

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Année 2018- 2019, Janvier 2019 *



Filières : Master 2 Management de la performance publique

Master 2 Management des organismes sociaux

Motif principal de venue aux services de l'IPAG

Informations, Questions de scolarité :	63%
Documentations concours :	5%
Autres (dossiers, diplômes) :	32%

Moyens pour contacter l'IPAG (de manière générale)

Courriel :	32%
Physiquement :	13%
Téléphone :	13%
ENT, Intranet, site de l'IPAG :	37%
Sans réponse	5%

Facilité de trouver les réponses

Facilement :	55%
Partiellement :	20%
Avec difficulté :	22%
Sans réponse :	3%

Fréquence d'utilisation des services de l'IPAG

Une à trois fois par semaine :	22%
Une à trois fois par mois :	35%
Jamais :	43%

Horaires d'ouverture satisfaisants

Oui :	62%
Non :	20%
(Cours programmés vendredi et samedi)	
Sans réponse :	18%

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

Adaptées :	TS- 13% ; S- 60% ; AS- 20% ; SR- 7%
Mises à jour :	TS- 13% ; S- 55% ; AS- 22% ; SR- 10%

Accueil physique**

Disponible :	TS- 20% ; S- 40% ; AS- 20% ; SR- 20%
Courtois :	TS- 20% ; S- 40% ; IS- 20% ; SR- 20%
Réactif :	TS- 20% ; AS- 40% ; IS- 20% ; SR- 20%
Efficace :	TS- 20% ; AS- 60% ; SR- 20%

Signalétique identifiable

Oui :	70%
Non :	5%
A améliorer :	20%
(Propreté des locaux, tableaux)	
Sans réponse :	5%

Réponse par courriel

Rapides :	TS- 23% ; S- 26% ; AS- 28% ; IS- 3% ; SR- 20%
Efficaces :	TS- 16% ; S- 33% ; AS- 23% ; IS- 3% ; SR- 25%

*40 réponses

** 5 réponses

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