



université PARIS-SACLAY

BAROMÈTRE 2015 : UNE NETTE PROGRESSION

La BU St-Quentin gagne 5 places dans le classement du baromètre Marianne 2015.

Dans le cadre du « Baromètre de la qualité de l'accueil dans les services de l'Etat », le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) évalue chaque année la qualité de l'accueil dans plusieurs administrations, dont 29 bibliothèques universitaires.

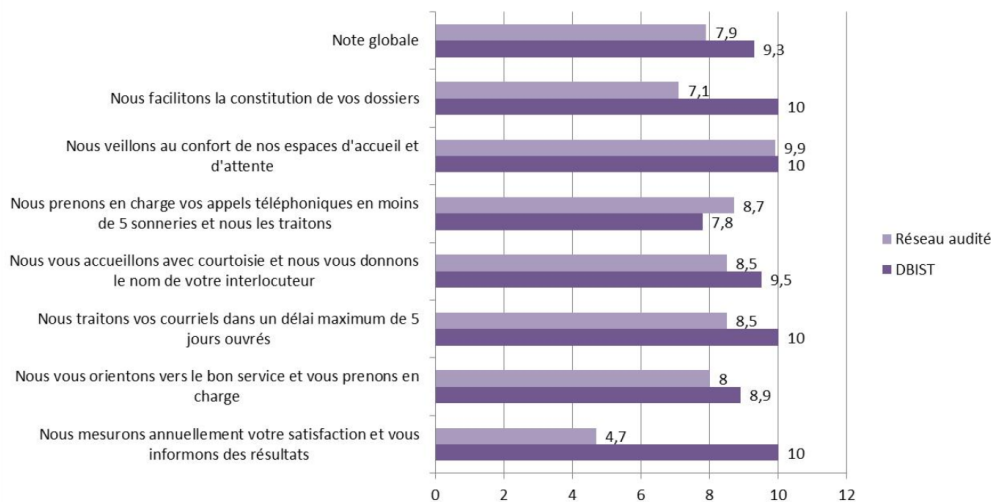
En 2014, les résultats de cette enquête étaient déjà très positifs pour la Direction des bibliothèques et de l'information scientifique et technique (DBIST), qui se classait 7ème sur les 29 BU auditées. En 2015, les efforts mis en œuvre pour l'amélioration de la qualité de l'accueil ont porté leurs fruits puisque la DBIST se classe désormais 2ème sur les 29 BU auditées. Cette progression de cinq places prouve que la DBIST est sur la bonne voie, même si elle a encore une marge de progrès dans la prise en charge individuelle de ses usagers.

Fortes de ces résultats encourageants, les bibliothèques de l'UVSQ restent engagées dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'accueil et visent une

labellisation Marianne pour 2016. Cette labellisation, conditionnée par le respect de 19 engagements portant sur les modalités d'accueil des usagers, est accordée pour 3 ans à la suite d'une évaluation externe.

La labellisation Marianne est donc un des projets majeurs de la DBIST en 2016.

Résultats de l'enquête du SGMAP



INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Depuis 2009, le baromètre Marianne évalue la qualité de l'accueil des usagers grâce à des enquêtes mystères réalisées une fois par an auprès de plus de 600 services publics, dont 29 bibliothèques universitaires.