

19-11-2008

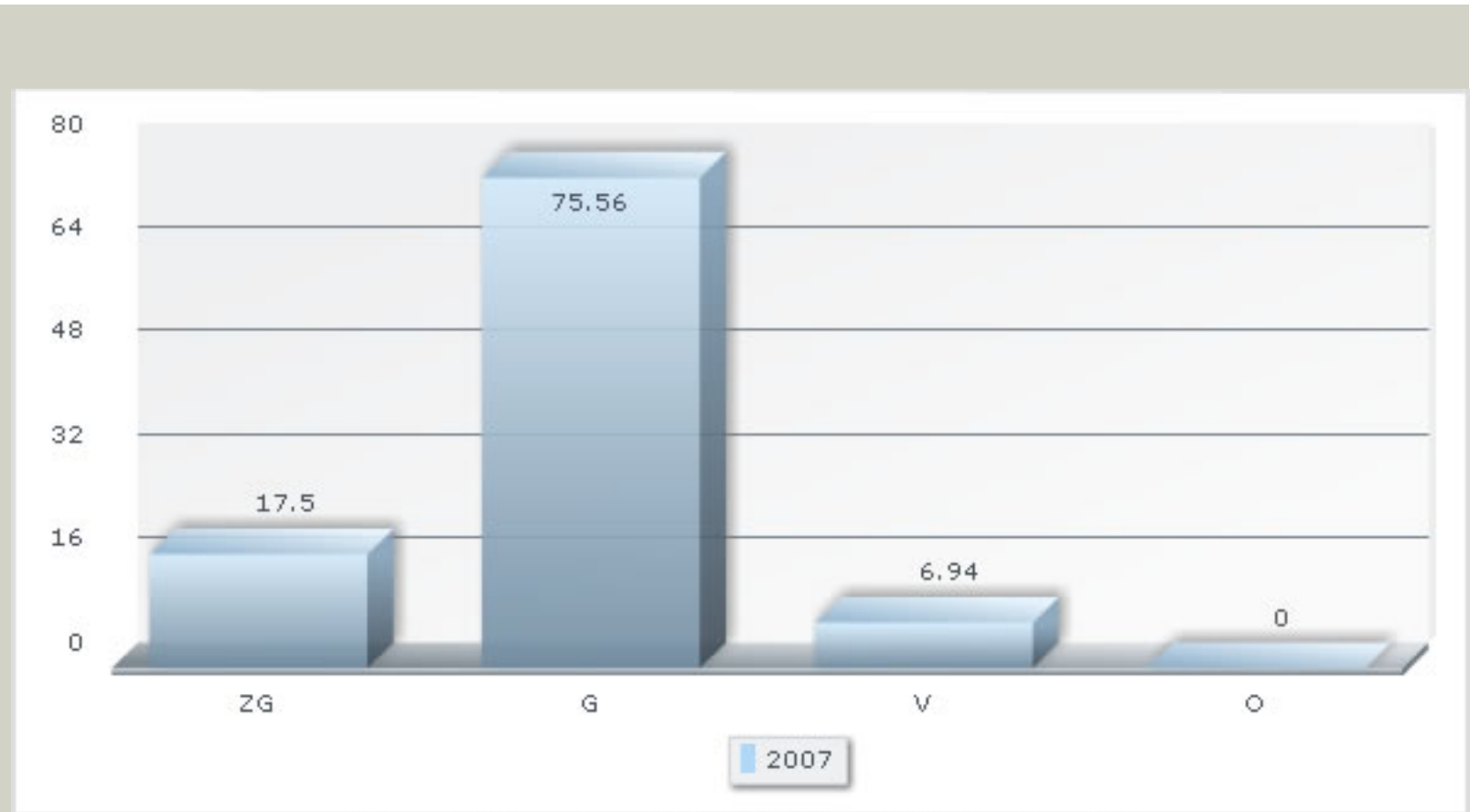
Résultats de l'enquête de satisfaction

Resultaten van de tevredenheidsenquête

## ► Introduction - Inleiding

- Tous les utilisateurs – Alle gebruikers
- 366 réponses – 366 antwoorden
- 95% communes – 95% gemeenten
- Par site web DGIP et eID – Via website ADIB en eID
- 77 questions – 77 vragen
- Réponse TB, B, S, I – Antwoorden ZG, G, V, O

## ► Satisfaction générale – Algemene tevredenheid



TB=17,5% B=75,56% S=6,94% I=0%

## ► Résultats - Resultaten

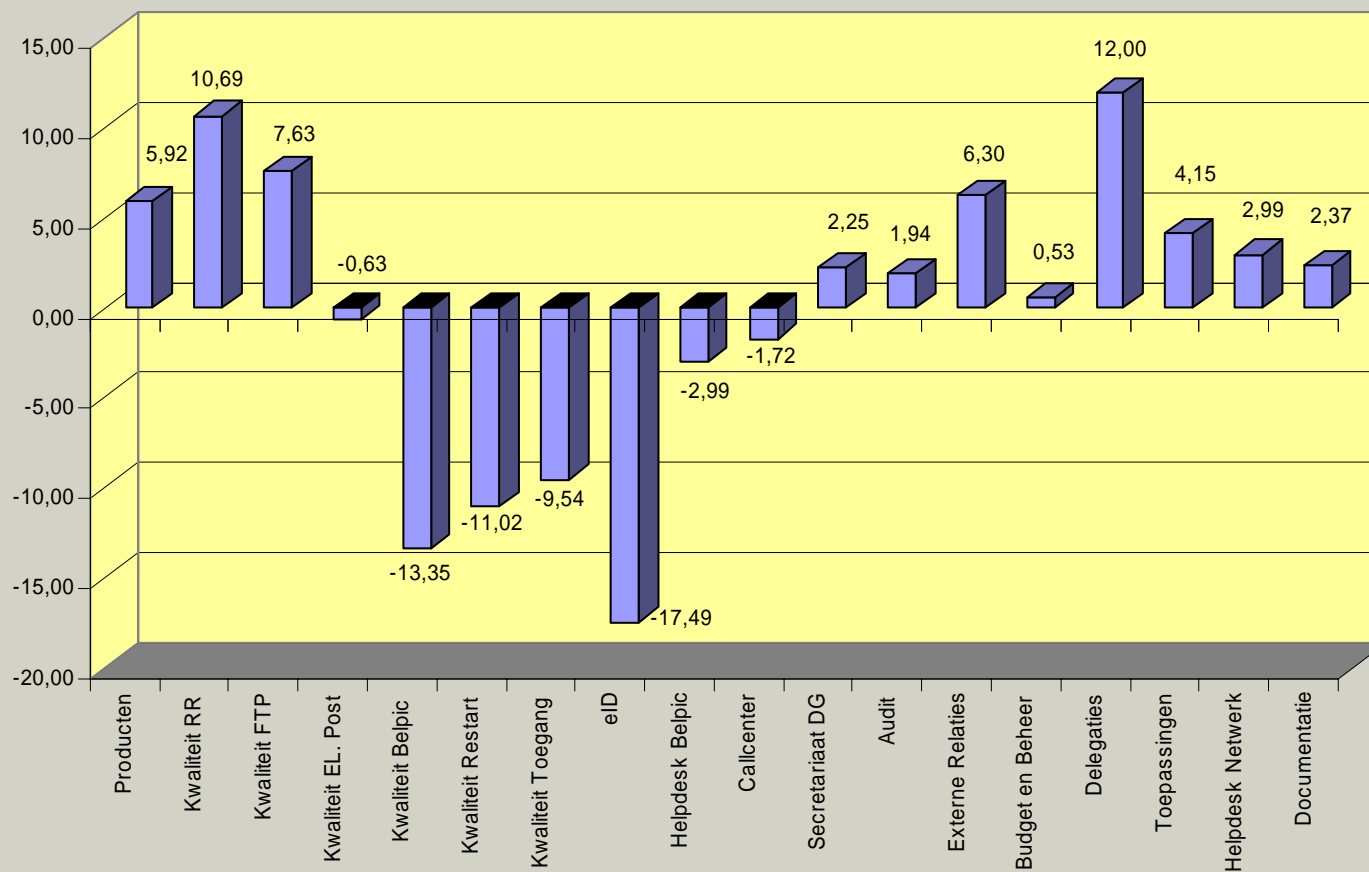
- **18 groupes – 18 groepen**
- **Produits, Q RN, Q FTP, Q CE, Q Belpic, Q Restart, Q Accès, eID, Helpdesk Belpic, Callcenter, Secrétariat DG, Audit, Relations Extérieures, Budget et Gestion, Délégations, Applications, Helpdesk Réseau, Documentation**

**Producten, Q RN, Q FTP, Q CE, Q Belpic, Q Restart, Q Toegang, eID, Helpdesk Belpic, Callcenter, Secretariaat DG, Audit, Externe Relaties, Budget en Beheer, Delegaties, Toepassingen, helpdesk Netwerk, Documentatie**

## ► Résultats - Resultaten

- **Pour chaque groupe TB+B – Voor elke groep ZG + G**
- **Moyenne TB+B – Gemiddelde ZG + G**
- **Résultat = Moyenne – (TB+B du groupe)**  
**Resultaat = Gemiddelde – (ZG+G van de groep)**

## ► Résultats - Resultaten



## ► Résultats - Resultaten

- **Causes?? – Oorzaken??**
- **Recherche approfondie – Verder onderzoek**
- **Solutions – Oplossingen**
- **Vos propositions – Uw voorstellen**

► Site web - Website

**WWW.IBZ.RRN.FGOV.BE**