Information n'est pas trouvée :	1%
Sans réponse :	11%

Fréquence d'utilisation des services de l'IPAG

Tous les jours :	1%
Une à trois fois par semaine :	10%
Une à trois fois par mois :	60%
Jamais :	29%

Horaires d'ouverture satisfaisants

Oui :	75%
Non :	21%
(Pas assez d'heures d'ouverture, horaires un peu restreints, ouverture les lundis matin)	
Sans réponse :	4%

Informations sur le site Web, sur l'Intranet et sur les réseaux

Adaptées :	TS-20% ; S-52% ; AS-20% ; IS-1% ; SR-7%
Mises à jour :	TS-18% ; S-50% ; AS-20% ; IS-2% ; SR-10%

Accueil physique**

Disponible :	TS-34% ; S-38% ; AS-15% ; SR-13%
Courtois :	TS-41% ; S-25% ; AS-17% ; SR-17%
Réactif :	TS-34% ; AS-6% ; S-42% ; IS-2% ; SR-17%
Efficace :	TS-28% ; S-43% ; AS-9% ; IS-2% ; SR-17%

Signalétique identifiable

Oui :	78%
Non :	4%
A améliorer :	12%
(Signalétique pas très visible, difficile de se repérer)	
Sans réponse :	6%

Réponse par courriel

Rapides :	TS-23% ; S-44% ; AS-6% ; IS-3% ; SR-24%
Efficaces :	TS-19% ; S-45% ; AS-6% ; IS-5% ; SR-25%

* 109 réponses

** 53 réponses

TS – Très satisfaisant ; S – satisfaisant ; AS – Assez satisfaisant ; IS – Insatisfaisant ; SR – Sans réponse