



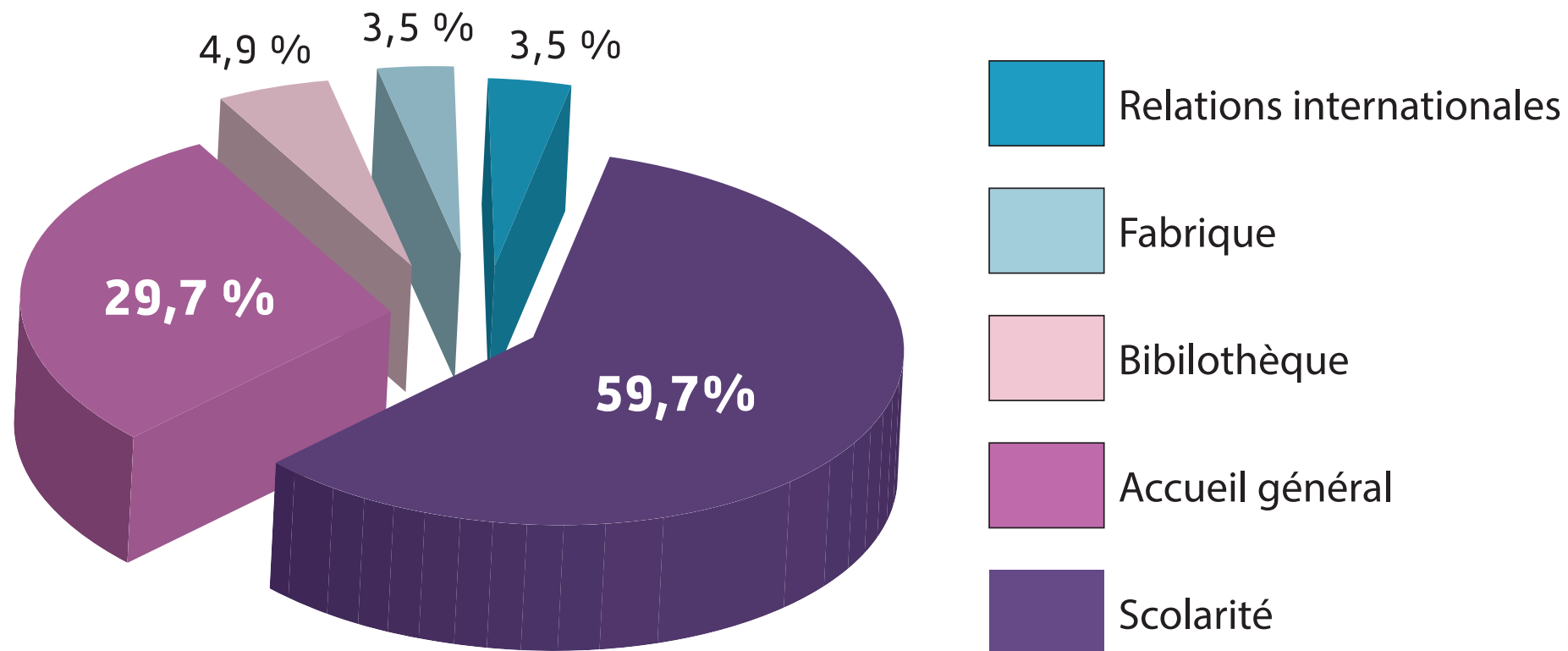
Enquête de satisfaction  
menée auprès  
des étudiants  
sur l'accueil à l'INSPÉ  
Mars 2021



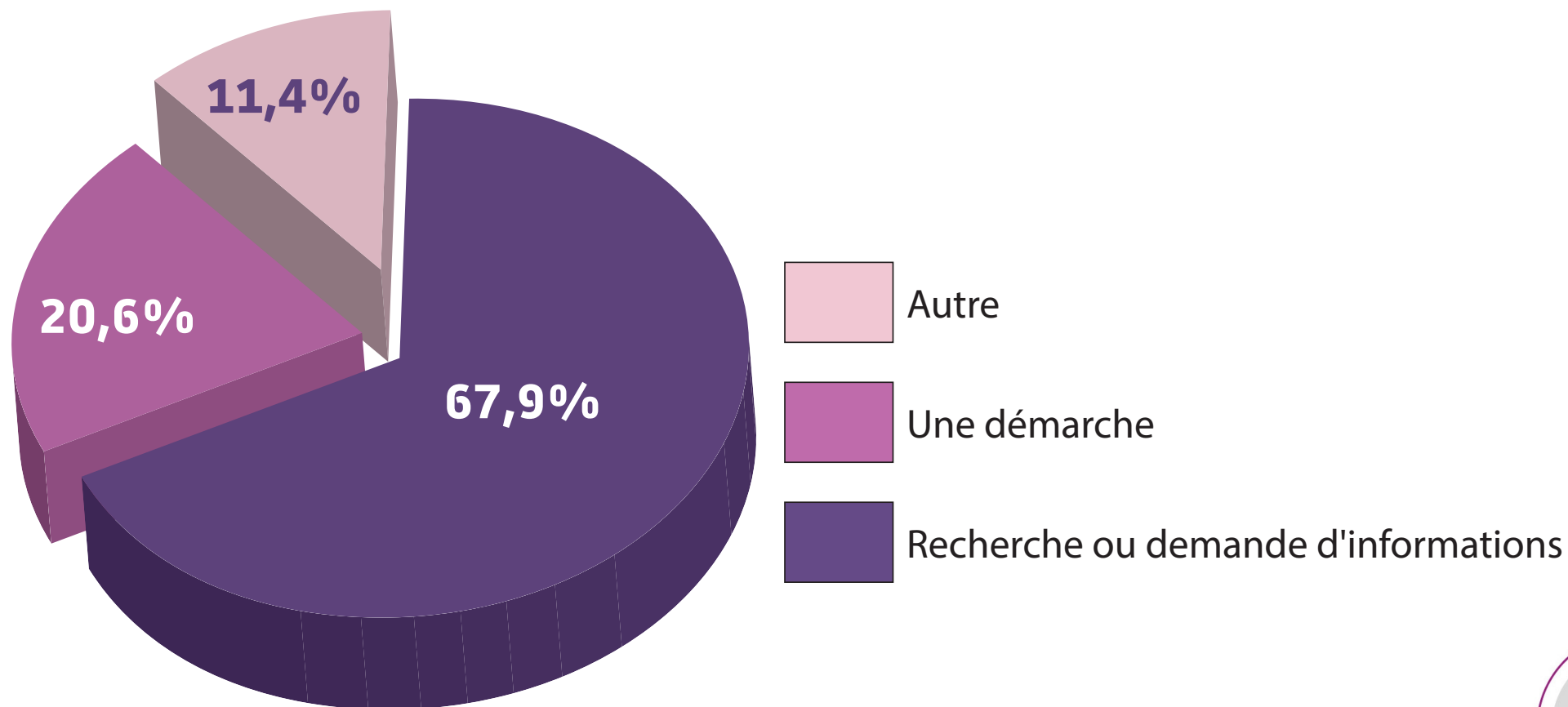
**315 répondants** (143 en 2020 | 289 en 2019)

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

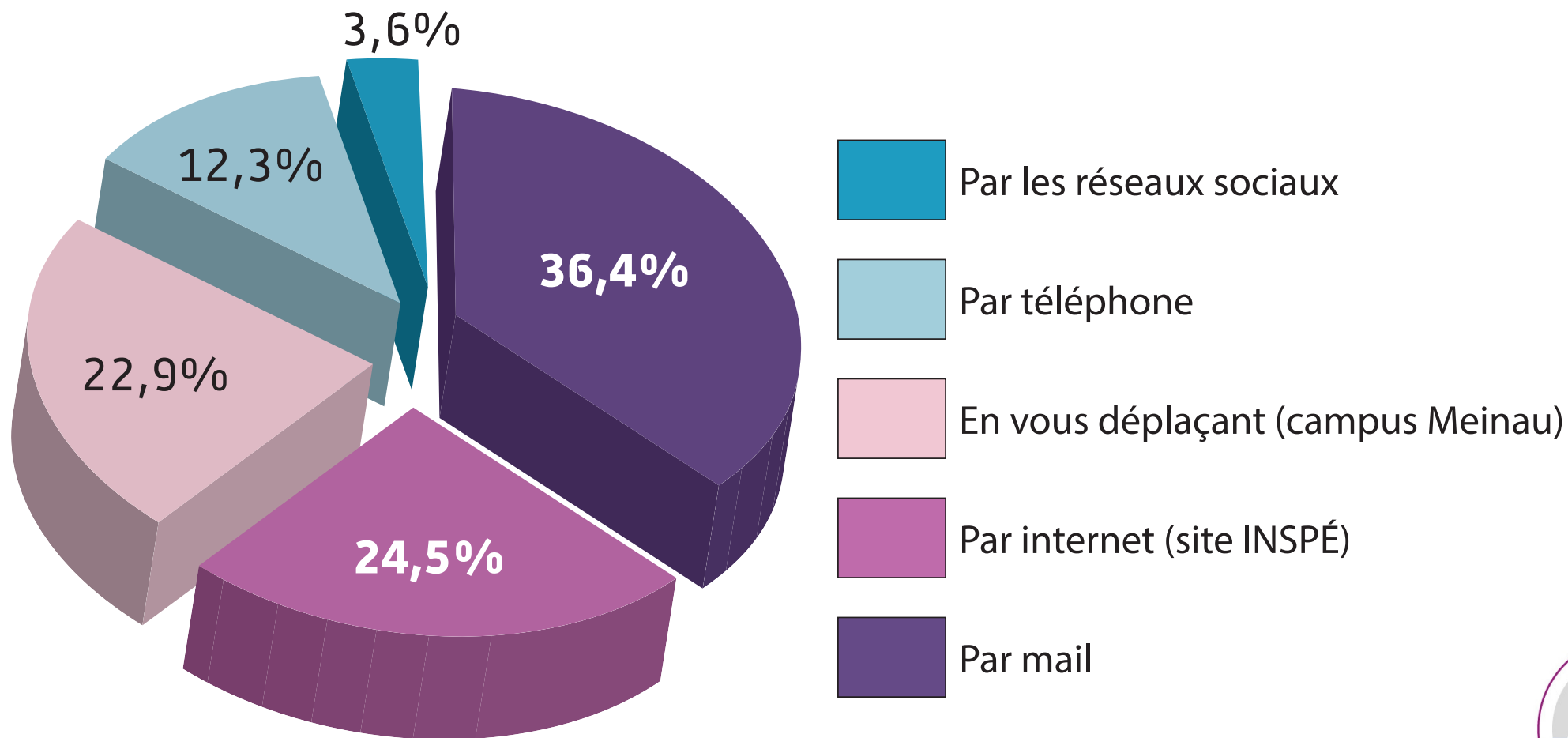
## **Vous avez sollicité**



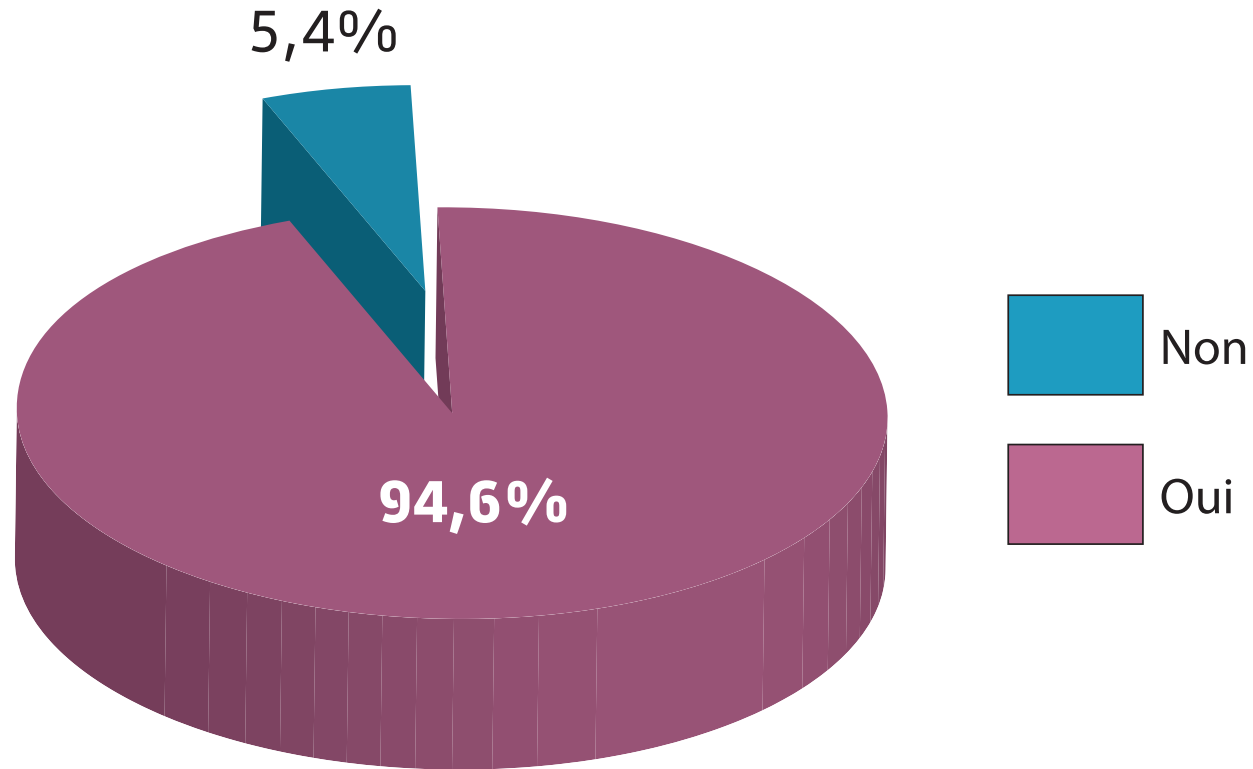
## Pour quelle raison est-ce que vous nous avez contacté ?



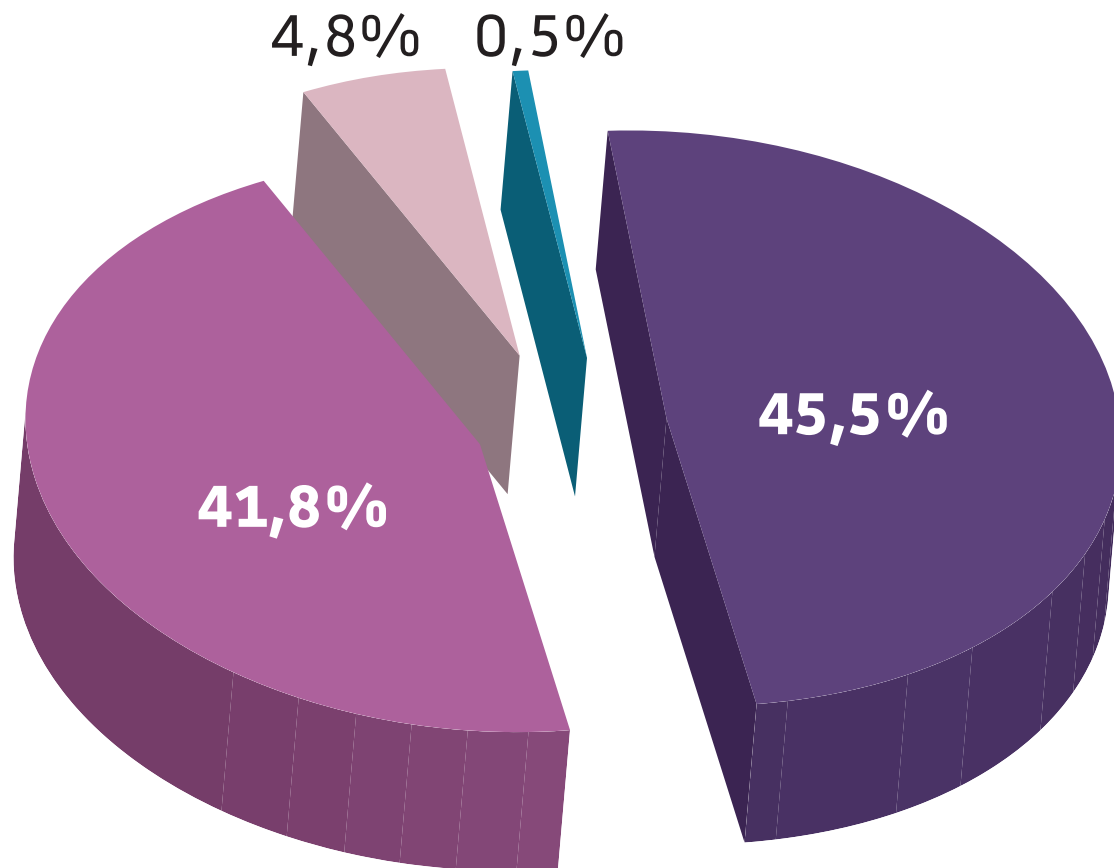
## Vous avez effectué cette recherche d'informations



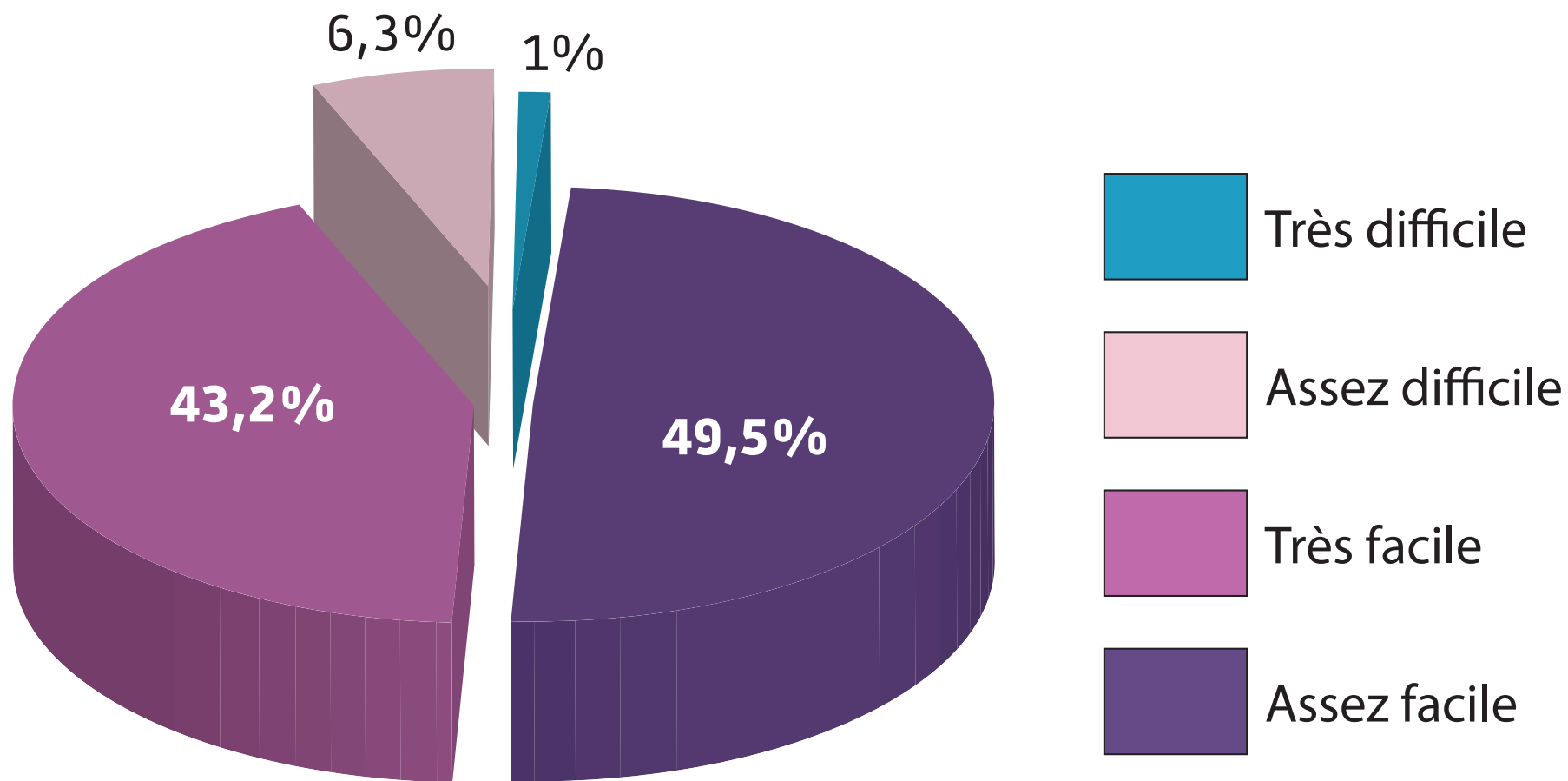
## Si c'était par mail, avez-vous été satisfait de la réponse que vous avez reçue ?



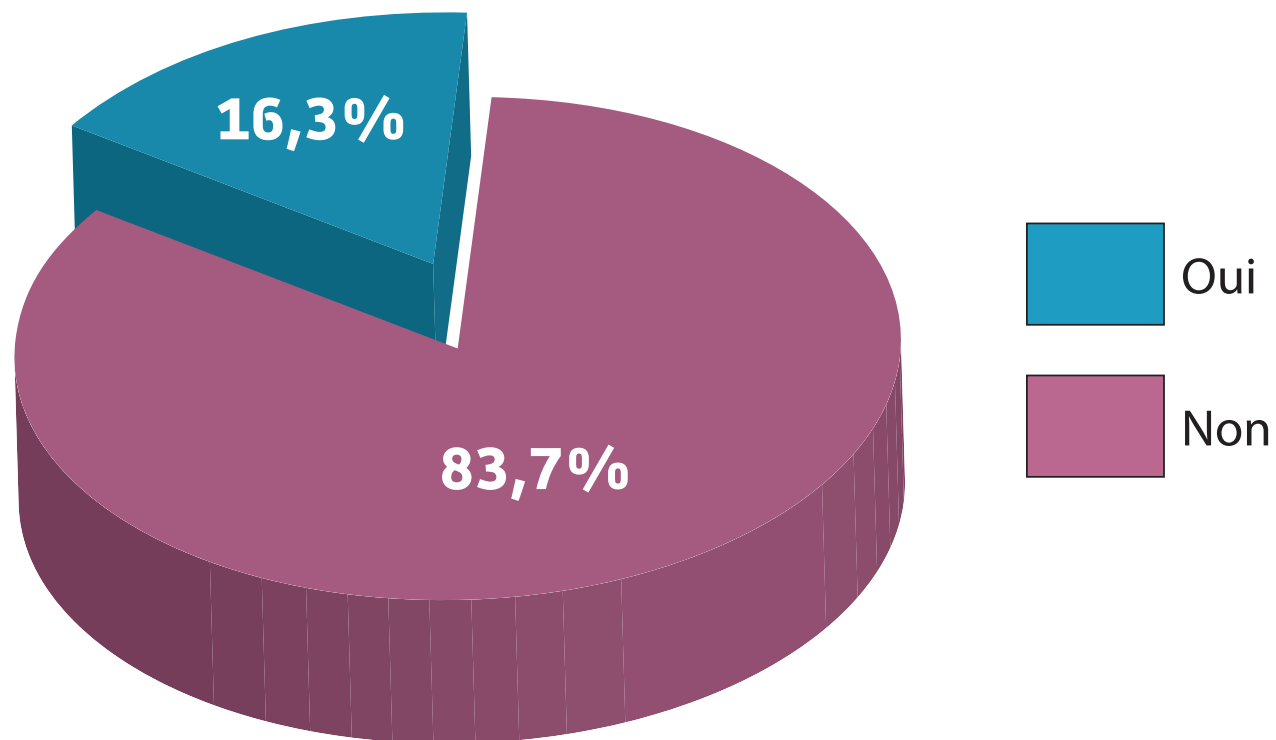
## Les informations étaient-elles cohérentes ?



## Au global, trouver cette information a été

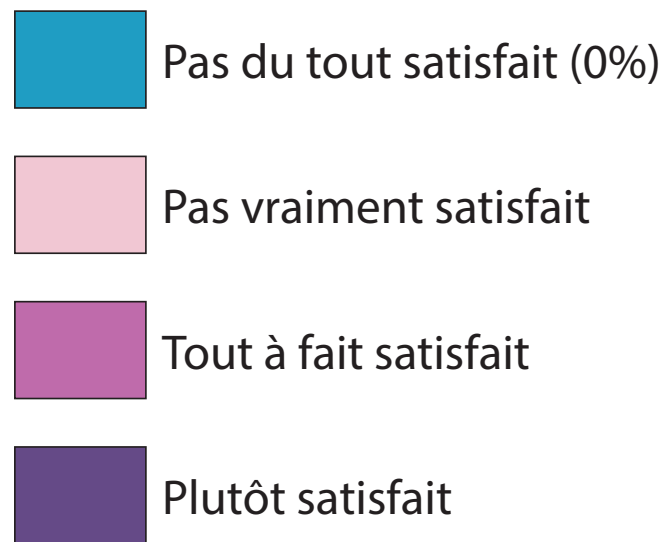
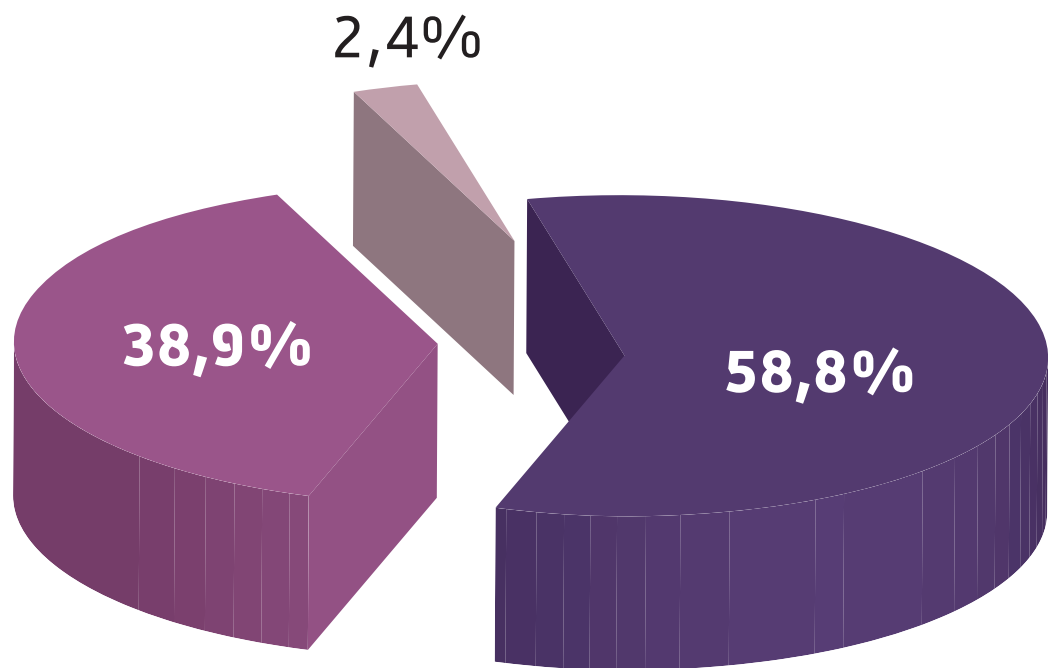


## Avez-vous eu besoin de contacter nos services pendant le traitement de votre demande ? (49 réponses)





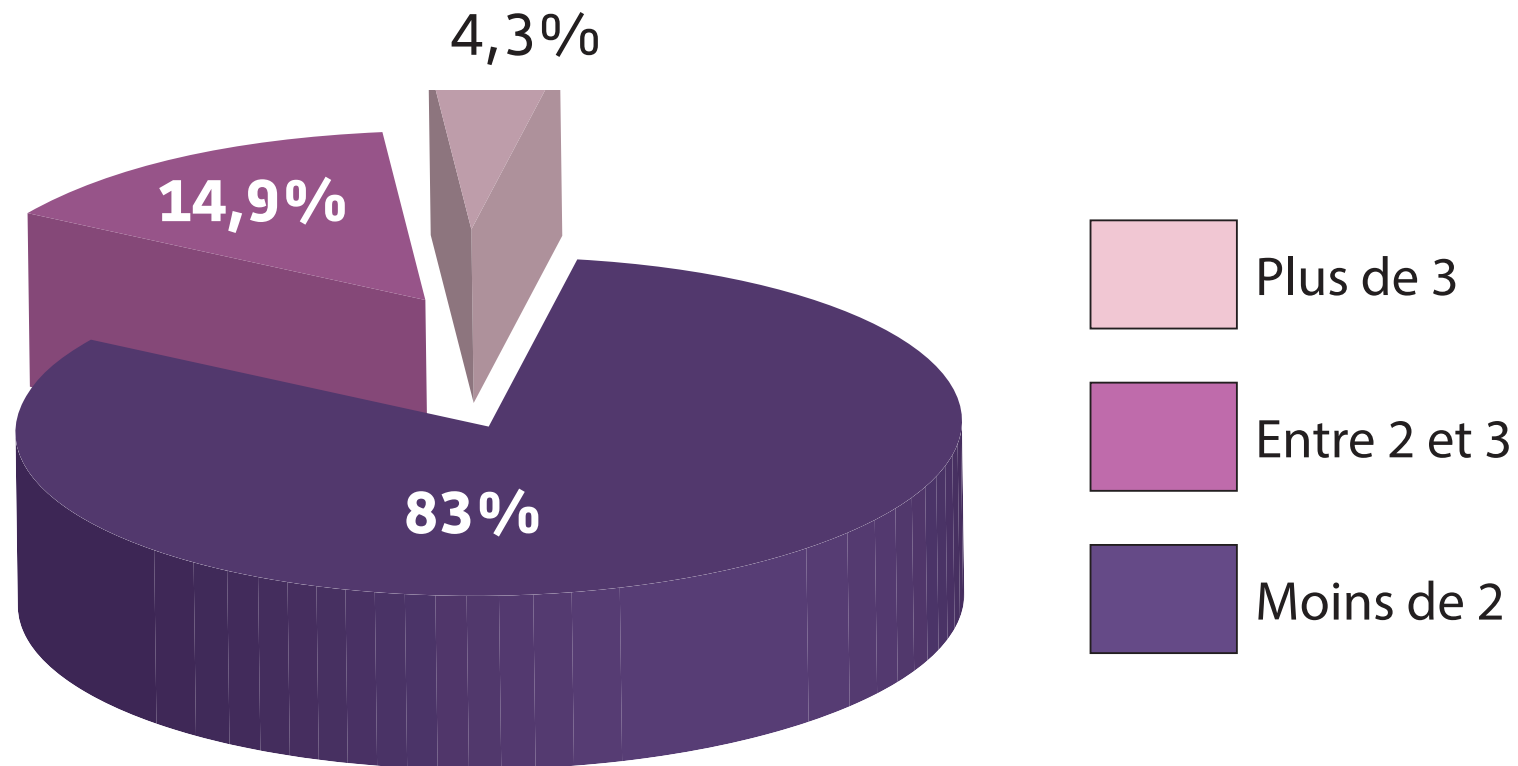
# Au final, concernant le service qui vous a été fourni lors de vos contacts avec l'INSPÉ, globalement vous diriez que vous en êtes



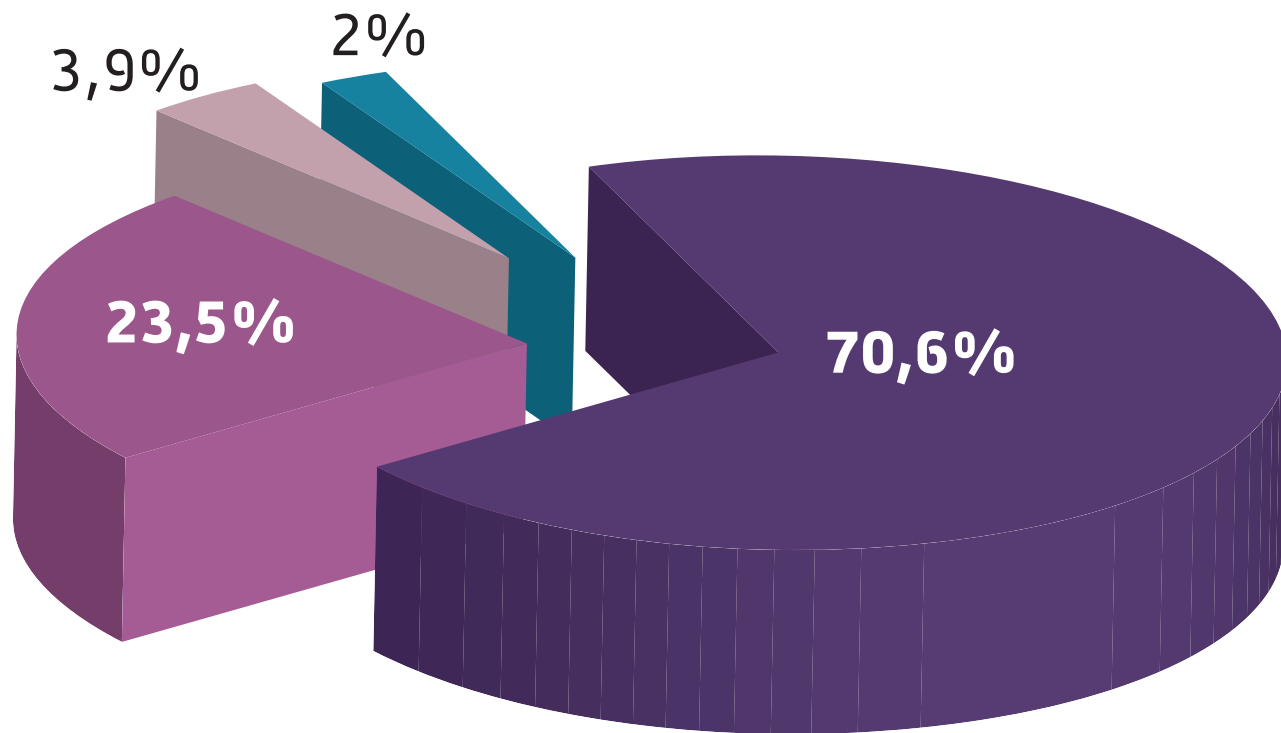
Taux de satisfaction global : **98 %**



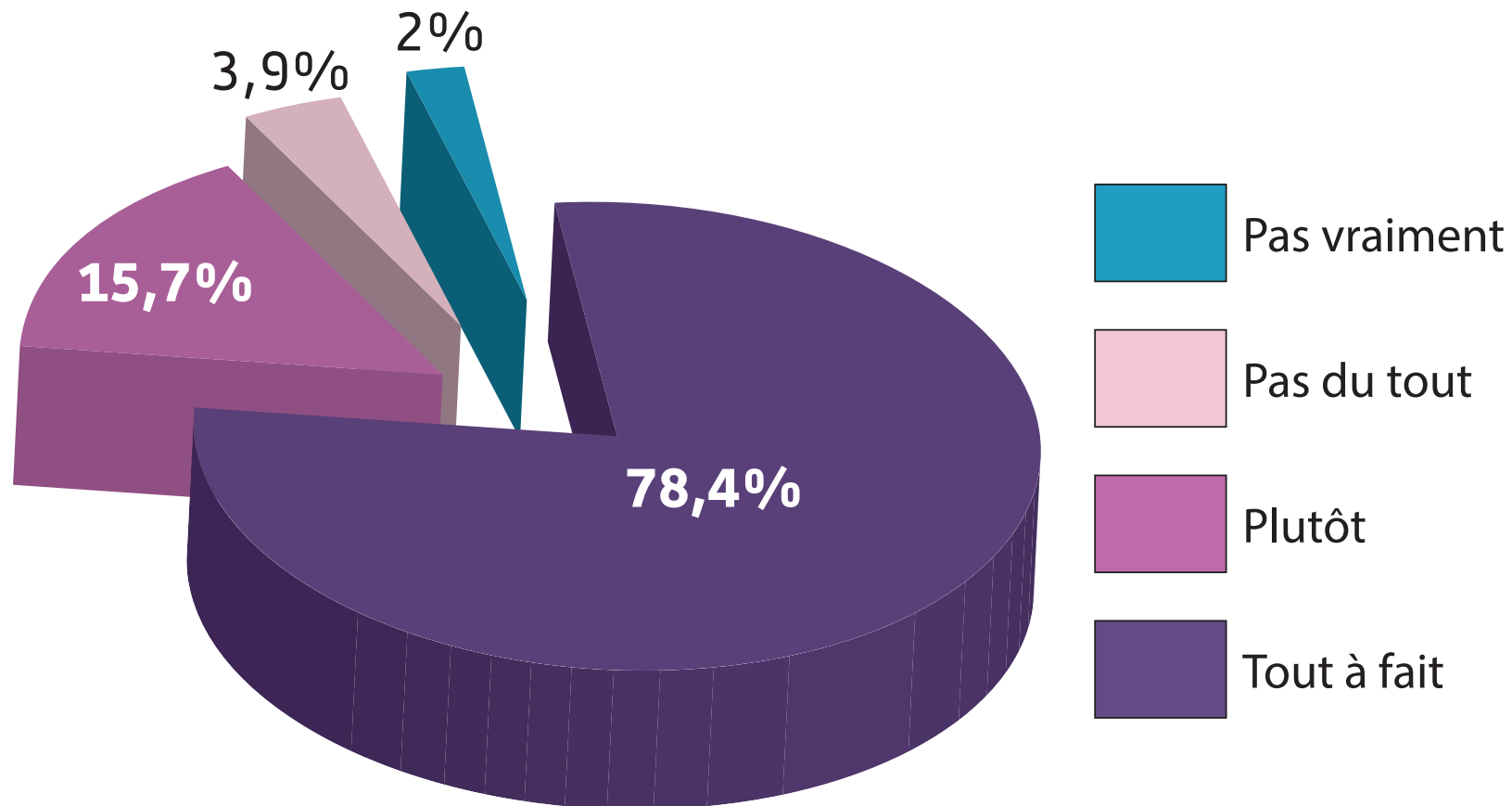
## Combien d'appels téléphoniques, de déplacements ou de courriels... (47 réponses)



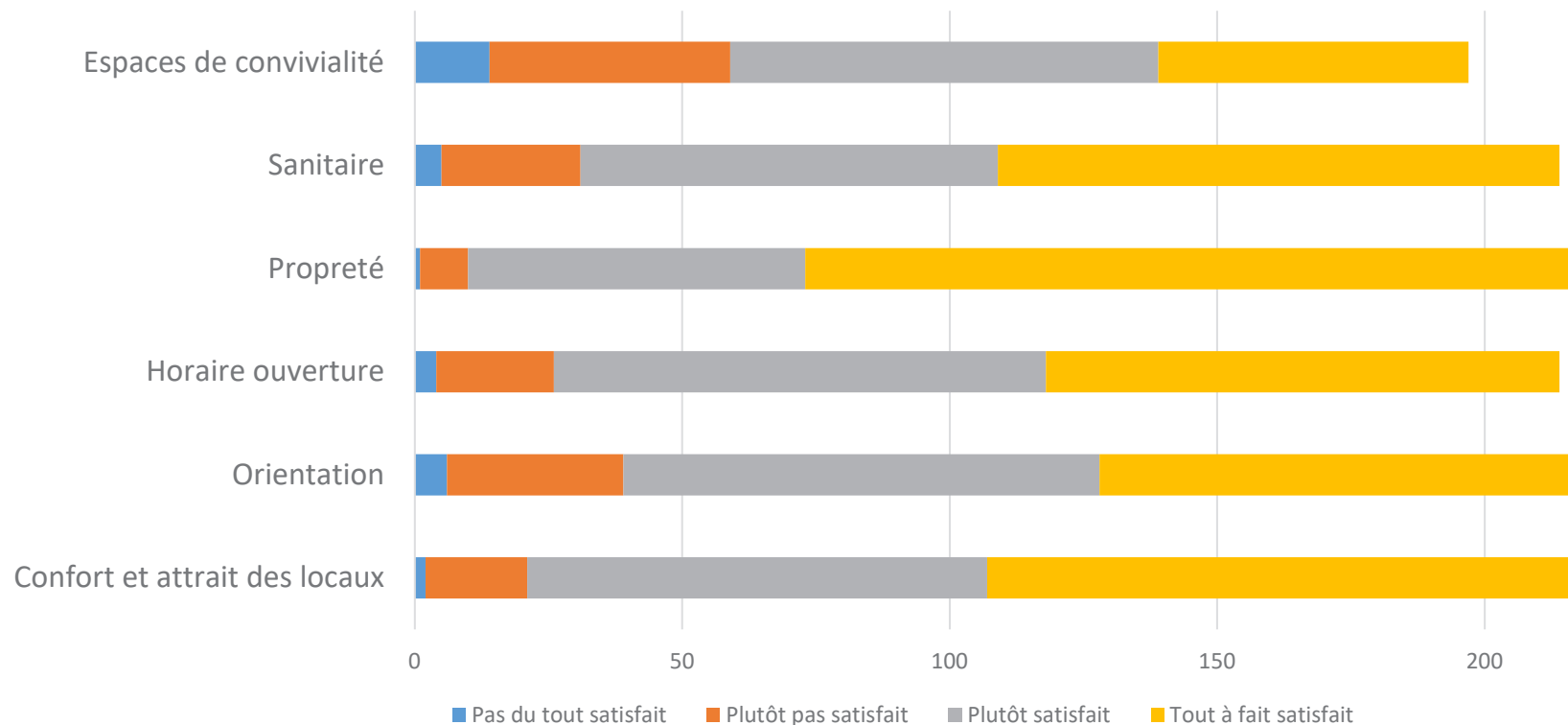
## Avez-vous de suite été dirigé·e vers le bon interlocuteur pour réaliser votre démarche ? (51 réponses)



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



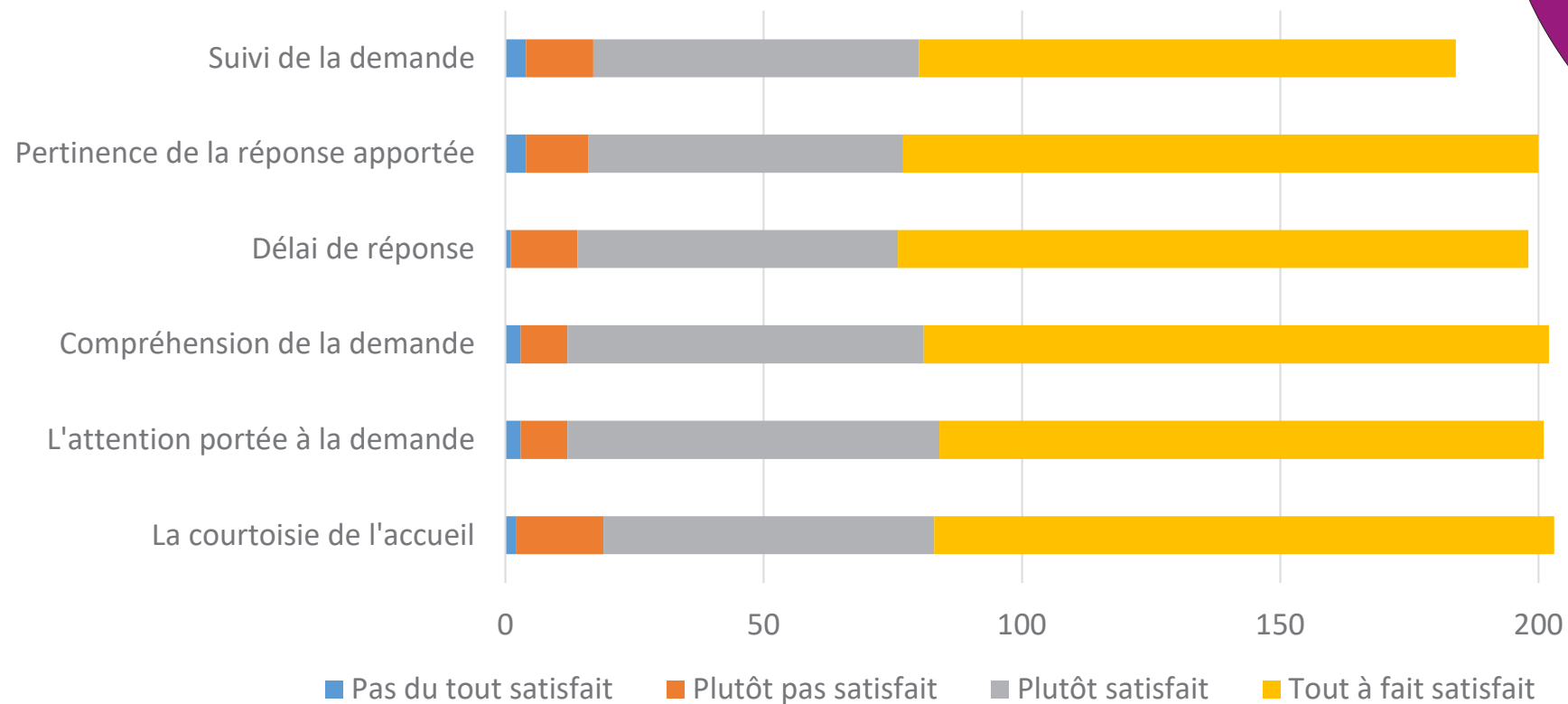
# Evaluation des locaux



Taux de satisfaction global : **85,4 %**



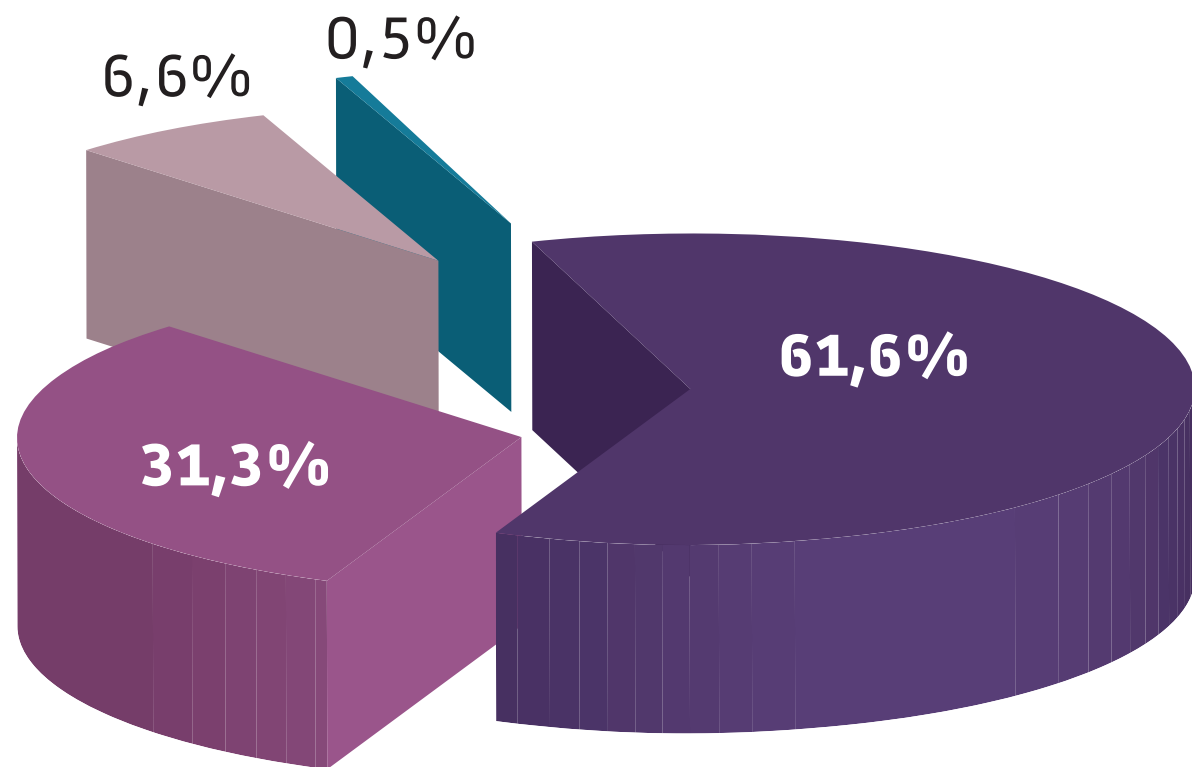
# Evaluation de la prise en charge de la demande



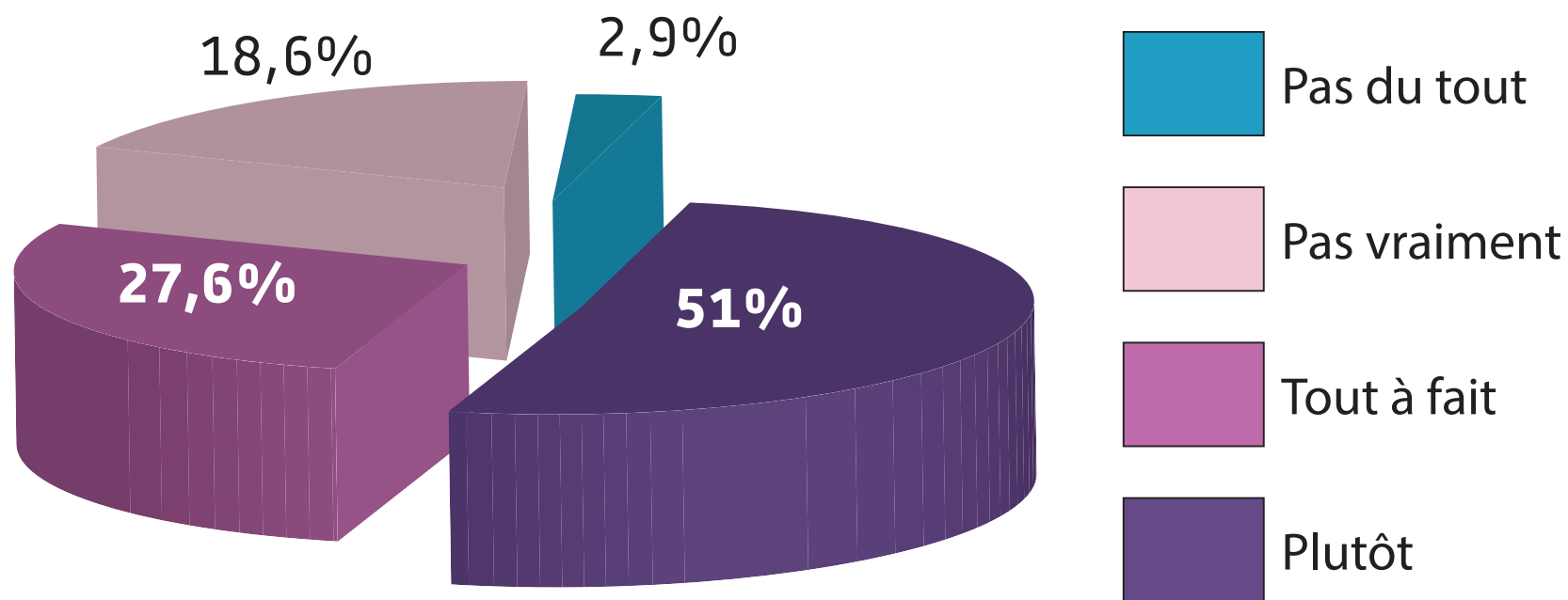
Taux de satisfaction global : **92,4 %**



## 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 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





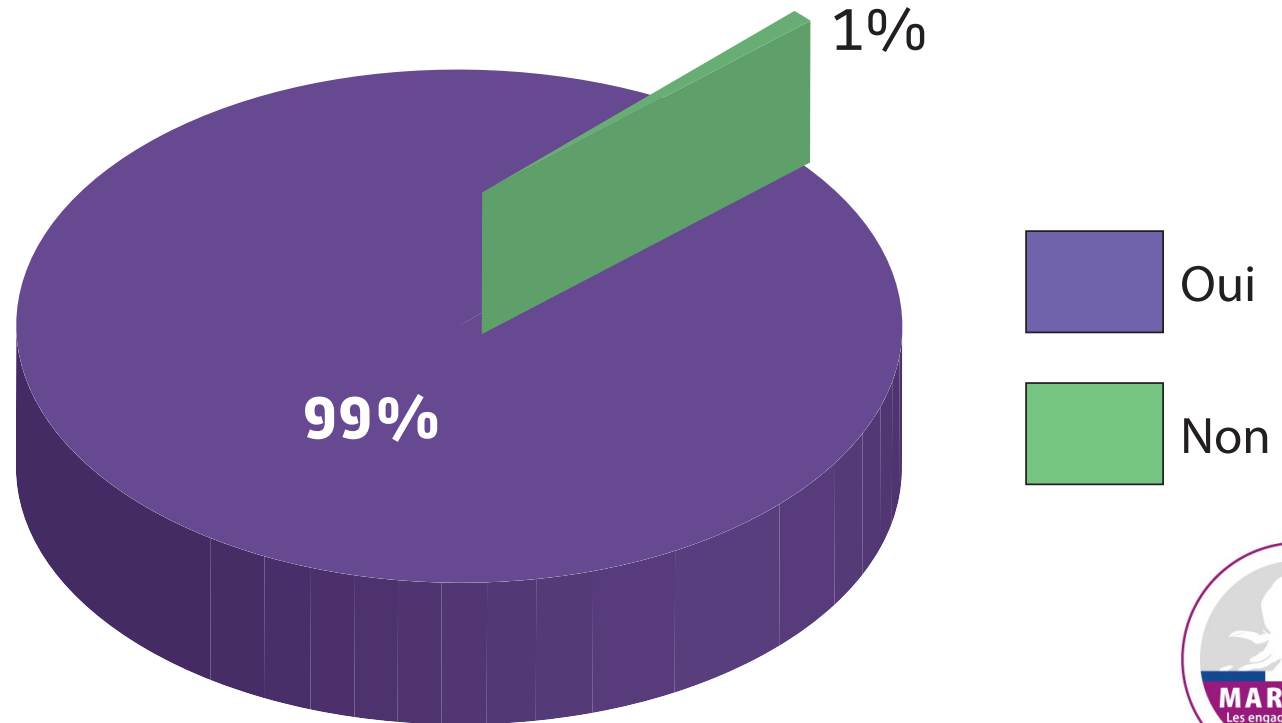
Vous pouvez nous communiquer vos suggestions ou réclamations à tout moment sur le site de l'INSPÉ,  
rubrique **INSPÉ**,  
puis **Suggestions/réclamations**



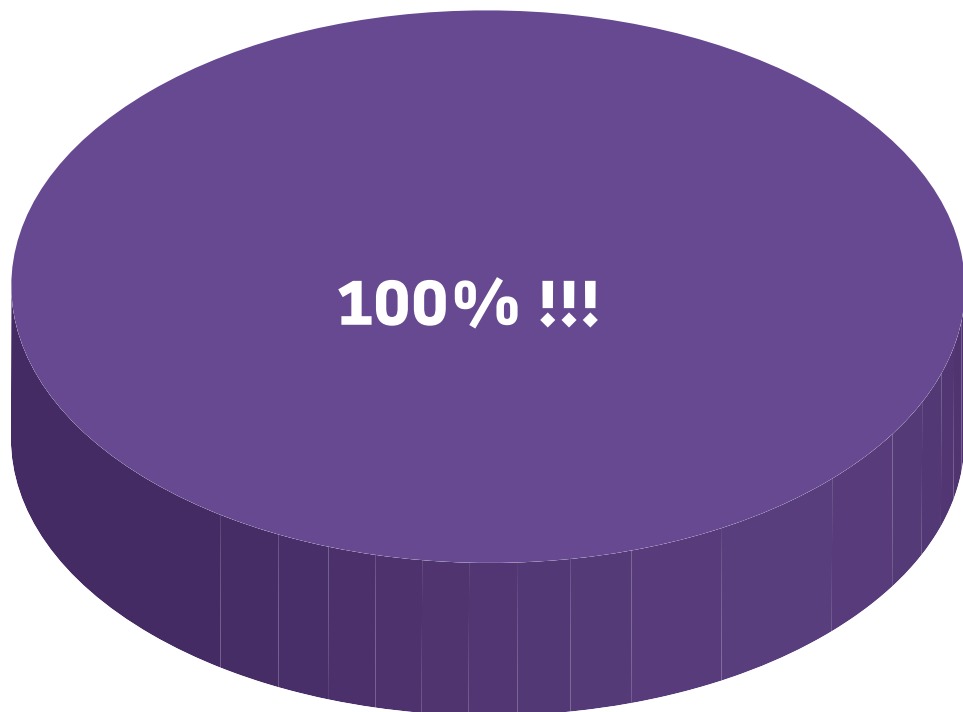
# Questions relatives à la bibliothèque (157 réponses)

**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 !**



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



Non (0%)



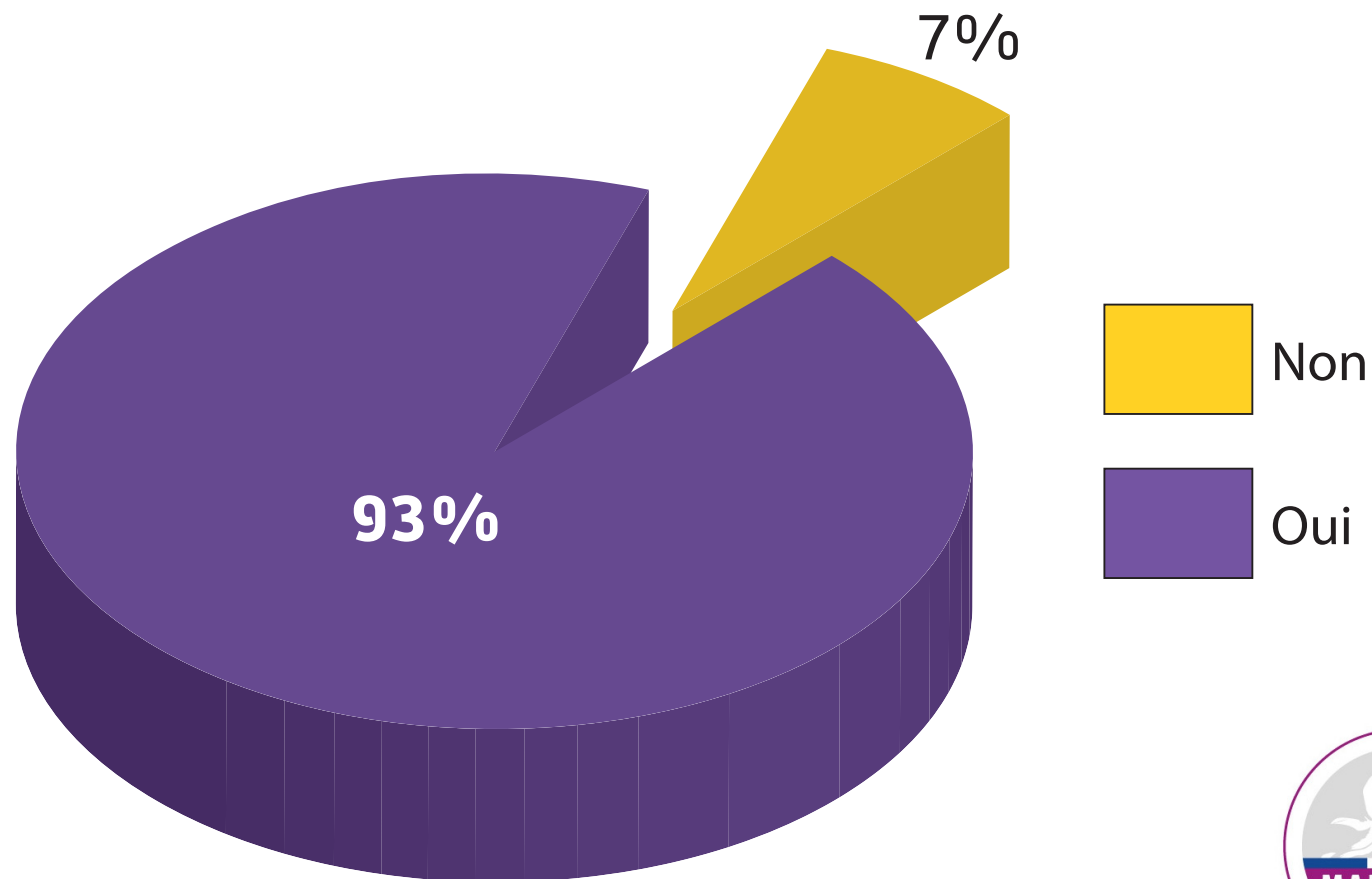
Oui

**100% d'entre vous estimez que vous êtes bien renseignés lorsque vous posez une question à un bibliothécaire. Nous vous remercions pour ce retour très positif !**

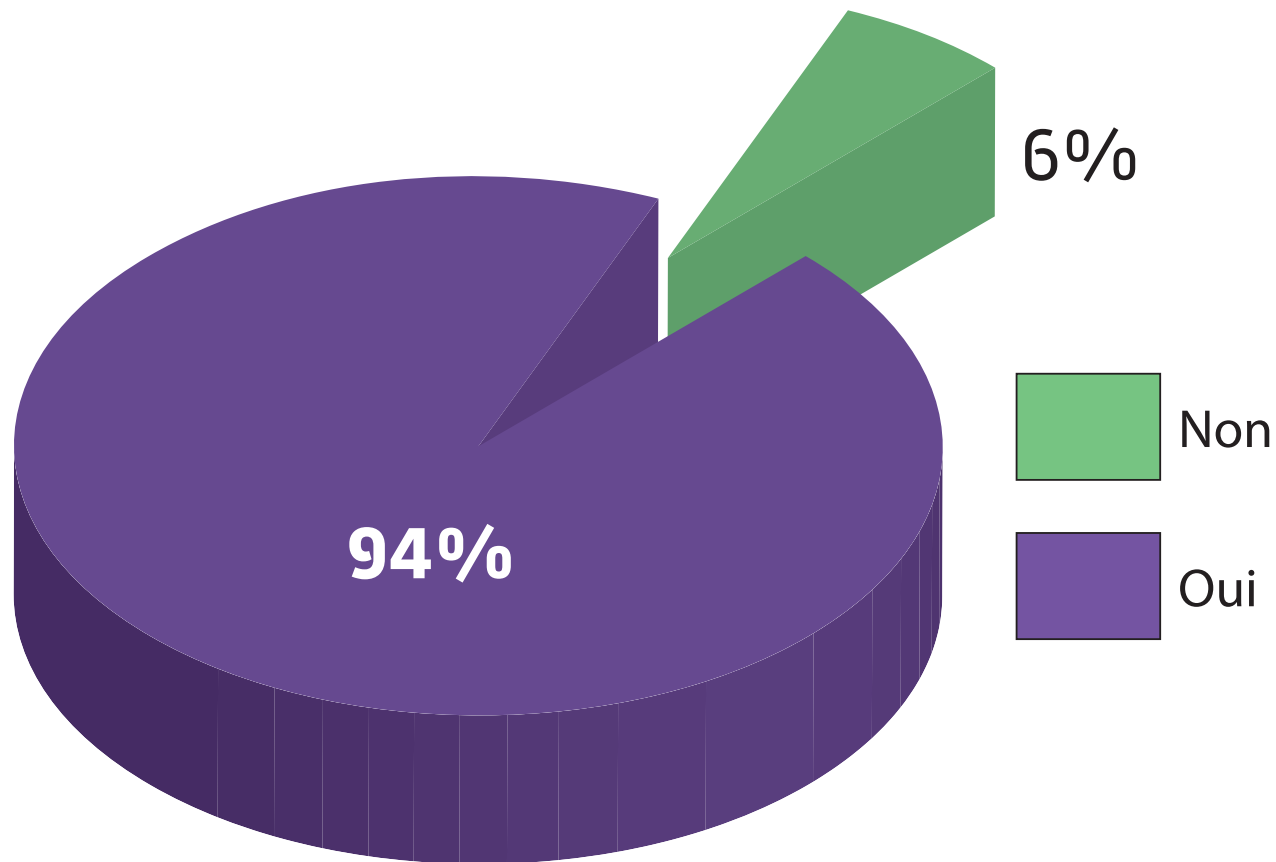


## Etes-vous satisfait du délai de réponse aux mails que vous avez envoyés à votre bibliothèque ou à [bu-contact@unistra.fr](mailto:bu-contact@unistra.fr) ?

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



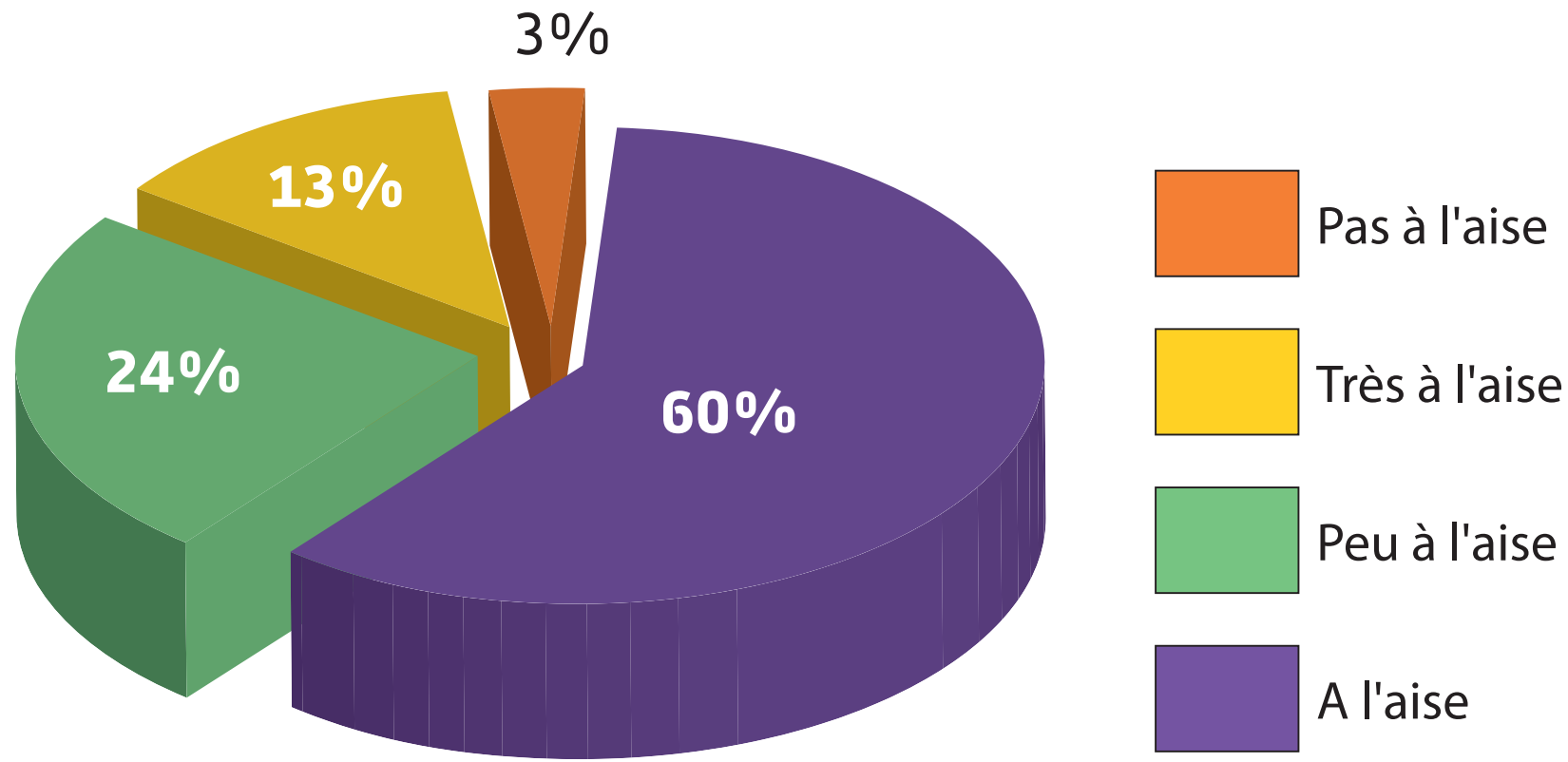
## Avez-vous utilisé pour vos retour de documents 24/24 la Bib'Box mise à disposition devant la bibliothèque de l'Alinéa ?



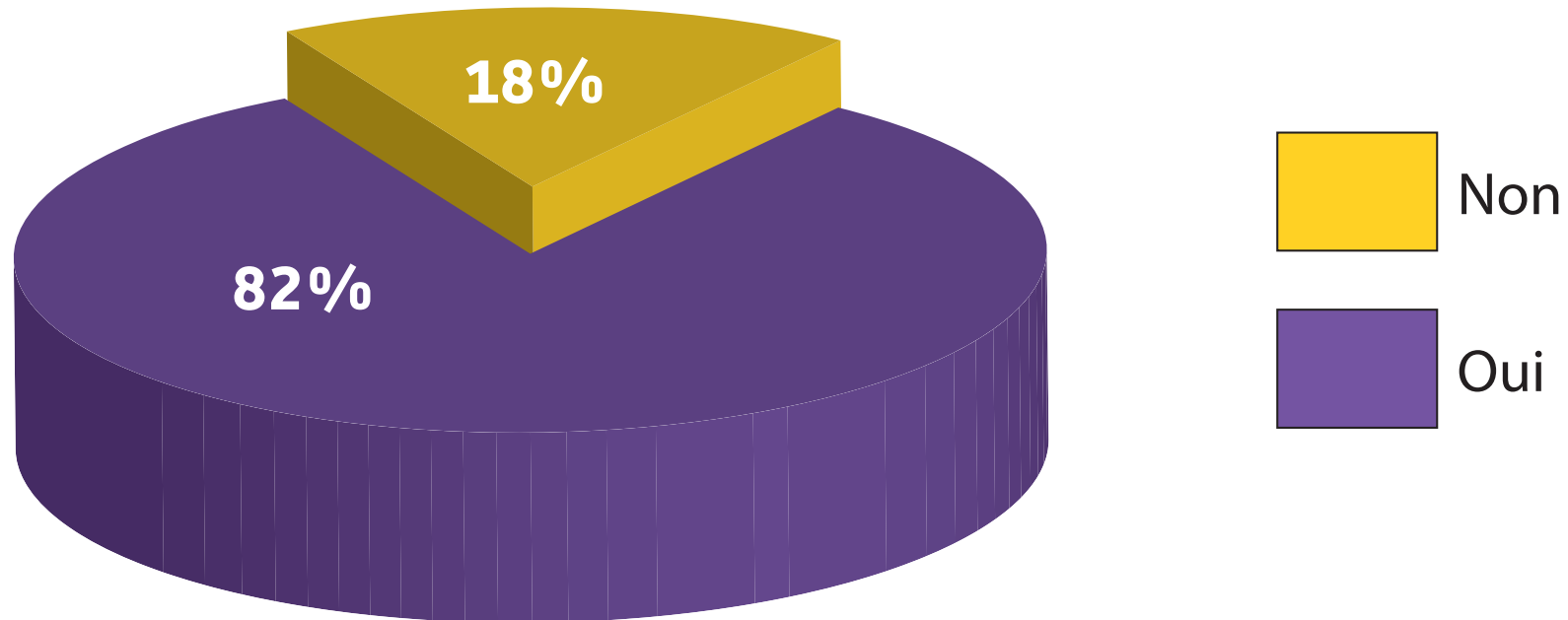
La Bib'Box fait partie du dispositif «retour indifférencié» : rendez les ouvrages dans n'importe quelle BU du réseau Unistra Bnu.



**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.**



# 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 :

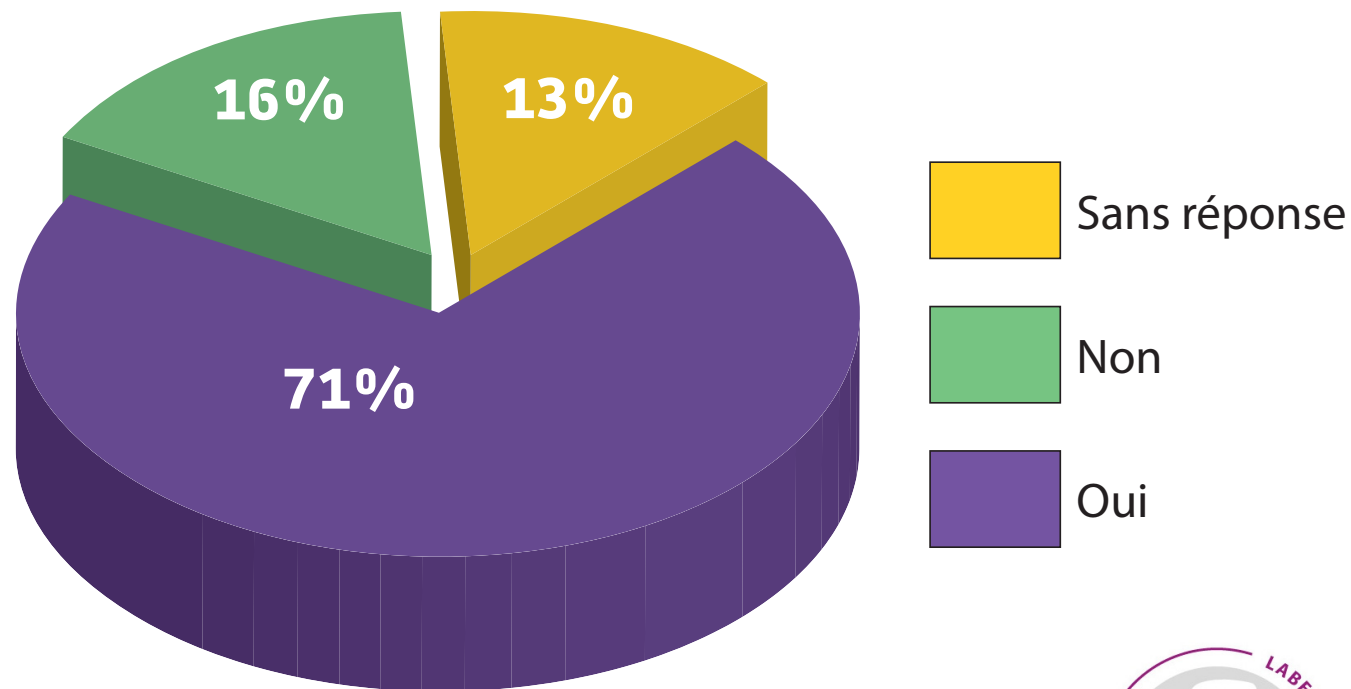
- ♦ Dans n'importe quelle bibliothèque du réseau !
- ♦ Dans la Bib'Box à l'extérieur de L'Alinéa : rendre les ouvrages à n'importe quel moment
- ♦ Dans la boîte de retour située dans le vestibule de la bibliothèque éducation et enseignement



## 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.**



## 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.

