



université PARIS-SACLAY

## 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 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 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 !