

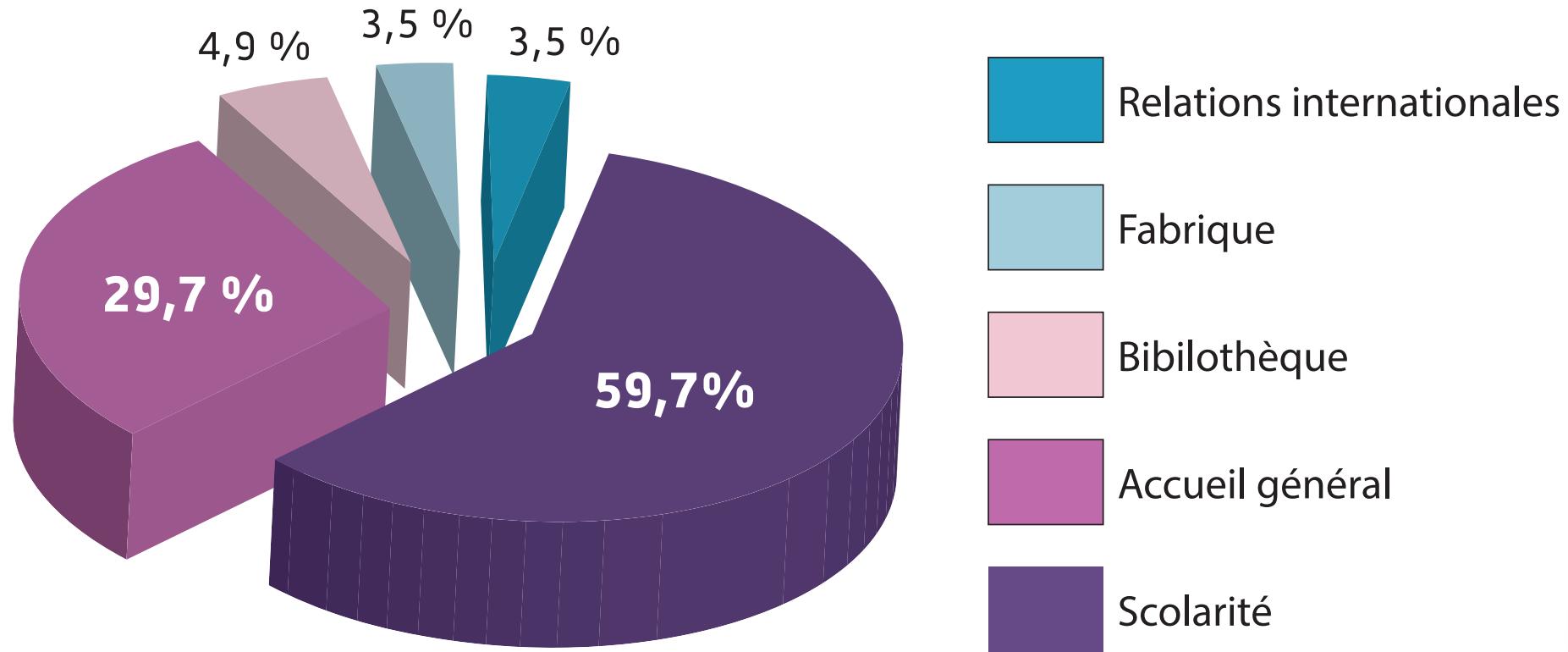


Enquête de satisfaction
menée auprès
des étudiants
sur l'accueil à l'INSPÉ
Mars 2021

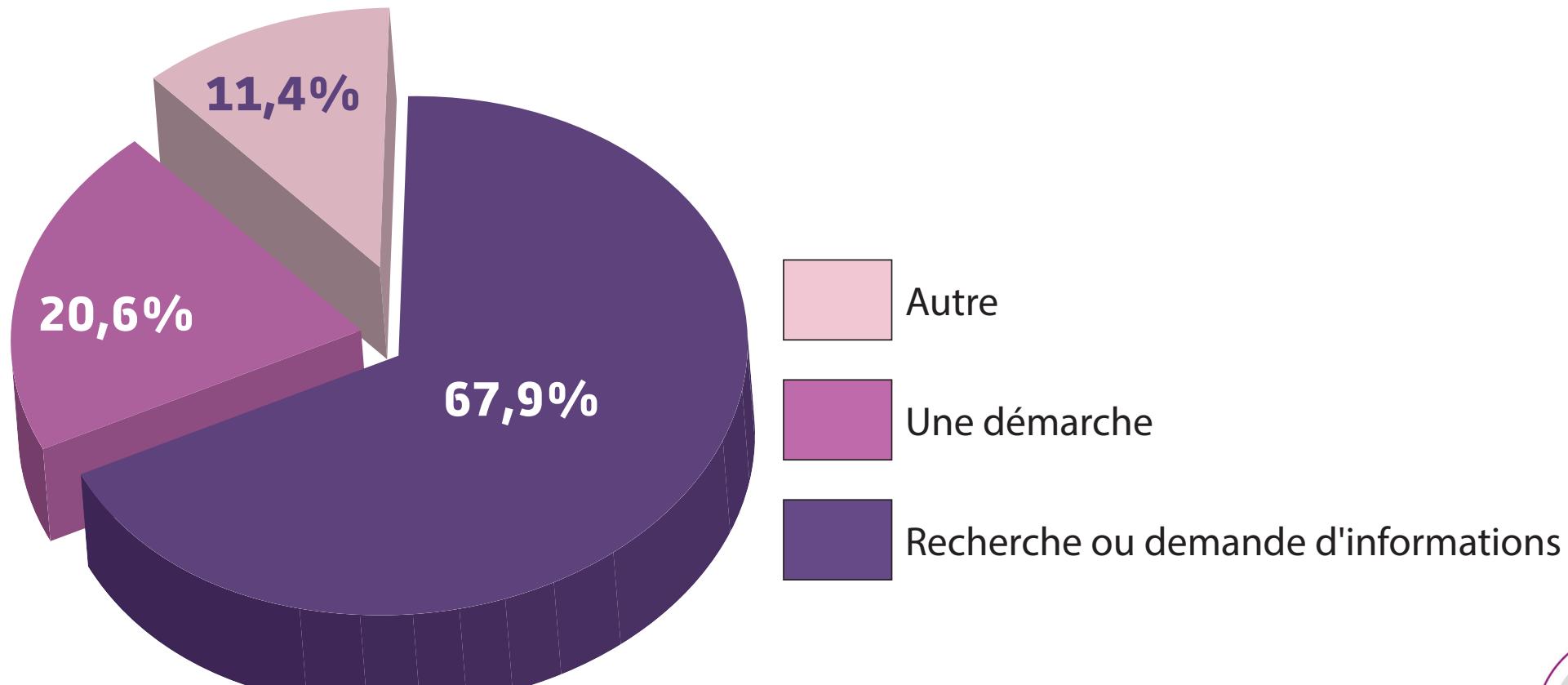
315 répondants (143 en 2020 | 289 en 2019)

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

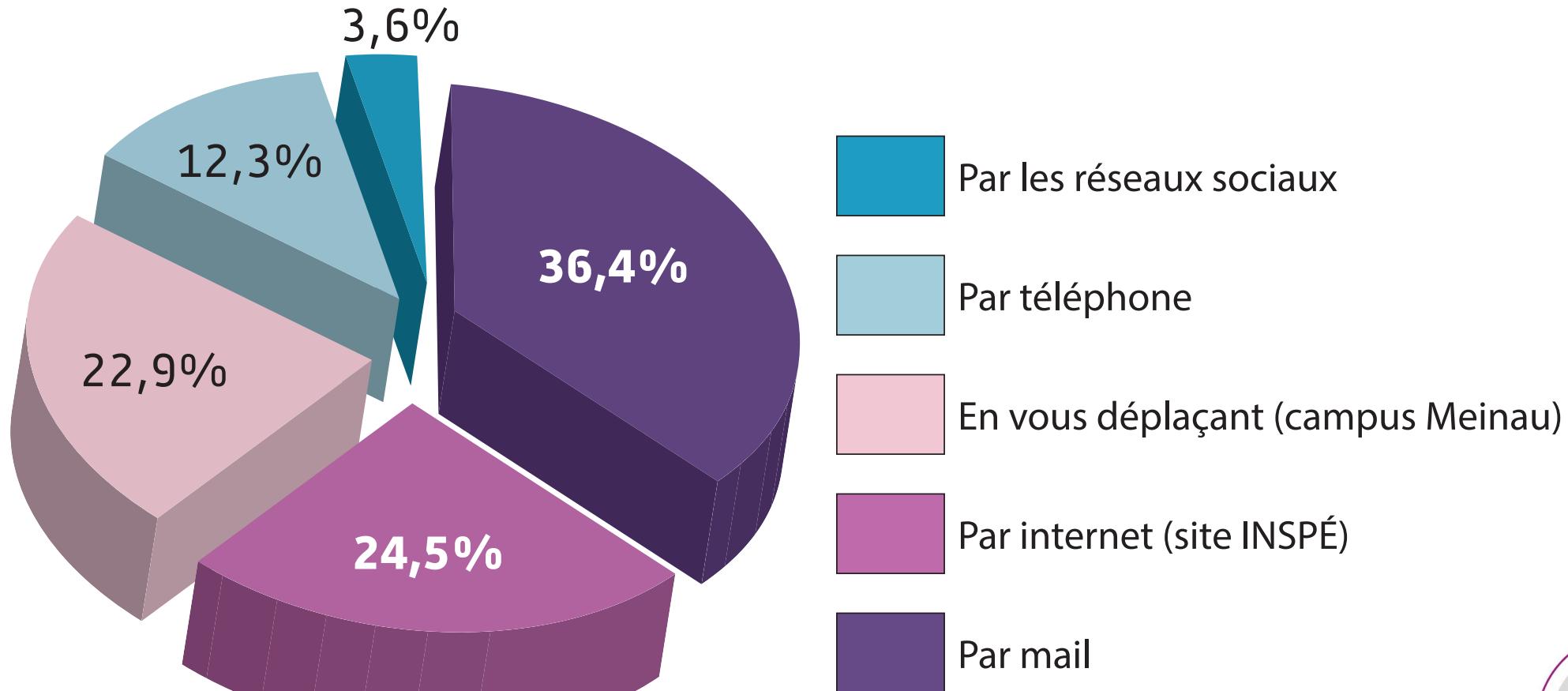
Vous avez sollicité



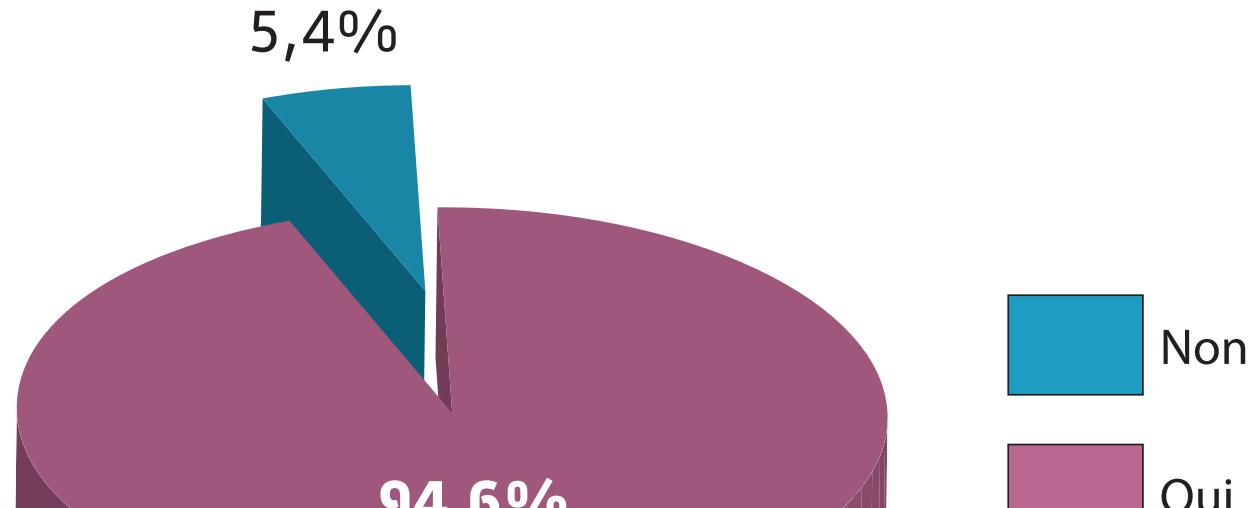
Pour quelle raison est-ce que vous nous avez contacté ?



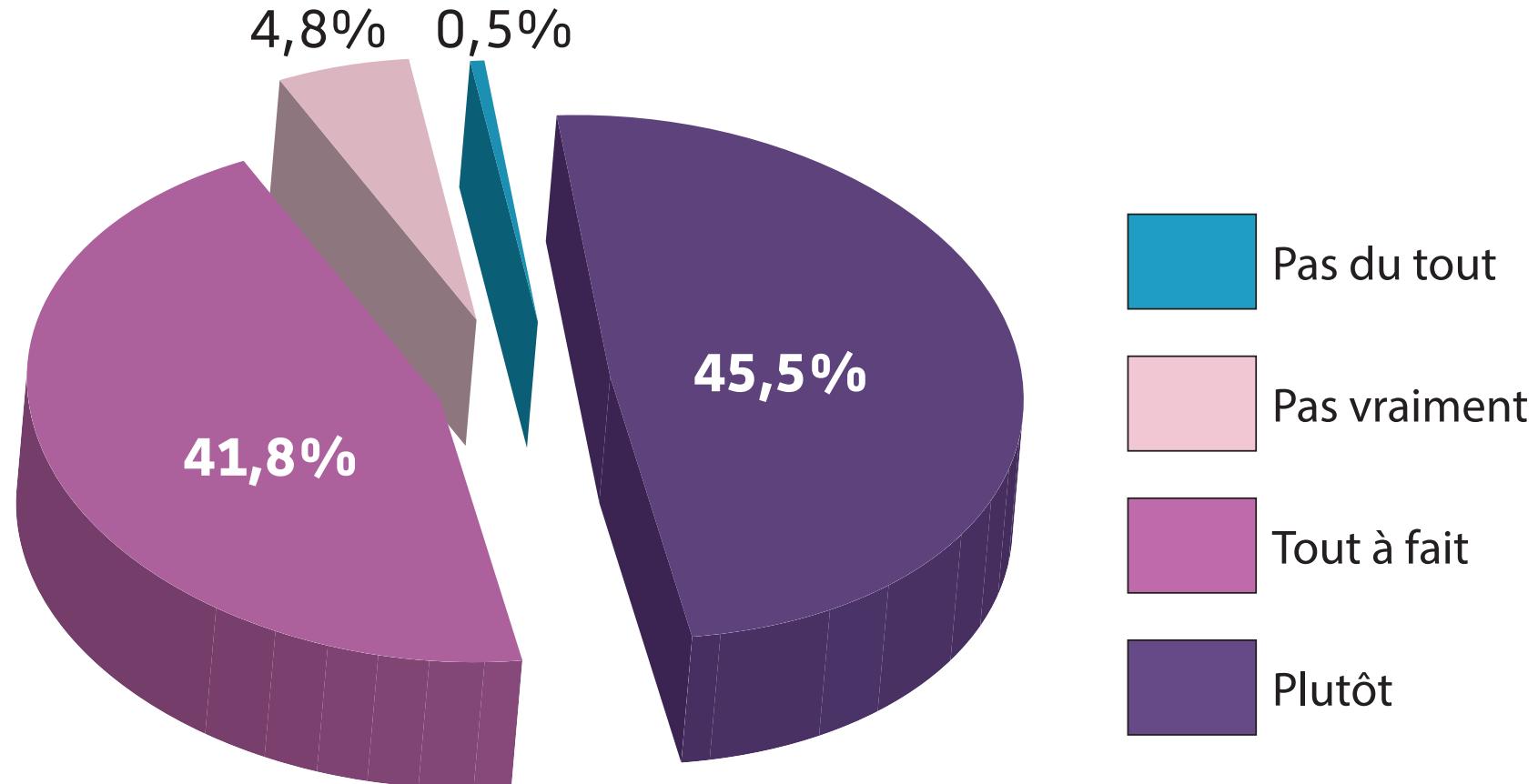
Vous avez effectué cette recherche d'informations



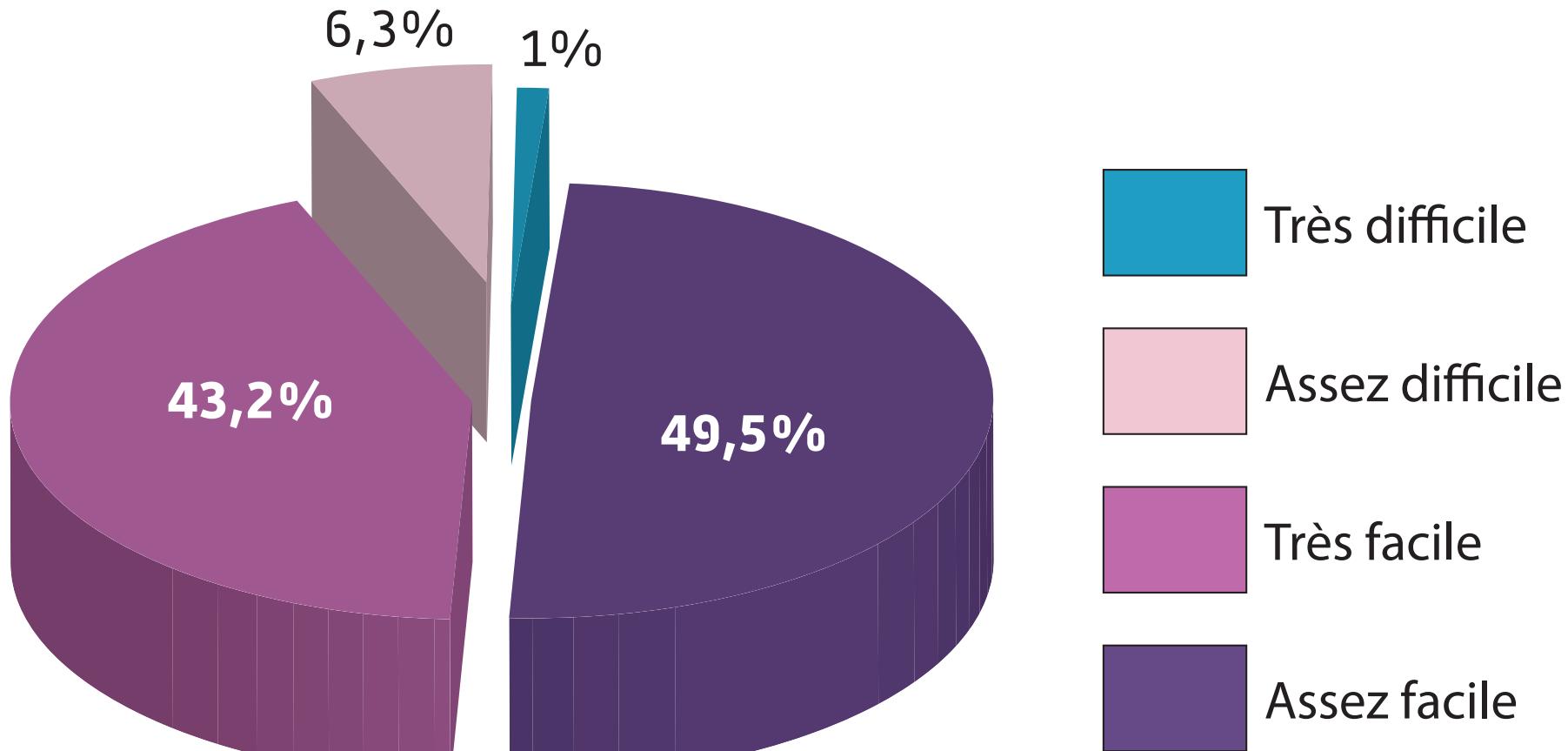
Si c'était par mail, avez-vous été satisfait de la réponse que vous avez reçue ?



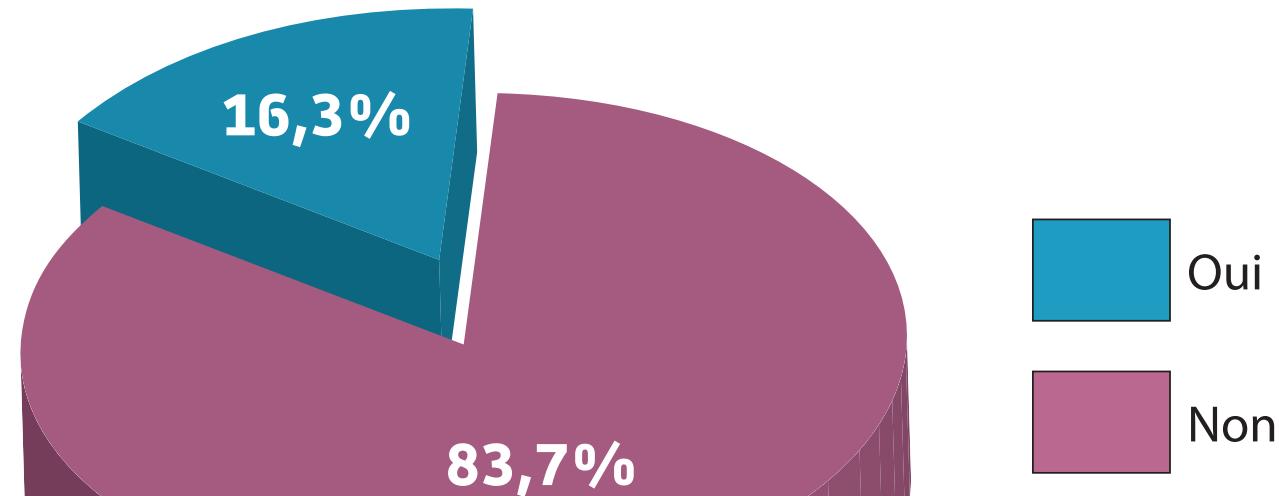
Les informations étaient-elles cohérentes ?



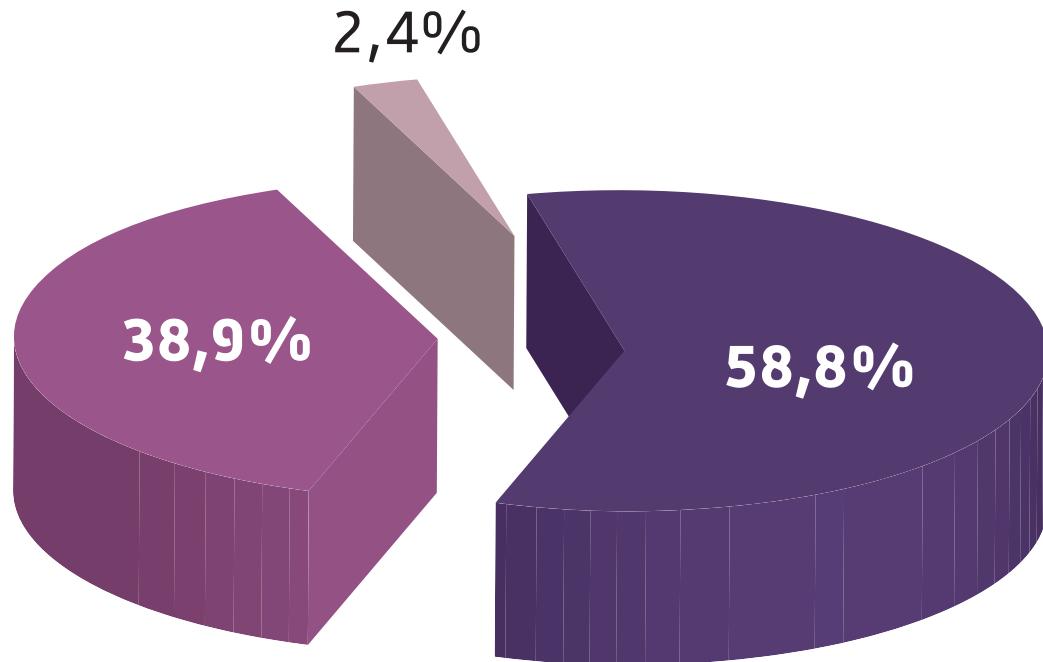
Au global, trouver cette information a été



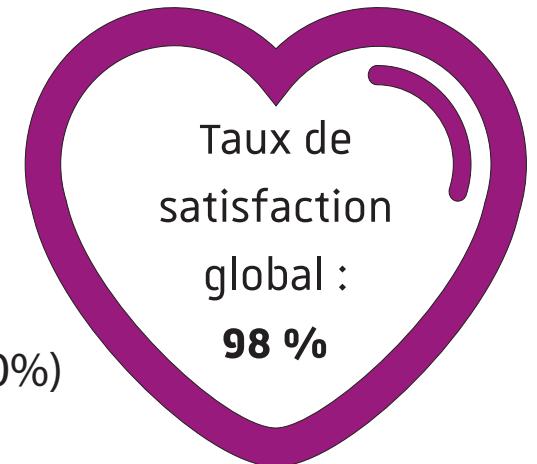
Avez-vous eu besoin de contacter nos services pendant le traitement de votre demande ? (49 réponses)



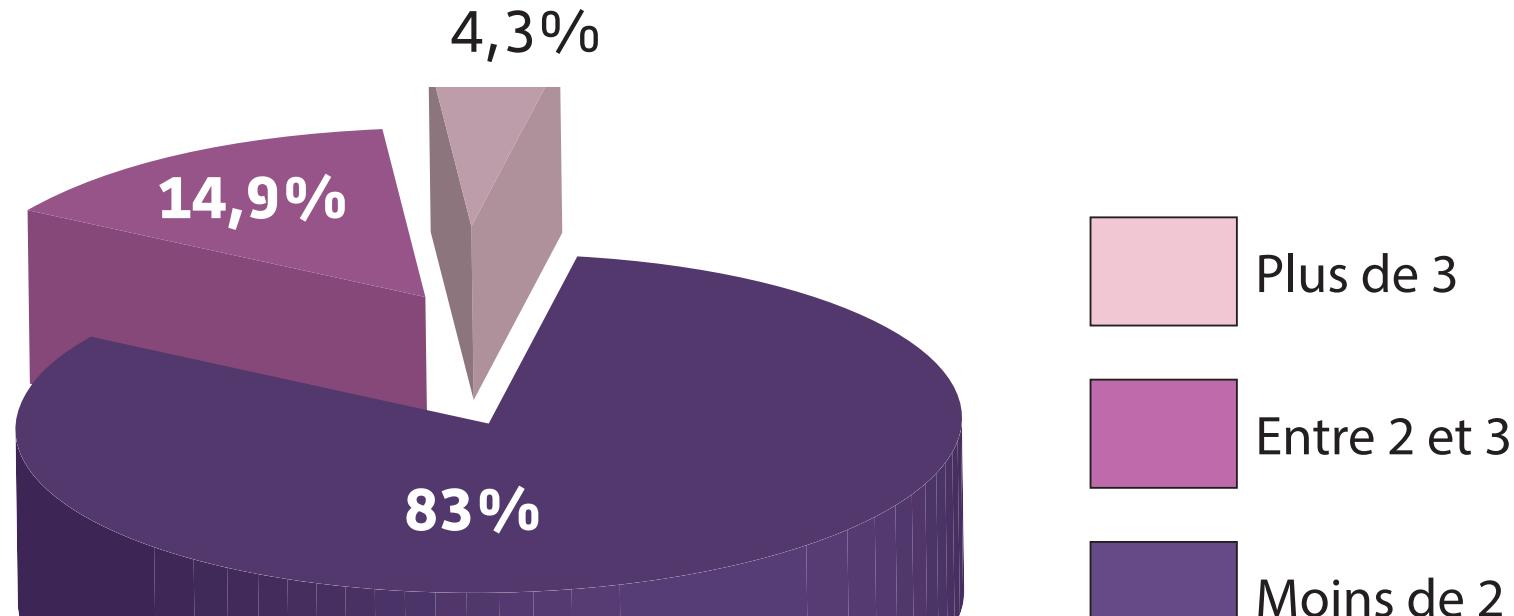
Au final, concernant le service qui vous a été fourni lors de vos contacts avec l'INSPÉ, globalement vous diriez que vous en êtes



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



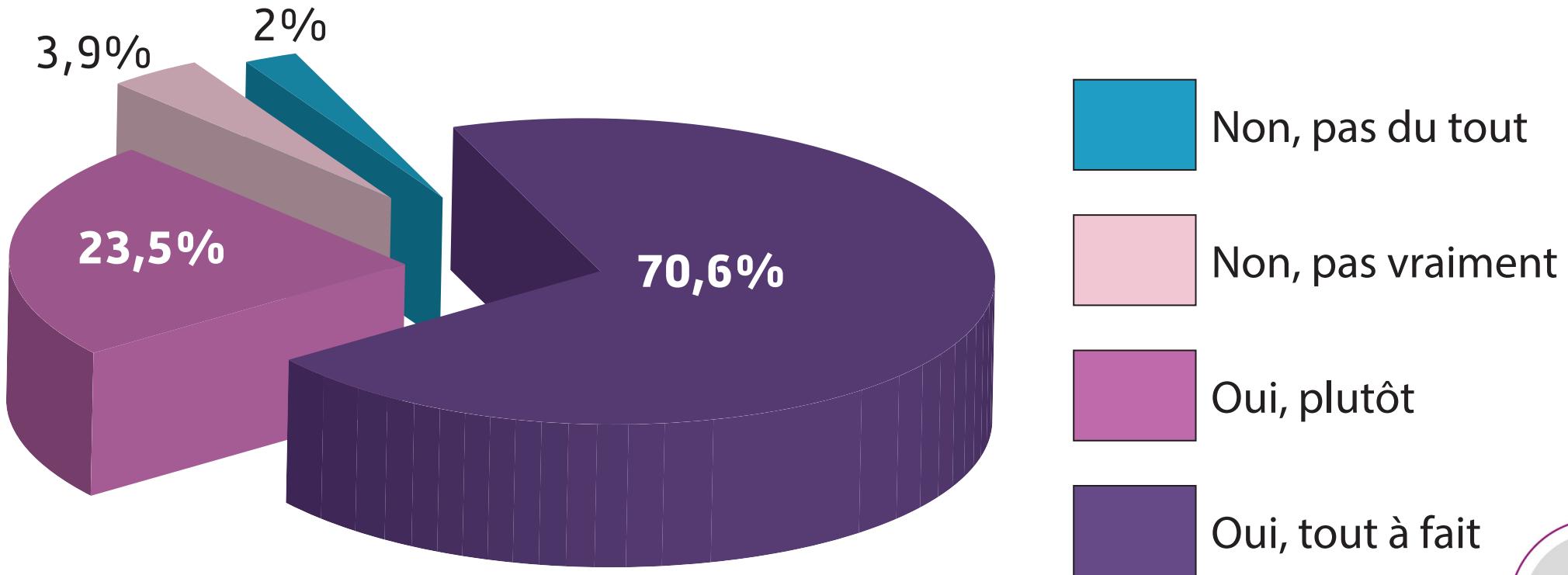
Combien d'appels téléphoniques, de déplacements ou de courriels... (47 réponses)



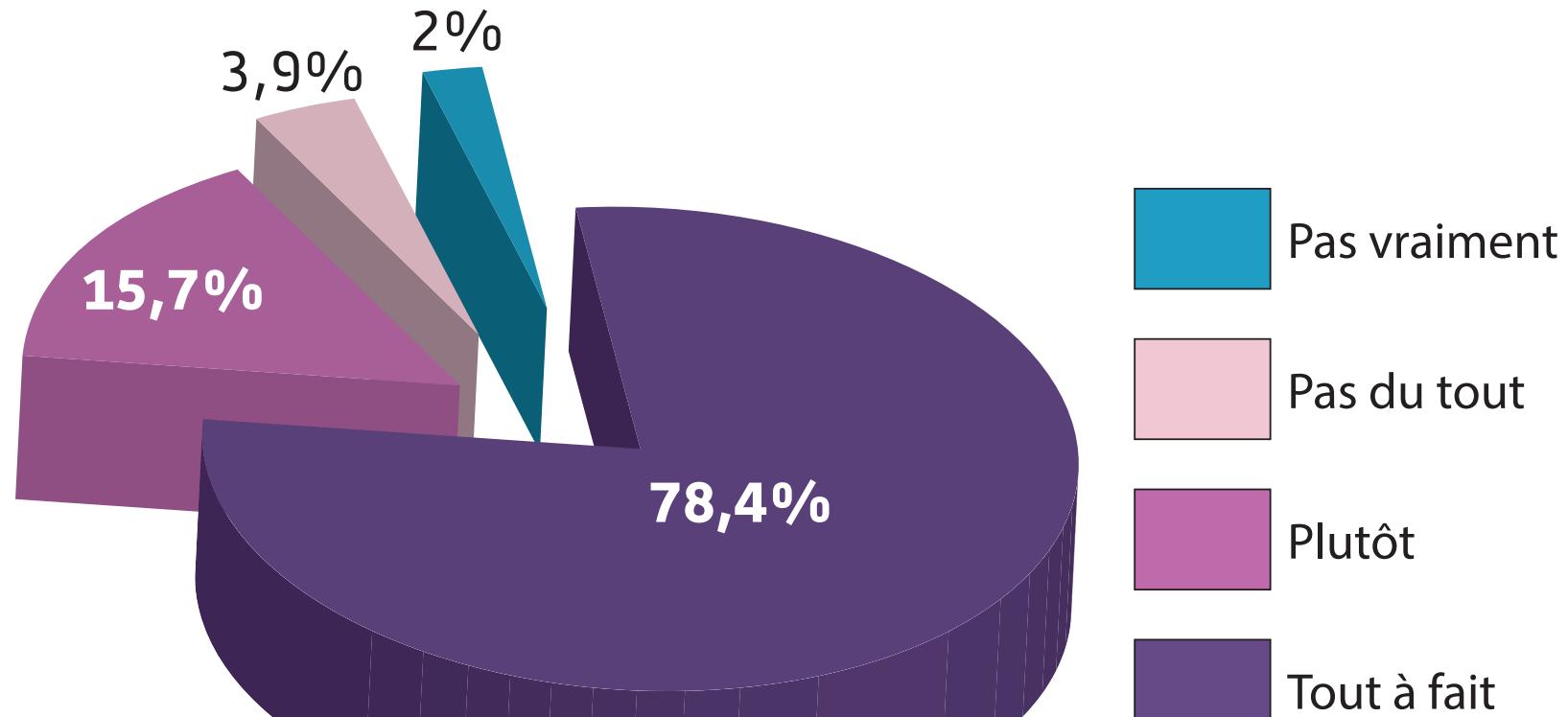
- Plus de 3
- Entre 2 et 3
- Moins de 2



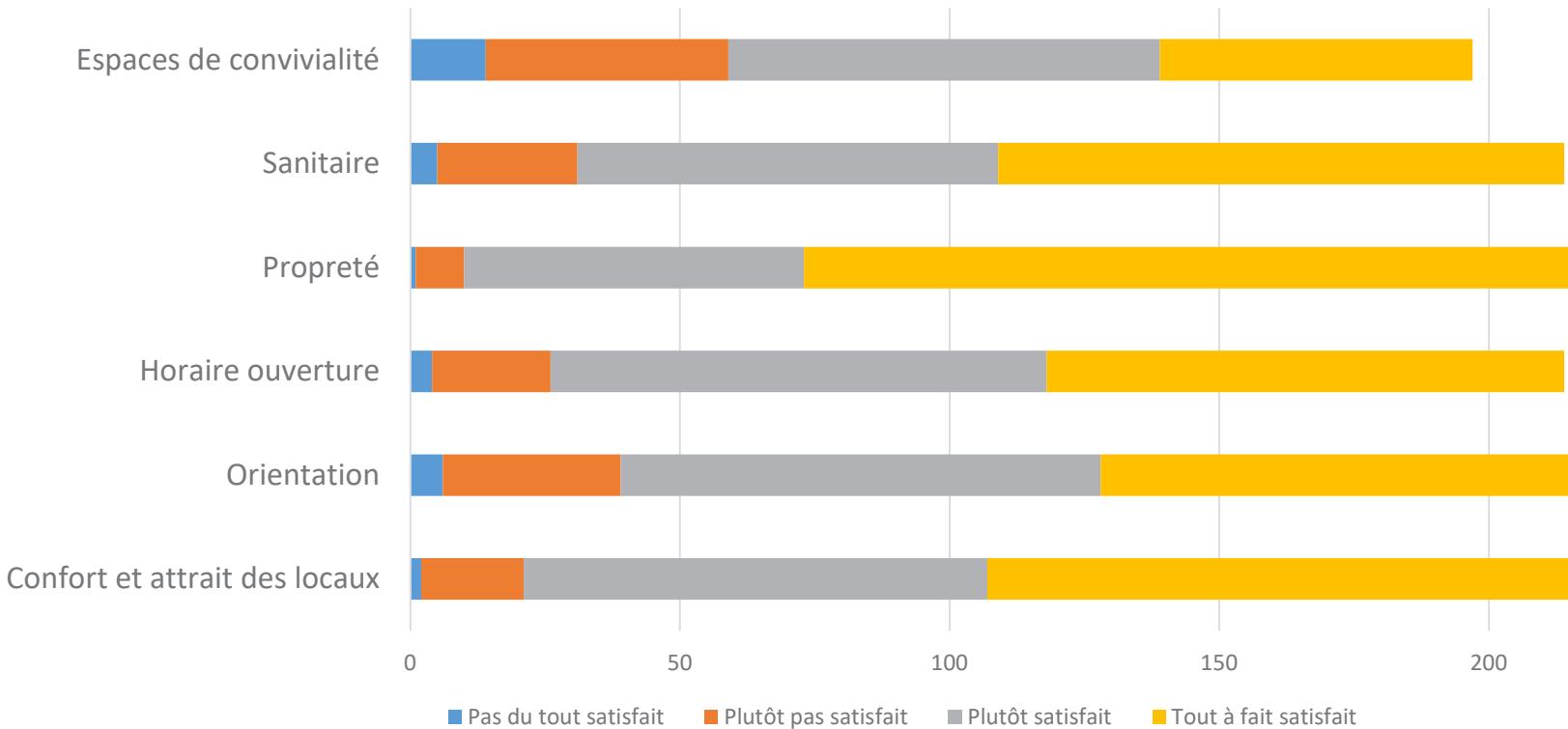
Avez-vous de suite été dirigé·e vers le bon interlocuteur pour réaliser votre démarche ? (51 réponses)



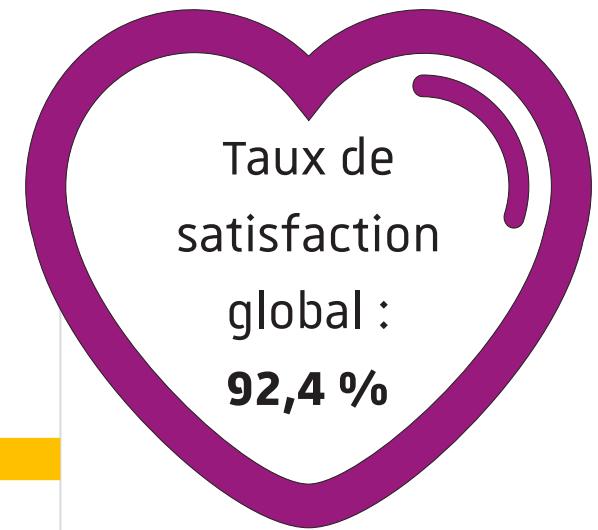
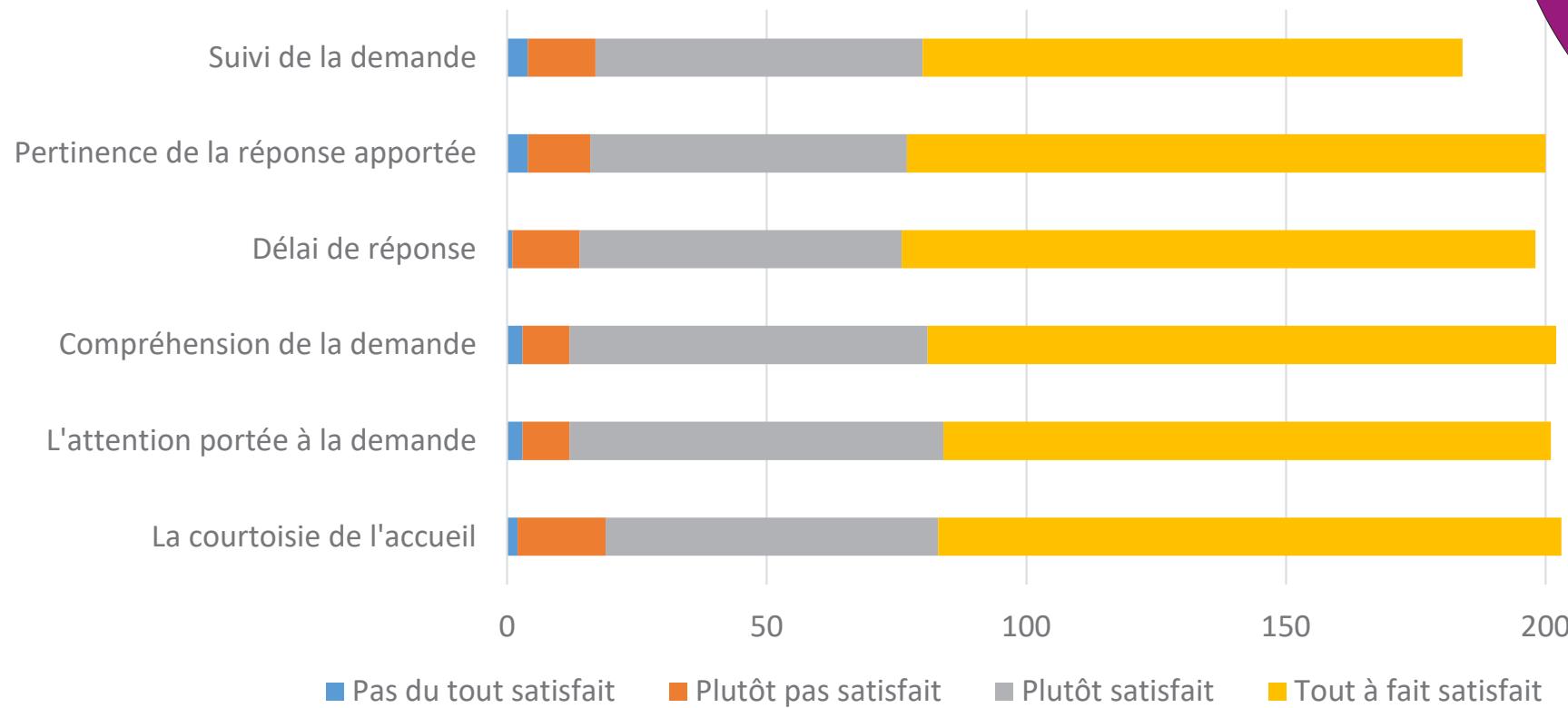
Votre interlocuteur a-t-il répondu à votre demande ? (51 réponses)



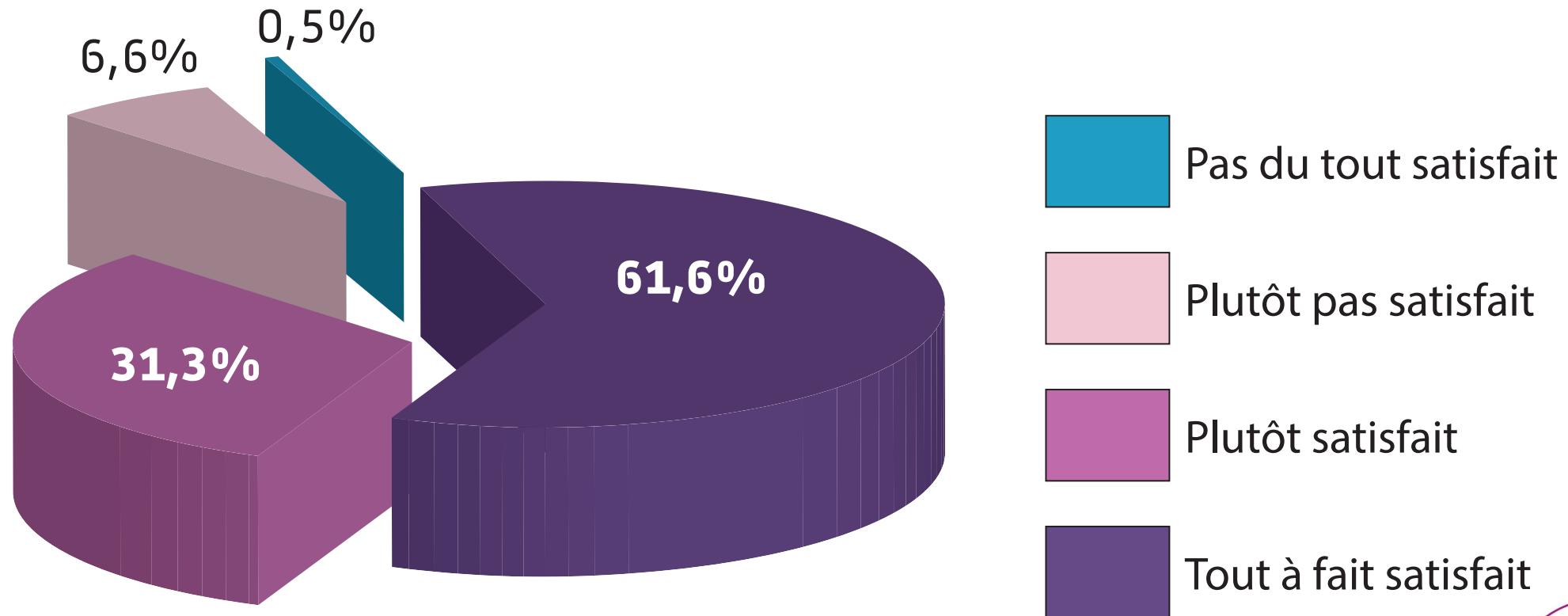
Evaluation des locaux



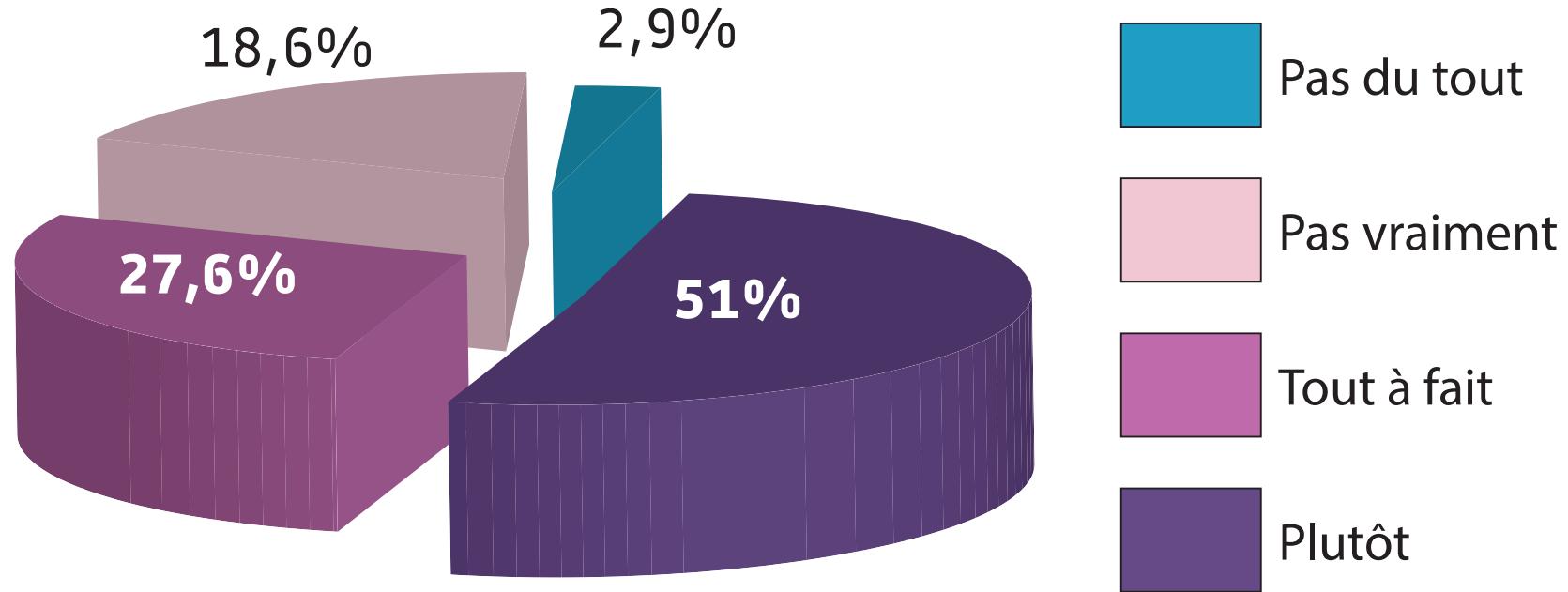
Evaluation de la prise en charge de la demande



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^{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



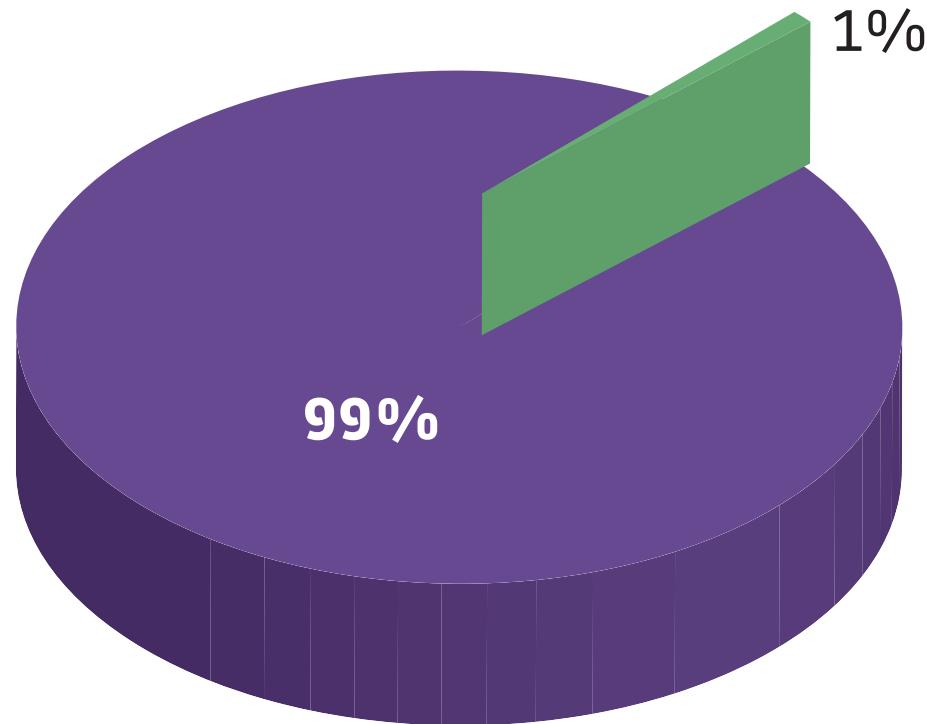
Vous pouvez nous communiquer vos suggestions ou réclamations à tout moment sur le site de l'INSPÉ,
rubrique **INSPÉ**,
puis **Suggestions/réclamations**



Questions relatives à la bibliothèque (157 réponses)

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

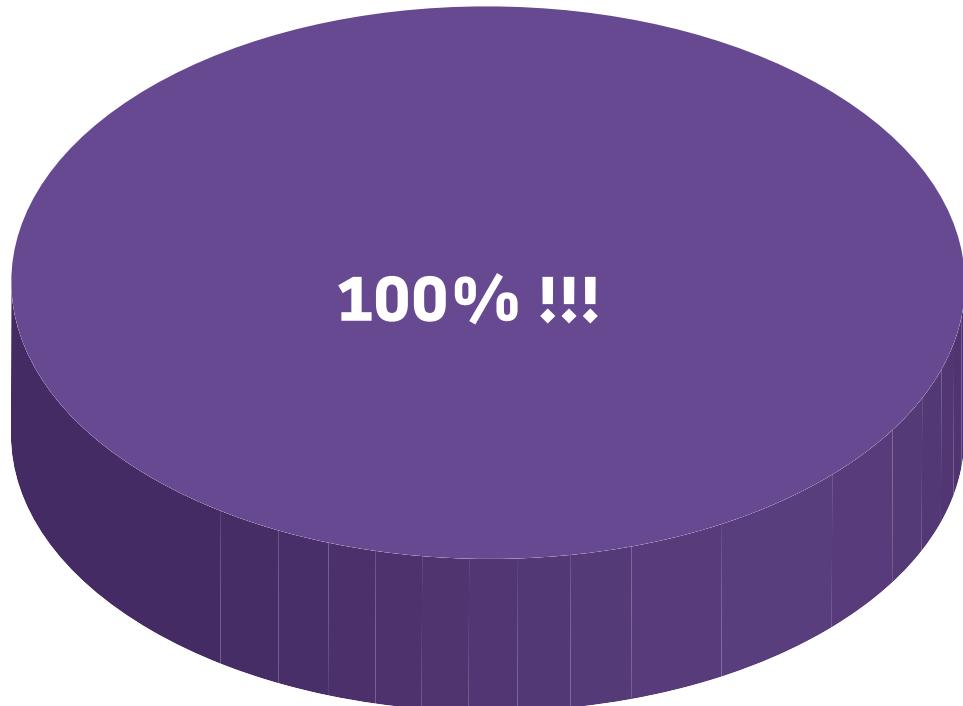
99% des répondants se sentent bien accueillis.
Nous vous remercions pour ce retour positif !



- Oui
- Non



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

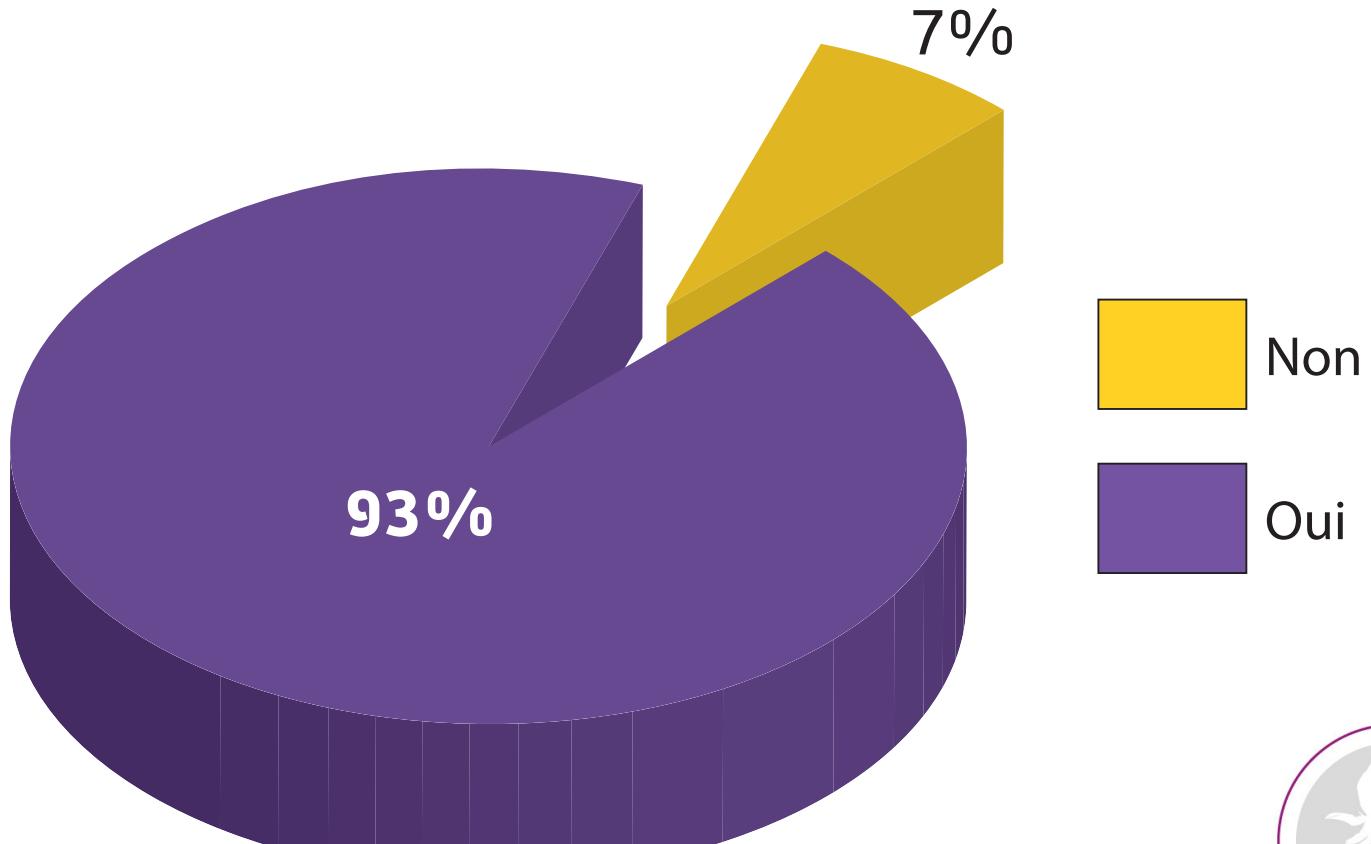


100% d'entre vous estimez que vous êtes bien renseignés lorsque vous posez une question à un bibliothècaire.

Nous vous remercions pour ce retour très positif !



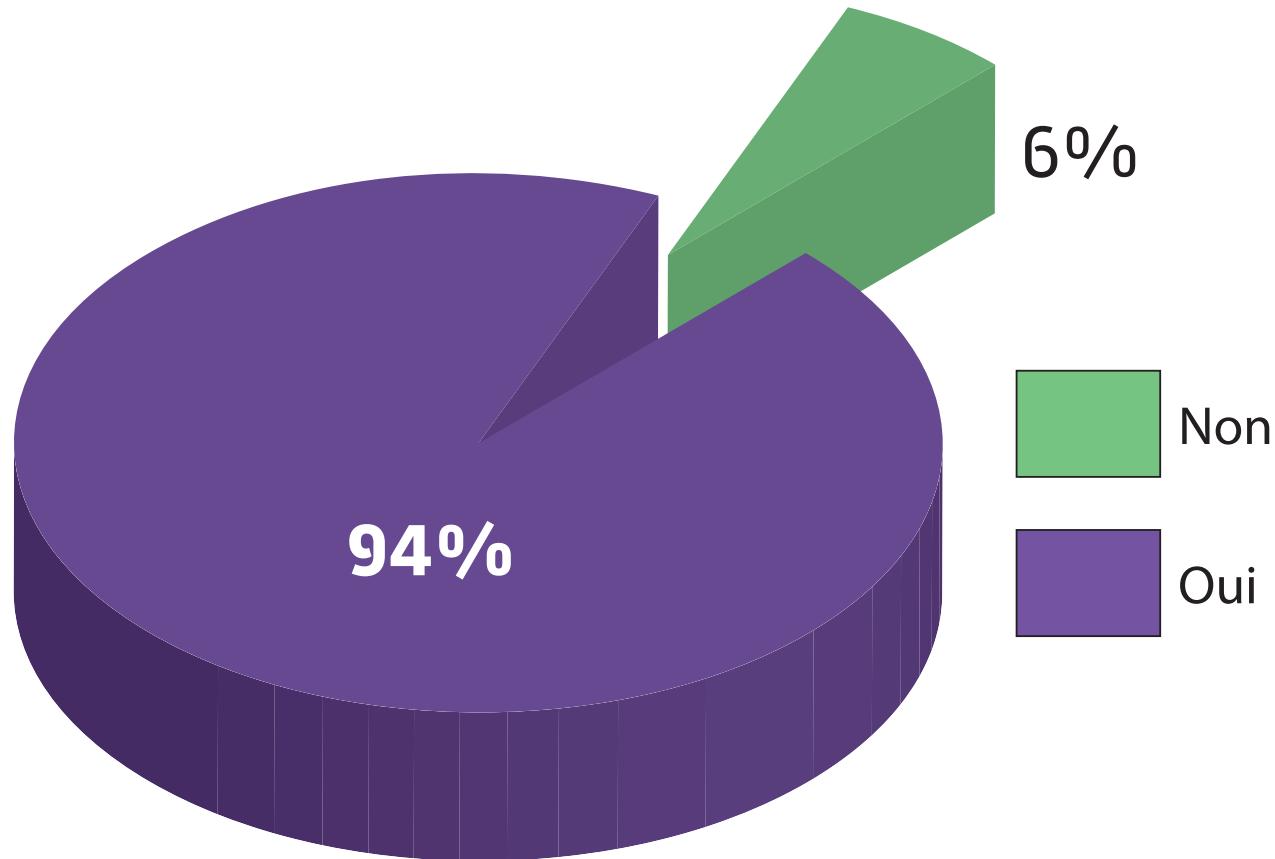
Etes-vous satisfait du délai de réponse aux mails que vous avez envoyés à votre bibliothèque ou à bu-contact@unistra.fr ?



93% d'entre vous êtes satisfaits du délai de réponse aux mails.
Nous tâchons de répondre dans un délai de 3 jours ouvrés.



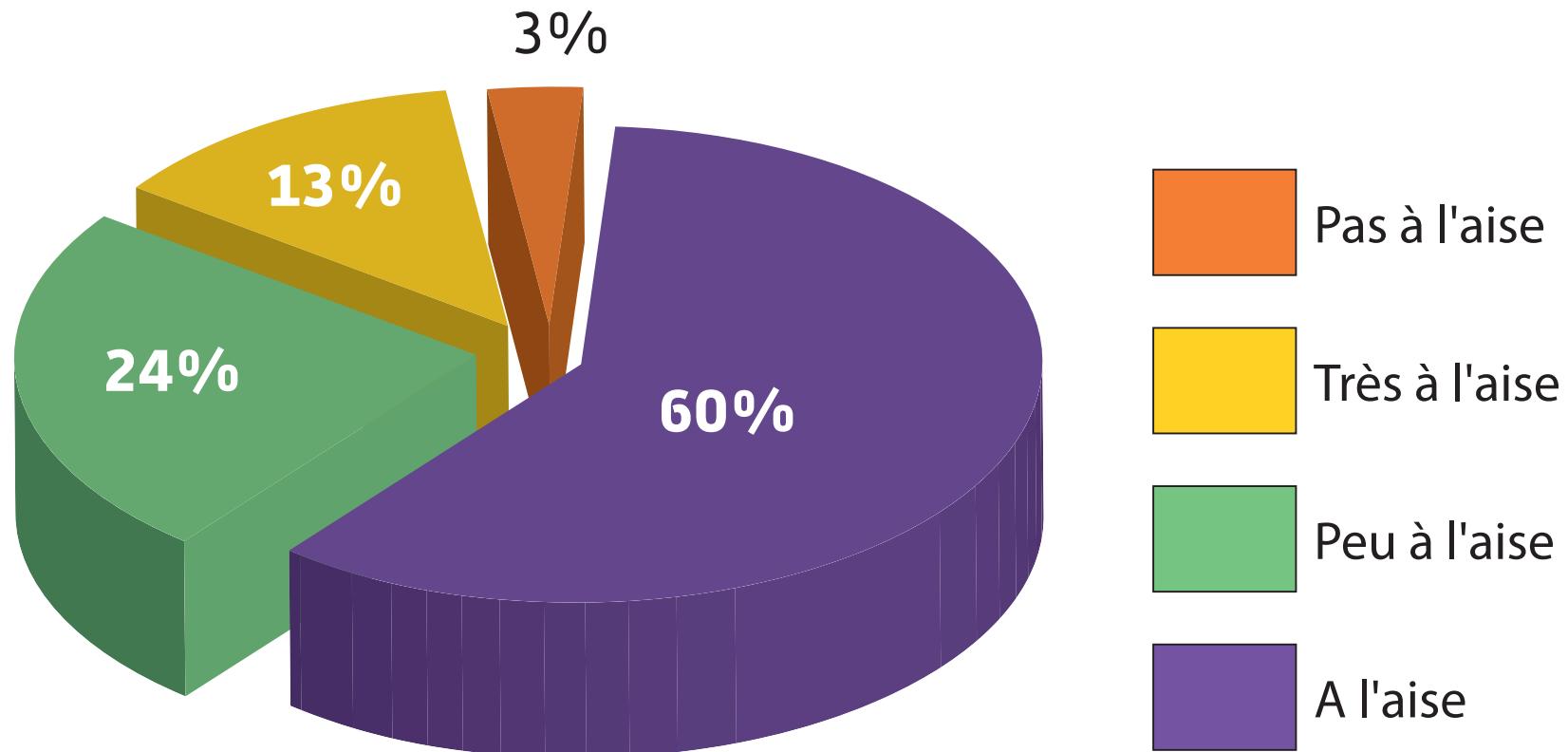
Avez-vous utilisé pour vos retour de documents 24/24 la Bib'Box mise à disposition devant la bibliothèque de l'Alinéa ?



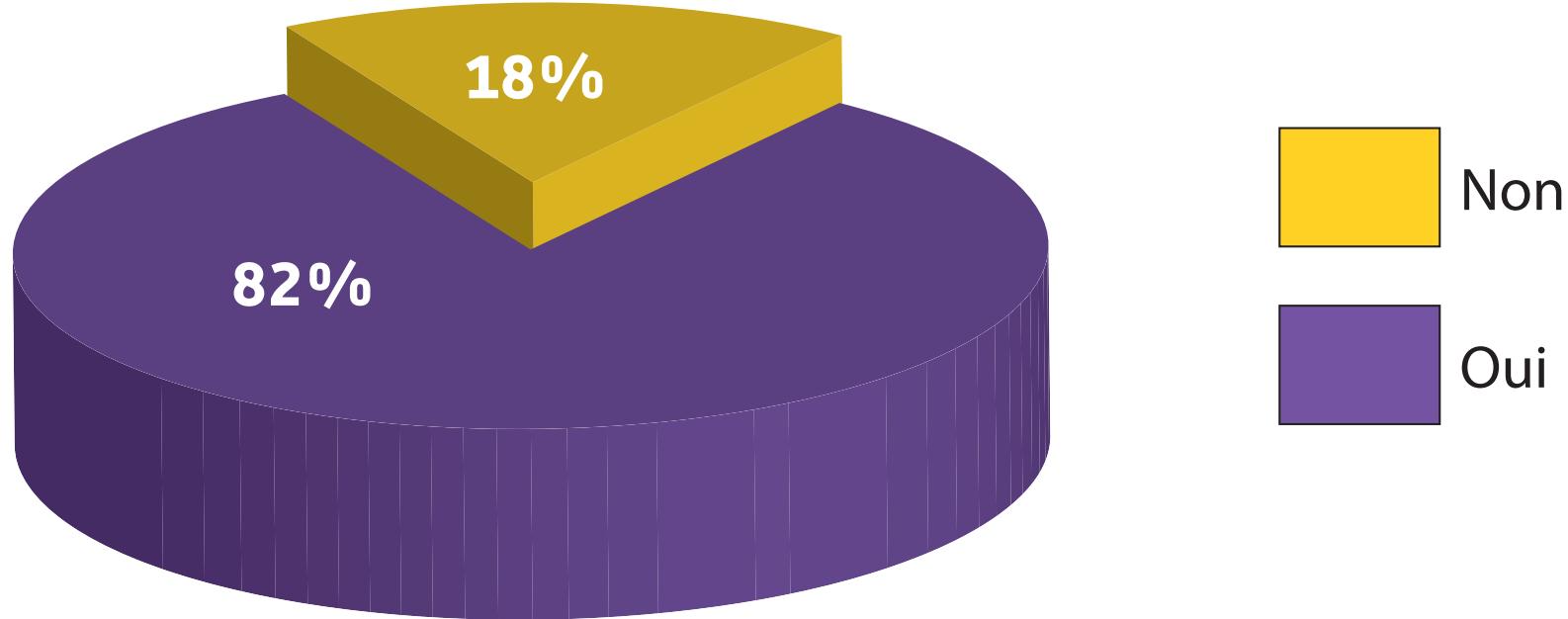
La Bib'Box fait partie du dispositif «retour indifférencié» : rendez les ouvrages dans n'importe quelle BU du réseau Unistra Bnu.



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 ?



Pour vos besoins en formation ou les questions documentaires,
n'hésitez pas à contacter l'équipe de la bibliothèque.



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 :

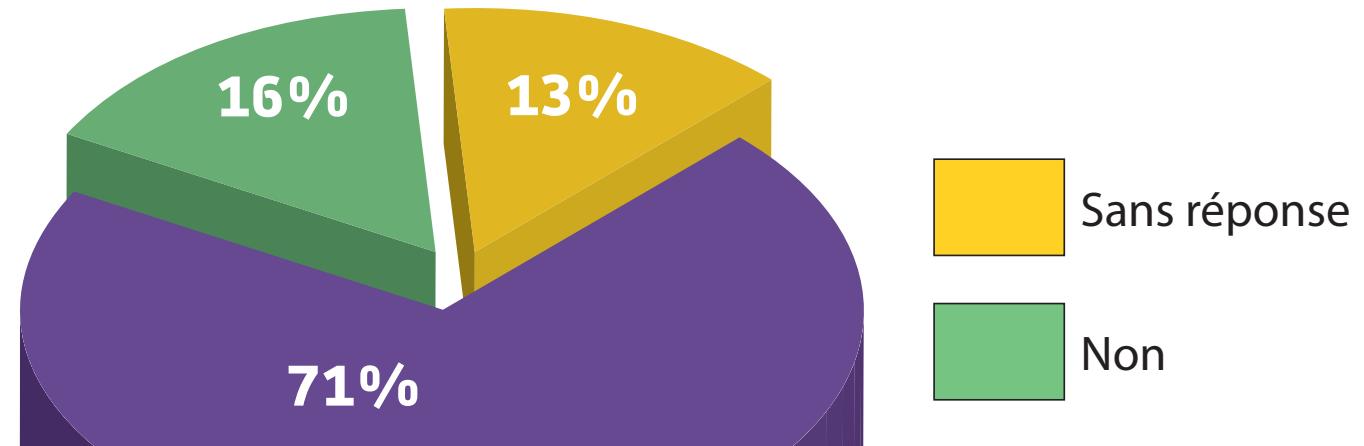
- Dans n'importe quelle bibliothèque du réseau !
- Dans la Bib'Box à l'extérieur de L'Alinéa : rendre les ouvrages à n'importe quel moment
- Dans la boîte de retour située dans le vestibule de la bibliothèque éducation et enseignement



Avez-vous trouvé facilement les modalités d'accès à la bibliothèque ?

Vous avez rencontré des difficultés pour venir à la bibliothèque du fait de l'obligation de prendre rendez-vous. Les outils proposés ont évolué au cours de la période dans une volonté de faciliter l'ergonomie de la prise de rendez-vous en ligne.

Merci pour vos remarques, elles nous ont permis de nous adapter tout au long de cette période de restrictions liées à la pandémie de Covid 19.



- Sans réponse
- Non
- Oui



Nos pistes d'amélioration 2021-2022

Nous vous remercions pour toutes vos remarques et restons à votre écoute au cours de cette nouvelle année. N'hésitez pas à nous faire part de toute suggestion !

Nous restons vigilants quant à la qualité de l'accueil et nous mettons progressivement en place le nouveau référentiel **Service public +** qui intégrera deux nouveaux volets : éco-responsabilité et droit à l'erreur.

