BAROMÈTRE EXPÉRIENCE CITOYEN 2020

Retour sur les enquêtes-mystères réalisées dans les BU de Versailles et de St-Quentin

Le baromètre Indiko Expérience citoyen mené par l'Afnor mesure la qualité de l'expérience usager à travers des enquêtes-mystères sur tous les canaux de contact d'un établissement. Depuis quelques années, les bibliothèques de Versailles et de St-Quentin figurent parmi les 321 établissements publics évalués.

En 2020, la bibliothèque universitaire de Versailles obtient la 2ème place dans la catégorie des des Services de l'éducation, enseignement avec un score global de 72/100 pour la qualité de prise en charge des usagers, soit 10 points au-dessus de la moyenne nationale, toutes catégories confondues.
Détail des notes :
Mail : 88/100 ; Téléphone : 89/100 ; Site web : 43/100 ; Réseau social : 49/100 ; Compétences agents : 89/100, ce qui la place 9ème sur 321 établissements.

La bibliothèque universitaire de St-Quentin obtient la 5ème place dans la catégorie des des Services de l'éducation, enseignement avec un score global de 63/100 pour la qualité de prise en charge des usagers.

Détail des notes :
Mail : 90/100 ; Téléphone : 63/100 ; Site web : 83/100 ; Réseau social : 58/100 ; Compétences agents : 66/100.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour rappel, les BU de Versailles et de St-Quentin avaient déjà obtenu de très bons résultats en 2019 : Baromètre Indiko : 1ère et 2ème pour les BU de l'UVSQ !