

Enquête de satisfaction BICeL 2013

Enquête de satisfaction

Le but de l'enquête:

- Etats des lieux de la satisfaction des utilisateurs;
- Identifier les types d'insatisfaction;
- Valider les orientations.

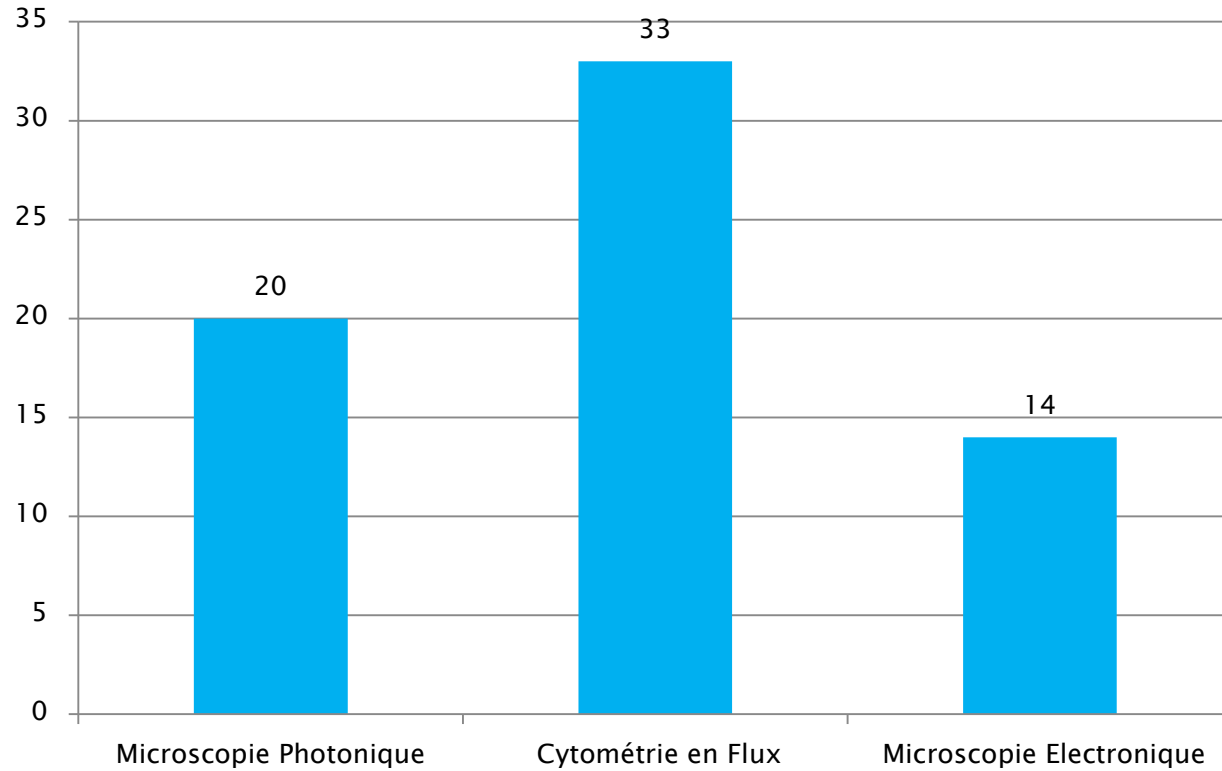
Enquête de satisfaction portant sur les points suivant :

- Communication;
- Instruments/ Techniques;
- Prestation/ Formation;
- Satisfaction globale.

Nombre de réponses:

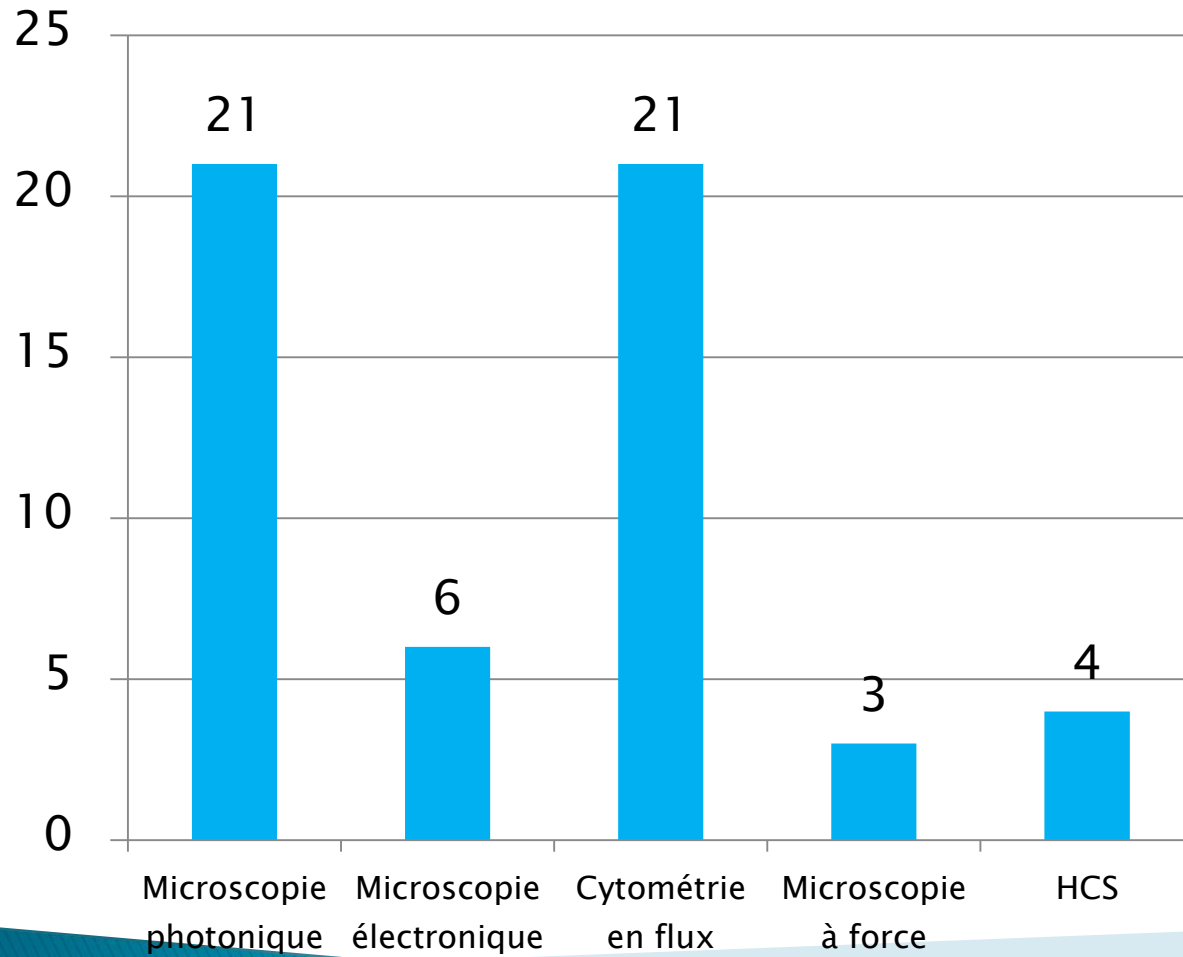
- 38 Utilisateurs pour l'Institut Pasteur;
- 23,7% des utilisateurs de l'Institut Pasteur
- 48 Utilisateurs pour BICeL-IFR 114
- 27 % du BICeL-IFR 114

Indiquez les plateaux utilisés (BICeL-IFR 114)



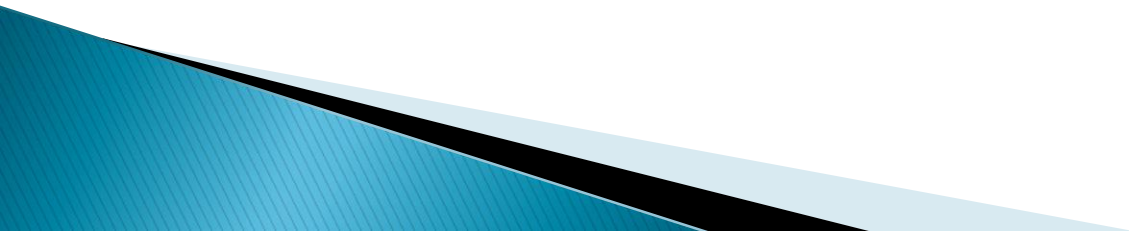
Nombre d'utilisateurs

Indiquez les plateaux utilisés (Institut Pasteur)

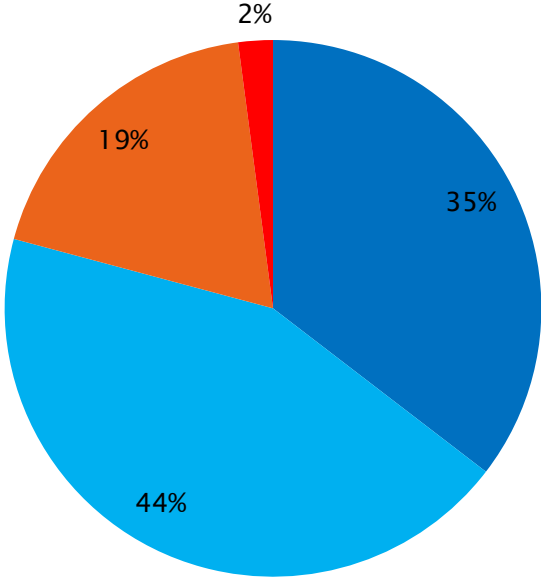


Nombre d'utilisateurs

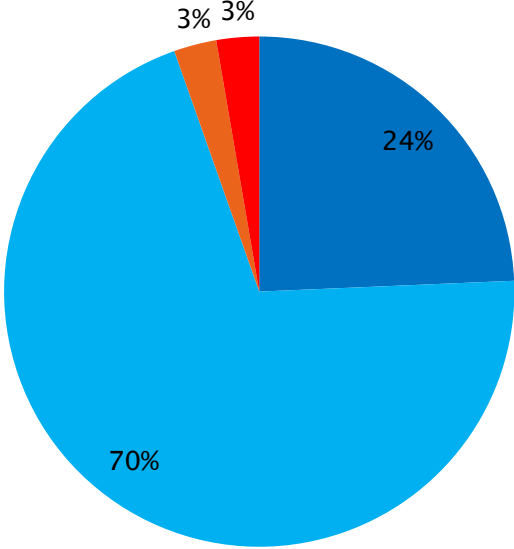
Communication



Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à la communication (web, réunion....) ?



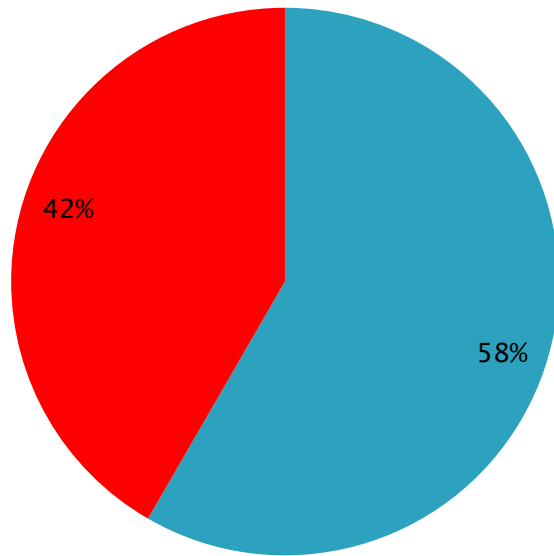
BICeL-IFR 114



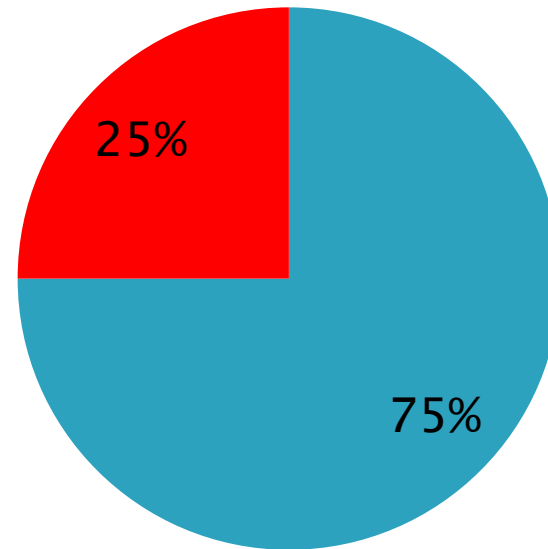
Institut Pasteur

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

Souhaitez-vous recevoir des informations sur les technologies dans le domaine de la microscopie Institut Pasteur?



BICeL-IFR 114

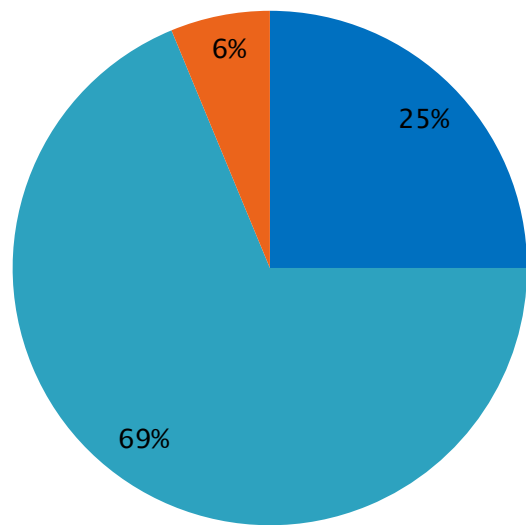


Institut Pasteur

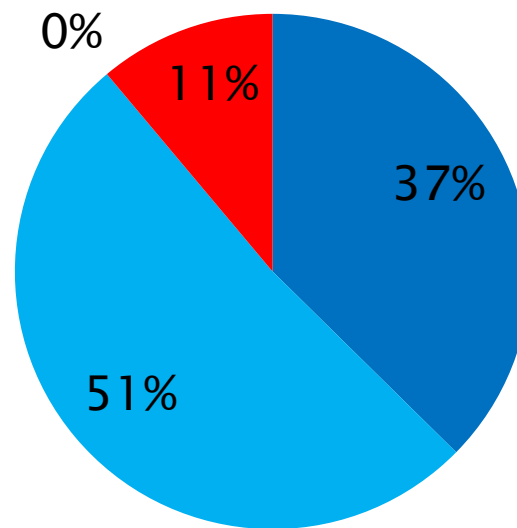
■ Oui
■ Non

Instrument/ Technique

Quel est votre niveau de satisfaction par rapport au parc des instruments disponibles ?



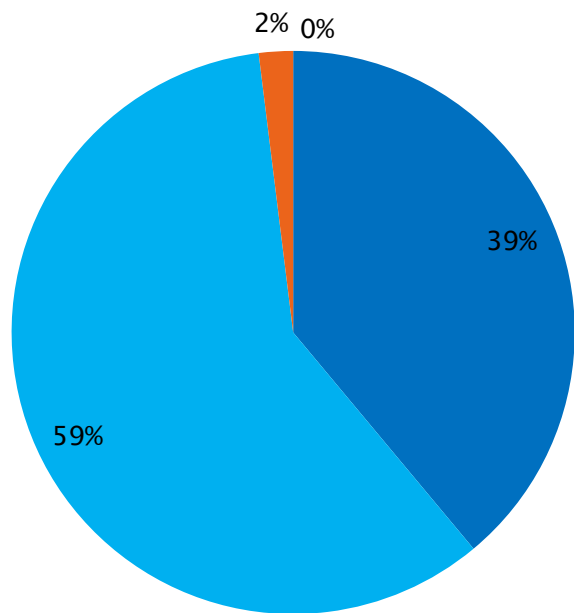
BICeL-IFR 114



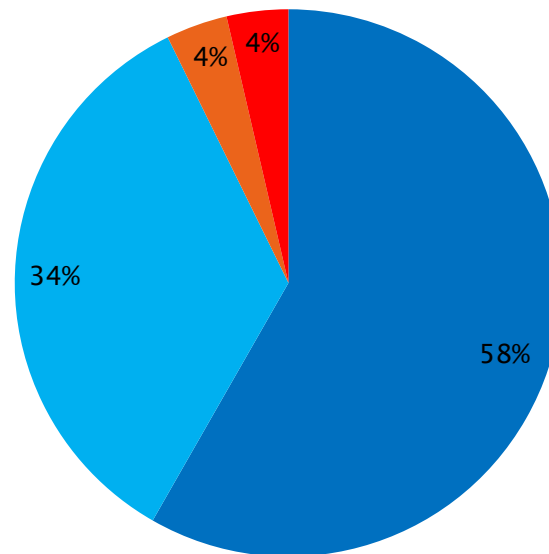
Institut Pasteur

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

Quel est votre niveau de satisfaction par rapport au délai de réservation des instruments ?



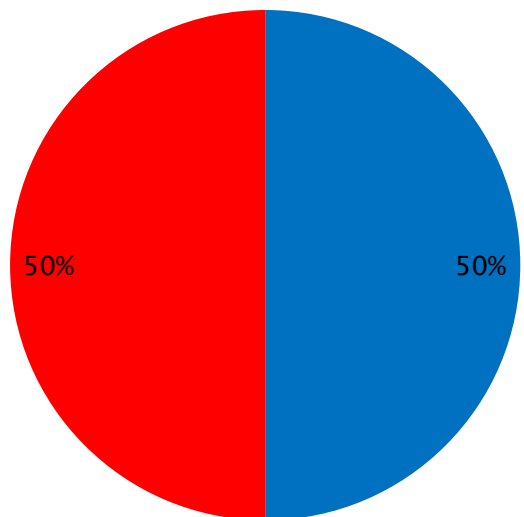
BICeL-IFR 114



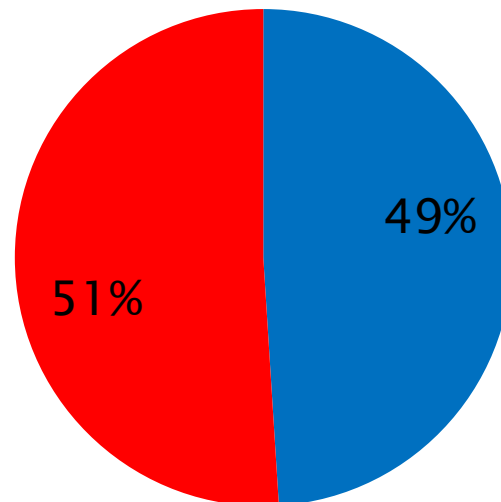
Institut Pasteur

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

Pensez-vous que les différentes techniques utilisées au sein de la plateforme sont suffisamment mises en avant ?



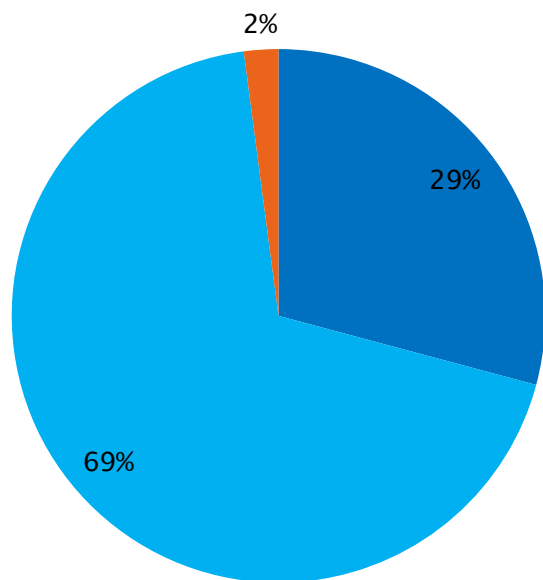
BICeL-IFR 114



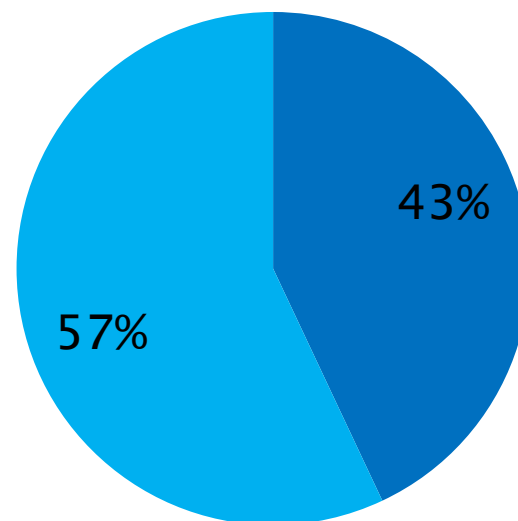
Institut Pasteur

■ Oui
■ Non

Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à la gestion des incidents?



BICeL-IFR 114

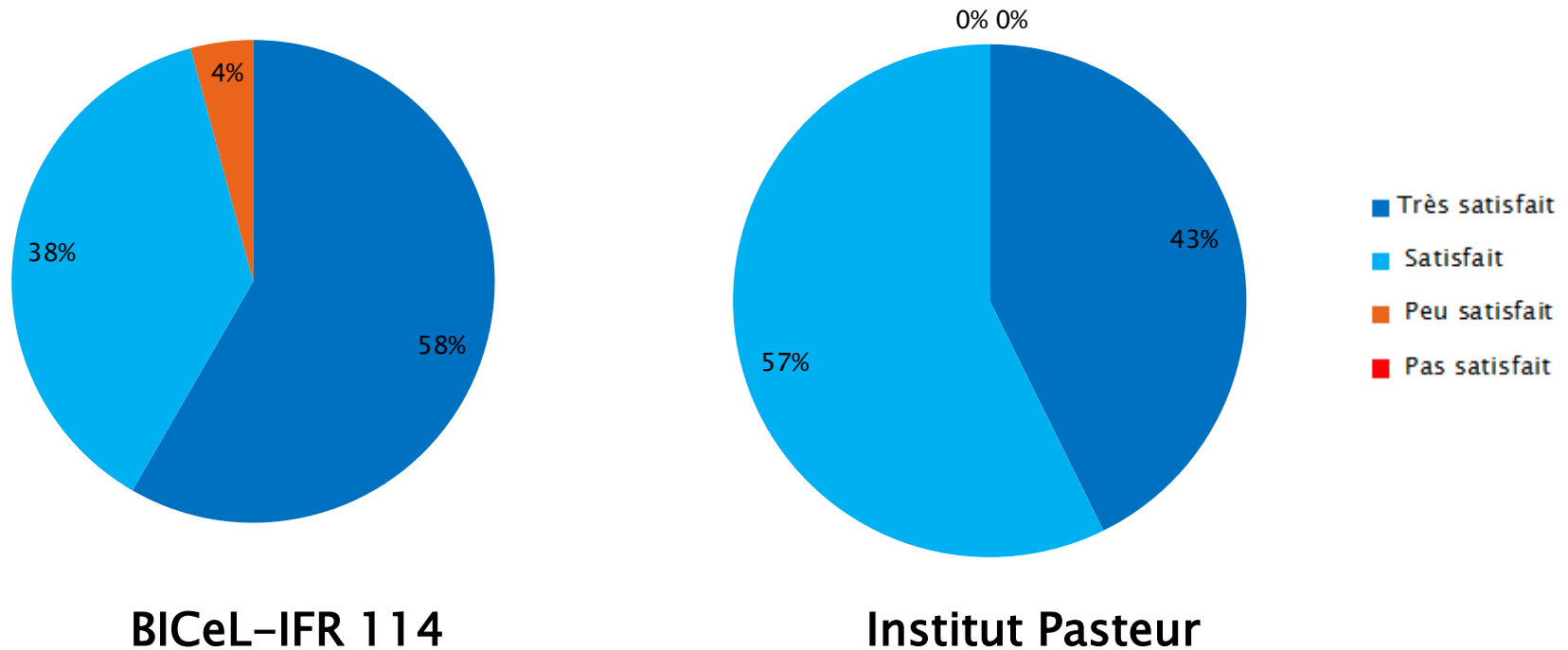


Institut Pasteur

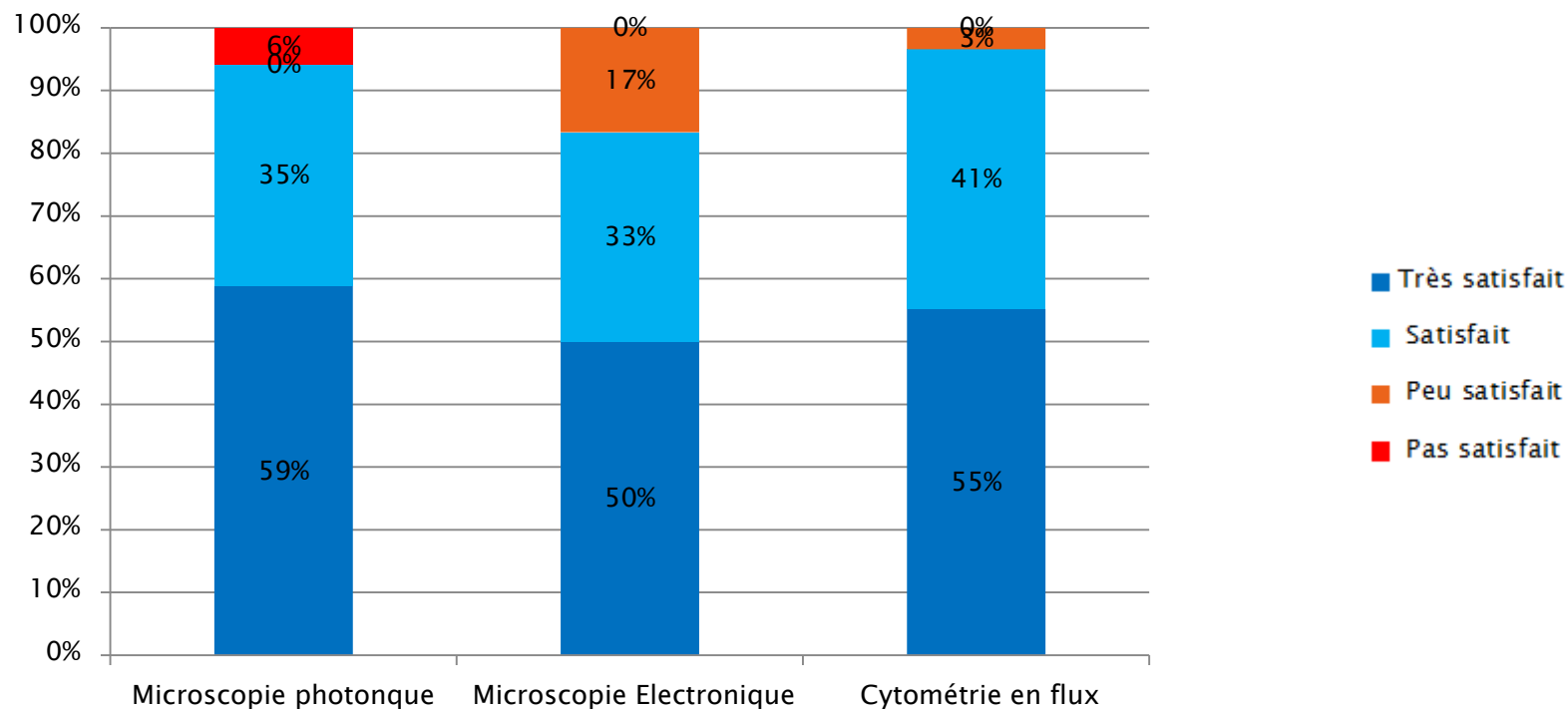
- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

Prestation / Formation

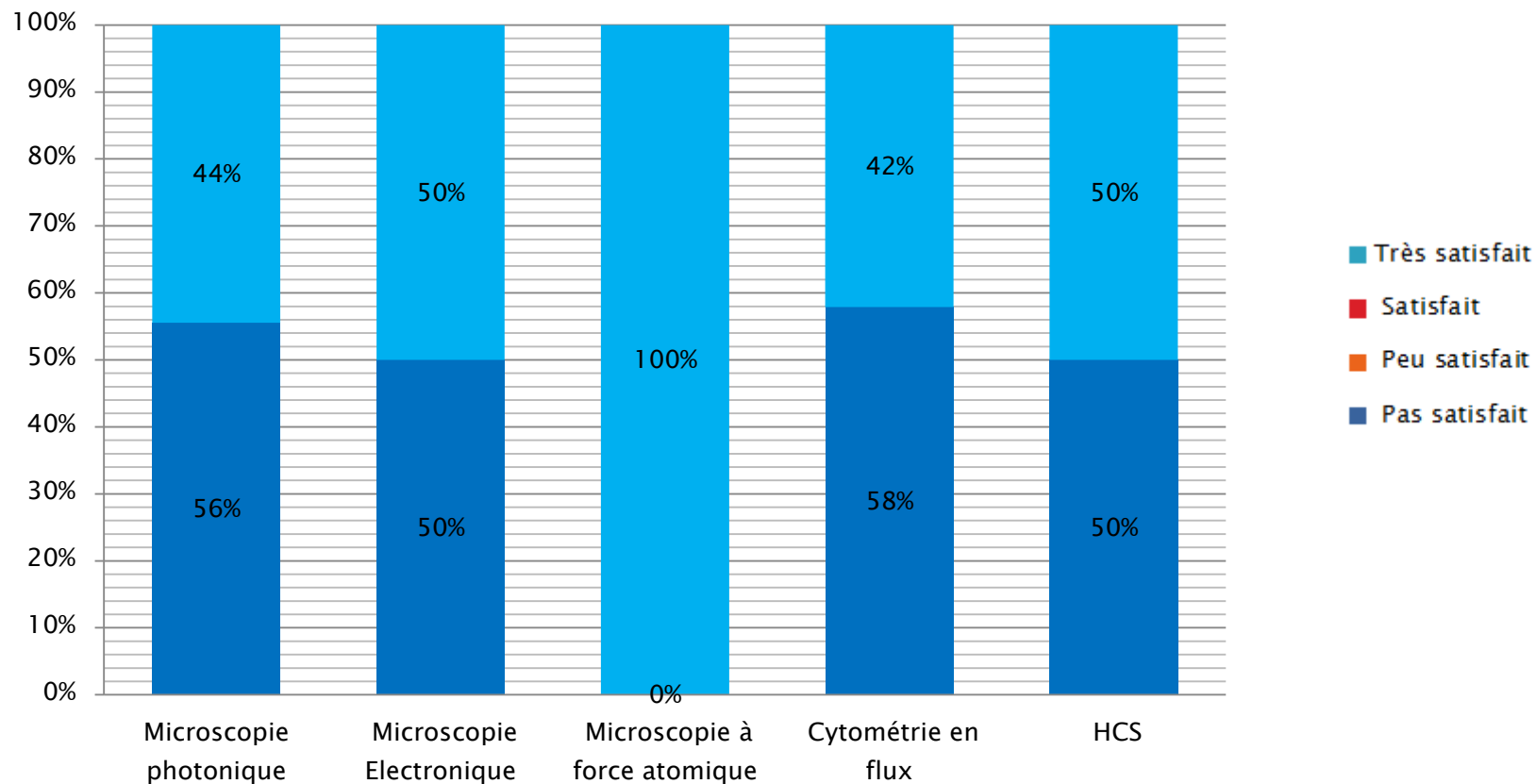
Etes-vous satisfait par les formations que vous avez suivies?



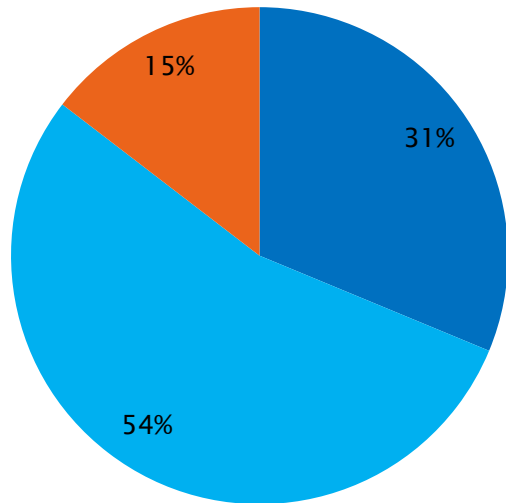
Etes-vous satisfait par les formations que vous avez suivies (BICeL-IFR 114) ?



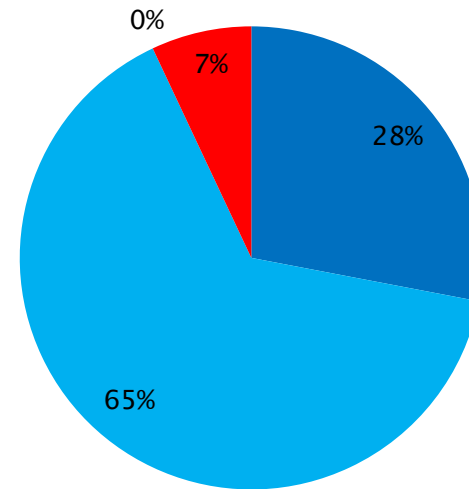
Etes-vous satisfait par les formations que vous avez suivies (Institut Pasteur) ?



Etes-vous satisfait par le suivi après la formation ?



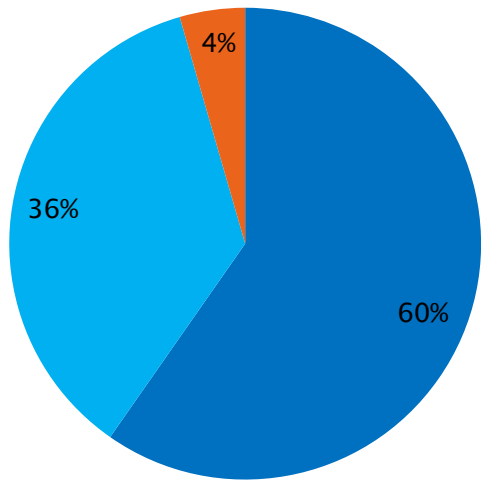
BICeL-IFR 114



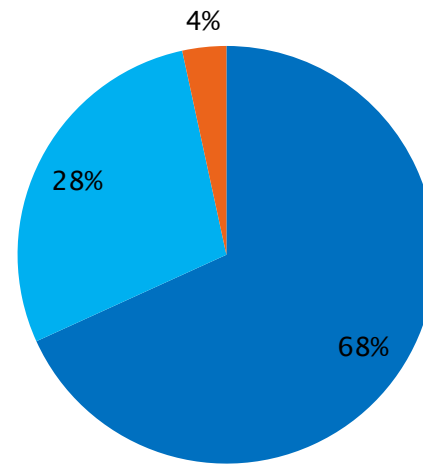
Institut Pasteur

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

Etes-vous satisfait par la disponibilité du personnel?



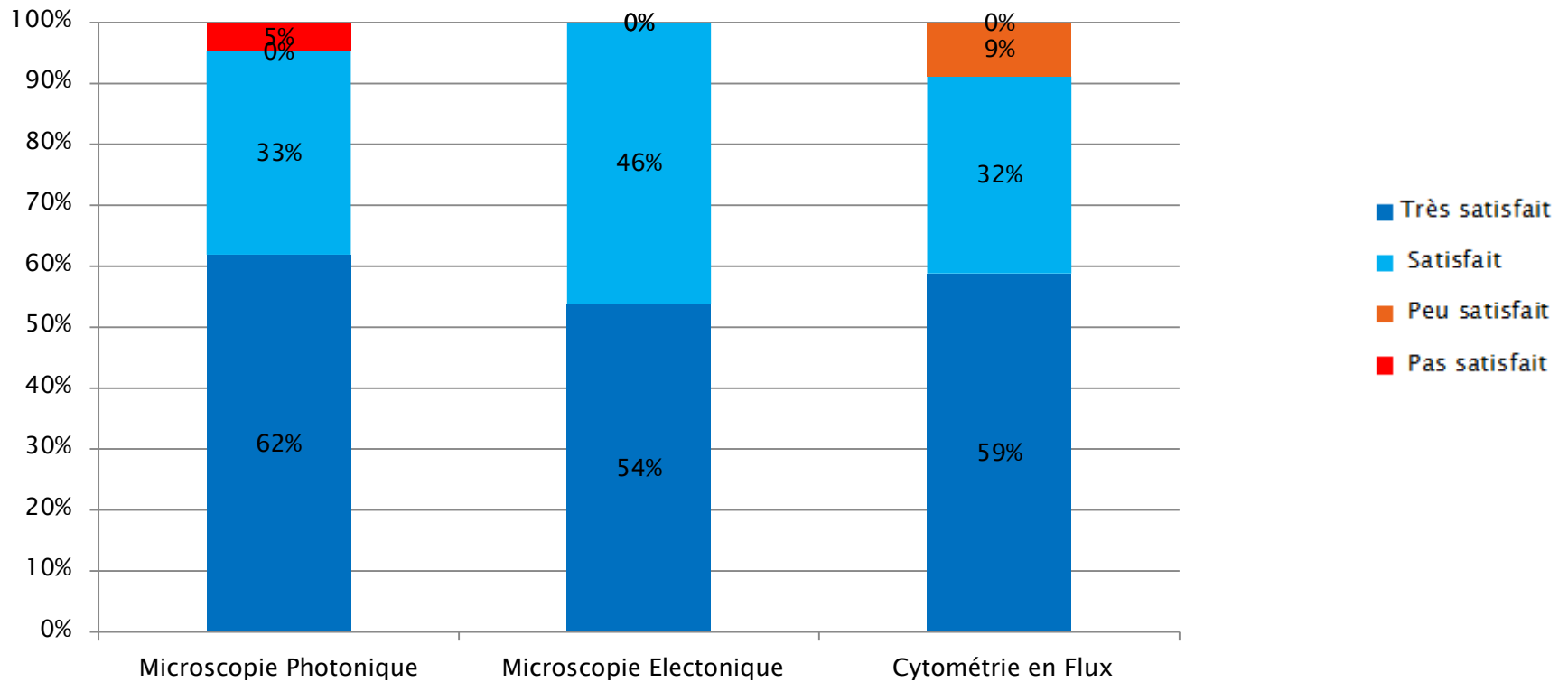
BICeL-IFR 114



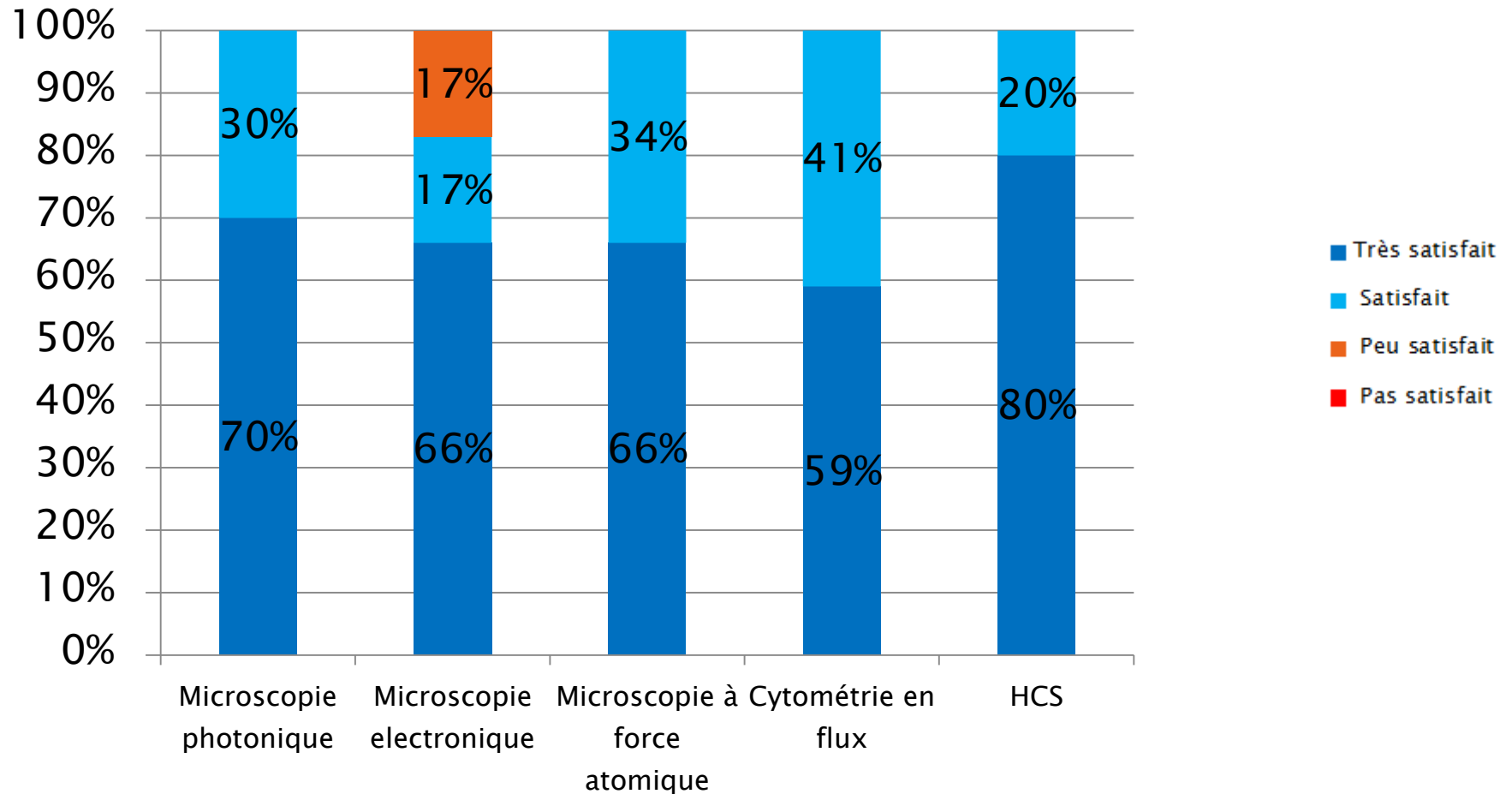
Institut Pasteur

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

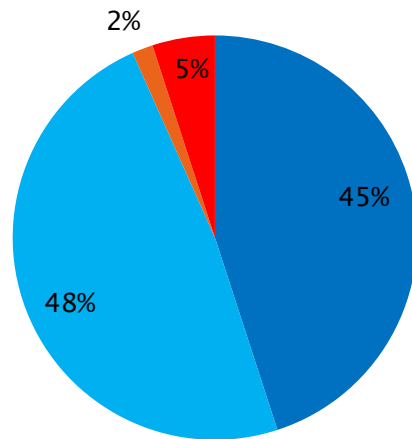
Etes-vous satisfait par la disponibilité du personnel (BICeL-IFR 114) ?



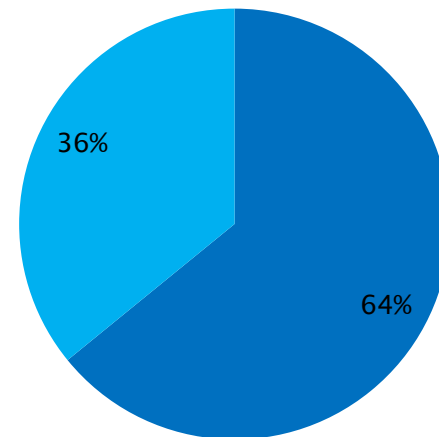
Etes-vous satisfait par la disponibilité du personnel (Institut Pasteur) ?



Etes-vous satisfait par le délai d'acceptation des projets ?



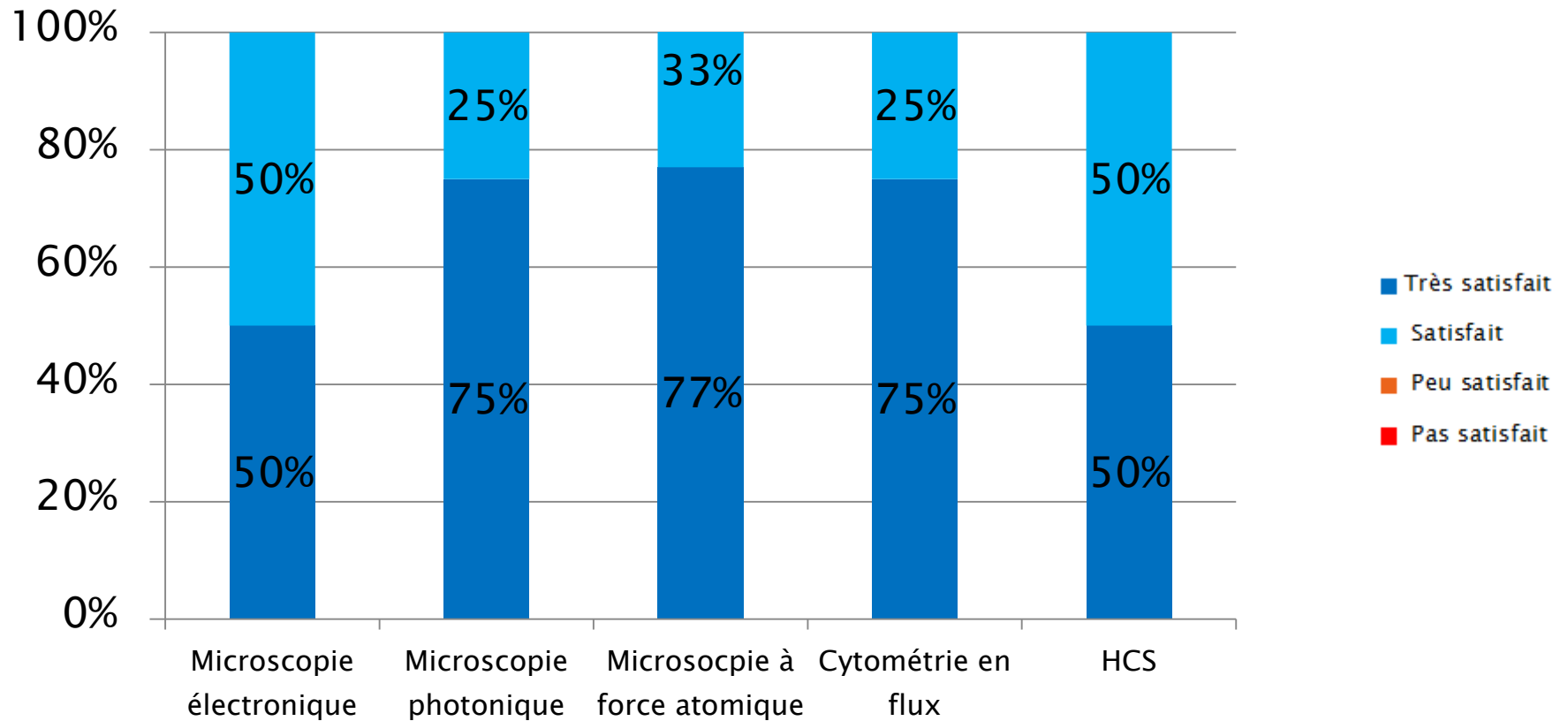
BICeL-IFR 114



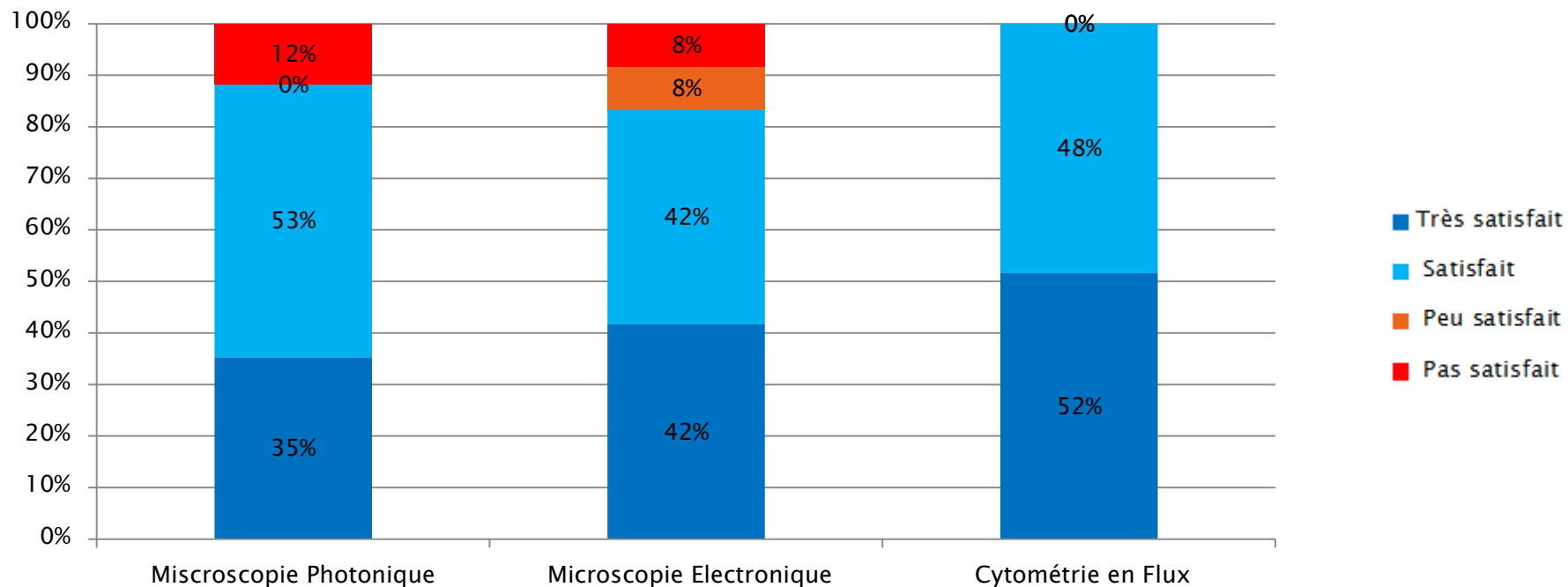
Institut Pasteur

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

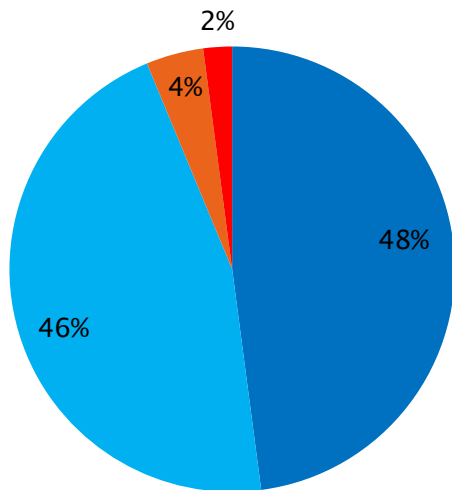
Etes-vous satisfait par le délai d'acceptation des projets (Institut Pasteur) ?



Etes-vous satisfait par le délai d'acceptation des projets (BICeL-IFR 114) ?

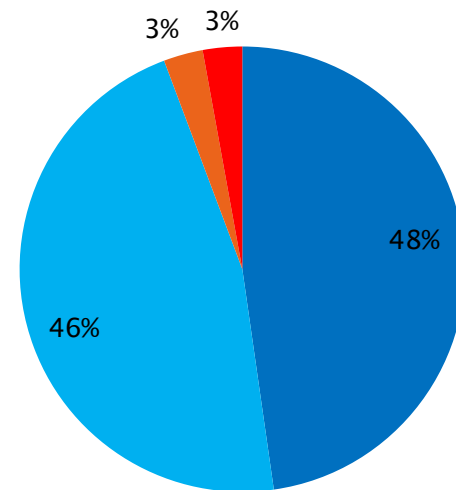


Etes-vous satisfait par le délai de retour des analyses?



BICeL-IFR 114

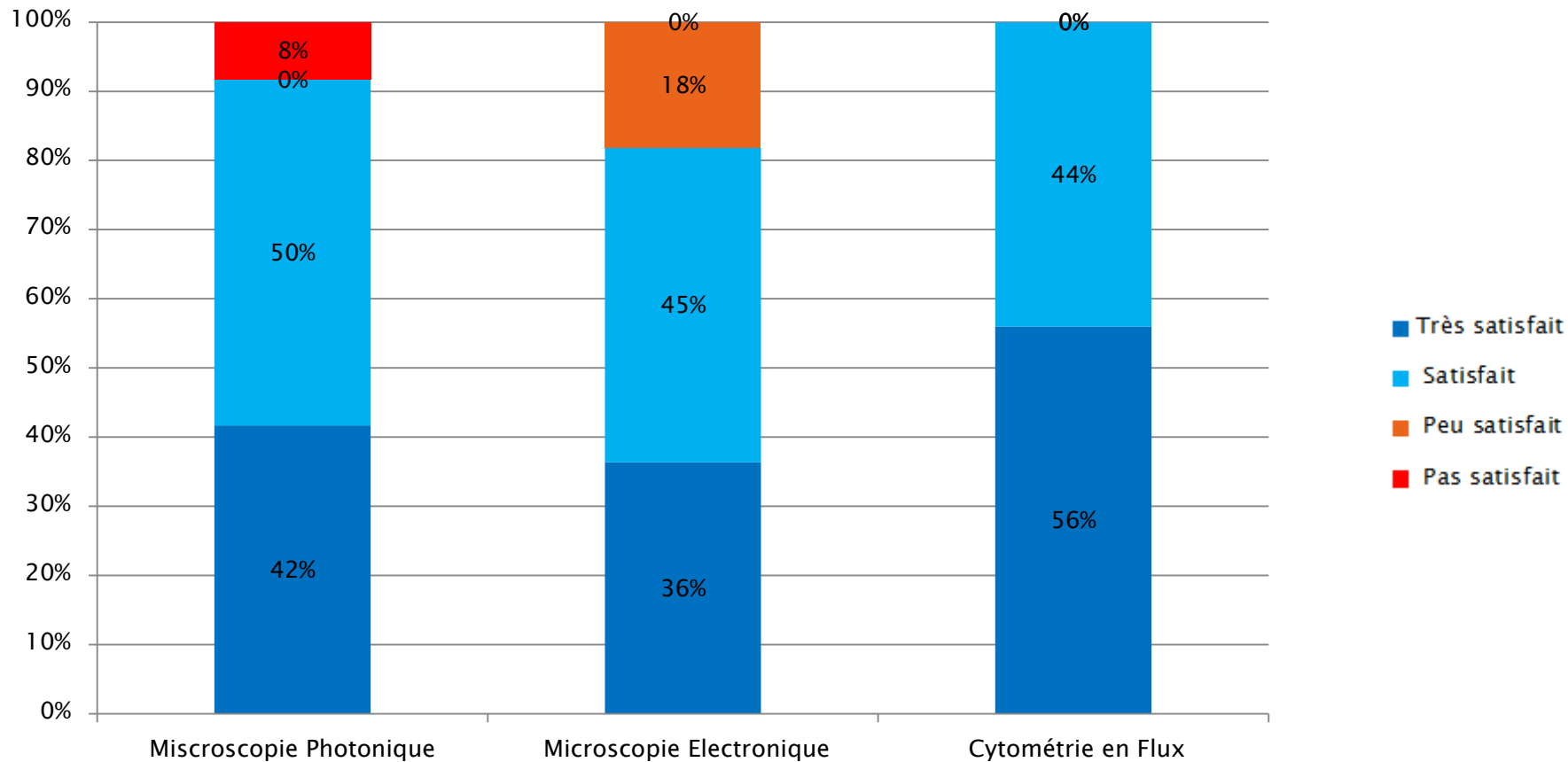
- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait



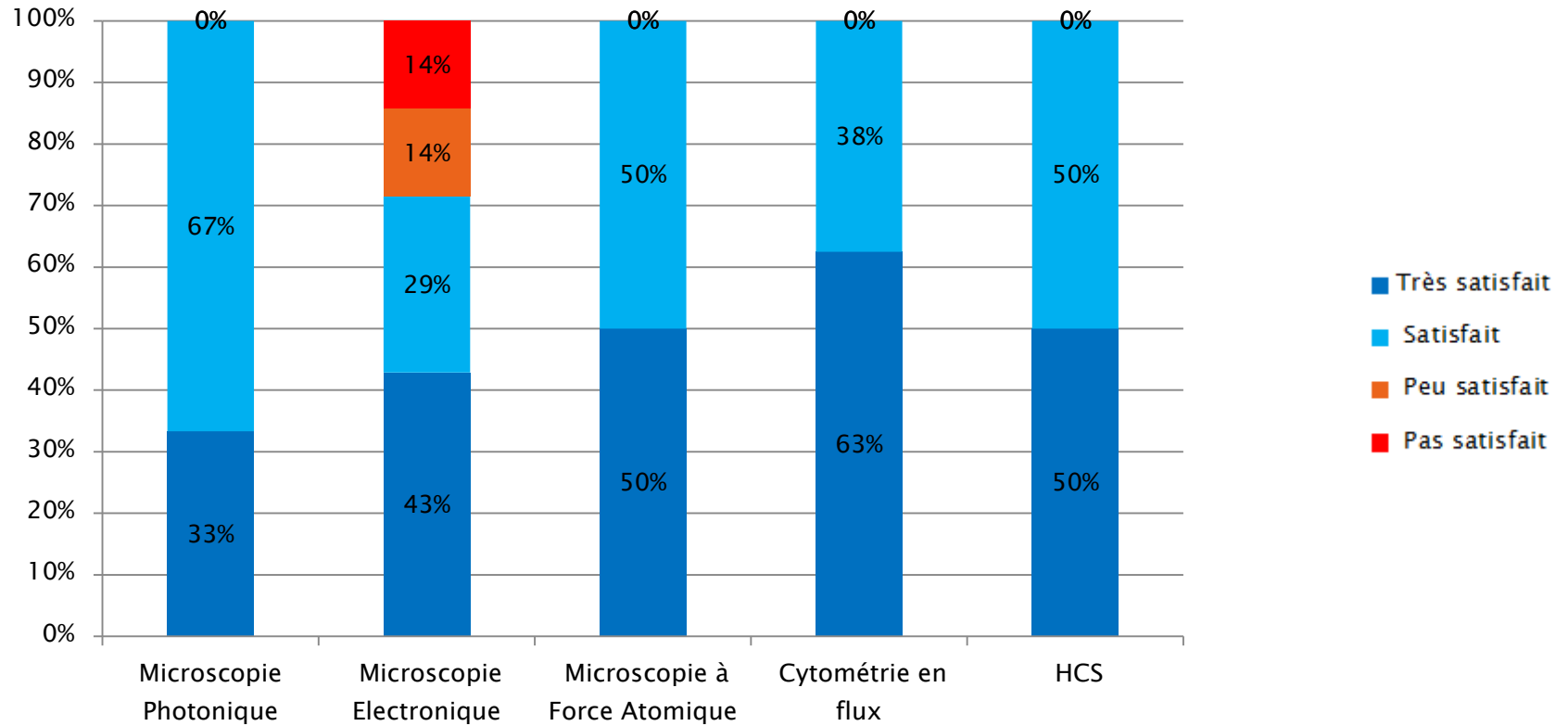
Institut Pasteur

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

Etes-vous satisfait par le délai de retour des analyses (BICeL-IFR 114) ?

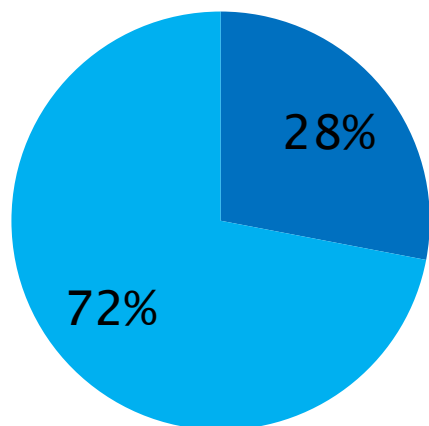


Etes-vous satisfait par le délai de retour des analyses ?

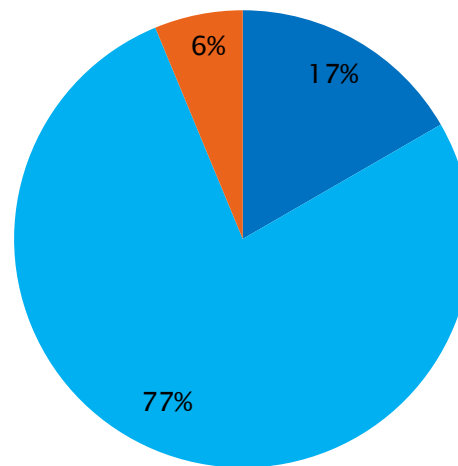


Satisfaction globale

Quel est votre niveau de satisfaction globale par rapport au BICeL ?



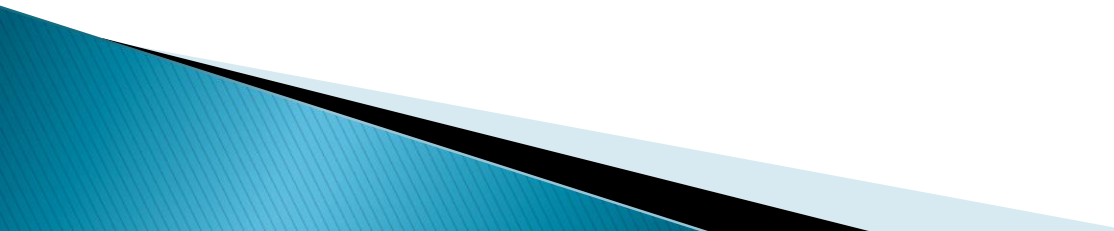
BICeL-IFR 114



Institut Pasteur

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

Selon vous, quels sont les points forts du BiCEL ?

- Personnels compétents et disponibles (soucieux et à l'écoute des utilisateurs).
 - Plateau technique en bon état de marche.
 - Réponse aux questions le plus rapide possible.
 - Mise à disposition de beaucoup d'équipements très utile aux laboratoires de recherches (Qualité des instruments).
- 

Selon vous, quels sont les points faibles du BiCEL ?

- Manque d'information sur les différentes techniques.
 - Les sites sont trop éloignés les uns des autres.
 - Il y a trop peu d'apotomes.
 - Manque de personnel pour le plateau de cytométrie en flux.
 - Il nous manque le plus basique« ,
- 