



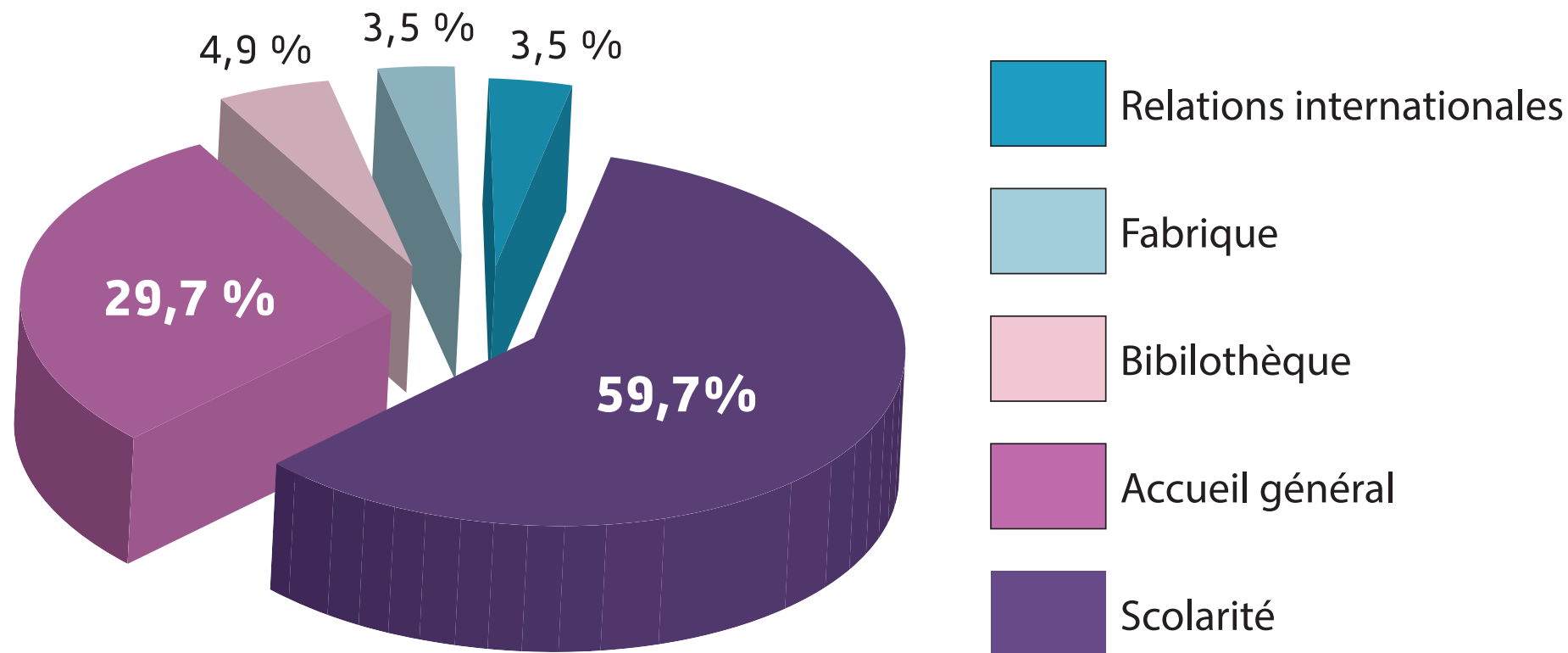
Enquête de satisfaction menée auprès des étudiants sur l'accueil à l'INSPÉ Mars 2021



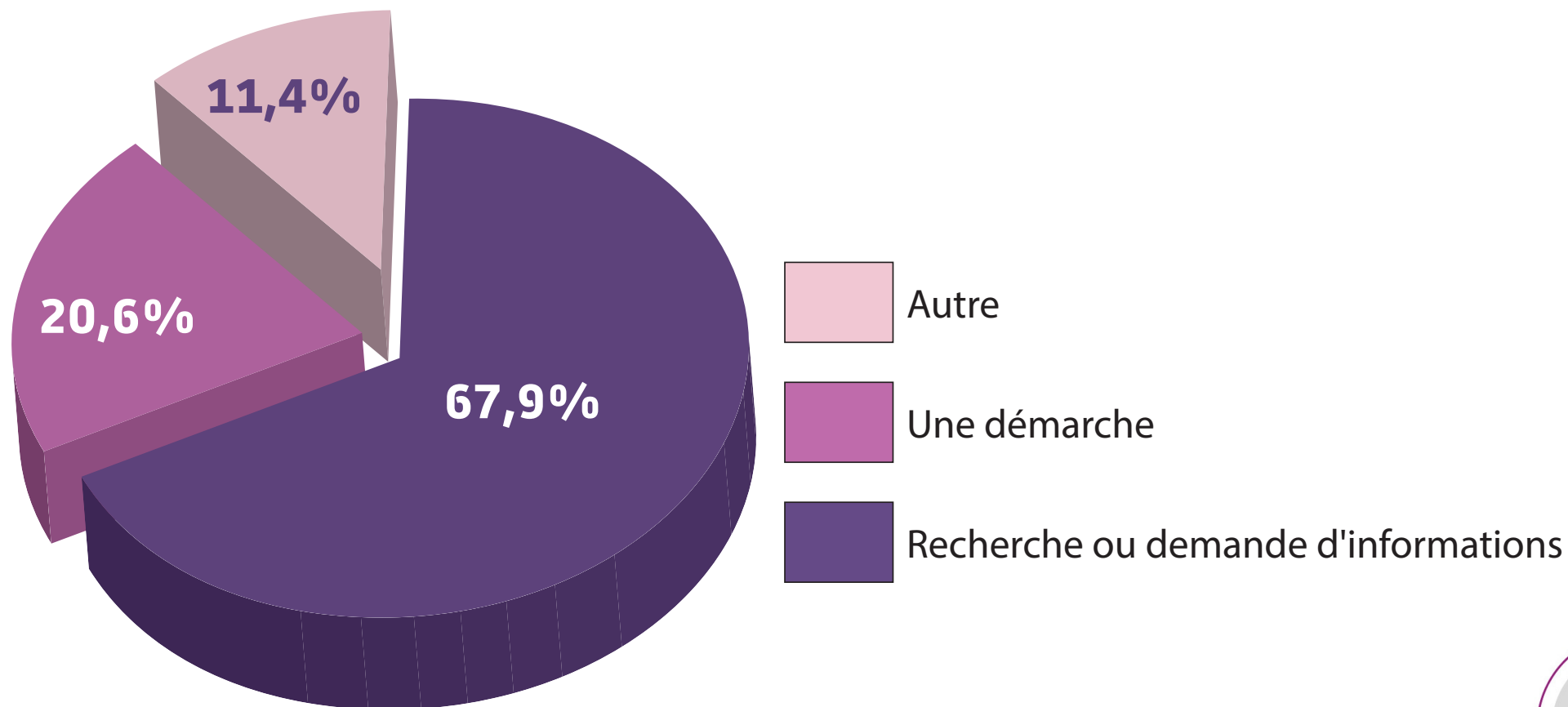
315 répondants (143 en 2020 | 289 en 2019)

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

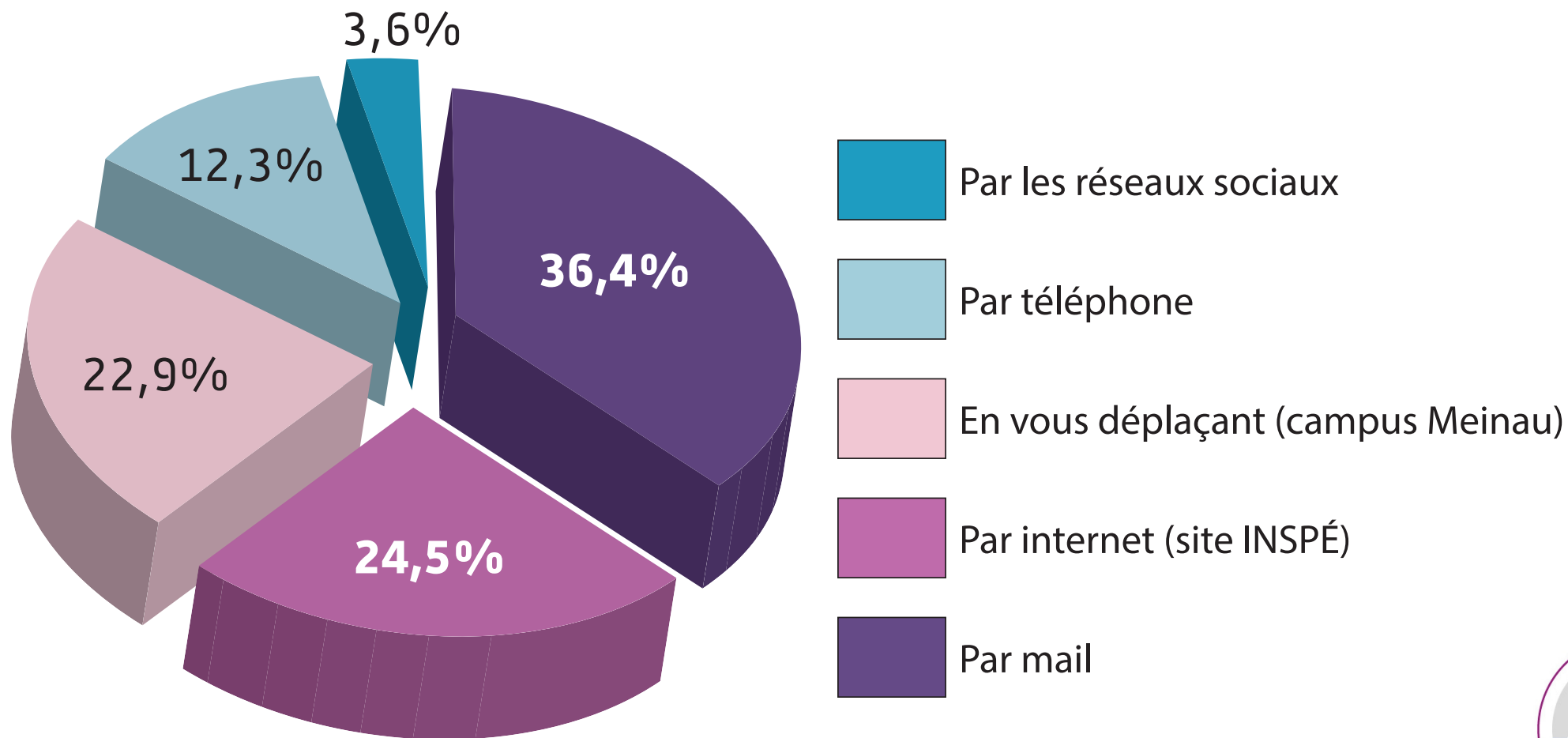
Vous avez sollicité



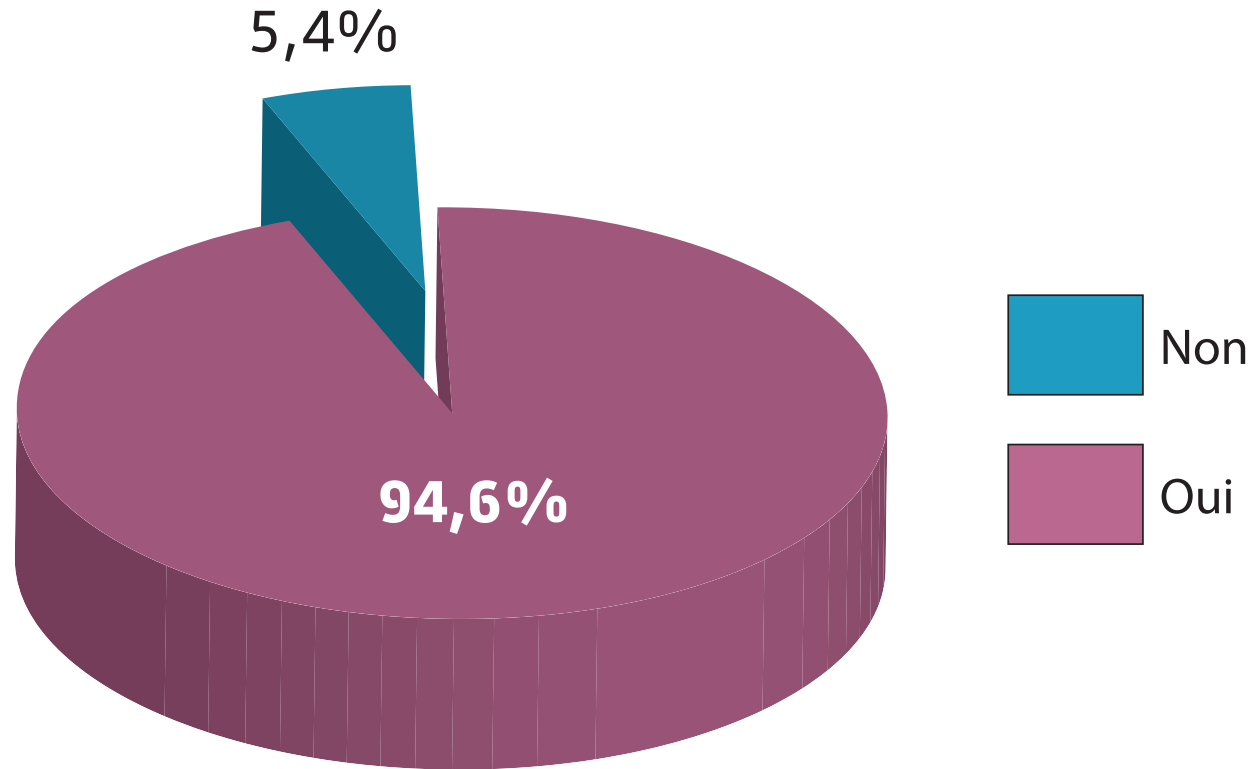
Pour quelle raison est-ce que vous nous avez contacté ?



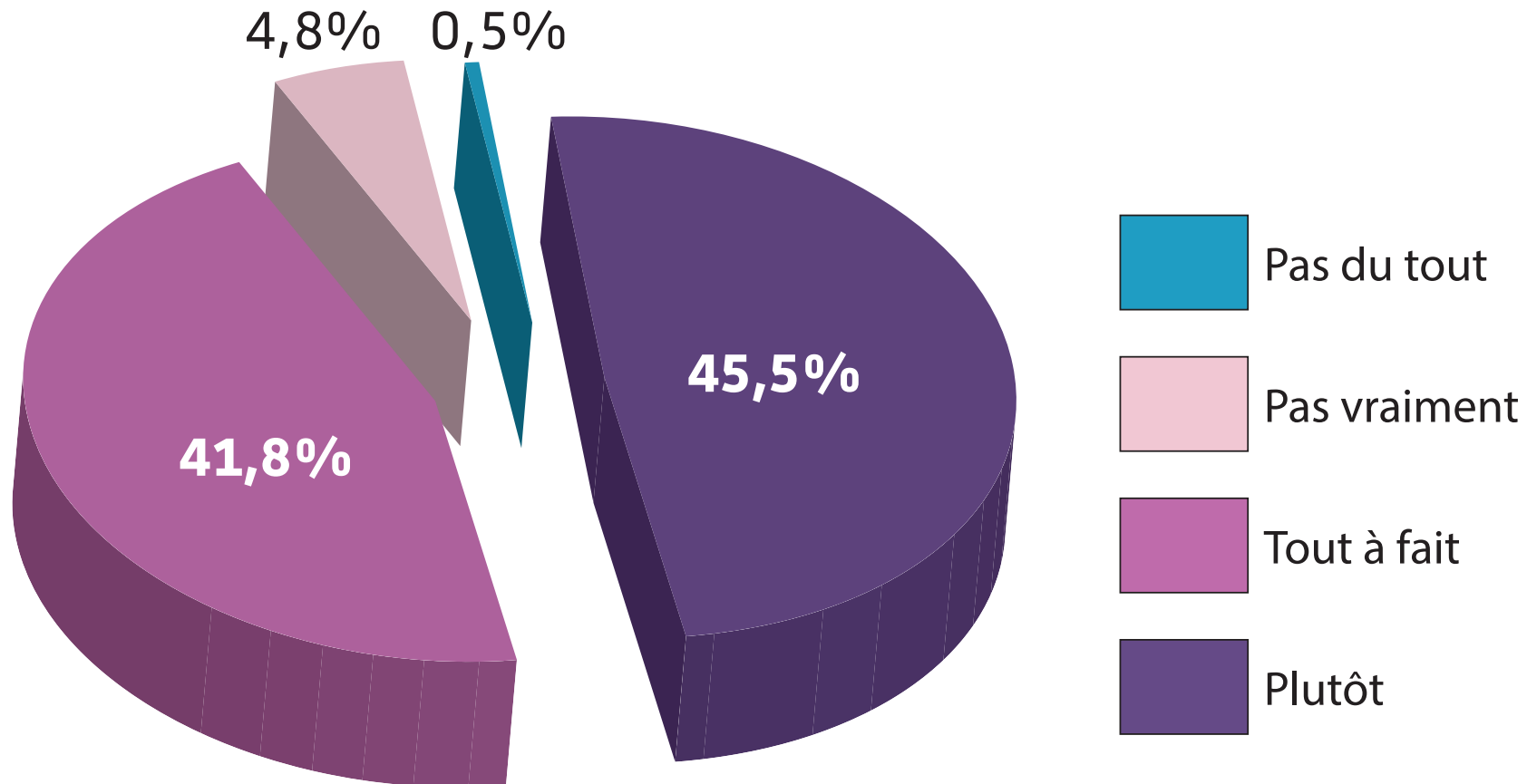
Vous avez effectué cette recherche d'informations



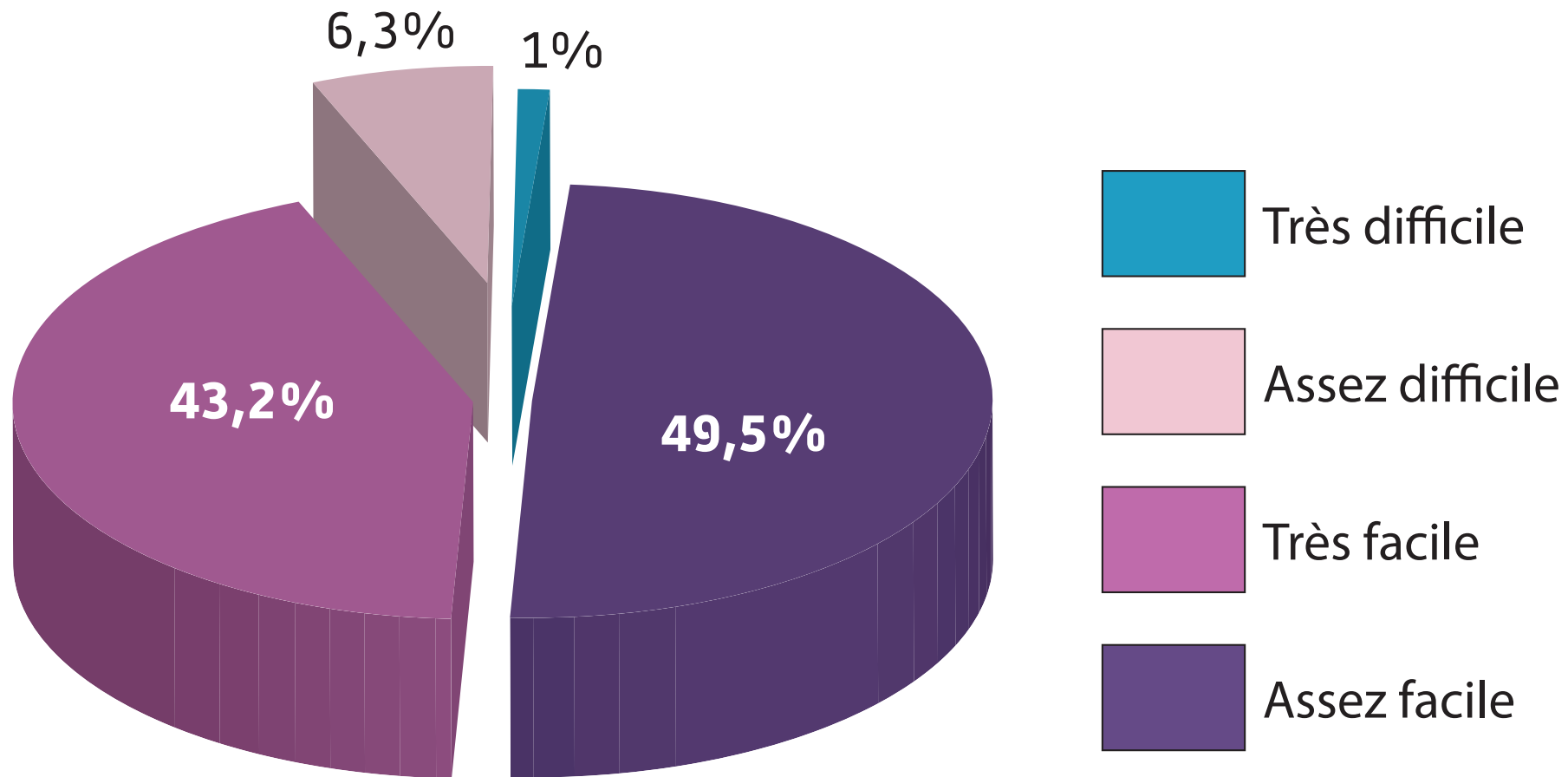
Si c'était par mail, avez-vous été satisfait de la réponse que vous avez reçue ?



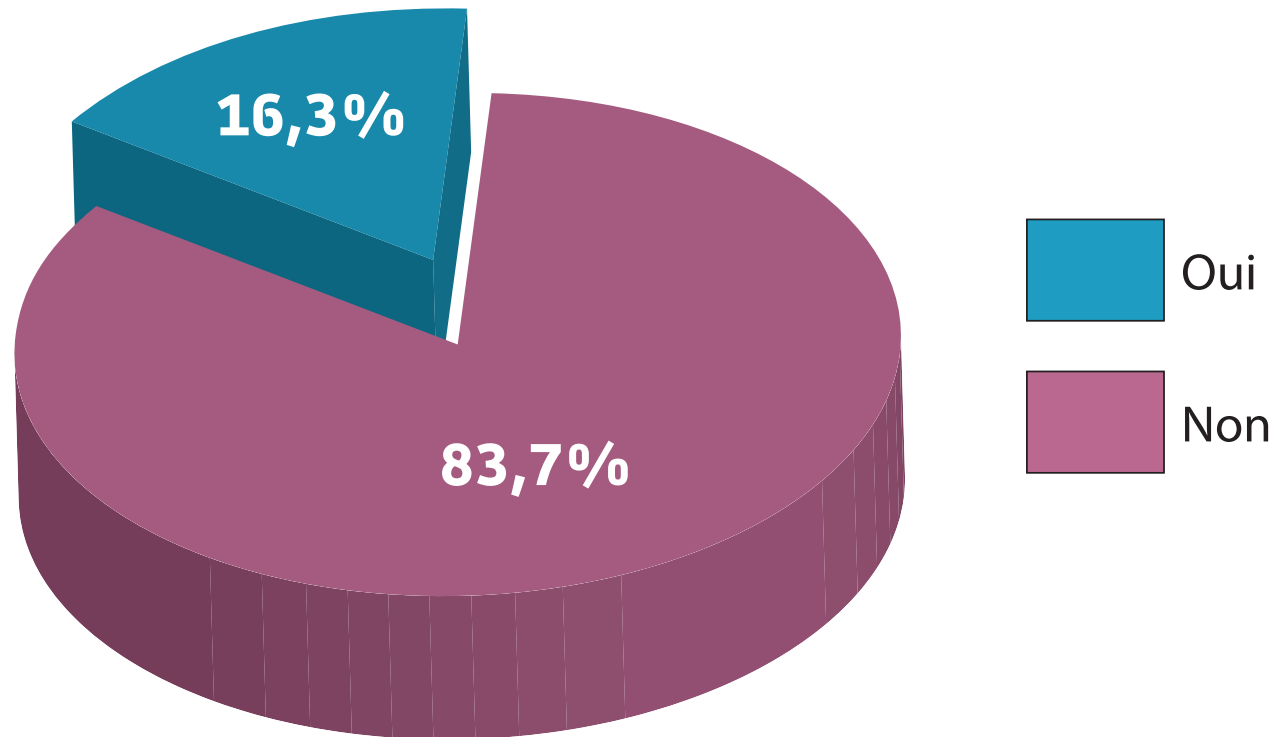
Les informations étaient-elles cohérentes ?



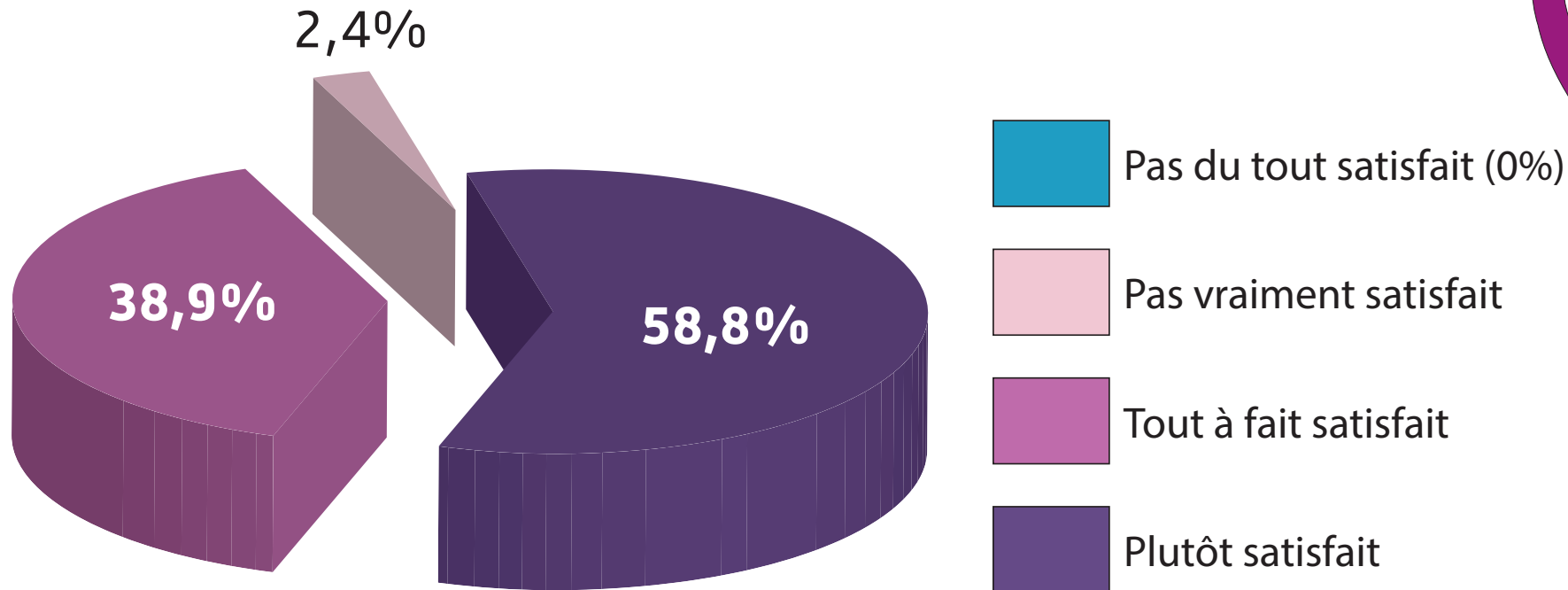
Au global, trouver cette information a été



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

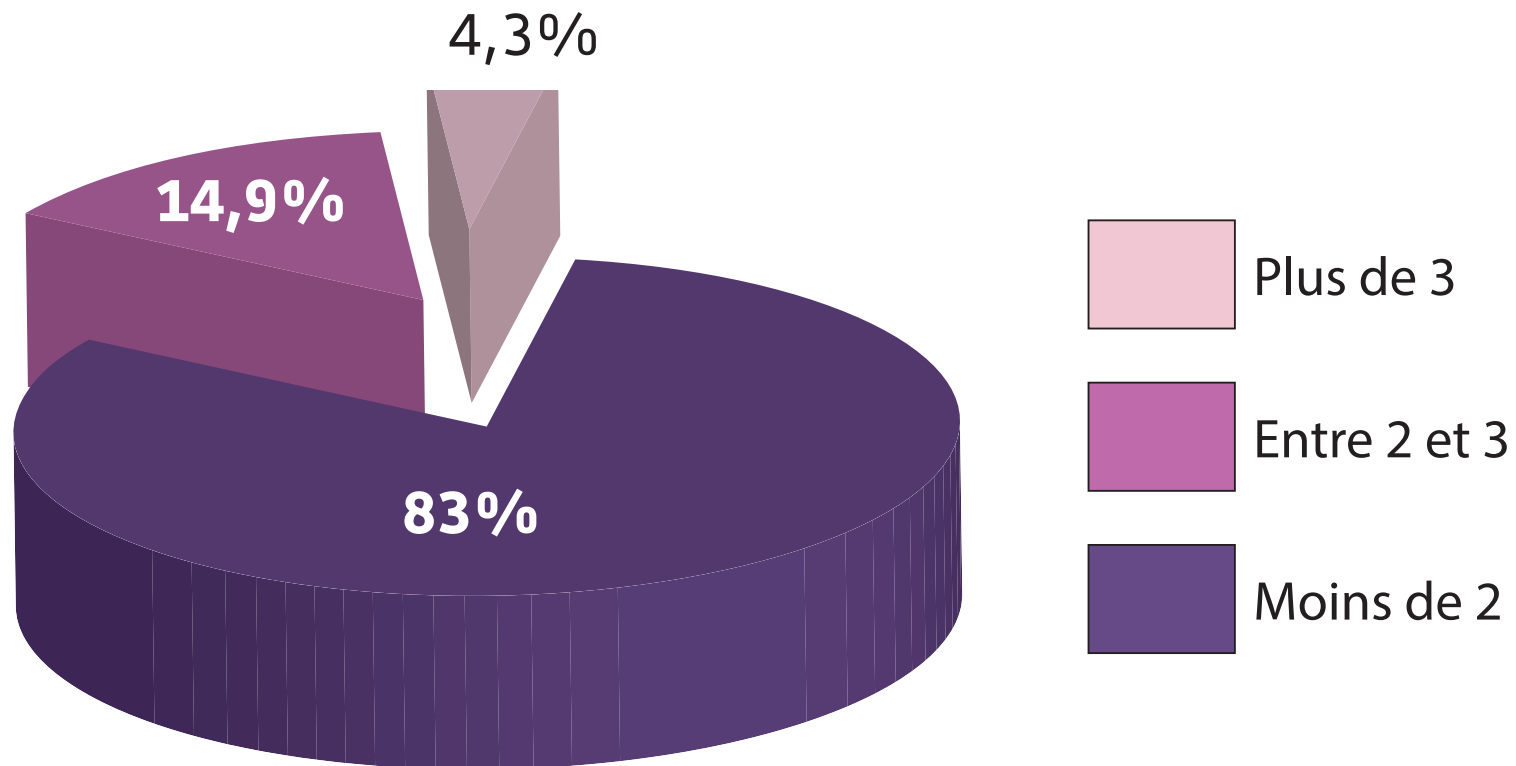


Au final, concernant le service qui vous a été fourni lors de vos contacts avec l'INSPÉ, globalement vous diriez que vous en êtes

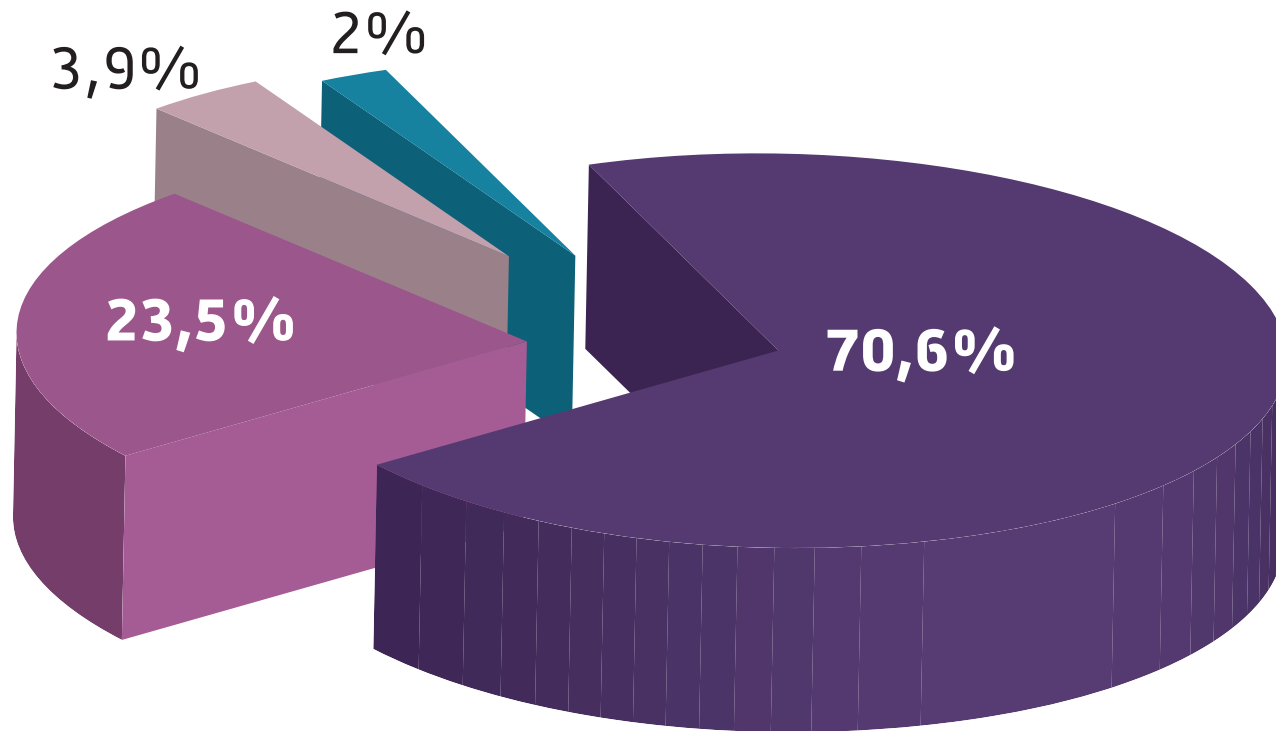


Taux de satisfaction global : **98 %**

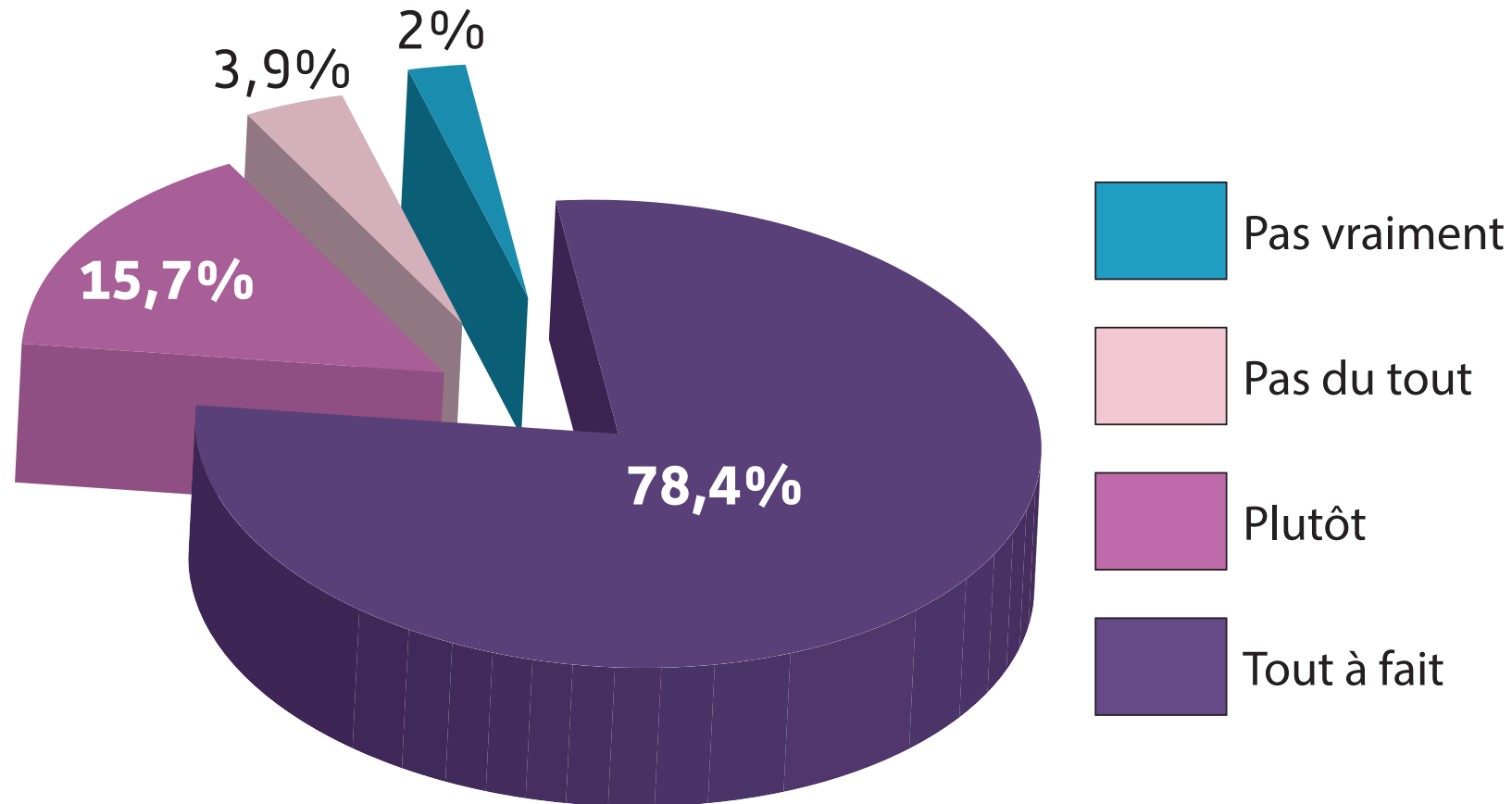
Combien d'appels téléphoniques, de déplacements ou de courriels... (47 réponses)



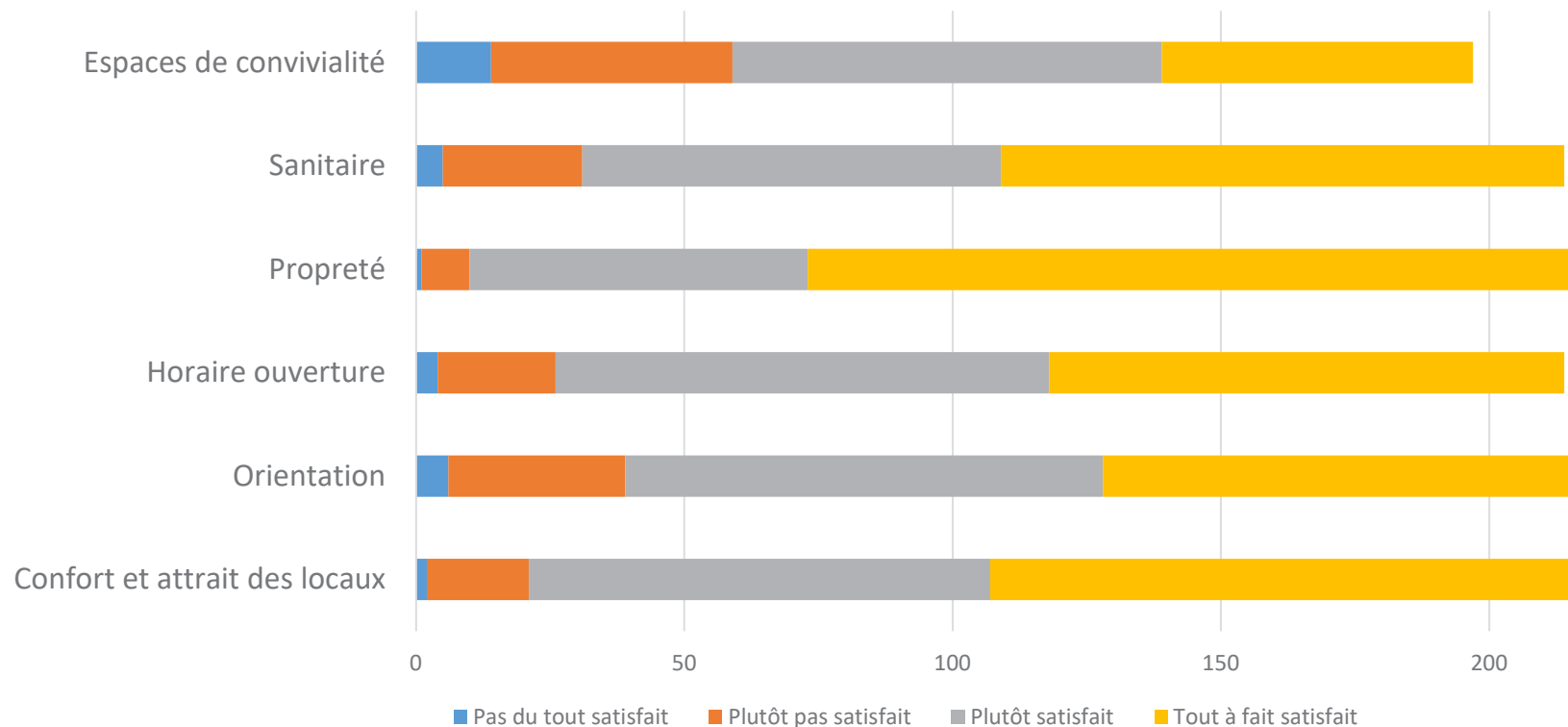
Avez-vous de suite été dirigé·e vers le bon interlocuteur pour réaliser votre démarche ? (51 réponses)



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



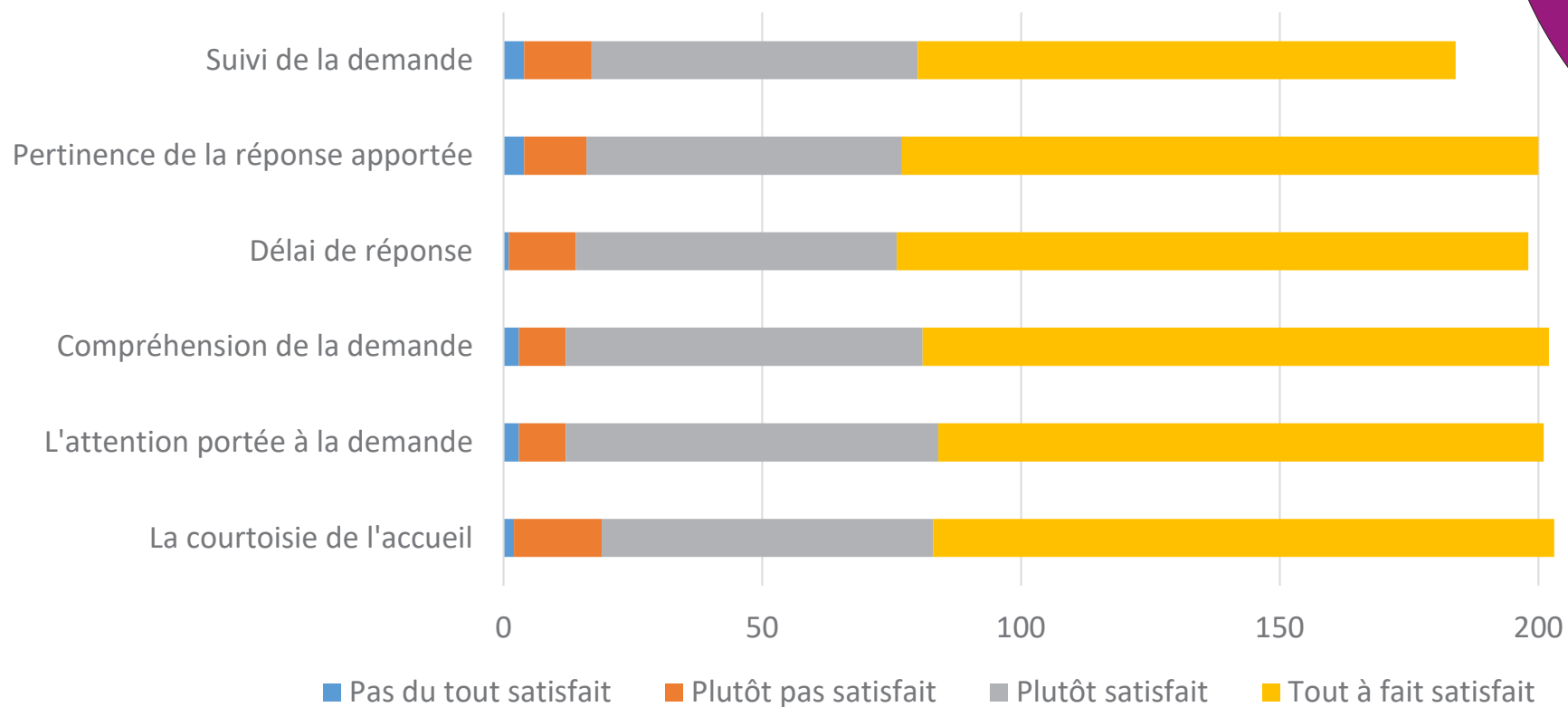
Evaluation des locaux



Taux de
satisfaction
global :
85,4 %



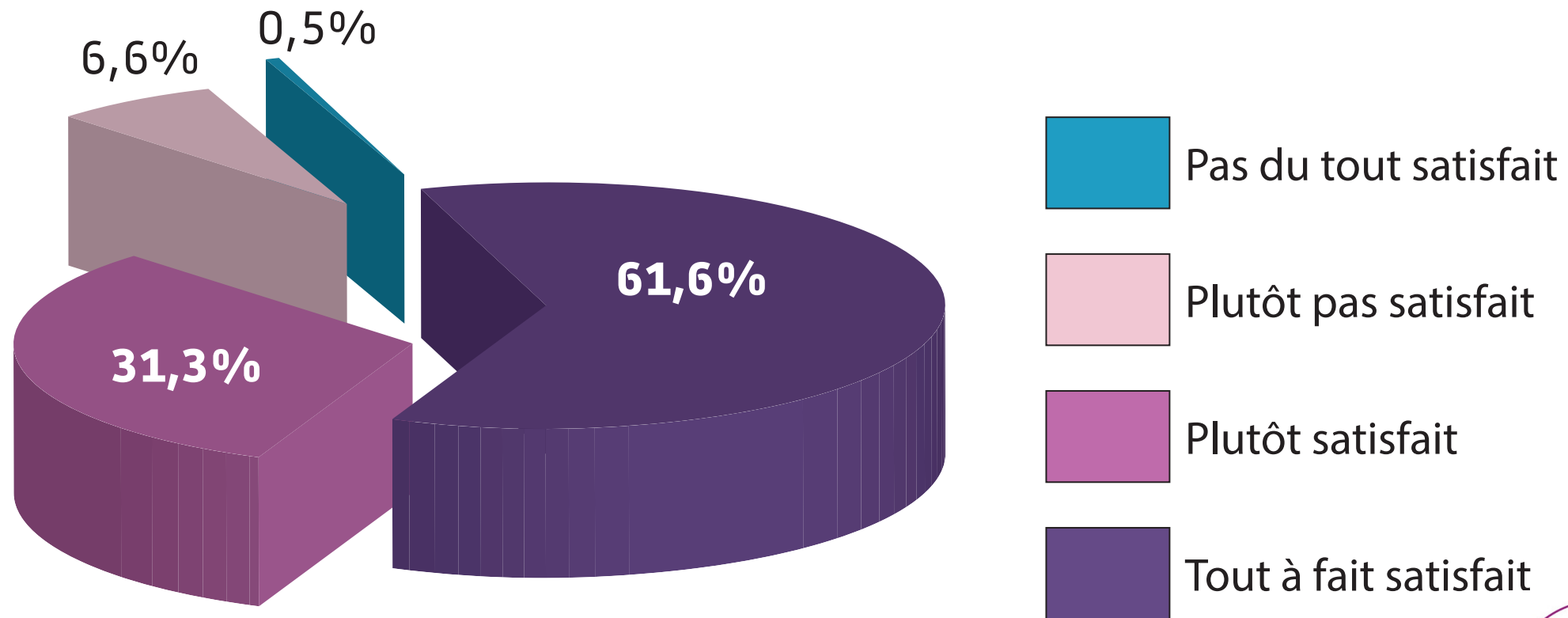
Evaluation de la prise en charge de la demande



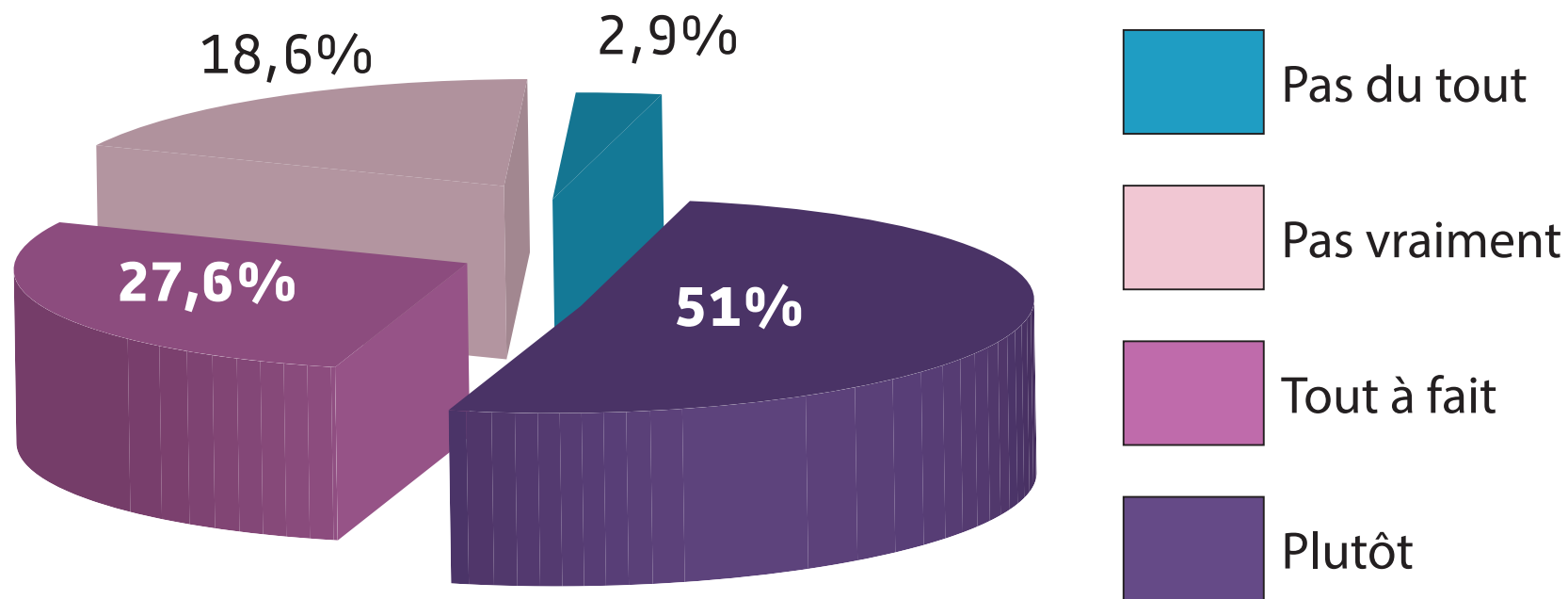
Taux de
satisfaction
global :
92,4 %



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 cafétéria est prévue pour les étudiants dans le cadre de la 2^{ème} tranche (extension de l'INSPÉ, échéance rentrée 2023).



Question/Remarque

Fuite d'eau au
2^{ème} 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

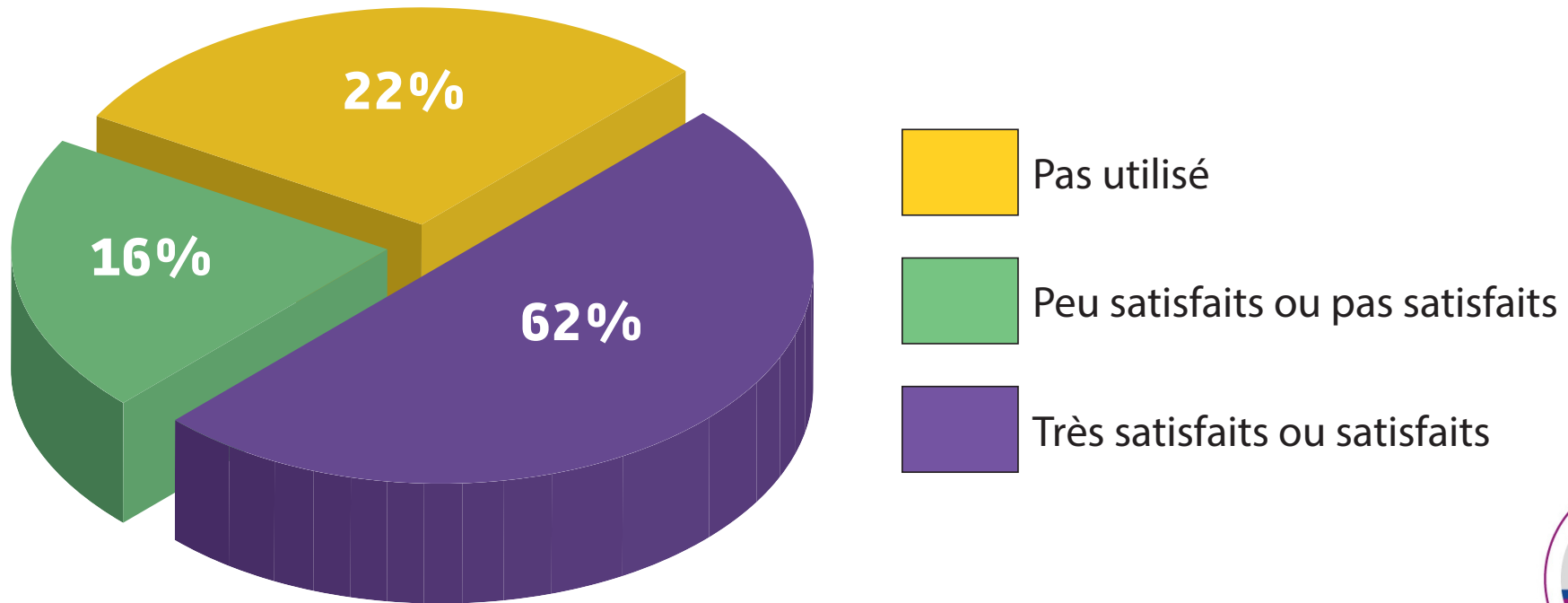


Vous pouvez nous communiquer vos suggestions ou réclamations à tout moment sur le site de l'INSPÉ, rubrique **INSPÉ**, puis **Suggestions/réclamations**

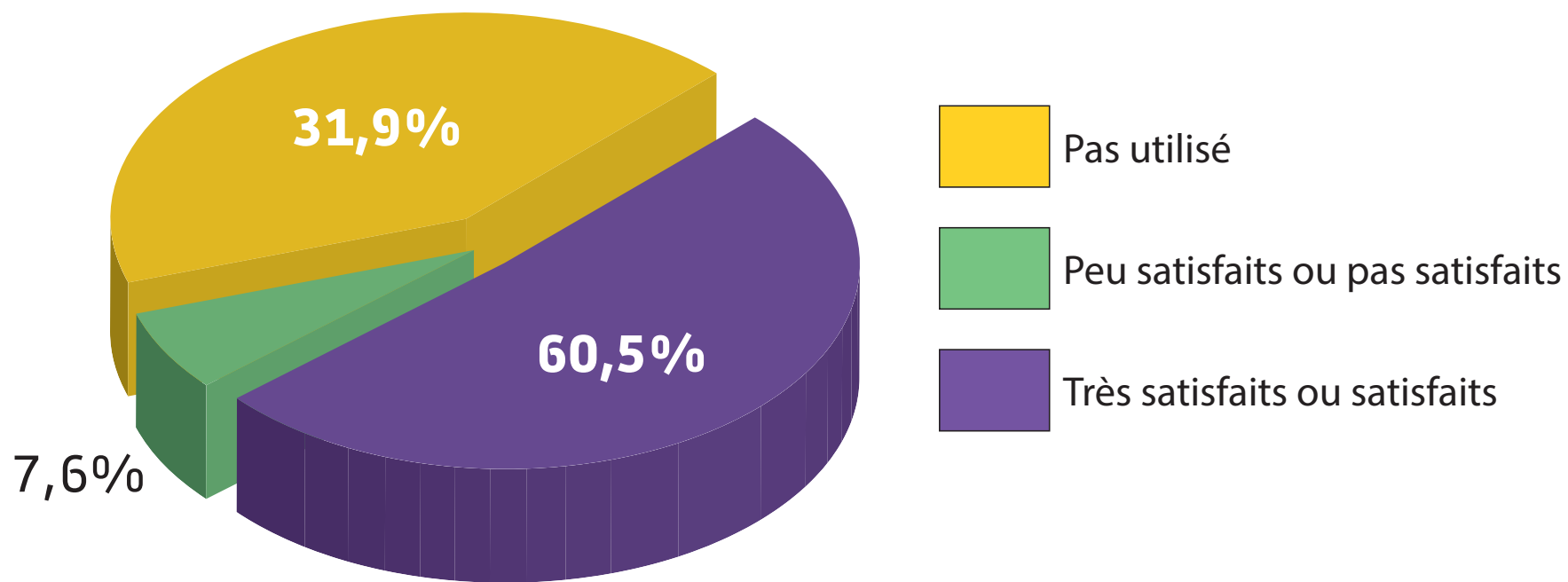


Questions relatives à la bibliothèque (157 réponses)

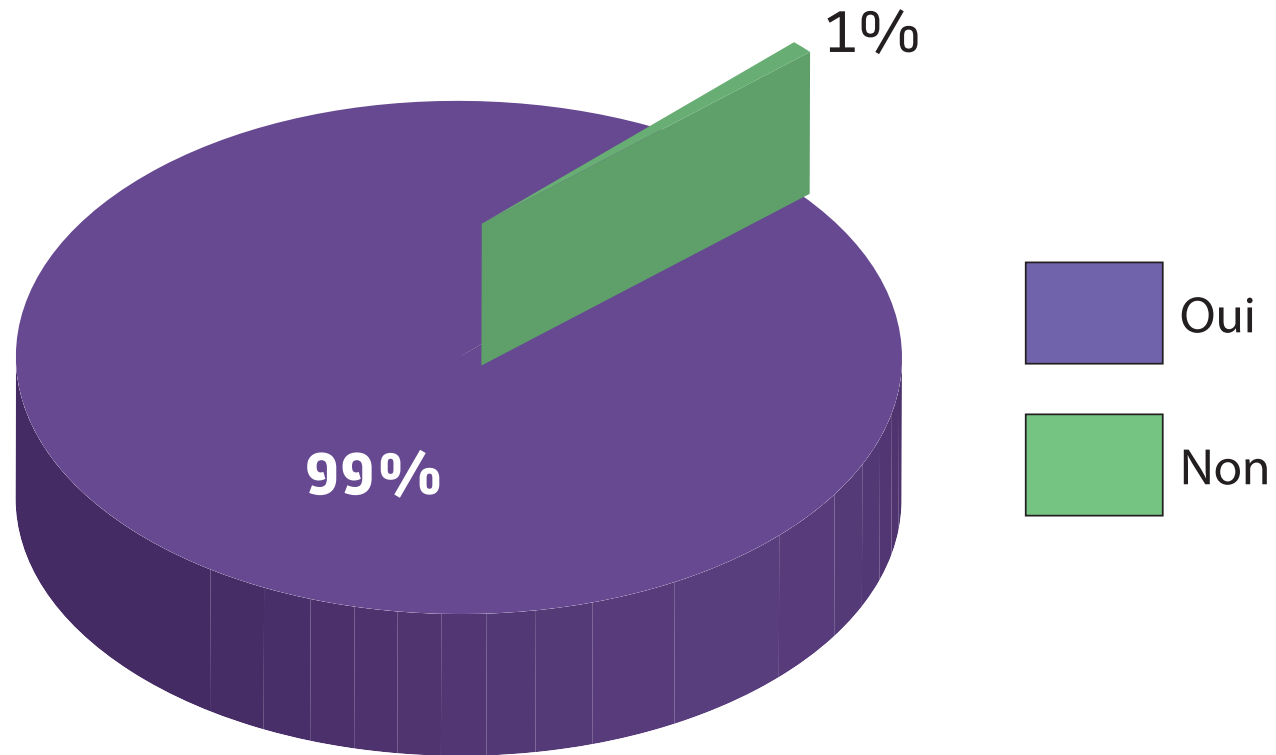
Que pensez-vous des horaires d'ouverture proposés depuis le déconfinement ?



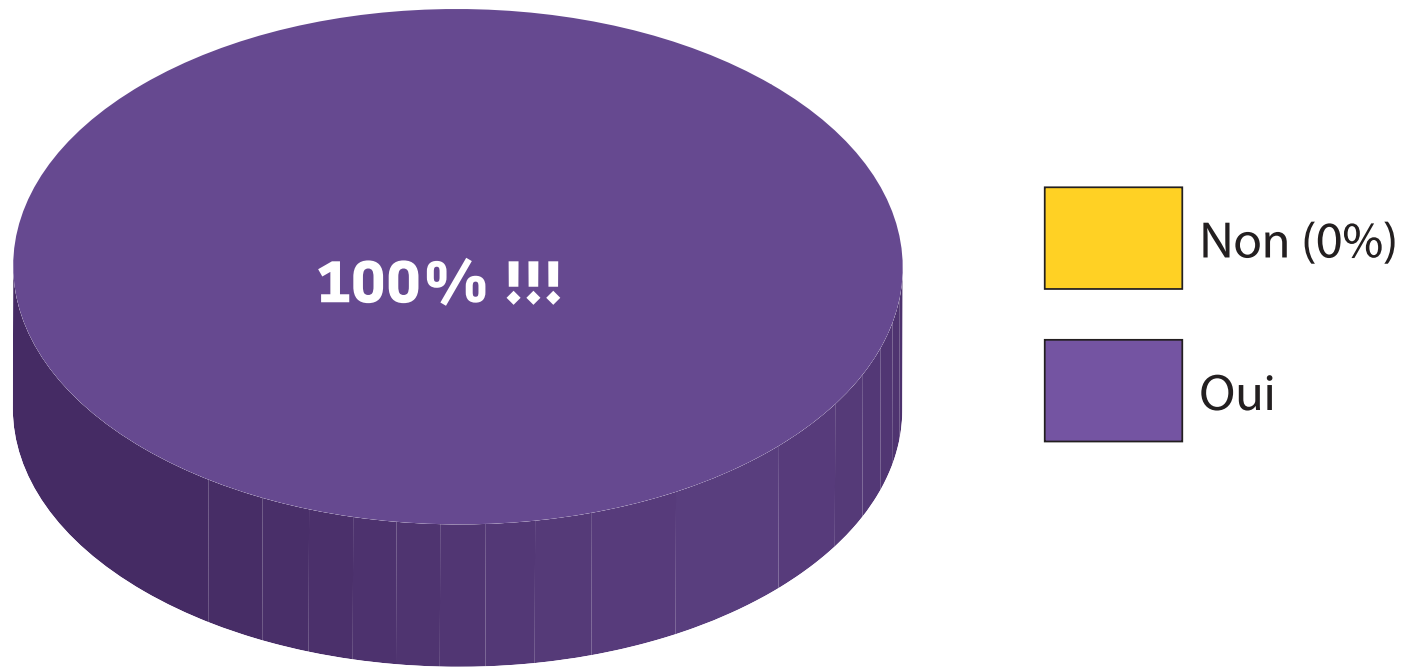
Que pensez-vous du service de prise de rendez-vous avec un bibliothécaire ?



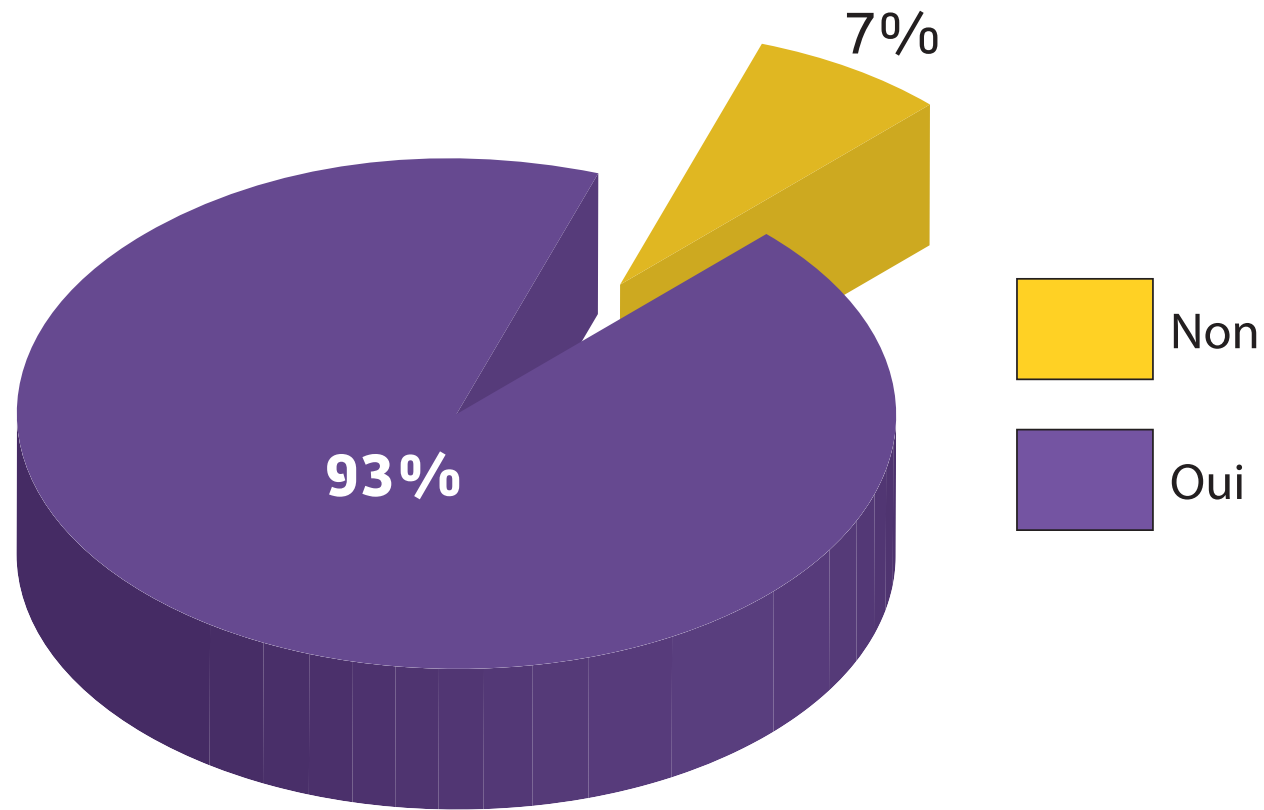
Vous sentez-vous bien accueilli lorsque vous entrez à la bibliothèque ?



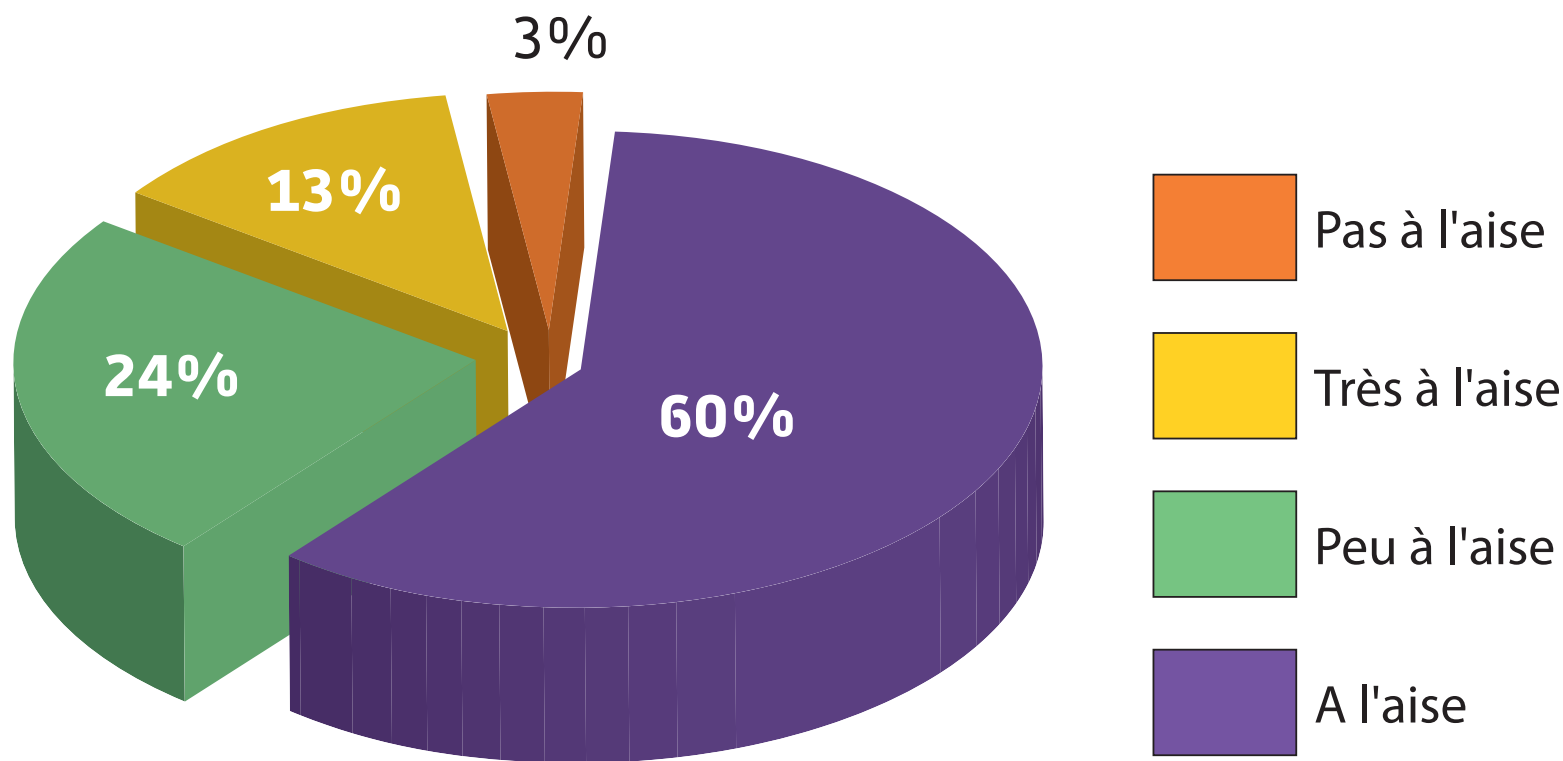
Etes-vous bien renseigné lorsque vous posez une question à un bibliothécaire ?



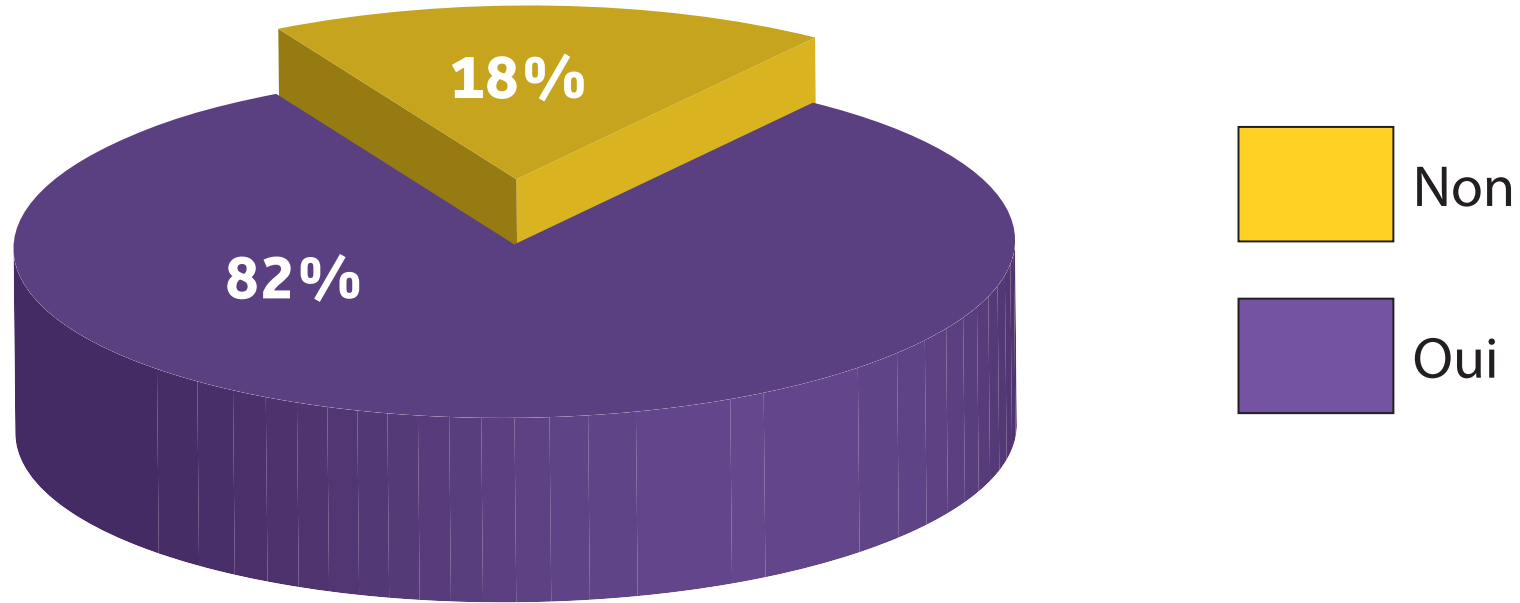
Etes-vous satisfait du délai de réponse aux mails que vous avez envoyés à votre bibliothèque ou à bu-contact@unistra.fr ?



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 ?



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 odonto-
logie, 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.

