



## UN JEU D'ENFANTS GRÂCE AU SAVOIR-FAIRE DE SPSS

### ETH ZÜRICH: ENQUÊTE D'ENVERGURE À PROPOS DE LA GESTION DES BÂTIMENTS



#### Eidgenössische Technische Hochschule Zürich Swiss Federal Institute of Technology Zurich

KURT SPRING, CHARGÉ DE PROJET DIVISION  
D'EXPLOITATION ETH ZÜRICH

La division d'ETH d'exploitation du secteur d'infrastructure des immeubles est responsable de la gestion des bâtiments de tous les locaux d'ETH Zürich. Ceux-ci s'étendent sur plus de 246 bâtiments au sein de la ville de Zürich, du canton de Zurich et également pour certains dans d'autres cantons.

Tout comme il y a deux ans, SPSS Suisse et ETH Zürich ont collaboré en octobre 2007 à la mise au point d'un vaste questionnaire en ligne (programmé avec mrInterview).

Début novembre, près de 8 300 collaborateurs et 12 300 étudiants d'ETH Zürich ont reçu un E-Mail contenant le questionnaire. Celui-ci se composait à nouveau de questions spécifiques concernant les services de la division d'exploitation et le jugement porté sur les locaux. En outre, des champs de remarque permettaient de fournir des informations concernant la perception de l'environnement de travail. Une nouvelle fois, ce sont les serveurs de SPSS qui ont hébergé le questionnaire en ligne. Les performances se sont révélées excellentes, si bien que les participants ont pu profiter d'un temps de réaction confortable. Sur les quelque 20 600 personnes contactées, 5 743 ont pris part à l'enquête, ce

qui représente un taux de retour de 27,9%. Après une phase de coaching de la part de SPSS Suisse, la division d'exploitation a réalisée elle-même l'évaluation avec SPSS.

Pour les gestionnaires de bâtiments, l'enquête valide en quelque sorte les expériences passées: Les services sont généralement considérés comme étant utiles.

- ➔ 95% des personnes interrogées jugent les services «très importants» ou «importants».
- ➔ 84% des personnes interrogées se disent «très satisfaites» ou «satisfaites» de la qualité des services.

Les données détaillées de chaque groupe de client donnent un bon aperçu des exigences et desiderata de chaque bâtiment, en particulier grâce aux nombreux commentaires et remarques. Les résultats détaillés aident les responsables du secteur des bâtiments à mettre en oeuvre des améliorations visant à augmenter encore le niveau de qualité.