



# Enquête de satisfaction menée sur l'accueil Site de Colmar

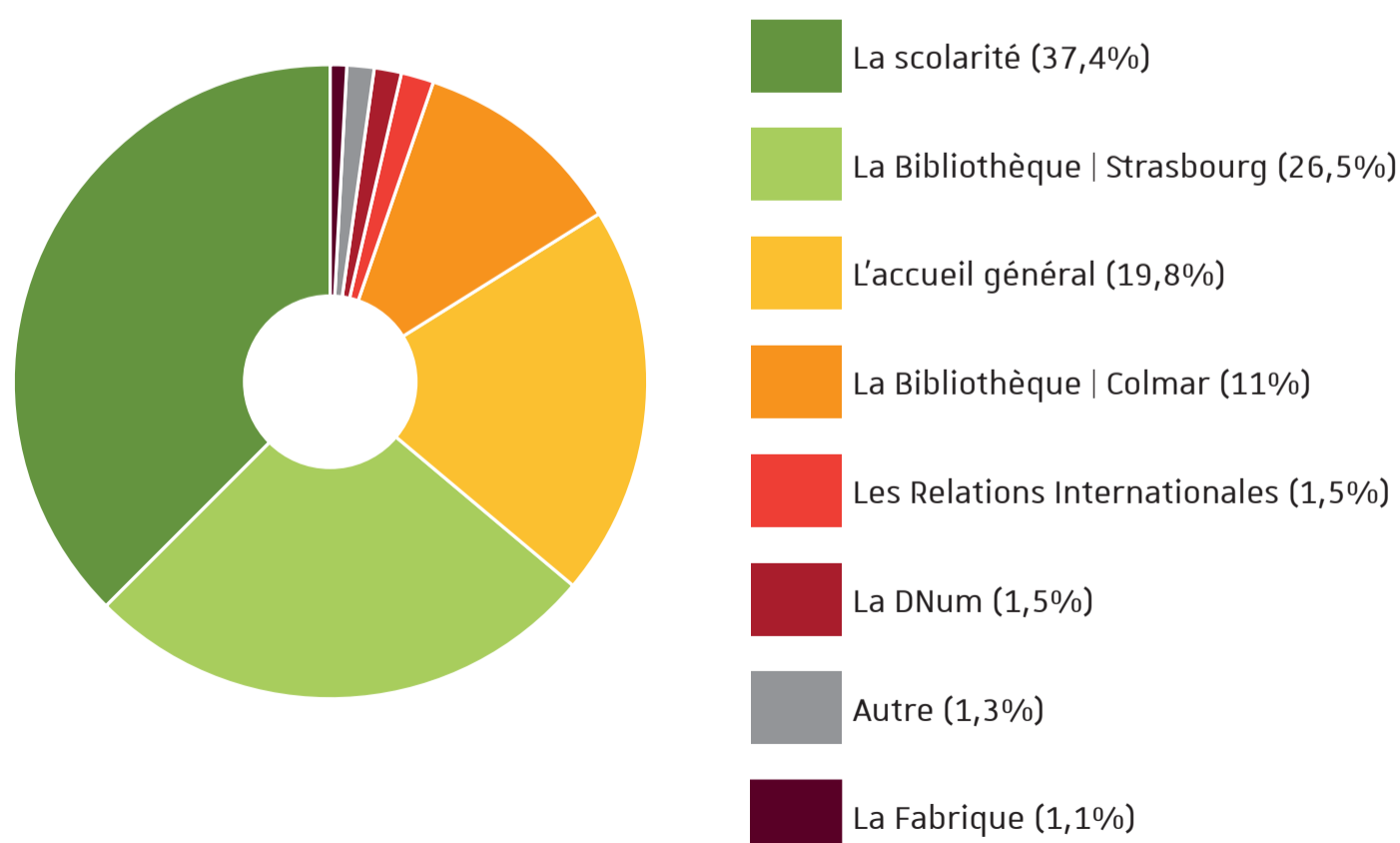


*Mars 2023*

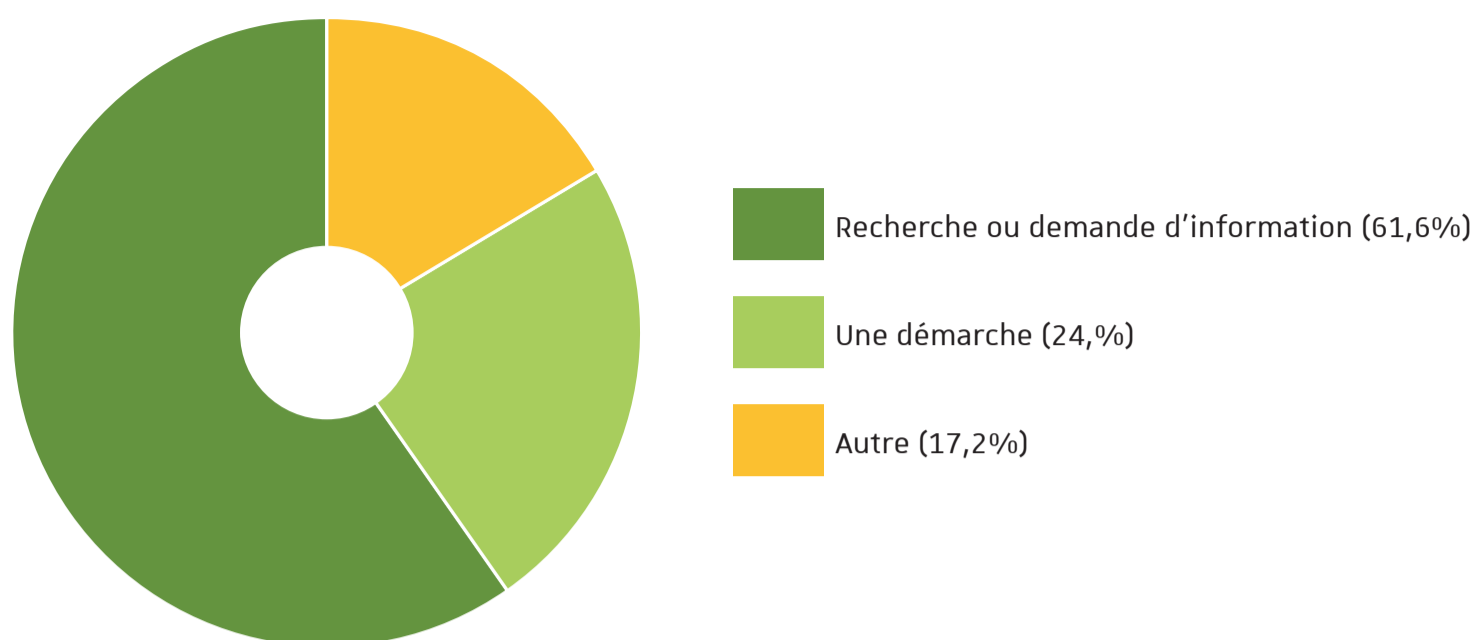
**465 répondants** (420 en 2022 | 315 en 2021 | 143 en 2020 | 289 en 2019)  
dont **93 à Colmar**.

Taux de participation : **20,4 %** (Enseignants INSPÉ : 31,6 % |  
Autres enseignants : 22 % | Etudiants : 19,6 %)

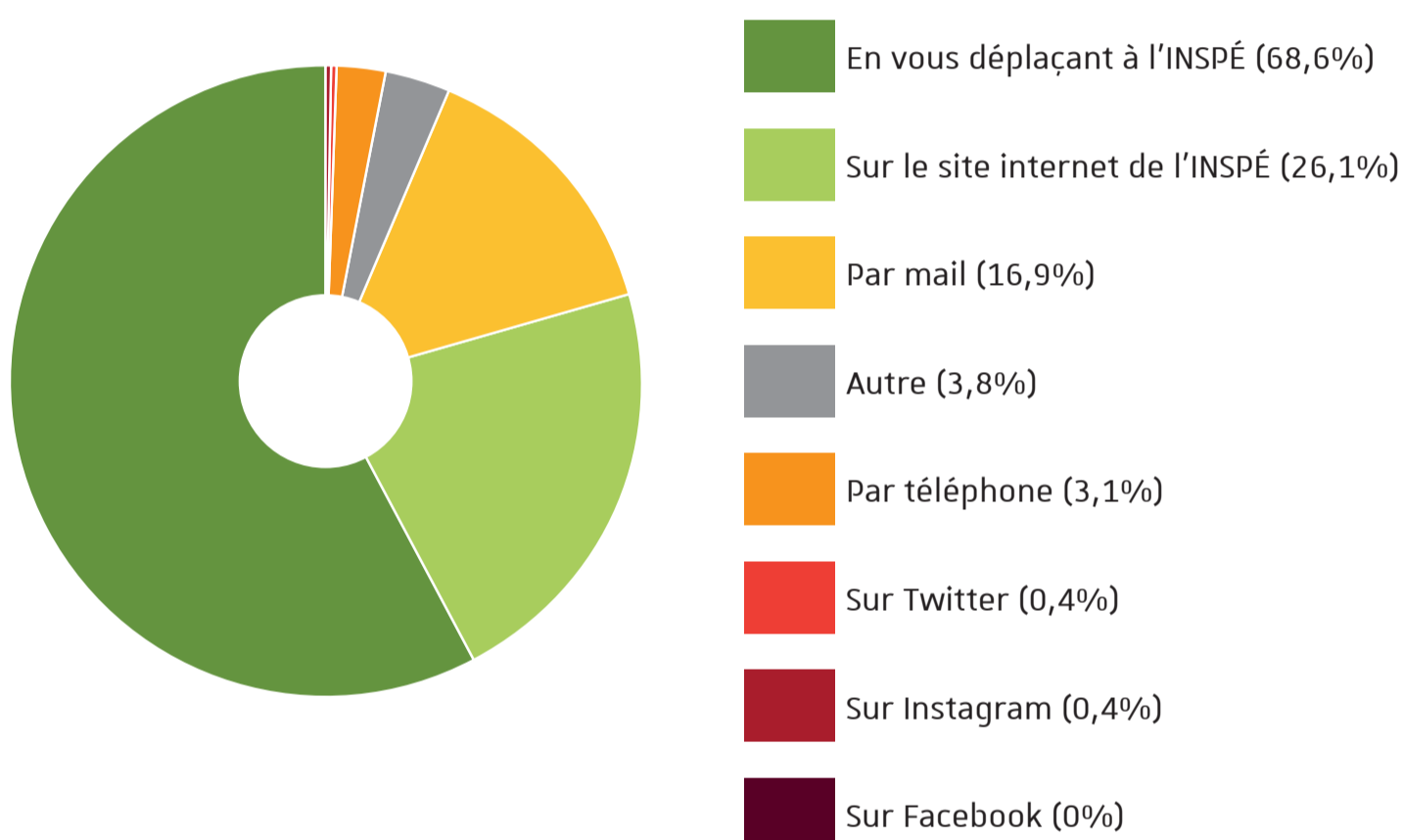
## Quel est le dernier service que vous avez sollicité ? (465 réponses)



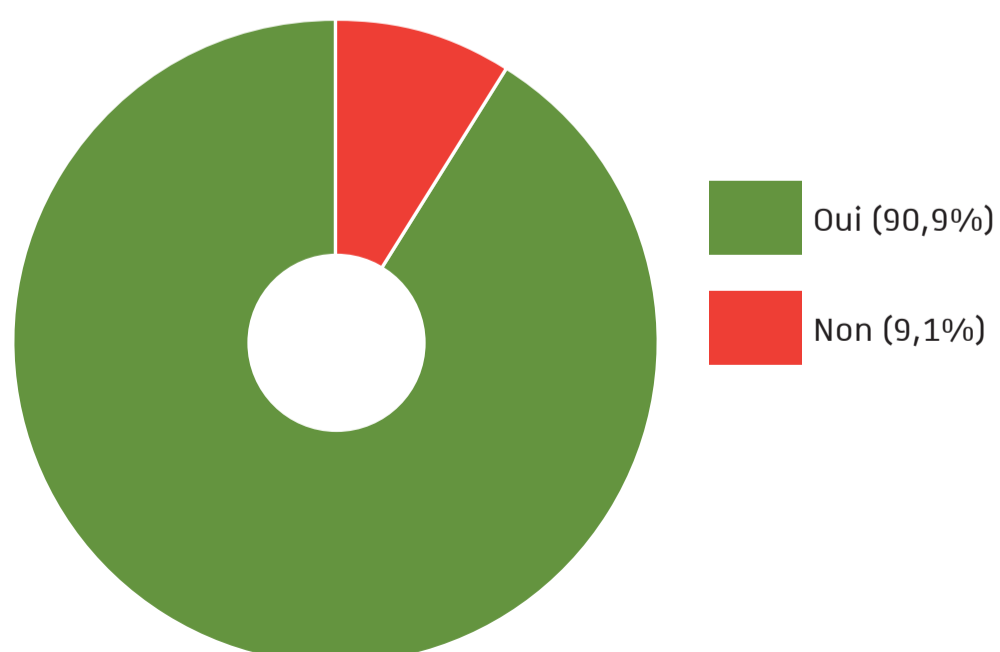
## Pour quelle raison est-ce que vous l'avez sollicité ? (425 réponses)



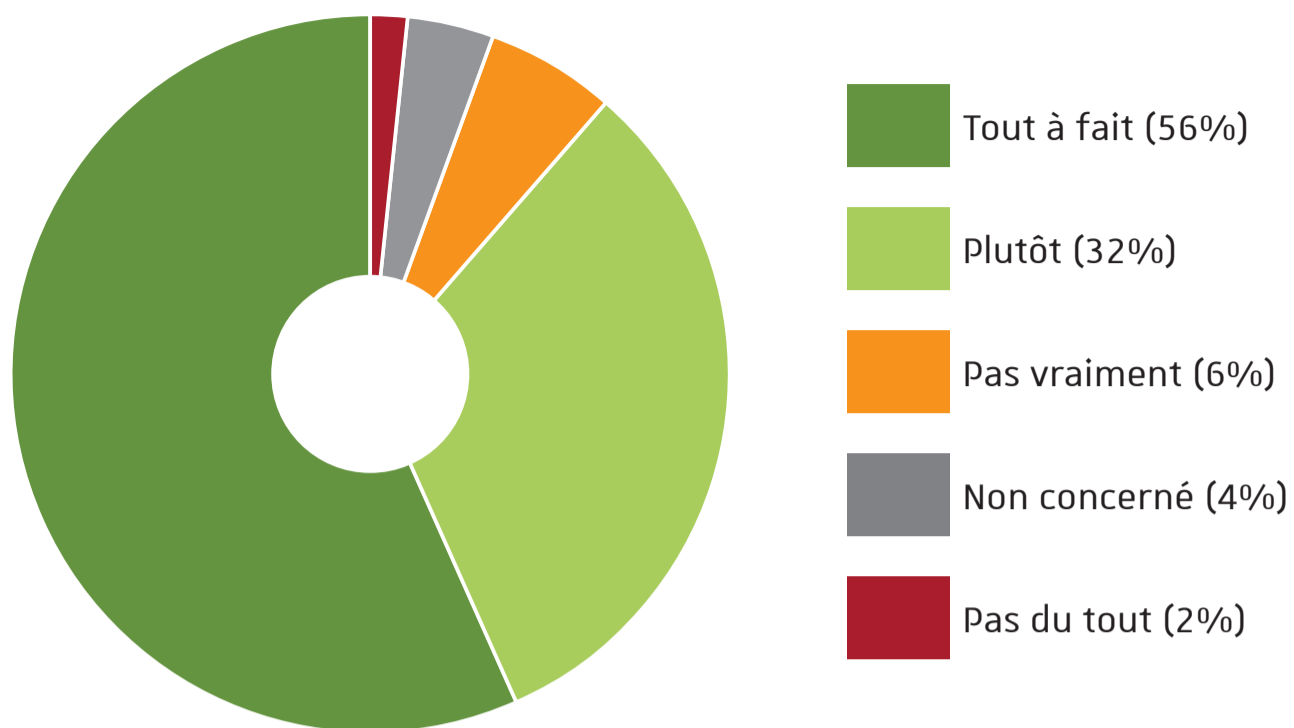
## Vous avez effectué cette recherche d'information (261 réponses)



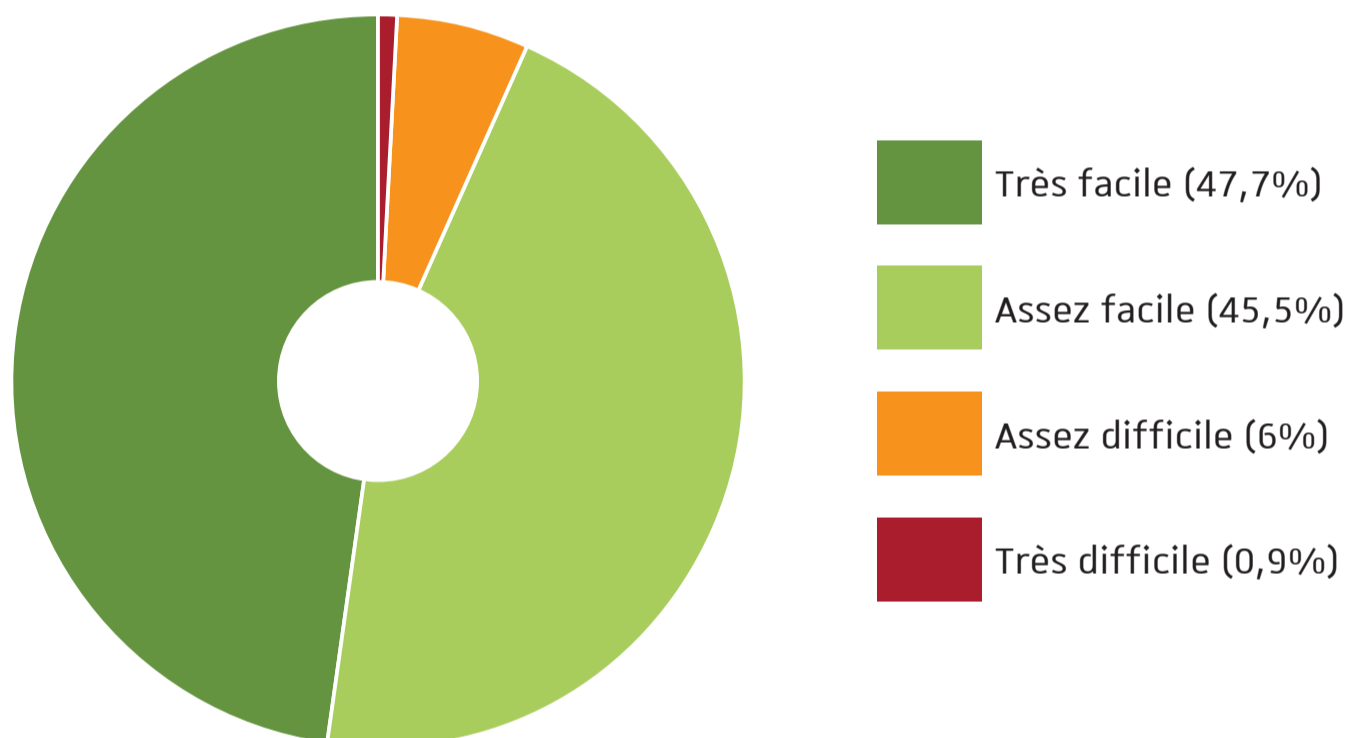
## Si c'était par mail, avez-vous été satisfait de la réponse que vous avez reçue ? (44 réponses)



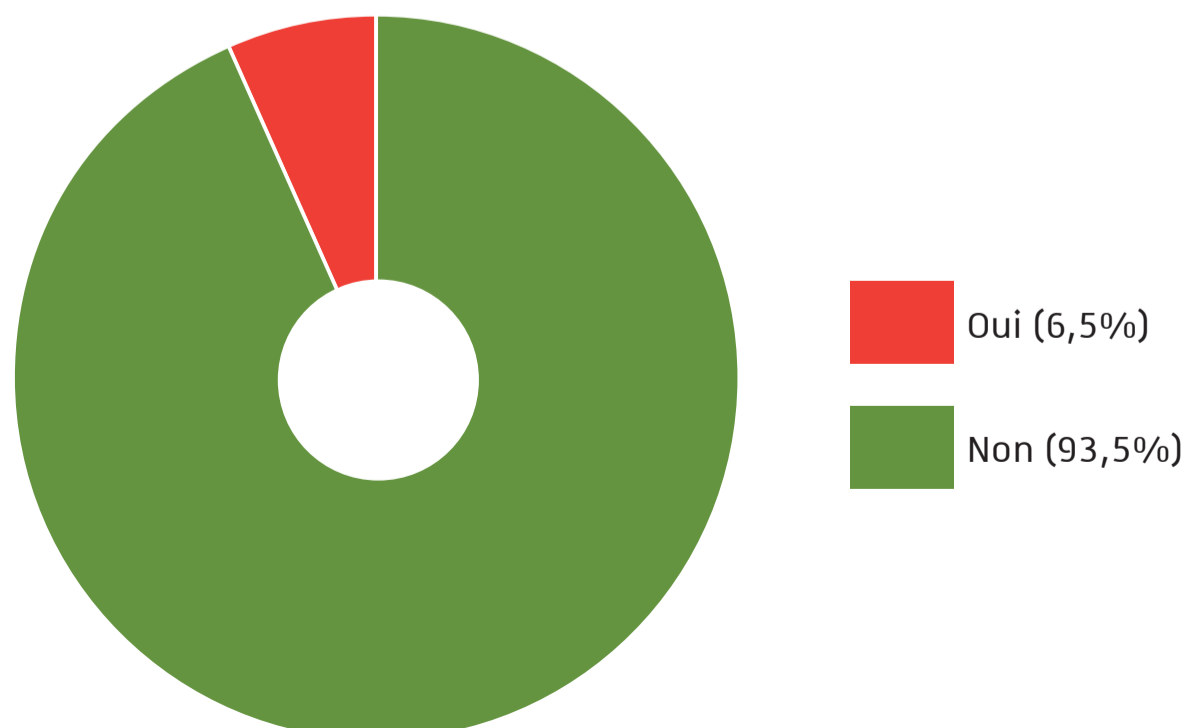
## Les informations étaient-elles cohérentes ? (234 réponses)



## Diriez-vous que l'accès à cette information a été (235 réponses)

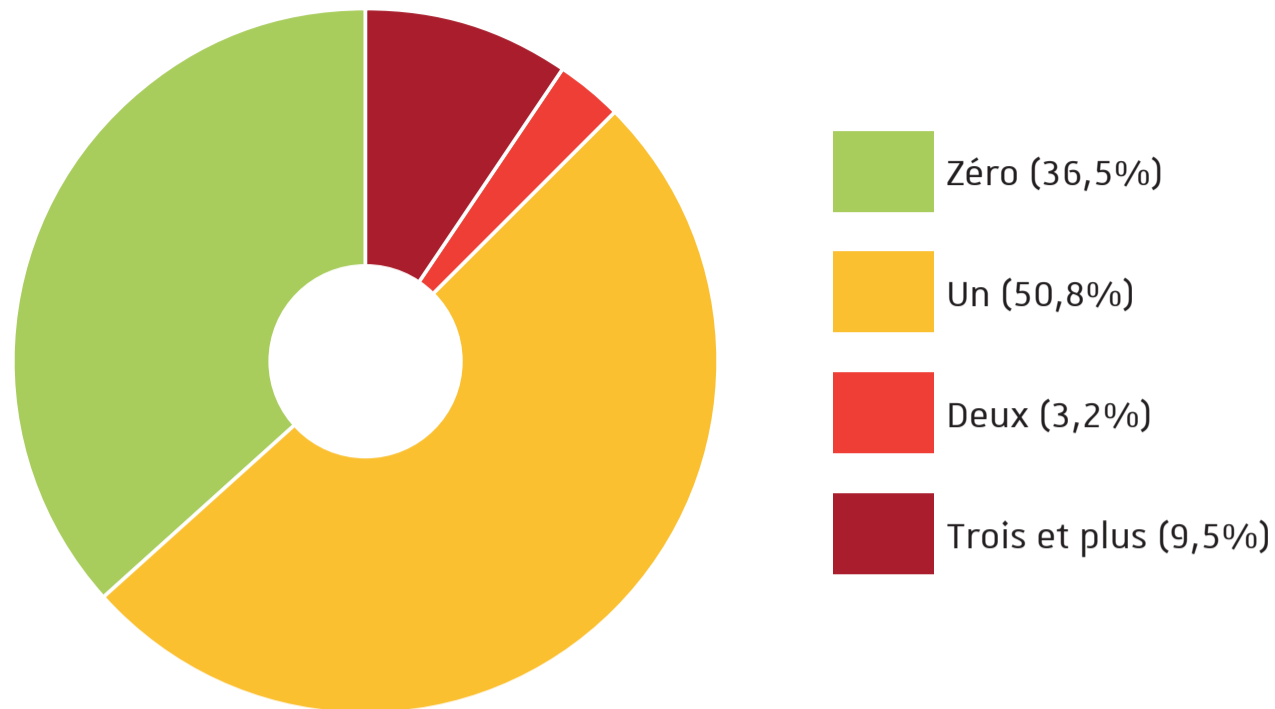


## Avez-vous eu besoin de contacter nos services pendant le traitement de votre demande ? (62 réponses)

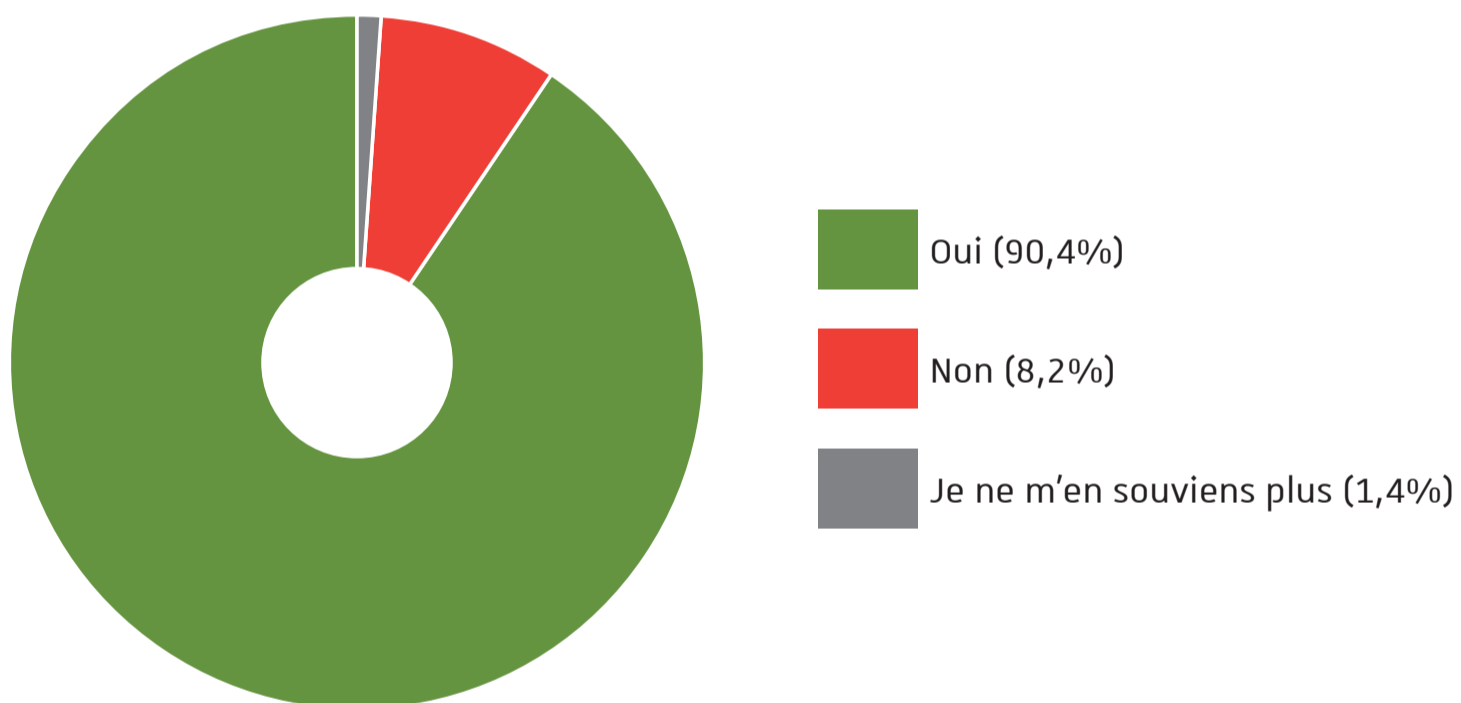


## Combien d'appels téléphoniques, de déplacements ou de courriels ont été nécessaires pour entrer en contact avec le bon interlocuteur ?

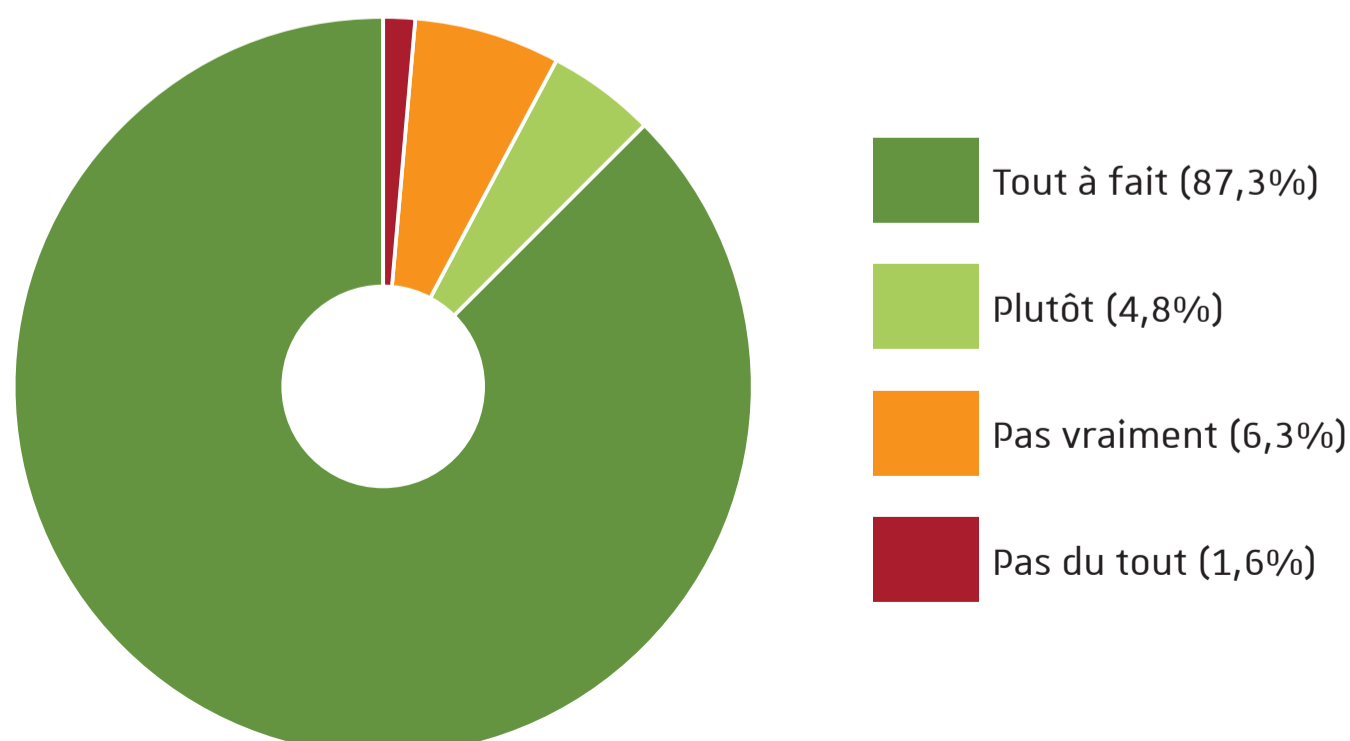
(63 réponses)



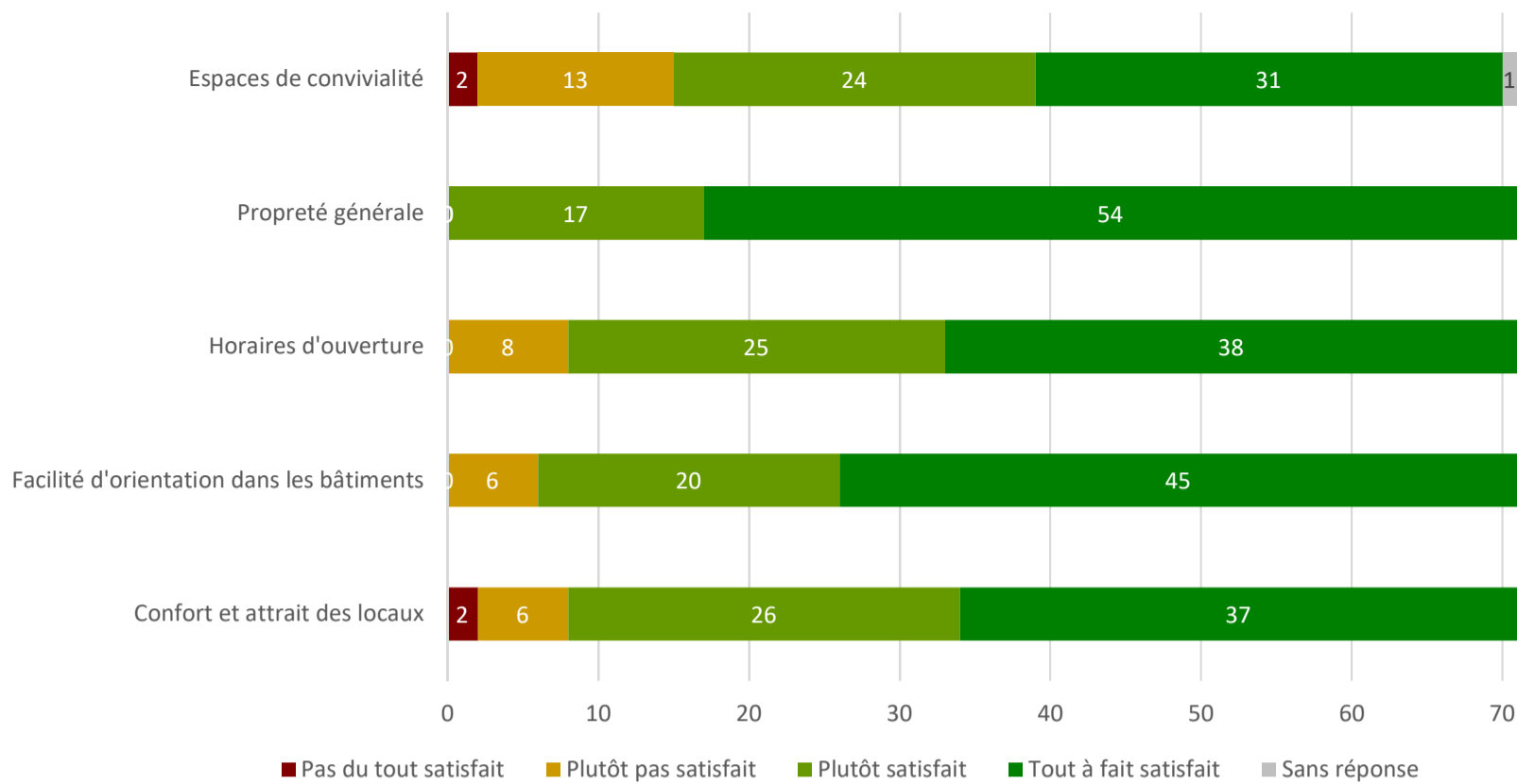
## Avez-vous de suite été dirigé·e vers le bon interlocuteur pour réaliser votre démarche ? (73 réponses)



## Votre interlocuteur a-t-il répondu à votre demande ? (63 réponses)

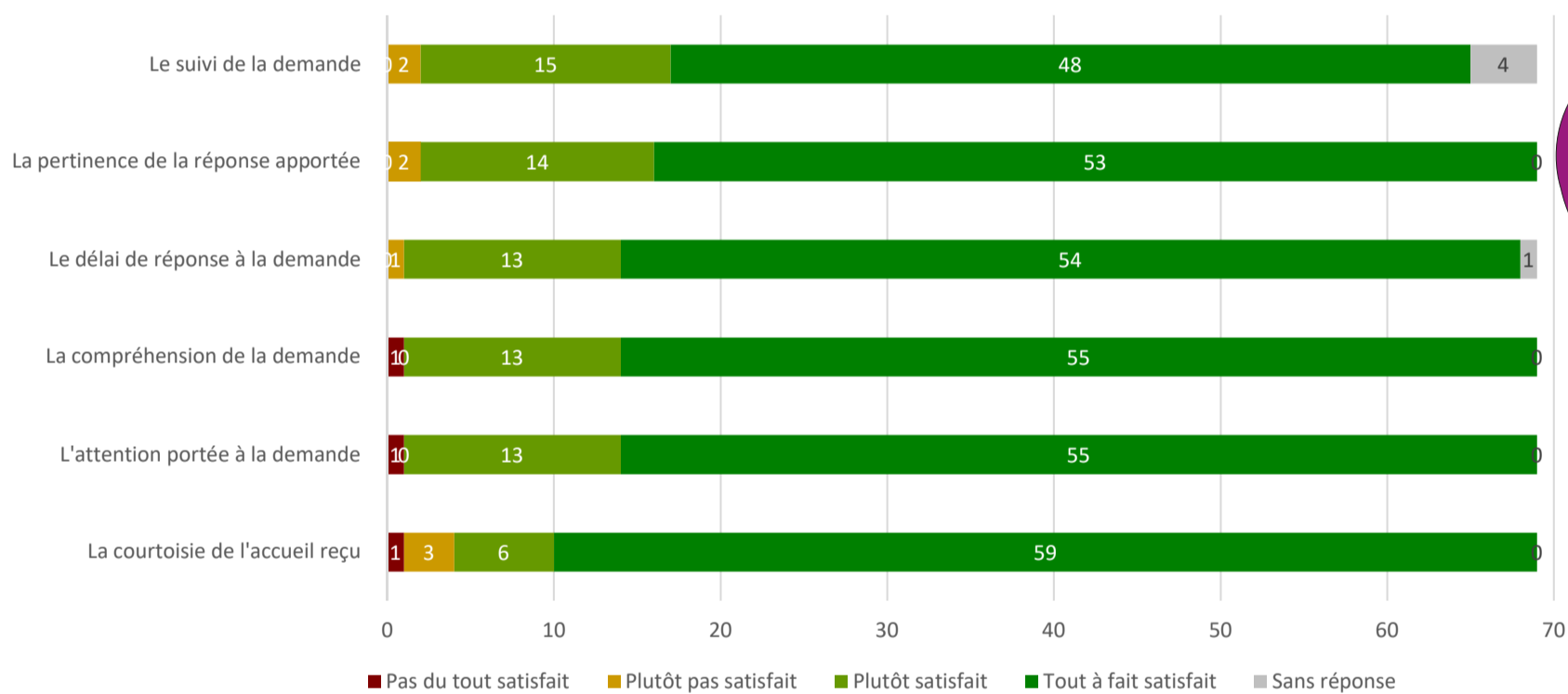


## Site de Colmar | Evaluation des locaux



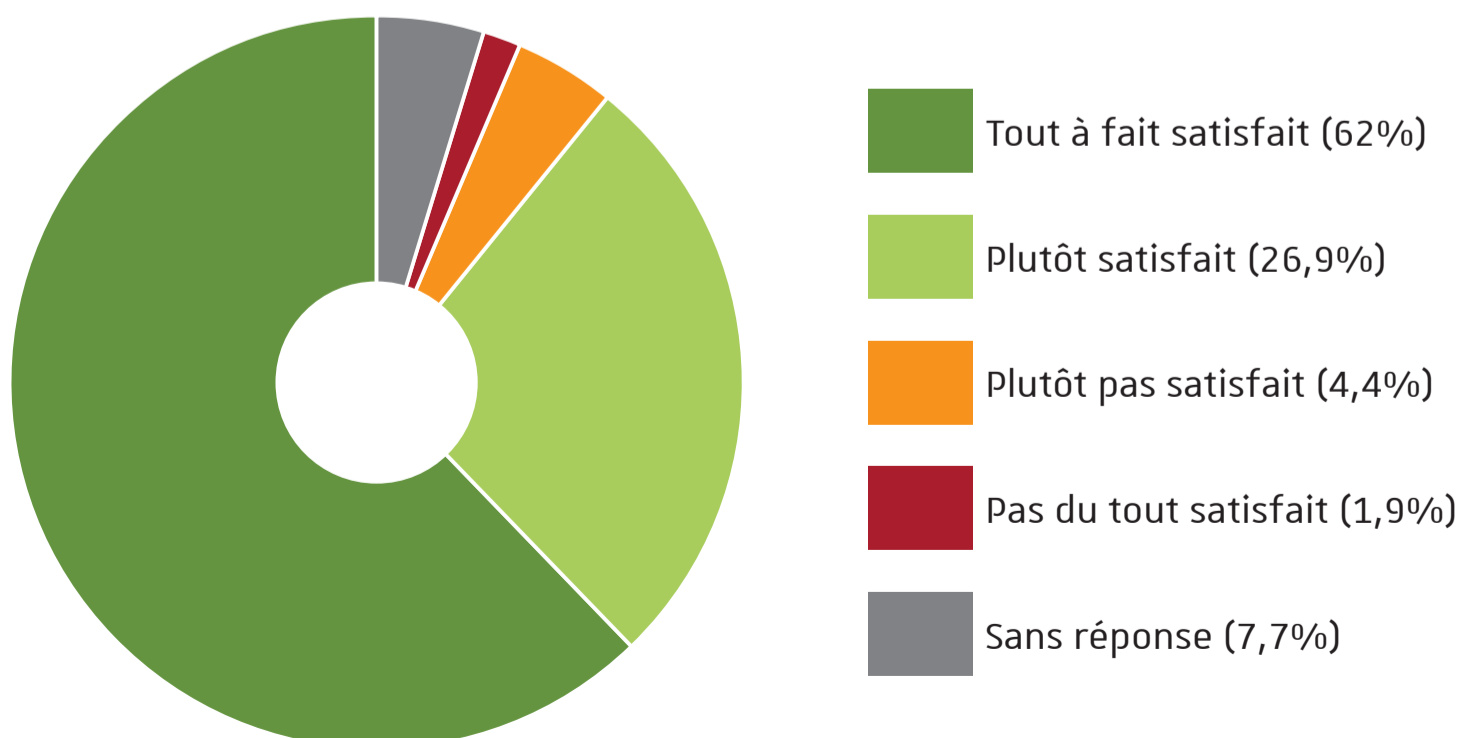
Taux de satisfaction global : **89,3%**

## Site de Colmar | Evaluation de la prise en charge de la demande

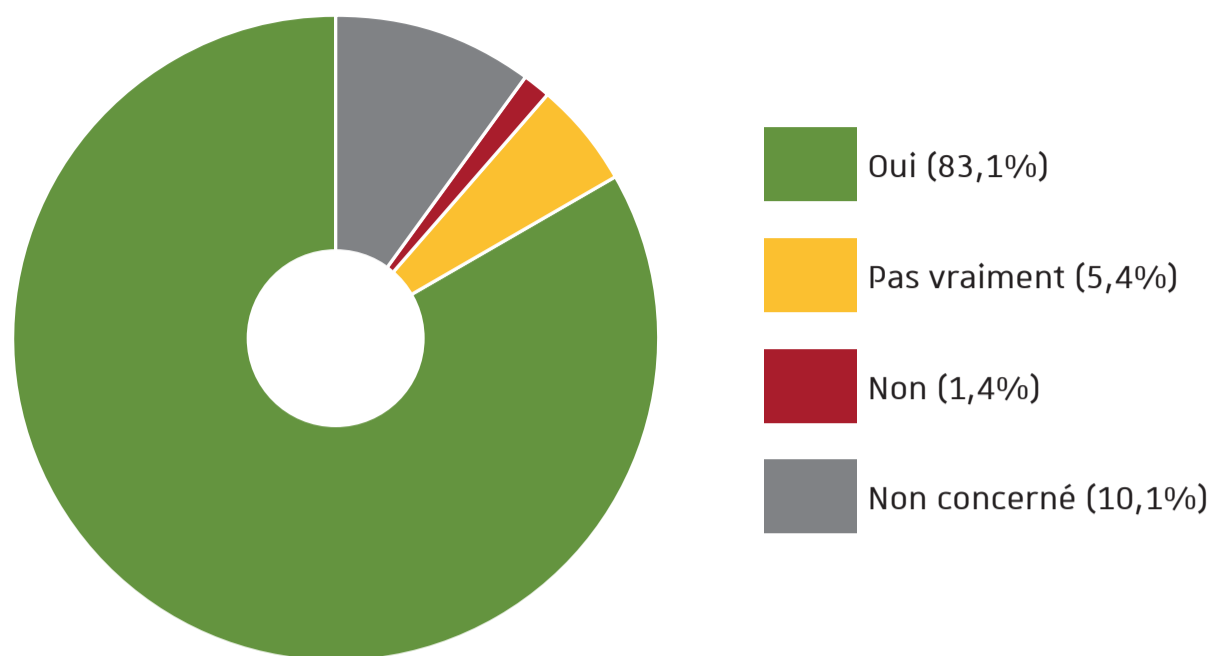


Taux de satisfaction global : **96,1%**

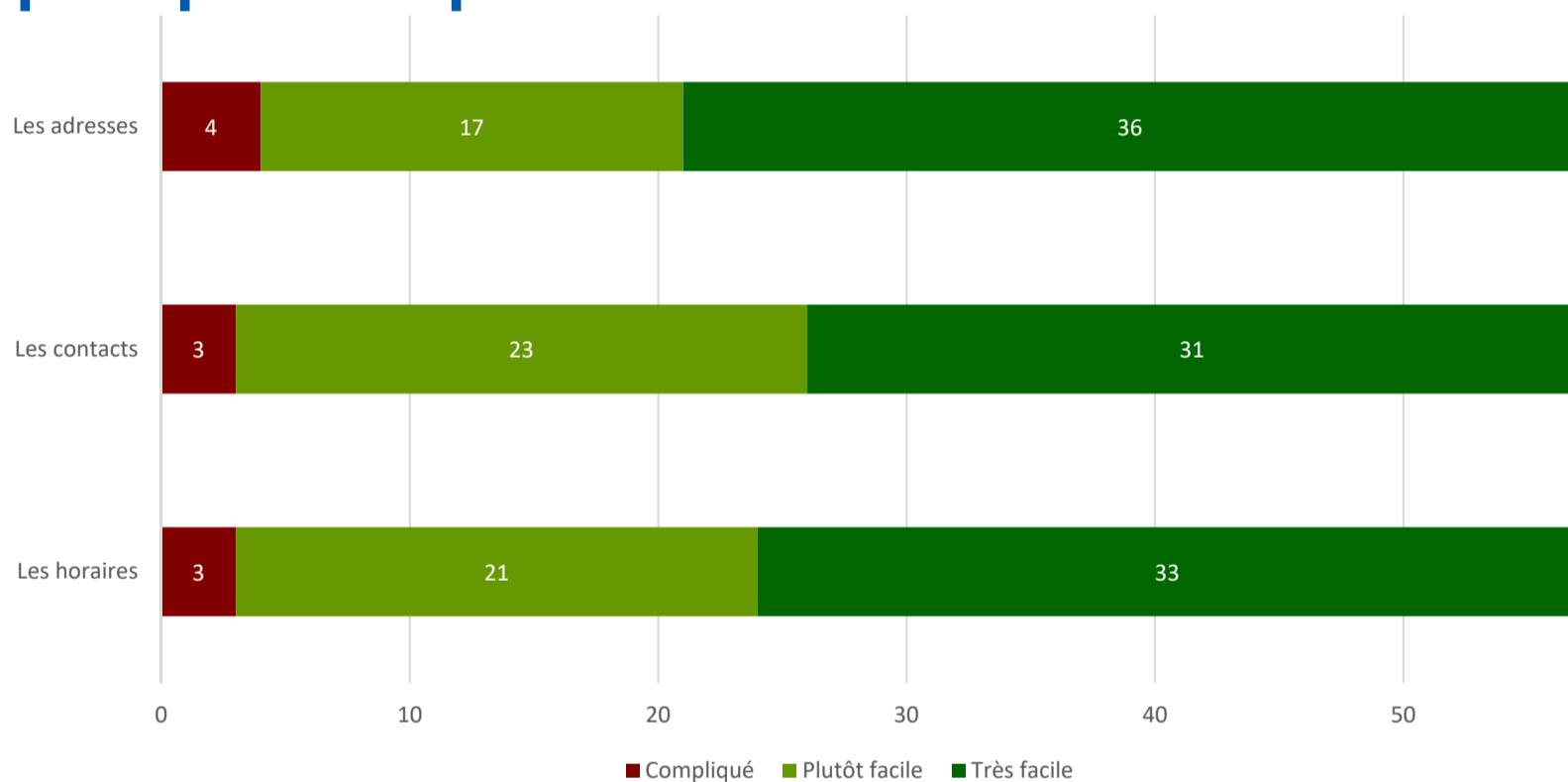
## Degré de satisfaction concernant le délai de réponse (316 réponses)



## Diriez-vous qu'il a été simple d'obtenir une réponse à votre demande ou votre recherche d'informations ? (278 réponses)

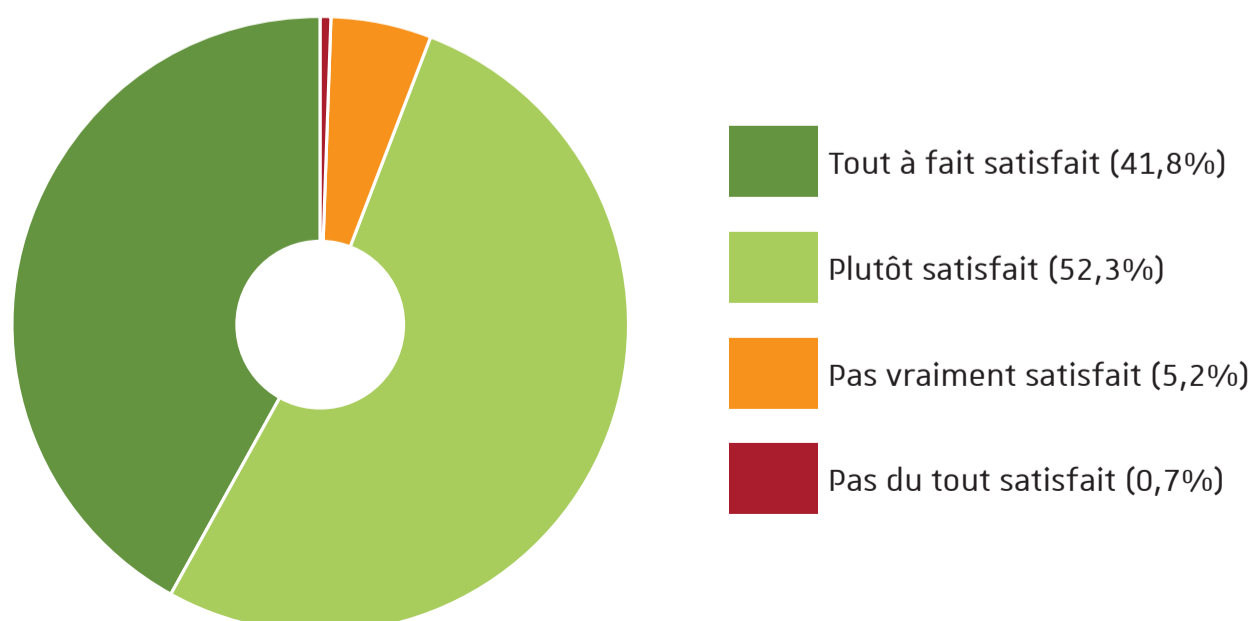


## Site de Colmar | Comment jugez-vous l'accès aux renseignements pratiques tels que



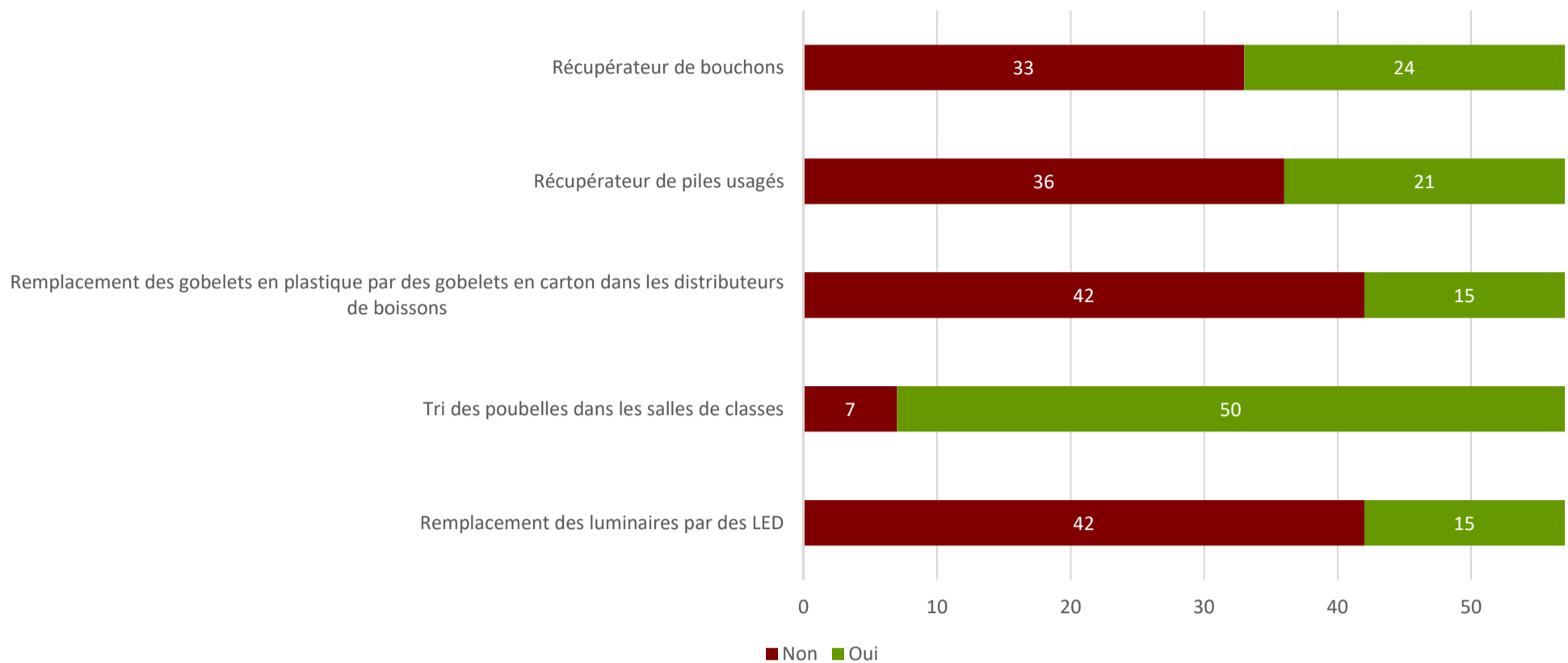
Taux de satisfaction global : **94,2 %**

## Au final, concernant l'accueil que vous avez reçu à l'INSPÉ, diriez-vous que vous en êtes globalement... (306 réponses)



Taux de satisfaction global : **94,1 %**

# Site de Colmar | L'INSPÉ a mis en place des dispositifs éco-responsables, en avez-vous connaissance ?



## 🗨️ Réponses apportées par l'INSPÉ

Demande de distributeurs de boissons.	➔	<b>Malheureusement, c'est un service externe et les installateurs demandent une certaine rentabilité que la fréquentation du site ne permet pas d'honorer</b>
Accès aux emploi du temps avec mention des salles de cours.	➔	<b>L'application de gestion des salles ainsi que l'affichage des emplois du temps en ligne relèvent de l'université tandis que les informations sont saisies par les composantes. La synchronisation avec ces informations saisies ne se fait pas de manière instantanée en cas de modifications, par exemple des salles de cours. Pour y palier, l'INSPÉ a mis en place un fonctionnement interne permettant l'affichage des informations à jour mais consultables uniquement dans les locaux du site, sur les bornes et les affiches.</b>
Comment est géré l'accès PMR sur le site ?	➔	<b>Un accès PMR avec rampe d'accès se situe à l'arrière du bâtiment. Un ascenseur dessert tous les étages comprenant l'accès au foyer. La clé de cet ascenseur est disponible à l'accueil.</b>
Afficher les nouvelles consignes de tri.	➔	<b>Ces nouvelles consignes de tri sont en cours d'affichage sur les deux sites.</b>

## Conclusion

**Merci à toutes les personnes qui ont pris le temps de répondre à l'enquête de satisfaction versus 2023.**

**A la suite de celle de 2022, nous nous sommes engagés à permettre un accès aux emplois du temps en ligne. C'est chose faite depuis la rentrée 2022. Demeure cependant le souci des demandes de modifications de salles de cours que nous sommes amenés à gérer quotidiennement et la communication des informations à jour auprès des étudiants. La solution proposée actuellement est la consultation des bornes ainsi que les affichages sur place qui contiennent les informations mises à jour en temps réel suite aux demandes de modifications.**

**Cette enquête 2023 a fait remonter des demandes pour des distributeurs de boissons auxquelles nous ne sommes malheureusement pas en mesure d'apporter une réponse favorable. Ces services et leurs installations relèvent en effet de prestataires externes qui ont des logiques de rentabilité que la fréquentation du site de Colmar ne permet pas d'honorer. Pour information, l'association du site propose des boissons ainsi que de la petite restauration aux moments des pauses.**

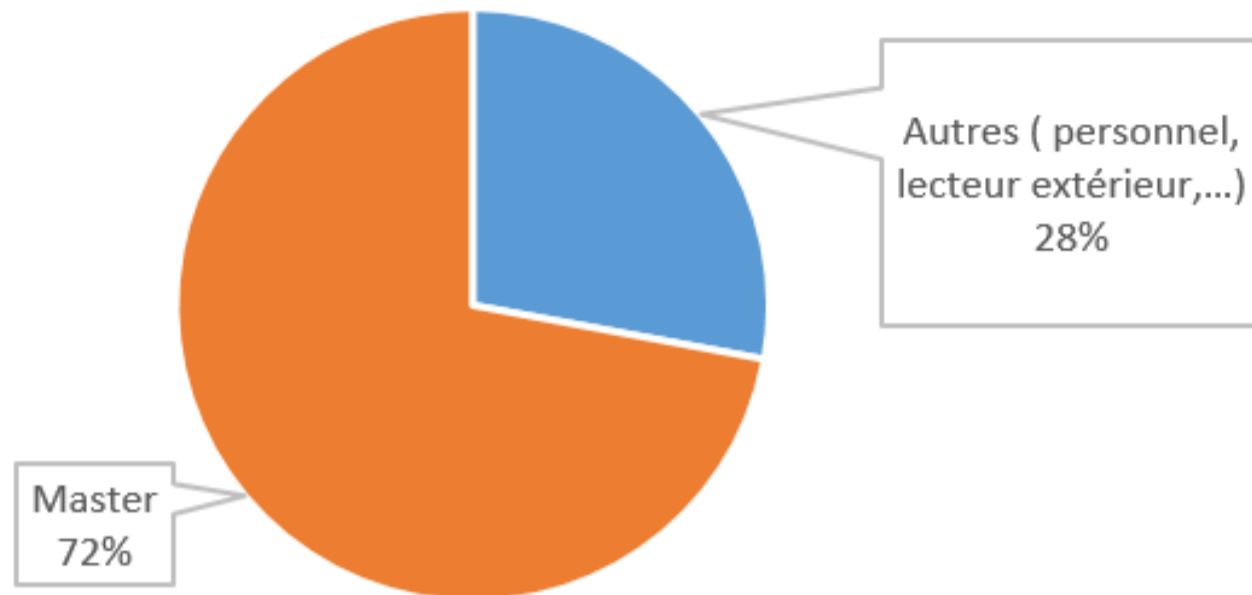
**Nous avons également entendu des demandes liées à des situations particulières de certains étudiants. Nous avons à cœur d'apporter des solutions adaptées à ces soucis relayés.**

**Nous restons à votre écoute et vous remercions de nous aider à améliorer votre accueil au travers de vos remarques et suggestions. Pour rappel, vous avez la possibilité de nous les relayer sur le site par les boîtes à suggestions situées à l'accueil ainsi qu'à l'entrée du Foyer mais aussi sur la page « Démarche qualité » du site internet de l'INSPÉ.**

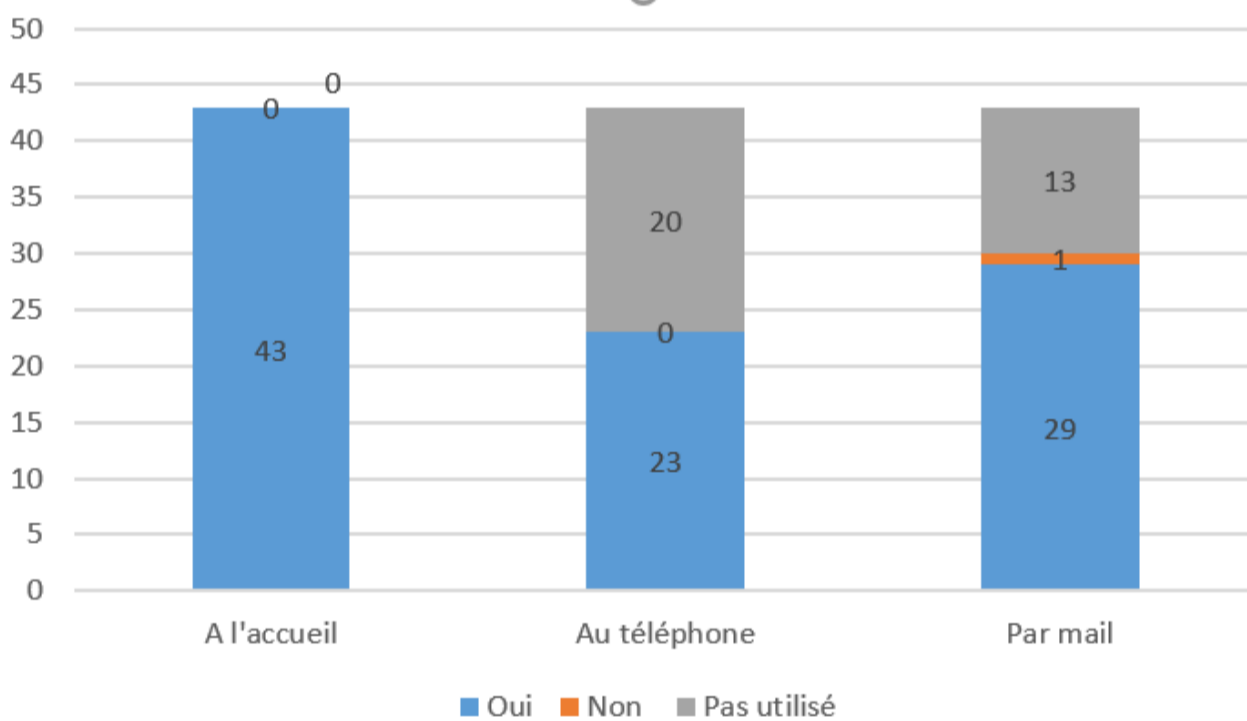


# 📖 Questions relatives à la bibliothèque (43 réponses)

Indiquez votre niveau d'études (une seule réponse possible)



## Vous sentez-vous bien accueilli ?



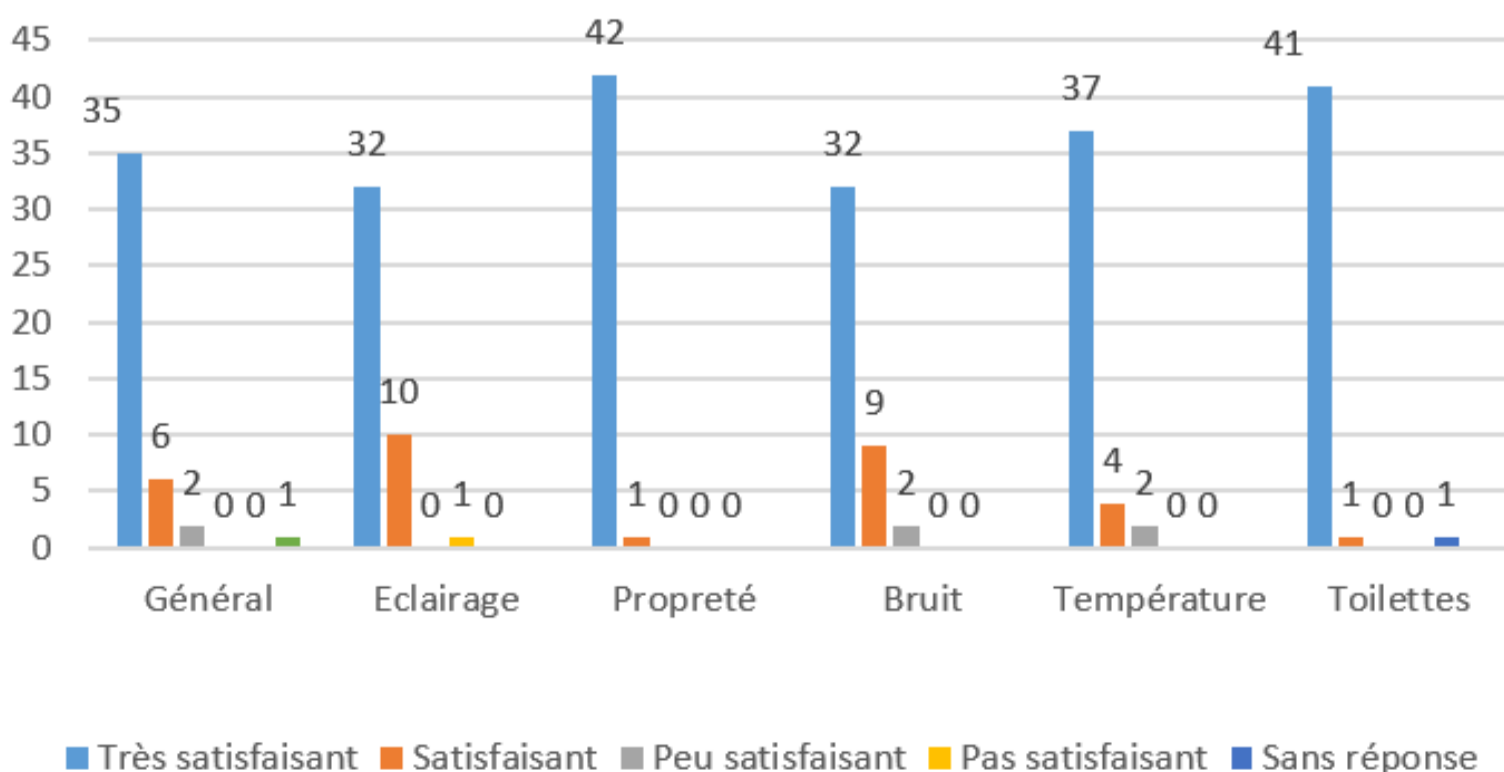
**100% satisfaits de notre accueil, MERCI !**

### Si non, pourquoi ?

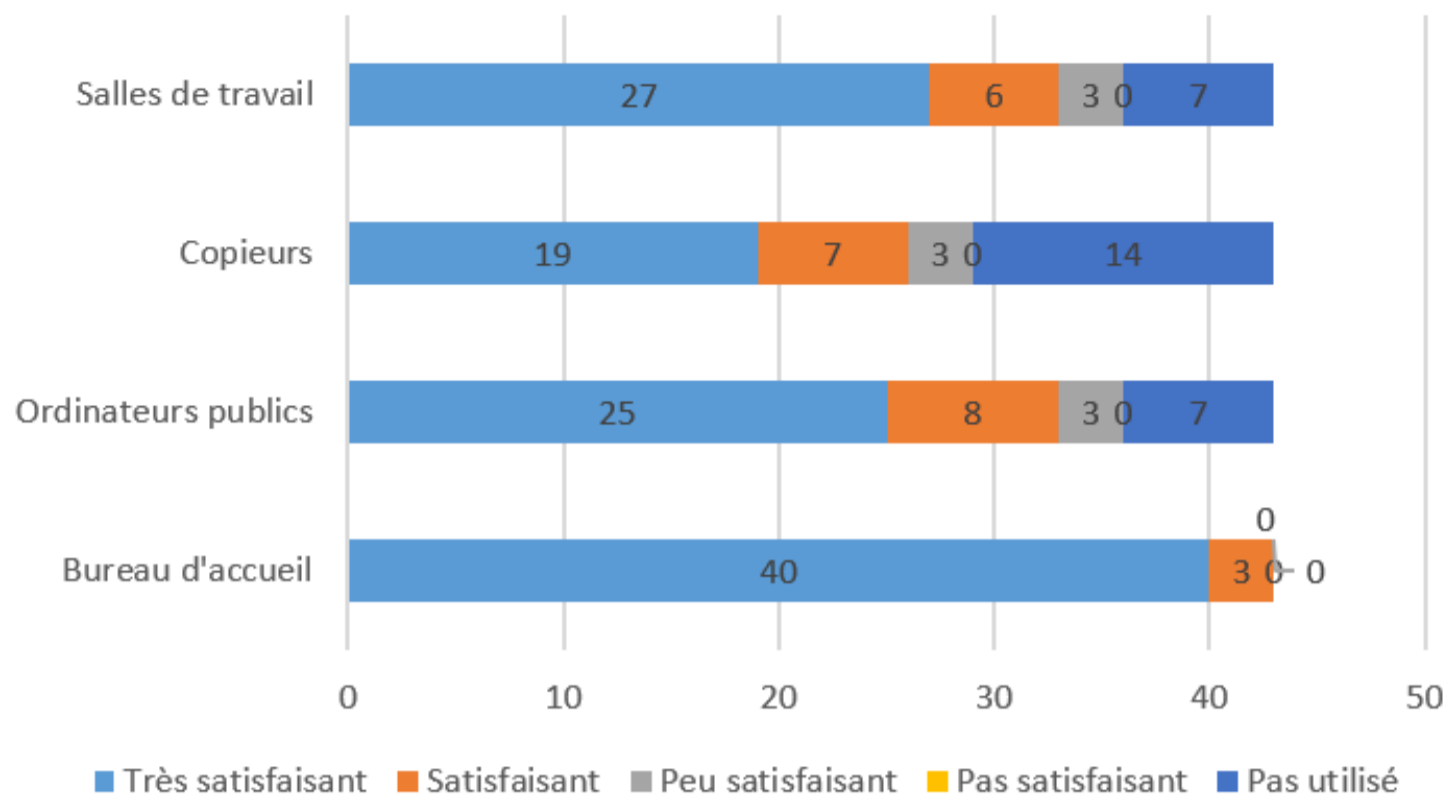
J'ai une fois envoyé un mail concernant une prolongation impossible via internet, je n'ai jamais reçu de réponse.

**Nous nous excusons si vous n'avez pas eu de réponse de notre part, n'hésitez pas à nous relancer dans ce cas.**

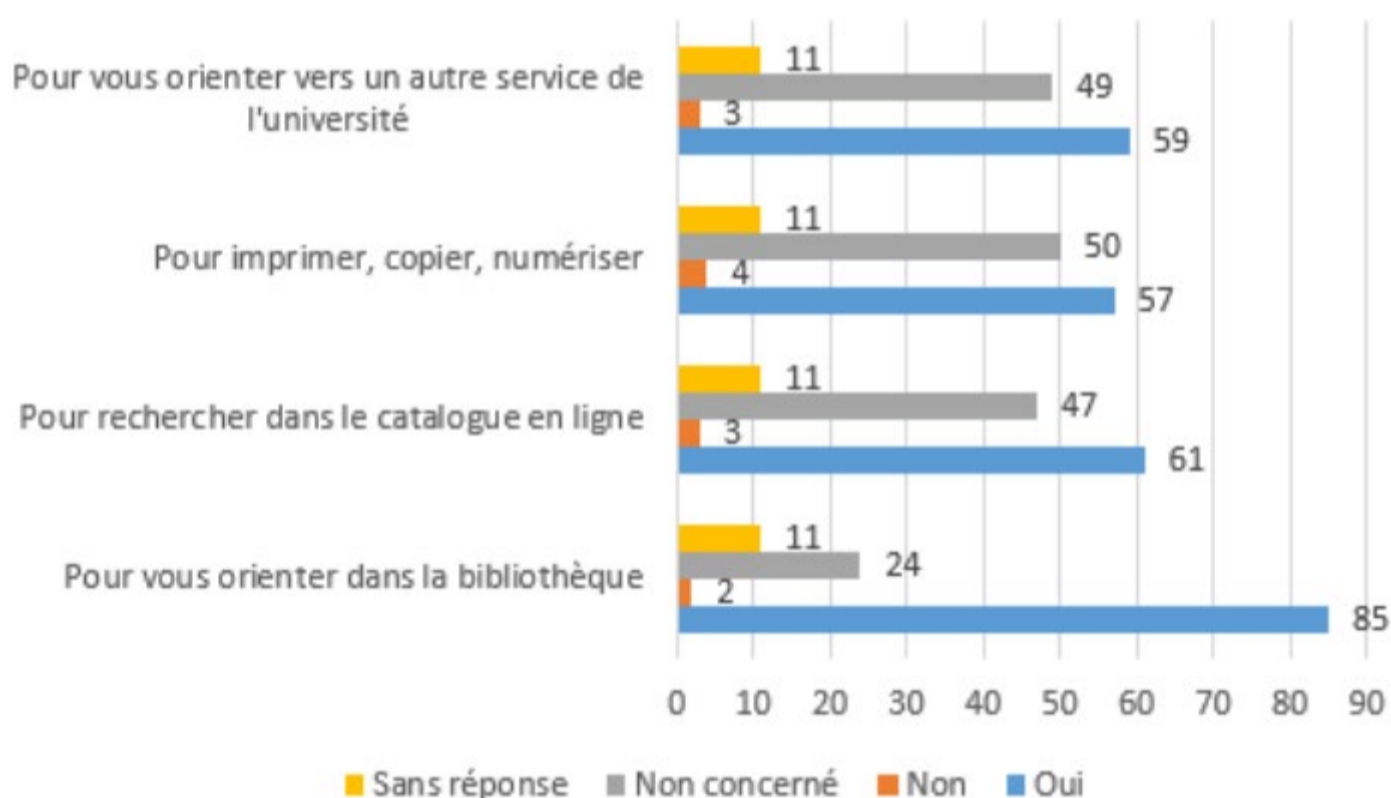
## Que pensez-vous du confort des locaux ?



## Trouvez-vous que les services sont bien signalés/indiqués dans votre bibliothèque ?



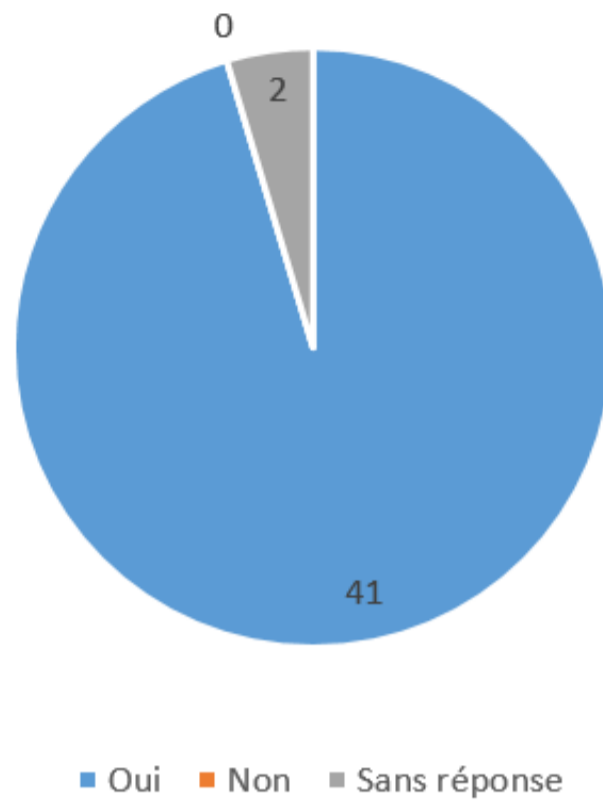
## Vous sentez-vous bien accompagné.e lorsque vous demandez de l'aide ?



**Si non, pourquoi ?**

Pas besoin.

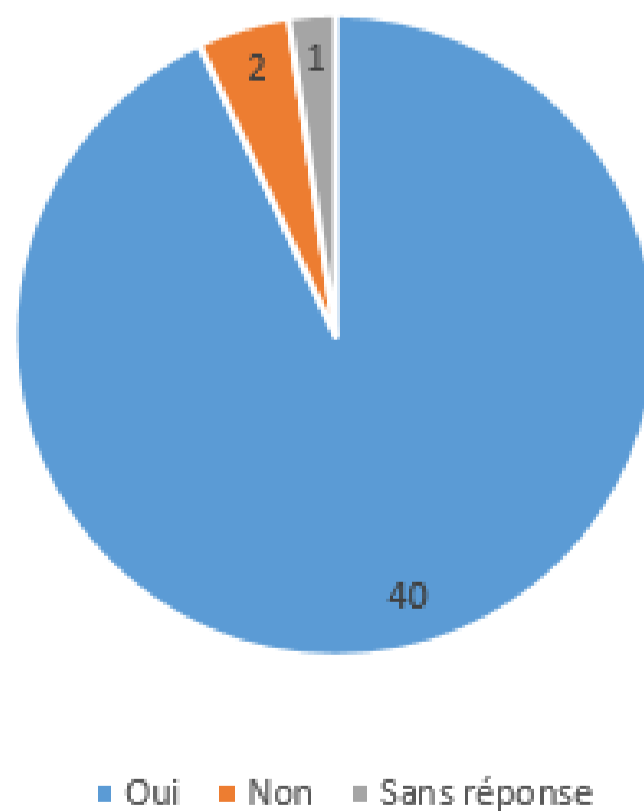
## De manière générale, trouvez-vous facilement les informations et documents que vous cherchez ?



## Quelles informations vous manquent ?

Sans réponse

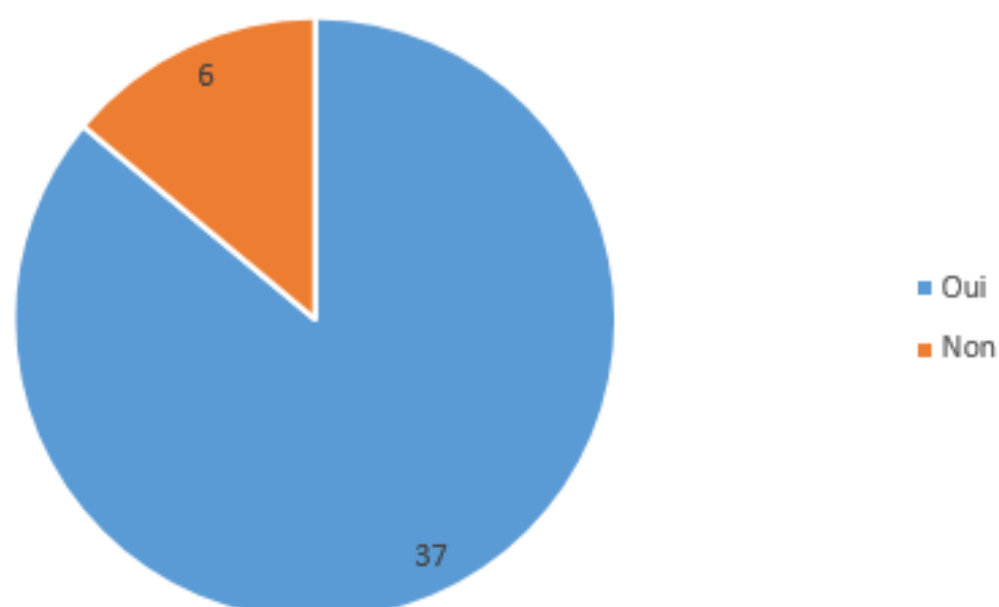
## Trouvez-vous les informations que vous cherchez sur la page de la bibliothèque à partir de [bu.unistra.fr](http://bu.unistra.fr) ?



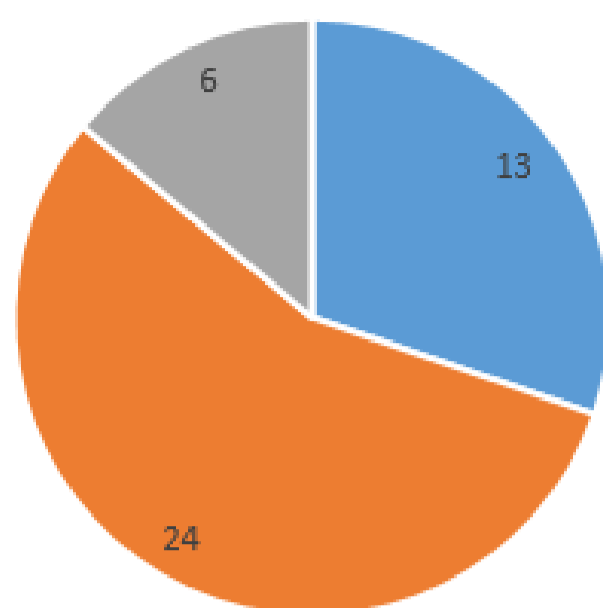
## Quel(s) type(s) d'information(s) voudriez-vous y trouver ?

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficultés de connexion (identifiants oubliés...). Quels services ?</li> <li>• On trouve tout, mais il faut avoir eu les informations sur l'utilisation en amont, sinon c'est assez compliqué</li> <li>• La page internet n'est pas très ergonomique. Quand on quitte la page il faut éteindre sa session et depuis chez moi je suis obligée de fermer tous mes onglets en cours si je veux me reconnecter. Je clique souvent sur sortir se déconnecter alors que je veux voir mon profil. Les 2 onglets sont trop proches !</li> </ul>	→	<p><b>Concernant l'ergonomie de la page internet, nous signalons vos remarques à notre service informatique.</b></p> <p><b>Pour les soucis de connexion, identifiants, utilisation, ... n'hésitez pas à nous le signaler et nous nous occupons de faire les démarches nécessaires.</b></p>
Les horaires d'ouvertures et ceux des fermetures exceptionnelles...	→	<b>Ces informations figurent déjà sur notre page internet.</b>
L'emplacement des ouvrages que je cherche	→	<b>Dans notre catalogue informatisé, l'emplacement figure déjà : salle du RDC ou 1<sup>er</sup> étage, ainsi que si c'est un fonds spécifique – N'hésitez pas à nous solliciter à la bibliothèque si besoin.</b>
Livres dispo en temps réel à la BU	→	<b>Cette information figure déjà sur la notice du document – dès que le document est emprunté ou rendu, la notice est mise à jour automatiquement.</b>
Des suggestions de livres à utiliser avec une classe.	→	<b>Cela ne correspond pas à notre mission et cela ne peut pas figurer dans le catalogue car chaque personne va utiliser des documents différents – Néanmoins vous pouvez nous demander de l'aide à la bibliothèque ou voir avec un formateur de l'INSPE pour vous donner des références d'ouvrages.</b>
Les activités sportives et culturelles à Colmar.		
Tout type d'infos.		

## Connaissez-vous la navette inter-INSPÉ pour les bibliothèques ?



## L'utilisez-vous ?



■ Oui ■ Non ■ Sans réponse

## Pourquoi ?

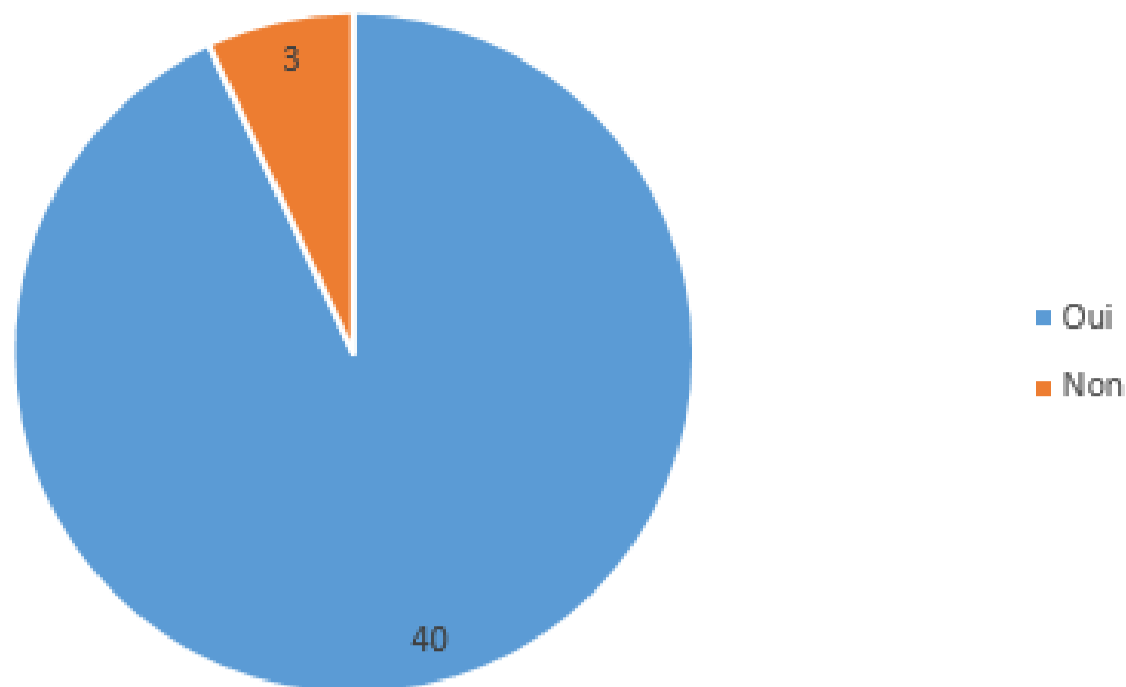
J'en ai juste entendu parler de nom mais ne sait pas vraiment ce que c'est et à quoi elle sert.	➔	<b>La navette inter-INSPÉ permet de faire venir un document de la bibliothèque Education de l'INSPÉ Strasbourg si la bibliothèque de Colmar n'a pas cette référence ou si le document de Colmar est déjà emprunté. La demande s'effectue à l'accueil de la bibliothèque ou par mail.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Pas assez fréquente</li> <li>♦ Mes visites sur le site de Colmar sont irrégulières (à cause des horaires d'accueil trop restrictives), recevoir un document n'y est donc pas envisageable.</li> </ul>	➔	<b>Il est vrai que la fréquence est tous les 15 jours, cela ne correspond pas toujours à vos besoins.</b>
J'ai besoin de manuels qui ne viennent pas par la navette.	➔	<b>Effectivement certains documents comme les manuels, les documents Accès et les annales de concours ne transitent pas par la navette.</b>
J'aurais besoin d'une navette vers Mulhouse.	➔	<b>Merci pour cette remarque – nous avons souvent eu cette demande, nous la faisons régulièrement remonter auprès de notre service.</b>
<p><i>Autres remarques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Faire venir des documents pour préparer mes cours</li> <li>♦ Transférer des ouvrages</li> <li>♦ Eu besoin une fois d'un volume qui n'existait qu'à la BU de Strasbourg</li> <li>♦ Pour le moment, j'ai toujours trouvé ce dont j'avais besoin à Colmar, et j'ai tendance à oublier qu'il y a cette navette.</li> <li>♦ Je trouve toujours ce qu'il me faut à Colmar.</li> <li>♦ Je n'ai pas encore eu l'occasion.</li> </ul>		

## Que faudrait-il améliorer dans les espaces de la bibliothèque ?

<p>Il faudrait une boîte de retours de livres à l'extérieur.</p>	<p>➔</p>	<p><b>Cela a été en réflexion lors de la réhabilitation de la bibliothèque mais se pose le problème des formats très différents des documents empruntés (jeux pédagogiques, kamishibais, pochette de documents, ...) dont la plupart ne pourraient y être déposés ou risqueraient d'être abîmés.</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Il manque un coin lecture (ex : pour adulte avec livres best-seller du moment).</li> <li>♦ Coin sieste</li> <li>♦ Mettre des poufs, que la bibliothèque soit plus chaleureuse</li> <li>♦ Ajouter un ou deux fauteuils qui permettent d'être installé.e confortablement/dans une autre position que celle du bureau permettrait d'étudier plus longtemps.</li> </ul>	<p>➔</p>	<p><b>Nous sommes justement en train d'aménager un coin détente garni de coussins/poufs et matériel de détente, vous pourrez bientôt le découvrir et en profiter !</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Indiquer sur les rayons les matières</li> <li>♦ Des espaces à thème</li> </ul>	<p>➔</p>	<p><b>Les domaines et thématiques sont indiqués sur chaque tête de travée ; vous trouvez ensuite le détail de chaque matière sur la tranche du rayon concerné. N'hésitez pas à nous solliciter si vous rencontrez des difficultés lors de vos recherches !</b></p>
<p>Concernant les albums faire des étagères d'albums allemands et des étagères albums français</p>	<p>➔</p>	<p><b>Les albums ont été classés en mélangeant français et allemand afin notamment de regrouper les titres d'un même auteur dans les deux langues. Vous pouvez cependant toujours repérer facilement l'une et l'autre grâce à la couleur de l'étiquette de cote (bleu pour l'allemand, blanc pour le français et rose pour la sélection MEN).</b></p>
<p>Expliquer comment sont rangés les livres</p>	<p>➔</p>	<p><b>Nous faisons à chaque rentrée des présentations pour les étudiants de M1 et les M2 qui sont nouveaux à l'INS-PE. Par ailleurs, nous pouvons si besoin à tout moment dans l'année vous expliquer le classement des documents dans la bibliothèque. N'hésitez pas à venir vers nous !</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Réglage luminosité quand lumière extérieure suffit</li> <li>♦ Il serait peut-être intelligent de réduire le nombre d'éclairages au plafond, et d'ajouter des lampes d'appoint si besoin. Les éclairages au plafond se reflètent dans les écrans de nos ordinateurs, et il y en a tellement que, peu importe l'inclinaison de l'écran, une lumière s'y reflètera toujours.</li> <li>♦ Plus de lumière</li> </ul>	<p>➔</p>	<p><b>Nous avons bien compris vos soucis de lumière, nous allons voir s'il est possible de mettre des variateurs au niveau des interrupteurs.</b></p>

Songer à allonger les horaires d'ouverture de la bibliothèque serait une réelle amélioration.	→	<b>Nous avons bien conscience de l'intérêt de plages d'ouverture plus longues mais nous nous heurtons à la fois à un souci de personnel et à celui des horaires d'ouverture du site en lui-même ce qui ne nous permet pas pour le moment de répondre favorablement à cette demande.</b>
Le nombre de salles de travail en groupe.	→	<b>Malheureusement, nous ne pouvons pas en avoir plus. Le bâtiment principal de l'INSPÉ peut répondre à votre demande, n'hésitez à demander à l'accueil.</b>
Tableau de la salle 15 qui est compliqué à effacer.	→	<b>Il s'agit effectivement d'un souci de matériel défectueux auquel nous ne pouvons pas remédier pour le moment. Le personnel technique est d'ores et déjà informé du problème.</b>
Certains documents sont disponibles sur le site BU. UNISTRA et pourtant indisponible à la bibliothèque.	→	<b>Effectivement il arrive qu'un document soit mal rangé ou manquant ; n'hésitez pas à venir vers nous pour que nous fassions les recherches de note côté. Si nous ne retrouvons pas le document, nous pourrions alors envisager de le recommander (s'il est toujours disponible à l'achat).</b>
Pourquoi pas un espace un peu plus «bruyant» ou l'on peut échanger, jouer aux jeux de la ludothèque etc...	→	<b>si vous souhaitez tester des jeux, vous pouvez le faire dans la ludothèque sans souci ; une table y est installée à cet effet et il est possible de fermer la pièce pour éviter le bruit en salle de lecture. Pour ce qui est d'un lieu où vous pouvez échanger et/ou passer un moment détente, nous pouvons vous conseiller d'aller au foyer du bâtiment principal de l'INSPÉ car nous ne disposons pas d'espace adéquat à la bibliothèque.</b>
Mettre plus en avant les jeux qui peuvent être empruntés pour les utiliser avec une classe	→	<b>Les jeux sont justement rassemblés dans une pièce spécifique : La ludothèque. Cette pièce se trouve en face de l'accueil de la bibliothèque. Si vous souhaitez des conseils concernant les jeux pédagogiques n'hésitez pas à venir nous voir ou à demander aux formateurs de l'inspé qui souvent les connaissent bien !</b>
C'est un lieu très fonctionnel	→	<b>MERCI !</b>

## Sollicitez-vous parfois l'aide d'un.e bibliothécaire ?



### Pourquoi ?

<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Je fouille, je farfouille. Je n'ai pas de demande précise.</li> <li>♦ Les services proposés sont satisfaisants.</li> <li>♦ Tout est bien.</li> <li>♦ Pas besoin.</li> </ul>	→	<b>Merci pour vos remarques – N'hésitez surtout pas à nous solliciter, nous sommes là pour vous aider !</b>
--	---	---

### Autres remarques dans le formulaire d'enquête général

Certains documents sont «en cours d'achat» alors qu'ils sont disponibles. À l'inverse un document était affiché comme disponible mais était déjà emprunté.	→	<b>Il peut arriver qu'il y ait des soucis de signalisation sur certaines notices. N'hésitez pas à nous le signaler afin que nous les corrigions.</b>
Le délai d'emprunt est court pour du matériel pédagogique que l'on souhaite exploiter sur une période scolaire. Il faut de ce fait toujours rallonger l'emprunt quand cela est possible.	→	<b>Le matériel pédagogique est un type de document très demandé et de ce fait il est important qu'il puisse tourner et être emprunté par un maximum d'utilisateurs souhaitant le découvrir. Nous pouvons parfois, pour des projets particuliers et de manière exceptionnelle, envisager une durée d'emprunt plus longue, n'hésitez pas à nous en parler.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Un personnel très à l'écoute, un service qui fonctionne très bien : réactif et pertinent</li> <li>♦ L'équipe de la bibliothèque de Colmar a été très pro-active</li> </ul>	→	<b>Un grand MERCI de la part de toute l'équipe !</b>