



# BU Belle Beille - Université d'Angers

## Réseau des Bibliothèques Universitaires

### Résultats par engagement de votre site

		2017	2018	2019
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.	C	C	B
E2	Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.	A	A	A
E3	Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.	A	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	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	B
E7	Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations (délai de 7j par courriel, 15j par courrier)	B	C	C
E8	Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.	A	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	D	D
<b>Note de votre site</b>		<b>7.5/10</b>	<b>8/10</b>	<b>7.5/10</b>
<b>Note moyenne des sites de votre réseau</b>		<b>7.1/10</b>	<b>7.5/10</b>	<b>8/10</b>

### Répartition des résultats des sites de votre réseau\*

	A	B	C	D
E1	66%	28%	7%	0%
E2	55%	38%	7%	0%
E3	52%	38%	10%	0%
E4	97%	3%	0%	0%
E5 & 6	38%	45%	17%	0%
E7	0%	24%	48%	28%
E8	69%	24%	7%	0%
E9 & 10	24%	14%	24%	38%

\* lecture : Pour l'engagement 1 votre site a obtenu en 2019 le niveau B. Et 66% des sites de votre réseau ont obtenu le niveau A pour l'engagement 1

■ Très satisfaisant   
 ■ Plutôt satisfaisant   
 ■ Pas vraiment satisfaisant   
 ■ Pas du tout satisfaisant

# BU Belle Beille - Université d'Angers

## Réseau des Bibliothèques Universitaires

Nombre de demandes  
adressées par les enquêteurs

Nombre de réponses  
apportées par votre site:



9 appels émis



8 appels décrochés



Dont obtention d'un agent 8 fois



10 courriels émis



7 courriels reçus



Dont 7 dans le délai Marianne

Consultez vos résultats détaillés en vous connectant à votre compte sur le site [kitmarianne.modernisation.gouv.fr](https://kitmarianne.modernisation.gouv.fr)