



université PARIS-SACLAY

BAROMÈTRE MARIANNE 2018 : LES VOYANTS SONT AU VERT !

Véritable tournant pour les BU St-Quentin et Versailles : toutes les deux progressent d'1,5 point sur la qualité de l'accueil par rapport aux résultats 2017.

décembre 2018

La BU de St-Quentin obtient une moyenne de 8,5/10, soit 1 point de plus que la moyenne nationale des bibliothèques universitaires.

Résultats par engagement de votre site*

		2017	2018
E1	Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour de tous les supports.	A	A
E2	Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.	C	B
E3	Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.	A	B
E4	Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente et nous veillons à votre confort.	A	A
E5 & 6	Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap et nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté	C	B
E7	Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations (délai de 7j par courriel, 15j par courrier)	A	B
E8	Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.	A	A
E9 & 10	Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services. Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations.	D	A
Note de votre site		7/10	8.5/10
Note moyenne des sites de votre réseau		7.1/10	7.5/10

Répartition des résultats des sites de votre réseau*

	A	B	C
E1	45%	41%	14%
E2	38%	38%	17%
E3	17%	45%	35%
E4	97%	3%	0%
E5 & 6	24%	55%	14%
E7	0%	31%	35%
E8	55%	35%	10%
E9 & 10	28%	10%	17%

* lecture : Pour l'engagement 1 votre site a obtenu en 2018 la note A et 45% des sites de votre réseau ont obtenu le niveau A pour l'engagement 1

■ Très satisfaisant ■ Plutôt satisfaisant ■ Pas vraiment satisfaisant

Baromètre Marianne de la qualité de l'accueil et de la relation

La BU de Versailles obtient une moyenne de 9,5/10, soit 1,5 points de plus que la moyenne nationale des bibliothèques universitaires.

Résultats par engagement de votre site*

		2017	2018
E1	Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour de tous les supports.	A	A
E2	Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.	C	A
E3	Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.	A	A
E4	Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente et nous veillons à votre confort.	A	A
E5 & 6	Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap et nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté	D	A
E7	Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations (délai de 7j par courriel, 15j par courrier)	A	B
E8	Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.	A	A
E9 & 10	Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services. Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations.	D	A
<i>Note de votre site</i>		7.5/10	9/10
<i>Note moyenne des sites de votre réseau</i>		7.1/10	7.5/10

Répartition des résultats des sites réseau*

	A	B	C
E1	45%	41%	14%
E2	38%	38%	17%
E3	17%	45%	35%
E4	97%	3%	0%
E5 & 6	24%	55%	14%
E7	0%	31%	35%
E8	55%	35%	10%
E9 & 10	28%	10%	17%

* lecture : Pour l'engagement 1 votre site a obtenu en 2018 la note A. Et 45% des sites de votre réseau ont obtenu le niveau A l'engagement 1

■ Très satisfaisant ■ Plutôt satisfaisant ■ Pas vraiment satisfaisant

Baromètre Marianne de la qualité de l'accueil et de la relation

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.