



**SERVICIO DE BIBLIOTECAS**  
UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA



# **INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS**

---

**(Curso 2019-2020)**

**Unidad Técnica de Evaluación y Calidad**  
VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ESTRATEGIA

## ÍNDICE

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Introducción.....</b>  | <b>3</b> |
| <b>2. Descripción del proceso.....</b>                                       | <b>3</b> |
| 2.1 <i>Diseño del cuestionario.....</i>                                      | 3        |
| 2.2 <i>Identificación de los usuarios.....</i>                               | 3        |
| 2.3 <i>Realización de la encuesta.....</i>                                   | 3        |
| 2.4 <i>Recogida y procesamiento de los datos.....</i>                        | 3        |
| 2.4 <i>Garantía de privacidad.....</i>                                       | 3        |
| <b>3. Aspectos generales de la encuesta.....</b>                             | <b>4</b> |
| 3.1 <i>Cuestionario.....</i>   | 4        |
| 3.2 <i>Escala de valores.....</i>  | 4        |
| <b>4. Número de encuestas realizadas.....</b>                                | <b>5</b> |
| <b>5. Descripción del análisis.....</b>                                      | <b>5</b> |
| <b>6. Representación de los resultados de la encuesta.....</b>               | <b>6</b> |
| <b>Resultados globales.....</b>  | <b>6</b> |
| <b>Resultados por centros.....</b>   | <b>8</b> |
| 6.1.1 <i>BIBLIOTECA CENTRAL DE BADAJOZ.....</i>                              | 8        |
| 6.1.2 <i>BIBLIOTECA CENTRAL DE CÁCERES.....</i>                              | 10       |
| 6.1.3 <i>CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA.....</i>                             | 12       |
| 6.1.4 <i>CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA.....</i>                          | 13       |
| 6.1.5 <i>ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS.....</i>                            | 14       |
| 6.1.6 <i>ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES.....</i>                        | 15       |
| 6.1.7 <i>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.....</i> | 16       |
| 6.1.8 <i>FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE.....</i>                           | 17       |
| 6.1.9 <i>FACULTAD DE DERECHO.....</i>  | 19       |
| 6.1.10 <i>FACULTAD DE EDUCACIÓN.....</i>                                     | 20       |
| 6.1.11 <i>FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL.....</i>              | 21       |
| 6.1.12 <i>FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO.....</i>                   | 21       |
| 6.1.13 <i>FACULTAD DE MEDICINA.....</i>                                      | 23       |
| 6.1.14 <i>FACULTAD DE VETERINARIA.....</i>                                   | 23       |

## 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.*

Todo ello pone de manifiesto la apuesta clara de la UEx por un modelo de gestión encaminado hacia la mejora continua, modelo implantado ya en otros aspectos universitarios: seguimiento y verificación de titulaciones, evaluación de la actividad docente e investigadora, sistemas de aseguramiento interno de la calidad, etc.

Dentro de todo este contexto el presente informe pretende mostrar los resultados de las **Encuestas de Satisfacción del PDI con el Servicio de Bibliotecas de la UEx**, realizadas 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 UEx.

## 1. Descripción del proceso.

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

### 2.1 Diseño del cuestionario.

Ha sido elaborado por la dirección del Servicio de Bibliotecas y gestionado para su cumplimentación por el personal de la UTEC.

### 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 la plataforma Google Drive, y una vez cerrado el proceso la UTEC se ha encargado de procesar los datos para la obtención del presente informe.

### 2.4 Garantía de privacidad.

Las encuestas se han planteado y considerado como anónimas y los datos han sido procesados de ésta misma forma.

## 2. Aspectos generales de la encuesta.

### 3.1 Cuestionario.

1. ¿De qué Biblioteca es usuario habitualmente?
2. Usa los recursos y servicios de la biblioteca:
  - NO
  - SI:
    - acudiendo directamente a uno de sus locales
    - de forma remota, a través de Internet
    - de ambas formas

| Valore del 1 al 10 estas cuestiones, siendo 1 NADA satisfecho y 10 sumamente satisfecho   |
|---|
| 1. El Horario de apertura de las instalaciones  |
| 2. Las condiciones ambientales y de trabajo, ¿son las adecuadas?  |
| 3. Equipamiento informático (portátiles, acceso a wifi, etc) actual y adecuado para trabajar?   |
| 4. El fondo bibliográfico (papel + electrónico) ¿se adecua a mis necesidades académicas?  |
| 5. El fondo bibliográfico (papel + electrónico) ¿se adecua a mis necesidades de investigación   |
| 6. Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc)  |
| 7. Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx)  |
| 8. El Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas )   |
| 9. El Repositorio Institucional en acceso abierto, DEHESA, ¿es una herramienta de interés?  |
| 10. El Servicio de Compras y Adquisiciones, en mi opinión ¿funciona?  |
| 11. Los Servicios de apoyo a la investigación como difusión de la producción científica, índices de impacto, apoyo bibliométrico, etc, ¿funcionan satisfactoriamente? |
| 12. ¿Conozco y utilizo las actividades de formación y asesoramiento organizadas por la biblioteca?  |
| 13. ¿Encuentro fácilmente la información que busco a través de la página web de la Biblioteca?  |
| 14. A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria, ¿encuentro la bibliografía y documentación que necesito?   |
| 15. ¿Conozco y utilizo los productos formativos online de la biblioteca (biblioguías y guías temáticas)?  |
| 16. Valoro la actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario   |
| 17. ¿Valoro la eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información?  |
| 18. Los medios y tratamiento para la comunicación y presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.) ¿son visibles y sencillos de utilizar?      |
| 19. ¿Es fácil el acceso a los recursos electrónicos desde mi casa o despacho?   |
| 20. Los servicios de la biblioteca, ¿me facilitan un mejor aprovechamiento del tiempo?  |
| 21. Los servicios de la biblioteca, ¿me facilitan la consecución de mis objetivos docentes y investigación?   |
| 22. Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, ¿usted se siente?:   |

Si desea añadir alguna sugerencia o comentario sobre la biblioteca, su personal y sus servicios, indíquelo a continuación:

### 3.2 Escala de valores.

Se valoran las cuestiones planteadas de 1 (NADA satisfecho) a 10 (sumamente satisfecho).

### 3. Número de encuestas realizadas.

Se han recogido un total de 232 encuestas con la siguiente distribución:

| BIBLIOTECA  | Encuestas realizadas | Total PDI tiempo completo | % PDI que responde                 |
|---|----------------------|---------------------------|------------------------------------|
| BIBLIOTECA CENTRAL DE BADAJOZ                       | 44                   | 266                       | 16,54                              |
| FACULTAD DE CC. DE LA DOCUMENTAC. Y LA COMUNICACIÓN | 12                   | 37                        | 32,43                              |
| FACULTAD DE EDUCACIÓN                               | 23                   | 88                        | 26,14                              |
| ESCUELA DE INGENIERIAS INDUSTRIALES                 | 5                    | 96                        | 5,21                               |
| ESCUELA DE INGENIERIAS AGRARIAS                     | 15                   | 55                        | 27,27                              |
| FACULTAD DE MEDICINA                                | 3                    | 65                        | 4,62                               |
| CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA                      | 18                   | 62                        | 29,03                              |
| BIBLIOTECA CENTRAL DE CÁCERES                       | 59                   | 325                       | 18,15                              |
| FACULTAD DE DERECHO                                 | 16                   | 45                        | 35,56                              |
| CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA                   | 6                    | 47                        | 12,77                              |
| FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE                    | 8                    | 26                        | 30,77                              |
| FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO             | 15                   | 56                        | 26,79                              |
| FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL        | 2                    | 28                        | 7,14                               |
| FACULTAD DE VETERINARIA                             | 4                    | 99                        | 4,04                               |
| SIN IDENTIFICAR LA BIBLIOTECA                       | 2                    |                           |                                    |
| TOTAL   | <b>232</b>           |                           | <b>Participación media: 19.75%</b> |

- **Descripción del análisis.**

En el presente informe se representan mediante gráficos y tablas, las **medias aritméticas** y las **modas** (valores más repetidos) de los resultados de las encuestas de cada uno de los centros recogidos anteriormente en la tabla del punto 4, esto nos permite detectar aquellas cuestiones peor valoradas y donde las distintas bibliotecas pueden mejorar el servicio prestado. Por contra se destacan los aspectos mejor valorados por los usuarios, que constituyen áreas con un nivel de calidad apreciable.

También se recogen las sugerencias más repetidas en los cuestionarios.

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

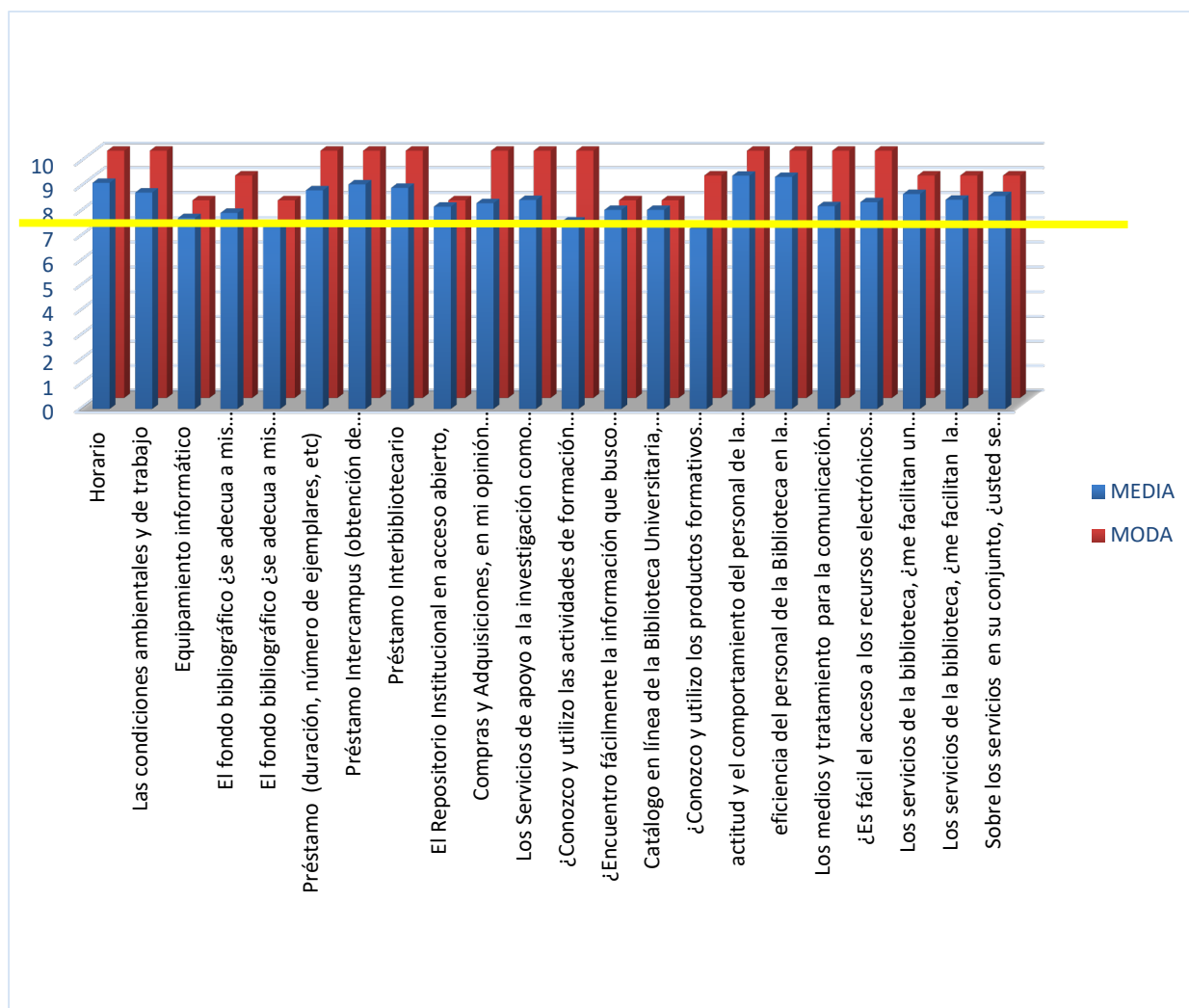
#### 4. Representación de los resultados de la encuesta

Distribución de las diferentes formas de acceso a los recursos y servicios que ofrece la biblioteca (las respuestas provienen de la [tercera pregunta](#)):

| Forma de acceso        | Respuestas |
|------------------------|------------|
| Presencial             | 39         |
| A través de Internet   | 28         |
| De ambas formas        | 163        |
| Sin identificar        | 2          |
| <b>Total encuestas</b> | <b>232</b> |

#### 5. Resultados generales

|   | MEDIA | MODA |
|---|-------|------|
| El Horario de apertura de las instalaciones   | 9,15  | 10   |
| Las condiciones ambientales y de trabajo, ¿son las adecuadas?   | 8,76  | 10   |
| Equipamiento informático (portátiles, acceso a wifi, etc) actual y adecuado para trabajar?  | 7,73  | 8    |
| El fondo bibliográfico (papel + electrónico) ¿se adecua a mis necesidades académicas?   | 7,94  | 9    |
| El fondo bibliográfico (papel + electrónico) ¿se adecua a mis necesidades de investigación  | 7,46  | 8    |
| Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc)   | 8,85  | 10   |
| Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx)   | 9,09  | 10   |
| El Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas )  | 8,95  | 10   |
| El Repositorio Institucional en acceso abierto, DEHESA, ¿es una herramienta de interés?   | 8,19  | 8    |
| El Servicio de Compras y Adquisiciones, en mi opinión ¿funciona?  | 8,33  | 10   |
| Los Servicios de apoyo a la investigación como difusión de la producción científica, índices de impacto, apoyo bibliométrico, etc, ¿funcionan satisfactoriamente? | 8,46  | 10   |
| ¿Conozco y utilizo las actividades de formación y asesoramiento organizadas por la biblioteca?  | 7,59  | 10   |
| ¿Encuentro fácilmente la información que busco a través de la página web de la Biblioteca?  | 8,06  | 8    |
| A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria, ¿encuentro la bibliografía y documentación que necesito?   | 8,06  | 8    |
| ¿Conozco y utilizo los productos formativos online de la biblioteca (biblioguías y guías temáticas)?  | 7,31  | 9    |
| Valoro la actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario   | 9,44  | 10   |
| ¿Valoro la eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información?  | 9,39  | 10   |
| Los medios y tratamiento para la comunicación y presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.) ¿son visibles y sencillos de utilizar?      | 8,21  | 10   |
| ¿Es fácil el acceso a los recursos electrónicos desde mi casa o despacho?   | 8,37  | 10   |
| Los servicios de la biblioteca, ¿me facilitan un mejor aprovechamiento del tiempo?  | 8,70  | 9    |
| Los servicios de la biblioteca, ¿me facilitan la consecución de mis objetivos docentes y investigación?   | 8,47  | 9    |
| Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, ¿usted se siente?:   | 8,62  | 9    |



## Análisis global

Tratando los datos de forma global para el conjunto de bibliotecas del servicio de la UEx, cuyos resultados se han representado en los gráficos inmediatamente anteriores, podemos detectar las cuestiones con medias más altas, superiores al 9, que son las siguientes:

- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
- ✓ Horario de apertura
- ✓ El servicio de Préstamo Intercampus.

Destacamos que ningún valor medio baja de 7.31. Cabe resaltar la homogeneidad de las valoraciones de las diferentes cuestiones planteadas en el cuestionario, existiendo tan sólo una diferencia de 2,13 puntos entre la cuestión mejor y peor valorada.

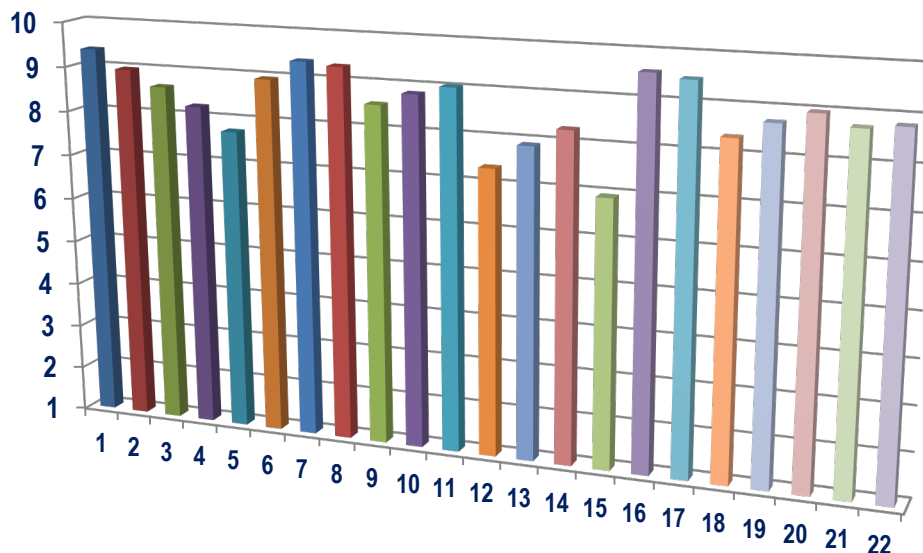
Respecto a las *sugerencias o comentarios* planteados, se han presentado un total de 43 lo que supone una tasa del 19 % respecto al total de cuestionarios recogidos. Es de destacar, por reiterarse en los cuestionarios de las diferentes bibliotecas, los comentarios que resaltan la eficacia y atención 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).

## RESULTADOS POR CENTROS

### 6.1.1 BIBLIOTECA CENTRAL DE BADAJOZ

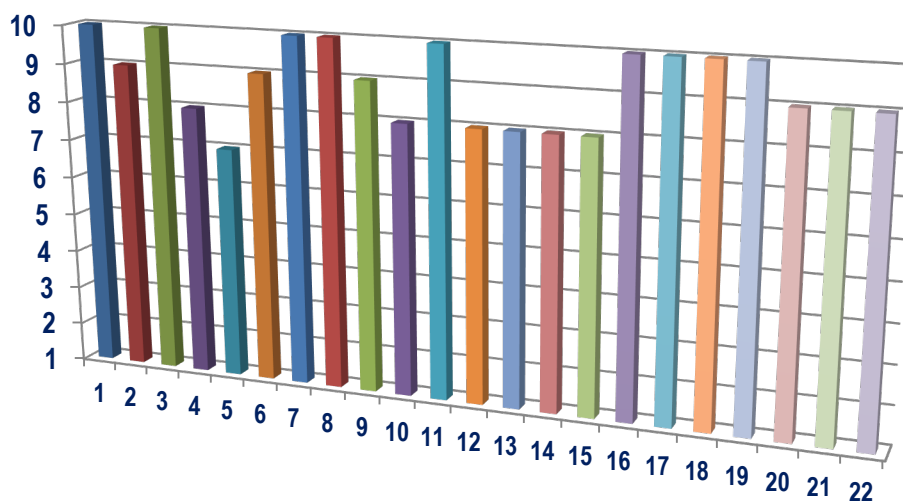
Respuestas: 44

#### MEDIAS



|        | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  | 20  | 21  | 22  |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Medias | 9,4 | 9,0 | 8,6 | 8,2 | 7,7 | 9,0 | 9,4 | 9,3 | 8,6 | 8,8 | 9,0 | 7,4 | 7,9 | 8,3 | 6,9 | 9,6 | 9,5 | 8,4 | 8,7 | 9,0 | 8,7 | 8,8 |

#### MODAS (valor más repetido)



|       | 1  | 2 | 3  | 4 | 5 | 6 | 7  | 8  | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
|-------|----|---|----|---|---|---|----|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Modas | 10 | 9 | 10 | 8 | 7 | 9 | 10 | 10 | 9 | 8  | 10 | 8  | 8  | 8  | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 9  | 9  | 9  |

#### Aspectos mejor valorados

- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
- ✓ El servicio de Préstamo Intercampus.



- ✓ Horario de apertura.

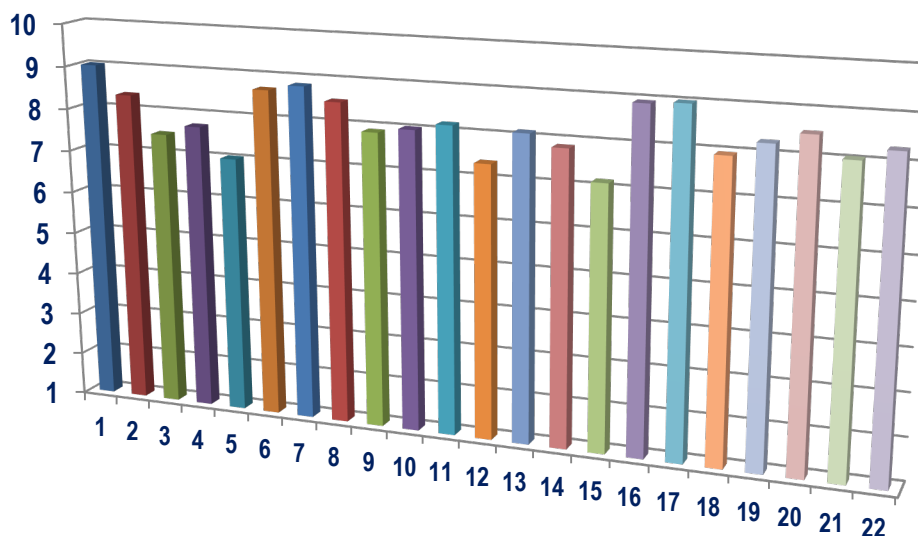
### Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- Es un servicio excelente con personal más que excelente; lo mejor de la UEx. Estoy encantado.
- El "supuesto" préstamo de libros a las áreas no debería ser renovado cada 6 meses, sino cada más tiempo.
- La atención recibida del personal de la Biblioteca siempre es muy amable y profesional, ¡mis sinceras felicidades!! Es un personal de gran ayuda para la docencia y la investigación.
- Mejorar los fondos bibliográficos docentes para uso de los estudiantes, sobre todo cuando el número de usuarios/estudiantes es alto en la materia (deberían comprarse más ejemplares de las obras -textos- y actualizar las versiones que se quedan anticuadas). ¡Es estupendo disponer de libros online!!, por su versatilidad de uso y poder satisfacer la demanda de numerosos usuarios (pero no en todas las obras es posible).
- Suscribirse plataformas para llevar a cabo prácticas -o demostraciones- virtuales de laboratorio. Mejoraría la docencia al permitir considerar prácticas para las que no tenemos el material/equipos o el tiempo necesario (ahorra dinero y tiempo, y permite una formación más actualizada de los estudiantes).
- Debería estar abierta todos los sábados y domingos, ya que es la mejor biblioteca que hay en Badajoz.
- Lo mejor de la Biblioteca, de acuerdo a mi experiencia personal, es tanto el servicio de adquisición, como el de préstamo interbibliotecario, que son una gran ayuda para encontrar bibliografía poco accesible, así como hacerse con artículos que no están en línea. Un gran trabajo en estos dos ámbitos.
- La sala de investigadores de la BC de Badajoz tiene una sala "pecera" para poder investigar muy útil y muy adecuada, pero es imposible trabajar dado que hay alumnos/as que la utilizan como lugar donde hacer trabajos en grupo, haciendo imposible la concentración para la lectura y la toma de apuntes. Por favor, habiliten un lugar para que el alumnado haga trabajos en grupo donde no interrumpan el ritmo de trabajo de investigación de la hemeroteca, y así poder utilizar la "pecera" de una manera más eficiente y concentrada.

### 6.1.2 BIBLIOTECA CENTRAL DE CÁCERES

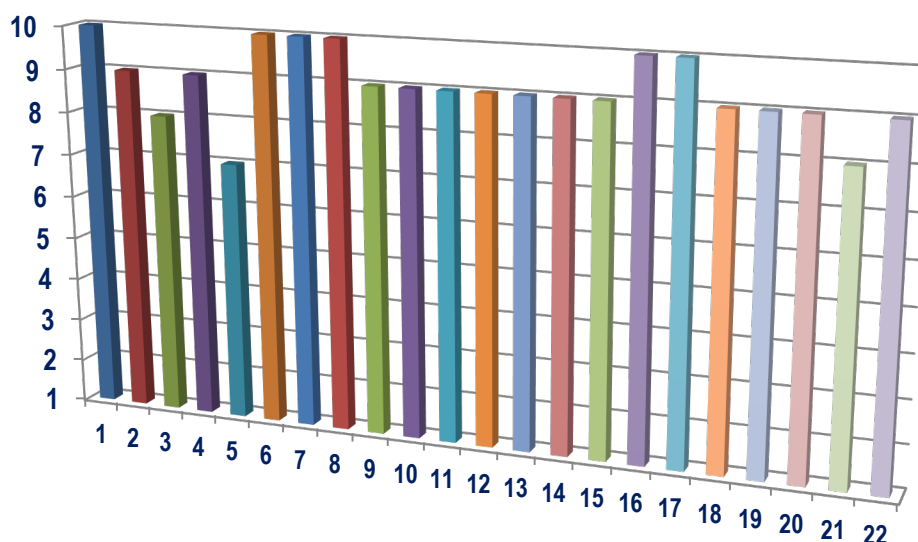
Respuestas: 59

#### MEDIAS



|               | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  | 20  | 21  | 22  |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| <b>Medias</b> | 9,0 | 8,4 | 7,5 | 7,7 | 7,0 | 8,7 | 8,8 | 8,5 | 7,9 | 8,0 | 8,2 | 7,4 | 8,1 | 7,9 | 7,2 | 8,9 | 9,0 | 8,0 | 8,3 | 8,5 | 8,1 | 8,3 |

#### MODAS (valor más repetido)



|              | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6  | 7  | 8  | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
|--------------|----|---|---|---|---|----|----|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| <b>Modas</b> | 10 | 9 | 8 | 9 | 7 | 10 | 10 | 10 | 9 | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 10 | 10 | 9  | 9  | 9  | 8  | 9  |

#### Aspectos mejor valorados

- ✓ Horario de apertura.
- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.

- ✓ El servicio de Préstamo Intercampus.

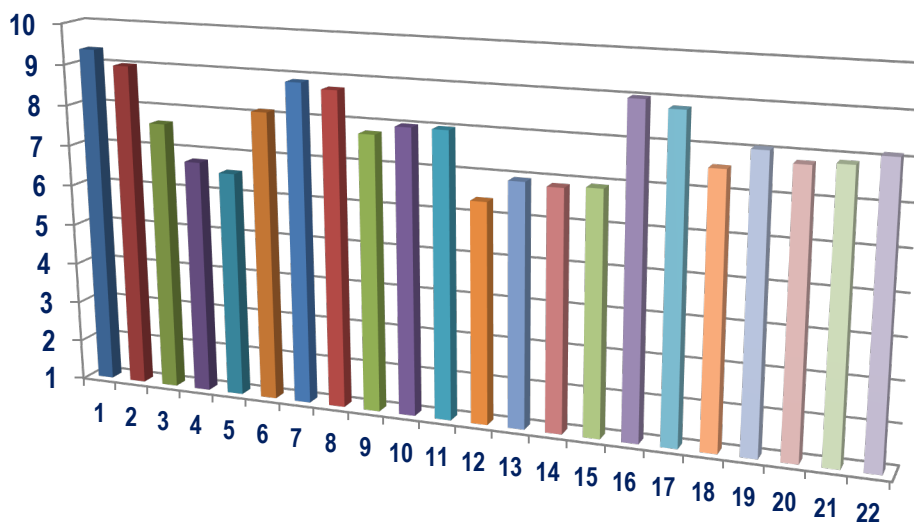
### Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- El fondo bibliográfico electrónico es insuficiente. Hay muchas revistas importantes que faltan (muchas de la colección Nature, por ejemplo). Me gustaría que la biblioteca tuviese otros recursos educativos (videos educativos, banco de fotos propias, etc) para apoyar la docencia. Me gustaría un acceso remoto más sencillo. Con el personal estoy muy satisfecho, me atienden muy amable y diligentemente cuando llamo para regular la climatización para evitar el exceso de calor.
- Facilitar el acceso remoto a las bases bibliográficas. Y facilitar el acceso a todos los alumnos de la Universidad, incluidos los alumnos de títulos de máster propios, que a los demás efectos son alumnos de la universidad de Extremadura. El personal de la biblioteca central de Cáceres es estupendo. Horario más amplio.
- Estoy de acuerdo con el personal y sus servicios pero los fondos de la biblioteca dejan todavía mucho que desear. Agilizar las sugerencias de compras y el servicio de préstamos interbibliotecario.
- El horario de préstamo debería coincidir con el de apertura Felicitar al personal por el trabajo desempeñado.
- La falta de materiales para la investigación no es responsabilidad de la Biblioteca, sino de la escasa partida presupuestaria que se destina a la compra de libros que, en mi ámbito de conocimiento, son bastante caros.
- Desearía tener acceso a internet (portatil) y a la intranet UEx en las instalaciones como antiguo alumno ITOP (personal externo).
- Los trámites para adquisición y préstamo interbibliotecario, así como la comunicación con el usuario al respecto, son muy deficientes y siguen procedimientos totalmente obsoletos. Dos ejemplos:
  1. Para que se adquiriera un libro, debo pedírselo a la dirección de mi departamento, esta hacer el pedido y, cuando llega, como se lo comunican a la dirección, desde allí no saben quién ha solicitado el libro...; ¿no sería más sencillo establecer un formulario electrónico para que cada miembro del PDI hiciera su pedido, la dirección de Departamento lo aprobara y el proceso se le fuera comunicando al interesado? Eso sin contar que a veces se solicita un libro de difícil adquisición y simplemente no llega, pero no se comunica nada ni a la dirección ni al interesado.
  2. Cuando se solicita un préstamo interbibliotecario, el sistema solo responde que se ha recibido la solicitud, pero no sus datos, y conocer el estado del proceso se hace muchas veces casi imposible.
- Libros de inglés bastante desfasados en cuanto a crítica y análisis. Pocas copias para el alumnado. Poca variedad en temática. Difícil obtención de otros libros tanto interbibliotecarios como comprarlos. Y encima hay que pagar tasas, las cuales la universidad debería hacerse cargo, no el usuario.
- El principal problema es de espacio. El espacio es pequeño para el fondo que tiene la B. Central de Cáceres. La mayor parte de los libros está en depósitos a los que no se puede acceder. No hay sala de investigadores. Los libros suelen estar descolocados o no aparecen. El sol daña los libros que están en los módulos superiores. La luz es escasa, tanto la natural como la artificial. Urge hacer la retrocatalogación, que no se ha hecho en 20 años, a pesar de estar prevista desde un principio. Debería ser una prioridad, pero para ello hace falta espacio para que los libros estén a la vista. En su estado actual, la biblioteca necesita una ampliación. Pero, si no se puede, al menos hay que optimizar recursos, como los espacios destinados hoy a sala de ordenadores para cursos ajenos, e incluso hemeroteca.

### 6.1.3 CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA

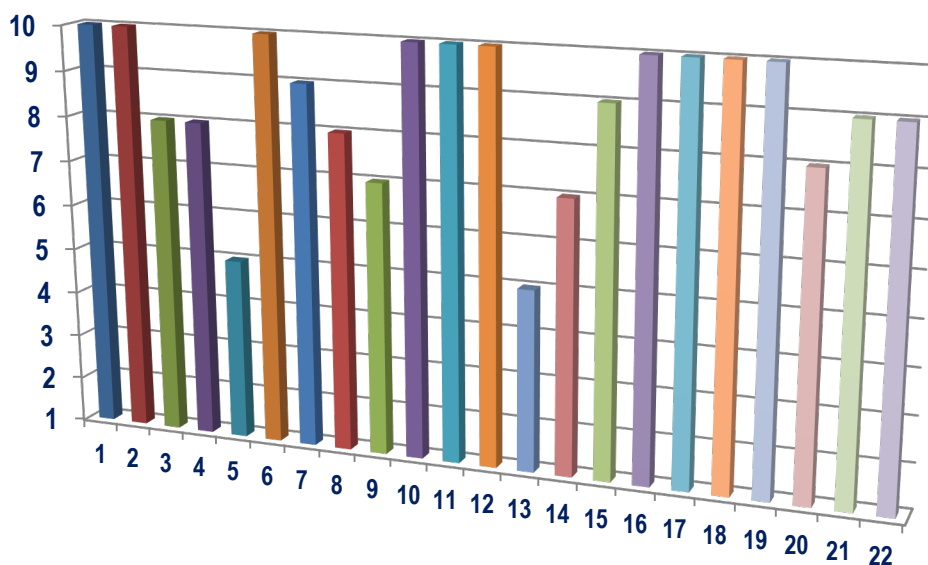
Respuestas: 18

#### MEDIAS



|        | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  | 20  | 21  | 22  |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Medias | 9,4 | 9,0 | 7,6 | 6,8 | 6,6 | 8,1 | 8,9 | 8,8 | 7,8 | 8,0 | 8,0 | 6,4 | 6,9 | 6,9 | 6,9 | 9,0 | 8,8 | 7,6 | 8,1 | 7,8 | 7,9 | 8,1 |

#### MODAS (valor más repetido)



|       | 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6  | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |   |
|-------|----|----|---|---|---|----|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| Modas | 10 | 10 | 8 | 8 | 5 | 10 | 9 | 8 | 7 | 10 | 10 | 10 | 5  | 7  | 9  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 9  | 9 |

#### Aspectos mejor valorados

- ✓ Horario de apertura.
- ✓ Las condiciones ambientales y de trabajo.
- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
- ✓ Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).

Aspectos peor valorados

- La adecuación del fondo bibliográfico (papel y online) a las necesidades académicas.
- La facilidad de la página web

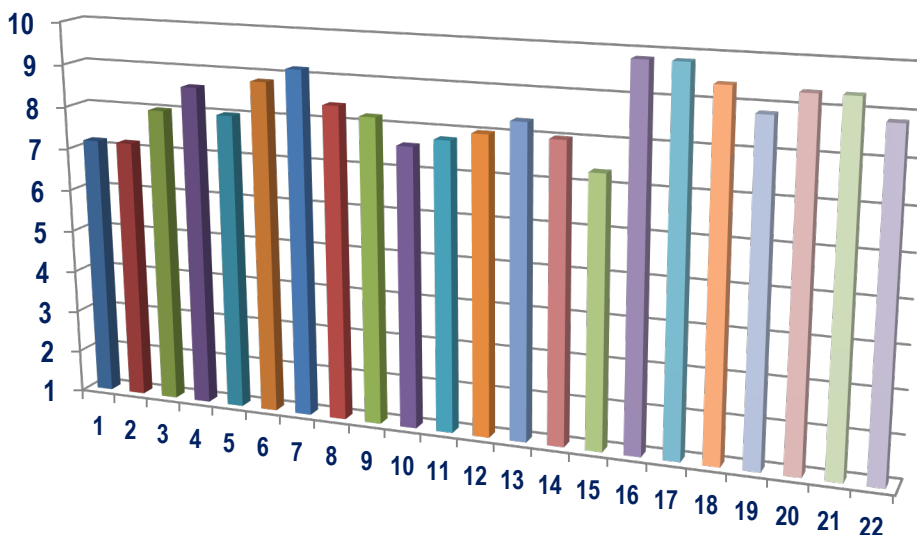
Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- No hay forma de donar libros porque el personal de la Biblioteca se niega a gestionar dicha entrega de materiales poniendo todo tipo de excusas. Tengo un montón de libros para donar gratis pero no hay manera. Ponen tantos problemas burocráticos que aburren al donante.
- El personal de la biblioteca del Centro Universitario de Mérida es encantador, proactivo y siempre dispuesto a colaborar y a ayudar. Mi agradecimiento y reconocimiento para Ramón, Isabel y Estefanía.
- La web ha mejorado, pero no me había enterado de esta mejora si no llego a consultarla por esta encuesta. Antes todo era demasiado complejo, poco intuitivo. Hay que conseguir que llegue la información de las mejoras, y hacer más atractiva la web. La web ahora está bien en cuanto a información, falta atractivo gráfico. Ha mejorado notablemente en la intuición del usuario y la ordenación de los contenidos.
- Los espacios presenciales, hay que dotarlos de una modernidad mayor, que corresponda a las mejoras que ha desarrollado la web. La web da una imagen y los espacios otra.

6.1.4 CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA

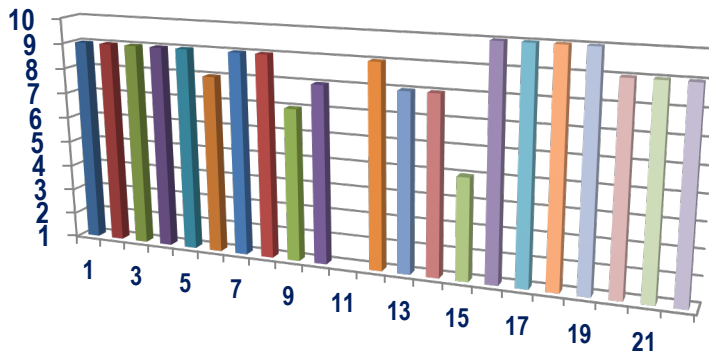
Respuestas 6

MEDIAS



|        | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  | 20  | 21  | 22  |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Medias | 7,2 | 7,2 | 8,0 | 8,6 | 8,0 | 8,8 | 9,2 | 8,4 | 8,2 | 7,6 | 7,8 | 8,0 | 8,3 | 8,0 | 7,3 | 9,8 | 9,8 | 9,4 | 8,8 | 9,3 | 9,3 | 8,8 |

**MODAS (valor más repetido)**



|              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| <b>Modas</b> | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 8 | 9 | 9 | 7 | 8  |    | 9  | 8  | 8  | 5  | 10 | 10 | 10 | 10 | 9  | 9  | 9  |

Hay que tener en cuenta el bajo número de respuestas respecto a esta biblioteca y por tanto los resultados y gráficos aquí mostrados deben tomarse con precaución.

Aspectos mejor valorados

- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información
- ✓ Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
- ✓ Los servicios de la biblioteca facilitan el aprovechamiento del tiempo.

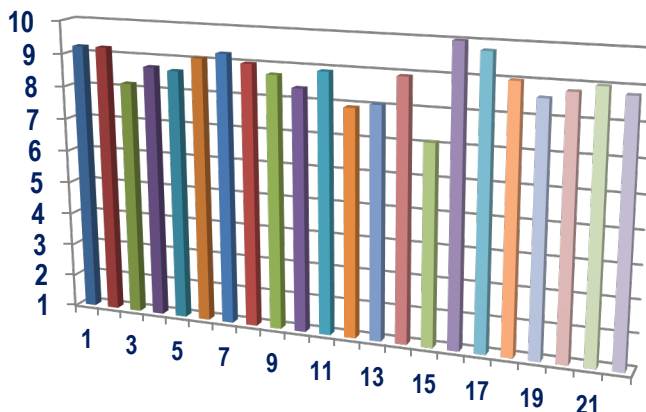
Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- Debería tener el mismo horario que las bibliotecas centrales y más becarios.

**6.1.5 ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS.**

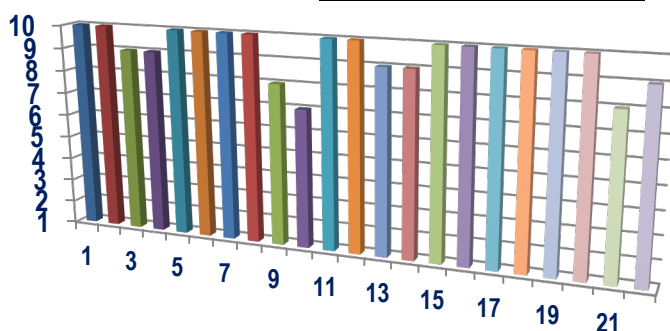
Respuestas: 15

**MEDIAS**



|               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| <b>Medias</b> | 9 | 9 | 8 | 8 | 8 | 9 | 9 | 9 | 8 | 8  | 8  | 7  | 8  | 8  | 7  | 10 | 9  | 9  | 8  | 8  | 9  | 8  |

**MODAS (valor más repetido)**



|              |    |    |   |   |    |    |    |    |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|--------------|----|----|---|---|----|----|----|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|              | 1  | 2  | 3 | 4 | 5  | 6  | 7  | 8  | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| <b>Modas</b> | 10 | 10 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 7  | 10 | 10 | 9  | 9  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 9  |

Aspectos mejor valorados

- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
- ✓ El servicio de Préstamo Intercampus.
- ✓ Horario de apertura.

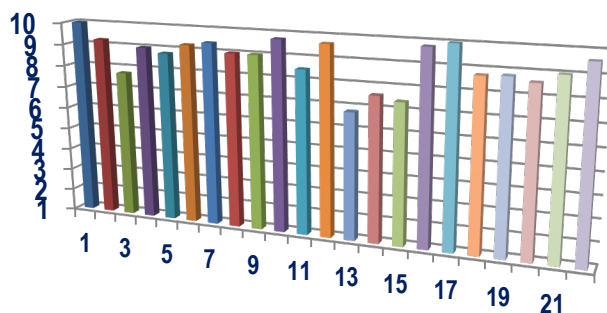
Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- Se ciñen a agradecer la labor prestada por el personal.

6.1.6 ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES

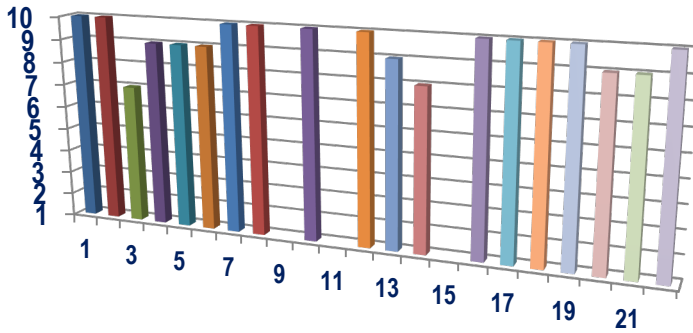
Respuestas: 5

**MEDIAS**



|               |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|               | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| <b>Medias</b> | 10 | 9, | 7, | 9, | 8, | 9, | 9, | 9, | 9, | 9, | 8, | 9, | 6, | 7, | 7, | 9, | 10 | 8, | 8, | 8, | 9, | 9, |

**MODAS (valor más repetido)**



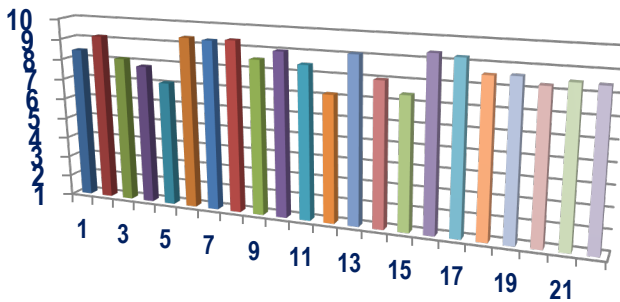
|       |    |    |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-------|----|----|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|       | 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| Modas | 10 | 10 | 7 | 9 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9  | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9  | 9  | 10 | 10 |

El número de encuestas realizadas es muy bajo, por lo que los resultados obtenidos pueden no ser representativos, por ello no reflejamos los puntos fuertes y débiles. Tampoco se ha recogido ninguna sugerencia.

**6.1.7 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

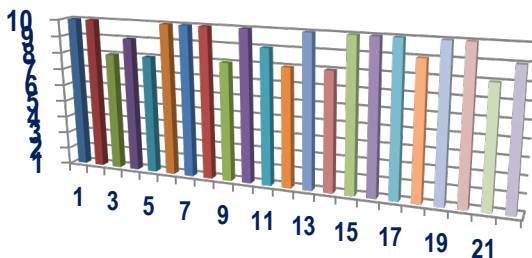
**Respuestas: 12**

**MEDIAS**



|        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|        | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| Medias | 8, | 9, | 8, | 7, | 7, | 9, | 9, | 9, | 8, | 9, | 8, | 7, | 9, | 8, | 7, | 9, | 9, | 8, | 8, | 8, | 8, | 8, |

**MODAS (valor más repetido)**



|       |    |    |   |   |   |    |    |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |
|-------|----|----|---|---|---|----|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
|       | 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6  | 7  | 8 | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |   |
| Modas | 10 | 10 | 8 | 9 | 8 | 10 | 10 | 8 | 10 | 9  | 8  | 10 | 8  | 10 | 10 | 9  | 10 | 10 | 8  | 9  | 10 | 8  | 9 |



Aspectos mejor valorados

- ✓ El servicio de Préstamo Interbibliotecario
- ✓ El servicio de Préstamo de libros y documentos.
- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
- ✓ El servicio de Préstamo Intercampus.

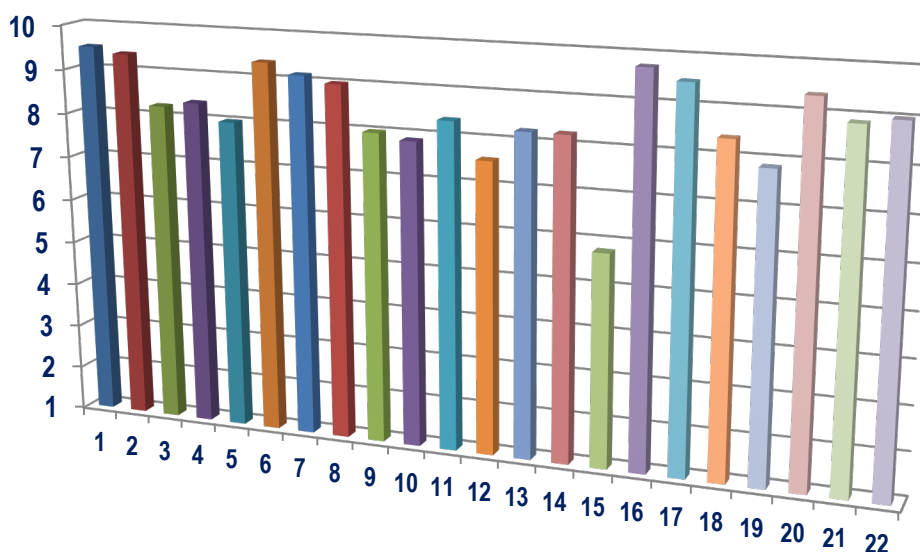
Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- Se trata de una biblioteca enfocada a la Documentación y la Comunicación. Desarrollo mi investigación en otros ámbitos de ahí que los fondos de investigación no me sean suficientemente útiles.
- Enhorabuena a todo el equipo, pero en especial quisiera felicitar a la persona encargada de la web, en lo referente a manuales. Me parece que la web de esta biblioteca es un tesoro que debería de explotarse mucho más.
- Requeriría más personal de plantilla.

**6.1.8 FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE.**

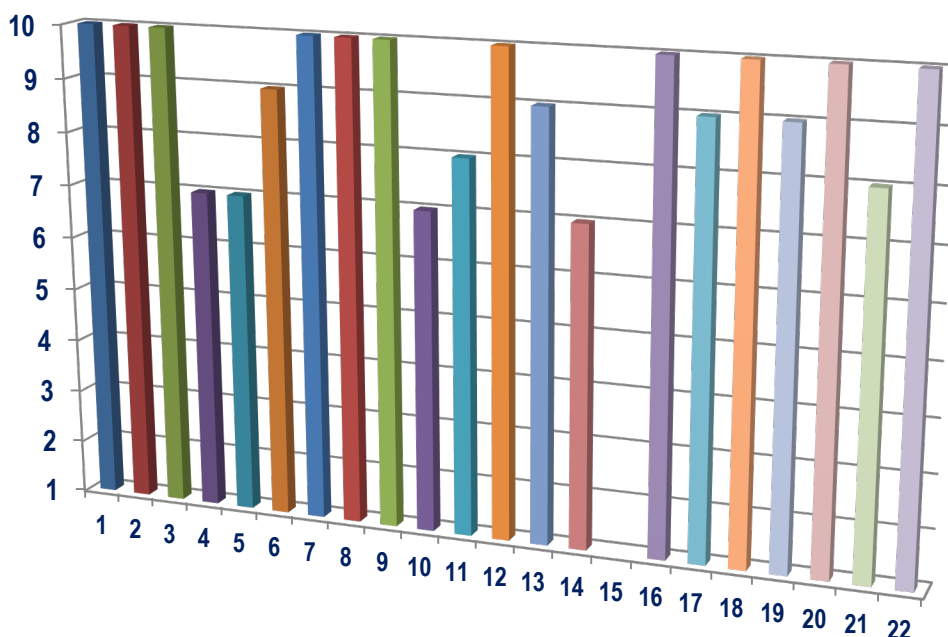
Respuestas: 8

MEDIAS



|        | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  | 20  | 21  | 22  |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Medias | 9,5 | 9,4 | 8,3 | 8,4 | 8,0 | 9,4 | 9,1 | 9,0 | 8,0 | 7,9 | 8,4 | 7,6 | 8,3 | 8,3 | 5,8 | 9,8 | 9,5 | 8,4 | 7,9 | 9,4 | 8,9 | 9,0 |

**MODAS (valor más repetido)**



|              | 1  | 2  | 3  | 4 | 5 | 6 | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
|--------------|----|----|----|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| <b>Modas</b> | 10 | 10 | 10 | 7 | 7 | 9 | 10 | 10 | 10 | 7  | 8  | 10 | 9  | 7  |    | 10 | 9  | 10 | 9  | 10 | 8  | 10 |

El número de encuestas realizadas es bajo, restándole fiabilidad a los resultados.

**Aspectos mejor valorados**

- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
- ✓ El horario de apertura
- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información

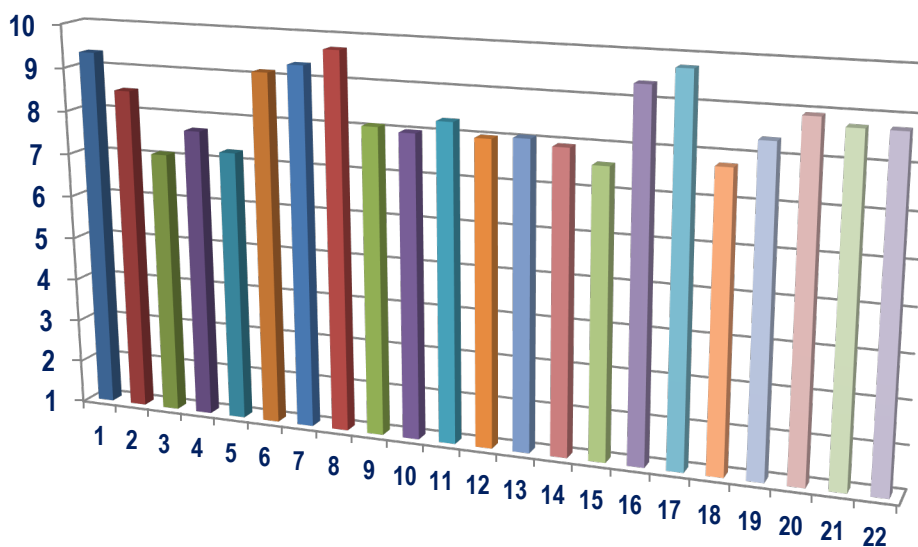
**Sugerencias planteadas en los cuestionarios**

- Aumentar la suscripción a revistas científicas accesibles desde casa/UEX, mejora wifi/edouram (no es causa de bibliotecas pero afecta mucho en CC Deporte).
- El personal que trabaja en biblioteca en la Facultad de Ciencias del Deporte es extremadamente eficiente y con un trato personal exquisito.

### 6.1.9 FACULTAD DE DERECHO

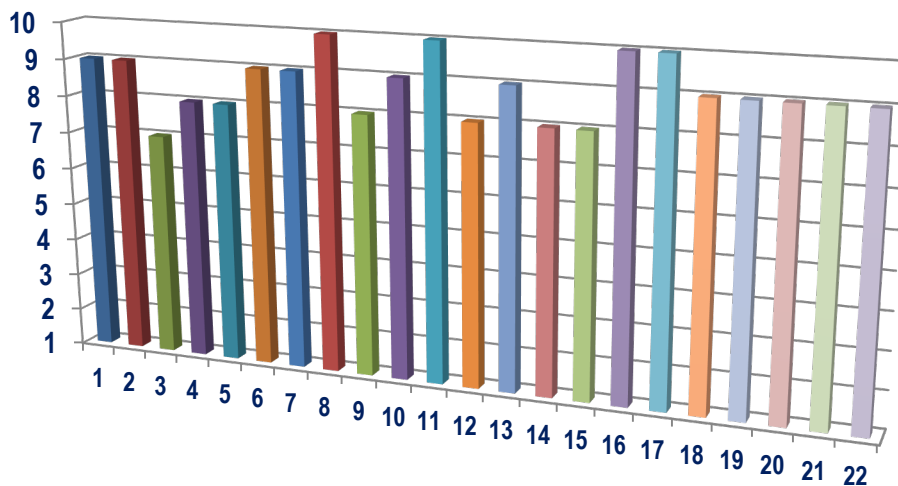
#### Respuestas 16

##### MEDIAS



|               | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  | 20  | 21  | 22  |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| <b>Medias</b> | 9,3 | 8,5 | 7,1 | 7,7 | 7,3 | 9,1 | 9,3 | 9,7 | 8,1 | 8,0 | 8,3 | 8,0 | 8,1 | 7,9 | 7,6 | 9,4 | 9,8 | 7,8 | 8,4 | 8,9 | 8,8 | 8,8 |

##### MODAS (valor más repetido)



|              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| <b>Modas</b> | 9 | 9 | 7 | 8 | 8 | 9 | 9 | 10 | 8 | 9  | 10 | 8  | 9  | 8  | 8  | 10 | 10 | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  |

##### Aspectos mejor valorados

- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información
- ✓ El servicio de Préstamo Interbibliotecario.
- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.

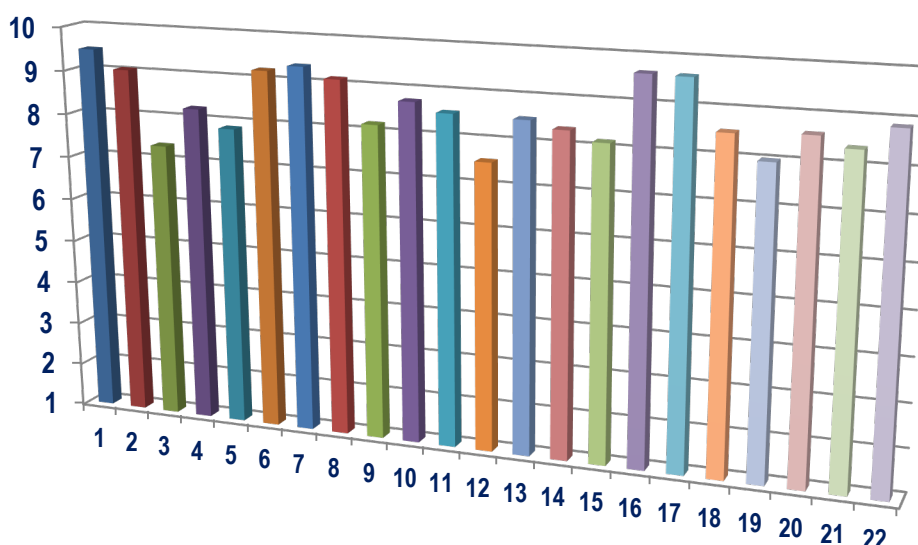
Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- Quiero felicitar la labor de los bibliotecarios de la Facultad de Derecho con especial mención de Josefina Serván por su profesionalidad y motivación a la hora de organizar actividades.
- El personal de la biblioteca de derecho es extremadamente profesional y eficiente. Les doy mi más sincera enhorabuena.

**6.1.10 FACULTAD DE EDUCACIÓN**

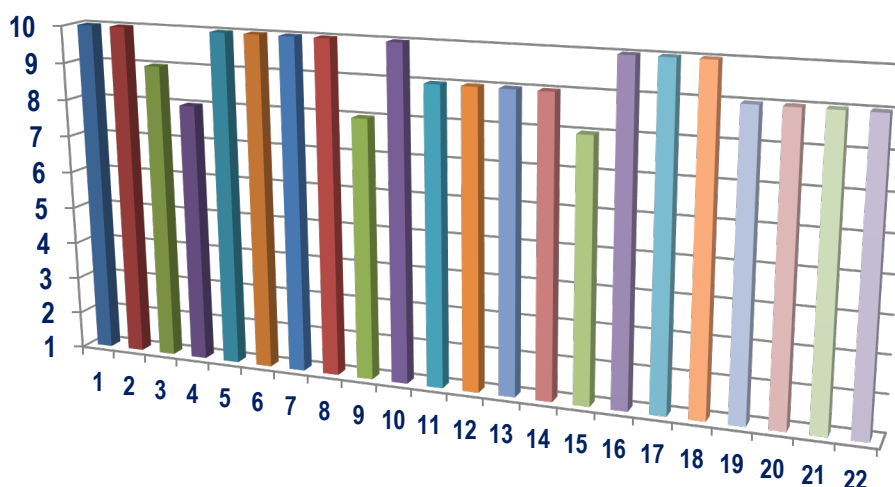
Respuestas: 23

MEDIAS



|        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|        | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  | 20  | 21  | 22  |
| Medias | 9,5 | 9,1 | 7,4 | 8,3 | 7,9 | 9,2 | 9,4 | 9,1 | 8,2 | 8,8 | 8,6 | 7,6 | 8,5 | 8,4 | 8,2 | 9,7 | 9,6 | 8,5 | 8,0 | 8,6 | 8,4 | 8,9 |

MODAS (valor más repetido)



|       |    |    |   |   |    |    |    |    |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-------|----|----|---|---|----|----|----|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|       | 1  | 2  | 3 | 4 | 5  | 6  | 7  | 8  | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| Modas | 10 | 10 | 9 | 8 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 10 | 9  | 9  | 9  | 9  | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 9  | 9  | 9  |

Aspectos mejor valorados

- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
- ✓ Horario de apertura.
- ✓ Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).

Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- El personal de la facultad de educación es muy profesional y amable. En especial, Rosa, que se preocupa por ayudar al profesorado y al alumnado.
- No se puede poner en la misma valoración "Conoce y utiliza....", puesto que puedes poner una 10 a conocer y un 0 a utilizar.

6.1.11 FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL

**Respuestas: 2**

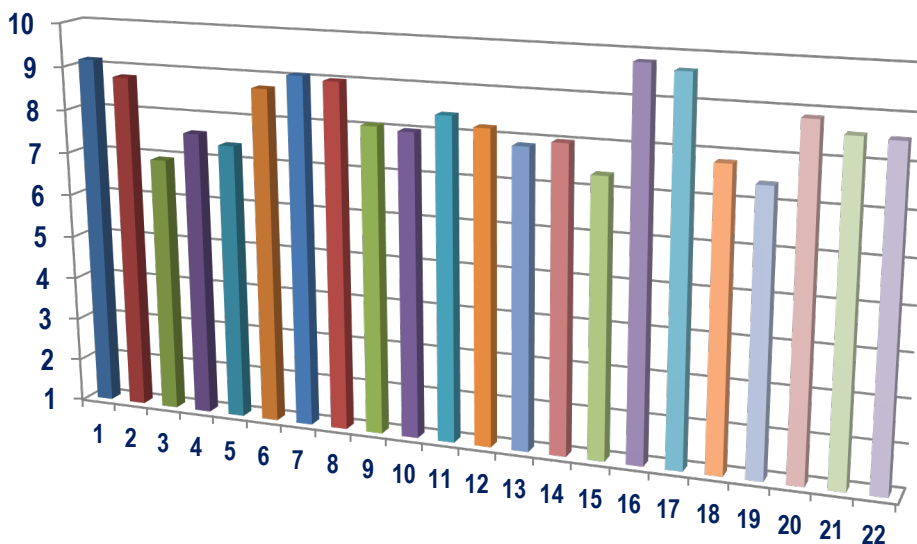
El número de encuestas realizadas es muy bajo, esto nos deja una muestra muy pequeña para tratar los datos con al menos un cierto grado de fiabilidad.

Tampoco se ha recogido ninguna sugerencia.

6.1.12 FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO

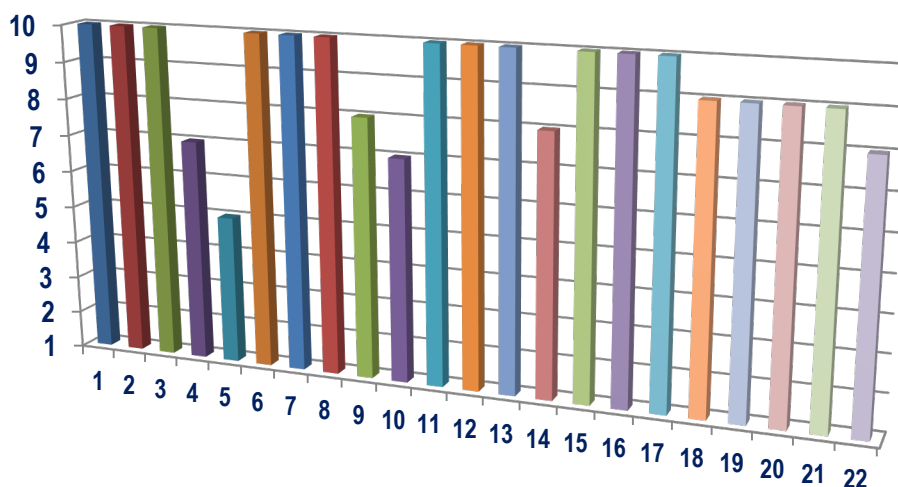
**Respuestas: 15**

**MEDIAS**



|               | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  | 20  | 21  | 22  |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| <b>Medias</b> | 9,1 | 8,8 | 6,9 | 7,6 | 7,4 | 8,7 | 9,1 | 9,0 | 8,1 | 8,0 | 8,4 | 8,2 | 7,9 | 8,0 | 7,4 | 9,8 | 9,7 | 7,8 | 7,4 | 8,9 | 8,6 | 8,5 |

**MODAS (valor más repetido)**



|              | 1  | 2  | 3  | 4 | 5 | 6  | 7  | 8  | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
|--------------|----|----|----|---|---|----|----|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| <b>Modas</b> | 10 | 10 | 10 | 7 | 5 | 10 | 10 | 10 | 8 | 7  | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 | 9  | 9  | 9  | 9  | 8  |

Aspectos mejor valorados

- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
- ✓ Horario de apertura.
- ✓ Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).

Aspectos peor valorados

- El Fondo bibliográfico para investigación

Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- Debería contar con más medios y recursos.
- El acceso desde fuera del campus es complicado.
- A veces me encuentro al becario solo cuando voy a la biblioteca sin el personal de biblioteca trabajando.
- Lo mejor de todo la atención y cualificación del personal de la biblioteca.

6.1.13 FACULTAD DE MEDICINA

Respuestas: 3

El número de encuestas realizadas es muy bajo, esto nos deja una muestra muy pequeña para tratar los datos con al menos un cierto grado de fiabilidad.

Tampoco se ha recogido ninguna sugerencia.

#### 6.1.13 FACULTAD DE VETERINARIA

##### **Respuestas: 4**

El número de encuestas realizadas es muy bajo, esto nos deja una muestra muy pequeña para tratar los datos con al menos un cierto grado de fiabilidad.

##### *Sugerencias planteadas en los cuestionarios*

- Muy satisfecha, el personal en la Facultad de Veterinaria, formidable.