

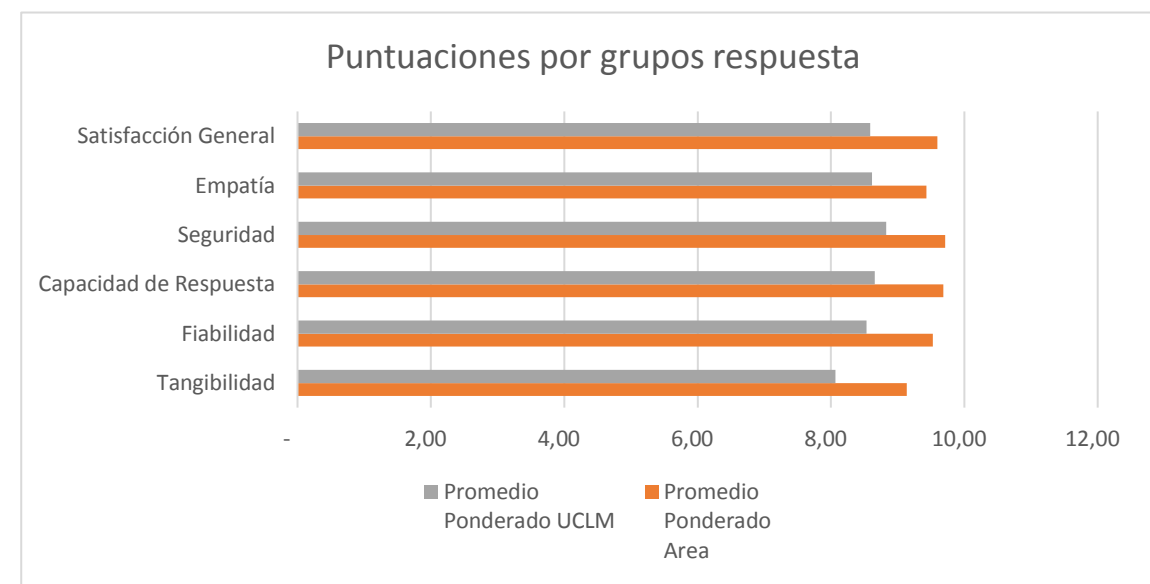
Encuesta de Percepción de los Servicios 2017. Bibliotecas

Unidad	Variación	Anterior encuesta	Promedio general (a efectos VRP)	Tangibilidad. Los medios y recursos para la prestación del servicio son los adecuados [El equipamiento e instalaciones físicas donde se prestan los servicios son adecuadas]	Tangibilidad. Los medios y recursos para la prestación del servicio son los adecuados [Existen medios y canales suficientes, además de los presenciales (web, sede electrónica, etc) para la prestación del servicio]	Tangibilidad. Los medios y recursos para la prestación del servicio son los adecuados [Existen y conoce elementos materiales de información sobre el servicio (folletos, información en la web) atractivos y claros]	Fiabilidad. El servicio se presta tal y como se establece en la normativa, reglamentos o información existente al respecto [El servicio se presta en los plazos establecidos]	Fiabilidad. El servicio se presta tal y como se establece en la normativa, reglamentos o información existente al respecto [El servicio se presta en las condiciones establecidas]	Fiabilidad. El servicio se presta tal y como se establece en la normativa, reglamentos o información existente al respecto [Cuando se produce una incidencia en el servicio, existe una preocupación sincera para solucionarla]	Fiabilidad. El servicio se presta tal y como se establece en la normativa, reglamentos o información existente al respecto [No existen habitualmente fallos o incidencias asociadas a los servicios prestados]	Capacidad de respuesta. Capacidad de reacción ante las peticiones de los usuarios [El personal de la unidad informa a los usuarios sobre plazos de resolución de los servicios]	Capacidad de respuesta. Capacidad de reacción ante las peticiones de los usuarios [El personal atiende y presta ayuda siempre que se precisa]	Capacidad de respuesta. Capacidad de reacción ante las peticiones de los usuarios [El personal presta el servicio adecuado en el menor plazo de tiempo]	Seguridad. Percepción del usuario sobre sus expectativas en la prestación del servicio [El comportamiento y actitud del personal transmite confianza]	Seguridad. Percepción del usuario sobre sus expectativas en la prestación del servicio [El personal tiene la capacitación necesaria para la prestación de un servicio adecuado]	Empatía. Adaptación del personal y las unidades hacia los intereses del usuario [El personal ofrece un trato adecuado en la prestación del servicio]	Empatía. Adaptación del personal y las unidades hacia los intereses del usuario [El personal ofrece una atención personalizada e individualizada]	Empatía. Adaptación del personal y las unidades hacia los intereses del usuario [Los horarios de atención son adecuados]	Empatía. Adaptación del personal y las unidades hacia los intereses del usuario [Existen una preocupación por los intereses y las necesidades de los usuarios]	Satisfacción general [Mi satisfacción general sobre los servicios prestados por la unidad es]
SERVICIO DE BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE ALBACETE	0,49	9,46	9,95	9,62	9,68	8,68	10,15	10,37	9,60	9,44	9,96	10,45	9,94	10,12	10,19	10,16	10,07	9,35	9,59	9,90
SERVICIO DE BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE CIUDAD REAL	0,36	8,80	9,16	9,19	9,55	8,42	9,77	9,68	8,92	8,69	9,02	9,39	9,18	9,28	9,31	9,21	8,94	8,87	8,71	9,27
SERVICIO DE BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE CUENCA	0,13	9,15	9,28	9,31	9,26	8,42	9,85	9,95	8,34	9,14	9,18	9,45	9,38	9,57	9,21	9,55	9,24	9,05	8,61	9,38
SERVICIO DE BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE TOLEDO	0,51	9,23	9,74	9,24	9,58	8,55	10,06	10,01	9,23	8,88	9,65	10,23	9,92	9,85	9,91	10,05	9,94	9,60	9,27	9,72
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	9,35		9,35	8,88	9,18	8,88	9,29	9,41	9,24	9,24	9,00	9,47	9,41	9,44	9,33	9,47	9,47	9,41	9,31	9,41
Promedios ponderados por respuestas				9,33	9,55	8,54	9,96	9,99	9,14	9,02	9,48	9,93	9,64	9,71	9,72	9,76	9,60	9,25	9,12	9,59

	Promedio Ponderado Area	Promedio Ponderado UCLM
Tangibilidad	9,14	8,07
Fiabilidad	9,53	8,53
Capacidad de Respuesta	9,68	8,65
Seguridad	9,71	8,83
Empatía	9,43	8,61
Satisfacción General	9,59	8,59

Promedio General (ponderado) del área 2017	9,5
Promedio General (ponderado) del área 2013	9,13
Variación	0,37 (4,07%)

Promedio General (ponderado) UCLM 2017	8,63
Promedio General (ponderado) UCLM 2013	8,34
Variación	0,29 (3,48%)



Satisfacción sobre determinados servicios del área:

	Satisfacción sobre los servicios del área de Bibliotecas [Acceso y disponibilidad de la colección electrónica (Revistas electrónicas, libros electrónicos, bases de datos...)]	Satisfacción sobre los servicios del área de Bibliotecas [Consulta, préstamo y reserva de fondos propios (en sala y a domicilio)]	Satisfacción sobre los servicios del área de Bibliotecas [Formación de usuarios (formación presencial y cursos on-line)]	Satisfacción sobre los servicios del área de Bibliotecas [Gestión de la solicitud y adquisición de materiales bibliográficos]	Satisfacción sobre los servicios del área de Bibliotecas [Préstamo intercampus (peticiones a otras bibliotecas de la UCLM) y préstamo interbibliotecario (peticiones a otras bibliotecas ajenas a la UCLM)]	Satisfacción sobre los servicios del área de Bibliotecas [Préstamo de ordenadores portátiles y otros recursos de apoyo a la docencia y el aprendizaje]	Satisfacción sobre los servicios del área de Bibliotecas [Responsabilidad social de la biblioteca (atención a personas con necesidades especiales, campañas solidarias, recogida selectiva)]
	8,86	9,44	8,91	9,22	9,24	9,15	8,96
Var/Satisf_global	-8%	-2%	-7%	-4%	-4%	-5%	-7%