

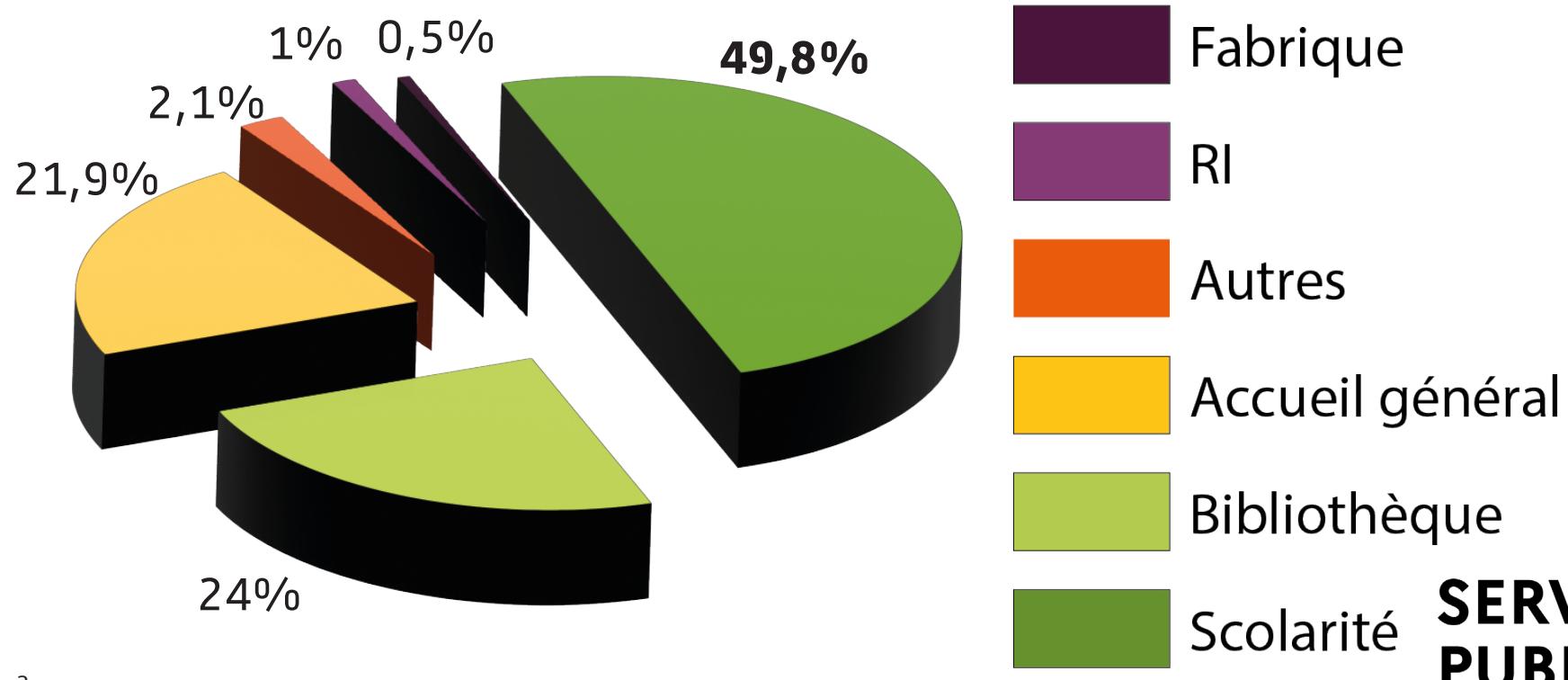


Enquête de satisfaction
menée sur l'accueil
Campus de la Meinau
Site de Colmar
Mars 2022

420 répondants (315 en 2021 | 143 en 2020 | 289 en 2019)

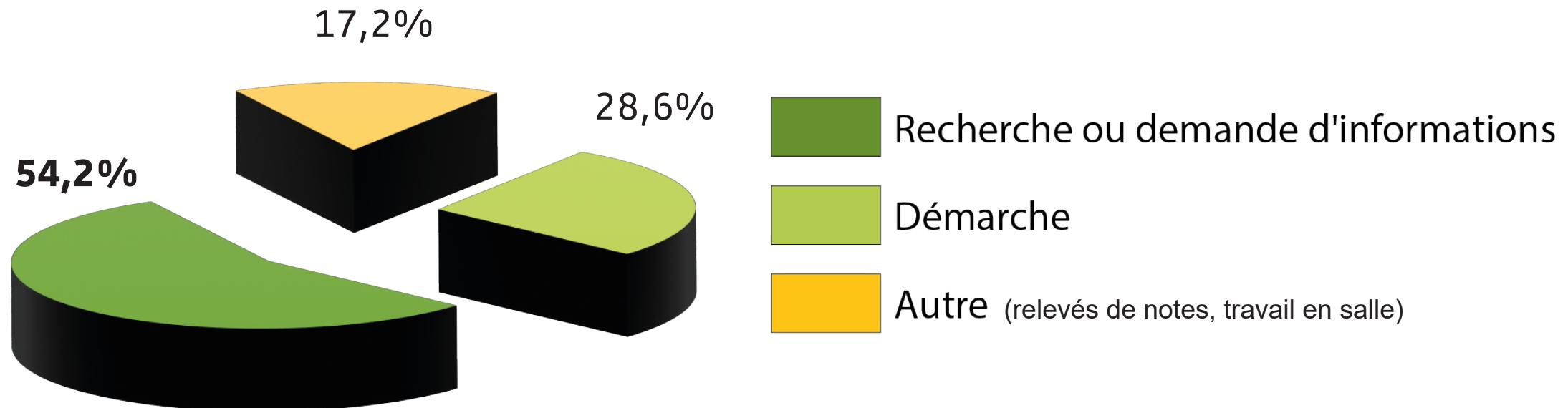
Taux de participation : 22,6 % (Enseignants INSPÉ : 31,7 % | Autres enseignants : 18,1% |
Etudiants : 22,6 % dont 21,3 % à Strasbourg et 30 % à Colmar)

Quel est le dernier service que vous avez sollicité ?



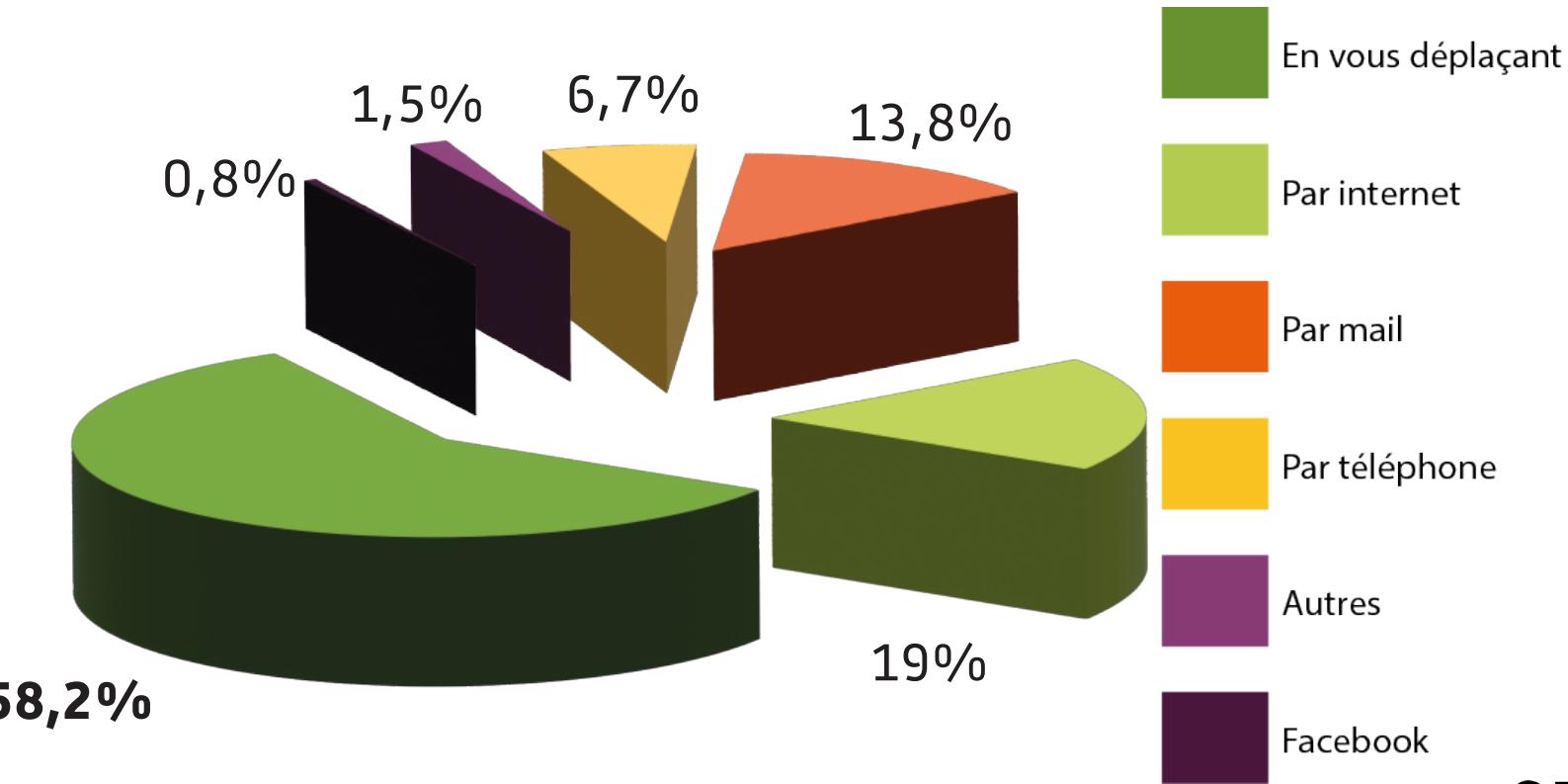
Pour quelle raison est-ce que vous nous avez contacté ?

(389 réponses)



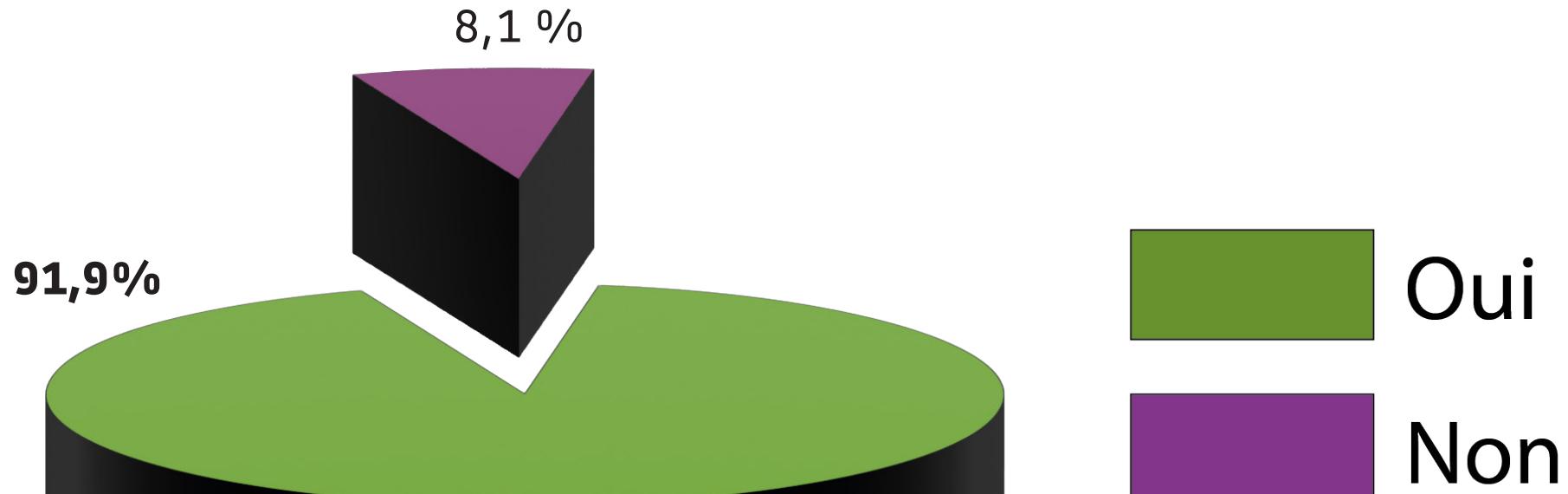
Vous avez effectué cette recherche d'informations

(268 réponses)



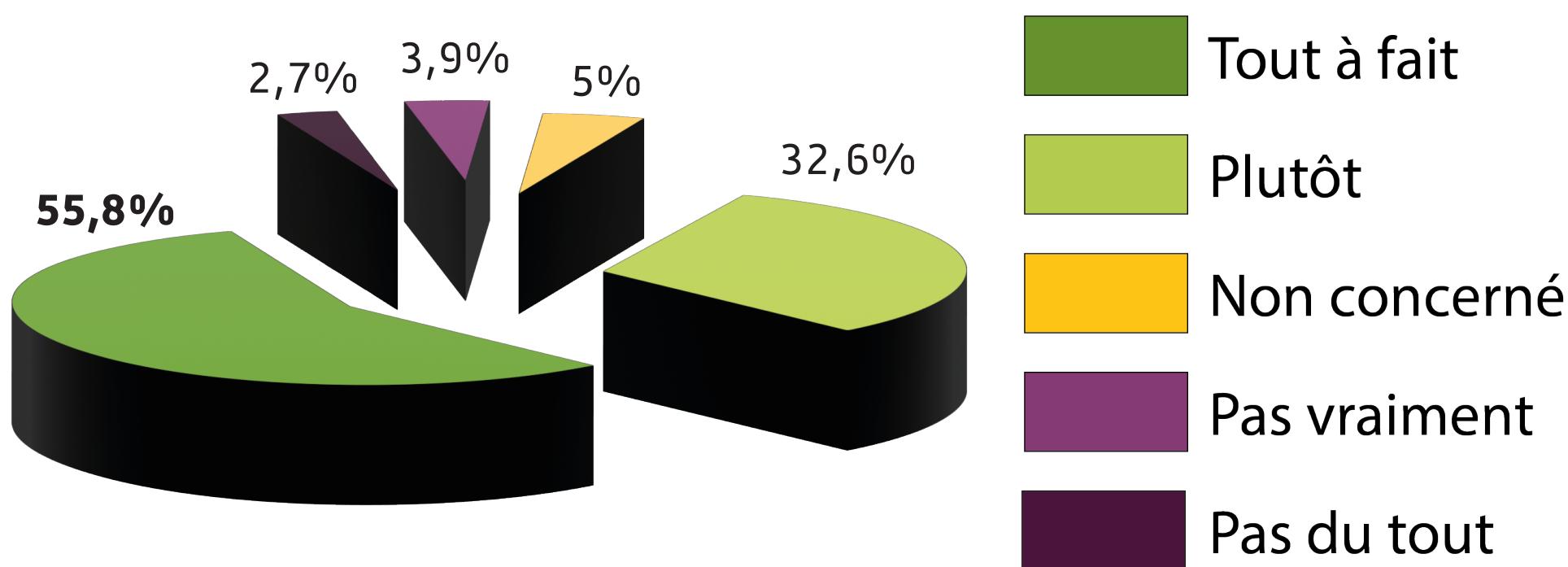
Si c'était par mail, avez-vous été satisfait de la réponse que vous avez reçue ?

(37 réponses)

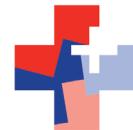


Les informations étaient-elles cohérentes ?

(181 réponses)

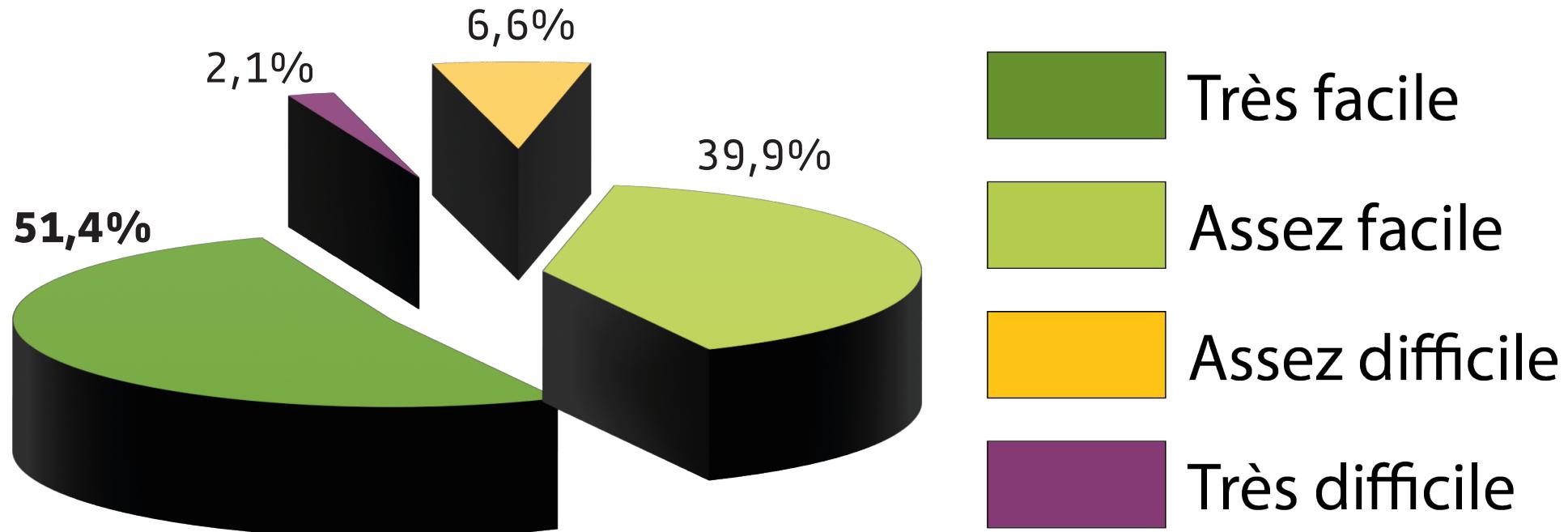


**SERVICES
PUBLICS+**

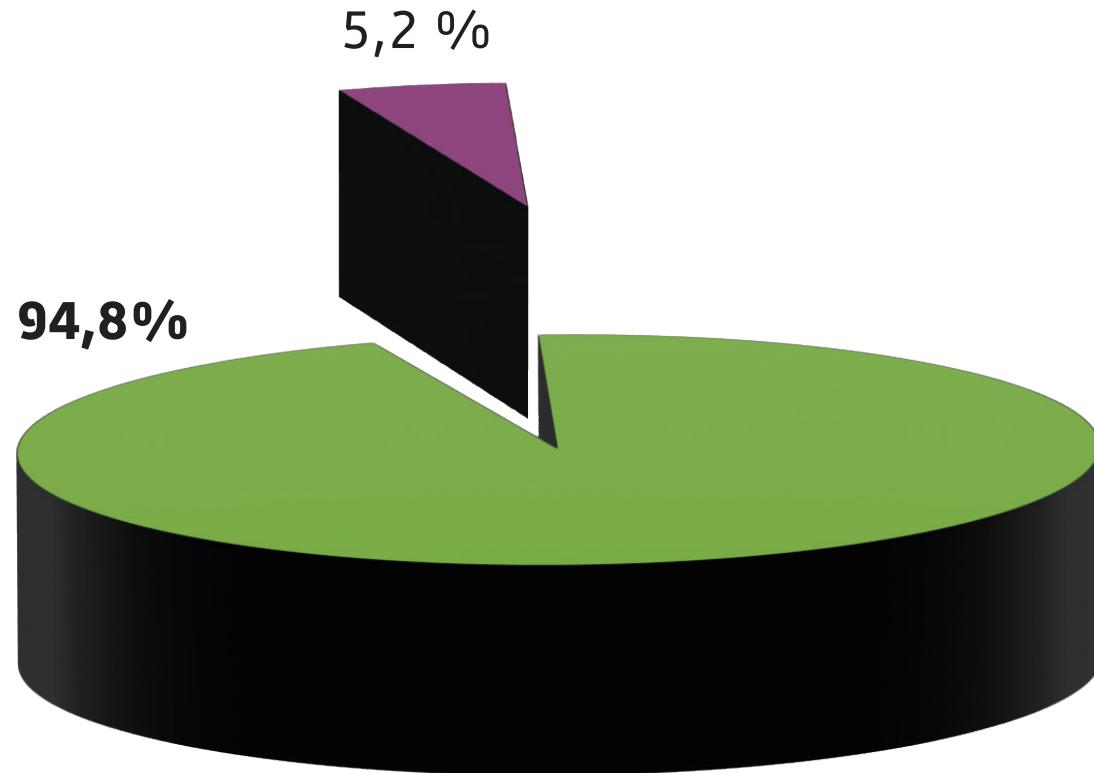


Diriez-vous que l'accès à cette information a été

(183 réponses)



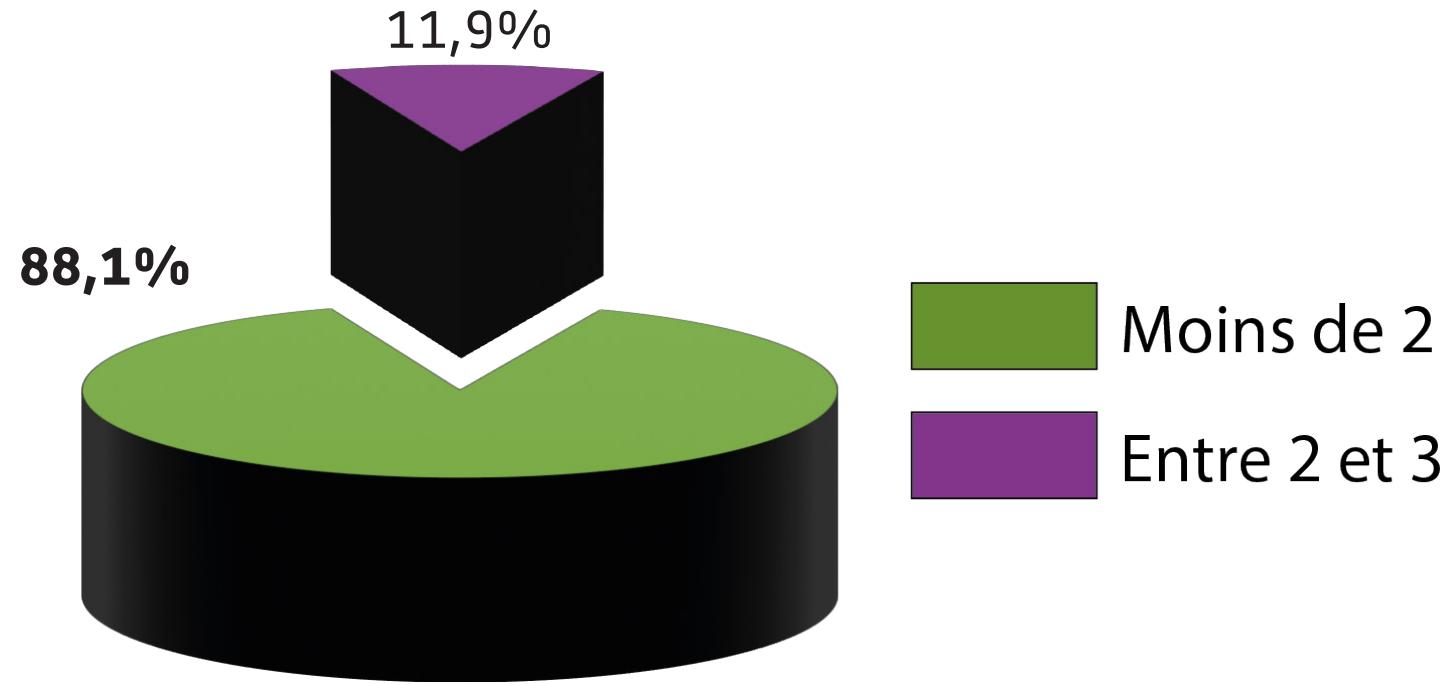
Avez-vous eu besoin de contacter nos services pendant le traitement de votre demande ? (58 réponses)



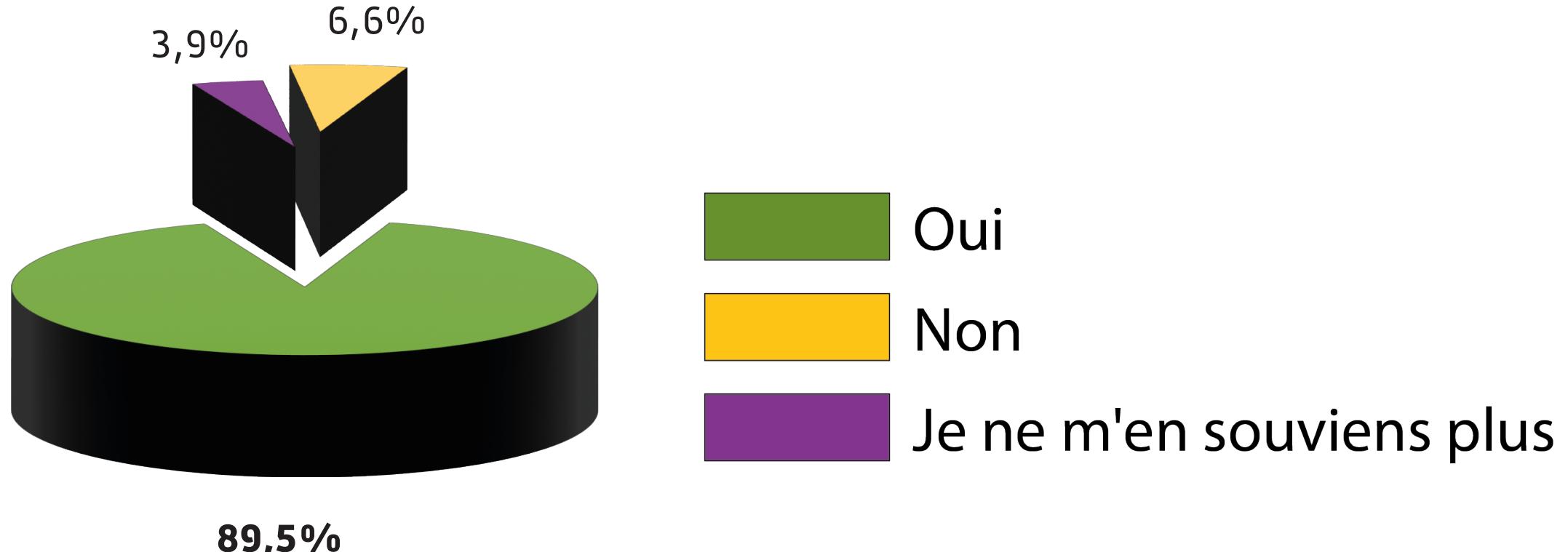
 Oui
 Non

Combien d'appels téléphoniques, de déplacements ou de courriels...

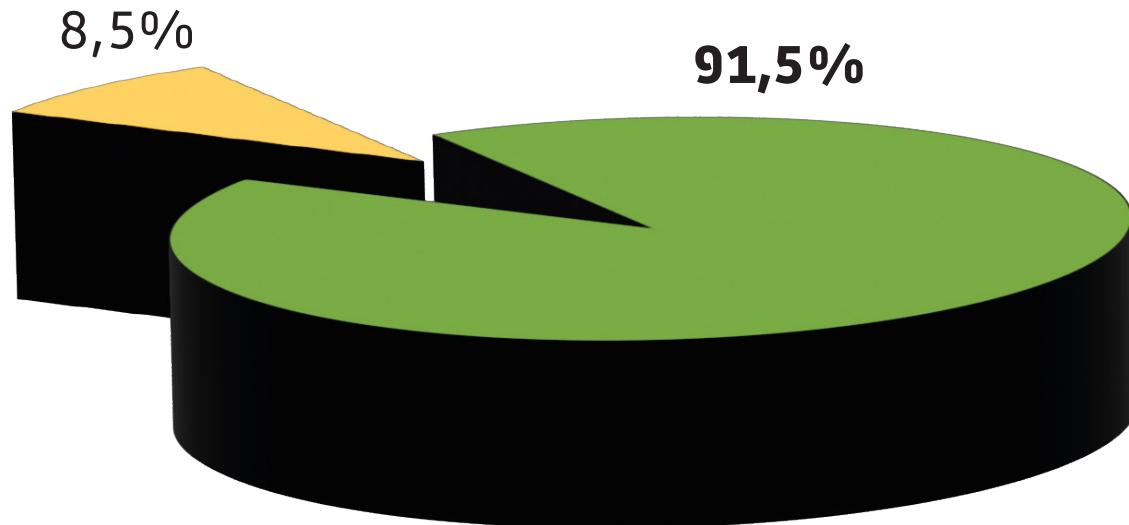
(59 réponses)



Avez-vous de suite été dirigé·e vers le bon interlocuteur pour réaliser votre démarche ? (76 réponses)

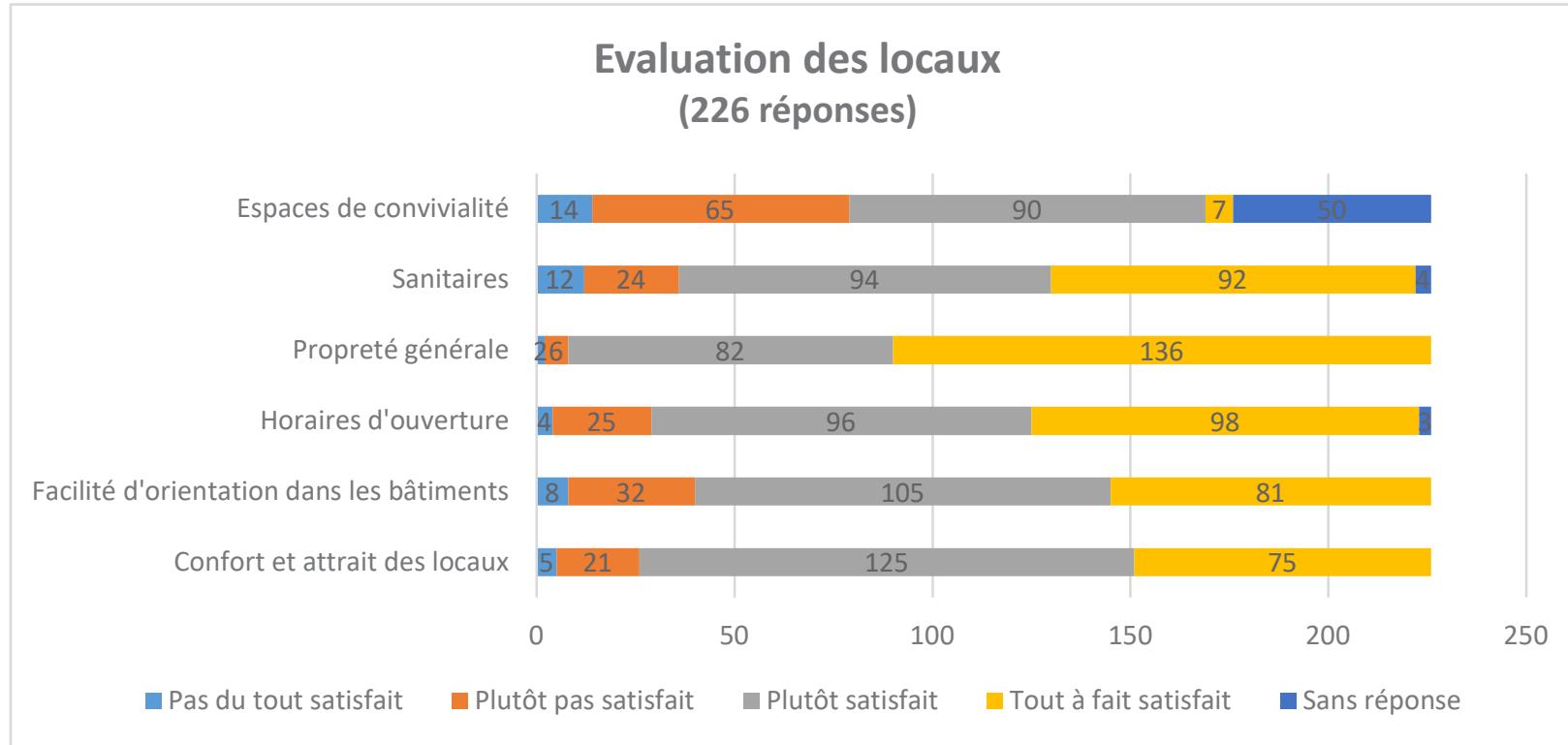


Votre interlocuteur a-t-il répondu à votre demande ? (59 réponses)

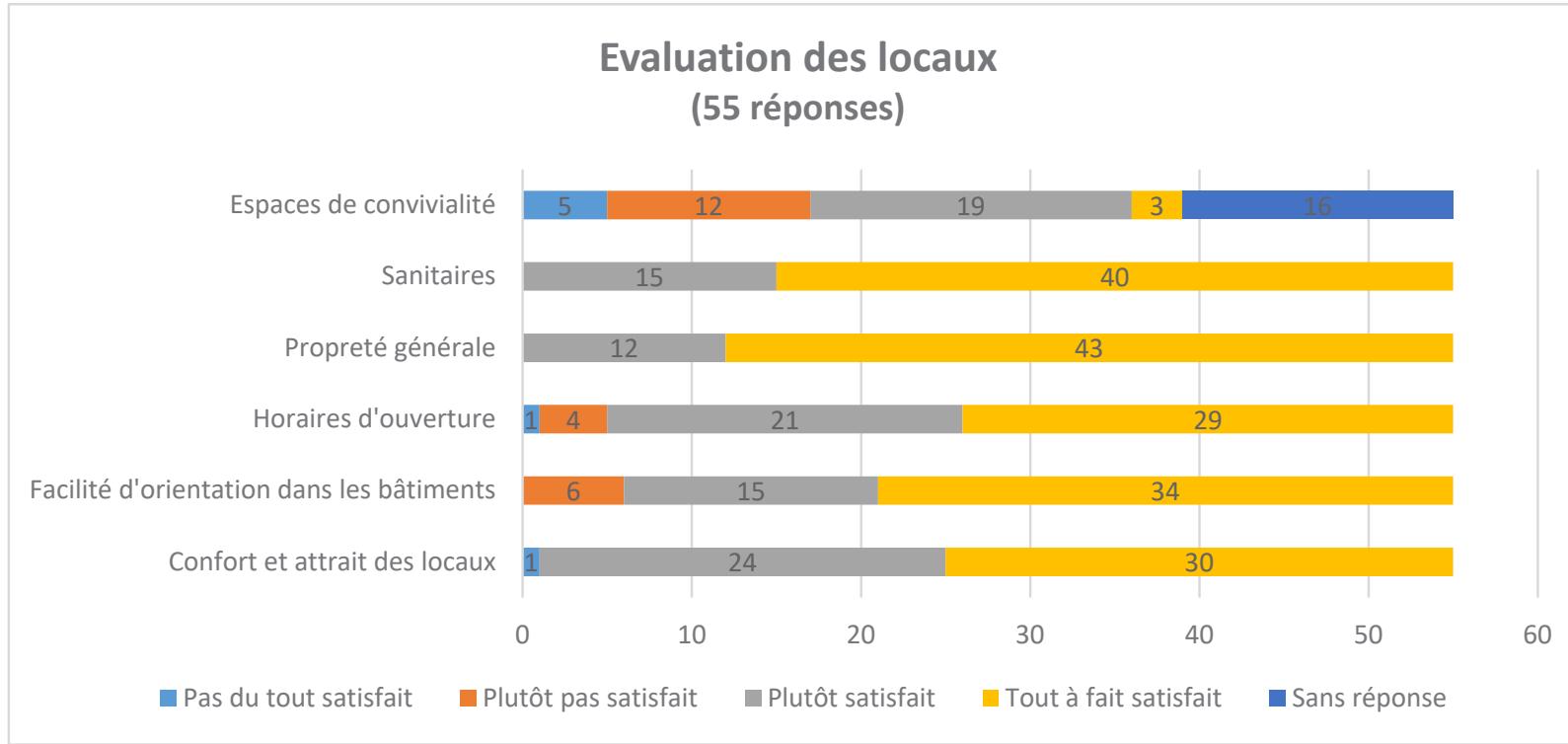


 Plutôt
 Tout à fait

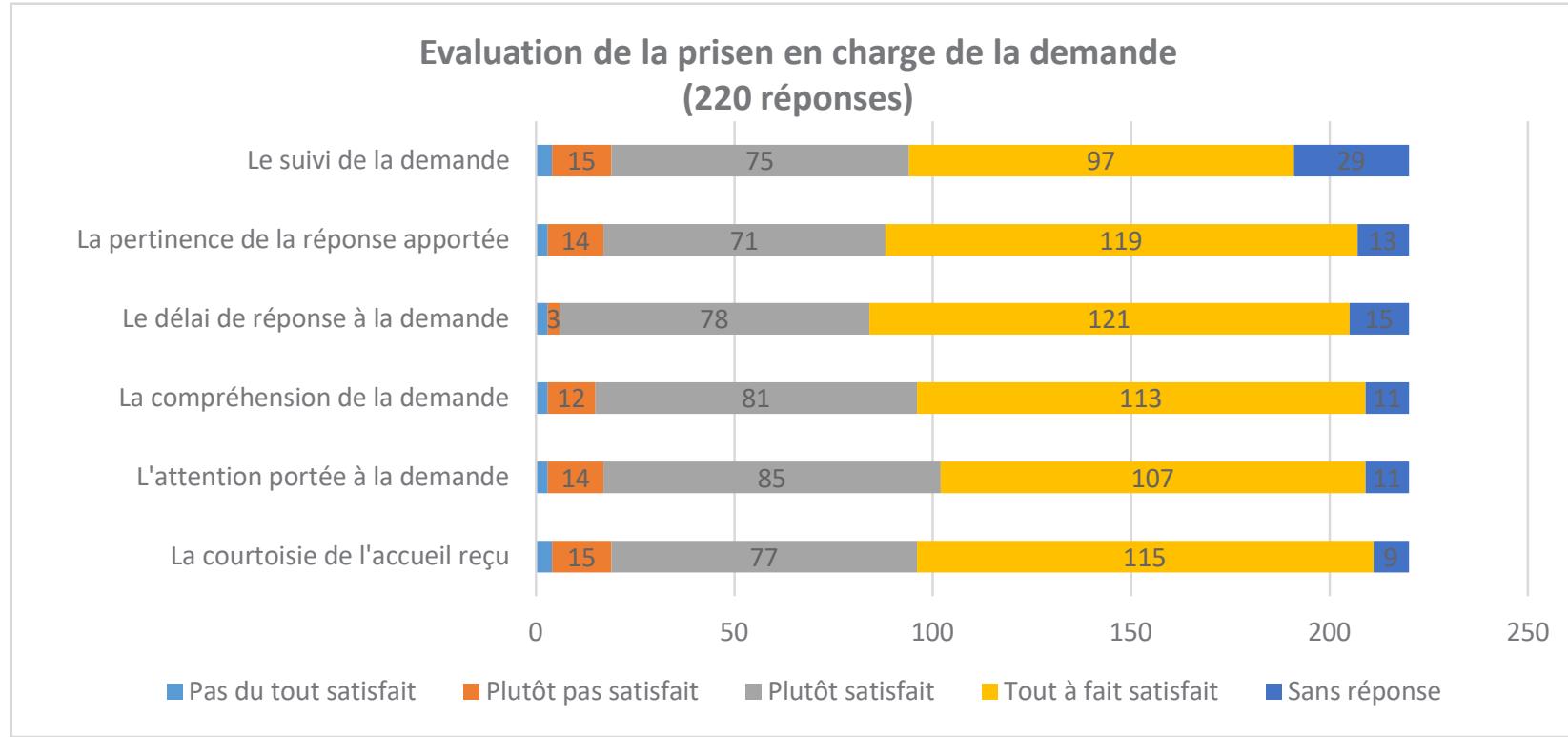
Campus Meinau | Evaluation des locaux



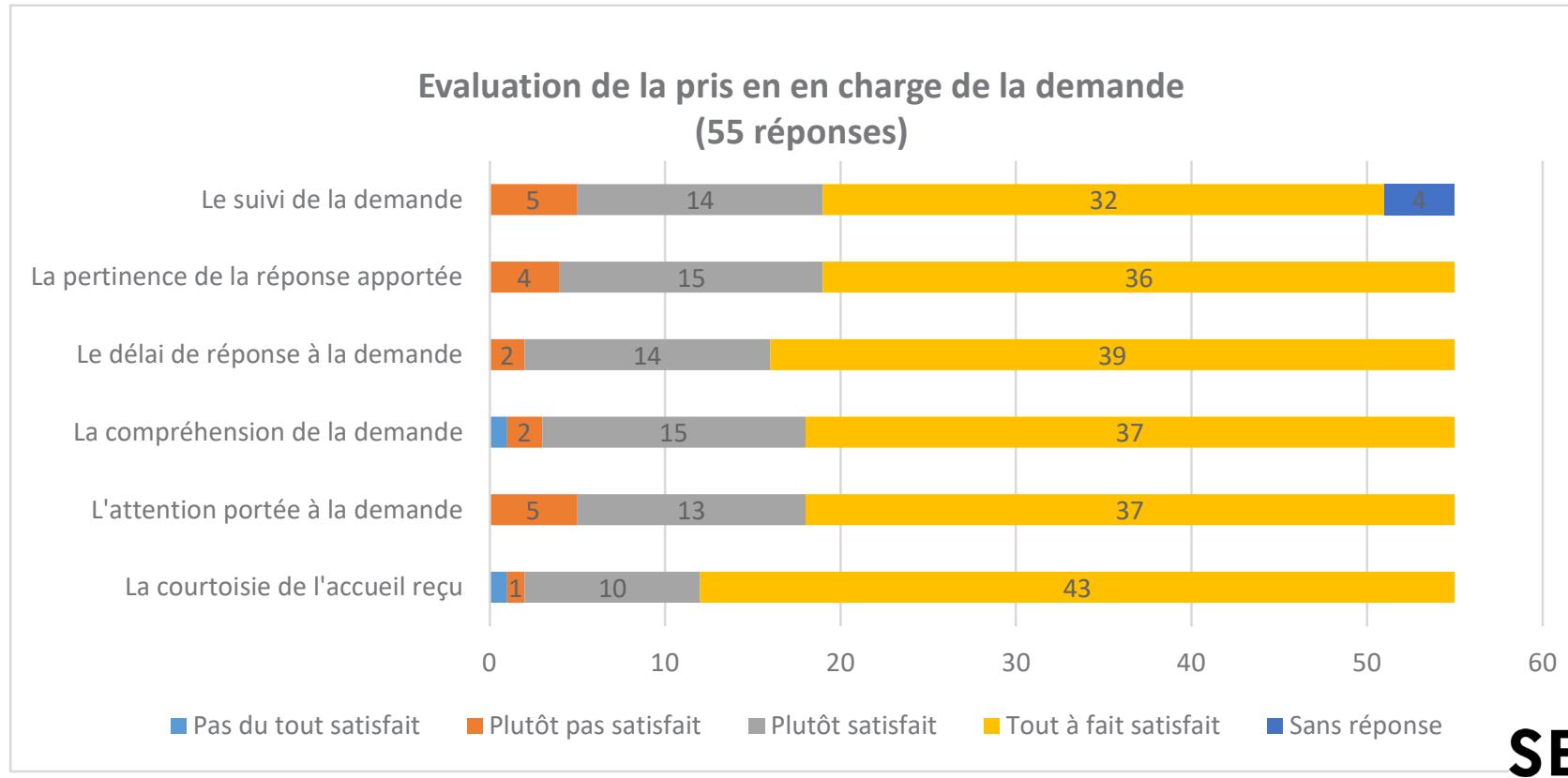
Site de Colmar | Evaluation des locaux



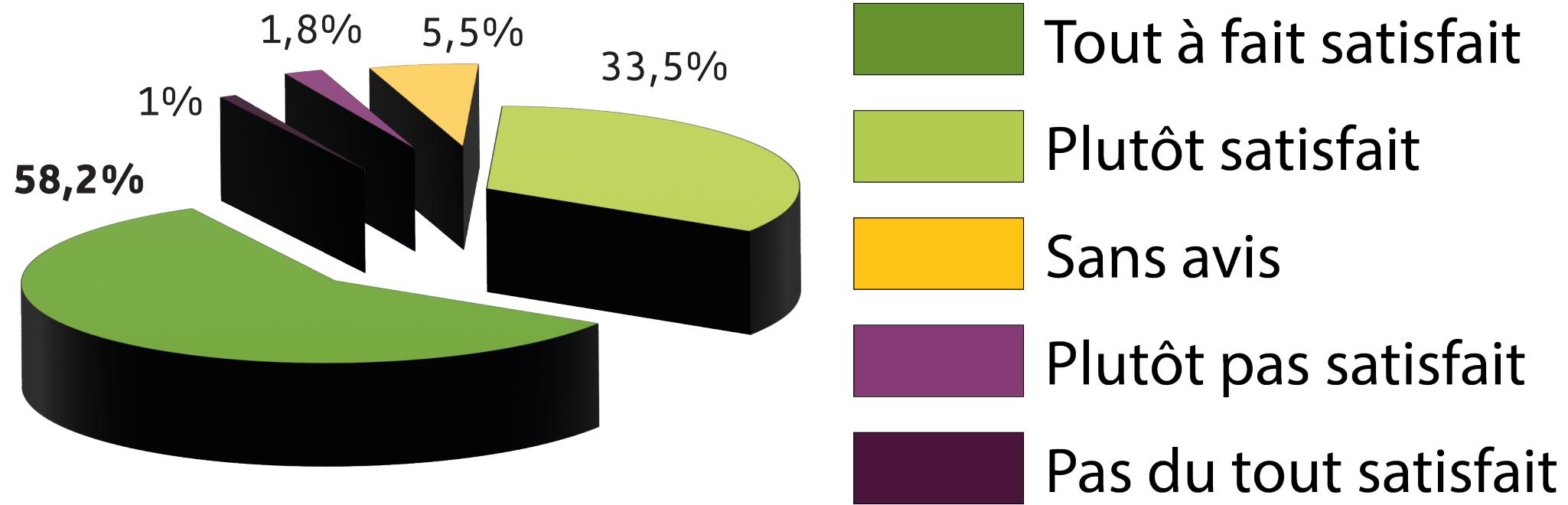
Campus Meinau | Evaluation de la prise en charge de la demande



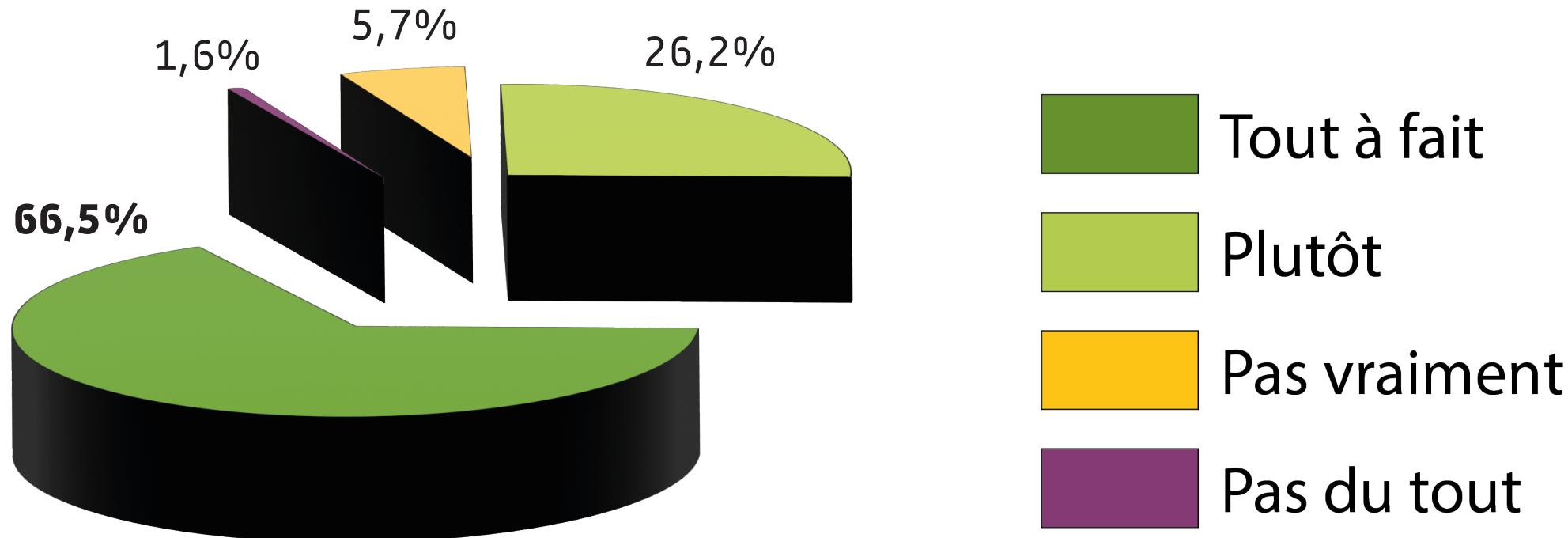
Site de Colmar | Evaluation de la prise en charge de la demande



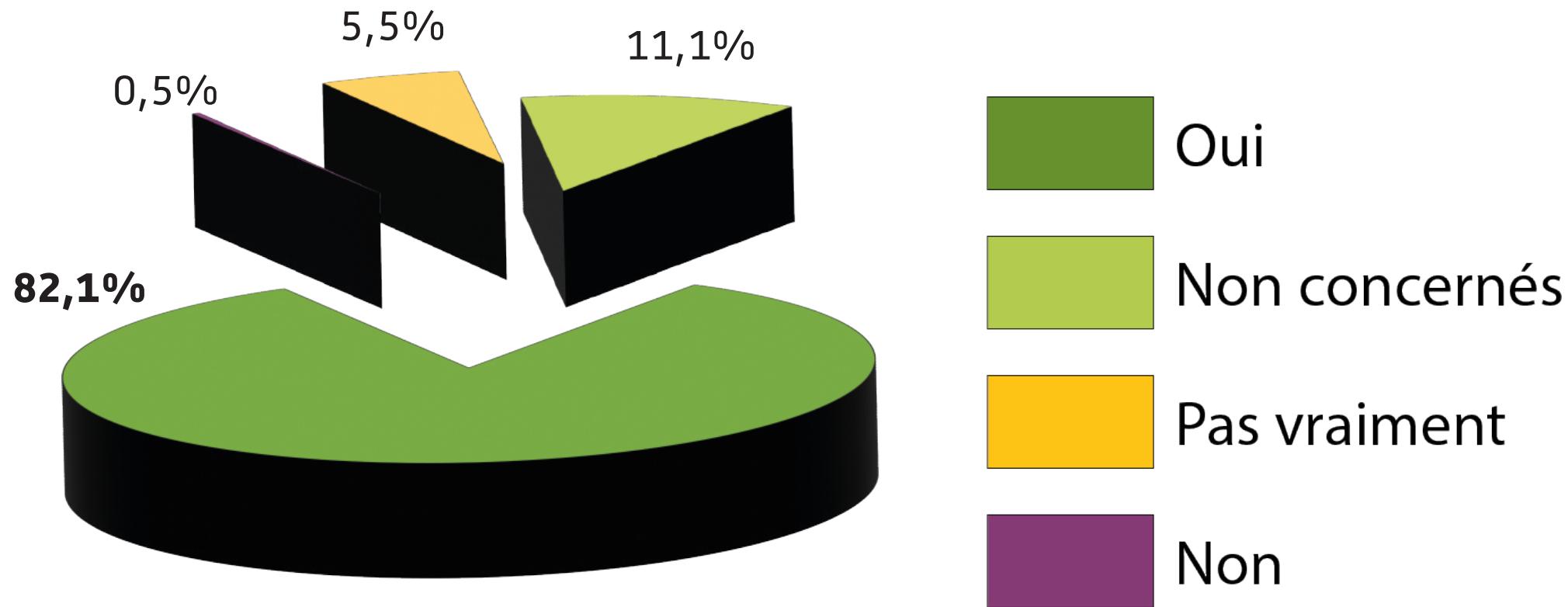
Degré de satisfaction concernant le délai de réponse (275 réponses)



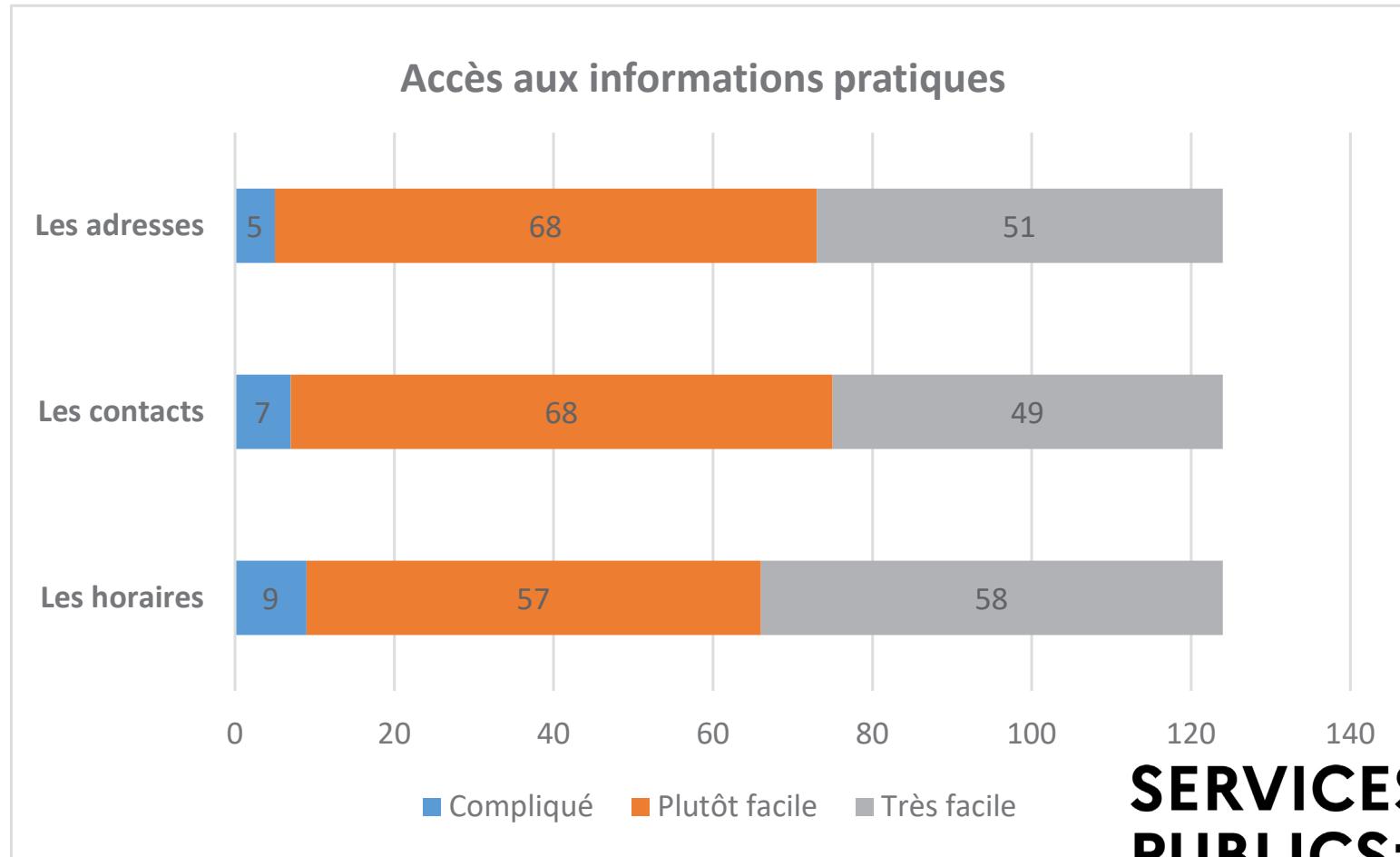
Vu le contexte sanitaire actuel, diriez-vous que la qualité du service fourni par l'INSPÉ a été maintenue ? (245 réponses)



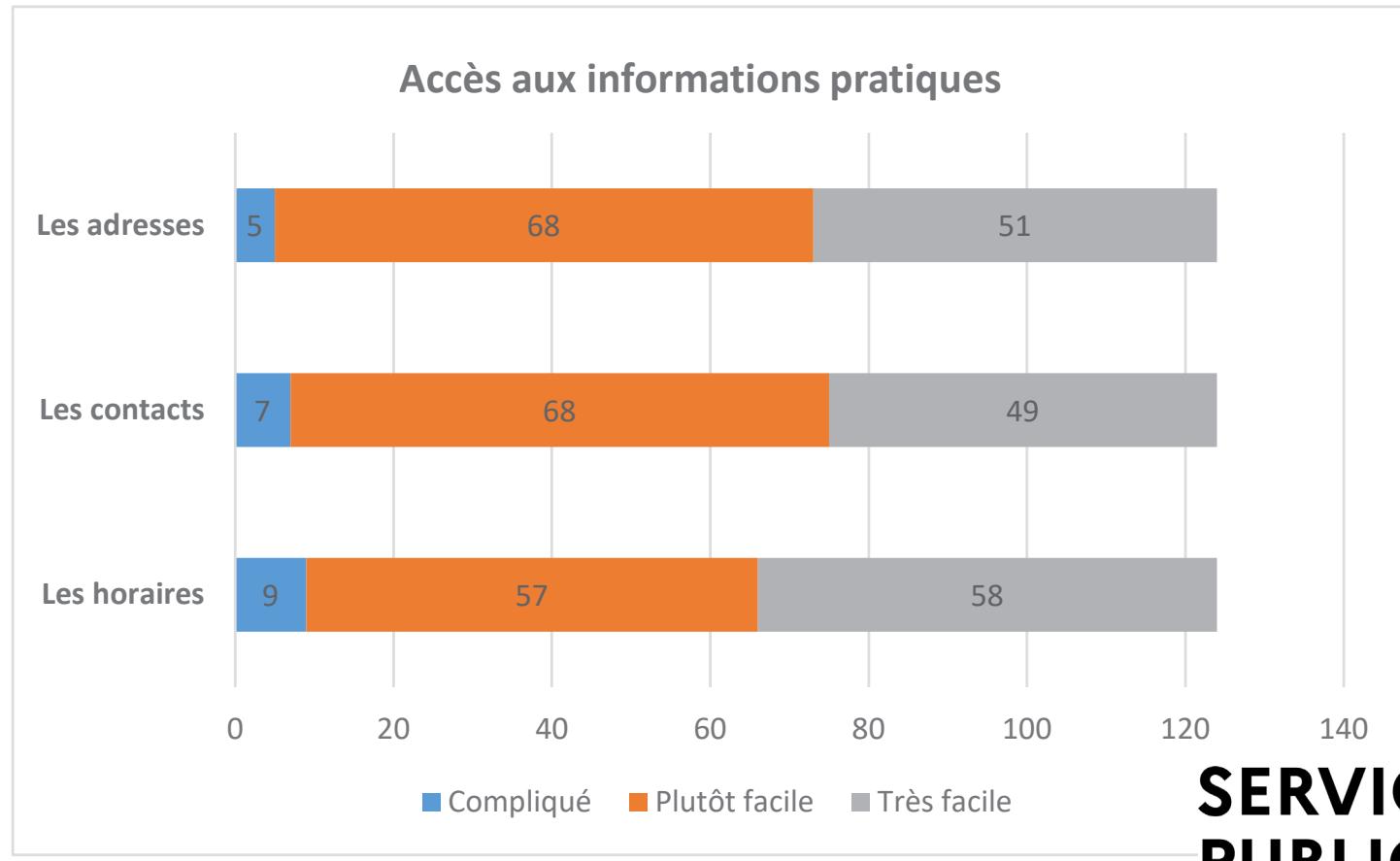
Diriez-vous qu'il a été simple d'obtenir une réponse à votre demande ou votre recherche d'informations ?



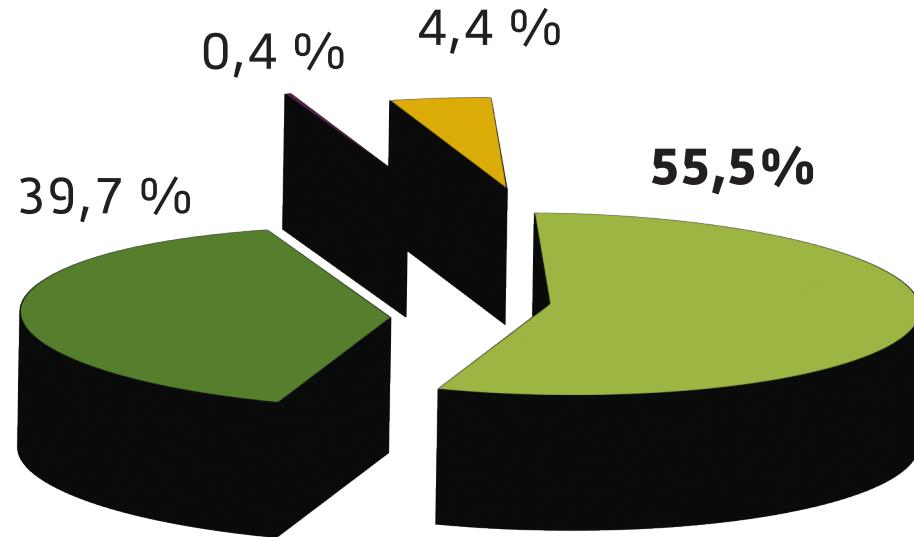
Campus Meinau | Comment jugez-vous l'accès aux renseignements pratiques tels que



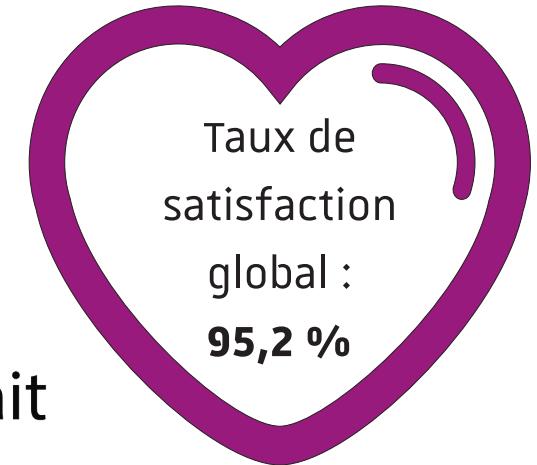
Site de Colmar | Comment jugez-vous l'accès aux renseignements pratiques tels que



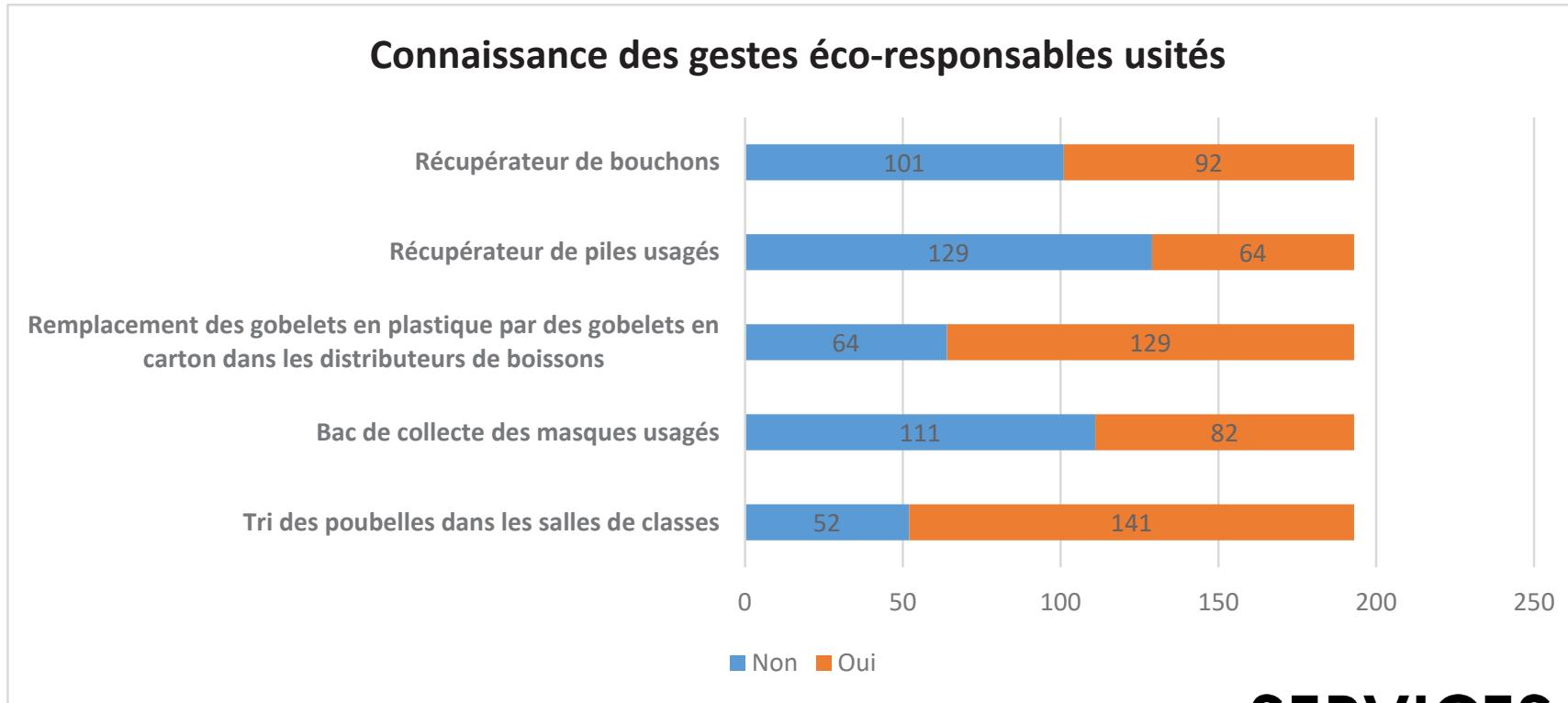
Au final, concernant l'accueil que vous avez reçu à l'INSPÉ, diriez-vous que vous en êtes globalement....



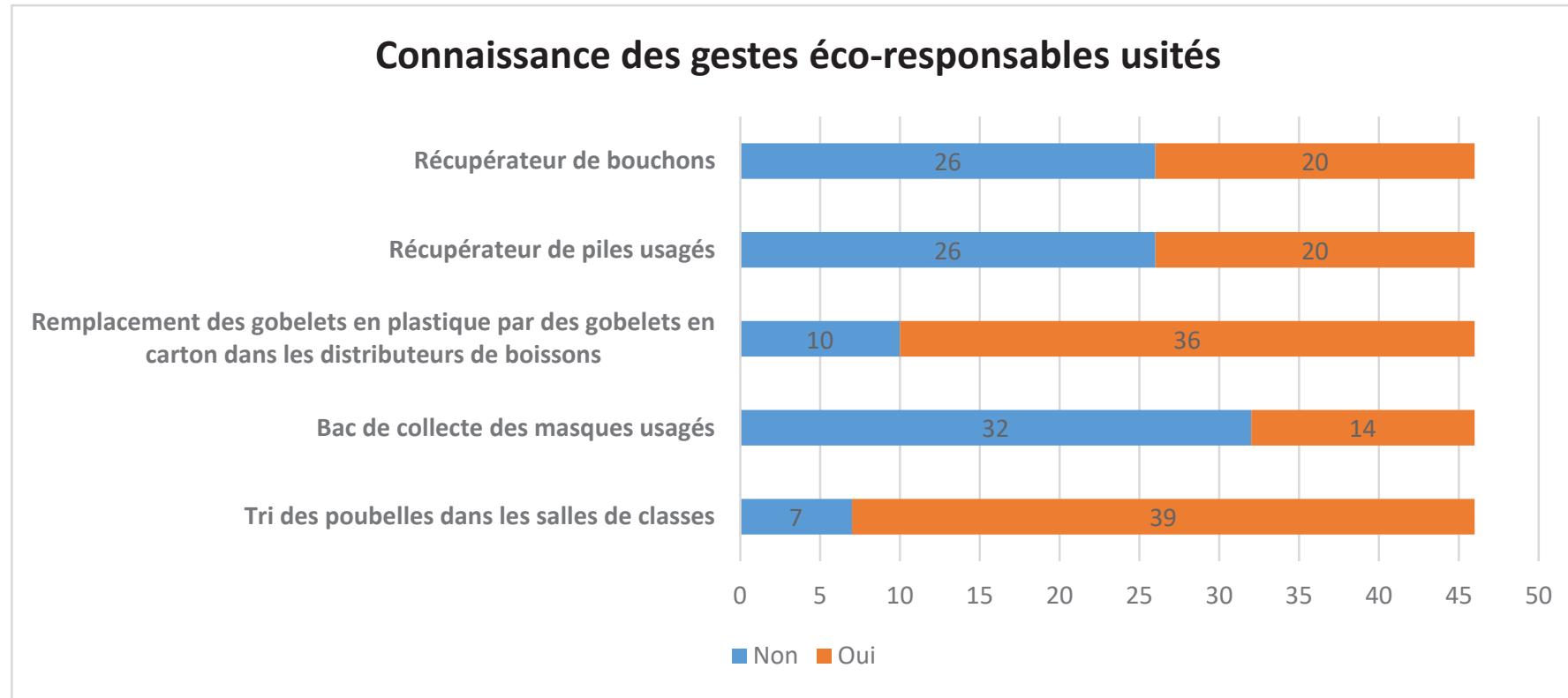
- Tout à fait satisfait
- Plutôt satisfait
- Pas vraiment satisfait
- Pas du tout satisfait



Campus Meinau | L'INSPÉ a mis en place des dispositifs éco-responsables, en avez-vous connaissance ?



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



FAQ Réponses apportées par l'INSPÉ

Campus Meinau

Q Observations concernant la possibilité de prise en charge des frais de transport vers les lieux de stage	→	Q Règlementairement, les possibilités de prise en charge de frais de déplacement incombent à l'employeur. Ainsi, en cas de question, il convient de s'adresser à l'entreprise ou à la structure qui vous accueille.
Q Certaines salles sont parfois surchauffées	→	Q Tous les radiateurs sont équipés de robinets thermostatiques ou les salles de thermostats. Nous vous invitons à ne pas hésiter à les utiliser notamment dans le cadre d'économie d'énergie.
Q Demande de pourvoir accéder / réserver des salles de travail en groupe.	→	Q Oui, c'est possible. Il faut s'adresser à l'accueil pour les disponibilités et les réservations de salles.

<p>Q Les horaires d'ouverture des bureaux ne sont pas toujours adaptés aux horaires des étudiants.</p>	<p>→</p>	<p>Contrairement aux pratiques dans les services de scolarité, nos plages d'ouverture sont déjà très larges. Il est difficile de faire mieux. Par ailleurs, un étudiant qui se présente trouvera toujours un accueil.</p>
<p>Q Une manière de connaître les salles de cours par internet.</p>	<p>→</p>	<p>Les emplois du temps consultables en ligne dans l'ENT contiennent cette information. Ils sont synchronisés tous les jours avec l'application de gestion des salles, pour les modifications connues la veille. Ainsi, les modifications survenues dans la journée ne sont pas visibles en ligne. Ce sont les faits des outils de l'université. Pour ces cas, nous vous proposons un affichage papier dans le hall ainsi que sur les portes des salles concernées par les changements.</p>

<p>Q Pas assez de salles et de micro-ondes pour les pauses mériadiennes</p>	<p>→</p>	<p>❑ Nous sommes conscients du problème. Pour rappel, à part la cafétaria, les salles de pause mériadiennes actuelles sont la salle de réception et la salle des commissions de l'INSPÉ et qui sont mises à votre disposition de manière provisoire et parfois une salle supplémentaire. Des micro-ondes y ont été installés, leur nombre a été augmenté dans la mesure du possible. Tout ceci en attendant la 2^{ème} tranche d'ici deux ans et dans laquelle une grande cafétaria équipée sera dédiée aux étudiants avec tables, chaises, micro-ondes,..</p>
<p>Q Les portes des toilettes handicapés sont souvent bloquées.</p>	<p>→</p>	<p>❑ Les serrures de ces portes ont été changées. Merci de signaler à l'accueil si problème.</p>
<p>Q La propreté des toilettes laisse à désirer.</p>	<p>→</p>	<p>❑ La société de nettoyage passe tous les matins. Cette société donne entière satisfaction. Il vous est demandé de bien vouloir laisser les toilettes dans l'état dans lequel vous les avez trouvées pour le bien-être de tous.</p>

Réponses apportées par l'INSPÉ

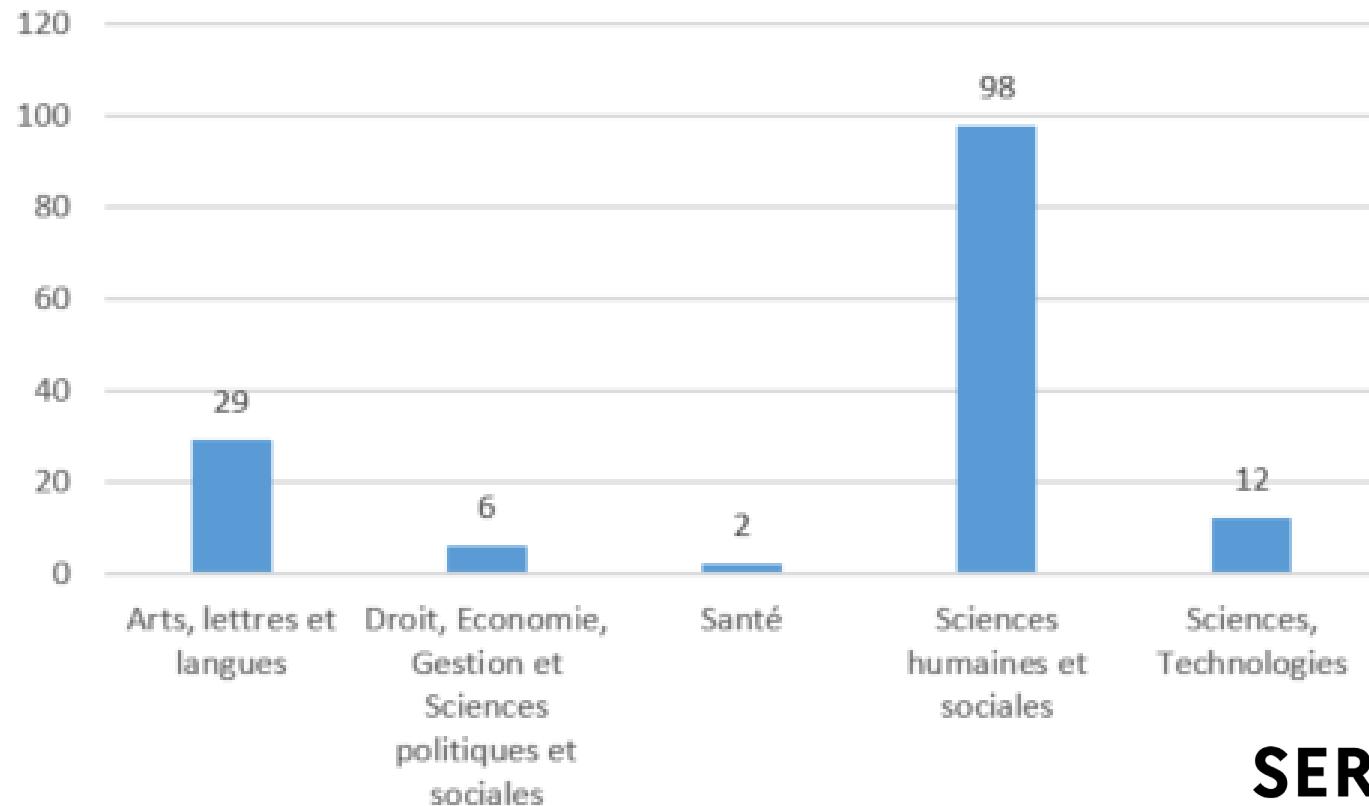
Site de Colmar

Q Observations concernant la possibilité de prise en charge des frais de transport vers les lieux de stage	→	Q Règlementairement, les possibilités de prise en charge de frais de déplacement incombent à l'employeur. Ainsi, en cas de question, il convient de s'adresser à l'entreprise ou à la structure qui vous accueille.
Q Certaines salles sont parfois surchauffées	→	Q Tous les radiateurs sont équipés de robinets thermos-tatiques ou les salles de thermostats. Nous vous invitons à ne pas hésiter à les utiliser notamment dans le cadre d'économie d'énergie.
Q Le réfectoire est trop petit.	→	Q Ce réfectoire a une capacité de 96 places. Pour la pause déjeuner, vous pouvez également avoir accès à la salle 300 d'une capacité de 68 places. Ainsi, dans les moments où toute la promotion est présente à la pause déjeuner, nous vous saurions gré de vous organiser afin de permettre deux services pour le déjeuner.

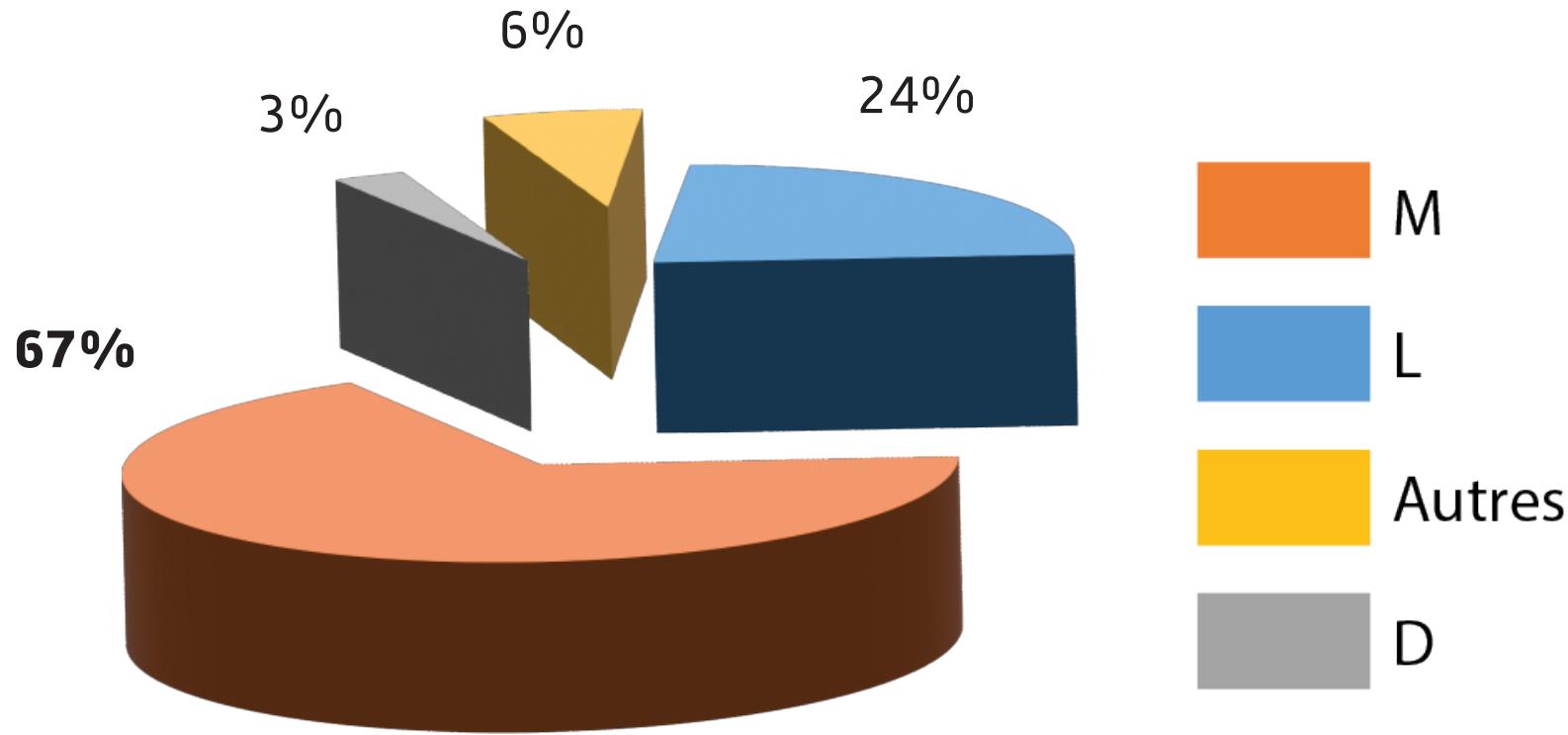
❑ Accès aux emplois du temps en ligne avec les horaires et les salles de cours	➔	❑ Nous sommes conscients du problème et travaillons à la mise en place des outils numériques sur le site de Colmar.
❑ Le site de Colmar n'est pas adapté aux personnes à mobilité réduite	➔	❑ L'accès PMR avec rampe d'accès se situe à l'arrière du bâtiment. L'ascenseur dessert tous les étages comprenant l'accès au foyer. La clé de cet ascenseur est disponible à l'accueil.

Questions relatives à la bibliothèque (147 réponses)

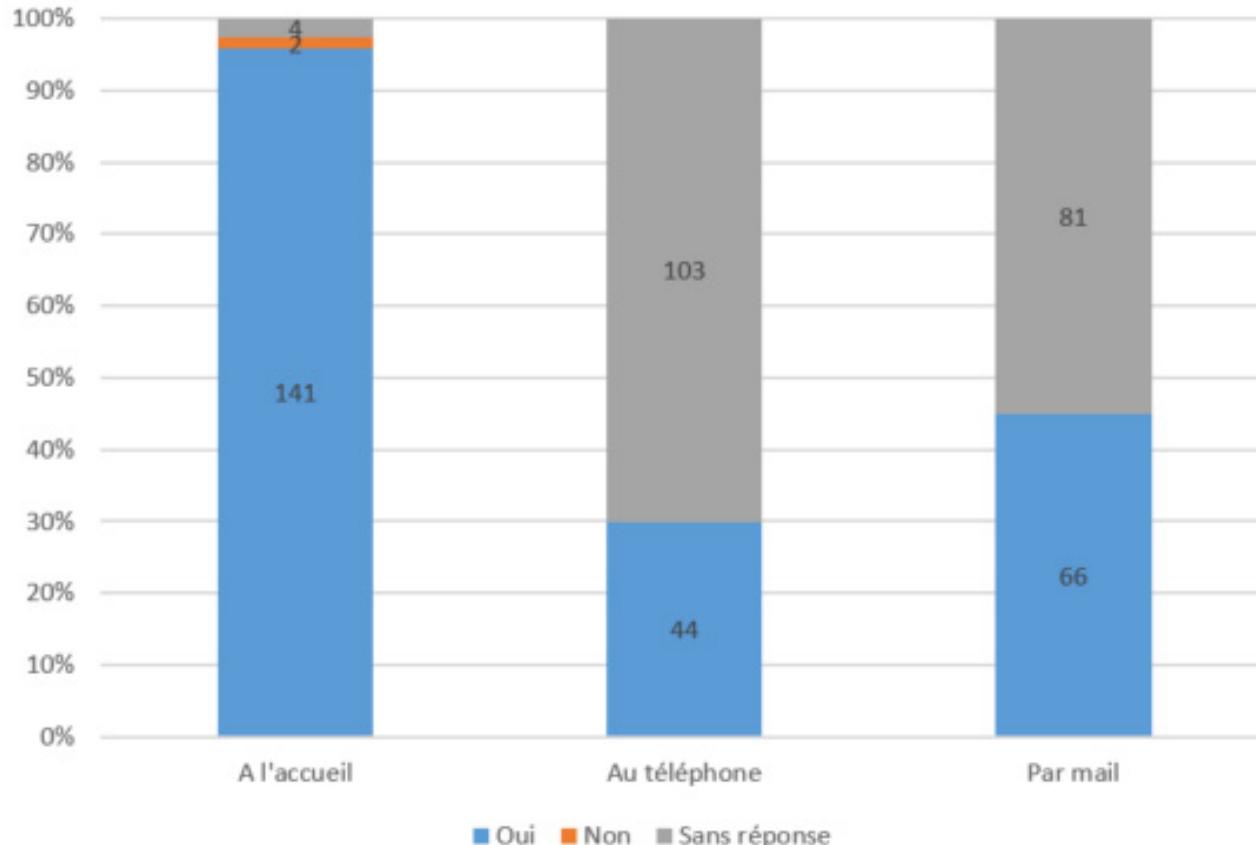
Indiquez votre discipline d'études ou d'enseignement



Indiquez votre niveau d'études



Vous sentez-vous bien accueilli ?



Une grande majorité d'entre vous se sent bien accueilli, nous vous en remercions !

Si non, pourquoi ?

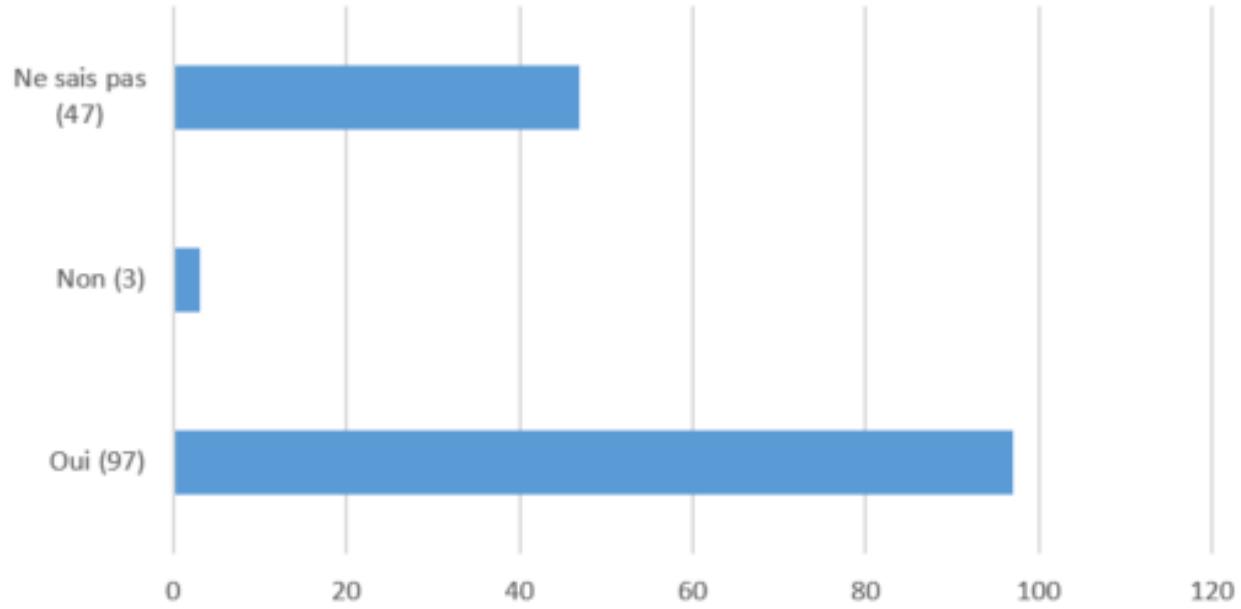
A l'accueil :

- Pas de bonjour ; remarques sur le bruit alors que la personne à l'accueil ne se gêne pas à parler à voix haute en permanence.
- Oui et non, tout dépend des moments et de qui se trouve à l'accueil.



Si vous souhaitez nous signaler que vous êtes gênés par le bruit, n'hésitez pas à nous le dire directement ou à utiliser la boîte à suggestions dans un souci d'anonymat.

Considérez-vous que la confidentialité lors de vos échanges avec un bibliothécaire est bien respecté dans votre bibliothèque ?

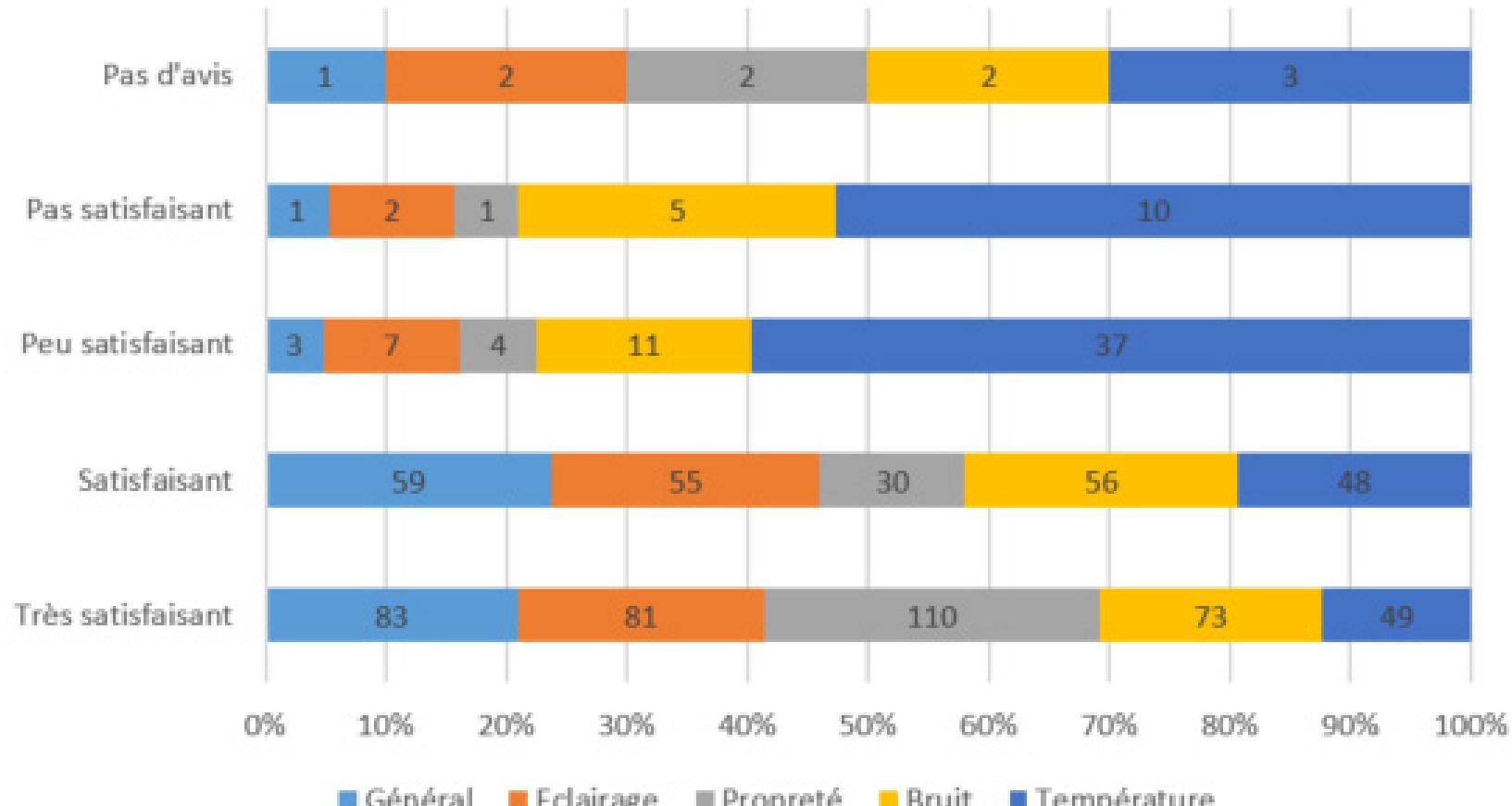


Si non, pourquoi ?

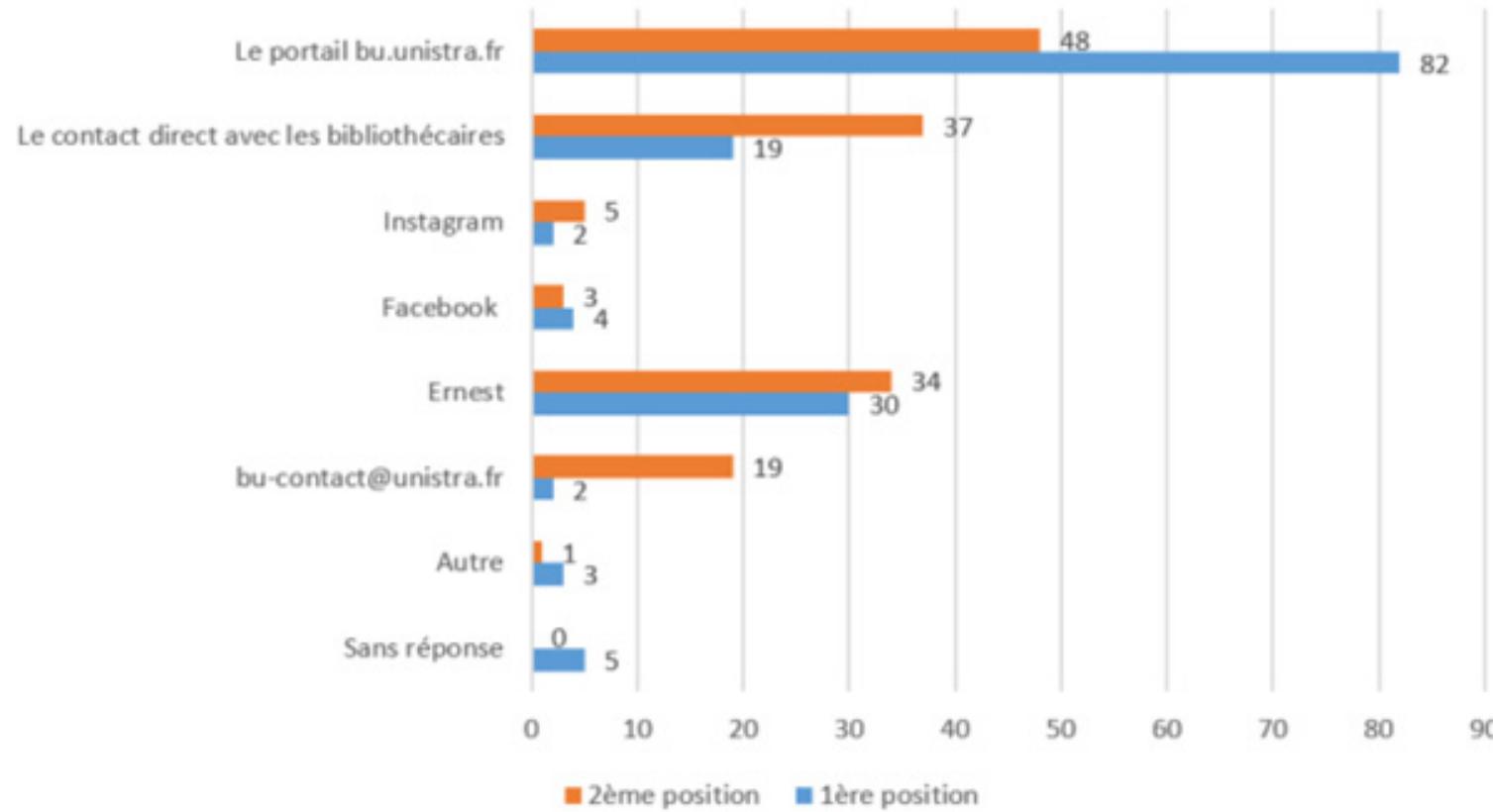
- Parce qu'elle ne sait que parler à voix haute
- Comme le lieu est très calme, les conversations s'entendent. Mais ce n'est pas extrême.
- L'accueil de la bibliothèque : les voix sont perceptibles à l'autre bout de la bibliothèque lors de certains échanges.

Une grande majorité d'entre vous estime que la confidentialité est respectée à la bibliothèque. Nous veillerons à parler à voix basse lors des échanges.

Que pensez-vous du confort des locaux ?



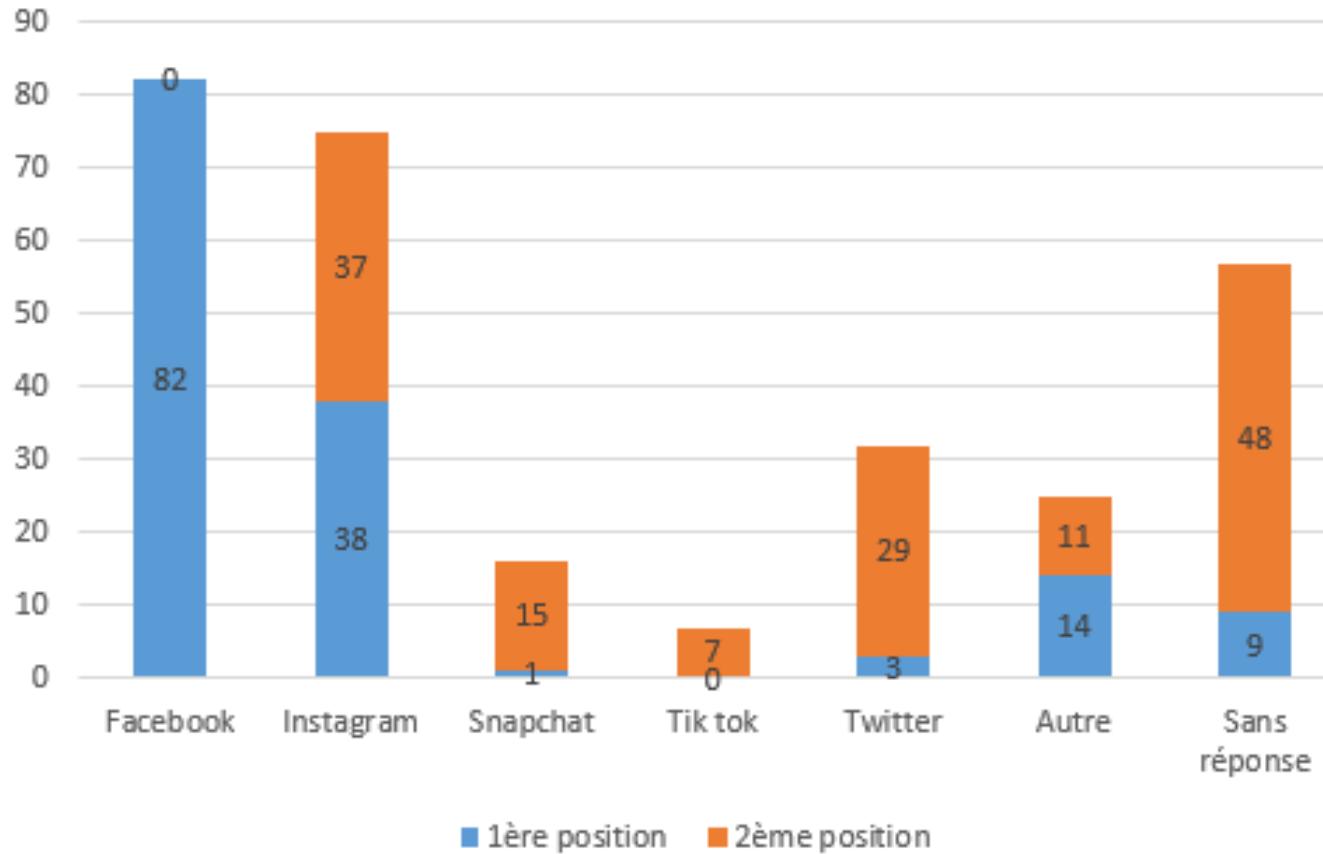
Pour vous informer sur les BU de l'Unistra, qu'utilisez-vous de préférence (classement de 1 à 8) ?



Si autre, précisez :

- Affichages bibliothèque
- Affluences (4)
- Amis (4)

De façon générale, quel réseau social utilisez-vous en priorité pour vous informer (choix des 2 principaux) ?



Si autre, précisez :

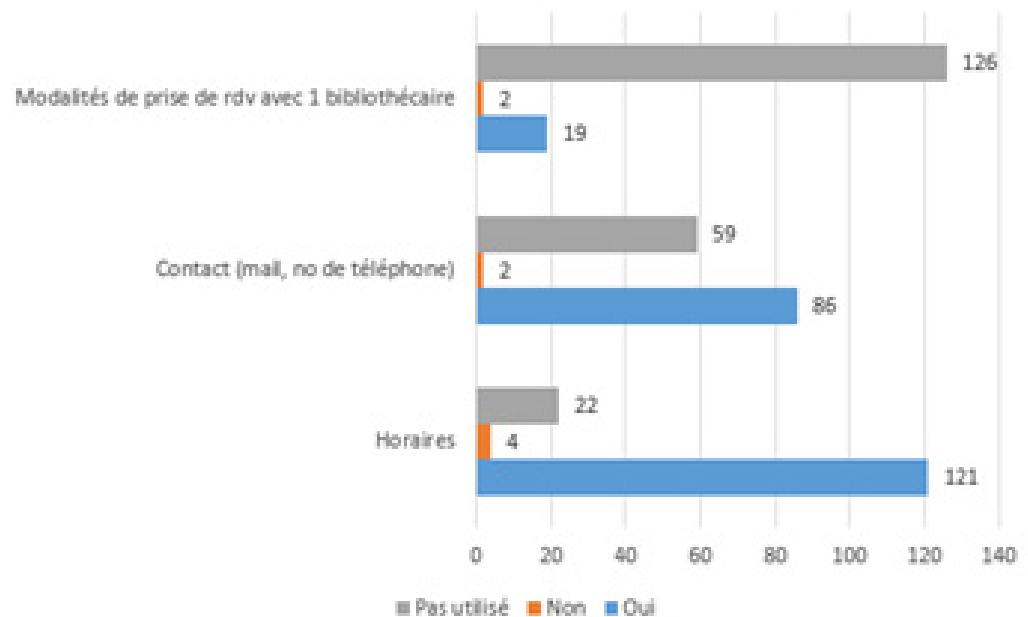
- Discord (2)
- Pas de réseaux sociaux (9)
- Ernest (1)
- LinkedIn (1)
- Whatsapp (1)

Vous êtes encore nombreux à utiliser Facebook.

Pour vous tenir informés, notre page Facebook est régulièrement actualisée.

Si vous avez déjà cherché les informations suivantes pour votre bibliothèque, les avez-vous trouvées facilement ?

En ligne ?

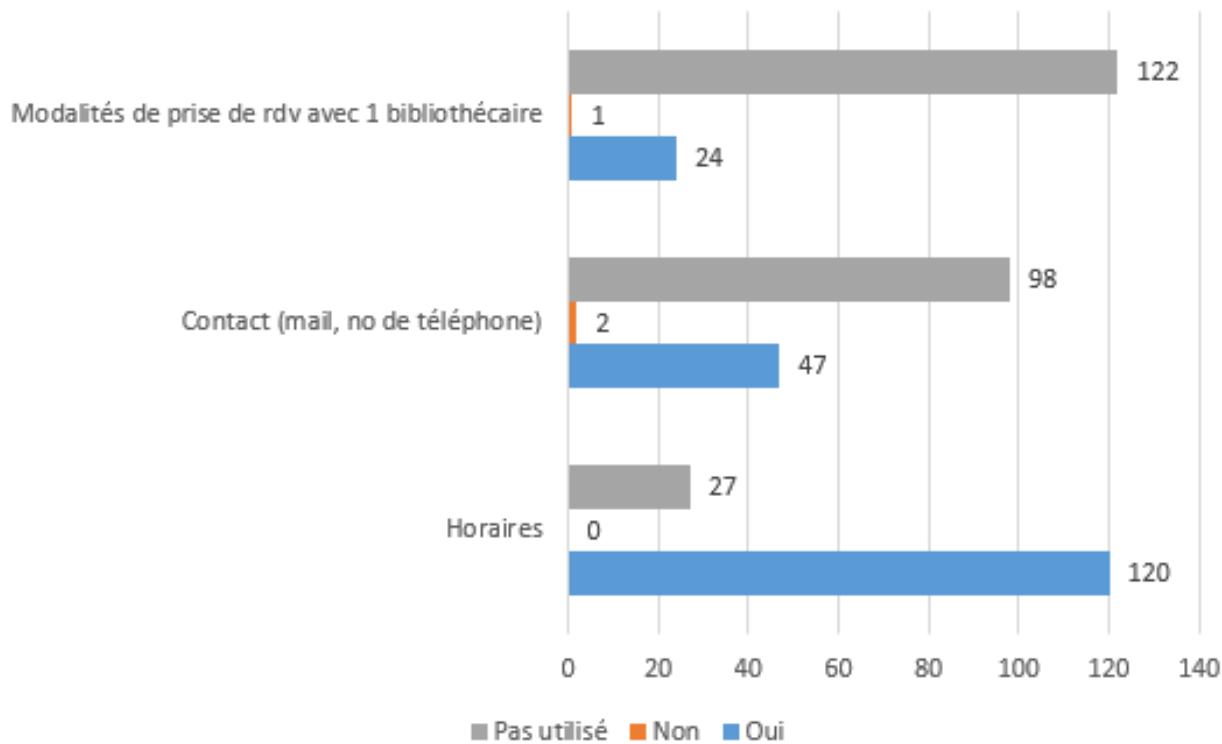


Vous trouvez plutôt facilement les informations en ligne.

Si non, pourquoi ?

- Accès de l'information compliqué à trouver sur le site.
Chaque bibliothèque du réseau universitaire strasbourgeois a une page spécifique avec des informations à jour sur bu.unistra.fr, onglet "Découvrir les bibliothèques".
- Concernant les horaires : c'est souvent devant la porte close que l'on s'aperçoit des horaires d'ouverture.
Nos changements d'horaires sont annoncés en ligne sur la page de la bibliothèque, dans la bibliothèque par un affichage et via notre répondeur téléphonique.
- Absence de cette BU sur Affluence
La BEE Strasbourg est bien sur Affluences, sous le nom « BU INSPE Strasbourg », vous trouverez sur sa page en ligne la fréquentation en temps réel. Par contre pour la réservation des salles de travail en groupe, il faut contacter l'accueil général de l'INSPE.

Sur place ?



Vous trouvez facilement les informations sur place.

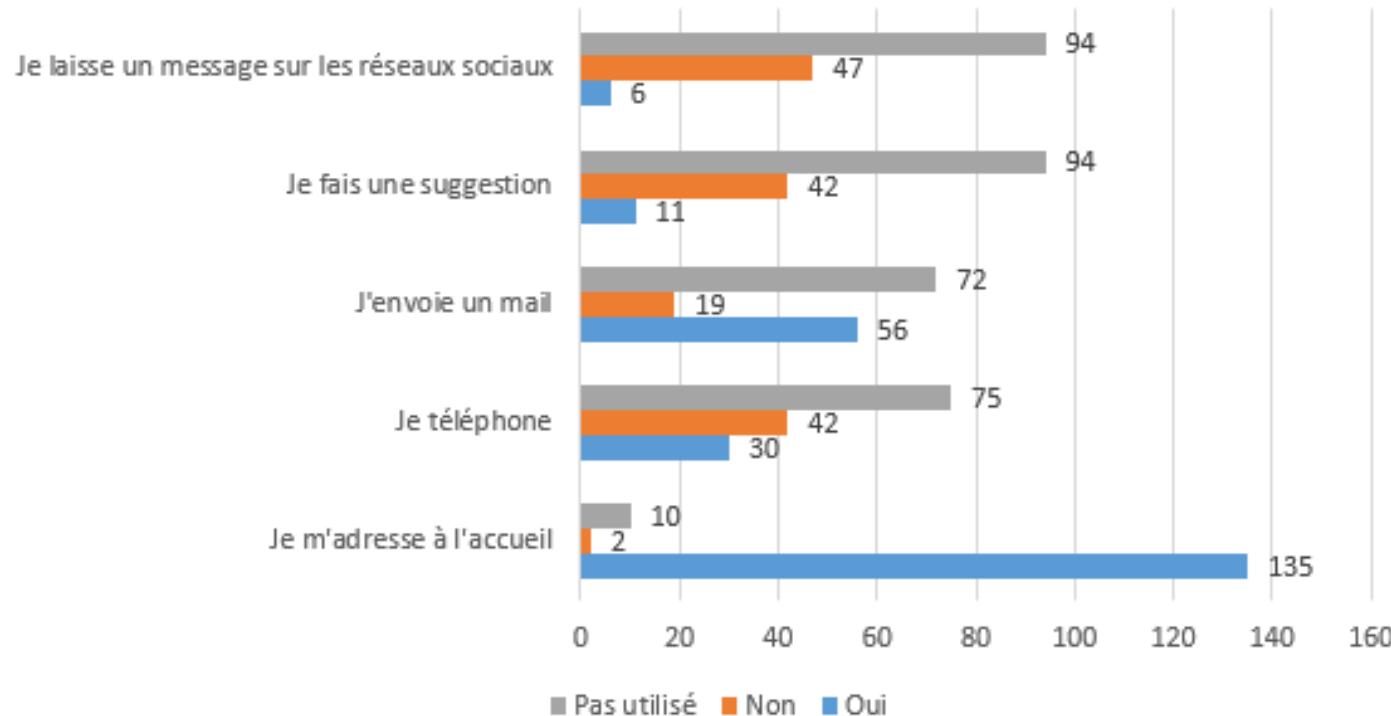
Si non, pourquoi ?

- Je ne savais qu'il était possible de prendre rendez-vous avec un bibliothécaire. Mais ceux-ci ont toujours été d'une grande bienveillance à mon égard !

Merci ! Pour vos recherches bibliographiques, la rédaction d'une bibliographie ou toute autre question d'ordre documentaire il vous est possible de prendre rendez-vous avec un bibliothécaire.

- Pas très bien indiqué
 - Si vous cherchez une information, n'hésitez pas à nous la demander directement.
 - Je n'ai pas trouvé de n° de téléphone.
- Il est indiqué sur nos marque-pages, sur notre page en ligne.**

Comment faites-vous pour poser une question à une bibliothècaire ?

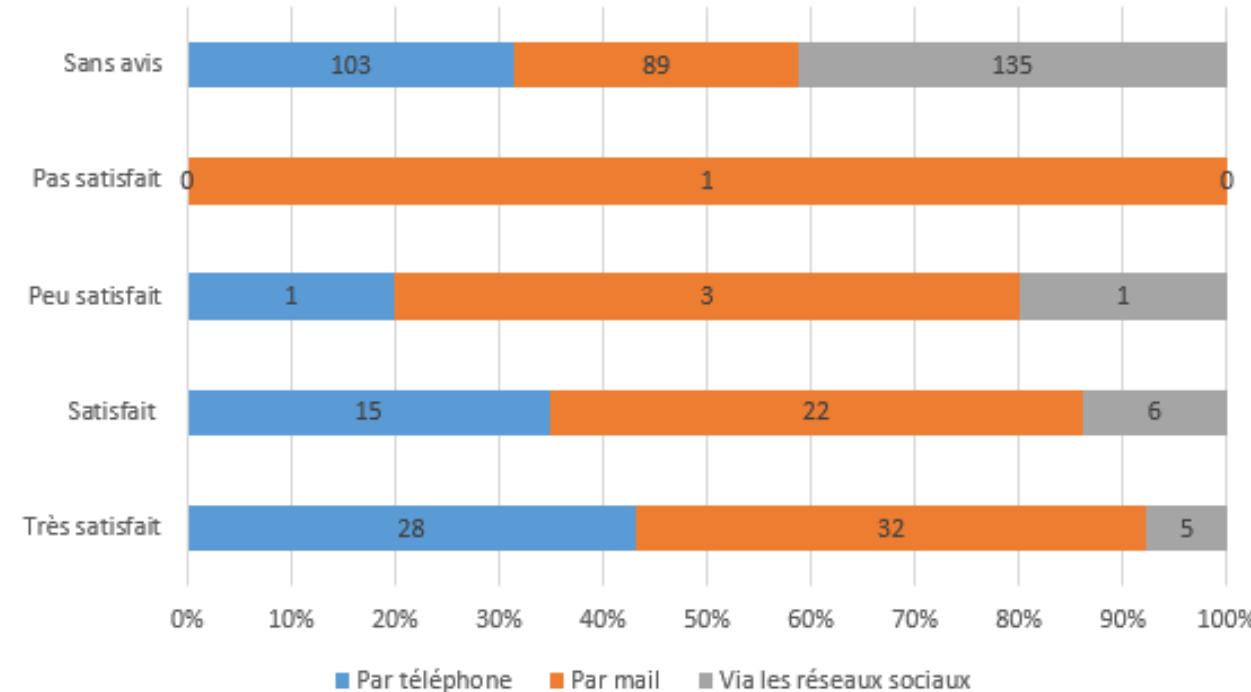


Différents canaux de communication sont à votre disposition.

Peu importe celui que vous utilisez, l'essentiel étant que vous ne restiez pas sans réponse.

La majorité d'entre vous s'adresse directement à l'accueil de la bibliothèque.

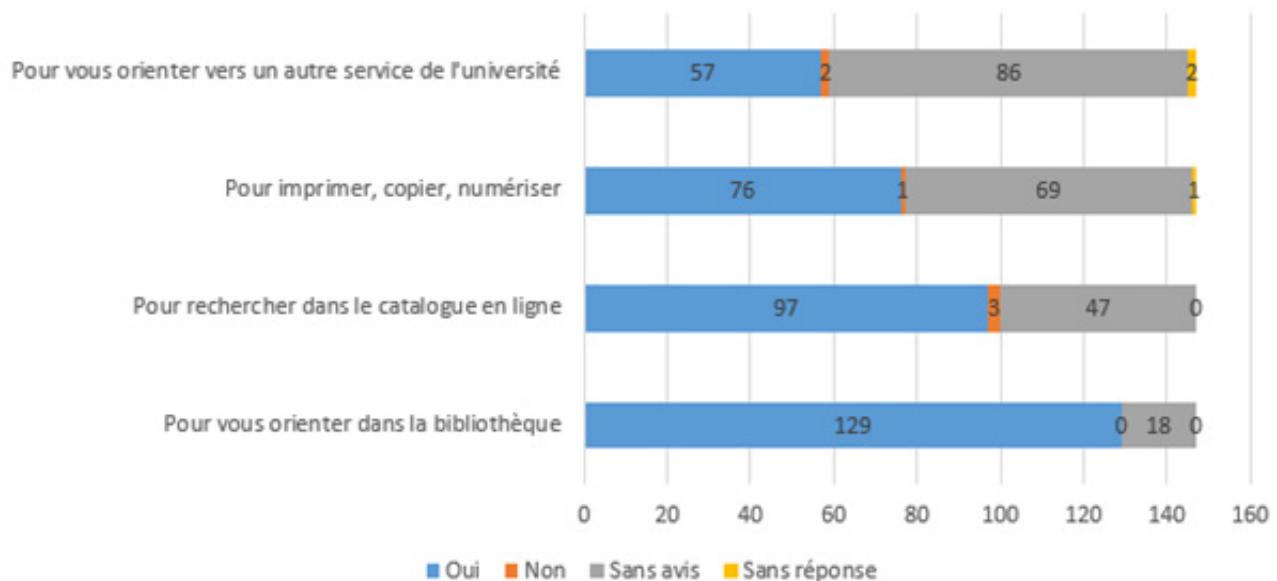
Etes-vous satisfait des délais de réponse aux questions posées ?



**Vous êtes plutôt satisfaits ou très satisfaits.
La majorité d'entre vous est sans avis.**

Si « pas satisfait », pourquoi ?
Pas de remarque.

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



Une grande majorité d'entre vous se sent bien accompagné, nous vous en remercions.

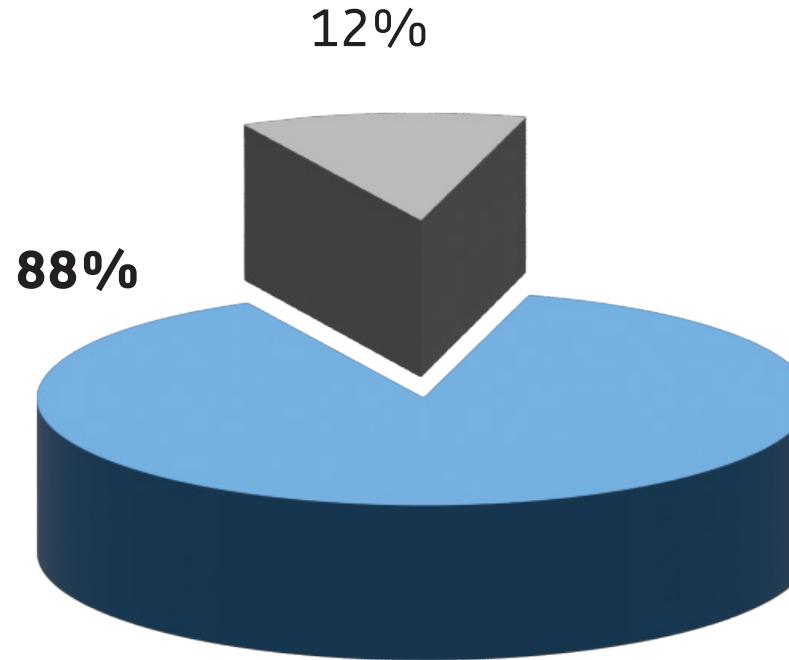
Si non pourquoi ?

- La plupart des sites officiels ont une architecture contre-intuitive !

Vous avez la possibilité de nous faire des suggestions via nos différents canaux de communication.

- Je n'ai pas demandé d'aide à la bibliothèque, seulement à mes amis
 - Je demande à d'autres (accueil de l'INSPÉ...)
- Nous sommes satisfaits si vous obtenez une réponse à vos questions, peu importe à qui vous vous adressez, l'essentiel étant que vous sachiez que nous nous tenons disponibles pour vous répondre.**

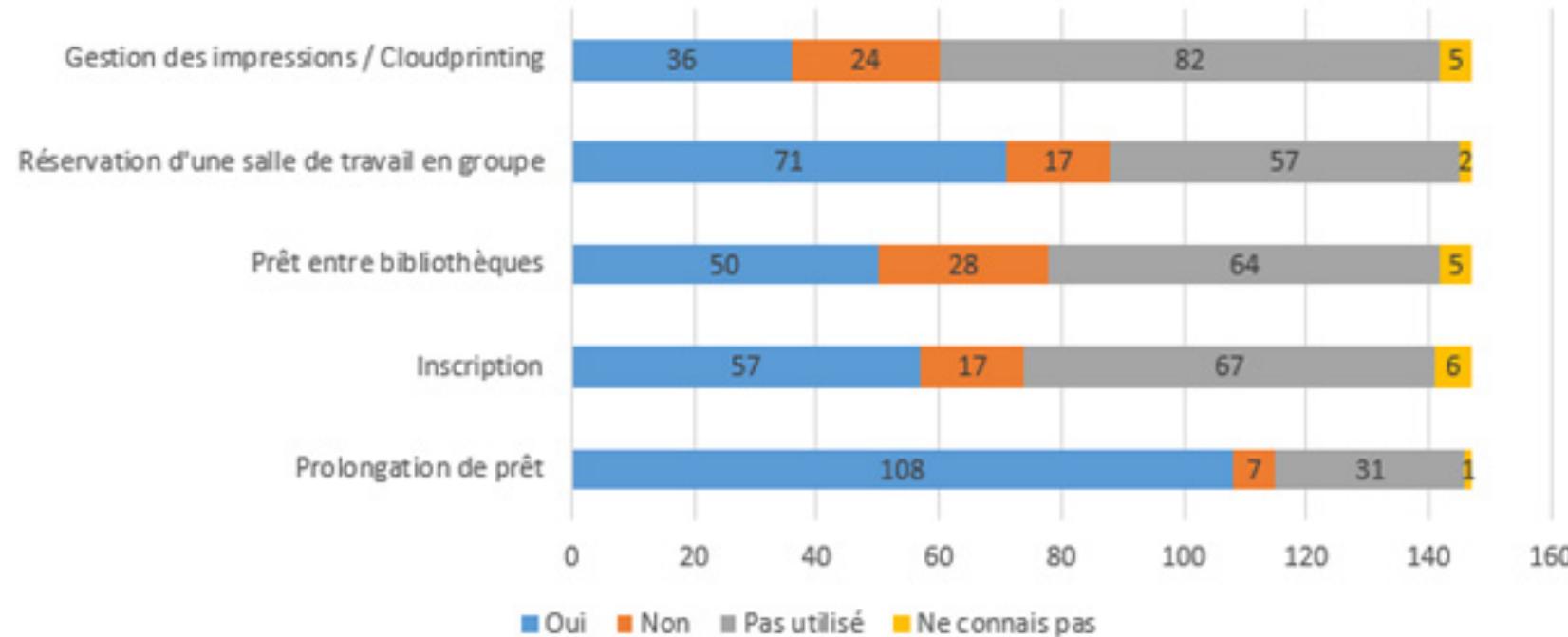
Considérez-vous que votre demande est bien prise en compte et qu'une réponse adaptée est apportée ?



Vous répondez par l'affirmative et nous vous en remercions.

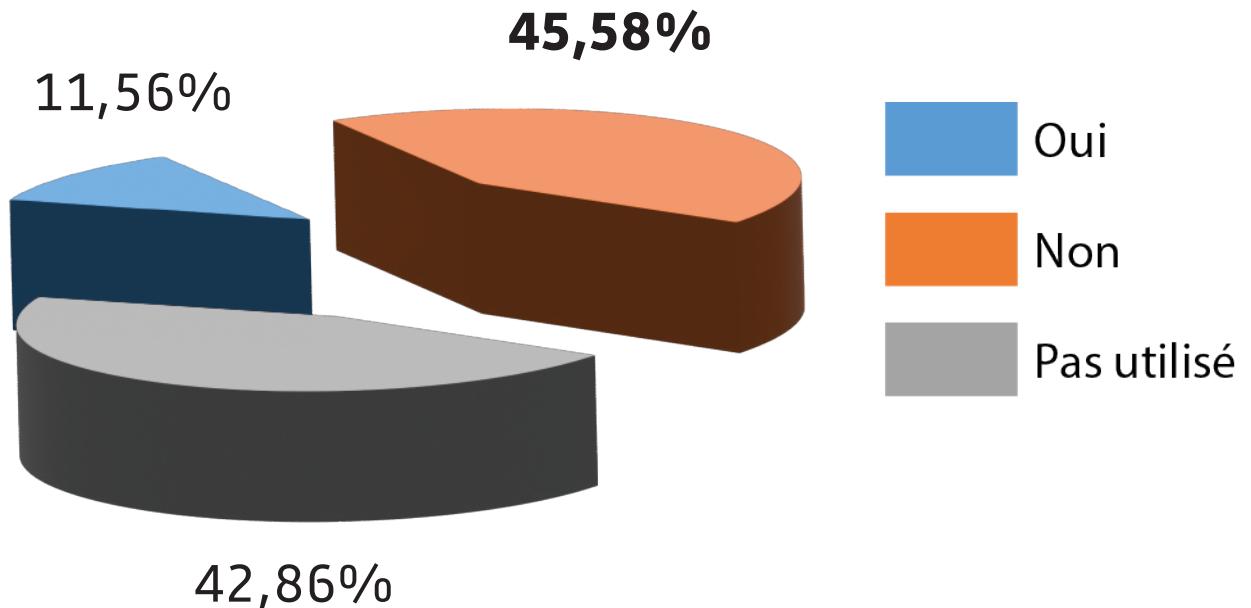
- Oui
- Non
- Pas utilisé

Quel type de démarche avez-vous déjà effectué ?



Il nous importe que vous ayez connaissance de ces différents services à votre disposition.

Connaissez-vous les différents service d'aide en ligne proposés sur notre portail bu.unistra.fr (vidéo, tutoriels, FAQ,...) ?

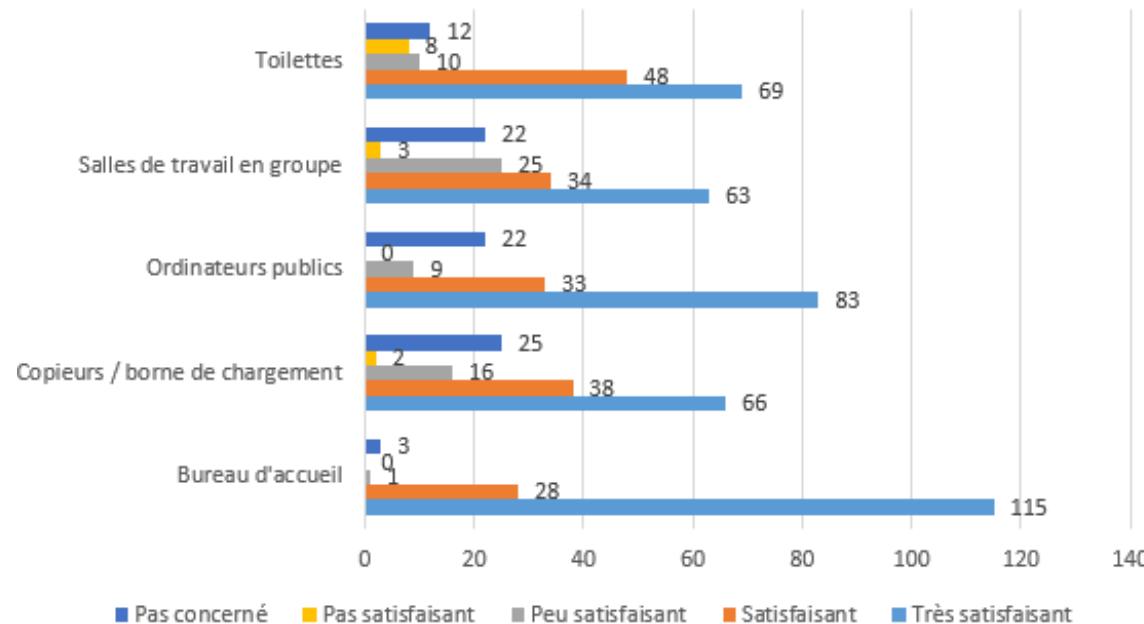


La majorité d'entre vous n'a pas connaissance de ces différents services d'aide en ligne. Ils constituent pourtant une aide précieuse dans la prise en main de la recherche documentaire et de la documentation en ligne. Venez nous voir à l'accueil de la bibliothèque si vous souhaitez que nous vous montrions comment la trouver.

Si oui, lesquels ?

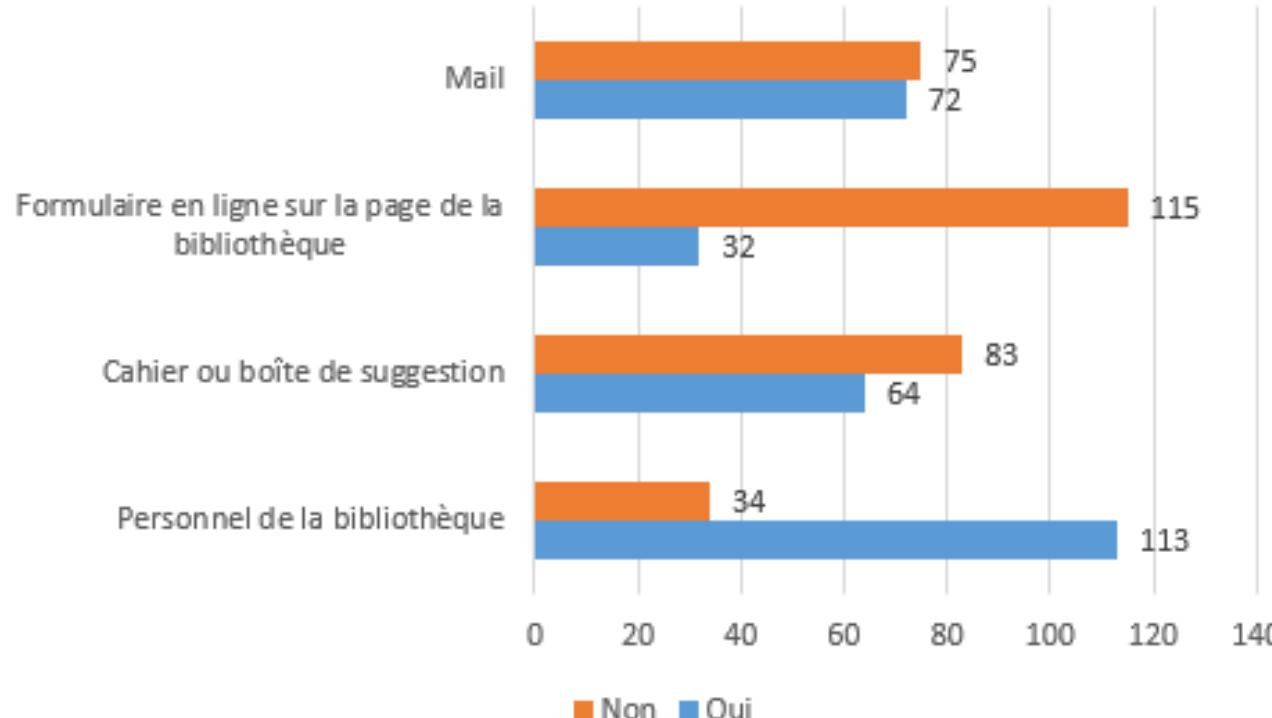
- Vidéo pour l'utilisation du portail de la bibliothèque, de cairn
- Tutoriels
- Tutoriels et FAQ.

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



Vous êtes satisfaits, voire très satisfaits.
Nous tâcherons de mieux signaler les toilettes.

Avez-vous connaissance de ces différents moyens à votre disposition pour nous faire une suggestion ?

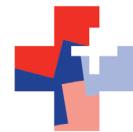


Vous êtes nombreux à ne pas connaître les différents moyens à votre disposition pour nous faire une suggestion.
N'hésitez pas à vous emparer de ces moyens pour faire une suggestion d'achat, une remarque sur le fonctionnement de la bibliothèque, d'un service, ...

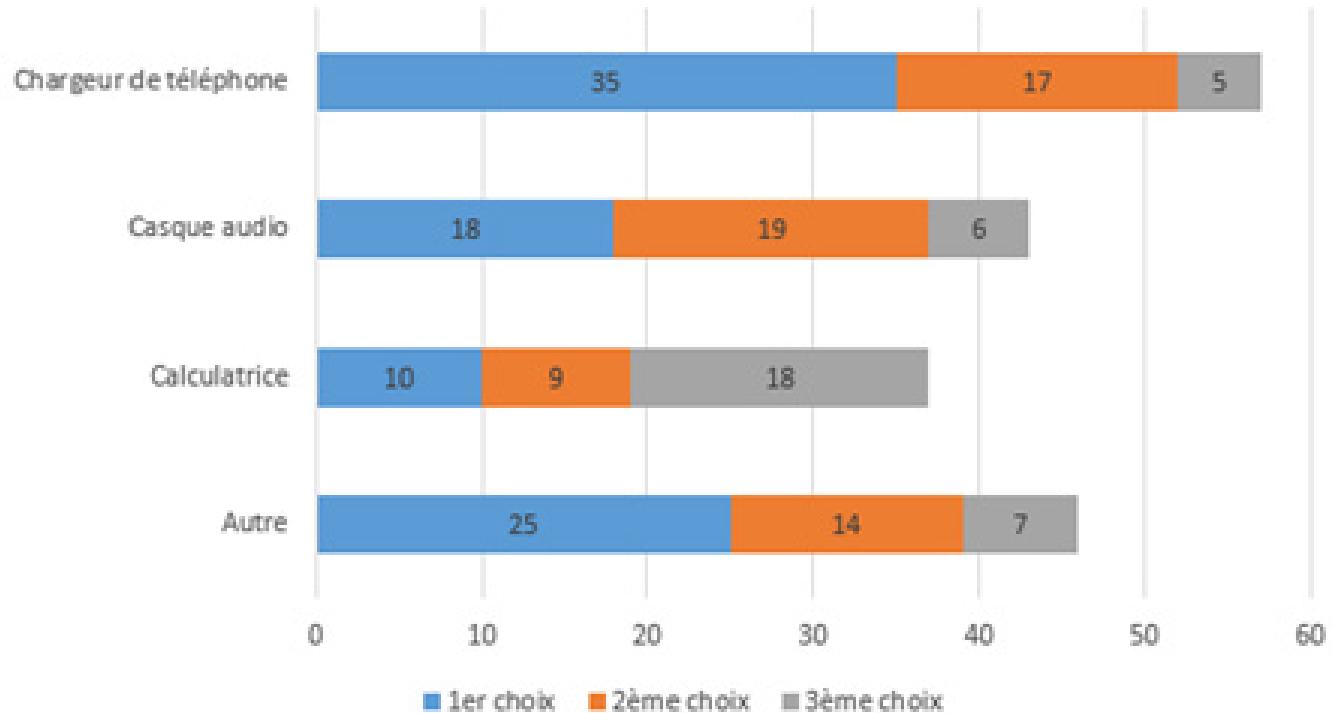
Lequel de ces moyens avez-vous déjà utilisé ?

- Aucun (26)
- Sans réponse (76)
- Boîte à suggestion (3)
- En ligne (2)
- En direct au personnel (27)
- Par mail (8)

**SERVICES
PUBLICS+**



Avez-vous des propositions de petit matériel que la bibliothèque pourrait mettre à disposition pour une utilisation sur place (par ordre de priorité) ?



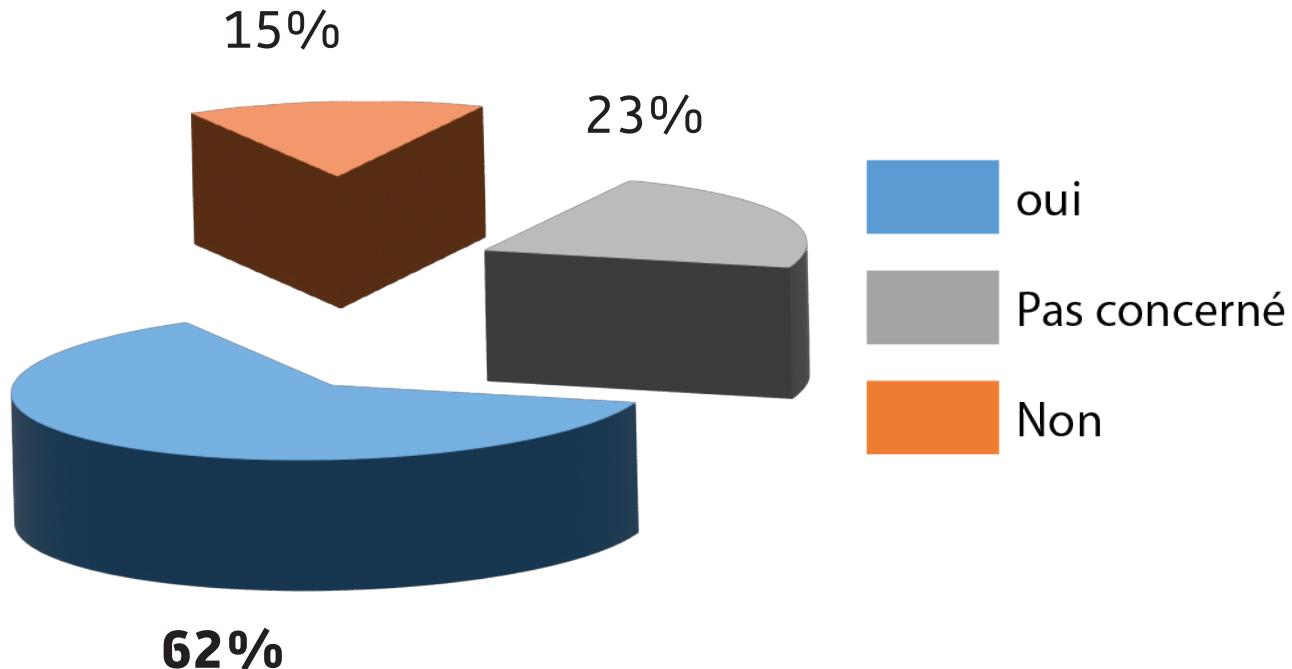
Si « autres », précisez :

- Chargeur d'ordinateur ou universel (14)
- Clés USB (14)
- Casque antibruit
- Crayons, feutres pour tableau, petit matériel de géométrie (4)
- Plaids (2)
- Petites lumières fonctionnelles
- Rallonges (3)
- Brouillon autre que copie d'examen
- Lecteur DVD, CD externe (3)

Des clés USB et des casques audio sont déjà disponibles pour le prêt à la journée.

Nous allons étudier toutes vos suggestions selon leur faisabilité.

Trouvez-vous facilement les différentes salles de formation et de travail en groupe situées dans la bibliothèque et le CAREL ?



Si non, pourquoi ?

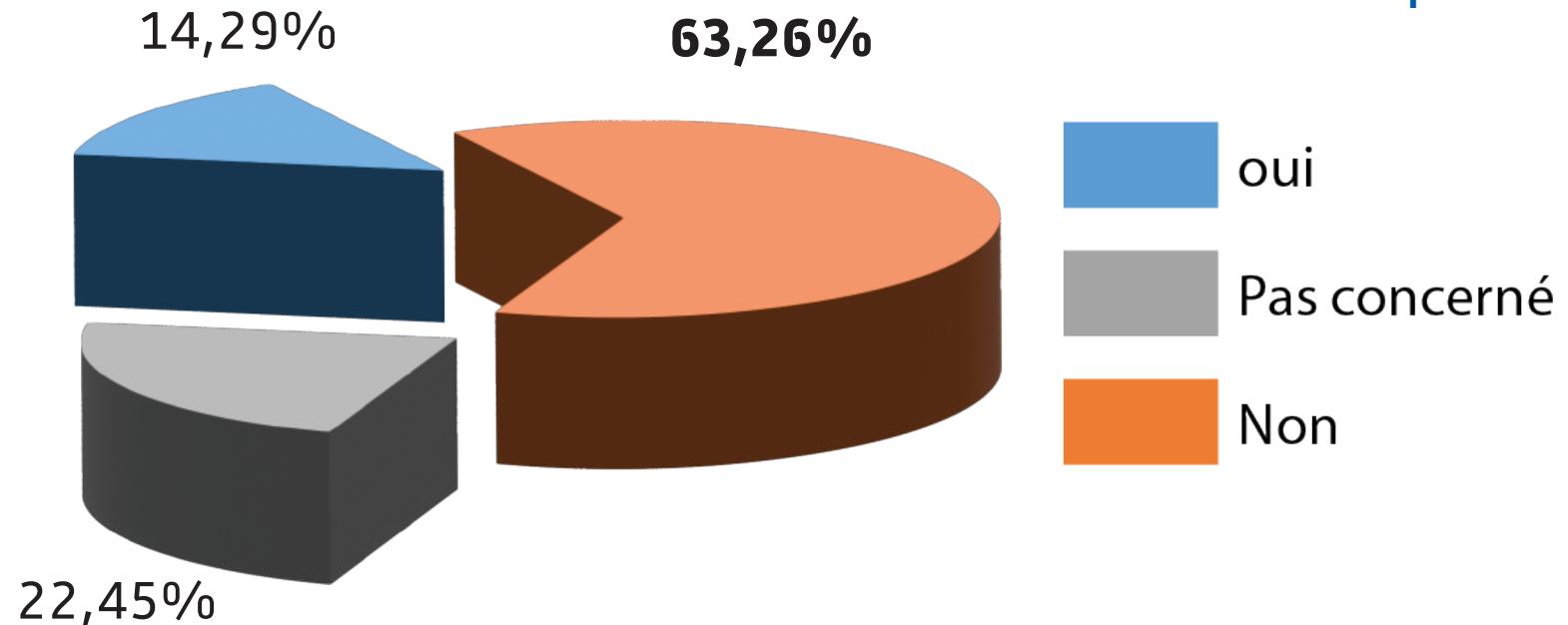
- Mal indiqué (10)
- Qu'est-ce qu'un CAREL ?

Le CAREL est le Centre d'Apprentissages et de Ressources En Langues situé au 1er étage de la bibliothèque.

- Je ne savais pas qu'il y en avait (2)
- Pas assez nombreux
- Compliqué de les réserver

Nous allons revoir notre signalétique des salles de travail en groupe.

Avez-vous pris connaissance des résultats de l'enquête de satisfaction de l'année universitaire dernière ?



Un classeur avec les résultats des différentes enquêtes de ces dernières années est à votre disposition à l'accueil de la bibliothèque.

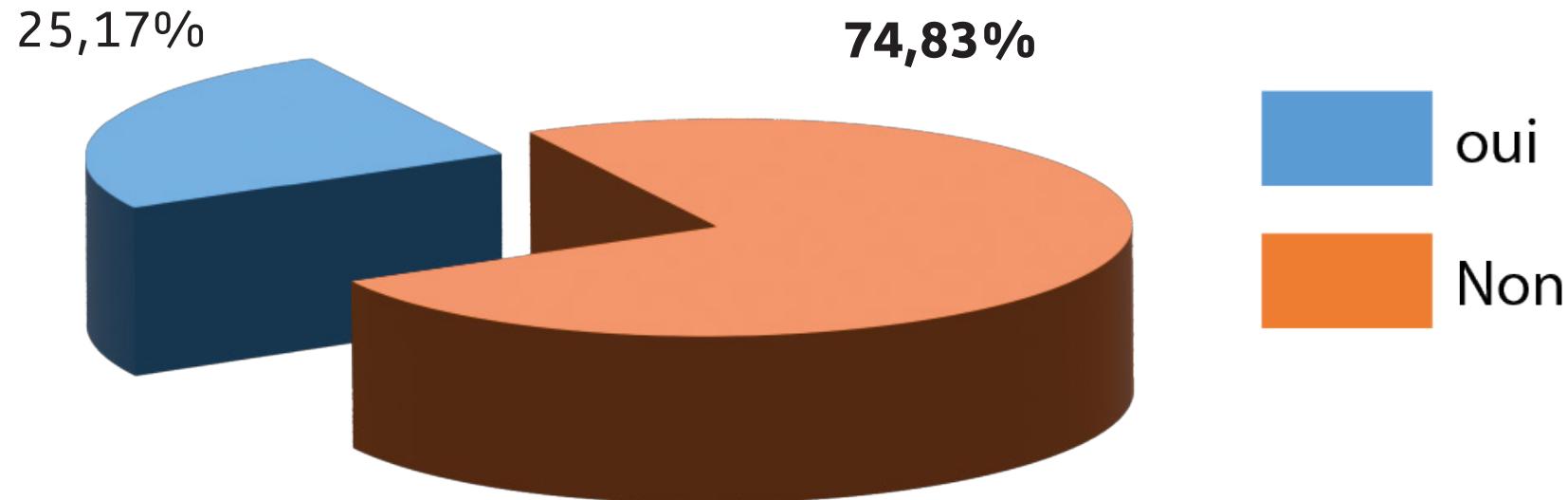
Les bibliothèques ont mis en place des dispositifs éco-responsables tels que les poubelles de tri, la distribution de papier brouillon. Quelles idées souhaiteriez-vous proposer pour qu'elles continuent à améliorer l'éco-responsabilité ?

❑ Compost	➔	❑ Il est prévu de mettre à disposition un bac à compost à l'issue des travaux.
❑ Fontaine à eau pour remplir les gourdes	➔	❑ A étudier
❑ Lumière LED ? Panneau solaire ? Meilleure isolation pour éviter chauffage et climatisation ?	➔	❑ La plupart des ampoules ont déjà été remplacées par des LED. Panneau solaire et meilleure isolation = gros travaux

Q Limiter les copies papier au strict minimum.	➔	➤ En interne nous essayons au maximum d'imprimer en recto-verso.
Q Des cahiers infinis (feuilles «plastifiées» + stylo effaçable) pour ne plus utiliser de papier.	➔	➤ Nous ne connaissons pas ce type de matériel. Nous allons étudier cette proposition.
Q Un endroit où on peut nous même déposer des brouillons.	➔	➤ Le bac à papier brouillon situé à côté de l'imprimante est déjà à votre disposition : vous pouvez y déposer du papier ou vous servir.
Q Affiche de sensibilisation sur la pollution numérique (cf. boîte email, serveurs toujours actifs...)	➔	➤ La pollution numérique est en effet importante et souvent encore méconnue. Nous allons étudier cette idée d'affiche de sensibilisation.

❑ Lieu d'échange de livres gratuit : je dépose mon livre et je peux en prendre un.	➔	❑ Cela sera proposé prochainement.
❑ Proposer un prix moins cher si photocopie recto-verso que 2 photocopies recto...	➔	❑ Nous allons soumettre cette idée à la COREP, le prestataire de service pour la reprographie.
❑ Ne sais pas	➔	❑ Vous pourrez nous faire des suggestions tout au long de l'année.

Les BU proposent une programmation culturelle (conférences, expositions,...) sur le site bu.unistra.fr (rubrique agenda), le savez-vous ?



Avez-vous des propositions d'amélioration concernant l'accueil et les services dans les bibliothèques ou en ligne ? Si oui, lesquelles ?

<p>Pour les personnes extérieures ce n'est pas toujours facile de s'inscrire. Ma carte ne fonctionne plus et je ne comprends pas pourquoi il faut en refaire une.</p>	→	<p>Selon les cas, pour que vous puissiez continuer à bénéficier de la gratuité des droits d'inscription, nous devons vérifier différents justificatifs qui définissent votre statut. Vous changez de carte uniquement si vous changez de statut. Sinon, vous conservez la même carte d'une année sur l'autre.</p>
<p>Le seul problème de cette bibliothèque sont les horaires d'ouverture du vendredi, puisque celle-ci ferme trop tôt. Horaires plus larges, notamment en soirée ou week-ends :) Ouvrir la bibliothèque plus longtemps le soir pour laisser l'opportunité à ceux qui aimeraient travailler plus longtemps de ne pas perdre de temps à faire un détour pour aller dans une autre bibliothèque.</p> <p>La bibliothèque ferme très tôt en semaine surtout en période d'exams. Peut-être prolonger les horaires.</p> <p>Prolonger les horaires d'ouverture de la bibliothèque en soirée surtout à l'approche des épreuves écrites (CAPES).</p>	→	<p>Nos horaires d'ouverture sont conditionnés par les horaires du bâtiment de l'INSPÉ.</p> <p>Nos horaires : 8h30 à 18h30 du lundi au jeudi et de 8h30 à 17h le vendredi.</p> <p>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 B'n'u et bientôt le Studium.</p>

<p>Q Température des lieux, il fait parfois assez froid à la bibliothèque. Augmenter la température à l'étage de la bibliothèque. mettre plus de chauffage. Laisser le chauffage en hiver (après 17h :)</p>	<p>→</p>	<p>❑ Nous avons conscience du problème et faisons intervenir les techniciens à chaque fois que cela est nécessaire. Toutefois il n'est pas toujours possible d'ajuster le chauffage comme nous le voudrions.</p>
<p>Q Luminosité dans l'espace de travail près des contes.</p>	<p>→</p>	<p>❑ Nous allons faire intervenir le personnel technique pour y remédier.</p>
<p>Q L'espace albums jeunesse (en bas) serait à revoir pour une classification par thème (ex : Noël, Pâques, ... ou des sous-thèmes l'eau, la neige etc) pour pouvoir trouver des livres utiles à lire à nos élèves et ne pas perdre de temps à chercher un album qui rentre dans notre thème. La catégorisation par auteur est trop vague, on s'y perd !</p>	<p>→</p>	<p>❑ Votre proposition est intéressante mais les thèmes abordés dans les albums peuvent être multiples (exemple : «Noël» et «neige»). Si vous travaillez sur un thème, vous pouvez faire une recherche par mots-clés dans notre catalogue. Par ailleurs nous proposons des bibliographies et le personnel est là pour vous accompagner.</p>
<p>Q Manque de toilettes à la bibliothèque.</p>	<p>→</p>	<p>❑ Vous trouverez des toilettes contiguës à la bibliothèque.</p>

<p>❑ Proposer un espace détente au sein de la bibliothèque (pour lire, réviser).</p> <p>Mettre des poufs pour un coin «lecture» ^-^</p>	→	<p>❑ Nous allons essayer d'aménager un espace détente plus convivial.</p>
<p>❑ Il est dommage que les étudiants ne puissent pas accéder aux documents durant le déménagement de l'Alinéa.</p>	→	<p>❑ En raison de l'ouverture du Studium, certaines collections des bibliothèques ont pu être indisponibles. Cependant tout est fait pour que le service ne soit pas interrompu. Pour connaître les modalités d'emprunt des documents localisés au Studium, rendez-vous sur https://bu.unistra.fr/opac/news/en-bu-qui-se-ressemble-sassemble/1662 Et n'hésitez pas à nous questionner à ce sujet.</p>
<p>❑ Ajouter toutes les bibliothèques sur <i>Affluences</i>.</p>	→	<p>❑ La BEE Strasbourg est bien sur <i>Affluences</i>, sous le nom « BU INSPE Strasbourg », vous trouverez sur sa page en ligne la fréquentation en temps réel. Par contre, pour la réservation des salles de travail en groupe, il faut contacter l'accueil général de l'INSPÉ.</p>

❑ Mettre des prises à chaque table pour pouvoir charger (il n'y a pas de courant dans certaines prises).	➔	❑ Nous allons vérifier avec le personnel technique que les prises fonctionnent.
❑ Rappeler à certains qu'on est dans une bibliothèque et non dans un café. Beaucoup de personnes parlent avec un ton normal ce qui peut être assez dérangeant quelques fois.	➔	❑ Faire respecter le calme au sein de la bibliothèque fait partie de nos missions. Si vous êtes gênés par du bruit, n'hésitez pas à nous le signaler au bureau d'accueil de la bibliothèque.
❑ Aménager un espace pour les étudiants «seuls» et un espace pour les groupes.	➔	❑ Pour les travaux en groupe des salles sont à votre disposition.
❑ « Service agréable :D Merci ! » « Super personnel » « Non, c'est déjà très bien »	➔	❑ Merci pour vos remarques encourageantes !

2022-2023

- Des travaux sont en cours derrière le bâtiment de l'INSPE. Ce chantier est géré par la ville, nous n'avons pas connaissances du calendrier des différentes opérations.
Cela risque d'impacter votre travail à la bibliothèque. Des salles dans des ailes du bâtiment moins exposées au bruit seront ouvertes sur demande.
- L'éco-responsabilité sera un de nos axes majeurs d'amélioration pour l'année à venir. Toutes vos idées seront les bienvenues !
Nous allons par exemple mettre en place un point d'échange de livres.
- Un espace de lecture-détente mieux identifié verra le jour dans les temps à venir.

Merci à toutes et tous pour votre participation !