

BU centrale - Université d'Avignon et des Pays du Vaucluse

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 courtoisie et bienveillance et vous avez le droit à l'erreur.	A	A
E2	Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne.	B	A
E3	Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle .	C	C
E4	Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande.	C	B
E5	Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l' avancement de votre dossier .	B	B
E6	Vous avez accès à nos résultats de qualité de service .	D	D
E7	Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches.	D	C
E9	Nous sommes éco-responsables .	A	A
Note de votre site		7.5/10	7.5/10
Note moyenne des sites de votre réseau		7.8/10	8.2/10

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 centrale - Université d'Avignon et des Pays du Vaucluse

Réseau des Bibliothèques Universitaires

