

# BU Belle Beille - Université d'Angers

## Réseau des Bibliothèques Universitaires

### Résultats par engagement de votre site

		Avec nouveaux tests	Hors nouveaux tests
E1	Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec <b>courtoisie et bienveillance</b> et vous avez le droit à l'erreur.	A	A
E2	Nous sommes <b>joignables par téléphone ou sur place</b> et nous facilitons vos démarches en ligne.	A	A
E3	Vous bénéficiez d'un <b>accompagnement adapté à votre situation personnelle</b> .	B	B
E4	Nous vous <b>orientons vers la personne compétente</b> pour traiter votre demande.	C	C
E5	Vous recevez une réponse à vos demandes dans les <b>délais annoncés</b> et vous êtes informés sur <b>l'avancement de votre dossier</b> .	B	B
E6	Vous avez accès à nos <b>résultats de qualité de service</b> .	C	C
E7	<b>Vos avis sont pris en compte</b> pour améliorer et simplifier nos démarches.	C	C
E9	Nous sommes <b>éco-responsables</b> .	A	
<b>Note de votre site</b>		<b>8/10</b>	<b>8.1/10</b>
<b>Note moyenne des sites de votre réseau</b>		<b>7.8/10</b>	<b>7.9/10</b>

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

	A	B	C	D
E1	90%	10%	0%	0%
E2	83%	7%	10%	0%
E3	3%	14%	48%	35%
E4	34%	28%	28%	10%
E5	38%	28%	34%	0%
E6	7%	14%	27%	52%
E7	3%	3%	45%	49%
E9				

\* lecture : 90% des sites de votre réseau ont le résultat 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



7 appels décrochés



Dont obtention d'un agent 7 fois



10 courriels émis



10 courriels reçus



Dont 10 dans le délai Marianne