



## PUBLICACION RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO

### **ÁREA FUNCIONAL DE BIBLIOTECAS**

✚ **Objetivo de la encuesta:** Determinar la percepción del servicio por los usuarios habituales del servicio o unidad evaluada.

✚ **Encuesta realizada:** Del 1al 10 de febrero de 2007

✚ **Escala de valoración:** De 0 a 10

✚ **Cuestionario:** La encuesta evalúa cinco factores que inciden en la prestación del servicio: *fiabilidad, servicialidad, seguridad, empatía y satisfacción global*

1. El servicio se realiza con la formalidad y exactitud que usted espera, actúa con eficacia en la resolución de incidencias
2. Se aprecia voluntad de proporcionar un servicio rápido
3. Grado de formación y capacidad profesional del personal
4. Buen trato, cuidado y atención individualizada
5. Satisfacción global con el servicio

✚ **Resultados obtenidos:**

#### Biblioteca General

Unidad evaluada	Evaluadores	P1	P2	P3	P4	P5	Total General
Biblioteca Universitaria General	Decanos/Directores	7,96	8,17	8,33	8,54	8,04	8,21
	Directores Departamento	7,73	8,23	8,05	8,45	8,00	8,09
	Equipo de Gobierno	8,17	8,42	8,42	8,42	8,33	8,35
<b>Total Biblioteca Universitaria General</b>		<b>7,91</b>	<b>8,24</b>	<b>8,24</b>	<b>8,48</b>	<b>8,09</b>	<b>8,19</b>

#### Bibliotecas de Campus

Unidad evaluada	Evaluadores	P1	P2	P3	P4	P5	Total General
Biblioteca Universitaria Campus AB	Alumnos AB	7,02	6,85	6,35	6,80	6,77	6,76
	PDI campus	8,91	9,00	9,00	9,36	9,00	9,05
<b>Total Biblioteca Universitaria Campus AB</b>		<b>7,17</b>	<b>7,02</b>	<b>6,56</b>	<b>7,00</b>	<b>6,95</b>	<b>6,94</b>
Biblioteca Universitaria Campus CR	Alumnos CR	6,51	6,18	6,00	6,35	6,29	6,27
	PDI campus	8,11	8,67	8,33	8,67	8,33	8,42
<b>Total Biblioteca Universitaria Campus CR</b>		<b>6,64</b>	<b>6,39</b>	<b>6,20</b>	<b>6,54</b>	<b>6,46</b>	<b>6,45</b>
Biblioteca Universitaria Campus CU	Alumnos CU	6,92	7,06	6,88	7,08	7,06	7,00
	PDI campus	8,73	9,18	9,09	9,27	9,00	9,05
<b>Total Biblioteca Universitaria Campus CU</b>		<b>7,25</b>	<b>7,45</b>	<b>7,28</b>	<b>7,48</b>	<b>7,42</b>	<b>7,38</b>
Biblioteca Universitaria Campus TO	Alumnos TO	6,87	6,66	6,79	6,97	6,66	6,79
	PDI campus	6,80	7,20	7,20	7,20	7,20	7,12
<b>Total Biblioteca Universitaria Campus TO</b>		<b>6,86</b>	<b>6,70</b>	<b>6,82</b>	<b>6,98</b>	<b>6,70</b>	<b>6,81</b>
<b>TOTAL PROMEDIO ÁREA FUNCIONAL DE BIBLIOTECAS</b>							<b>7,15</b>
<b>TOTAL UNIVERSIDAD DE CASTILLA – LA MANCHA (Media general aritmética)</b>							<b>7,34</b>

✚ **Notas aclaratorias:**

- La columna "*Total General*", arroja los resultados procedentes de la media aritmética
- La fila de color gris, "*Total Unidad evaluada*" muestra la media ponderada entre las diferentes grupos de evaluadores.

✚ **Número total de encuestas realizadas en la UCLM: 19.352**

✚ **Porcentaje de participación obtenido en la UCLM: 54%**

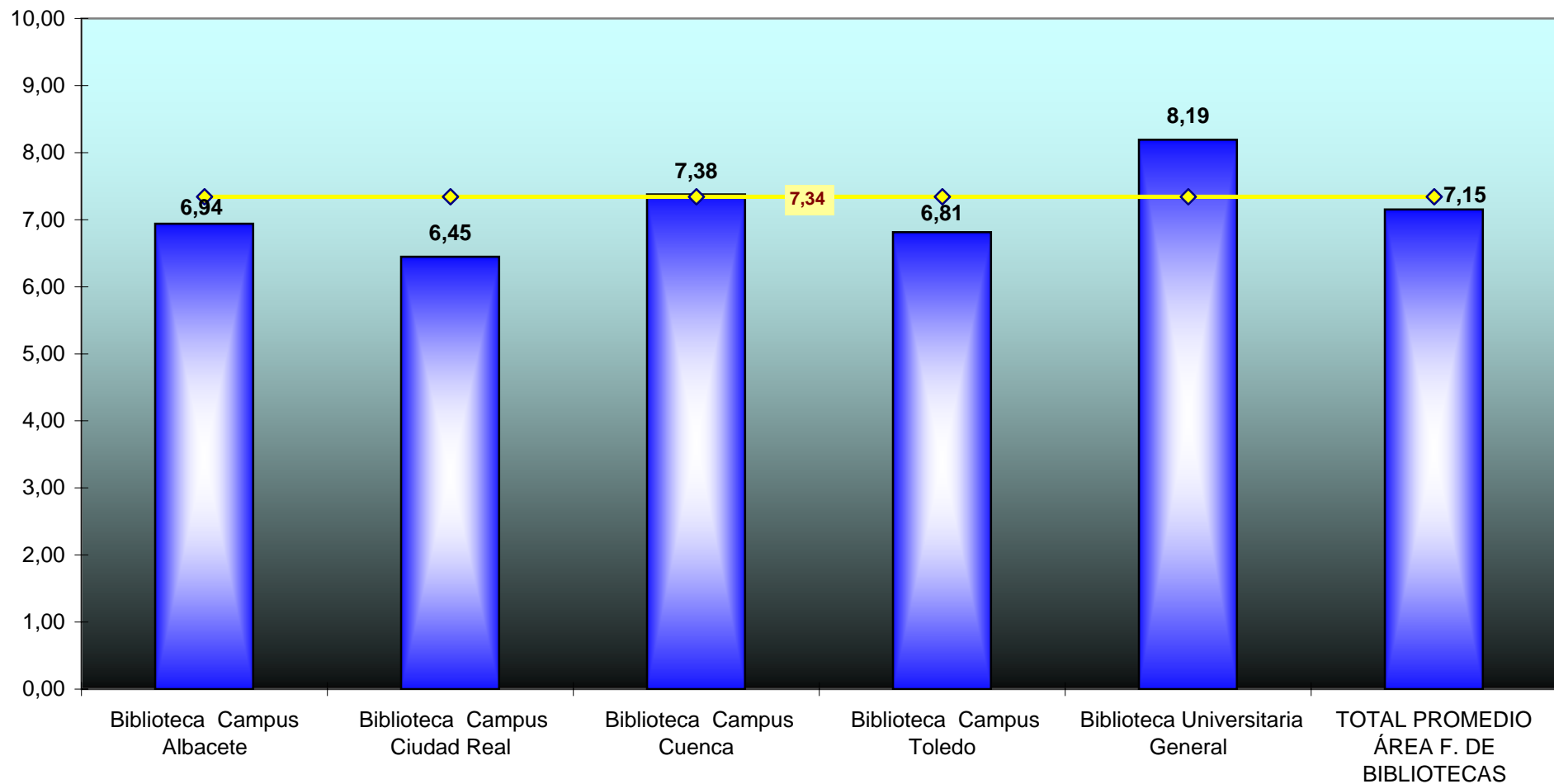
✚ **Sugerencias realizadas en el área: (2)**

**Biblioteca de Ciudad Real**

1. A pesar del esfuerzo personal, no es posible realizar la compra de libros con la rapidez que se requiere. Sistema distinto al de adquisición Centralizada. Casos urgentes poder el profesor hacerse cargo de la compra
2. La existencia de estudiantes becarios repercute muy negativamente en la calidad del servicio.

✚ **Gráfico del Área**

**ENCUESTAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO  
ÁREA DE BIBLIOTECAS**



UNIDADES EVALUADAS    MEDIA UCLM