

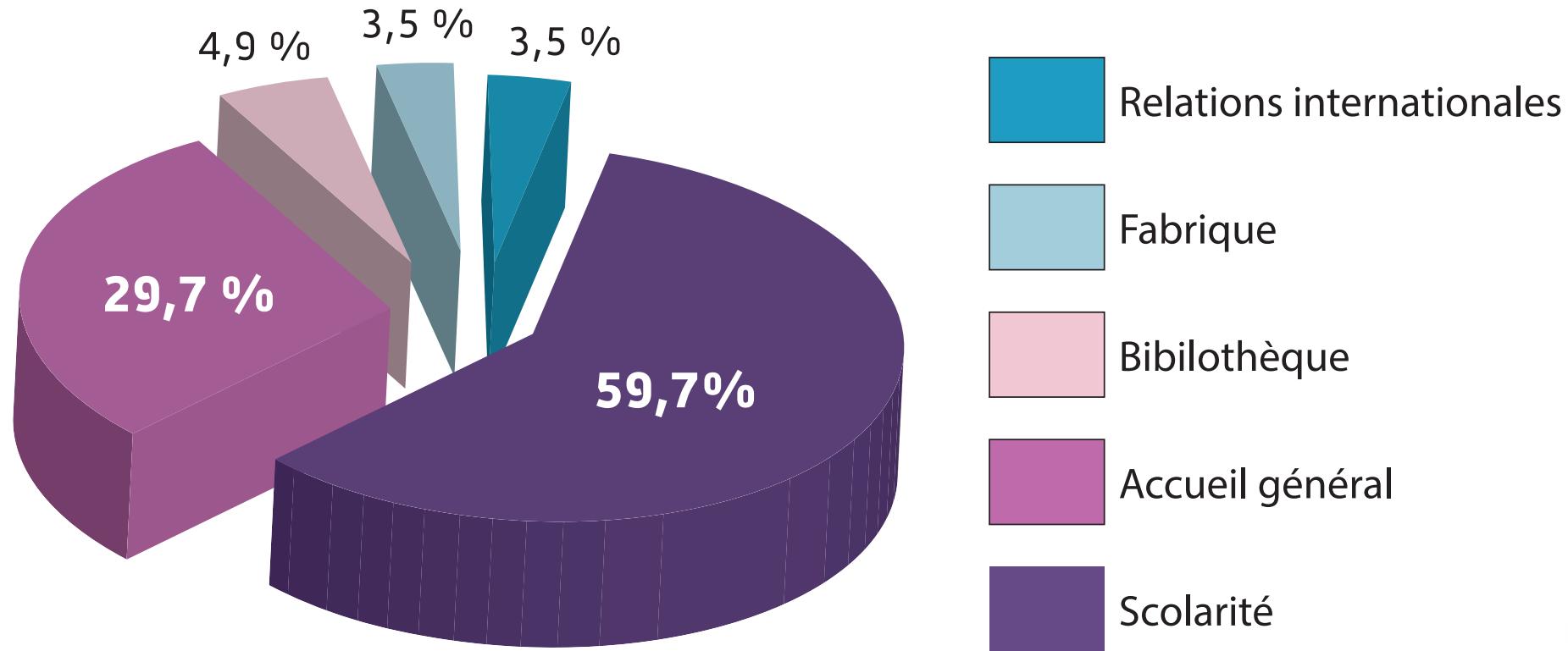


Enquête de satisfaction  
menée auprès  
des étudiants  
sur l'accueil à l'INSPÉ  
Mars 2021

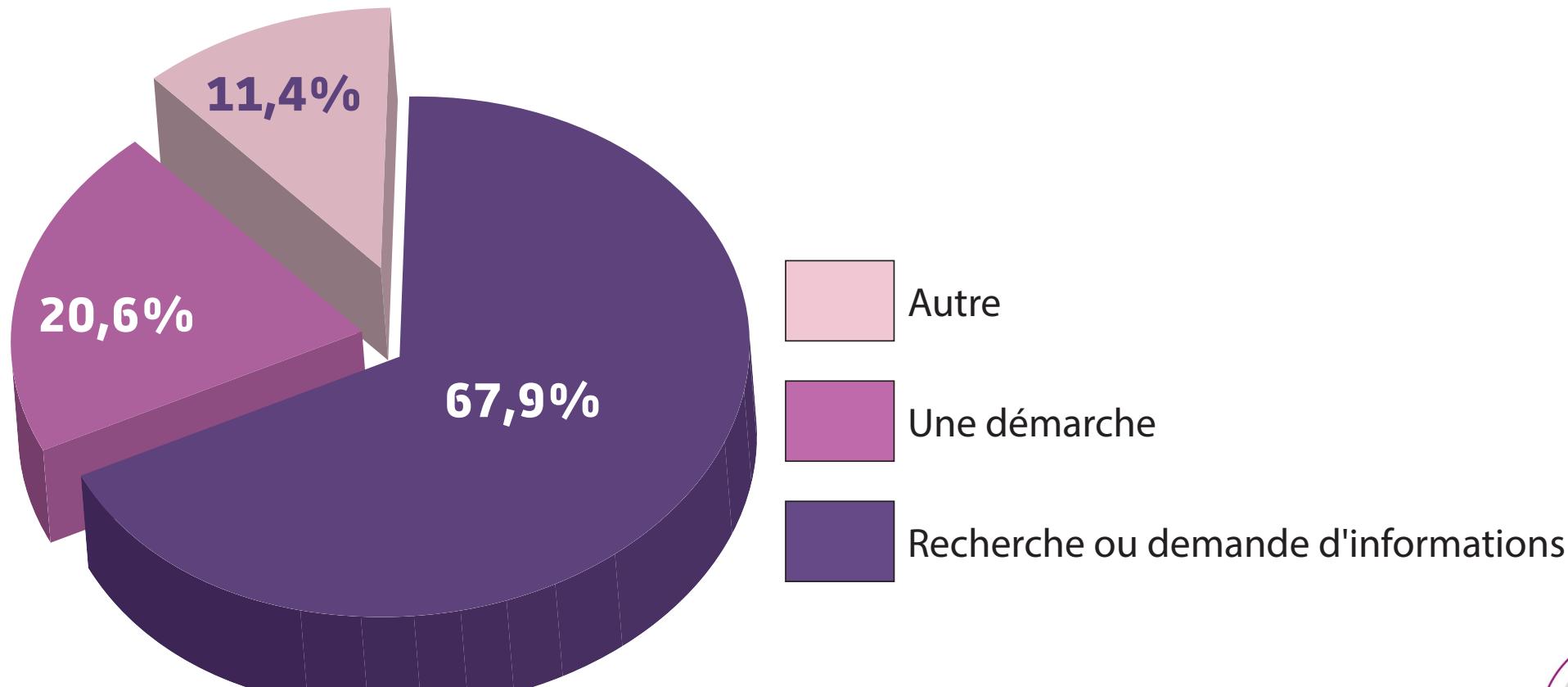
**315 répondants** (143 en 2020 | 289 en 2019)

Taux de participation : 18,5% (Enseignants : 35,3 % | Etudiants : 17,2 %)

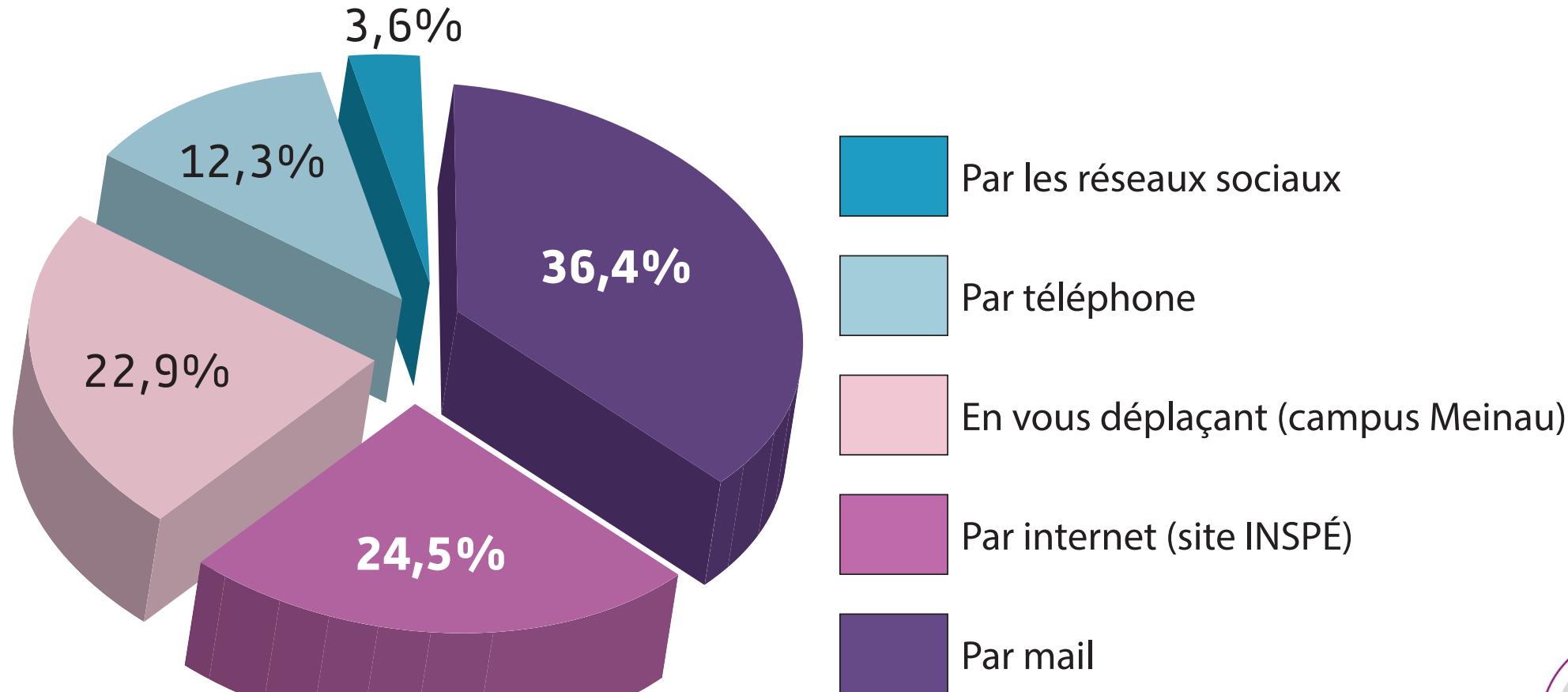
## Vous avez sollicité



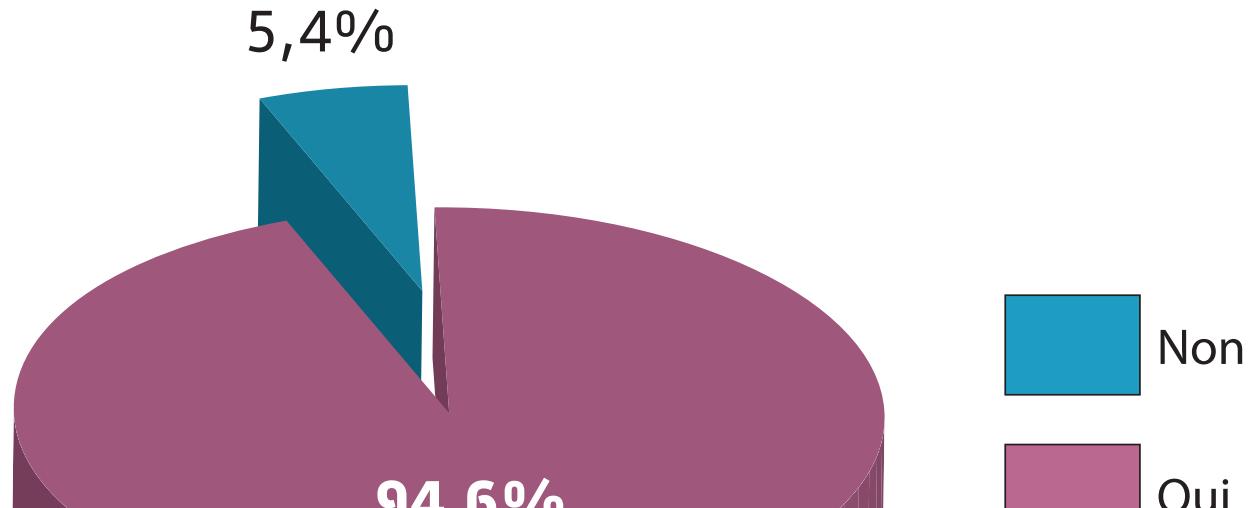
## Pour quelle raison est-ce que vous nous avez contacté ?



## Vous avez effectué cette recherche d'informations



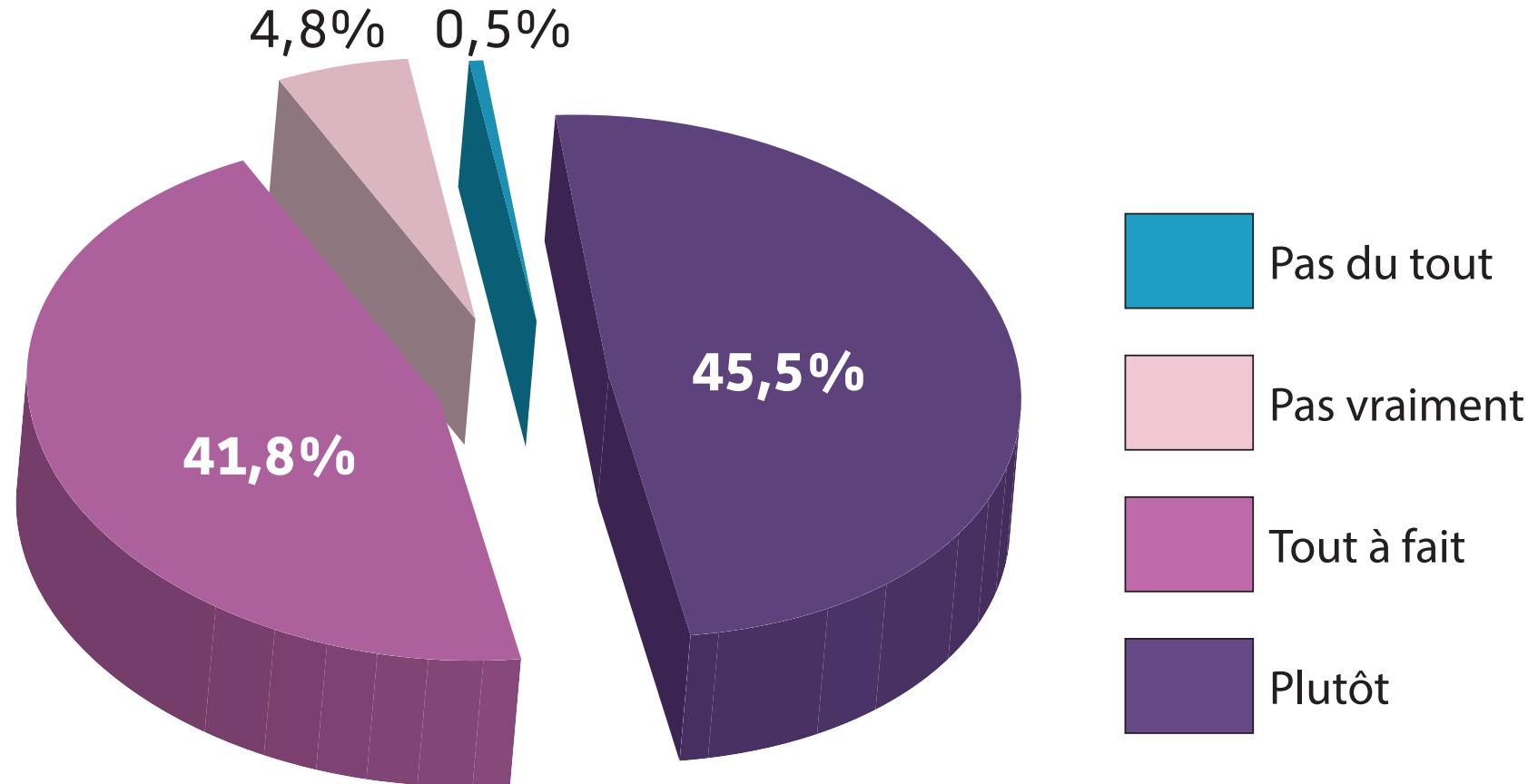
## **Si c'était par mail, avez-vous été satisfait de la réponse que vous avez reçue ?**



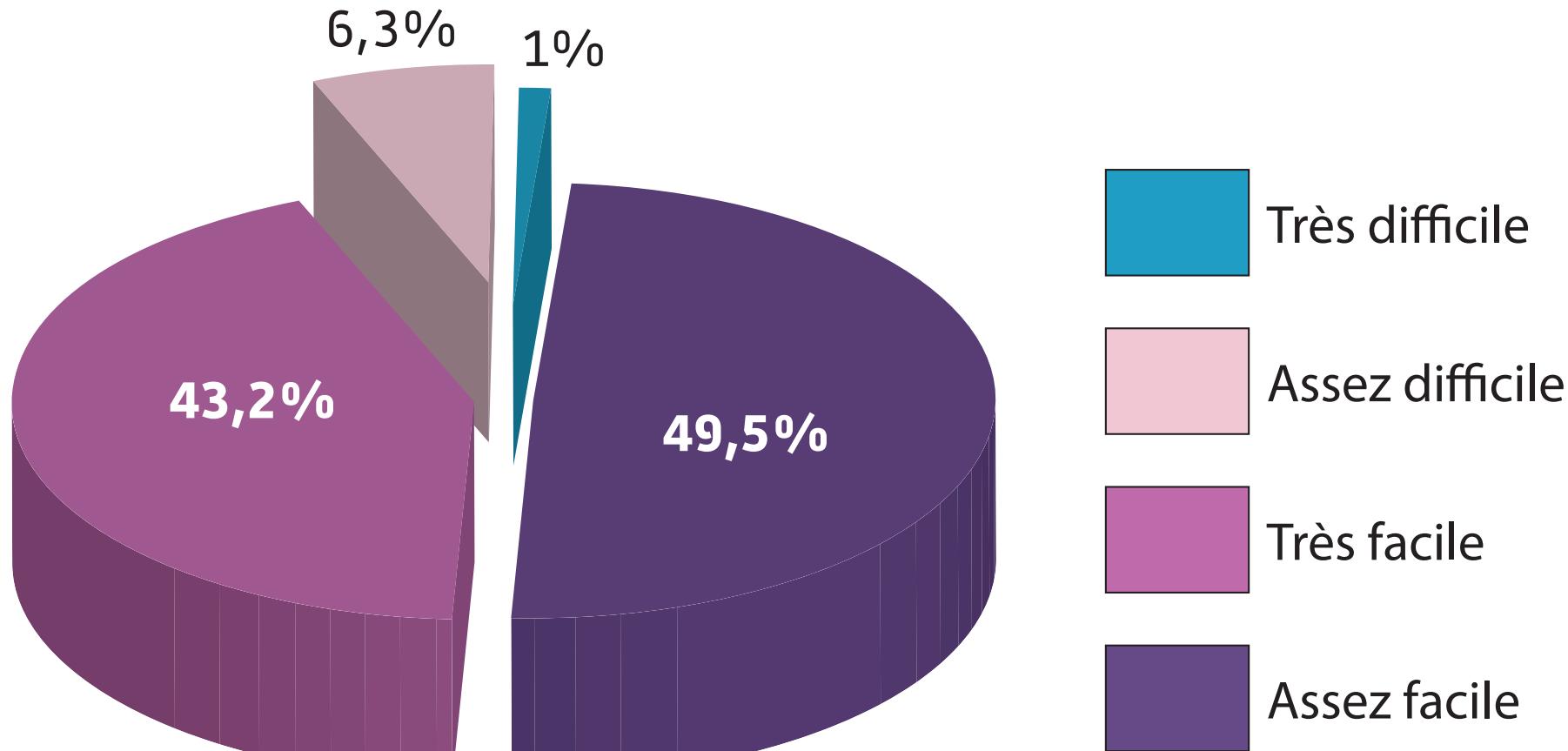
 Non  
 Oui



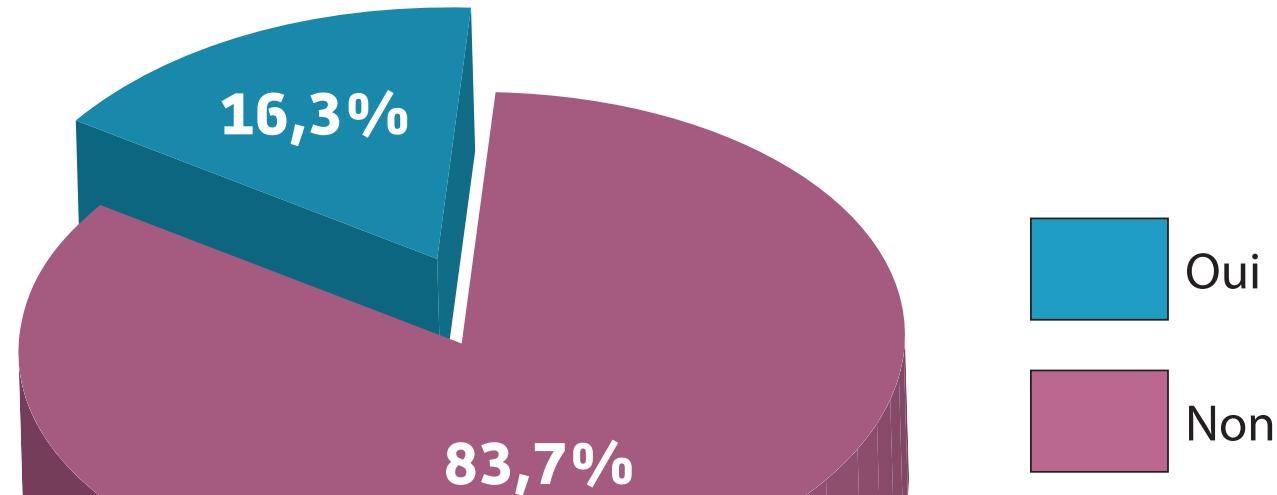
## Les informations étaient-elles cohérentes ?



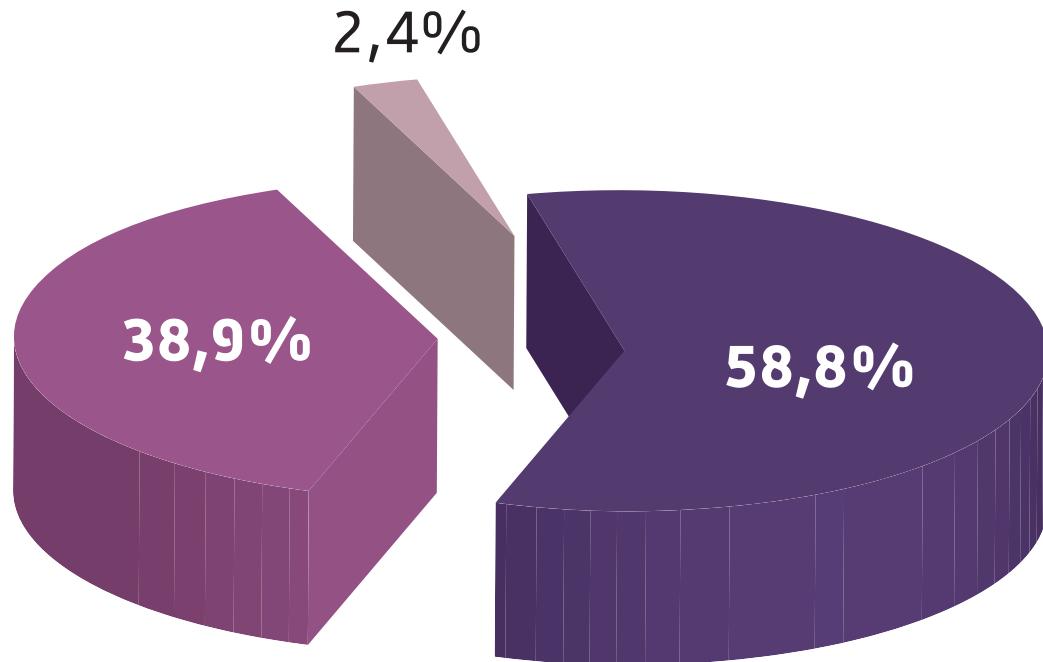
## Au global, trouver cette information a été



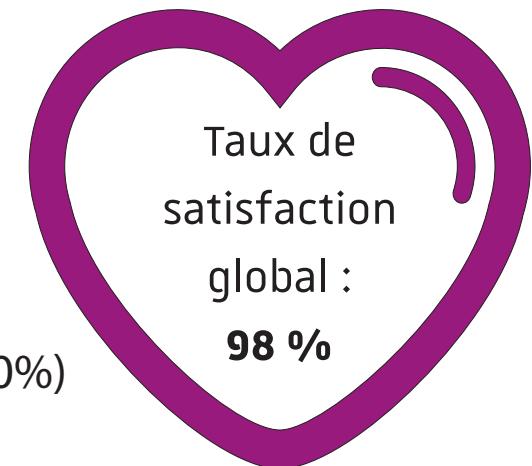
## Avez-vous eu besoin de contacter nos services pendant le traitement de votre demande ? (49 réponses)



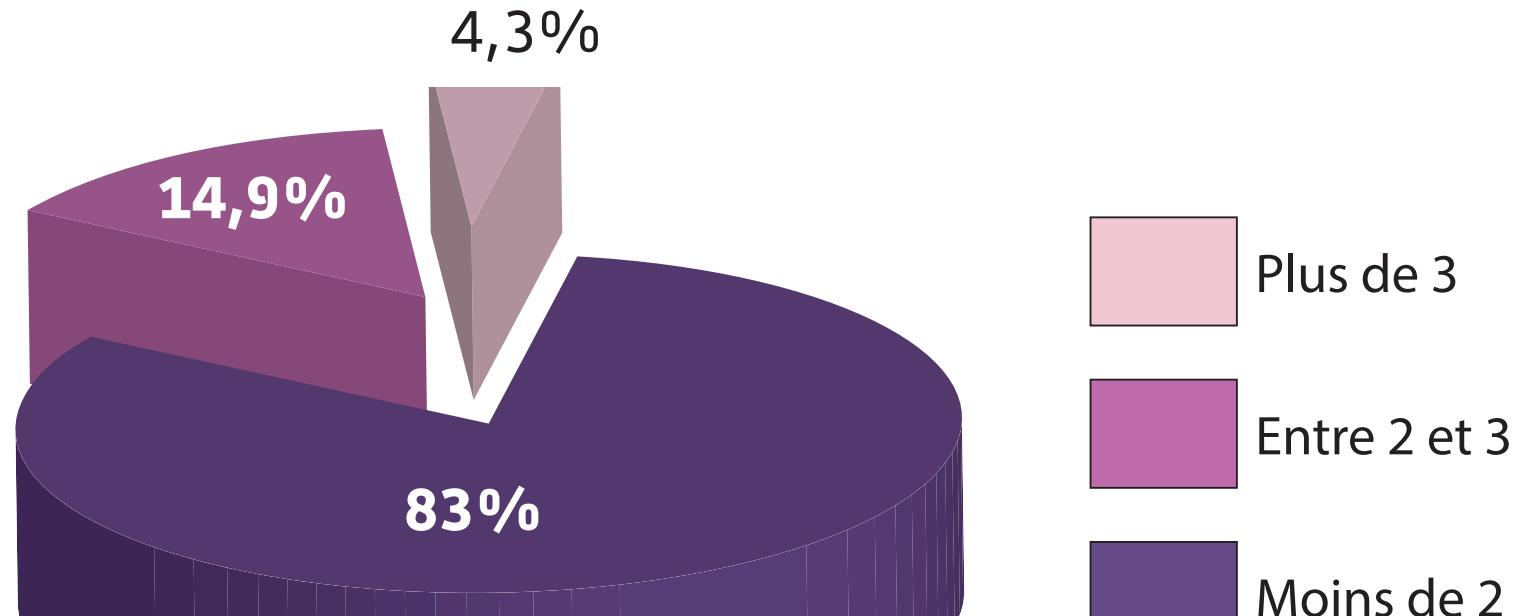
# Au final, concernant le service qui vous a été fourni lors de vos contacts avec l'INSPÉ, globalement vous diriez que vous en êtes



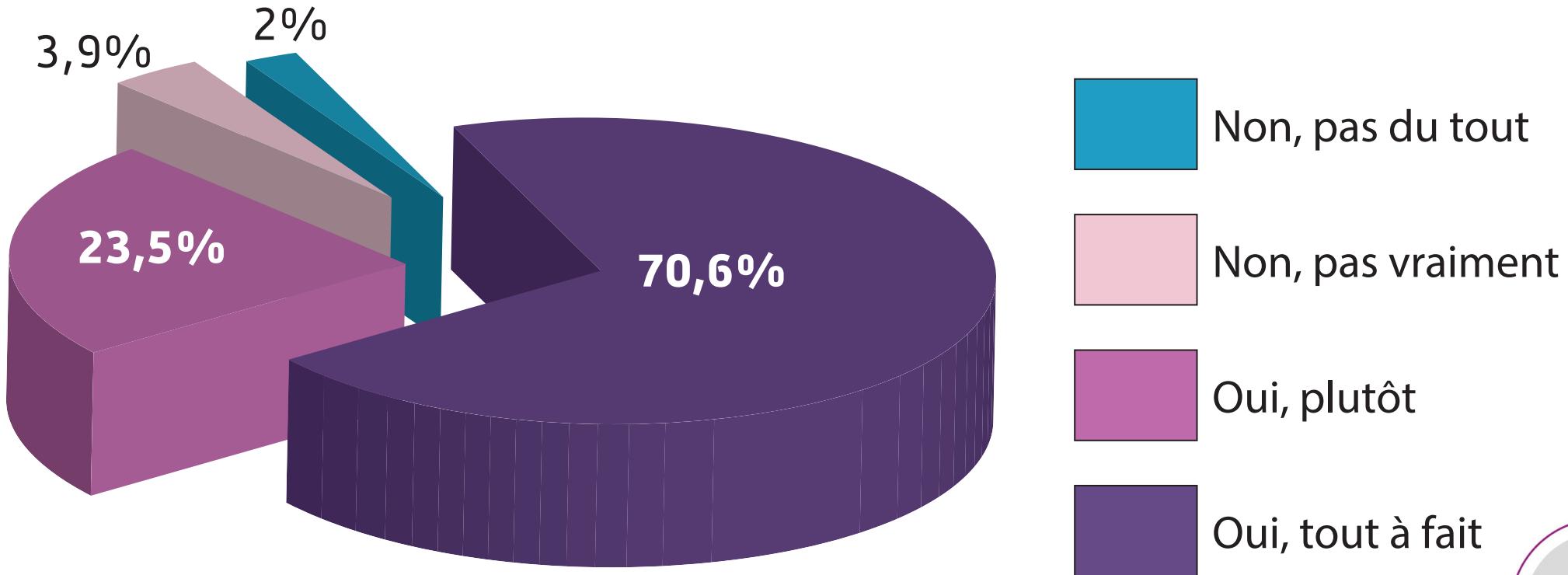
- Pas du tout satisfait (0%)
- Pas vraiment satisfait
- Tout à fait satisfait
- Plutôt satisfait



## Combien d'appels téléphoniques, de déplacements ou de courriels... (47 réponses)



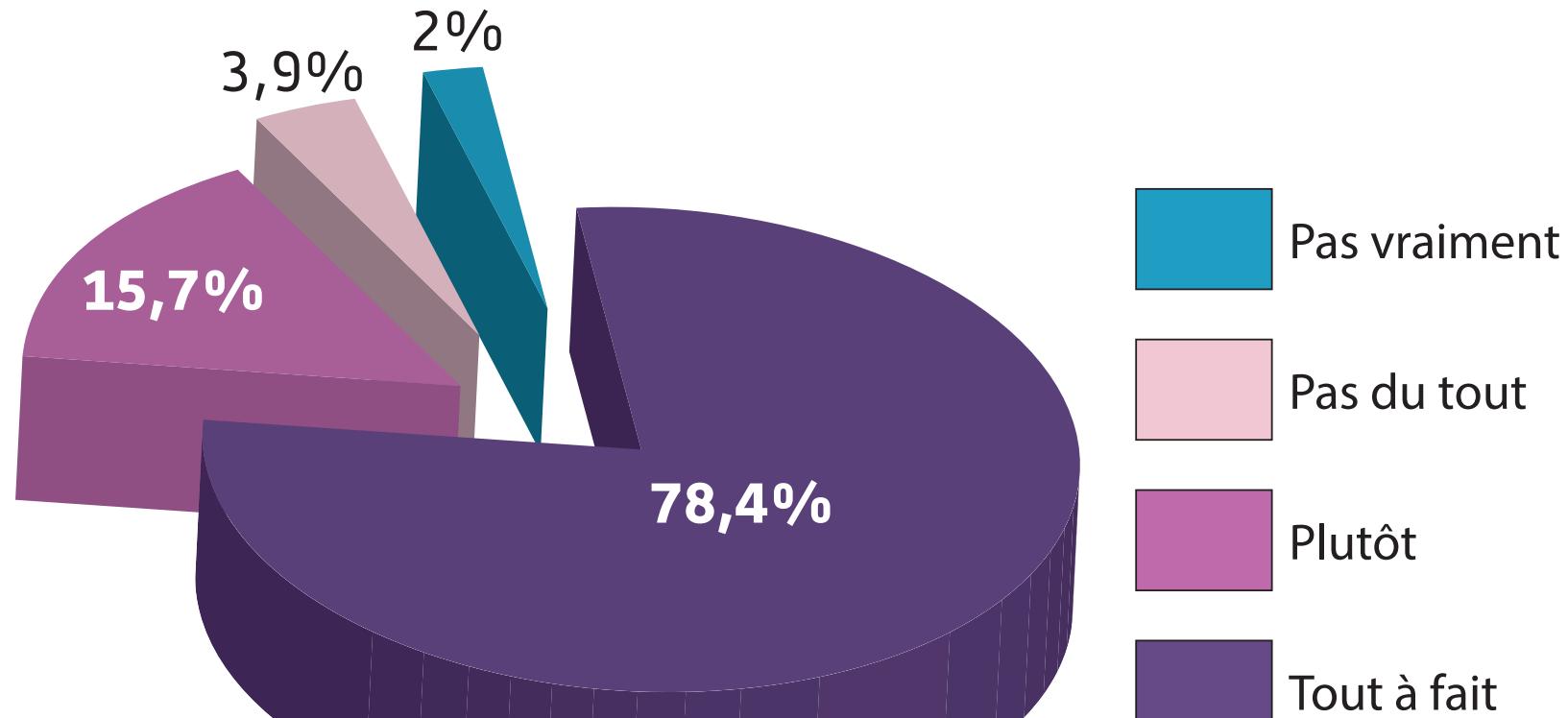
## Avez-vous de suite été dirigé·e vers le bon interlocuteur pour réaliser votre démarche ? (51 réponses)



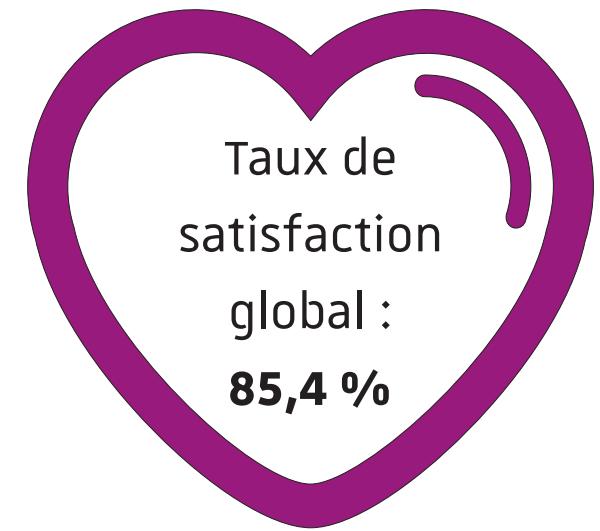
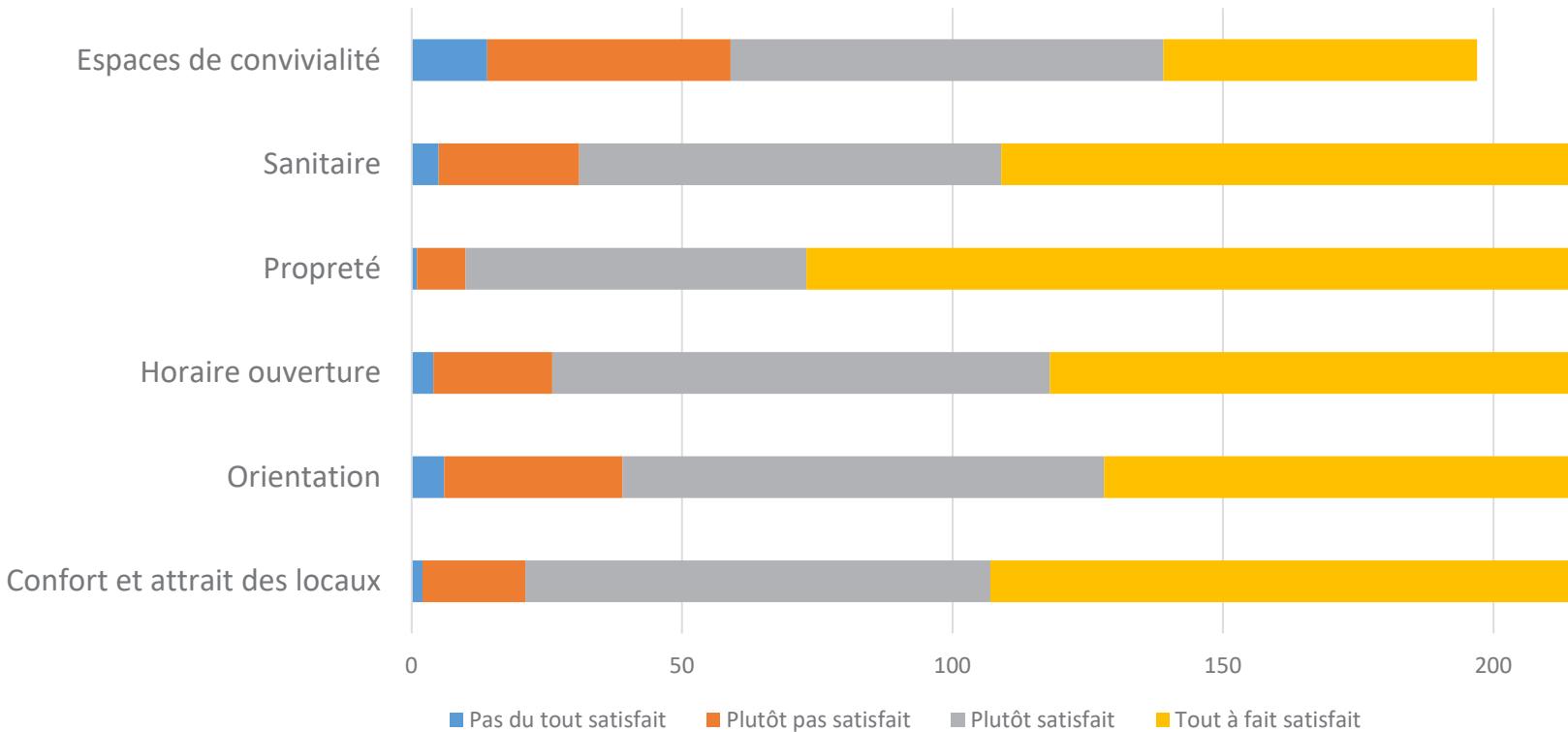
- █ Non, pas du tout
- █ Non, pas vraiment
- █ Oui, plutôt
- █ Oui, tout à fait



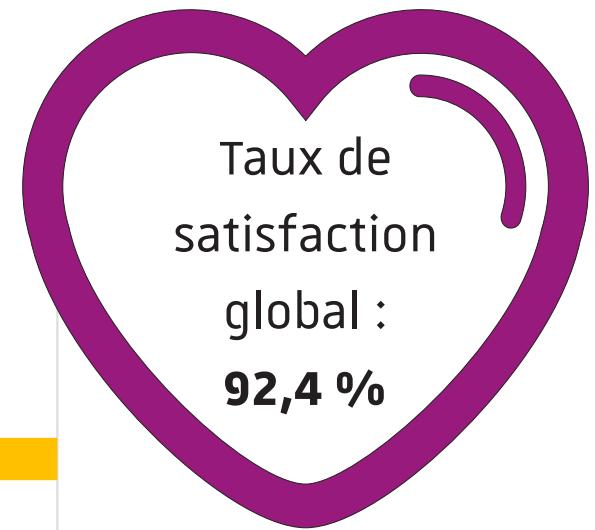
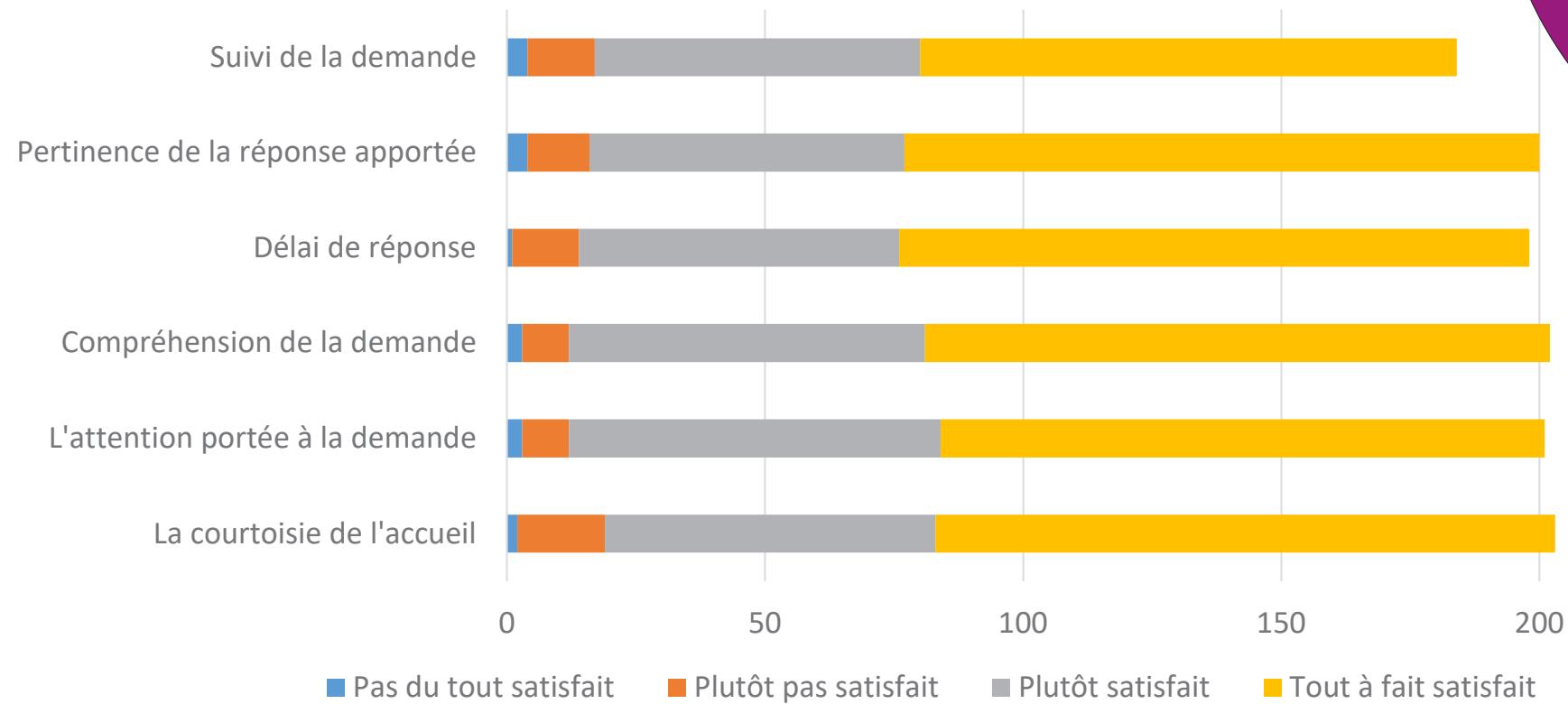
## Votre interlocuteur a-t-il répondu à votre demande ? (51 réponses)



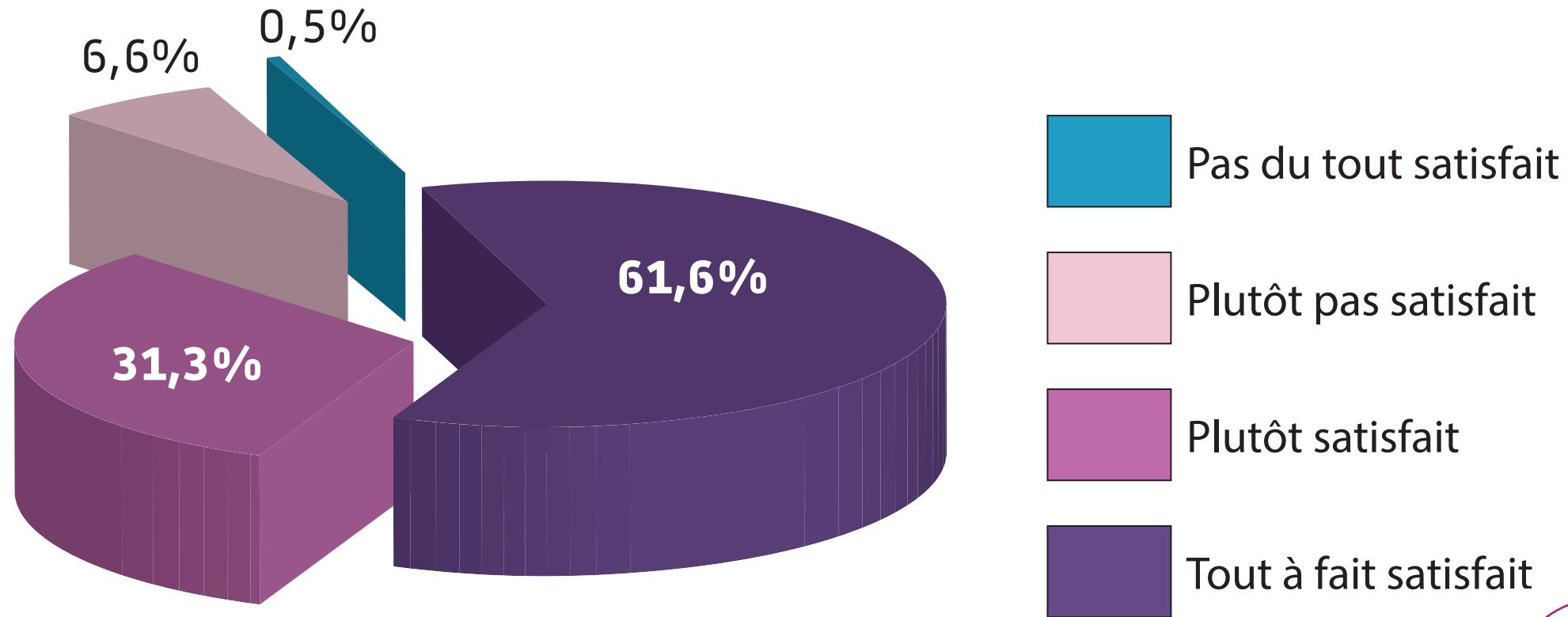
# Evaluation des locaux



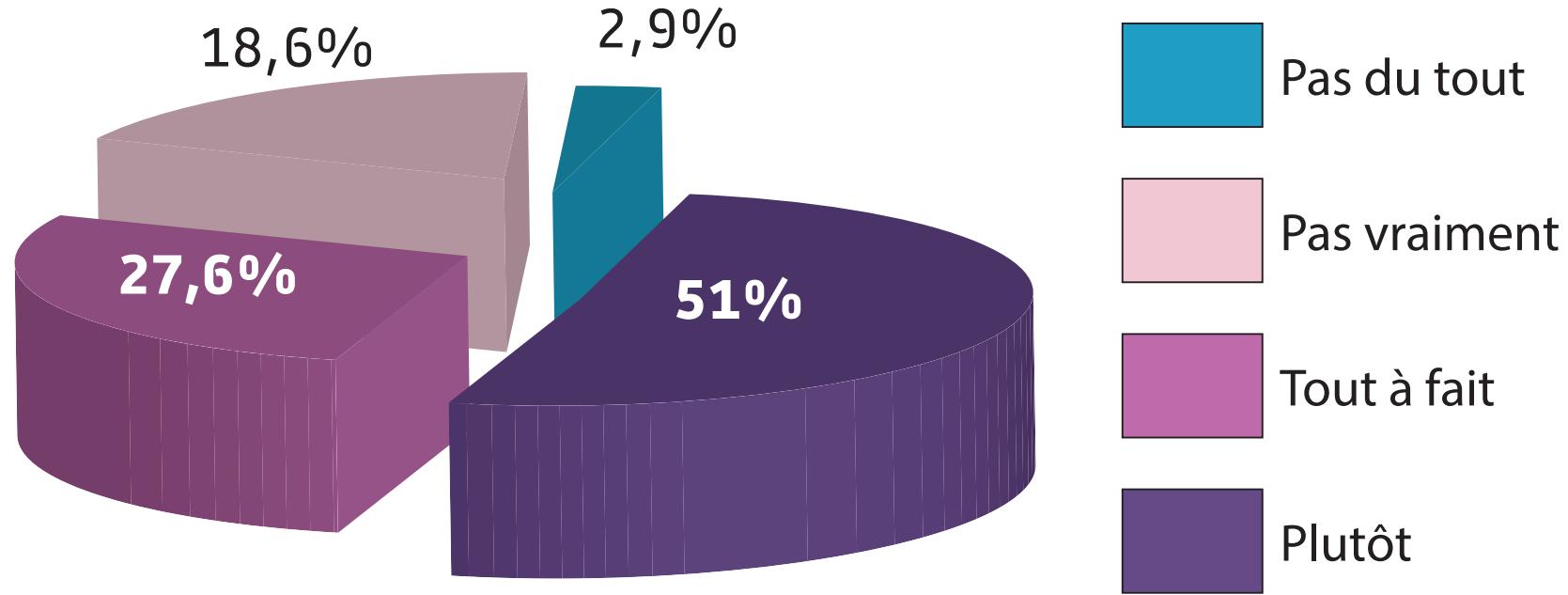
# Evaluation de la prise en charge de la demande



## Degré de satisfaction concernant le délai de réponse (198 réponses)



## Vu le contexte sanitaire actuel, diriez-vous que la qualité du service fourni par l'INSPÉ a été maintenue ? (210 réponses)



# ↔ Réponses apportées par l'INSPÉ

Question/Remarque

Demande  
d'ouverture du  
bâtiment à 7h45

Réponse

C'est déjà le cas  
depuis la rentrée



Question/Remarque

Lieux pour manger insuffisants,  
manque de chaises, de tables,...

Il manque un restaurant  
universitaire à proximité

Réponse

La situation sanitaire aggrave ce problème (distanciation). La salle de commission et la salle des conseils ont été mises à disposition des étudiants. Pour information, une grande cafétaria est prévue pour les étudiants dans le cadre de la 2<sup>ème</sup> tranche (extension de l'INSPÉ, échéance rentrée 2023).



Question/Remarque

Fuite d'eau au  
2<sup>ème</sup> étage, plot 4

Réponse

Le problème est résolu,  
des travaux ont été  
réalisés



Question/Remarque

Demande de panneaux  
pour se diriger vers les  
différentes salles

Réponse

Dans le cadre de notre labellisation Marianne, l'affichage des salles a été modifié et complété.

Consulter le panneau d'affichage sur le mur contre l'ascenseur ainsi que le Totem Marianne à l'entrée du bâtiment



Question/Remarque

Souci de propreté  
des toilettes

Réponse

Pour information, les  
toilettes sont nettoyées  
tous les matins



Question/Remarque

Problème pour joindre le personnel par téléphone, demande de transfert d'appels

Réponse

Dans le cadre de notre labellisation Marianne, un système de transfert d'appels est mis en place parallèlement à l'utilisation d'une application de téléphonie permettant au personnel d'être joignable sur leur poste de travail y compris en situation de télétravail



Question/Remarque

Accès au site internet  
de l'INSPÉ difficile  
depuis ERNEST

Réponse

Un lien a été rajouté sur la  
page d'accueil des espaces  
ERNEST propres à l'INSPÉ, dans  
la partie «présentation»



Question/Remarque

Trouver les informations,  
pouvoir s'adresser à la  
bonne personne

Réponse

Voir la rubrique **Contacts** dans  
l'onglet **Formation et Scolarité** du  
site internet de l'INSPÉ, les missions  
des personnels de la scolarité sont  
indiquées

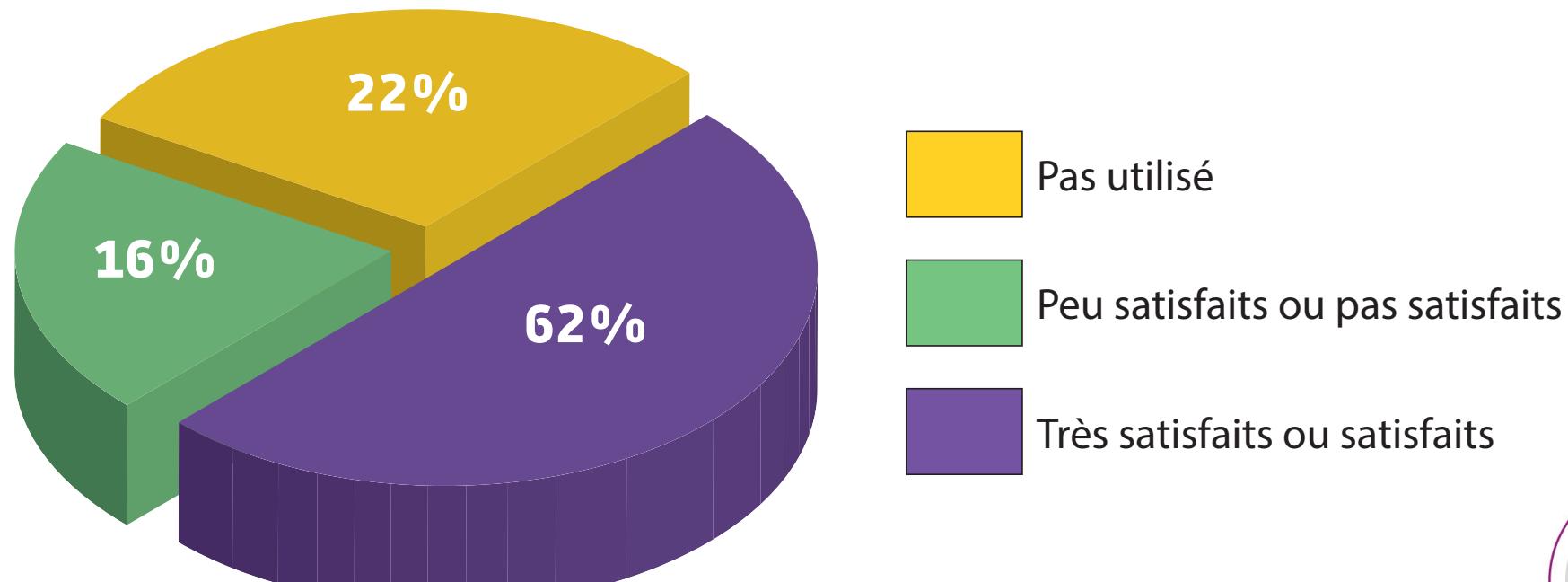


Vous pouvez nous communiquer vos suggestions ou réclamations à tout moment sur le site de l'INSPÉ, rubrique **INSPÉ**, puis **Suggestions/réclamations**

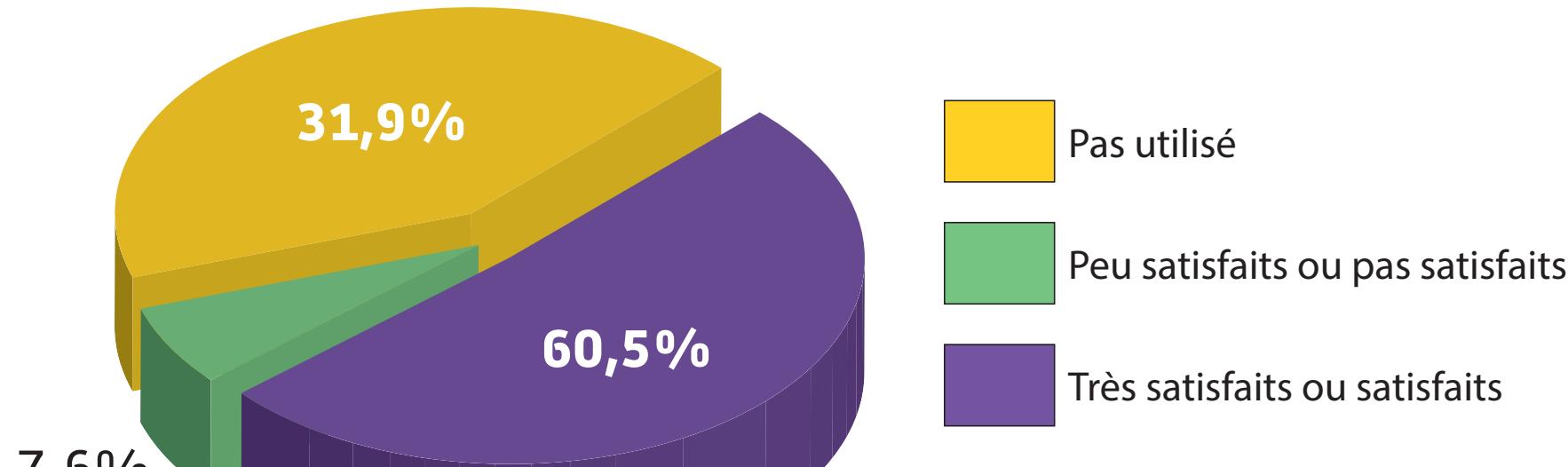


# Questions relatives à la bibliothèque (157 réponses)

Que pensez-vous des horaires d'ouverture proposés depuis le déconfinement ?



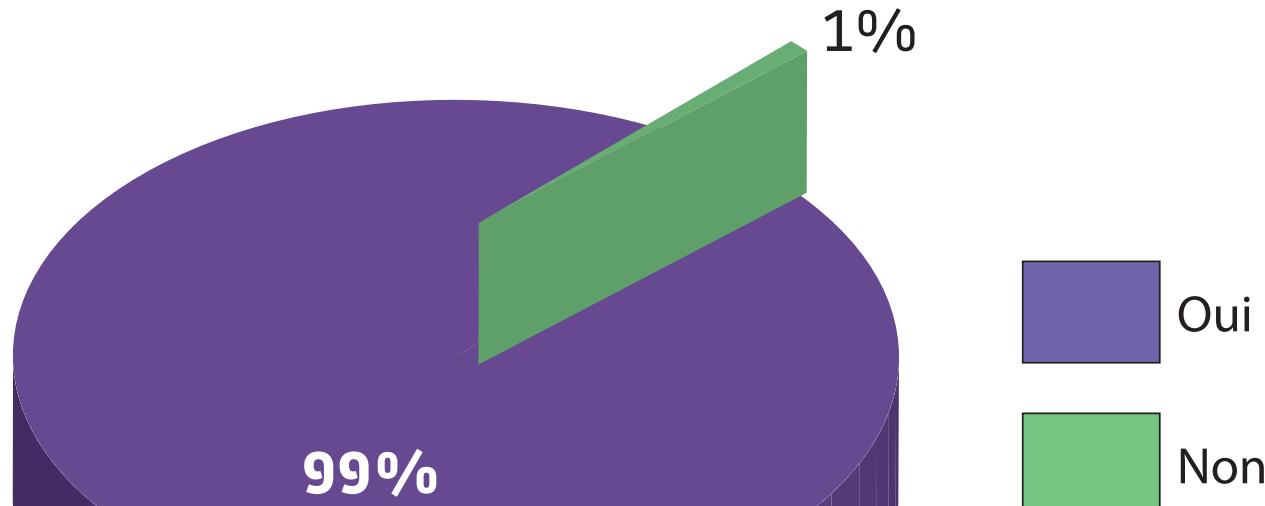
# Que pensez-vous du service de prise de rendez-vous avec un bibliothécaire ?



- Pas utilisé
- Peu satisfaits ou pas satisfaits
- Très satisfaits ou satisfaits



# Vous sentez-vous bien accueilli lorsque vous entrez à la bibliothèque ?



# Etes-vous bien renseigné lorsque vous posez une question à un bibliothécaire ?

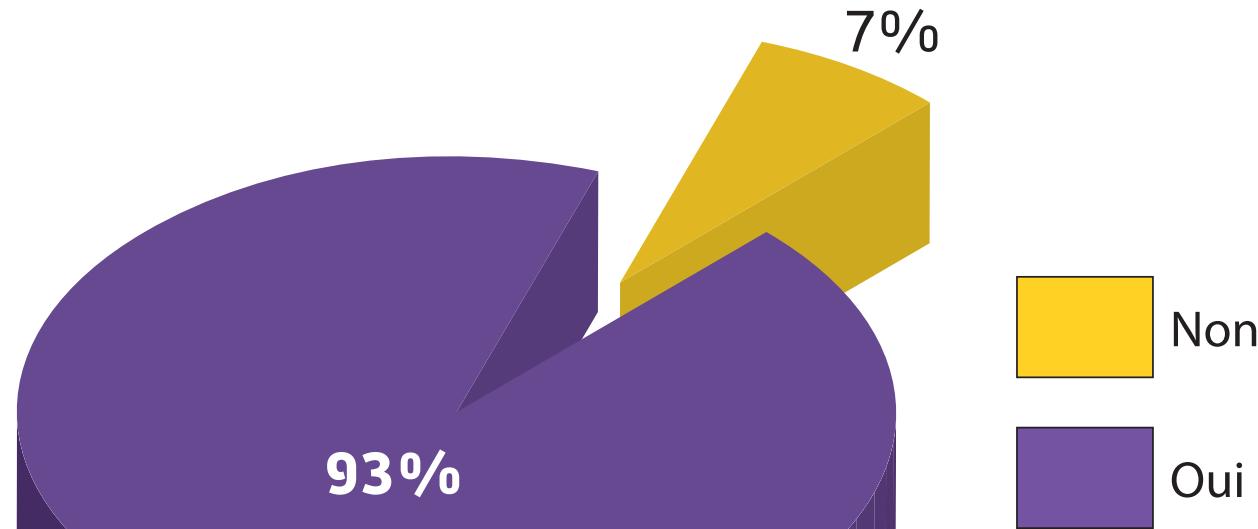


 Non (0%)

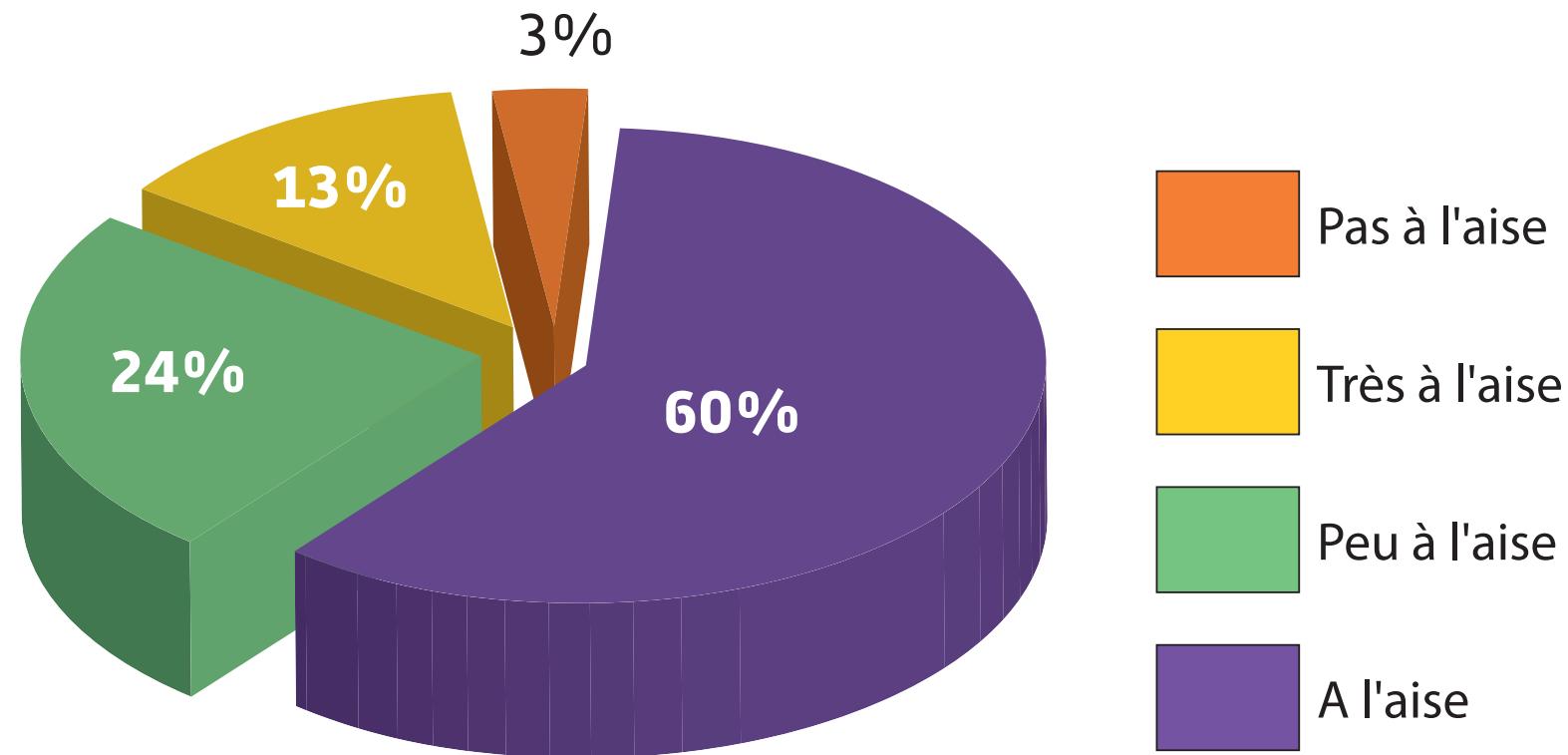
 Oui



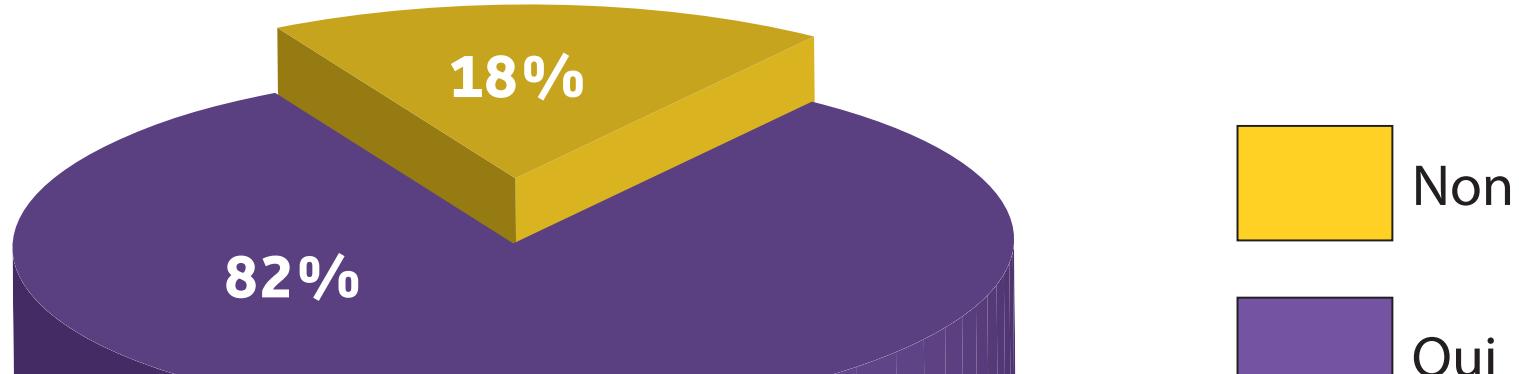
## Etes-vous satisfait du délai de réponse aux mails que vous avez envoyés à votre bibliothèque ou à bu-contact@unistra.fr ?



**Pendant la crise sanitaire, la documentation en ligne (accessible à distance) est un atout majeur. Vous sentez-vous à l'aise dans l'interrogation des ressources numériques qui vous sont destinées ?**



## Auriez-vous besoin d'une formation dans ce domaine ?



## QUESTION / RÉPONSE

# Réponses apportées par la bibliothèque de l'INSPÉ

### Question/Remarque

Mettre du gel hydroalcoolique à disposition à l'intérieur de la bibliothèque.

### Réponse

De la solution hydroalcoolique est à votre disposition dans le hall de l'INSPÉ, à l'entrée ainsi qu'à différents endroits de la bibliothèque.



Question/Remarque

Serait-il possible  
d'augmenter le  
chauffage ?

Réponse

Nous faisons intervenir les  
techniciens à chaque fois que  
cela est nécessaire.



Question/Remarque

Un système de réinscription plus simple, sans avoir à fournir justificatif d'adresse, fiche de paie...

Réponse

Pour que vous puissiez continuer à bénéficier de la gratuité des droits d'inscription, nous devons vérifier ces différents justificatifs qui définissent votre statut



Question/Remarque

L'accueil d'ouvrages  
(revues professionnelles,  
annales de concours) en  
lien avec les disciplines du  
Master MEEF comme l'EPS

Réponse

Nous avons des ouvrages en lien avec  
les disciplines du Master MEEF et  
notamment l'EPS. Les bibliothécaires  
sont là pour vous aider à trouver  
des ouvrages sur les sujets qui vous  
concernent. N'hésitez pas à nous faire  
part de vos suggestions.



Question/Remarque

Des plages d'ouverture  
de la bibliothèque le  
week-end.

Horaires plus larges.

Réponse

Sur **bu.unistra.fr**, retrouvez les horaires étendus des bibliothèques : L'Alinéa, la bibliothèque de Médecine et odontologie, la bibliothèque du Pege, le Cardo ainsi que la Bnu.



Question/Remarque

Proposer plus de Bib'Box dans les secteurs car ne venant pas de Strasbourg, il est compliqué pour moi de me déplacer uniquement pour rendre des livres.

Réponse

Pour rendre ses documents, trois possibilités :

- Dans n'importe quelle bibliothèque du réseau !
- Dans la Bib'Box à l'extérieur de L'Alinéa : rendre les ouvrages à n'importe quel moment
- Dans la boîte de retour située dans le vestibule de la bibliothèque éducation et enseignement



## **Vous êtes satisfaits, et vous l'écrivez :**

- ♦ Félicitations pour l'accueil !
- ♦ Tout est bon. Réponse aux mails très rapide.
- ♦ Maintien de la qualité d'accueil et de services actuels !

\*\*\*\*\*

**Merci pour ces remarques qui nous encouragent dans nos actions :))**  
**Nous espérons avoir pu vous accompagner au mieux dans vos études**  
**et vos recherches durant cette année particulière.**

