

# BU Belle Beille - Université d'Angers

## Réseau des Bibliothèques Universitaires

### Résultats par engagement de votre site

		Rappel 2020-2021	Note 2021-2022
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 <b>facilitons vos démarches en ligne</b> .	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	A
E6	Vous avez accès à nos <b>résultats de qualité de service</b> .	C	D
E7	<b>Vos avis sont pris en compte</b> pour améliorer et simplifier nos démarches.	C	D
E9	Nous sommes <b>éco-responsables</b> .	A	A
<b>Note de votre site</b>		<b>8/10</b>	<b>8.4/10</b>
<b>Note moyenne des sites de votre réseau</b>		<b>7.8/10</b>	<b>8.2/10</b>

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

	A	B	C	D
E1	90%	10%	0%	0%
E2	86%	14%	0%	0%
E3	7%	52%	41%	0%
E4	7%	69%	24%	0%
E5	66%	28%	7%	0%
E6	0%	7%	48%	45%
E7	7%	0%	38%	55%
E9	90%	0%	0%	10%

\* 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

