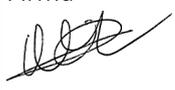


 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (PDI)		 Unidad Técnica Evaluación y Calidad
	Año 2024	PR/SO101_Biblioteca_D002	

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (PDI)

Año 2024

Elaborado por: Técnico en Estadística Gestora de Calidad Fecha: 19 de abril de 2024	Revisado por: Directora de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad Fecha: 13 de mayo de 2024	Aprobado por: Vicerrectora de Calidad y Estrategia Fecha: 7 de junio de 2024
Firma   Rafael Borrego Marín Matilde María Parejo Bueno	Firma  Rosa María Villalobos Murillo	Firma   María Mercedes Macías García

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (PDI)	
	Año 2024	PR/SO101_Biblioteca_D002

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	MATERIAL Y MÉTODOS.....	4
2.1.	Diseño del cuestionario.....	5
2.2.	Periodo de recogida y procesamiento de los datos	5
2.3.	Participación en la encuesta	5
2.4.	Garantía de privacidad.....	5
2.5.	Ficha de la encuesta.....	5
3.	RESULTADOS.....	6
3.1.	Pregunta 1: “¿Usa los recursos y servicios de la Biblioteca?”	6
3.2.	Pregunta 2: “¿Cómo utiliza estos recursos y servicios?”	7
3.3.	Pregunta 3: “¿Cómo considera el horario de apertura de las instalaciones de la Biblioteca?	8
3.4.	Pregunta 4 “¿El fondo bibliográfico (papel + electrónico) ¿se adecúa a sus necesidades académicas?”	8
3.5.	Pregunta 5 “¿El fondo bibliográfico (papel + electrónico) se adecúa a sus necesidades de investigación?”	9
3.6.	Pregunta 6 “¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio de préstamo de libros y documentos (duración del préstamo, número de ejemplares, etc.)?”.....	10
3.7.	Pregunta 7: “¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio de préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas de la UEx):”	10
3.8.	Pregunta 8: “¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Servicio de Préstamo interbibliotecario?”	11
3.9.	Pregunta 9: “¿Sobre el Repositorio Institucional en acceso abierto, DEHESA, ¿considera que se trata de una herramienta de interés?”	12
3.10.	Pregunta 10: “¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Servicio de Compras y Adquisiciones?”	13
3.11.	Pregunta 11: “¿Cuál es su nivel de satisfacción con los Servicios de Apoyo a la Investigación como apoyo bibliométrico y para publicación, etc?”	14
3.12.	Pregunta 12: “¿Conoce y utiliza las actividades de formación y asesoramiento organizadas por la Biblioteca?”	14
3.13.	Pregunta 13: “¿Cuál es su nivel de satisfacción con estas actividades de formación y/o asesoramiento?”	15
3.14.	Pregunta 14: “¿Encuentra fácilmente la información que busca a través de la página web de la Biblioteca?”	16

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (PDI)		
	Año 2024	PR/SO101_Biblioteca_D002	

3.15.	Pregunta 15: “A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria ¿encuentra la bibliografía y documentación que necesita?”	17
3.16.	Pregunta 16: “¿Conoce y utiliza los productos formativos online del Servicio de Biblioteca (bibliologías y guías telemáticas)?”	18
3.17.	Pregunta 17: “¿Cuál es su nivel de satisfacción con estos productos formativos online?”	18
3.18.	Pregunta 18: “¿Cómo valora la actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la atención al usuario?”	19
3.19.	Pregunta 19: “¿Cómo valora la eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o solicitudes de información?”	20
3.20.	Pregunta 20: “¿Considera que los medios y tratamiento para la comunicación y presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones (buzones, formularios web, etc) son visibles y sencillos de utilizar?	20
3.21.	Pregunta 21: ¿Cómo valora la facilidad del acceso a los recursos electrónicos desde su despacho u otra ubicación?.....	21
3.22.	Pregunta 22: Los servicios que ofrece la Biblioteca, ¿le facilitan un mejor aprovechamiento de su tiempo?.....	22
3.23.	Pregunta 23: Los servicios que ofrece la Biblioteca ¿le facilitan la consecución de sus objetivos docentes y de investigación?	23
3.1.	Pregunta 24: Indique su grado de satisfacción global con los servicios de la Biblioteca Universitaria	23
3.25.	Pregunta 25: desea añadir alguna sugerencia o comentario sobre la Biblioteca, su personal, sus servicios, indíquelo a continuación (es muy útil para nosotros esta información, agradecemos que le dedique unos minutos).....	24
3.26.	Evolución de resultados de satisfacción del profesorado	25
4.	CONCLUSIONES	26
4.1.	Fortalezas	27
4.2.	Debilidades.....	27
5.	PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA	28
	ANEXOS	29
	Anexo I. Modelo de cuestionario.....	29

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (PDI)		
	Año 2024	PR/SO101_Biblioteca_D002	

1. INTRODUCCIÓN

La calidad de la docencia impartida en las aulas es solo una parte de la calidad del servicio prestado por la Universidad a la sociedad. Cómo se atiende al alumnado en el proceso de matriculación, cómo se gestionan sus solicitudes de beca o cómo se les ofrece la posibilidad de participar en las actividades culturales o deportivas son ejemplos de aspectos que determinan la satisfacción del alumnado con su universidad. Y no solo hay que tener en cuenta a este colectivo, sino que también hay que prestar atención a las necesidades del profesorado, el personal investigador y el personal técnico, de gestión y de administración y servicios, que terminan de conformar el capital humano de la Universidad.

Por este motivo, dentro del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) de la Universidad de Extremadura (UEX) a través del *Procedimiento de evaluación de satisfacción de usuarios de servicios* (PR/SO101), la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) realiza periódicamente y en coordinación con sus responsables, encuestas de satisfacción de las personas que tienen relación con los distintos Servicios, Secretariados, Unidades y Órganos administrativos de la UEX. A partir de los resultados de estas encuestas se pueden diseñar y ejecutar planes de mejora que permitan ofrecer un servicio más acorde a las necesidades de cada grupo de interés.

Según el Procedimiento, la evaluación se lleva a cabo mediante cuestionarios consensuados con los Servicios a evaluar. La encuesta tiene por objetivos los siguientes:

- Conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias del Servicio evaluado.
- Analizar los datos e identificar sus fortalezas y, en su caso, las debilidades del Servicio.
- Realizar, en su caso, una Propuesta de Acciones de Mejoras que den respuesta, desde el punto de vista de la UTEC, a las necesidades detectadas.

El análisis de los datos obtenidos facilitará al Servicio evaluado a la definición y puesta en marcha de aquellas acciones de mejora que considere según los recursos disponibles para reforzar la calidad de los servicios que se ofrece, así como contribuir a la mejora de la calidad global de la Universidad de Extremadura.

En este informe se analiza la opinión proporcionada por el personal docente e investigador (PDI) sobre el Servicio de Bibliotecas de la UEX.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

El Servicio de Bibliotecas realiza de manera periódica esta encuesta de satisfacción de las personas usuarias de sus instalaciones y servicios, aunque no de forma conjunta, sino que un año recoge la opinión del colectivo de estudiantes y en el siguiente estudio recoge la opinión del PDI. De esta forma, desde el año 2015 se han ido alternando los informes para estudiantes y PDI. El último estudio realizado fue en el año 2021 para el colectivo de estudiantes y en 2024 se presenta este informe sobre la satisfacción del PDI.

El proceso que se ha seguido desde la UTEC para el pase de las encuestas y el análisis de los datos recogidos se inició con el diseño del cuestionario, el posterior envío del enlace de este para ser rellenado y, finalmente, el tratamiento de los datos. En los apartados siguientes se detallan los pasos seguidos.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (PDI)		
	Año 2024	PR/SO101_Biblioteca_D002	

2.1. Diseño del cuestionario

El cuestionario es esencial en el objetivo de conocer la satisfacción de las personas que tienen relación con los servicios/secciones/unidades y este, en concreto, se ha implementado y diseñado por personal de la UTEC consensuado con la Directora del Servicio de Bibliotecas. Respecto al utilizado en el último informe, del curso 2019-20, se han suprimido dos preguntas y se han añadido otras dos.

El cuestionario se puede consultar en el Anexo I. Modelo de cuestionario.

2.2. Periodo de recogida y procesamiento de los datos

La campaña de realización de encuestas se ha realizado entre el 18 de diciembre de 2023 y el 22 de enero de 2024.

El mensaje de difusión a las personas usuarias de la Biblioteca fue remitido por el Vicerrectorado de Extensión Universitaria a través de su lista de distribución del PDI, por correo electrónico, de modo que la población objeto de estudio fue todo el personal docente e investigador de la UEx que hubiese usado los servicios prestados por este Servicio. Los días 11 de enero y 14 de febrero el Vicerrectorado envió sendos emails recordatorios con el objetivo de aumentar el número de respuestas.

El proceso de gestión de la información recogida de las encuestas y análisis de los resultados se ha realizado en los meses de febrero, marzo y abril por el personal de la UTEC.

2.3. Participación en la encuesta

La encuesta ha sido contestada por un total de 294 personas entre los 1900 docentes que había en la UEx a fecha 31 de diciembre de 2023, por lo que la tasa de participación es del 15,47%. En el anterior informe, realizado en el año 2020, se recogieron 232 respuestas entre los 1819 docentes que tenía la UEx a 31 de diciembre de 2019 (12,75%), por lo que el aumento de la tasa de participación en 2024 es significativo.

2.4. Garantía de privacidad

Los datos recibidos no contenían información personal, por lo que en todo caso ha primado el anonimato de las respuestas.

2.5. Ficha de la encuesta

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de satisfacción de las personas usuarias
SERVICIO RESPONSABLE	Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC)
POBLACIÓN	Personal Docente e Investigador (PDI) que hayan tenido relación con el Servicio de Bibliotecas
MUESTRA	Se ha utilizado un muestreo por conveniencia

TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS	Encuesta online
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la opinión de las personas usuarias del Servicio de Bibliotecas acerca del desempeño profesional del personal de la unidad evaluada, del uso de los servicios ofrecidos, etc., con el fin de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación de servicios.
NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS	26
TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS	25 cerradas y 1 abierta
ESCALA DE PREGUNTAS	Escala de 1 a 10

3. RESULTADOS

En los siguientes apartados se analizarán los resultados obtenidos para cada una de las respuestas del cuestionario; para aquellas preguntas cuya opción de respuesta es múltiple se representan los gráficos de distribución porcentual que se han obtenido de las tablas en las que muestran las respuestas correspondientes a cada porcentaje representado. Se aportan, también, los valores de las medias aritméticas.

En la pregunta de respuesta abierta (Sugerencias) o comentarios planteados se realiza un breve análisis distinguiendo los aspectos mejor valorados, aquellos aspectos peor valorados y las sugerencias propuestas por el profesorado.

3.1. Pregunta 1: “¿Usa los recursos y servicios de la Biblioteca?”



Gráfico 1.- Distribución de las respuestas de la pregunta sobre el uso de recursos y servicios de la Biblioteca

Es crucial ser claro y prestar atención a los detalles. En esta pregunta que inicia la encuesta el tema o contexto de la pregunta es muy claro para que los encuestados tengan la información que necesitan. La opinión evidentemente mayoritaria por parte del colectivo encuestado es afirmativa (96,60%). Indudablemente se tiene un pleno conocimiento de los recursos y servicios que se ofrecen al personal docente e investigador universitario, por lo tanto, es notorio el grado de reciprocidad y satisfacción por ambas partes, el profesorado destinatario de los recursos y el Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios que ofrece el servicio o servicios.

Esta manera de iniciar el cuestionario atiende al objetivo de filtrar a las personas que realmente han sido usuarias de algún servicio ofrecido por el Servicio de Bibliotecas, pues son ellas las que pueden ofrecer la información que se pretende recabar con este procedimiento.

3.2. Pregunta 2: “¿Cómo utiliza estos recursos y servicios?”

Esta pregunta se ha empleado por su sencillez para facilitar la labor al colectivo encuestado porque resulta una forma segura de seleccionar datos claros y concisos y para obtener conclusiones prácticas a partir de estos datos. En este caso, las preguntas eran de selección múltiple (varias respuestas).

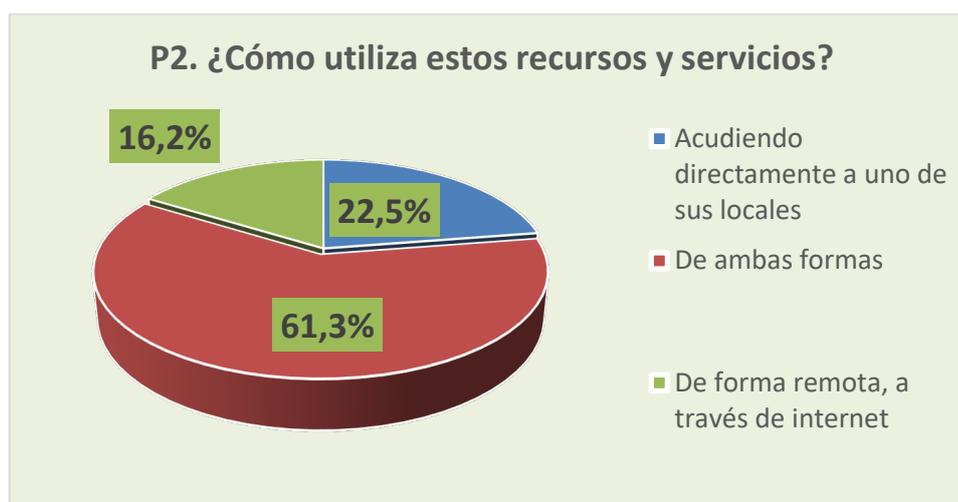


Gráfico 2.- Distribución de las respuestas de la pregunta sobre la manera en la que hace uso de los recursos y servicios de la Biblioteca

El análisis del gráfico permite mostrar que la mayoría del profesorado prefiere las posibilidades que ofrece la cercanía y el trato personal complementado con el acceso a los servicios a través de internet, siendo la opción mayoritaria (61,3%) respecto a las 294 respuestas recibidas. Es significativo el porcentaje del profesorado que ha elegido la opción de uso presencial de manera exclusiva, siendo de un 22,54%. En cuanto, al acceso a los servicios únicamente de forma remota por internet, el resultado ha sido el más bajo, con un 16,2% de las respuestas.

Por tanto, se debe valorar este resultado, pues, aunque toda la información que se precise se puede encontrar en la página web o site del Servicio de Bibliotecas, el profesorado prefiere la combinación de ambas opciones, el contacto directo y la vía de internet, para la utilización de los servicios y recursos ofrecidos.

3.3. Pregunta 3: “¿Cómo considera el horario de apertura de las instalaciones de la Biblioteca?”

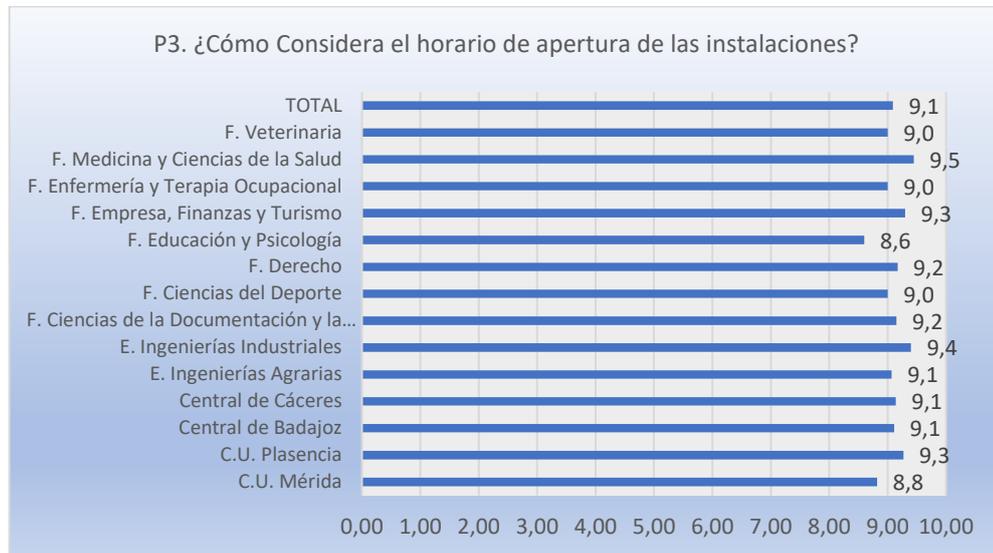


Gráfico 3.- Media de satisfacción con el horario de apertura según la localización de la biblioteca

En esta pregunta, el resultado es muy positivo y existe una elevada satisfacción en general. Este nivel ha sido bastante homogéneo en cada Biblioteca universitaria respecto al horario de apertura de sus instalaciones. El resto de las Bibliotecas Universitarias han obtenido unas medias muy gratas entre 9,0 y 9,5. Aspecto esencial para tener en cuenta puesto que además de los principios, valores y, en este caso, norma de una Biblioteca, su uso se considera de especial importancia.

3.4. Pregunta 4 “¿El fondo bibliográfico (papel + electrónico) ¿se adecúa a sus necesidades académicas?”

De los aspectos sobre los que consulta en esta pregunta, obtenemos los resultados mostrados en el Gráfico 4.

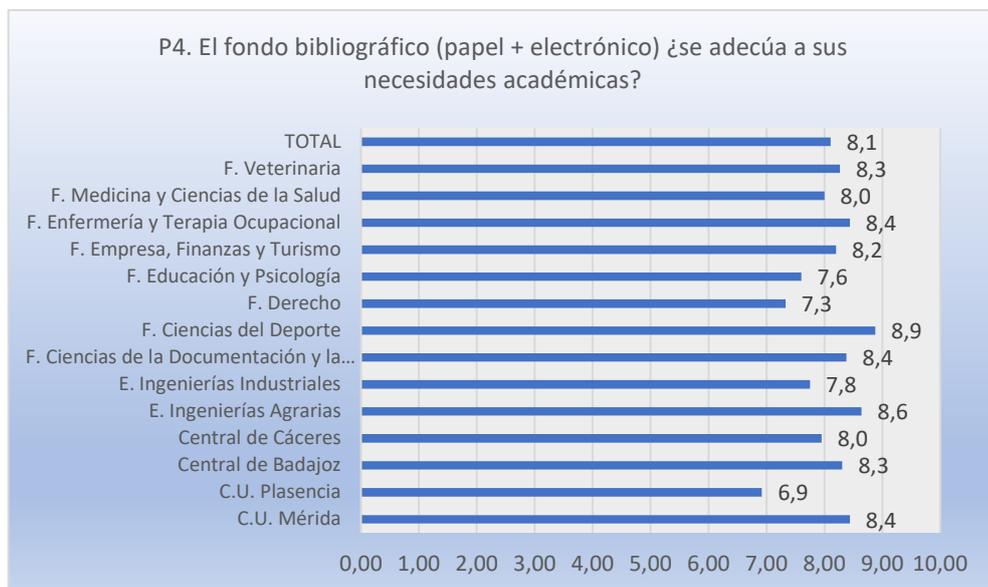


Gráfico 4.- Media de satisfacción con el fondo bibliográfico para las necesidades académicas según la localización de la biblioteca

El resultado es elevado como en la pregunta anterior; la media total (8,11) demuestra ampliamente la adecuación de los servicios bibliotecarios a las necesidades académicas del colectivo docente. Podemos considerar, además, que el impulso de los servicios en cada Centro Universitario, así como el rápido desarrollo tecnológico que han mejorado el acceso a las dotaciones bibliográficas, el apoyo de la cooperación interbibliotecaria con otras Universidades o con otras Administraciones, juntamente con empresas, Asociaciones y Fundaciones, han fomentado y potenciado que se pueda lograr este resultado.

3.5. Pregunta 5 “¿El fondo bibliográfico (papel + electrónico) se adecúa a sus necesidades de investigación?”

Para esta pregunta se han obtenido los resultados del Gráfico 5.

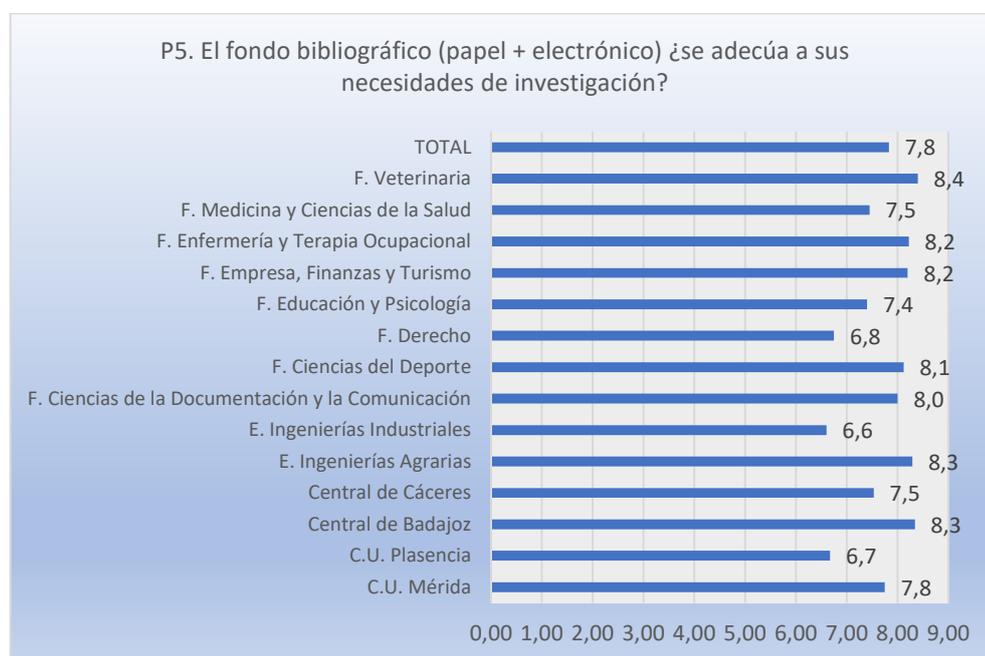


Gráfico 5.- Media de satisfacción con el fondo bibliográfico para las necesidades de investigación según la localización de la biblioteca

Respecto a las necesidades de investigación, la respuesta por parte del colectivo encuestado no ha sido uniforme, como podía esperarse. Sin embargo, sí se ha de valorar la elevada satisfacción de los usuarios respecto a las Bibliotecas Centrales (Badajoz: 8,34 y Cáceres: 7,53) respecto a la media total (7,83) y su buena valoración, así como, la óptima valoración de las necesidades del colectivo de la Facultad de Veterinaria respecto al servicio de su Biblioteca, con una puntuación muy elevada (8,4).

Si las Bibliotecas Universitarias desempeñan un papel insustituible respecto a desarrollar, mejorar y mantener un elevado nivel de exigencia que responda a las necesidades del colectivo docente, en la medida en que aquellas garantizan, en condiciones de igualdad de oportunidades, el acceso íntegro a todo el colectivo, debemos reseñar que las puntuaciones obtenidas en el Centro Universitario de Plasencia y en la Escuela de Ingenierías Industriales son inferiores, si bien suponen una puntuación cercana al notable. Sería conveniente la realización de un análisis específico para conocer con detalle el motivo de estos valores.

3.6. Pregunta 6 “¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio de préstamo de libros y documentos (duración del préstamo, número de ejemplares, etc.)?”

El valor de la media total a esta pregunta es de 9,05 puntos. Es obvio que las personas encuestadas se encuentran plenamente satisfechas con el rendimiento del servicio de préstamo de libros y documentos, que ha logrado uno de los mejores resultados valorados por encima de 9, asimilándose este éxito a lo sucedido en años anteriores.

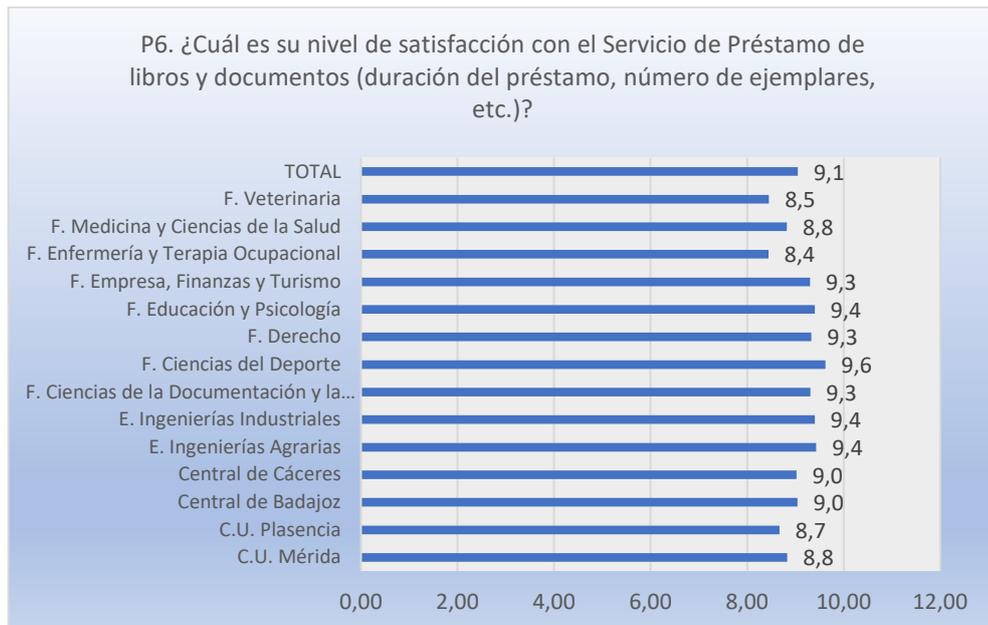


Gráfico 6.- Media de satisfacción con el Servicio de Préstamo de libros y documentos según la localización de la biblioteca

3.7. Pregunta 7: “¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio de préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas de la UEx)?:”

A semejanza del resultado obtenido en años anteriores, el resultado global es positivo y satisfactorio: el valor de la media total es de 8,87 puntos.

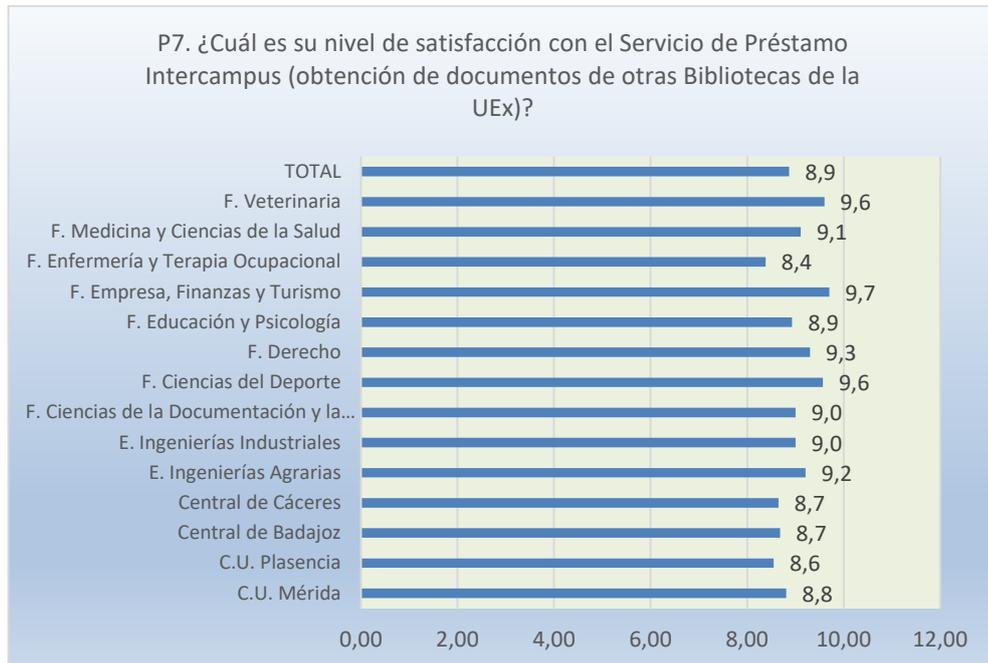


Gráfico 7.- Media de satisfacción con el Servicio de Préstamo Inter-campus según la localización de la biblioteca

En esta pregunta, así como en las siguientes hasta la número 11 del cuestionario, se observa un descenso del número de respuestas recibidas, lo que parece indicar que el PDI no usa o desconoce la temática sobre la que se le pregunta. Sobre el Servicio de Préstamo Inter-campus, de las 294 personas que participaron en la encuesta respondieron 240.

3.8. Pregunta 8: “¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Servicio de Préstamo interbibliotecario?”

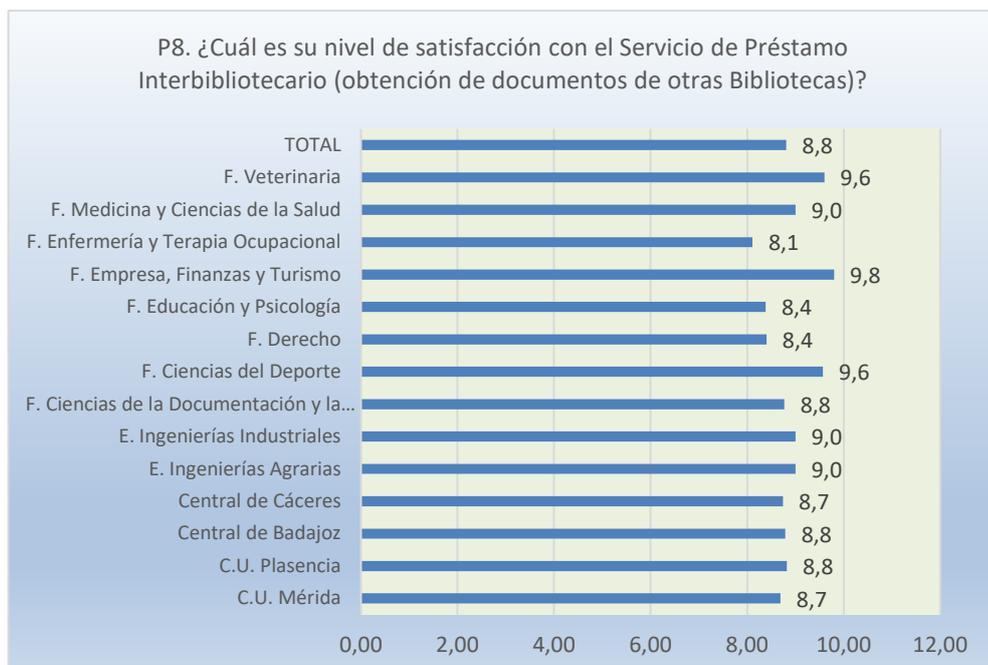


Gráfico 8.- Media de satisfacción con el Servicio de Préstamo Interbibliotecario según la localización de la biblioteca

En este caso, como en el anterior, el resultado es similar. Se ha obtenido un nivel alto de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas). El valor de la media total es de 8,81 puntos. Sin embargo, el número de respuestas recibidas en esta cuestión desciende en cifras, registrando 238 respuestas respecto a 294 del número total de personas encuestadas.

3.9. Pregunta 9: “¿Sobre el Repositorio Institucional en acceso abierto, DEHESA, ¿considera que se trata de una herramienta de interés?”

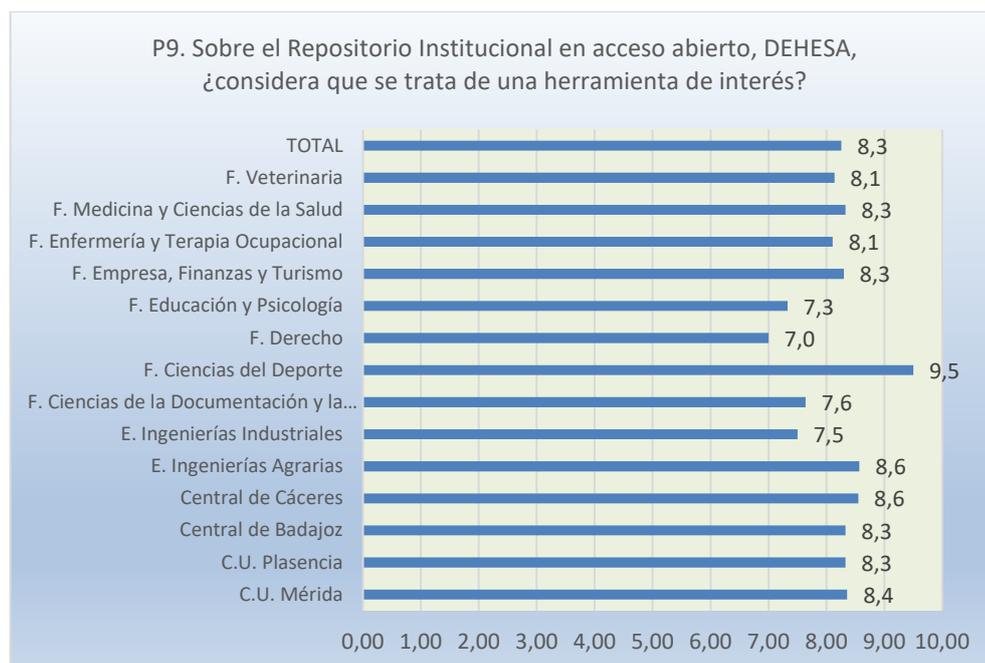


Gráfico 9.- Media de satisfacción con el Repositorio Institucional DEHESA según la localización de la biblioteca

El repositorio, espacio centralizado donde se almacena organiza y mantiene la información digital, suelen ser archivos informáticos que pueden contener trabajos científicos, conjunto de datos o software, con respuestas satisfactorias, lo que significa un alto disfrute del mencionado recurso. Se puede comprobar que la media total ha sido de 8,26 puntos. Si bien es cierto, que se debe destacar a la Biblioteca de la Facultad de Ciencias del Deporte por el elevado valor asignado a este recurso (9,5) puntos frente a la homogeneidad de valores del resto de bibliotecas que oscilan entre 8,11 y 8,57 puntos. En sentido contrario, se menciona que el resultado obtenido por la Biblioteca de la Facultad de Derecho es el valor más bajo en esta pregunta (7,00 puntos), aunque se observa una gran disparidad de opiniones entre las personas usuarias de esta biblioteca y esta media significa que la puntuación es de notable.

3.10. Pregunta 10: “¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Servicio de Compras y Adquisiciones?”

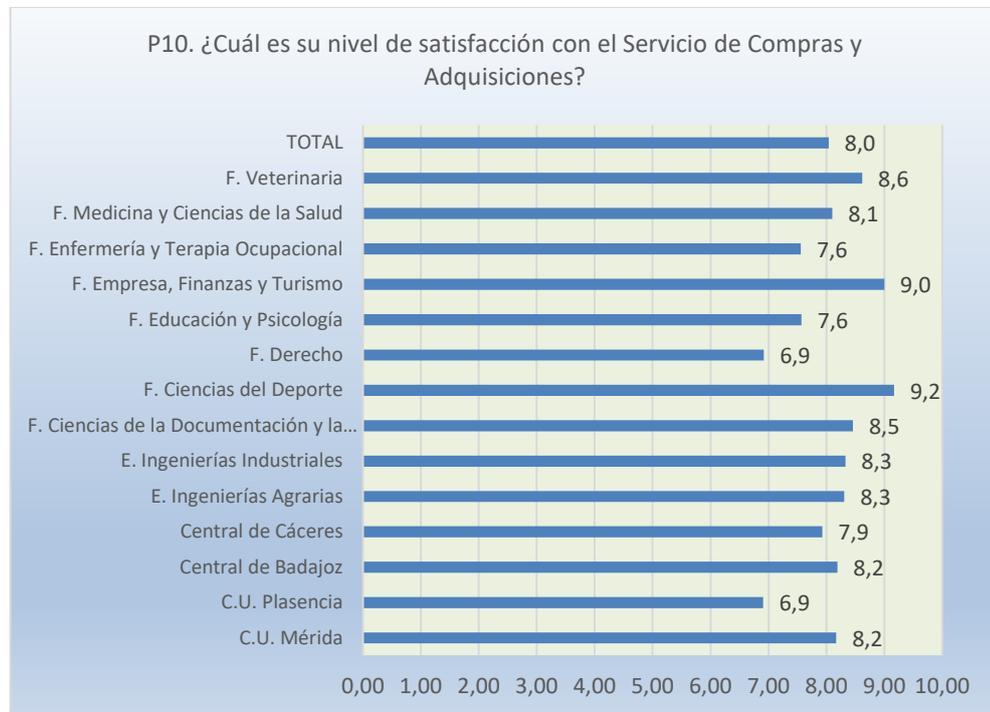


Gráfico 10.- Media de satisfacción con el Servicio de Compras y Adquisiciones según la localización de la biblioteca

El gráfico representa un satisfactorio grado con el servicio de compras y adquisiciones otorgándose un valor de 8,04 puntos como media. Nuevamente, hay que destacar el valor alcanzado por la biblioteca de la Facultad de Ciencias del Deporte, con un 9,2. En el caso de las bibliotecas de la Facultad de Derecho y del Centro Universitario de Plasencia el valor se queda en 6,9.

En una sociedad del conocimiento y en un entorno universitario en el que se requiere tanto recursos materiales como humanos para un colectivo tan representativo como es el personal docente e investigador, el resultado obtenido demuestra que existe un planteamiento adecuado en la gestión y mejora del mencionado servicio.

Las respuestas recibidas en esta pregunta son de 244, también alejado del total de personas que participan en la encuesta, lo que lleva a pensar que existe un uso de este servicio no tan generalizado como otros de los que ofrecen las bibliotecas de la UEx.

3.11. Pregunta 11: “¿Cuál es su nivel de satisfacción con los Servicios de Apoyo a la Investigación como apoyo bibliométrico y para publicación, etc?”

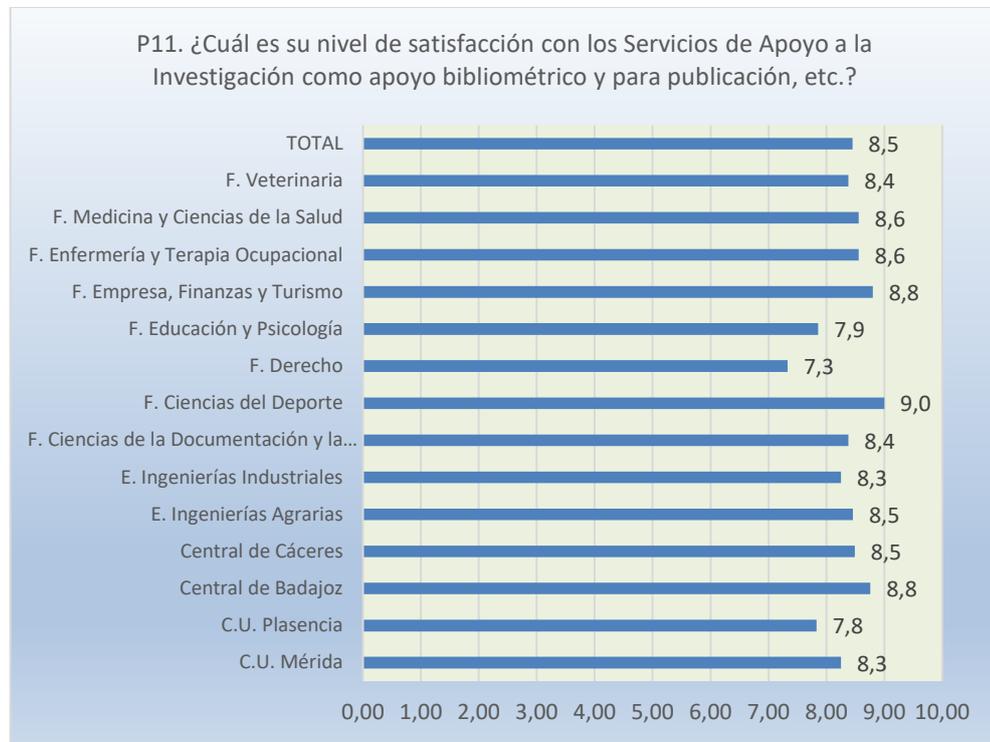


Gráfico 11.- Media de satisfacción con los Servicios de Apoyo a la Investigación según la localización de la biblioteca

Una vez más el gráfico representa un grado de satisfacción elevado para estos servicios de apoyo a la investigación como demuestra la puntuación media total de 8,45 puntos resultante. Se debe resaltar que en el contexto de la prestación de estos servicios ya referidos es preciso disponer de la habilidad necesaria y un adecuado conocimiento de la información, como se demuestra por el resultado, para transmitir un correcto soporte o apoyo a la compleja tarea de investigación universitaria.

3.12. Pregunta 12: “¿Conoce y utiliza las actividades de formación y asesoramiento organizadas por la Biblioteca?”

Esta cuestión o preguntas de opción múltiple permiten a las personas encuestadas elegir de dos a tres respuestas. Es una óptima opción para indicar la opinión de este colectivo y estas preguntas de calificación brindan una visión clara de la posición de los mismos respecto a las actividades organizadas por el Servicio de Bibliotecas.



Gráfico 12.- Distribución de la respuesta en relación al uso y conocimiento de las actividades de formación y asesoramiento

A la vista del gráfico se puede indicar que algo menos de la mitad (47,0%) de las respuestas, aún conociendo las mencionadas actividades, no las utiliza frente a un 29,0% que las conoce y las utiliza y, por último, un 24,0% no las conoce. Es decir, hay una mínima diferencia entre aquellas personas que las conocen y las utilizan y aquellas que no las conocen.

3.13. Pregunta 13: “¿Cuál es su nivel de satisfacción con estas actividades de formación y/o asesoramiento?”



Gráfico 13.- Media de satisfacción con las actividades de formación y asesoramiento según la localización de la biblioteca

Teniendo en cuenta los resultados de la cuestión anterior número 12, que está evidentemente vinculada a la presente cuestión, y como muestra el gráfico se puede indicar que aquellos miembros del colectivo docente e investigador que conocen y utilizan las actividades de

formación y/o asesoramiento del Servicio de Bibliotecas está gratamente satisfecho con aquéllas, puesto que la media total tiene como valor 9,22 puntos.

La Biblioteca del Centro Universitario de Mérida no tiene una nota porque ninguna de las personas que han valorado esta biblioteca ha proporcionado información sobre esta cuestión.

En el caso de la Biblioteca de la Facultad de Derecho la media es de 6,5 puntos, inferior al resto de valoraciones de las demás Bibliotecas. A este respecto hay que señalar que esta cuestión ha sido completada solamente por 80 de las 294 personas que participaron en la encuesta, por lo que el número de respuestas recibidas para cada biblioteca es muy escaso e insuficiente para hacer una correcta valoración de las actividades formativas o de asesoramiento. Únicamente las bibliotecas centrales de Cáceres y Badajoz superan las 15 respuestas (15 en Cáceres y 27 en Badajoz), aunque muy alejadas de las cifras alcanzadas en otras preguntas del cuestionario. Al igual que se indicó en la pregunta 5, sería conveniente la realización de un análisis específico sobre este aspecto para conocer con detalle el motivo de esta valoración.

3.14. Pregunta 14: “¿Encuentra fácilmente la información que busca a través de la página web de la Biblioteca?”

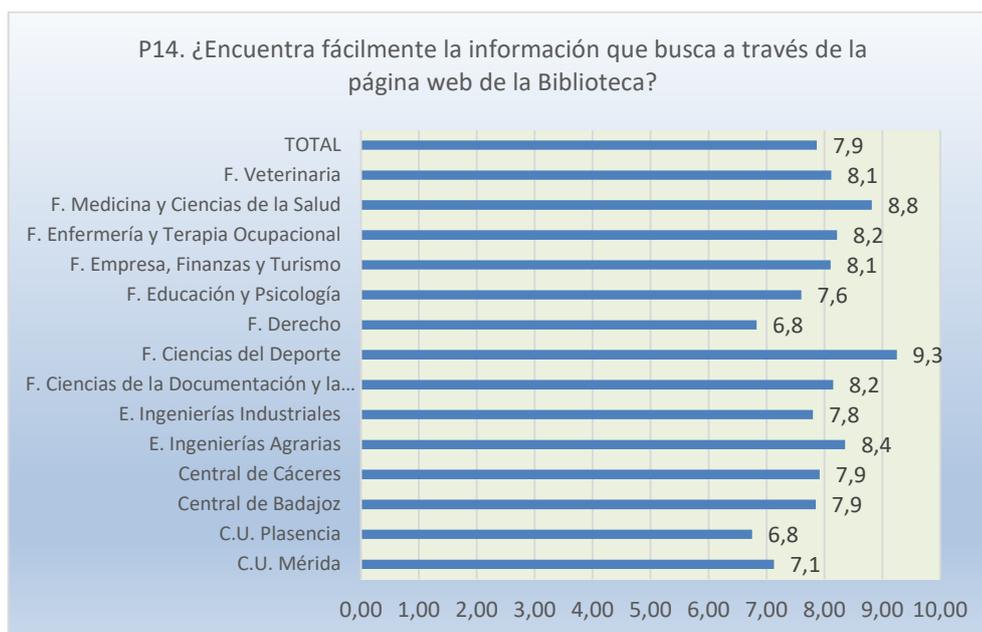


Gráfico 14.- Media de satisfacción con la página web según la localización de la biblioteca

Sobre los diferentes formatos que utiliza el Servicio para ofrecer sus recursos, en concreto en este caso a través de la página web de la Biblioteca, los resultados muestran que no hay una elevada satisfacción, en comparación con las puntuaciones alcanzadas en otras preguntas del cuestionario, por parte de los usuarios que utilizan activamente el site o página web del Servicio puesto que el valor total medio otorgado ha sido de 7,87 puntos.

En cualquier caso, esta media total alcanza el “notable alto” y existe mucha diversidad según qué biblioteca se trate, debido a que algunas no llegan al 7 y otras superan el 9.

3.15. Pregunta 15: “A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria ¿encuentra la bibliografía y documentación que necesita?”

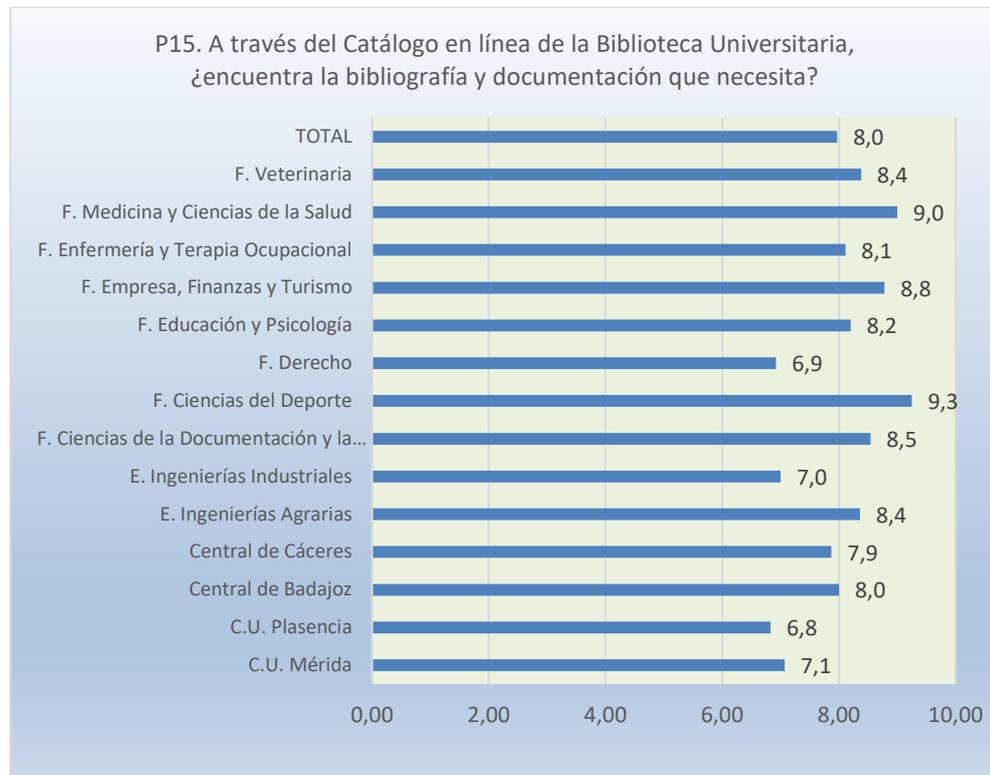


Gráfico 15.- Media de satisfacción con el Catálogo en línea según la localización de la biblioteca

El resultado obtenido para esta cuestión muestra que, respecto a recursos para la investigación o docencia como es bibliografía y documentación, no hay un alto grado de satisfacción, al nivel de otras preguntas del cuestionario, por parte de los usuarios que utilicen activamente el site o página web del Servicio puesto que el valor total medio otorgado ha sido de 7,97 puntos.

Nuevamente estamos ante una cuestión que refleja mucha heterogeneidad entre las bibliotecas. A pesar de alcanzar un “notable alto” a nivel general, algunas no alcanzan el 7 de media y otras superan el 9.

3.16. Pregunta 16: “¿Conoce y utiliza los productos formativos online del Servicio de Biblioteca (bibliologías y guías telemáticas)?”

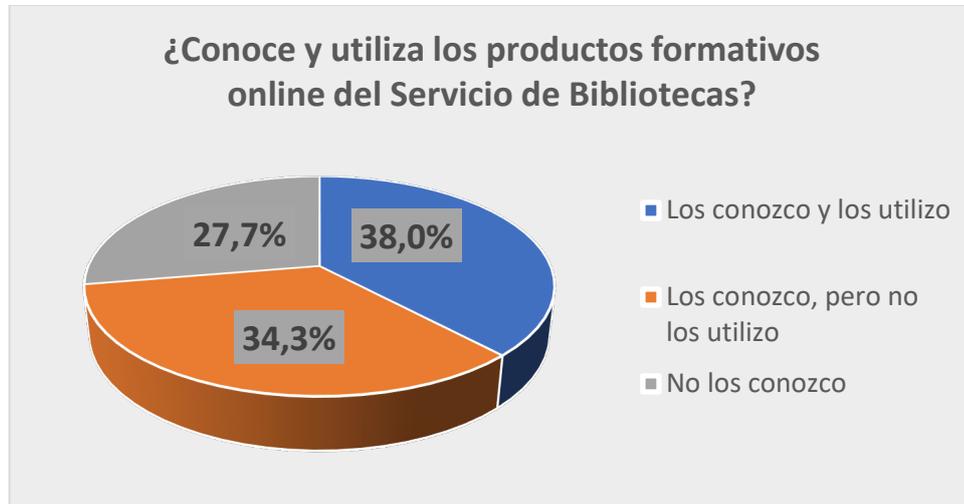


Gráfico 16.- Distribución de respuesta sobre el conocimiento y uso de los productos formativos online

En esta cuestión, desde el enfoque adoptado y aun reconociendo su importancia por sus repercusiones de carácter académico, se ha de destacar que el resultado obtenido está dividido y no se logra una repercusión muy aceptable, pues aunque hay una mayoría de personal docente e investigador que conoce y utiliza los productos formativos online del Servicio de Biblioteca (38,0%) una porción sensiblemente menor (34,0%) aunque los conoce no los utiliza y no alejándose mucho de este porcentaje, se encuentra la parte del colectivo que no conoce y por tanto no utiliza estos productos (27,7%).

3.17. Pregunta 17: “¿Cuál es su nivel de satisfacción con estos productos formativos online?”



Gráfico 17.- Media de satisfacción con los productos formativos online según la localización de la biblioteca

Debido a la estrecha conexión de esta cuestión con la anterior, se ha de decir que se ha logrado una elevada satisfacción de estos productos formativos respecto a la parte del personal docente e investigador que sí los conocen y utilizan, el valor medio total es de 8,85 puntos.

Como ocurriera con la pregunta 13, relativa al conocimiento y uso de las actividades formativas y/o de asesoramiento, en esta cuestión sobre los productos formativos online el número de respuestas recibidas es bajo (104 respecto de las 294 totales), de modo que las que tiene cada biblioteca es escaso. Nuevamente las bibliotecas centrales reúnen la mayoría de las respuestas recibidas (27 en Badajoz y 22 en Cáceres).

3.18. Pregunta 18: “¿Cómo valora la actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la atención al usuario?”

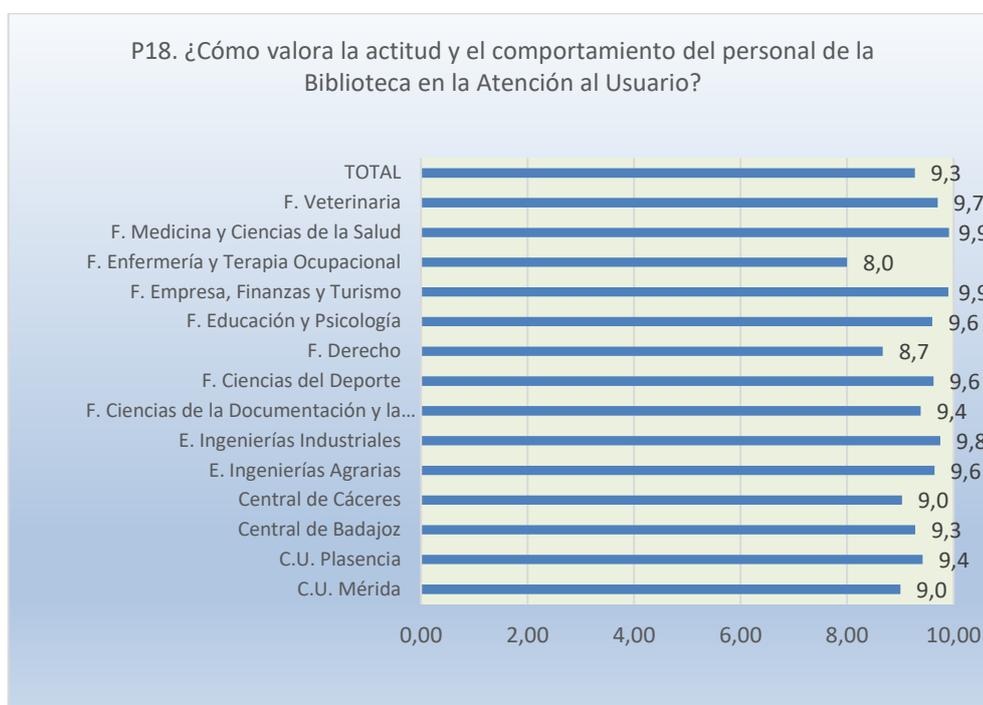


Gráfico 18.- Media de satisfacción con la actitud y comportamiento del personal del Servicio según la localización de la biblioteca

Esta cuestión con considerable importancia desde la perspectiva práctica que tiene como fin demostrar desde una perspectiva de comunicación el posicionamiento de los recursos humanos en sus relaciones con las personas usuarias de sus servicios, demuestra que como en años anteriores la plena satisfacción del colectivo del personal docente e investigador. Como ocurre con la pregunta siguiente, el valor medio total es de 9,27.

3.19. Pregunta 19: “¿Cómo valora la eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o solicitudes de información?”



Gráfico 19.- Media de satisfacción con la eficiencia del personal del Servicio en la resolución de dudas según la localización de la biblioteca

En esta cuestión no se hace necesario un análisis pormenorizado del resultado; se muestra en la gráfica que la valoración sobre la eficiencia del personal bibliotecario en cuanto a cuestiones muy concretas y específicas es muy elevada. El valor medio total es de sobresaliente (9,28).

3.20. Pregunta 20: “¿Considera que los medios y tratamiento para la comunicación y presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones (buzones, formularios web, etc) son visibles y sencillos de utilizar?”

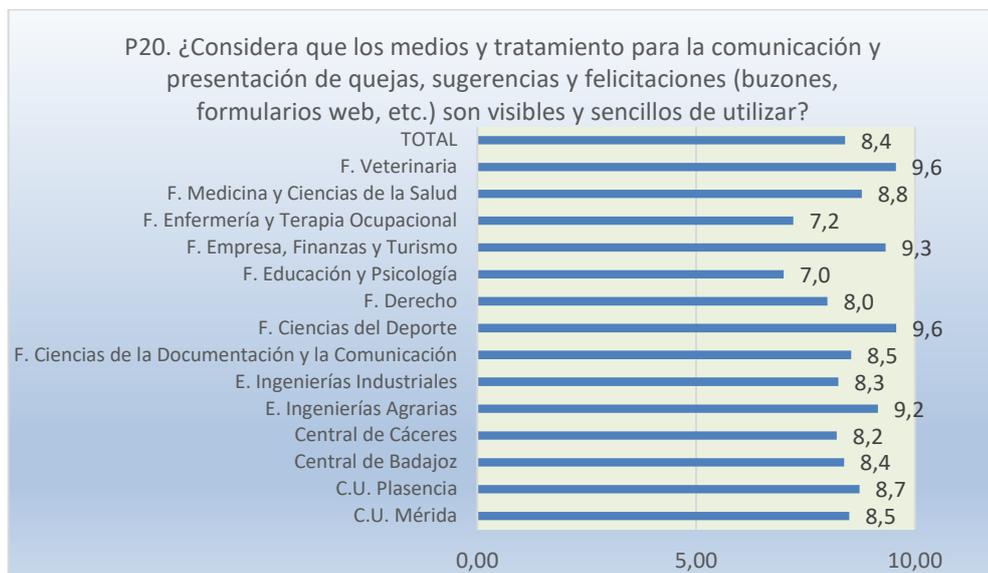


Gráfico 20.- Media de satisfacción con el sistema de presentación de quejas y felicitaciones según la localización de la biblioteca

Hay que reseñar que el profesorado está bastante satisfecho con el procedimiento para la presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones, es decir, que con un valor total medio de 8,40 puntos, el colectivo encuestado responde muy positivamente a la cuestión planteada. Es evidente que hay un correcto planteamiento en la configuración y diseño del proceso a fin de que todos los documentos obtengan visibilidad y su manejo sea sencillo, lo que logra un inequívoco resultado.

Sobre esta cuestión existe cierta diversidad dependiendo de la biblioteca que se analice, de tal modo que en el caso de la Biblioteca de la Facultad de Educación y Psicología obtiene una media de 7 puntos mientras que las Bibliotecas de la Facultad de Veterinaria y de Ciencias del Deporte alcanzan los 9,6.

3.21. Pregunta 21: ¿Cómo valora la facilidad del acceso a los recursos electrónicos desde su despacho u otra ubicación?

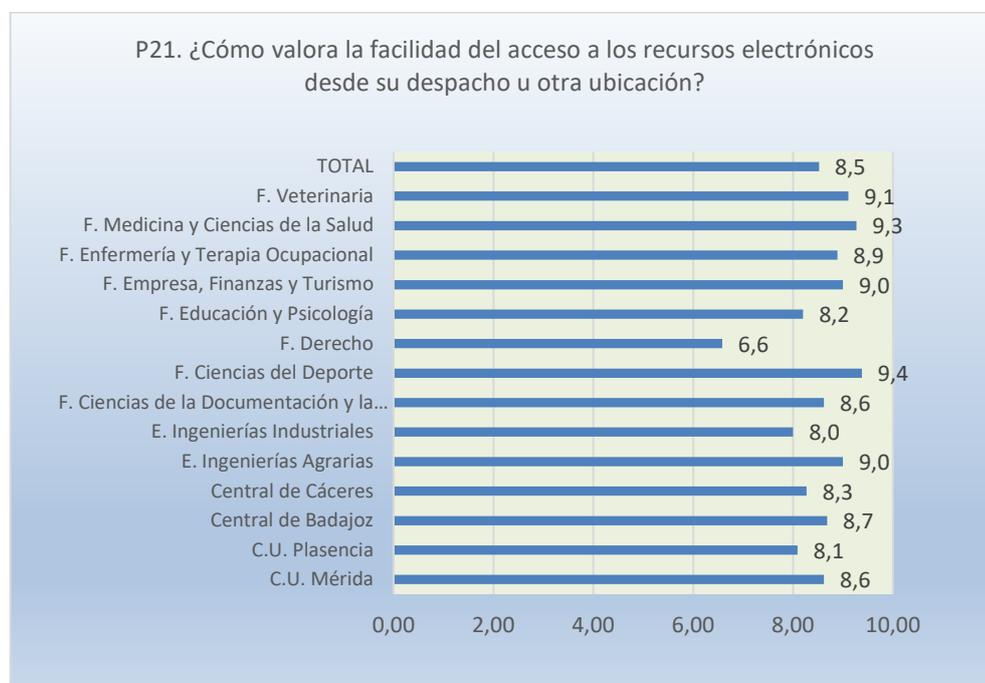


Gráfico 21.- Media de satisfacción con la facilidad de acceso a los recursos electrónicos desde el despacho u otra ubicación según la localización de la biblioteca

Estas preguntas que a continuación se analizan, números 21, 22 y 23, se refieren a la valoración sobre la facilidad del acceso a los recursos electrónicos, concretando las preguntas siguientes la valoración del tiempo empleado en acceder a estos recursos, es decir, facilidad a los mismos, si los servicios facilitan el aprovechamiento de tiempo y si facilitan la consecución de su labor docente e investigadora.

En todas las respuestas como a continuación se muestra hay una buena valoración. El valor total medio en esta cuestión referida a la facilidad de acceso a los recursos electrónicos es de 8,52 puntos. Casi la práctica totalidad de las bibliotecas presentan una media superior a los 8 puntos.

3.22. Pregunta 22: Los servicios que ofrece la Biblioteca, ¿le facilitan un mejor aprovechamiento de su tiempo?

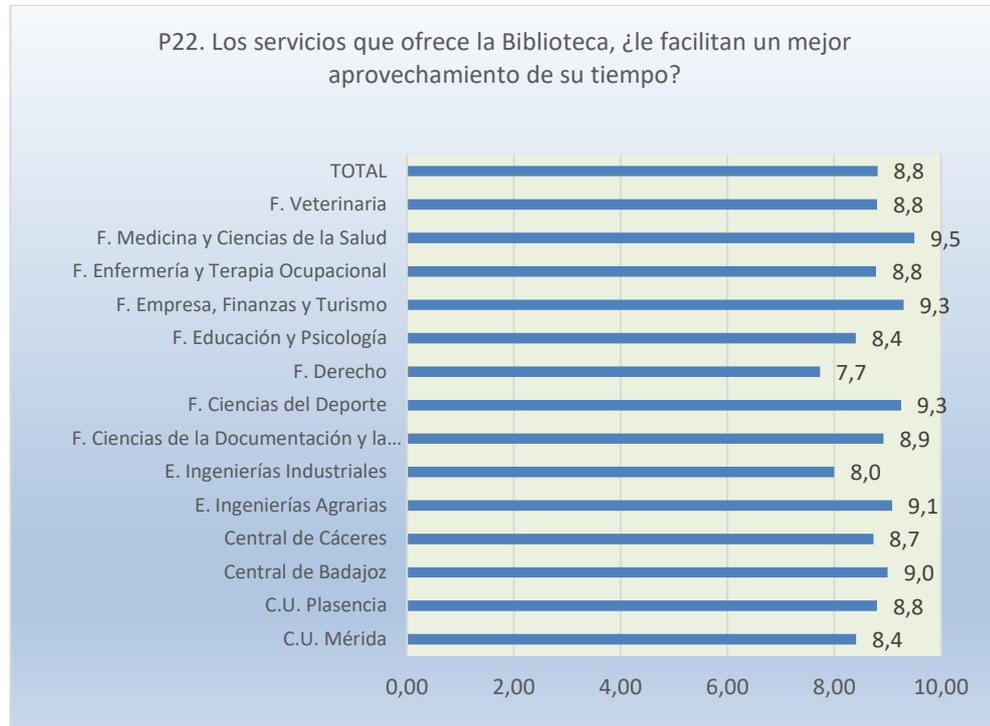


Gráfico 22.- Media de satisfacción con el aprovechamiento del tiempo gracias a los servicios ofrecidos según la localización de la biblioteca

En el mismo sentido que la pregunta anterior, el profesorado valora positivamente todos los servicios que ofrece la Biblioteca. Estos, por tanto, se realizan con eficacia y eficiencia tanto en las Bibliotecas Centrales como en cada Biblioteca universitaria. El valor total medio es de “notable alto”: 8,81 puntos.

3.23. Pregunta 23: Los servicios que ofrece la Biblioteca ¿le facilitan la consecución de sus objetivos docentes y de investigación?

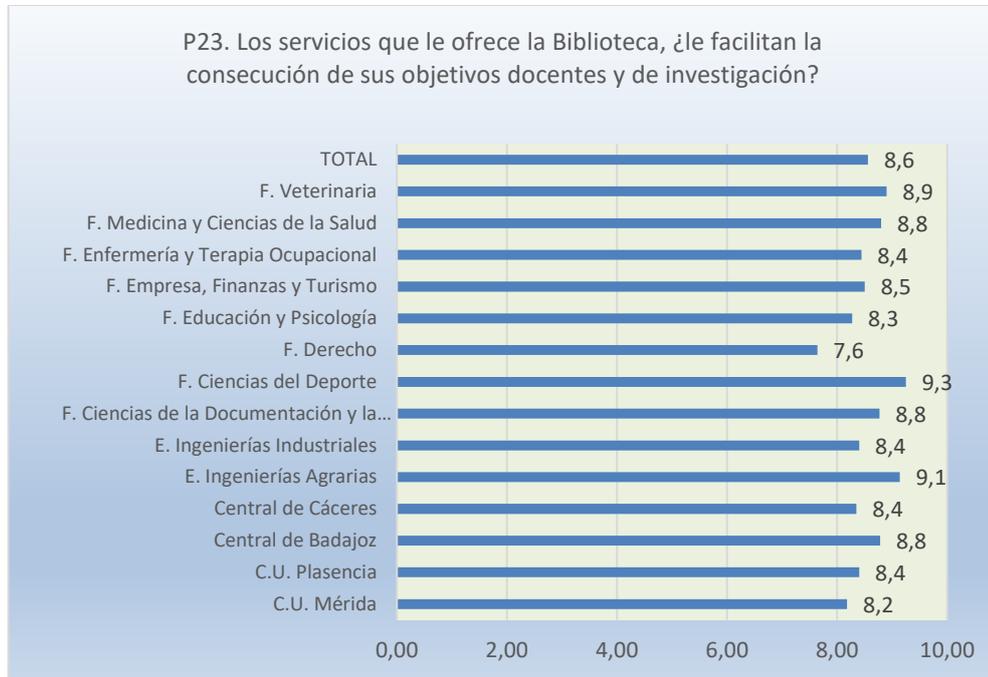


Gráfico 23.- Media de satisfacción con la consecución de los objetivos docentes y de investigación gracias a los servicios ofrecidos según la localización de la biblioteca

El resultado alcanzado en la cuestión sobre la facilidad de la consecución de los objetivos docentes y de investigación a partir de los servicios ofrecidos por las bibliotecas es muy parecido a los resultados de las cuestiones anteriores. La satisfacción es muy positiva y la valoración media alcanza el “notable alto” (8,6 puntos).

3.1. Pregunta 24: Indique su grado de satisfacción global con los servicios de la Biblioteca Universitaria



Gráfico 24.- Media de satisfacción global con el servicio ofrecido según la localización de la biblioteca

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (PDI)		
	Año 2024	PR/SO101_Biblioteca_D002	

El grado de satisfacción, como muestra el gráfico, si bien no alcanza el valor de 9 en la mayoría de las bibliotecas universitarias, sí se queda muy cercano, con lo que se puede concluir que el profesorado valora con agrado y notable muy alto los servicios ofrecidos.

3.25. Pregunta 25: desea añadir alguna sugerencia o comentario sobre la Biblioteca, su personal, sus servicios, indíquelo a continuación (es muy útil para nosotros esta información, agradecemos que le dedique unos minutos).

En atención a las personas que han cumplimentado el cuestionario, tan sólo 48 de ellas han respondido a la pregunta abierta lo que supone una tasa del 16,33% respecto al total de cuestionarios recogidos.

El resultado en las diferentes Bibliotecas también demuestra que la mayoría de los comentarios se refiere a felicitar o bien a destacar la eficacia del Servicio, circunstancia que también se observa en la alta valoración de las cuestiones relacionadas con el personal bibliotecario (obsérvese los aspectos mejor valorados).

En cuanto a los resultados de esta pregunta se han dividido en tres: *aspectos mejor valorados*, *aspectos peor valorados* y *sugerencias*. En otro orden se indica, también a continuación, cuántas quejas se han registrado y cuáles son las sugerencias propuestas por el profesorado que utiliza estos recursos revelando, a su vez, si estas personas utilizan los recursos presencialmente, de forma remota/internet o por ambas vías.

Respecto a cuáles son las *sugerencias* propuestas por las personas que utilizan estos recursos se indica que han sido numerosas y algunas muy sugestivas como, por ejemplo el acceso de recursos en línea con revistas en lengua extranjera a otros idiomas, además del inglés, y otras sugerencias son concretas como: solicitar información a los docentes de cada área de conocimiento en cuanto a la actualización del fondo bibliográfico y que la Biblioteca solicitara acceso a la plataforma "O'Reilly for Higher Education" tanto para estudiantes como para PDI y PTGAS, algunas Universidades como la Universidad Politécnica de Madrid permiten que cualquier persona con dirección de correo del Centro pueda crear una cuenta en esta plataforma y acceder a todos los recursos que ofrece. O como se indica en otra, mejorar el acceso a la descarga de documentos científicos a través de bases de datos como WOS y Scopus.

En otro orden, se ha sugerido la actualización del repositorio institucional DEHESA y de los Trabajos Fin de Estudios publicados.

Otra serie de comentarios se han referido al tiempo de préstamo de libros y documentos (ampliación o minoración y también a extinguir la renovación), a mejorar el acceso de los recursos electrónicos (buscador de la Biblioteca no está sincronizado con las principales Bases de Datos jurídicas) y también a mejorar la conservación de fondos antiguos. También es importante resaltar que en varios de ellos se solicita la habilitación de una sala para personal investigador.

Por lo demás, y como ya ha indicado al inicio de esta cuestión, destacar que la inmensa mayoría de los comentarios se refieren, como en otros años, a *felicitar* al personal de Biblioteca, a su eficacia y eficiencia, gran disponibilidad, ayuda y atención al usuario, actitud servicial, elevado nivel de profesionalidad y exhausto conocimiento de sus funciones.

En cuanto a las *quejas* manifestadas por el profesorado, referir algunas de ellas sobre la falta de acceso a las mejores revistas de su campo de investigación. La Biblioteca universitaria que utiliza la persona que realizó este comentario es la que está vinculada al Centro Universitario de Mérida

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (PDI)		
	Año 2024	PR/SO101_Biblioteca_D002	

y utiliza de ambas formas los recursos y servicios de la Biblioteca, es decir, presencial y de forma remota, internet). Otra de ellas se refiere al catálogo en línea, por la excesiva información que da o porque mezcla libros y reseñas de libros, artículos, etc.

3.26. Evolución de resultados de satisfacción del profesorado

Esta encuesta se ha realizado con anterioridad en dos ocasiones: durante el curso 2016-17 y en el curso 2019-20. Debido a que en el primer curso la escala empleada para recoger las respuestas del profesorado era distinta, se ha realizado una transformación de los valores para ajustarlos a la escala 1-10 utilizada para el cuestionario de este curso académico. De esta manera se obtienen cifras comparables entre los tres cursos.

Aspecto que valorar	VALORACIÓN MEDIA 2016-17 ¹	VALORACIÓN MEDIA 2019-20	VALORACIÓN MEDIA 2023-24
Horario habitual	8,65	9,15	9,09
Actitud y comportamiento del personal de Bibliotecas	9,10	9,44	9,27
Fondo bibliográfico – necesidades académicas	7,08	7,94	8,11
Fondo bibliográfico – necesidades de investigación	-	-	7,83
Repositorio institucional DEHESA	-	8,19	8,26
Tratamiento quejas y sugerencias	7,98	8,21	8,40
Recursos formativos de la Biblioteca	7,98	7,59	9,22
Asesoramiento y ayuda	7,98	8,46	9,22
Servicio de Préstamo	8,43	8,95	9,05
Productos formativos online (Bibliologías y Guías Temáticas)	7,75	7,31	8,85
Catálogo en línea	7,30	8,06	7,97
Web	7,53	8,06	7,87
Recursos electrónicos	7,53	8,37	8,52
Valoración global del Servicio	8,20	8,62	8,81

Tabla 1.- Evolución de las medias según los estudios de satisfacción realizados en los diferentes cursos académicos

En la tabla de medias aritméticas se puede apreciar que los resultados, para cada cuestión planteada en el cuestionario nos da una visión global de los resultados del Servicio de Biblioteca donde se puede observar que prácticamente todos los aspectos han mejorado su valoración y destacando la evolución de la satisfacción con los recursos formativos de la Biblioteca, pues pasa

¹ La escala empleada fue de 1 – 5, por lo que el cambio a 1 – 10 se realiza mediante la siguiente fórmula, donde x sería el valor medio del ítem en el curso correspondiente: $(x - 1) / 4 * 9 + 1$.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (PDI)		
	Año 2024	PR/SO101_Biblioteca_D002	

de una valoración por debajo del 8 en los dos estudios anteriores a estar por encima del 9 en este curso.

A continuación, se señalan los aspectos mejor y peor valorados por el PDI:

Aspectos mejor valorados

- Eficiencia del personal de Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información
- Actitud y comportamiento del personal de la Biblioteca en la atención al Usuario
- Recursos formativos ofrecidos por el Servicio
- Horario de apertura
- Servicio de préstamo de libros y documentos

Aspectos peor valorados

- Fondo bibliográfico (papel y online) adecuado a sus necesidades de investigación y académicas
- Página web
- Catálogo en línea
- Repositorio institucional DEHESA

La Tasa de respuesta es aceptable en la mayoría de los Centros, sin embargo, en algunos casos ha habido escasas respuestas respecto al número de encuestas efectuadas.

Cabe resaltar que existe cierta homogeneidad de las valoraciones de las diferentes cuestiones planteadas en el cuestionario en los cursos académicos en que se ha realizado el proceso de satisfacción.

También se observa que las valoraciones otorgadas son bastante altas y que las cuestiones peor valoradas en los dos últimos cursos académicos parten de una media 7,31 y 7,83 en una escala del 0 a 10.

4. CONCLUSIONES

A la vista de los resultados detalladamente analizados se concluye que el nivel de satisfacción general de las personas usuarias del Servicio de Biblioteca, en este cuestionario destinado al personal docente e investigador (PDI) ha obtenido unos valores muy positivos.

Tratando los datos de forma global para el conjunto de Bibliotecas de la UEx, las cuestiones con medias más altas, superiores al 9, son las siguientes:

- 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.
- El nivel de satisfacción con las actividades de formación y asesoramiento del Servicio de Bibliotecas.
- El horario de apertura.
- El servicio de préstamo de libros y documentos.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (PDI)		
	Año 2024	PR/SO101_Biblioteca_D002	

Se destaca que ningún aspecto de los analizados baja de una media de 7,31 puntos. También se resalta la homogeneidad de las valoraciones de las diferentes cuestiones planteadas en el cuestionario, existiendo tan sólo una diferencia de 1,45 puntos entre la cuestión mejor y peor valorada.

Se hace necesario enfatizar, por su frecuencia en los cuestionarios de las diferentes bibliotecas, la alta valoración de las cuestiones relacionadas con el personal.

Llama la atención que frente a un 96,6% de profesorado que utiliza los recursos y servicios de cada Biblioteca haya un 3,4% de profesorado que aún no los utilice. En este sentido se propone realizar una indagación o examen con el objetivo de realizar actuaciones que puedan mejorar este resultado, teniendo en cuenta que la página web resulta un instrumento de comunicación con las personas que van a utilizar los servicios ofrecidos y esta cuestión es de las peor valoradas.

Del examen de los aspectos mejor valorados y peor valorados realizado en la pregunta 25 se pueden identificar, en los siguientes apartados, fortalezas y debilidades del Servicio de Bibliotecas.

4.1. Fortalezas

- **Profesionalidad, atención y trato recibido por parte del personal del Servicio.** El nivel de satisfacción respecto a la atención, disposición para ayudar y trato recibido es muy considerable y elevado.
- **Gestión de plazos en los distintos procesos de cada Servicio o de las Bibliotecas Centrales.** Para el profesorado encuestado la gestión de los plazos de los procesos es bueno o muy bueno.
- **Facilidad de contacto a través del correo electrónico.**
- **Claridad y precisión con la que se informa al PDI. Apoyo y atención ofrecido a las necesidades docentes e investigación (Repositorio DEHESA y Sexenios).** Las personas que han respondido declaran encontrarse muy satisfechas con la ayuda aportada por el personal del Servicio de Biblioteca.
- **Resolución de dudas de forma rápida y eficaz de dudas por el personal de cada Biblioteca universitaria.**

4.2. Debilidades

Entre las debilidades, tras analizar los datos comunicados en la encuesta, encontramos las siguientes:

- **Accesibilidad, formato y contenido de la página web del Servicio.** En el análisis de los datos obtenidos y en la evolución de resultados de satisfacción del profesorado se ha observado que, aunque la media mejore respecto a los dos estudios realizados anteriormente y por lo que hay que felicitar debido al esfuerzo realizado, es uno de los aspectos peor valorados del cuestionario. Esto no quiere decir que su valoración sea baja, pues no es así, pero sí es cierto que no está en sintonía con las cifras alcanzadas en el resto de cuestiones.
- **Acceso a los recursos electrónicos.** El profesorado que ha realizado los comentarios sobre este acceso manifiesta que no es fácil desde otra ubicación que no sea la de sus despachos.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (PDI)		
	Año 2024	PR/SO101_Biblioteca_D002	

- **Fondo bibliográfico (papel y online).** Adecuado a sus necesidades de investigación, es de los aspectos peor valorados. A pesar de ello la media alcanzada es alta y se señala como debilidad porque la cifra no se encuentra a la altura del resto.
- **Adquisición de bibliografía.** Según lo manifestado por el profesorado, no existe una política de compra de bibliografía. Este aspecto también debe ser objeto de un detallado examen a fin de poder realizar la oportuna acción de mejora y concierne al Servicio de Biblioteca, a los respectivos Departamentos universitarios y a las áreas de conocimiento más afectadas. O al menos se debería establecer alguna acción encaminada a la comunicación de estas políticas para que la sensación del PDI no sea la manifestada en esta encuesta.
- **No existe habilitación de salas para investigadores.**
- **Repositorio institucional DEHESA.** Las sugerencias mostradas por el profesorado han puesto de manifiesto que no se conoce adecuadamente todas las “herramientas” que puede proporcionar el referido Repositorio.
- **Catálogo en línea.** En el mismo sentido que el repositorio institucional, el catálogo en línea se ha manifestado que precisa de una renovación y actualización.

5. PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA

Es difícil establecer propuestas de mejoras que logren un cambio significativo de actitud del personal docente e investigador ante el Servicio evaluado a la vista de los resultados. Es evidente que el Servicio de Biblioteca continúa, como en años anteriores, manteniendo un alto nivel de satisfacción para este colectivo, así como el reconocimiento de la valía y desempeño del personal que lo integra. No obstante, tras las aportaciones de las respuestas recibidas al solicitar sugerencias para mejorar el desempeño del Servicio, desde la UTEC se proponen las siguientes líneas de actuación que darán lugar a realizar acciones concretas de mejora:

- **Actividades de comunicación.** A la vista de los resultados obtenidos, desde el Servicio podría estudiarse la posibilidad de realizar alguna Jornada y reiterar las actividades de difusión para conocer cuáles son las necesidades concretas del profesorado que aún no usa los recursos y servicios de la Biblioteca.
- **Actualización de la página web del Servicio, haciéndola más accesible y visualmente más atractiva.** El estado actual de la página permite hacer mejoras de manera que sea más accesible, que contenga actualizada la información y que visualmente parezca más intuitiva.
- **Difundir la política de adquisición del fondo bibliográfico (papel + electrónico).** Los resultados a la pregunta relacionada con este aspecto han demostrado que el profesorado requiere conocer cuál es la política de adquisición.
- **Revisión del catálogo en línea.** El profesorado solicita una revisión del Catálogo en línea pues considera que proporciona demasiada información, mezclando libros y reseñas.
- **Proponer a la responsable del Servicio destinar personal,** al menos en las Bibliotecas Centrales, que pueda llevar a cabo la elaboración de métricas para las publicaciones del personal investigador.
- **Fondo antiguo.** Llevar a cabo actuaciones destinadas a dar a conocer al profesorado cómo se conserva el fondo antiguo y qué técnicas se aplican para mantenerlo.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (PDI)		
	Año 2024	PR/SO101_Biblioteca_D002	

ANEXOS

Anexo I. Modelo de cuestionario

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Bibliotecas

Ayúdenos a mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos como Universidad.

Por favor, rellene este cuestionario anónimo que le llevará un minuto y que nos será de gran utilidad. ¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

* Obligatorio

1. ¿Señale a qué Biblioteca se refiere su valoración? *

- Biblioteca Central de Badajoz
- Biblioteca Central de Cáceres
- Biblioteca C.U. Mérida
- Biblioteca C.U. Plasencia
- Biblioteca E. Ingenierías Agrarias
- Biblioteca E. Ingenierías Industriales
- Biblioteca F. Ciencias de la Documentación y la Comunicación
- Biblioteca F. Ciencias del Deporte
- Biblioteca F. Derecho
- Biblioteca F. Educación y Psicología
- Biblioteca F. Empresa, Finanzas y Turismo
- Biblioteca F. Enfermería y Terapia Ocupacional
- Biblioteca F. Medicina y Ciencias de la Salud
- Biblioteca F. Veterinaria

2. ¿Usa los servicios de la Biblioteca? *

- No
- Sí

3. ¿Cómo utiliza estos recursos y servicios? *

- Acudiendo directamente a uno de sus locales

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (PDI)		
	Año 2024	PR/SO101_Biblioteca_D002	

- De forma remota, a través de internet
- De ambas formas

4. ¿Cómo considera el horario de apertura de las instalaciones de la Biblioteca?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "nada adecuado" y 10 "muy adecuado"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. ¿El fondo bibliográfico (papel + electrónico) ¿se adecúa a sus necesidades académicas?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "no se adecúa nada" y 10 "se adecúa totalmente"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. El fondo bibliográfico (papel + electrónico) ¿se adecúa a sus necesidades de investigación?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "no se adecúa nada" y 10 "se adecúa totalmente"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración del préstamo, número de ejemplares, etc.)?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "nada satisfecho/a" y 10 "muy satisfecho/a"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas de la UEx)?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "nada satisfecho/a" y 10 "muy satisfecho/a"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas)?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "nada satisfecho/a" y 10 "muy satisfecho/a"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. Sobre el Repositorio Institucional en acceso abierto, DEHESA, ¿considera que se trata de una herramienta de interés?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "nada interesante" y 10 "altamente interesante"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (PDI)		
	Año 2024	PR/SO101_Biblioteca_D002	

11. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Servicio de Compras y Adquisiciones?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "nada satisfecho/a" y 10 "muy satisfecho/a"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los Servicios de Apoyo a la Investigación como apoyo bibliométrico y para publicación, etc.?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "nada satisfecho/a" y 10 "muy satisfecho/a"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

13. ¿Conoce y utiliza las actividades de formación y asesoramiento organizadas por la Biblioteca?

*

- No las conozco
- Las conozco, pero no las utilizo
- Las conozco y las utilizo

14. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con estas actividades de formación y/o asesoramiento?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "nada satisfecho/a" y 10 "muy satisfecho/a"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

15. ¿Encuentra fácilmente la información que busca a través de la página web de la Biblioteca?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "me resulta muy difícil" y 10 "me resulta muy fácil"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

16. A través del Catálogo en línea de la Biblioteca Universitaria, ¿encuentra la bibliografía y documentación que necesita?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "no encuentro nada" y 10 "encuentro todo lo que busco"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

17. ¿Conoce y utiliza los productos formativos online del Servicio de Biblioteca (biblioguías y guías telemáticas)? *

- No los conozco
- Los conozco, pero no los utilizo
- Los conozco y los utilizo

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (PDI)		
	Año 2024	PR/SO101_Biblioteca_D002	

18. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con estos productos formativos online?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "nada satisfecho/a" y 10 "muy satisfecho/a"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

19. ¿Cómo valora la actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "nada satisfecho/a" y 10 "muy satisfecho/a"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

20. ¿Cómo valora la eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o solicitudes de información?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "nada satisfecho/a" y 10 "muy satisfecho/a"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

21. ¿Considera que los medios y tratamiento para la comunicación y presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones (buzones, formularios web, etc.) son visibles y sencillos de utilizar?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "nada satisfecho/a" y 10 "muy satisfecho/a"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

22. ¿Cómo valora la facilidad del acceso a los recursos electrónicos desde su despacho u otra ubicación?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "muy difícil" y 10 "muy fácil"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

23. Los servicios que ofrece la Biblioteca, ¿le facilitan un mejor aprovechamiento de su tiempo?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "no facilitan nada" y 10 "lo facilitan totalmente"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

24. Los servicios que le ofrece la Biblioteca, ¿le facilitan la consecución de sus objetivos docentes y de investigación?

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "no facilitan nada" y 10 "lo facilitan totalmente"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (PDI)		
	Año 2024	PR/SO101_Biblioteca_D002	

25. Indique su grado de satisfacción global con los servicios de la Biblioteca Universitaria

Valore de 1 a 10 siendo: 1 "nada satisfecho/a" y 10 "muy satisfecho/a"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

26. Si desea añadir alguna sugerencia o comentario sobre la Biblioteca, su personal y sus servicios, indíquelo a continuación (es muy útil para nosotros esta información, agradecemos que le dedique unos minutos):