



INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS *PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR*

(Curso 2016-17)

Vicerrectorado de Calidad
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad

ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Descripción del proceso.....	4
3. Aspectos generales de la encuesta.	4
4. Número de encuestas realizadas y porcentaje de participación.	6
5. Descripción del análisis.	7
6. Representación de los resultados de la encuesta.....	7
• Resultados globales.....	8
• Análisis.....	10
• Resultados por centros	12
6.1.1 BIBLIOTECA CENTRAL DE CÁCERES.....	12
6.1.2 BIBLIOTECA CENTRAL DE BADAJOZ	15
6.1.3 FACULTAD DE EDUCACIÓN	16
6.1.4 CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA.....	18
6.1.5 ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS	19
6.1.6 ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES.....	20
6.1.7 FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL.....	21
6.1.8 FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE.....	22
6.1.9 FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO.....	23
6.1.11 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	26
6.1.12 CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA.....	27
6.1.13 FACULTAD DE VETERINARIA	28
• Tablas globales.....	29



1. Introducción.

Desde que en 1998, con la declaración de la Sorbona, y después, en 1999, con la declaración de Bolonia, los Ministros de Educación europeos acordaran la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) para el año 2010, tres grandes retos se plantearon para las universidades: **la garantía de calidad**; la enseñanza basada en el aprendizaje de los estudiantes y la formación de los ciudadanos.

En la Universidad de Extremadura se lleva trabajando en la mejora de la calidad desde 1995, participando intensa y activamente en los diferentes planes de Evaluación y Calidad de las Universidades que el Consejo de Universidades, primero, y la ANECA, después, han estado impulsando, demostrando con ello el compromiso con la mejora del servicio que presta a la Sociedad y a los miembros de su propia comunidad.

Desde su creación en 1996 la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) tiene como **Misión** la de promover y apoyar la ejecución de la política de calidad de la UEX que se materializa, entre otros servicios, en el de:

- *Apoyar e impulsar la evaluación, acreditación y mejora de los Servicios de la UEX.*
- *Impulsar y realizar otros estudios de satisfacción de grupos de interés.*

El **Plan Estratégico de la UEX 2014-2018** aborda la necesidad de la evaluación del servicio prestado a los usuarios de la misma a través de varios aspectos:

- Incluyendo como uno de sus principios fundamentales dentro de su Misión el de la **Calidad: alcanzar en los ámbitos de trabajo de la UEX los objetivos establecidos y metas planteadas, optimizando el tiempo y los recursos técnicos, humanos y económicos requeridos para ello.**
- Incluyendo dentro de sus cinco ejes de acción el nº 3: **Gestión y servicios a la comunidad universitaria y a la sociedad**, concretado en el **Objetivo 1: Mejora de la eficiencia en la gestión**, y desplegado a través de varias estrategias de acción (**estrategia nº 2: Implantación de herramientas para la mejora de la gestión**).

Además, la **Política de Calidad de la UEX**¹ plantea como uno de sus ejes estratégicos el:

- **EJE 6.** Conseguir un compromiso permanente de **mejora continua** como norma de conducta, así como proponer y llevar a cabo las acciones preventivas y correctivas que pudieran ser necesarias.

Todo lo anterior pone de manifiesto la apuesta clara de la UEX por un modelo de gestión encaminado hacia la mejora continua, modelo implantado ya en el **Servicio de Bibliotecas** de la UEX a través de su **Manual de Calidad, Mapa de Procesos y Carta de Servicios**. Es dentro de esta última donde se enmarca la medición de la satisfacción de los usuarios ya que se incluye como uno de los indicadores de seguimiento de la misma.

En este informe se recogen los resultados de las **Encuestas de Satisfacción del Personal Docente e Investigador** con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua del Servicio y de contribuir a la mejora de la calidad global de la universidad.

¹ <http://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicecal/gestion-de-calidad/politica-de-calidad>



2. Descripción del proceso.

El proceso seguido para la realización de las encuestas a los usuarios del Servicio de Bibliotecas puede resumirse en los siguientes pasos:

2.1 Diseño del cuestionario.

Ha sido elaborado por el personal de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (basándose en el modelo/escala SERVQUAL) en colaboración con el Servicio de Bibliotecas. Teniendo en cuenta sus conocimientos y puntos de vista se han ido modificando y consensuando las diferentes preguntas hasta llegar a la versión definitiva.

2.2 Identificación de los usuarios.

De los diferentes usuarios que hacen uso de los recursos que pone a su disposición el Servicio de Bibliotecas (PDI, PAS y Estudiantes), en este informe se recogen y analizan únicamente los resultados de satisfacción del **PDI** con el Servicio de Bibliotecas.

2.3 Realización de la encuesta.

Las encuestas han sido cumplimentadas *vía web* por los profesores usuarios de las bibliotecas centrales de Badajoz y Cáceres, así como los de las bibliotecas de la mayoría de los centros universitarios.

2.4 Recogida y procesamiento de los datos.

Las encuestas se han cumplimentado a través de Internet, llegando los resultados a la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad para la elaboración de este informe estadístico.

2.4 Garantía de privacidad.

Las encuestas han sido anónimas y los datos han sido tabulados y procesados independientemente de su procedencia.

3. Aspectos generales de la encuesta.

3.1 Descripción de los cuestionarios.

El cuestionario está formado por las siguientes preguntas:

1. ¿De qué Biblioteca es usuario habitualmente?
2. Usa los recursos y servicios de la biblioteca.
3. Si ha contestado si a la pregunta anterior, ¿cómo lo hace?

Valore la satisfacción de las siguientes preguntas sobre la Biblioteca Universitaria:

4. El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.
5. Horario de apertura.
6. Equipamiento informático y su disponibilidad.
7. El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
8. Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).



9. Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
10. Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).
11. Repositorio institucional Dehesa y trabajo en relación a acceso abierto.
12. Servicio de compras y adquisiciones.
13. Servicios de apoyo a la investigación como difusión de la producción científica, de índices de impacto, etc.
14. Actividades de formación y asesoramiento.
15. Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.
16. A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.
17. Los productos formativos on-line de la Biblioteca (biblioguías y guías temáticas).
18. La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
19. La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
20. Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
21. El acceso a los recursos electrónicos desde su casa o despacho.
22. Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.
23. Si desea añadir alguna sugerencia o comentario sobre la biblioteca, su personal y sus servicios, indíquelo a continuación.

3.2 Escala de valores.

Se ha utilizado un modelo de encuesta tipo *Likert*, que es un tipo de encuesta en la que se formulan una serie de cuestiones y el encuestado debe responder según su nivel de acuerdo o desacuerdo con ellas. En este caso se ha optado por el formato más típico que establece 5 niveles de respuesta:

- **1 - Muy insatisfecho/a**
- **2 - Insatisfecho/a**
- **3 - Normal**
- **4 - Satisfecho/a**
- **5 - Muy satisfecho/a**
- **NS - No lo sé**

Las respuestas en blanco se han contabilizado dentro de la opción NS/NC (No Sabe/No Contesta).

En esta ocasión no se ha hecho ningún cambio de escala final. En otros informes se hacía un cambio de escala de 1-5 a 0-10. En la siguiente tabla se indica qué valores tendrían si se hubiera hecho ese cambio:

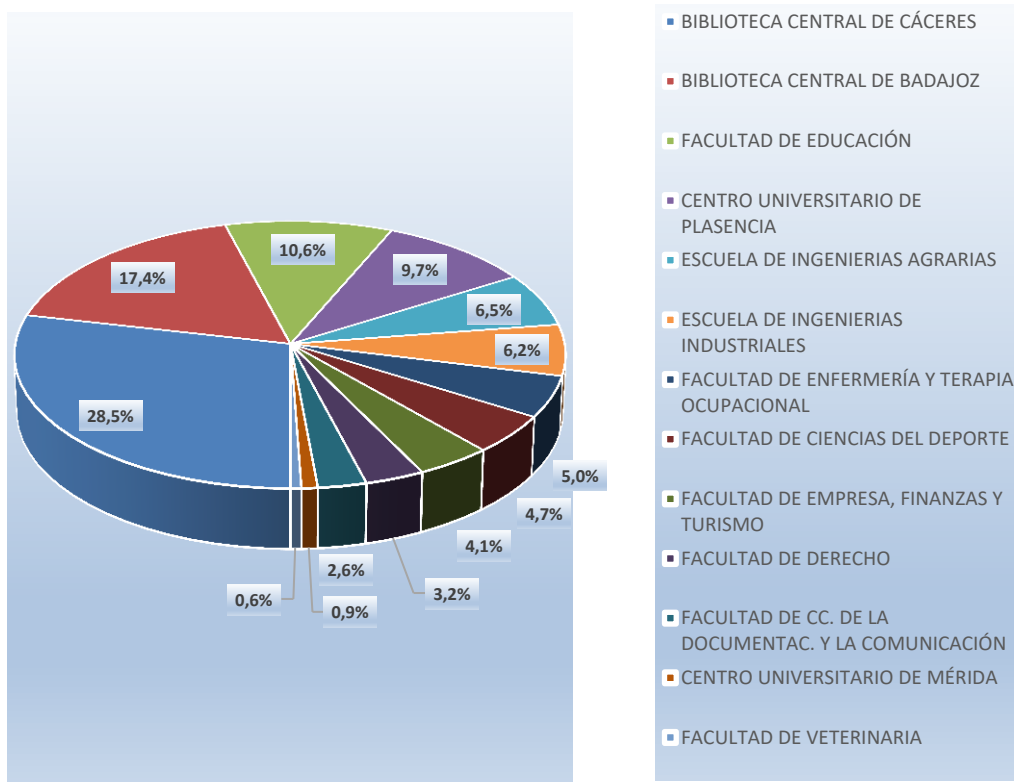
Escala 1-5	Escala 0-10
1	0
2	2,5
3	5
4	7,5
5	10



4. Número de encuestas realizadas y porcentaje de participación.

Se han recogido un total de **340 encuestas** con la siguiente distribución:

CENTRO	TOTAL PDI a tiempo completo	NÚMERO DE RESPUESTAS
BIBLIOTECA CENTRAL DE CÁCERES	593	97
BIBLIOTECA CENTRAL DE BADAJOZ	609	59
FACULTAD DE EDUCACIÓN	78	36
CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA	48	33
ESCUELA DE INGENIERIAS AGRARIAS	56	22
ESCUELA DE INGENIERIAS INDUSTRIALES	96	21
FACULTA DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL	25	17
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE	25	16
FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO	56	14
FACULTAD DE DERECHO	46	11
FACULTAD DE CC. DE LA DOCUMENTAC. Y LA COMUNICACIÓN	36	9
CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA	64	3
FACULTAD DE VETERINARIA	97	2



5. Descripción del análisis.

En el presente informe se representan mediante gráficos la “**media aritmética**” de cada una de las cuestiones planteadas. Esto nos permite detectar aquellas cuestiones mejor y peor valoradas por los estudiantes con el objetivo de poder detectar cuáles son los puntos fuertes y los puntos débiles de cada una de las Secretarías de los Centros y de esta forma poder elaborar “*planes de mejora*” más ajustados y concretos con el fin de mejorar el servicio prestado.

Adicionalmente se ha elaborado otra gráfica para cada Centro utilizando la “**moda**” (valor de un conjunto de datos que **más veces se repite**, es decir, aquel que tiene **mayor frecuencia absoluta**. Se denota por **Mo**. En caso de existir dos valores de la variable que tengan la mayor frecuencia absoluta, habría dos modas. Si no se repite ningún valor, no existe moda), de esta forma se pretende mostrar cuál es el valor más repetido, para cada una de las preguntas, en todos los cuestionarios.

En el presente informe se representan mediante gráficos y tablas, la “**media aritmética**” y la “**moda**” (valor de un conjunto de datos que **más veces se repite**, es decir, aquel que tiene **mayor frecuencia absoluta**. Se denota por **Mo**. En caso de existir dos valores de la variable que tengan la mayor frecuencia absoluta, habría dos modas. Si no se repite ningún valor, no existe moda), de esta forma se pretende mostrar cuál es el valor más repetido, para cada una de las preguntas, en todos los cuestionarios.

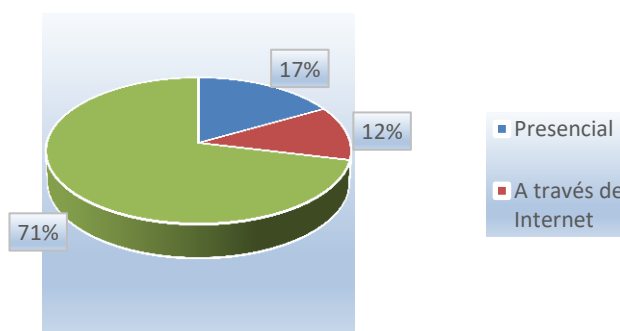
También se recogen, agrupadas por temas, todas las sugerencias realizadas por el PDI en los cuestionarios. Estas sugerencias complementan y enriquecen los resultados de las encuestas, algunas veces de forma muy detallada. Por esta razón se ha optado por incluir todas ellas literalmente.

Por último se realiza un análisis global de los resultados de las encuestas para el Servicio de Bibliotecas en su conjunto.

6. Representación de los resultados de la encuesta

Distribución de las diferentes formas de acceso a los recursos y servicios que ofrece la biblioteca (las respuestas se obtienen de la [tercera pregunta](#), entre los que han contestado “sí” a la segunda pregunta).

Forma de acceso	Respuestas
Presencial	56
A través de Internet	40
De ambas formas	238
Total “Sí” (Pregunta 2)	334
Total encuestas	340



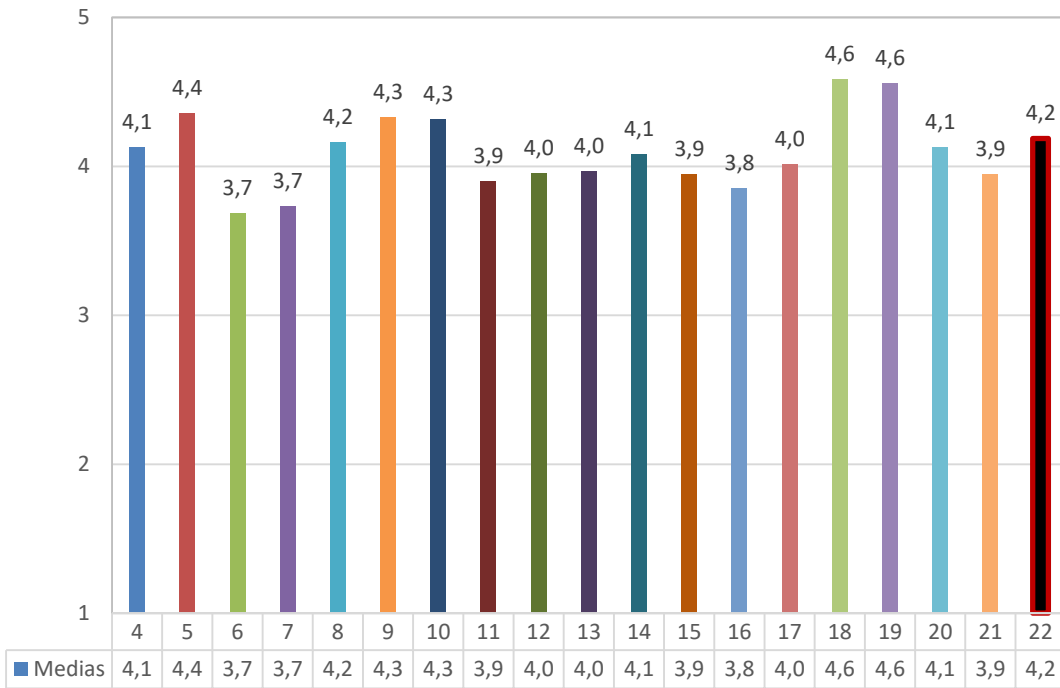
6 Resultados globales.

Nº	Pregunta	Media	Moda (*)
4	El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.	4,1	4
5	Horario de apertura.	4,4	5
6	Equipamiento informático y su disponibilidad.	3,7	4
7	El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.	3,7	4
8	Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc.).	4,2	4
9	Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).	4,3	5
10	Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).	4,3	5
11	Repositorio institucional Dehesa y trabajo en relación a acceso abierto.	3,9	4
12	Servicio de compras y Adquisiciones.	4,0	4
13	Servicios de apoyo a la investigación como difusión de la producción científica, de índices de impacto, etc.	4,0	4
14	Actividades de formación y asesoramiento.	4,1	4
15	Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.	3,9	4
16	A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.	3,8	4
17	Los productos formativos on-line de la Biblioteca (biblioguías y guías temáticas).	4,0	4
18	La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.	4,6	5
19	La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.	4,6	5
20	Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).	4,1	4
21	El acceso a los recursos electrónicos desde su casa o despacho.	3,9	4
22	Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.	4,2	4

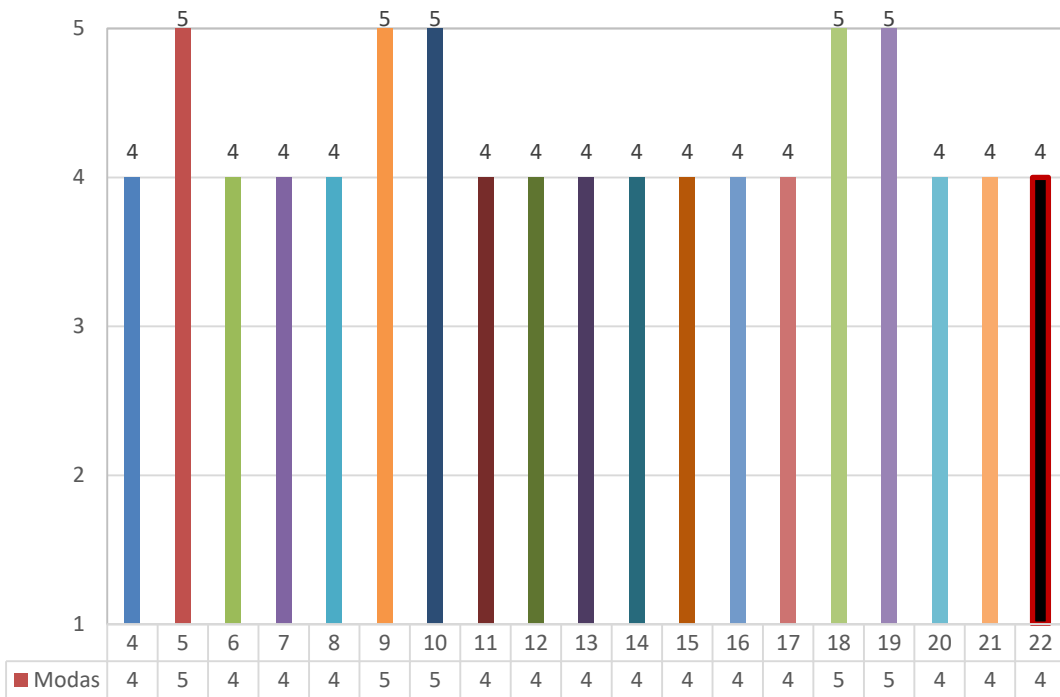
(*) Valor más repetido



Representación gráfica de las medias globales del Servicio de Bibliotecas



Representación gráfica de las modas globales del Servicio de Bibliotecas



EVOLUCIÓN RESULTADOS RESPECTO ANTERIOR ENCUESTA

	VALORACIÓN MEDIA 2016/17		VALORACIÓN MEDIA 2013/14
Espacio	4,1	↑	4
Horario	4,4	↑	4,3
Equipamiento informático	3,7		3,7
Fondo bibliográfico	3,7		3,7
Préstamo	4,2	↑	4
Préstamo Inter-campus	4,3		4,3
Préstamo Interbibliotecario	4,3	↑	4,2
Repositorio	3,9		n/a
Compras	4	↑	3,9
Servicios de apoyo a la investigación	4		n/a
Actividades de formación y asesoramiento	4,1	↑	4
Web	3,9		3,9
Catálogo en línea	3,8		3,8
Biblioguías y guías temáticas	4		n/a
Actitud y el comportamiento del personal	4,6	↑	4,5
Eficiencia del personal	4,6	↑	4,5
Tratamiento quejas y sugerencias	4,1		4,1
Acceso off-campus	↓ 3,9		4
Biblioteca en conjunto	4,2	↑	4,1

6.1 Análisis.

En la tabla de medias aritméticas (6.2) se aprecian los resultados, para cada cuestión planteada en el cuestionario, de las diferentes Bibliotecas de la Universidad y a la que se añade una fila que refleja la medias de cada pregunta, lo que nos da una visión global de los resultados del Servicio de Bibliotecas y donde se pueden observar los:

Aspectos **mejor valorados** por el PDI

- La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario (4,6/5)
- La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información (4,6/5)
- Horario de apertura (4,4/5)
- Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas) (4,3/5)
- Servicio de Préstamo Inter-campus (obtención de documentos de otras Bibliotecas). UEx) (4,3/5)

Teniendo en cuenta que están por encima del valor “3- Normal”, y más cercano al “4-Satisfecho”, los aspectos que han tenido una valoración más baja han sido:



Aspectos que han tenido una valoración más baja

- **Equipamiento informático y su disponibilidad (3,7/5)**
- **El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes (3,7/5)**

Cabe resaltar la **homogeneidad de las valoraciones** de las diferentes cuestiones planteadas en el cuestionario, existiendo tan sólo una diferencia de 0,9 puntos (escala 1-5) o de 2,3 (escala 0-10) entre la cuestión mejor y peor valorada.

También se observa que las valoraciones otorgadas son bastante altas, teniendo en cuenta que la cuestión peor valorada parte de una media de 6,7 en una escala del 0 al 10².

Si bien la Tasa de respuesta es aceptable en la mayoría de los Centros, en algunos casos no ha habido respuestas o han sido muy escasas. Se debería considerar en el futuro la realización de actividades de difusión de la encuesta, ya sea realizando publicidad física u online, aprovechando jornadas de formación para darla a conocer, realizando emails masivos, etc.

Respecto a las *sugerencias o comentarios* planteados, se han presentado un total de 63 lo que supone una tasa del 18,5% respecto al total de cuestionarios recogidos. **Es de destacar, por reiterarse en los cuestionarios de las diferentes bibliotecas, los comentarios que resaltan la eficacia y atención del personal de la mayoría de éstas, circunstancia que también se observa en la alta valoración de las cuestiones relacionadas con el personal** (obsérvese los aspectos mejor valorados).

² Según el cambio de escala de 1-5 a 0-10, ya explicado en el apartado 3.2



Resultados por centros

6.1.1 BIBLIOTECA CENTRAL DE CÁCERES

Nº de encuestas cumplimentadas: 97.

Nº	Pregunta	Media 1/5	Moda
4	El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.	3,9	4
5	Horario de apertura.	4,2	4
6	Equipamiento informático y su disponibilidad.	3,5	4
7	El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.	3,4	4
8	Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).	4,1	4
9	Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).	4,3	5
10	Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).	4,2	5
11	Repositorio institucional Dehesa y trabajo en relación a acceso abierto.	3,8	4
12	Servicio de compras y Adquisiciones.	3,9	4
13	Servicios de apoyo a la investigación como difusión de la producción científica, de índices de impacto, etc.	3,8	4
14	Actividades de formación y asesoramiento.	3,8	4
15	Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.	4,0	4
16	A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.	3,8	4
17	Los productos formativos on-line de la Biblioteca (biblioguías y guías temáticas).	3,8	4
18	La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.	4,2	4
19	La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.	4,1	4
20	Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).	3,8	4
21	El acceso a los recursos electrónicos desde su casa o despacho.	3,9	4
22	Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.	4,0	4

Aspectos mejor valorados

- ✓ Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx) (4,3/5)
- ✓ Horario de apertura (4,2/5)
- ✓ Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas) (4,2/5)
- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario (4,2/5)
- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información (4,1/5)
- ✓ Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc) (4,1/5)

Teniendo en cuenta que ningún valor está por debajo del valor “3 – Normal”, el aspecto con valoración más baja ha sido:

- El fondo bibliográfico (papel y online) adecuado a las necesidades docentes (3,4/5)

Sugerencias o comentarios planteados en los cuestionarios

- **Varios comentarios sobre el personal de la biblioteca:**



“Quiero decir que cada vez que he pedido ayuda a las compañeras y compañeros me han ayudado mucho. Enhorabuena por el trabajo bien hecho”.

“La gran mayoría del personal (siempre hay alguna excepción), al menos en la Biblioteca Central de Cáceres, está muy capacitado y atiende muy bien. Para mí es uno de los servicios que mejor funciona en esta Universidad y espero que siga siendo así”.

“Creo que en general podemos sentirnos muy orgullosos del servicio de bibliotecas de la UEx”.

“Los miembros del personal son en su mayoría eficientes y encantadores”.

“El personal de la Central de Cáceres merece un sobresaliente por su trato y su ayuda a los usuarios, tanto los que trabajan con el público como las responsables de adquisiciones (con quienes he tratado)”.

“Los empleados son bastante irrespetuosos y no ayudan a las personas cuando no encuentran los libros”.

“Sólo quisiera añadir mi enhorabuena a todos los profesionales de la Biblioteca por su evidente entrega a su trabajo y la gran amabilidad que muestran ante las solicitudes de los usuarios, como yo mismo”.

- **Varios comentarios relacionados con los fondos bibliográficos y su ordenación:**

“No existe una política de compra de fondos bibliográficos en la biblioteca y por lo tanto cada vez está menos actualizada existiendo grandes lagunas en algunos campos”.

“La posibilidad de comprar revistas especializadas, o la suscripción online a algunas revistas”.

“Me gustaría que la oferta de libros digitales a través de E-brary fuera más completa (en estos momentos, el catálogo es muy pobre), y se trata de un recurso MUY necesario, que existía y funcionaba muy bien, y de repente, desapareció”.

“A veces habría que cuidar más el orden de los libros en la biblioteca “física”, así como la coincidencia de los rótulos de las estanterías con los libros que contienen. Comprendo que por cuestiones de espacio es inevitable una cierta dispersión en el reparto de algunas categorías de la CDU”.

“Encontrar los libros en Sala es complicado, muchas veces no están bien colocados y otras veces los criterios de ordenación resultan muy complejos”.

Varios comentarios sobre los recursos y servicios de la biblioteca:

“Sería preciso la renovación de las fotocopadoras de la hemeroteca y de la biblioteca. Así mismo el equipamiento del salón de actos debería dotarse de medios y nuevo equipamiento (cañón de video, pantallas para la mesa presidencial, sonido...) para hacer más efectiva su utilización”.

“Hay un servicio que no funciona bien, el de Adquisiciones. Rarísimamente he realizado una solicitud de adquisición que se haya resuelto en un plazo de tiempo razonable, pongamos de un mes y medio. Casi siempre, transcurrido este tiempo, he tenido que preguntar al servicio de Adquisiciones y ha habido que reclamar el artículo por una u otra razón. El personal de adquisición es amable y bien predisposto, como el del resto de los Servicios: ignoro dónde



reside el error, quizá en el procedimiento aplicado, pero lo cierto es que es susceptible de mejora".

"Establecer un protocolo para obtener copias digitales (escaneos) de artículos o capítulos de libros impresos en papel, de cierta calidad, que permitan su difusión."

"Habría que dotar a la Biblioteca Central de Cáceres de un servicio gratuito de escaneo de libros, como el que funciona en otras bibliotecas que he visitado, tanto españolas (Filosofía y Letras de Granada; Biblioteca Tomás Navarro del CSIC en Madrid) y de otros países europeos (Durham, en Reino Unido y Universidade Nova de Lisboa). Arreglar en la Hemeroteca de Cáceres el servicio de escáner, que lleva años sin funcionar. Incorporar más tomas de electricidad en la Biblioteca Central de Cáceres."

"Mi queja principal sobre el servicio de bibliotecas de la UEX, es acerca de la biblioteca central de Cáceres, donde el acceso a puntos de corriente eléctrica es insuficiente, especialmente si la comparamos con la central de Badajoz, donde mejora sensiblemente en este aspecto, a modo de sugerencia se debería mejorar esta situación en dicha biblioteca que es la más importante en el ámbito universitario de la provincia".

"La biblioteca central de Cáceres carece de algo fundamental para los usuarios: enchufes para los ordenadores. Los que hay se encuentran en pequeñas mesas agobiantes y donde es imposible trabajar con más de un libro, o a una distancia de las mesas grandes impracticable si no se tiene una alargadera".

"Por segunda vez, la Hemeroteca del campus de Cáceres ha permanecido cerrada una semana en pleno curso académico".

"Considero que el personal de Hemeroteca no debería recibir permiso ni vacaciones en esas fechas, pues es una irresponsabilidad dejar sin atender la Hemeroteca, y causa perjuicio a profesores e investigadores."

- **Varios comentarios sobre el servicio de préstamo:**

"El periodo de préstamo para profesores se ha reducido, lo que dificulta algunas tareas de investigación o docencia".

"La reducción del periodo de préstamo a seis meses se hace corta cuando se está trabajando en proyectos a tres años o incluso más. Sugiero volver a ampliar el préstamo a un año".

"Poder renovar libros on-line a pesar de contar ya con muchas renovaciones".

- **Varios comentarios sobre actividades de formación y asesoramiento:**

"Siendo nuevo en la Universidad de Extremadura agradecería un "paquete de bienvenida" para que los docentes recién incorporados sepamos todo lo que tenemos a nuestra disposición. Tal vez un curso, tal vez un vídeo de presentación, tal vez una carta de servicios".

"En general estoy muy satisfecha con todos los servicios que ofrece nuestra biblioteca, y los cursos que he seguido impartidos por su personal me han resultado sumamente útiles. Funciona muy bien el préstamo interbibliotecario con otras bibliotecas de la Uex y con bibliotecas externas".

"Se agradecerían algunas guías de ayuda simplificadas para acceder a los recursos online, concretando qué catálogos utilizar en diferentes situaciones, cómo buscar registros distintos a libros o revistas (TFG, Tesis, etc.). Para ello, dada la generalidad de la sugerencia, se podría



concretar en tener un buzón abierto para resolver las dudas que se presentes, recogiénolas en FAQ o algo parecido, que puede que exista”.

- **Un comentario sobre el horario de apertura:**

“El horario de apertura de la Biblioteca Central de Cáceres preferiría que fuera a las 8h de la mañana en lugar de a las 8.30h. Asimismo, en las instalaciones de la Biblioteca hace un poco de frío en los meses de invierno: si pudieran aclimatlarla un poquito mejor, sería perfecto. Del mismo modo, me gustaría -aunque comprendo que esta petición resulta un poco complicada de llevarla a cabo- que abrieran todos los fines de semana del año y no solo en el período de exámenes, pues para mí es uno de los mejores sitios para trabajar con concentración en la investigación, y en Cáceres, lamentablemente, no hay más, dado que el horario de la Biblioteca Pública es extremadamente reducido y resulta imposible trabajar de manera continuada. Finalmente, no quiero dejar de señalar la competencia, profesionalidad y amabilidad constantes de todas y cada una de las personas que trabajan en la Biblioteca Central de Cáceres: mi agradecimiento inmenso para todas ellas”.

- **Otros comentarios:**

“No uso la biblioteca desde mi domicilio. Pero entiendo que funciona muy bien”.

“Repasar la ortografía en alguna pregunta”

6.1.2 BIBLIOTECA CENTRAL DE BADAJOZ

Nº de encuestas realizadas: 59.

Nº	Pregunta	Media	Moda
4	El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.	4,4	4
5	Horario de apertura.	4,5	5
6	Equipamiento informático y su disponibilidad.	3,9	4
7	El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.	3,8	4
8	Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).	4,0	4
9	Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).	4,3	4
10	Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).	4,4	4
11	Repositorio institucional Dehesa y trabajo en relación a acceso abierto.	4,0	4
12	Servicio de compras y Adquisiciones.	4,0	4
13	Servicios de apoyo a la investigación como difusión de la producción científica, de índices de impacto, etc.	4,2	4
14	Actividades de formación y asesoramiento.	4,2	5
15	Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.	3,9	4
16	A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.	3,9	4
17	Los productos formativos on-line de la Biblioteca (biblioguías y guías temáticas).	4,3	4
18	La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.	4,7	5
19	La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.	4,6	5
20	Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).	4,2	4
21	El acceso a los recursos electrónicos desde su casa o despacho.	4,1	4
22	Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.	4,3	4

Aspectos mejor valorados

- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario (4,7/5)



- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información (4,6/5)
- ✓ Horario de apertura (4,5/5)
- ✓ El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible (4,4/5)
- ✓ Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas) (4,4/5)

Teniendo en cuenta que está por encima del valor “3- Normal”, y muy cercano al “4-Satisfecho”, el aspecto con valoración más baja ha sido:

- El fondo bibliográfico (papel y online) adecuado a las necesidades docentes (3,8/5)

Sugerencias o comentarios planteados en los cuestionarios

- **Varios comentarios sobre el funcionamiento de la biblioteca y su personal:**

“La biblioteca funciona muy bien, la verdad. Muchas gracias por todo vuestro trabajo!!!!”

“La biblioteca es uno de los servicios de la Universidad que casi siempre se encuentra abierto, y es de agradecer para alumnos y profesores, presentando además una gran disposición a ayudar en las actividades docentes”

“Enhorabuena por vuestro trabajo”

- **Varios comentarios sobre el servicio de préstamo:**

“Aumentar el número de ejemplares en préstamo al PDI, en particular si nadie los reserva. Muchas veces únicamente el que ha encargado el libro es el interesado y nadie más solicita usar el libro”.

“Las penalizaciones por retraso en el profesorado son excesivas”.

“Me gustaría que los préstamos de los libros de bibliografía usual del profesor fueran por el curso completo, no por los 6 meses que son en la actualidad”.

- **Varios comentarios sobre los recursos y servicios de la biblioteca:**

“En la Base de datos de Westlaw (Derecho y Legislación) no se encuentran los artículos a texto completo en muchas ocasiones. Quizás habría que re-negociar la base de datos”.

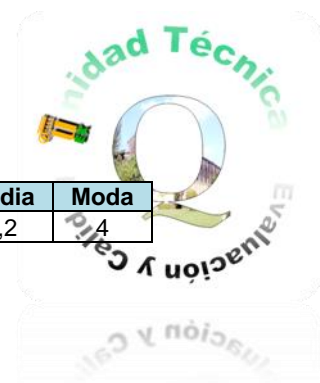
“No está nada bien que en el navegador más usado (Chrome) no se pueda acceder con la contraseña de forma adecuada. También es bastante penoso el nivel de recursos que tenemos los profesores (y los departamentos) para la adquisición de material bibliográfico, cosa que podemos hacer -como mucho- una vez al año”.

“Mayor información y transparencia en el reparto de fondos de la biblioteca para adquirir bibliografía”.

6.1.3 FACULTAD DE EDUCACIÓN

Nº de encuestas realizadas: 36.

Nº	Pregunta	Media	Moda
4	El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.	4,2	4



5	Horario de apertura.	4,5	5
6	Equipamiento informático y su disponibilidad.	3,6	4
7	El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.	3,9	4
8	Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).	4,4	5
9	Servicio de Préstamo Inter-campus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).	4,4	5
10	Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).	4,3	5
11	Repositorio institucional Dehesa y trabajo en relación a acceso abierto.	4,0	4
12	Servicio de compras y Adquisiciones.	4,3	4
13	Servicios de apoyo a la investigación como difusión de la producción científica, de índices de impacto, etc.	4,1	4
14	Actividades de formación y asesoramiento.	3,9	4
15	Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.	4,0	4
16	A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.	3,9	4
17	Los productos formativos on-line de la Biblioteca (biblioguías y guías temáticas).	4,1	4
18	La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.	4,8	5
19	La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.	4,8	5
20	Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).	4,4	5
21	El acceso a los recursos electrónicos desde su casa o despacho.	3,9	4
22	Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.	4,3	5

Aspectos mejor valorados

- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario (4,8/5)
- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información (4,8/5)
- ✓ Horario de apertura (4,5/5)
- ✓ Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc) (4,4/5)
- ✓ Servicio de Préstamo Inter-campus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx) (4,4/5)

Teniendo en cuenta que está por encima del valor “3- Normal”, más cercano al “4-Satisfecho”, el aspecto con valoración más baja ha sido:

- Equipamiento informático y su disponibilidad (3,6/5)

Sugerencias o comentarios planteados en los cuestionarios

- **Un comentario sobre el personal de la biblioteca**, al que se califica de extraordinariamente competente.
- **Un comentario sobre los servicios que ofrece la biblioteca:**
“Creo que desconocemos muchos servicios que se ofrecen y que serían de gran ayuda para el profesorado y personal investigador. Sería deseable más colaboración en la investigación, posicionamiento de revistas de impacto, bases de datos, predicción en la volatilidad del índice de impacto de revistas, etc”.



- **Varios comentarios sobre los fondos bibliográficos:**

“Estoy muy satisfecho, no obstante me gustaría que se ampliara la suscripción a revistas científicas dentro de nuestro campo la Didáctica de las Ciencias Experimentales”.

“Hay que adquirir libros escolares actualizados y también de secundaria, pues en la facultad se imparten también másteres de formación secundaria y los libros vendrían bien para preparar a los futuros maestros y profesores. Convendría llegar a un convenio con las editoriales”.

“Aumentar el número de revistas digitales accesibles sobre Educación en Ciencias”.

“No se conoce con anterioridad qué revistas/artículos tenemos suscripción desde la UEx y cuáles no. A veces tenemos suscripción hasta revistas pero hasta 2012, 2013 ó 2014... Es difícil acceder desde casa al catálogo en línea y especialmente a la biblioteca electrónica y/o las bases de datos. Deberían simplificar la autenticación y el procedimiento. Tenemos demasiados perfiles de usuario en una misma institución como es la UEx. En cuanto al repositorio de Dehesa, cuando te descargas las tesis, TFM o TFG no se indica que está bajo licencia CC a pesar de que se firma un documento donde se autoriza a ello”.

“En general muy satisfecho. No obstante me gustaría que se aumentara el catálogo de revistas científicas de nuestro campo la Educación y la Educación en Ciencias”.

6.1.4 CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA

Nº de encuestas realizadas: 33.

Nº	Pregunta	Media	Moda
4	El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.	3,7	4
5	Horario de apertura.	4,4	5
6	Equipamiento informático y su disponibilidad.	3,9	4
7	El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.	4,0	4
8	Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).	3,9	4
9	Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).	4,4	4
10	Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).	4,4	4
11	Repositorio institucional Dehesa y trabajo en relación a acceso abierto.	3,9	4
12	Servicio de compras y Adquisiciones.	4,0	4
13	Servicios de apoyo a la investigación como difusión de la producción científica, de índices de impacto, etc.	4,0	4
14	Actividades de formación y asesoramiento.	4,5	5
15	Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.	3,9	4
16	A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.	3,9	4
17	Los productos formativos on-line de la Biblioteca (biblioguías y guías temáticas).	4,1	4
18	La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.	4,7	5
19	La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.	4,8	5
20	Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).	4,2	5
21	El acceso a los recursos electrónicos desde su casa o despacho.	4,0	4
22	Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.	4,2	4

Aspectos mejor valorados

- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información (4,8/5)
- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario (4,7/5)
- ✓ Actividades de formación y asesoramiento (4,5/5)
- ✓ Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas) (4,4/5)
- ✓ Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx) (4,4/5)

Teniendo en cuenta que está por encima del valor “3- Normal”, más cercano al “4-Satisfecho”, el aspecto con valoración más baja ha sido:

- El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible (3,7/5)

Sugerencias o comentarios planteados en los cuestionarios

- **Varios comentarios sobre el tamaño de la biblioteca y el control del acceso de personas ajenas a la Universidad:**

“Sería necesaria la ampliación de espacios de la Biblioteca”

“Aumentar instalaciones y regular la entrada prioritariamente a los usuarios de la propia Universidad”

“El espacio es muy pequeño y a veces los alumnos hacinados”.

"Estamos descontentos con el tamaño de la biblioteca es muy pequeña y no se controla la entrada en temporada de exámenes de personas ajenas a la Universidad, también sería necesario la amplitud del horario al igual que en CC o BA en temporada de exámenes".

- **Un comentario sobre los fondos bibliográficos:**

“Se precisaría disponer de más fondos económicos para adquirir más ejemplares de algunos libros recomendados en la bibliografía docente y actualizar los fondos bibliográficos con libros publicados recientemente sobre diversas materias”.

- **Dos comentarios sobre el personal de la biblioteca:**

“El personal muy atento, especialmente la señorita Begoña que siempre soluciona todas mis dudas”.

“Estoy muy contento con el servicio de Bibliotecas y con su personal. Seguid así de bien.”

6.1.5 ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS

Nº de encuestas realizadas: 22.

Nº	Pregunta	Media	Moda
4	El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.	4,5	5
5	Horario de apertura.	4,5	5
6	Equipamiento informático y su disponibilidad.	3,6	4
7	El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.	4,0	4
8	Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).	4,5	4
9	Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).	4,2	4

10	Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).	4,2	4
11	Repositorio institucional Dehesa y trabajo en relación a acceso abierto.	4,2	4
12	Servicio de compras y Adquisiciones.	4,0	4
13	Servicios de apoyo a la investigación como difusión de la producción científica, de índices de impacto, etc.	4,2	4
14	Actividades de formación y asesoramiento.	4,2	4
15	Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.	3,9	4
16	A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.	3,9	4
17	Los productos formativos on-line de la Biblioteca (biblioguías y guías temáticas).	4,1	4
18	La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.	4,9	5
19	La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.	5,0	5
20	Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).	4,3	4
21	El acceso a los recursos electrónicos desde su casa o despacho.	4,0	4
22	Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.	4,3	4

Aspectos mejor valorados

- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información (5/5)
- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario (4,9/5)
- ✓ El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible (4,5/5)
- ✓ Horario de apertura (4,5/5)
- ✓ Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc) (4,5/5)

Teniendo en cuenta que está por encima del valor “3- Normal”, más cercano al “4-Satisfecho”, el aspecto con valoración más baja ha sido:

- Equipamiento informático y su disponibilidad (3,6/5)

Sugerencias o comentarios planteados en los cuestionarios

“Mejorar el acceso remoto (desde fuera del campus) a los recursos electrónicos”.

“Ana la bibliotecaria de Agrarias es de lo mejor”.

6.1.6 ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES

Nº de encuestas realizadas: 21.

Nº	Pregunta	Media	Moda
4	El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.	4,1	4
5	Horario de apertura.	4,4	4
6	Equipamiento informático y su disponibilidad.	3,6	4
7	El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.	3,7	3
8	Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).	4,0	5
9	Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).	4,4	5
10	Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).	4,3	5
11	Repositorio institucional Dehesa y trabajo en relación a acceso abierto.	3,5	3
12	Servicio de compras y Adquisiciones.	3,4	4
13	Servicios de apoyo a la investigación como difusión de la producción científica, de índices de impacto, etc.	3,8	4

14	Actividades de formación y asesoramiento.	3,8	4
15	Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.	3,7	4
16	A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.	3,7	4
17	Los productos formativos on-line de la Biblioteca (biblioguías y guías temáticas).	3,8	4
18	La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.	4,6	5
19	La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.	4,7	5
20	Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).	3,9	4
21	El acceso a los recursos electrónicos desde su casa o despacho.	4,1	4
22	Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.	4,1	4

Aspectos mejor valorados

- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información (4,7/5)
- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario (4,6/5)
- ✓ Horario de apertura (4,4/5)
- ✓ Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc) (4,4/5)
- ✓ Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas) (4,3/5)

Teniendo en cuenta que ningún valor está por debajo del valor “3- Normal”, el aspecto con valoración más baja ha sido:

- Servicio de compras y adquisiciones (3,4/5)

Sugerencias o comentarios planteados en los cuestionarios

- **Varios comentarios sobre el personal de la biblioteca:**

“La atención del personal de Biblioteca es perfecta”.

“La atención y labor del personal de la biblioteca, de la Escuela de Ingenierías Industriales, es encomiable. Además de amabilidad, gran efectividad”.

“Me gustaría agradecer el trabajo del personal de la Escuela de Ingenierías Industriales, siempre están disponibles y son muy eficientes en las encomiendas y peticiones que se le realizan”.

6.1.7 FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL

Nº de encuestas realizadas: 17.

Nº	Pregunta	Media	Moda
4	El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.	4,6	5
5	Horario de apertura.	4,6	5
6	Equipamiento informático y su disponibilidad.	4,2	5
7	El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.	3,8	4
8	Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).	4,2	4
9	Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).	4,4	4
10	Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).	4,6	5
11	Repositorio institucional Dehesa y trabajo en relación a acceso abierto.	3,9	4
12	Servicio de compras y Adquisiciones.	4,0	5
13	Servicios de apoyo a la investigación como difusión de la producción científica, de índices de impacto, etc.	4,1	4
14	Actividades de formación y asesoramiento.	4,4	5

15	Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.	4,0	5
16	A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.	3,9	4
17	Los productos formativos on-line de la Biblioteca (biblioguías y guías temáticas).	4,2	4
18	La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.	4,6	5
19	La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.	4,7	5
20	Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).	4,6	5
21	El acceso a los recursos electrónicos desde su casa o despacho.	3,9	5
22	Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.	4,2	5

Aspectos mejor valorados

- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información (4,7/5)
- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario (4,6/5)
- ✓ El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible (4,6/5)
- ✓ Horario de apertura (4,6/5)
- ✓ Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas) (4,6/5)
- ✓ Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.) (4,6/5)

Teniendo en cuenta que está por encima del valor “3- Normal”, y más cercano al “4-Satisfecho”, el aspecto con valoración más baja ha sido:

- El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes (3,8/5)

Sugerencias o comentarios planteados en los cuestionarios

“Soy PDI: me gustaría que la UEX estuviera suscrita a más revistas científicas internacionales; desde casa, no se pueden ver ni descargar la gran mayoría de artículos publicados y colgados en Sciencedirect y Medline pero si estás en el campus sí; no puedo guardar en el despacho por largos períodos de duración los libros que necesito para mi docencia, mientras que la biblioteca central sí lo permite. Percibo mucha rigidez en la aplicación de la normativa de devolución de libros. Los fondos bibliográficos de la biblioteca de la UEX, en general, dejan mucho que desear, en comparación con los de las bibliotecas de otras Universidades Públicas Españolas (fondos escasos y antiguos porque no se gasta en fondos). El PDI de la UEX, para encargar la compra de libros, y para costear los préstamos interbibliotecarios, depende de su propio presupuesto departamental, el cual es escaso”.

6.1.8 FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE

Nº de encuestas realizadas: 16.

Nº	Pregunta	Media	Moda
4	El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.	4,6	5
5	Horario de apertura.	4,6	5
6	Equipamiento informático y su disponibilidad.	4,3	5
7	El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.	4,1	5
8	Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).	4,5	5
9	Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).	4,6	5
10	Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).	4,6	5
11	Repositorio institucional Dehesa y trabajo en relación a acceso abierto.	4,0	3
12	Servicio de compras y Adquisiciones.	4,3	5



13	Servicios de apoyo a la investigación como difusión de la producción científica, de índices de impacto, etc.	4,1	4
14	Actividades de formación y asesoramiento.	4,4	5
15	Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.	4,2	4
16	A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.	3,9	4
17	Los productos formativos on-line de la Biblioteca (biblioguías y guías temáticas).	4,1	4
18	La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.	4,7	5
19	La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.	4,8	5
20	Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).	4,5	5
21	El acceso a los recursos electrónicos desde su casa o despacho.	3,8	4
22	Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.	4,4	5

Aspectos mejor valorados

- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información (4,8/5)
- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario (4,7/5)

Teniendo en cuenta que está por encima del valor “3- Normal”, y más cercano al “4-Satisfecho”, el aspecto con valoración más baja ha sido:

- El acceso a los recursos electrónicos desde su casa o despacho (3,8/5)

Sugerencias o comentarios planteados en los cuestionarios

- Una sugerencia sobre que se debería mejorar el acceso desde fuera del Campus al catálogo electrónico.
- Un comentario sobre el catálogo de revistas a las que se tiene acceso, como investigador, indicando que es claramente insuficiente respecto a otras Universidades.

Varios comentarios sobre el personal de la biblioteca:

“Enhorabuena al personal de la biblioteca de la Facultad de Ciencias del Deporte. Son excelentes”.

“El personal de la biblioteca de ciencias del deporte es inmejorable en cuanto a profesionalidad, dedicación y atención al usuario, tanto docentes como alumnado”.

“Estoy muy contenta con el servicio de biblioteca, hace que nuestro trabajo sea más fácil”.

6.1.9 FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO

Nº de encuestas realizadas: 14.

Nº	Pregunta	Media	Moda
4	El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.	3,6	4
5	Horario de apertura.	4,2	4
6	Equipamiento informático y su disponibilidad.	3,1	3
7	El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.	3,6	4
8	Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).	3,9	4
9	Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).	4,0	4

10	Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).	3,8	4
11	Repositorio institucional Dehesa y trabajo en relación a acceso abierto.	3,6	4
12	Servicio de compras y Adquisiciones.	3,6	4
13	Servicios de apoyo a la investigación como difusión de la producción científica, de índices de impacto, etc.	3,6	3
14	Actividades de formación y asesoramiento.	4,2	4
15	Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.	4,1	4
16	A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.	3,6	4
17	Los productos formativos on-line de la Biblioteca (biblioguías y guías temáticas).	3,8	4
18	La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.	4,9	5
19	La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.	4,9	5
20	Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).	4,5	5
21	El acceso a los recursos electrónicos desde su casa o despacho.	3,9	4
22	Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.	4,1	4

Aspectos mejor valorados

- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario (4,9/5)
- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información (4,9/5)
- ✓ Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.) (4,5/5)

Teniendo en cuenta que ningún valor está por debajo del valor “3- Normal”, el aspecto con valoración más baja ha sido:

- Equipamiento informático y su disponibilidad (3,1/5)

Sugerencias o comentarios planteados en los cuestionarios

- Una petición para mejorar el acceso a bases de datos relevantes y suscripción a revistas de impacto.
- Una opinión: “Considero que en la Facultad desde hace 4 años el cambio ha sido sustancial, tanto en el centro como en la biblioteca”.



6.1.10 FACULTAD DE DERECHO

Nº de encuestas realizadas: 11.

Nº	Pregunta	Media	Moda
4	El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.	3,8	4
5	Horario de apertura.	3,9	4
6	Equipamiento informático y su disponibilidad.	3,3	3
7	El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.	3,6	3
8	Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).	4,5	4
9	Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).	4,5	4
10	Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).	4,4	4
11	Repositorio institucional Dehesa y trabajo en relación a acceso abierto.	4,0	4
12	Servicio de compras y Adquisiciones.	4,0	3
13	Servicios de apoyo a la investigación como difusión de la producción científica, de índices de impacto, etc.	3,7	3
14	Actividades de formación y asesoramiento.	4,0	4
15	Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.	4,0	4
16	A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.	3,6	3
17	Los productos formativos on-line de la Biblioteca (biblioguías y guías temáticas).	3,8	4
18	La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.	4,7	5
19	La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.	4,8	5
20	Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).	3,9	4
21	El acceso a los recursos electrónicos desde su casa o despacho.	3,8	4
22	Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.	4,1	4

Aspectos mejor valorados

- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información (4,8/5)
- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario (4,7/5)
- ✓ Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc) (4,5/5)
- ✓ Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx) (4,5/5)

Teniendo en cuenta que ningún valor está por debajo del valor “3- Normal”, el aspecto con valoración más baja ha sido:

- Equipamiento informático y su disponibilidad (3,3/5)

Sugerencias o comentarios planteados en los cuestionarios

“Especialmente, Josefina es una persona muy eficiente y colaboradora. Es un placer dirigirte a ella pues siempre te lo soluciona todo muy grata y rápidamente”



6.1.11 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Nº de encuestas realizadas: 9.

Nº	Pregunta	Media	Moda
4	El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.	4,6	5
5	Horario de apertura.	4,3	5
6	Equipamiento informático y su disponibilidad.	3,6	4
7	El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.	4,1	4
8	Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).	4,7	5
9	Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).	4,7	5
10	Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).	4,6	5
11	Repositorio institucional Dehesa y trabajo en relación a acceso abierto.	4,2	4
12	Servicio de compras y Adquisiciones.	4,1	4
13	Servicios de apoyo a la investigación como difusión de la producción científica, de índices de impacto, etc.	4,3	4
14	Actividades de formación y asesoramiento.	4,2	5
15	Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.	4,2	5
16	A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.	4,0	4
17	Los productos formativos on-line de la Biblioteca (biblioguías y guías temáticas).	4,0	4
18	La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.	4,7	5
19	La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.	4,7	5
20	Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).	4,0	4
21	El acceso a los recursos electrónicos desde su casa o despacho.	4,2	5
22	Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.	4,3	5

Aspectos mejor valorados

- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información (4,7/5)
- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario (4,7/5)
- ✓ Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc) (4,7/5)
- ✓ Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx) (4,7/5)

Teniendo en cuenta que está por encima del valor “3- Normal”, y más cercano al “4-Satisfecho”, el aspecto con valoración más baja ha sido:

- Equipamiento informático y su disponibilidad (3,6/5)

Sugerencias o comentarios planteados en los cuestionarios

- **Un comentario sobre los fondos bibliográficos:**

“El fondo bibliográfico, particularmente en el ámbito de las humanidades es insuficiente para una investigación de calidad. Esto atañe tanto a las monografías como a los recursos electrónicos (acceso a revistas científicas)”.



- **Dos comentarios sobre la página web:**

“Es necesario revisar el contenido publicado en la página web del Centro. En la parte superior izquierda aparece un enlace con el texto "acceso a la biblioteca" a través del cual se accede a otra página que convendría revisar para actualizar la información, arreglar los enlaces que no funcionan y unificar el diseño”.

“En la página del Servicio de Bibliotecas conviene mejorar el acceso a las bases de datos, para que se pueda acceder desde una forma más directa”.

- **Un comentario sobre el personal de la biblioteca:**

“Me parece que son unos profesionales y que hacen un gran trabajo de apoyo tanto a la docencia como a la investigación”.

6.1.12 CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA

Nº de encuestas realizadas: 3.

Nº	Pregunta	Media	Moda
4	El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.	5,0	5
5	Horario de apertura.	5,0	5
6	Equipamiento informático y su disponibilidad.	4,0	
7	El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.	3,3	3
8	Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).	4,3	4
9	Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).	4,7	5
10	Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).	4,7	5
11	Repositorio institucional Dehesa y trabajo en relación a acceso abierto.	4,0	4
12	Servicio de compras y Adquisiciones.	3,3	3
13	Servicios de apoyo a la investigación como difusión de la producción científica, de índices de impacto, etc.	4,0	
14	Actividades de formación y asesoramiento.	4,0	
15	Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.	3,7	4
16	A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.	3,7	4
17	Los productos formativos on-line de la Biblioteca (biblioguías y guías temáticas).	4,5	
18	La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.	4,7	5
19	La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.	4,7	5
20	Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).	4,0	
21	El acceso a los recursos electrónicos desde su casa o despacho.	4,0	4
22	Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.	4,3	4

El número de encuestas realizadas (3) es muy bajo, esto nos deja una muestra muy pequeña para realizar un análisis de resultados.

Sugerencias o comentarios planteados en los cuestionarios

No se han planteado sugerencias ni comentarios en los cuestionarios recibidos.



6.1.13 FACULTAD DE VETERINARIA

Nº de encuestas realizadas: 2.

Nº	Pregunta	Media	Moda
4	El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.	4,0	
5	Horario de apertura.	4,0	4
6	Equipamiento informático y su disponibilidad.	4,0	
7	El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.	3,5	
8	Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).	4,5	
9	Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).	3,0	
10	Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).	3,0	
11	Repositorio institucional Dehesa y trabajo en relación a acceso abierto.	4,0	
12	Servicio de compras y Adquisiciones.	3,5	
13	Servicios de apoyo a la investigación como difusión de la producción científica, de índices de impacto, etc.	4,0	4
14	Actividades de formación y asesoramiento.	3,0	
15	Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.	4,0	4
16	A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.	4,0	4
17	Los productos formativos on-line de la Biblioteca (biblioguías y guías temáticas).	3,0	
18	La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.	4,5	
19	La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.	4,0	
20	Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).		
21	El acceso a los recursos electrónicos desde su casa o despacho.	3,5	
22	Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.	4,0	4

El número de encuestas realizadas (2) es muy bajo, esto nos deja una muestra muy pequeña para realizar un análisis de resultados.

Sugerencias o comentarios planteados en los cuestionarios

No se han planteado sugerencias ni comentarios en los cuestionarios recibidos.



Tablas globales

TABLA DE RESULTADOS POR CENTROS - MEDIAS

	Espacio	Horario	Equipamiento informático	Fondo bibliográfico	Préstamo	Préstamo Inter campus	Préstamo Inter bibliotecario	Repositorio	Compras	Servicios de apoyo a la investigación	Actividades de formación y asesoramiento.	Web	Catálogo en línea	Bibliografías y guías temáticas	Actitud y el comportamiento del personal	Eficiencia del personal	Tratamiento de quejas y sugerencias	Acceso off-campus	Biblioteca en conjunto
BIBLIOTECA CENTRAL CÁCERES	3,9	4,2	3,5	3,4	4,1	4,3	4,2	3,8	3,9	3,8	3,8	4,0	3,8	3,8	4,2	4,1	3,8	3,9	4,0
BIBLIOTECA CENTRAL BADAJOZ	4,4	4,5	3,9	3,8	4,0	4,3	4,4	4,0	4,0	4,2	4,2	3,9	3,9	4,3	4,7	4,6	4,2	4,1	4,3
FACULTAD DE EDUCACIÓN	4,2	4,5	3,6	3,9	4,4	4,4	4,3	4,0	4,3	4,1	3,9	4,0	3,9	4,1	4,8	4,8	4,4	3,9	4,3
CENTRO UNIVERSIT. DE PLASENCIA	3,7	4,4	3,9	4,0	3,9	4,4	4,4	3,9	4,0	4,0	4,5	3,9	3,9	4,1	4,7	4,8	4,2	4,0	4,2
ESCUELA INGENIER. AGRARIAS	4,5	4,5	3,6	4,0	4,5	4,2	4,2	4,2	4,0	4,2	4,2	3,9	3,9	4,1	4,9	5,0	4,3	4,0	4,3
ESCUELA INGENIER. INDUSTRIALES	4,1	4,4	3,6	3,7	4,0	4,4	4,3	3,5	3,4	3,8	3,8	3,7	3,7	3,8	4,6	4,7	3,9	4,1	4,1
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y T.O.	4,6	4,6	4,2	3,8	4,2	4,4	4,6	3,9	4,0	4,1	4,4	4,0	3,9	4,2	4,6	4,7	4,6	3,9	4,2
FACULTAD CIENCIAS DEL DEPORTE	4,6	4,6	4,3	4,1	4,5	4,6	4,6	4,0	4,3	4,1	4,4	4,2	3,9	4,1	4,7	4,8	4,5	3,8	4,4
FAC. EMPRESA, FINANZ. Y TURISMO	3,6	4,2	3,1	3,6	3,9	4,0	3,8	3,6	3,6	3,6	4,2	4,1	3,6	3,8	4,9	4,9	4,5	3,9	4,1
FACULTAD DE DERECHO	3,8	3,9	3,3	3,6	4,5	4,5	4,4	4,0	4,0	3,7	4,0	4,0	3,6	3,8	4,7	4,8	3,9	3,8	4,1
FACULTAD DE CC. DOCUMENT. Y COM.	4,6	4,3	3,6	4,1	4,7	4,7	4,6	4,2	4,1	4,3	4,2	4,2	4,0	4,0	4,7	4,7	4,0	4,2	4,3
CENTRO UNIVERSIT. MÉRIDA	5,0	5,0	4,0	3,3	4,3	4,7	4,7	4,0	3,3	4,0	4,0	3,7	3,7	4,5	4,7	4,7	4,0	4,0	4,3
FAC. VETERINARIA	4,0	4,0	4,0	3,5	4,5	3,0	3,0	4,0	3,5	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,5	4,0		3,5	4,0
MEDIAS GLOBALES	4,1	4,4	3,7	3,7	4,2	4,3	4,3	3,9	4,0	4,0	4,1	3,9	3,8	4,0	4,6	4,6	4,1	3,9	4,2
MEDIAS (Escala 0-10)	7,8	8,4	6,7	6,8	7,9	8,3	8,3	7,2	7,4	7,4	7,7	7,4	7,1	7,5	9,0	8,9	7,8	7,4	8,0

TABLA DE RESULTADOS POR CENTROS - MODAS

	Espacio	Horario	Equipamiento informático	Fondo bibliográfico	Préstamo	Préstamo Inter campus	Préstamo Interbibliotecario	Repositorio	Compras	Servicios de apoyo a la investigación	Actividades de formación y asesoramiento.	Web	Catálogo en línea	Bibliografías y guías temáticas	Actitud y el comportamiento del personal	Eficiencia del personal	Tratamiento de quejas y sugerencias	Acceso off-campus	Biblioteca en conjunto
BIBLIOTECA CENTRAL CÁCERES	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
BIBLIOTECA CENTRAL BADAJOZ	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
FACULTAD DE EDUCACIÓN	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
CENTRO UNIVERSIT. DE PLASENCIA	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
ESCUELA INGENIER. AGRARIAS	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
ESCUELA INGENIER. INDUSTRIALES	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y T.O.	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
FACULTAD CIENCIAS DEL DEPORTE	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
FAC. EMPRESA, FINANZ. Y TURISMO	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4
FACULTAD DE DERECHO	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4
FACULTAD DE CC. DOCUMENT. Y COM.	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
CENTRO UNIVERSIT. MÉRIDA	5	5		3	4	5	5	4	3			4	4		5	5		4	4
FAC. VETERINARIA		4								4		4	4						4
MODAS GLOBALES	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4

