

## Bilan de l'enquête de satisfaction utilisateurs PFID 2011

**Nombre de réponse : 54**

**Profil des utilisateurs :**

**48** ( 89 %) sont autonomes et les autres sont soit uniquement assistés soit assistés/autonomes selon les systèmes.

**2** membres du comité des utilisateurs 2011.

**46** personnes ont répondu nominativement et un gros effort a été fait par les utilisateurs de plusieurs plateformes pour rendre des questionnaires séparés pour chacune.

**Utilisation actuelle : 22** utilisent la PFID souvent/régulièrement ; **17** n'ont pas précisé la périodicité.

**Analyse des réponses aux questions du tableau ci dessous:**

Votre satisfaction en ce qui concerne :

	<b>Très satisfait</b>	<b>Satisfait</b>	<b>Mécontent</b>	<b>Très mécontent</b>	<b>Sans opinion</b>
Le délai pour obtenir un rendez-vous assisté	<b>24</b> ( <b>49%</b> )	17 ( 34.6%)			8 ( 16.3%)
Le délai pour obtenir une formation	<b>24</b> ( <b>48%</b> )	19 ( 38%)	3 ( 6%)		3 ( 6%)
Le délai pour utiliser un équipement	21 ( 39.2%)	<b>29</b> ( <b>58%</b> )	2 ( 4%)		1 ( 2%)
La qualité de l'accueil	<b>45</b> ( <b>83.3%</b> )	9 ( 17%)			
La qualité des équipements	<b>27</b> ( <b>52%</b> )	23 ( 44%)	2 (4%)		
La qualité de la formation	<b>36</b> ( <b>73.5%</b> )	11 ( 22.4%)	1 ( 2%)		1( 2%)
La qualité des conseils	<b>38</b> ( <b>73%</b> )	13 ( 25%)			1 (2%)
L'accès à la documentation par Web Campus	11 ( 25%)	<b>17</b> ( <b>38.6%</b> )	4 ( 7.4%)	1 ( 2%)	11 ( 20.4%)
L'aménagement des locaux	10 ( 19%)	<b>31</b> ( <b>59.6%</b> )	9 (17.3%)		2 ( 4%)
La qualité de notre site Web	14 ( 30%)	<b>28</b> ( <b>61%</b> )	1 (2%)	1 (2%)	2 (4%)
L'outil PPMS (logiciel de réservation)	<b>30</b> ( <b>55.5%</b> )	23 ( 42.6%)	1 ( 2%)		
L'accessibilité/la taille de l'espace de stockage sur Silo2	<b>14</b> ( <b>29.7%</b> )	<b>22</b> ( <b>46.8%</b> )	8 ( 17%)		5 (10.6%)
Les nouveaux équipements des PF	9 ( 20%)	14 ( 31%)			<b>22</b> ( <b>49%</b> )
Le niveau de satisfaction globale	<b>25</b> ( <b>47%</b> )	<b>28</b> ( <b>52.8%</b> )			

*Le chiffre au dessus du pourcentage est le nombre de réponses.*

**Commentaire général sur le questionnaire :**

\_ Par rapport à l'enquête de 2009, la réponse sur l'aménagement des locaux montre une augmentation du pourcentage de mécontents (9 fois plus), ce qui reflète essentiellement l'installation actuelle de la bioluminescence en Calmette -1. et toujours le problème du stockage sur Silo2

\_ PPMS est toujours notre point fort d'organisation,

\_ La question sur l'accessibilité/stockage sur Silo2 est liée à l'accès de Silo2 dans les unités, ceci ne relève pas de nos compétences, mais du service informatique par l'intermédiaire de PCO.

\_ Pour la question des nouveaux équipements, un grand nombre est sans opinion, la question a peut-être été mal comprise

\_ La satisfaction globale est excellente même chez ceux qui ont apporté des critiques importantes dans leurs commentaires.

## **Réponses aux questions ouvertes :**

### **Analyse: formation/locaux:**

- . **systemes pas assez nombreux**
- . **pas assez d'espace**
- . **Plus de formation sur les logiciels**

### **Stockage sur silo2:**

- . **Plus d'espace alloué**

### **Qualité du materiel:**

- . **Systemes d'imagerie en Bioluminescence supplémentaires (8 )**
- . **Plus de chambre thermostatées et régulées en CO2 autour des appareils de microscopie**
- . **Besoin d'un microscope PALM**

### **Communication:**

- . **Présentation des nouveaux systèmes et des nouveaux marqueurs**