

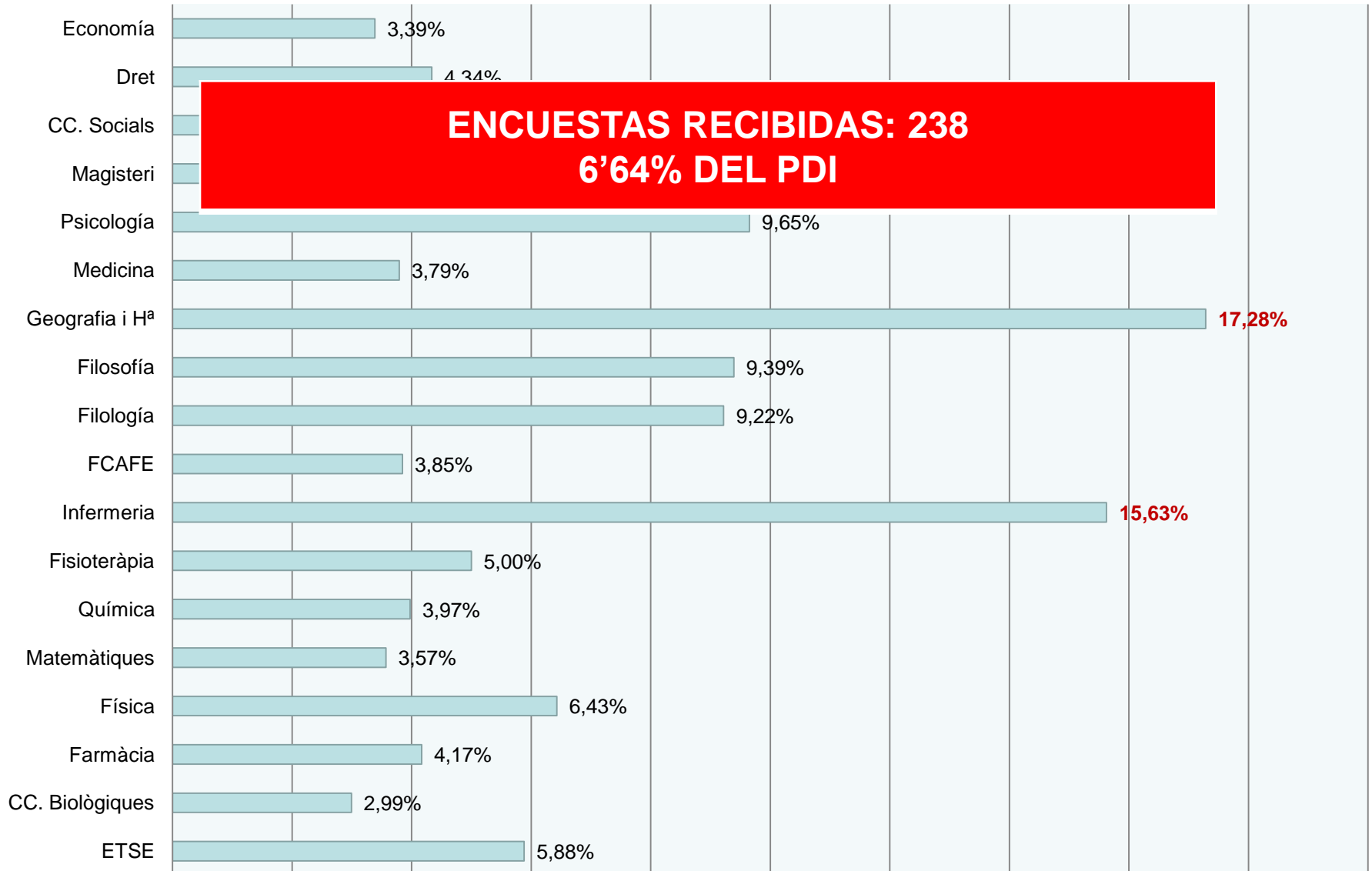


# RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

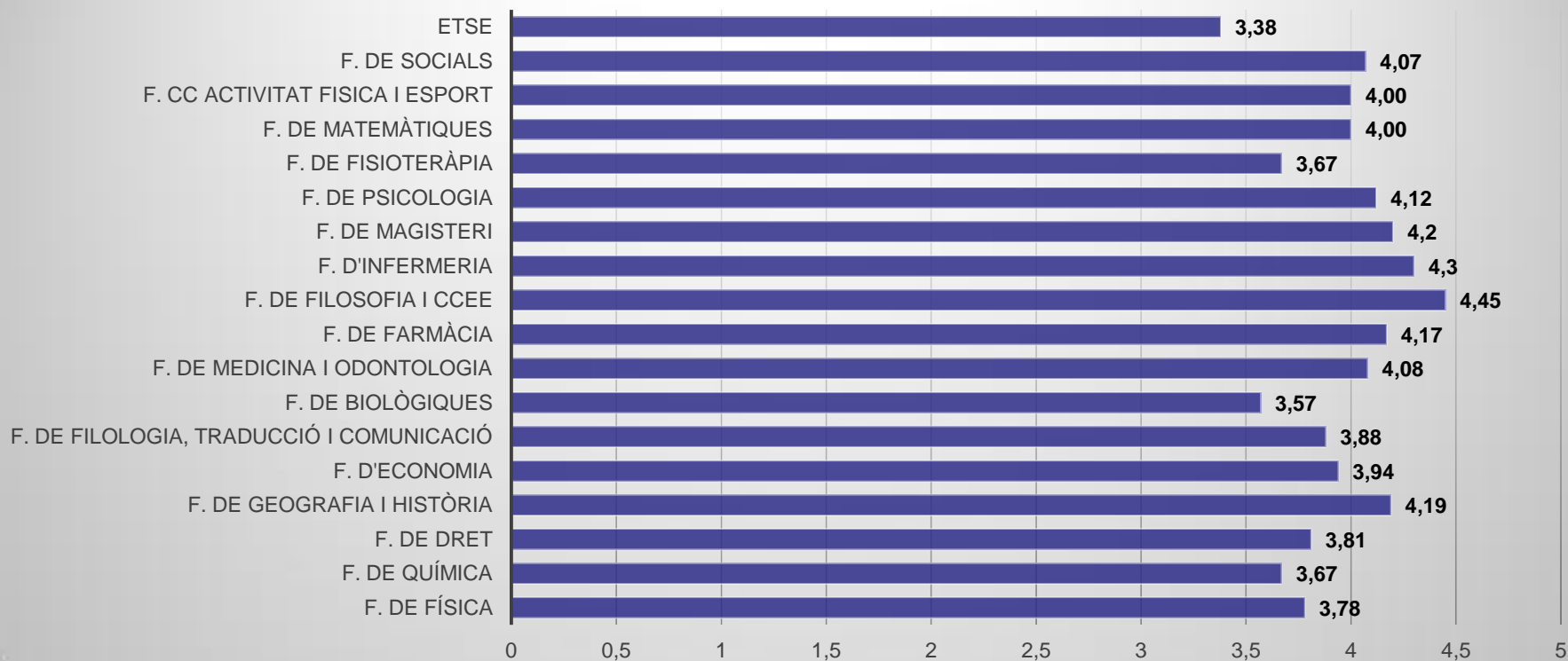
# RESULTADOS ENCUESTAS PDI



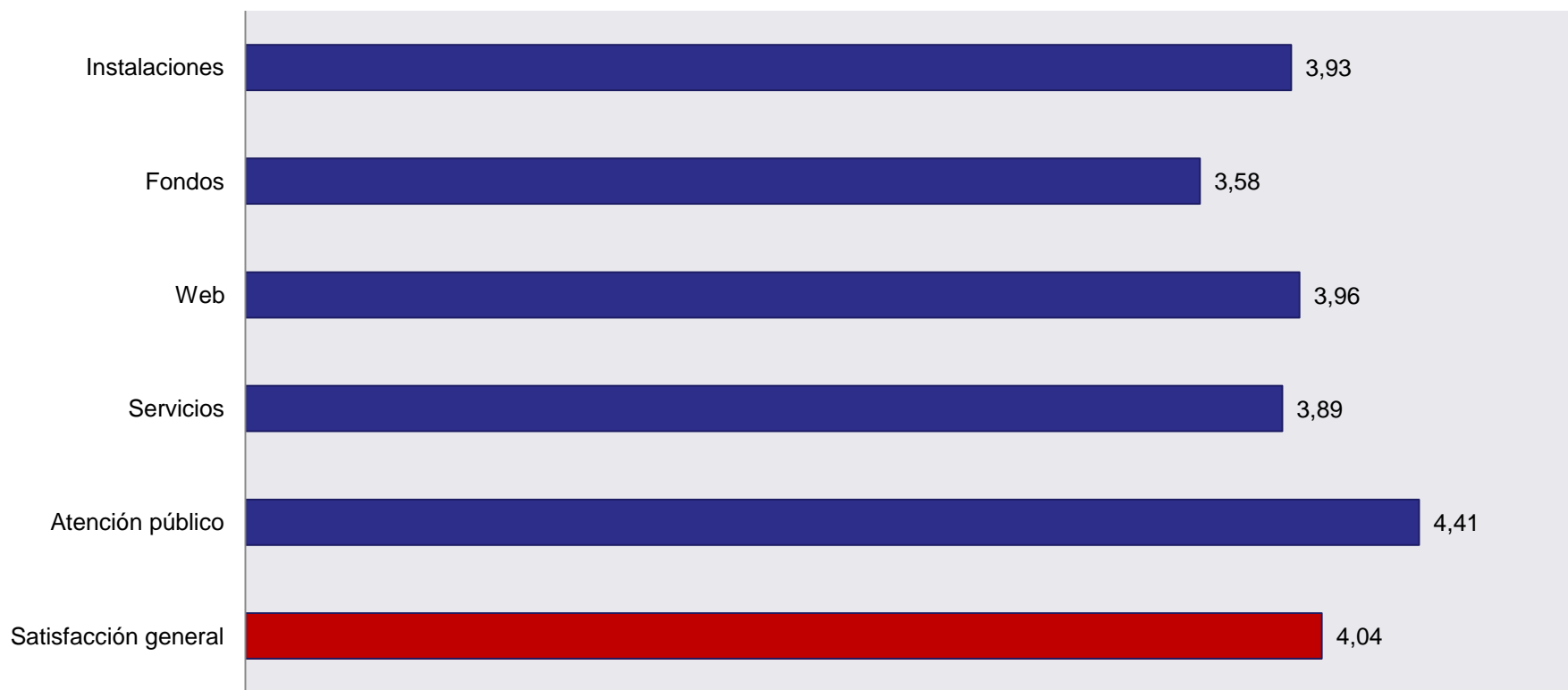
## Respuestas PDI por centro (%)



## Grado de satisfacción global del PDI por centros

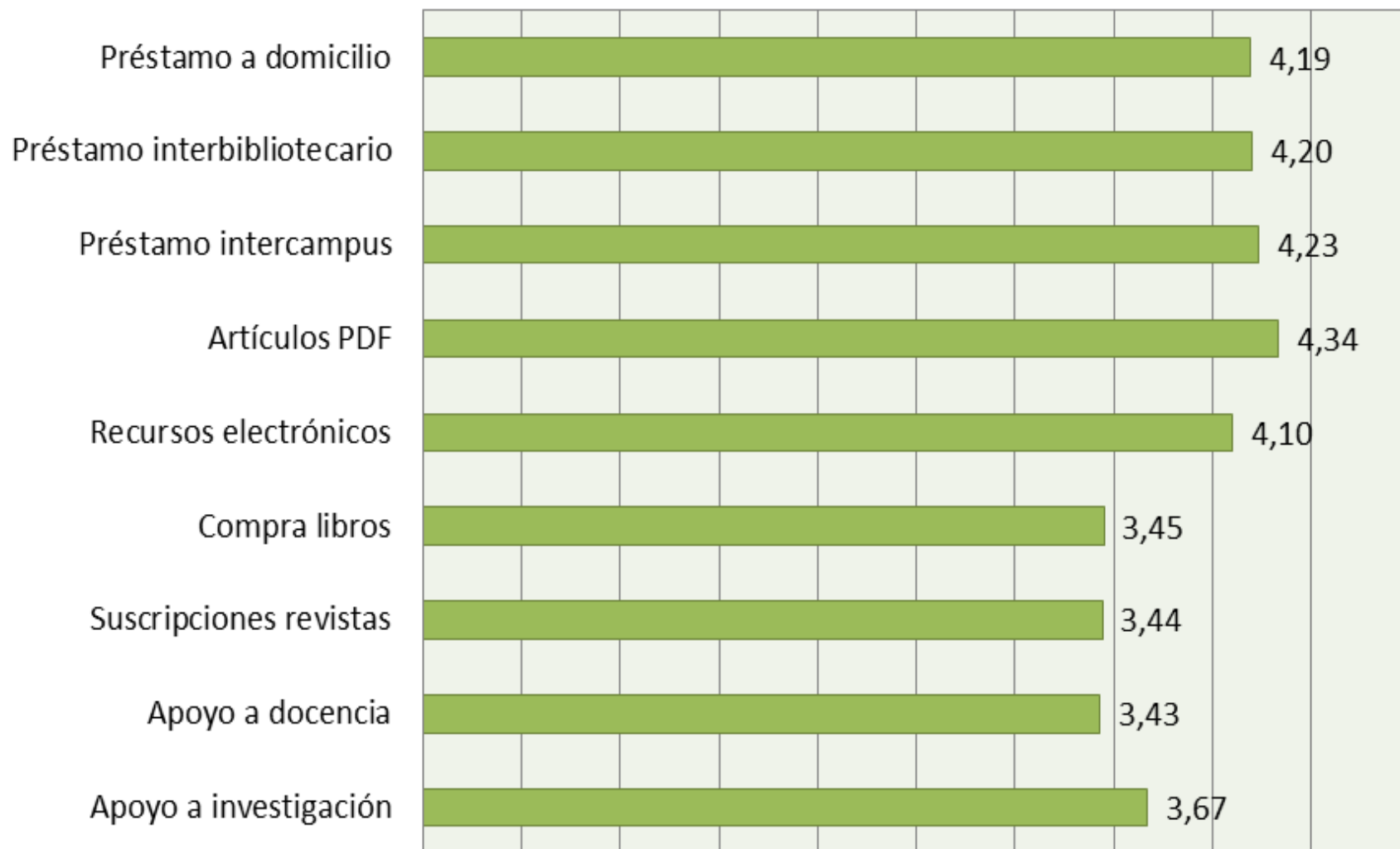


## Valoración Global PDI (por bloques de la encuesta)

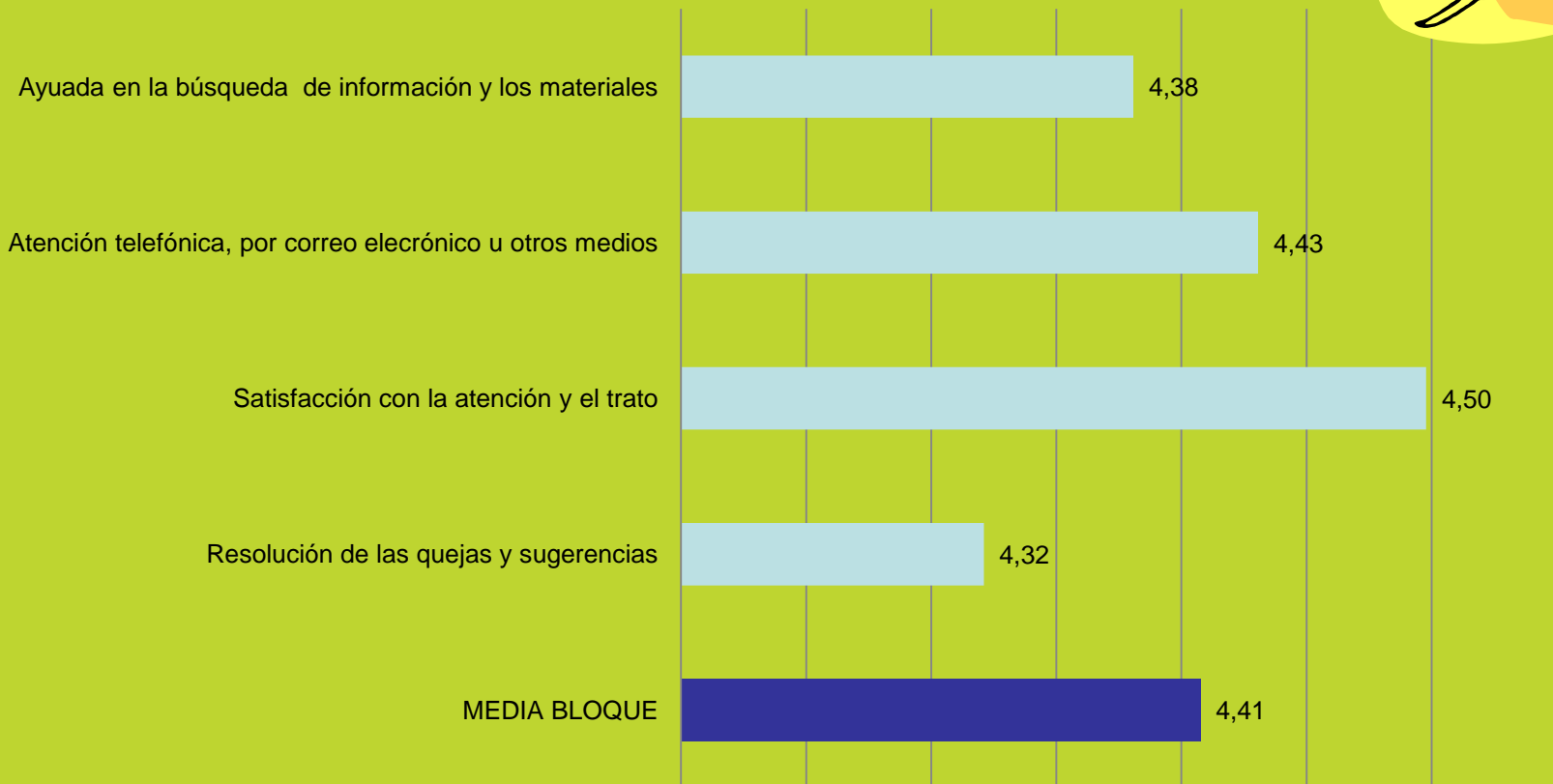


## Valoración de los servicios (PDI)

0,00 0,50 1,00 1,50 2,00 2,50 3,00 3,50 4,00 4,50 5,00



# ATENCIÓN



# Puntos Fuertes

## PDI

Atención público

Servicios Web

Servicios específicos (préstamo interbibliotecario, intercampus, artículos PDF...)

**Alto grado de satisfacción global con el funcionamiento del servicio**

## Estudiantes

Instalaciones (espacios y horario)

Fondos: colección impresa

Página web del servicio y el catálogo

**Atención prestada por el personal de la biblioteca**

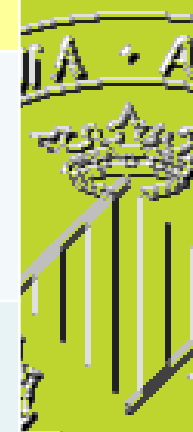




# Propuestas de Mejora

PDI	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Baja participación en la encuesta	- Aumentar la participación (información a decanos, comisión de usuarios...)
Escaso conocimiento de libros-e, préstamo intercampus y formación usuarios	- Plan de difusión de estos servicios

ESTUDIANTES	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Faltan espacios de trabajo en grupo	- Convertir salas de lectura en salas de trabajo en grupo - Distinguir entre "zonas de silencio" y "zonas ruidosas"
Escaso conocimiento de las sesiones de formación	- Plan de difusión de las sesiones formativas



# CONCLUSIONES

## DESARROLLO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA



CURSO 2012-13

## NUEVO PASE DE ENCUESTAS



Importancia de la opinión de los usuarios para la  
toma de decisiones

**HERRAMIENTA INDISPENSABLE PARA LA  
MEJORA CONTINUA**

# PARTICIPA



LA CALIDAD ESTÁ EN TUS MANOS



# ¿Es importante conocer la opinión de los usuarios?

