



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

Año 2025

Elaborado por: Técnico en Estadística Gestora de Calidad	Revisado por: Directora de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Aprobado por: Vicerrectora de Calidad y Estrategia
Fecha: 09 de octubre de 2025	Fecha: 10 de octubre de 2025	Fecha: 11 de octubre de 2025
Firma  Rafael Borrego Marín Matilde María Parejo Bueno	Firma  Rosa María Villalobos Murillo	Firma   María Mercedes Macías García

## Índice

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	MATERIAL Y MÉTODOS.....	3
2.1.	Diseño del cuestionario.....	4
2.2.	Periodo de recogida y procesamiento de los datos .....	4
2.3.	Participación en la encuesta .....	4
2.4.	Garantía de privacidad.....	5
2.5.	Ficha de la encuesta.....	6
3.	RESULTADOS.....	6
3.1.	Representación de resultados. Preguntas que afectan a aspectos comunes del sistema integrado de gestión bibliotecaria.....	7
3.2.	Representación de resultados que conciernen a aspectos de rendimiento interno y valoración individual.....	16
3.3.	Análisis de resultados destacados.....	26
3.4.	Estado de las acciones de mejoras sugeridas en el informe anterior (año 2021) .....	30
3.5.	Propuesta de acciones de mejoras derivadas de los resultados obtenidos en la encuesta.....	34
4.	CONCLUSIONES .....	37
	ANEXOS .....	38
	Anexo I. Modelo de cuestionario.....	38

 <b>UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (ESTUDIANTES)</b>	
Año 2025	PR/SO101_Biblioteca_D002	 <b>Evaluación y Calidad</b>

## 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 las fortalezas y las debilidades del Servicio.
- Realizar 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 alumnado 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 2024 para el PDI y en 2025 se presenta este informe sobre la satisfacción del alumnado.

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.

 <b>UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (ESTUDIANTES)</b>		 Unidad Técnica Evaluación y Calidad
Año 2025	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. Este año el cuestionario se ha modificado respecto al cuestionario precedente utilizado para elaborar el informe publicado en el año 2021 en el sentido de que se han suprimido dos preguntas y se han añadido otras dos.

El cuestionario se divide en tres apartados: en el primero se identifica a la persona usuaria según la biblioteca que utiliza habitualmente, seguidamente vienen las cuestiones a evaluar y por último existe un apartado para aportar sugerencias y comentarios. Se puede consultar en el Anexo I. Modelo de cuestionario.

Además, para este año, desde el Servicio de Bibliotecas y con el objeto de animar a la participación en la encuesta, se planteó la realización de un sorteo de una sudadera entre las personas que dieran su opinión en el cuestionario. Por este motivo, se incluyó una pregunta para indicar su participación en el sorteo entre aquellas que facilitaran una dirección de correo electrónico.

## 2.2. Periodo de recogida y procesamiento de los datos

La campaña de realización de encuestas se ha efectuado entre el 12 de mayo y el 30 de junio de 2025.

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 de estudiantes, por correo electrónico, de modo que la población objeto de estudio fue todo el alumnado de la UEx incluido en esa lista que hubiese usado los servicios prestados por este Servicio.

El proceso de gestión de la información y los datos recogidos en las encuestas, así como el análisis de los resultados se ha realizado en los meses de julio, agosto y septiembre por el personal de la UTEC.

## 2.3. Participación en la encuesta

La encuesta ha sido contestada por un total de 423 personas entre los 20005 estudiantes que se encontraban matriculados en la UEx en el curso 2024-25, por lo que la tasa de participación es del 2,1%.

A tenor del contenido de la Tabla 1 y del Gráfico 1, el número de cuestionarios respondidos es significativamente menor que en ediciones anteriores: en el año 2015 se alcanzaron 1501 encuestas, en 2018 fueron 929 encuestas, en 2021 se obtuvieron 677 encuestas y, por último, en el actual año 2025 se han obtenido 423 encuestas. Estas cifras muestran una disminución importante (1078 encuestas menos desde que se llevó a cabo la primera edición), resultado que muestra una progresiva minoración de participación desde 2018 y que invita a plantear medidas de difusión que puedan motivar al colectivo alumnado.

Centro	Número de encuestas	Porcentaje
Biblioteca Central de Badajoz	163	38%
Biblioteca Central de Cáceres	102	24%
Biblioteca F. Ciencias Deporte	26	6%
Biblioteca F. Medicina y CC. Salud	25	6%
Biblioteca F. Educación y Psicología	21	5%
Biblioteca Centro U. Plasencia	20	5%
Biblioteca Centro U. Mérida	15	3%
Biblioteca F. Derecho	12	3%
Biblioteca F. Veterinaria	10	2%
Biblioteca F. CC. Documentación y Comunicación	8	2%
Biblioteca E. Ingenierías Industriales	8	2%
Biblioteca F. Empresa, Finanzas y Turismo	7	2%
Biblioteca F. Enfermería y T. Ocupacional	3	1%
Biblioteca E. Ingenierías Agrarias	3	1%
<b>Total</b>	<b>423</b>	<b>100%</b>

Tabla 1.- Distribución de las respuestas según la biblioteca valorada

Gráfico 1. Representación del número de respuestas

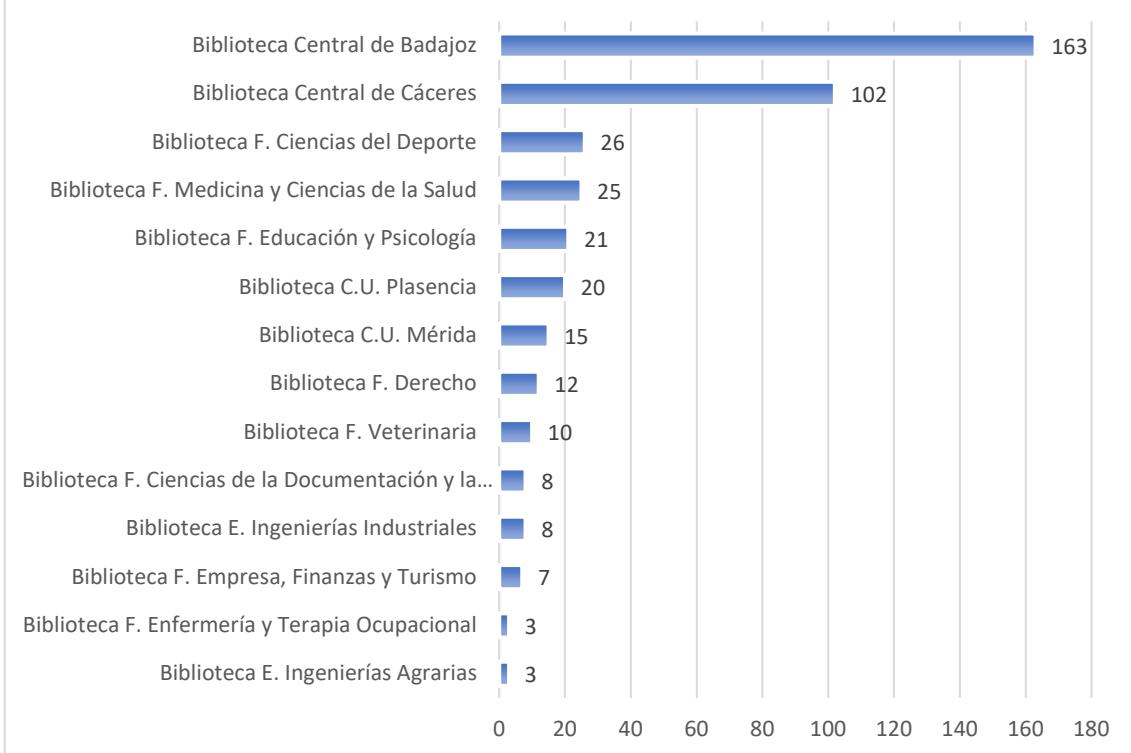


Gráfico 1.- Distribución de las respuestas según la biblioteca valorada

## 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.

Para participar en el sorteo a realizar por el Servicio de Bibliotecas, se debía facilitar una dirección de correo electrónico que, por sí sola, no identifica de manera única a la persona. Además, este correo electrónico no se ha asociado a ninguna respuesta proporcionada en el cuestionario, para garantizar el anonimato de las respuestas indicado anteriormente.

## 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 (UTE)
POBLACIÓN	Personas matriculadas en algún estudio de la UEx y que se encuentren en la lista de distribución de estudiantes
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	18
TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS	15 cerradas y 3 abiertas
ESCALA DE PREGUNTAS	Escala de 1 a 10

## 3. RESULTADOS

En los siguientes apartados se analizarán los resultados obtenidos para cada una de las preguntas del cuestionario; distinguiendo los aspectos mejor valorados y aquellos aspectos menos valorados. 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 las preguntas de respuesta abierta (sugerencias o comentarios planteados) se realiza un breve examen de los comentarios aportados que afectan al sistema integrado de gestión del Servicio, con la finalidad de facilitar áreas donde se pueden realizar mejoras. Por lo que respecta a las

sugerencias aportadas se han descrito aquellas más definidas con aspectos comunes y que ya han sido descritas en informes de resultados precedentes.

A modo de resumen, en la Tabla 2 se muestran las medias de cada pregunta del cuestionario.

Pregunta	VALORACIÓN MEDIA ORDENADA decreciente	
p.4	Horario de apertura en época de exámenes	8,8
p.14	Actitud y comportamiento del personal de Biblioteca	8,6
p.3	Horario de apertura habitual	8,4
p.6	Colección impresa	8,4
p.15	Servicio de avisos personalizados	8,4
p.8	Servicio de Préstamo	8,4
p.17	Grado de satisfacción global	8,3
p.9	Asesoramiento, respuestas y ayuda recibida en la Biblioteca	8,3
p.10	Cursos de Formación de la Biblioteca presenciales y en línea	8,3
p.11	Uso de la WEB (biblioteca.unex.es)	8,3
p.13	Biblioguías y guías temáticas	8,1
p.12	Catálogo en línea (explora.unex.es)	8,0
p.5	Salas, espacios y equipamiento de la Biblioteca	8,0
p.7	Colección de recursos electrónicos y su acceso	8,0
p.16	Comunicación en redes sociales	7,8

Tabla 2.- Valoración media ordenada decreciente de cada pregunta del cuestionario

### 3.1. Representación de resultados. Preguntas que afectan a aspectos comunes del sistema integrado de gestión bibliotecaria.

La realización de este apartado se fundamenta en la elección de datos que permiten evaluar el desempeño y calidad de los servicios ofrecidos. En este sentido, las preguntas que contiene este apartado son denominadas en el cuestionario como:

Núm.7 valoración de la colección de recursos electrónicos.

Núm.8 valoración del servicio de préstamo.

Núm.10 valoración de los cursos de formación de la Biblioteca presenciales y en línea.

Num.11 valoración de la página web.

Núm.12 valoración del catálogo en línea.

Núm.13 valoración de las biblioguías y guías temáticas.

Núm.15 valoración del servicio de avisos personalizados y canales de comunicación generales (cartelería, folletos, pantallas).

Núm.16 valoración de la comunicación digital en redes sociales.

Estas cuestiones se han analizado conjuntamente por tener las características que a continuación se describen: estar relacionadas con el grado de satisfacción de las personas usuarias con los servicios, afectar a la imagen y posicionamiento del Servicio, afectar a los recursos de información utilizados y equivalentemente al valor otorgado a sus productos y por revelar la fidelidad que ha manifestado el colectivo evaluado.

Pregunta 7. Valoración de la colección de recursos electrónicos y su acceso

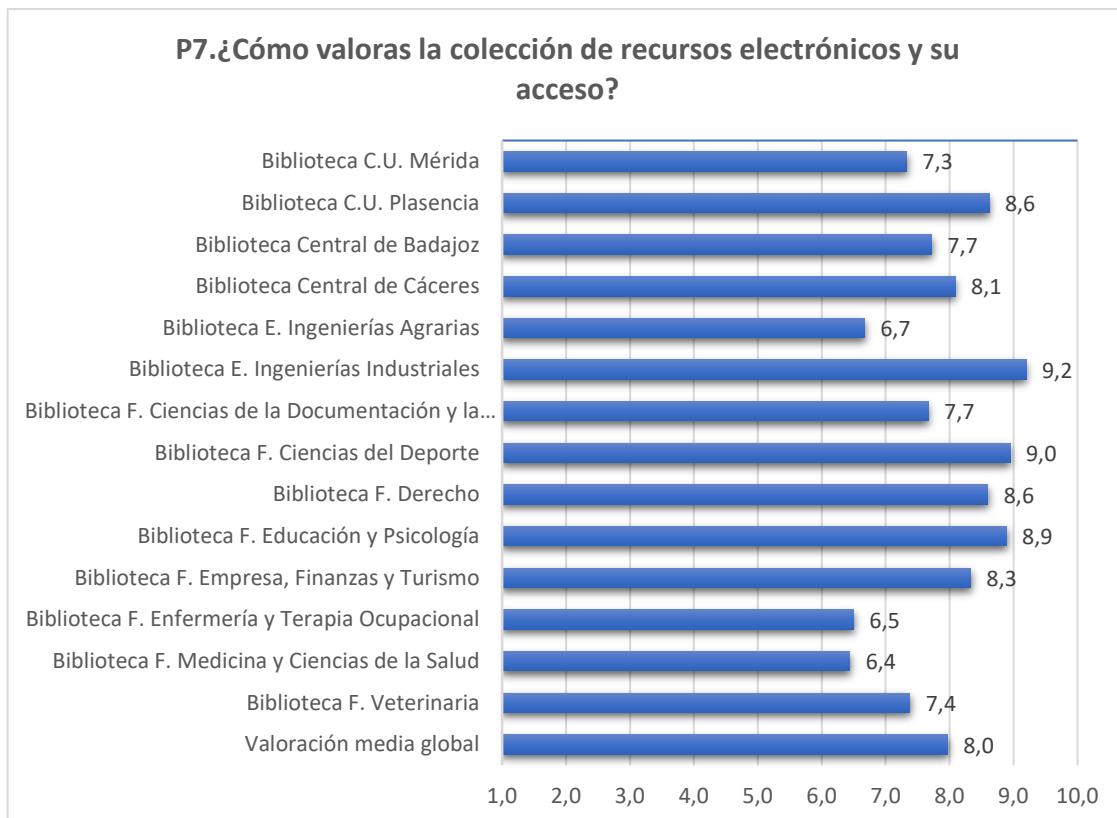


Gráfico 2.- Valoración media de la pregunta 7, sobre la colección de recursos electrónicos y su acceso

El Gráfico 2 muestra un buen resultado. El recurso se encuentra valorado en la franja del 7 al 8 (notable) por la mayoría de las bibliotecas y con algún valor de excelencia (9) por las personas usuarias de la Biblioteca de la Escuela de Ingenierías Industriales de la Facultad de Ciencias del Deporte. La tasa mínima supera el valor 6.

La apreciación por este recurso ha ido aumentando sucesivamente, de esta forma, en 2015 y en 2018 las valoraciones fueron 6,8 y 6,5, respectivamente, valores que se identifican como satisfactorios, próximos al notable (7). Posteriormente, en 2021 se alcanzó una puntuación de 7,6 y en 2025 de 8,0. Por lo tanto, el grado de satisfacción se muestra una **tendencia positiva**. En el año 2021 solo es superada por otros dos recursos con valores ambos de 7,7 (catalogo en línea) y (uso de la página web), es decir, se debe destacar que la valoración de este recurso prevalece en notable, logrando una estabilización si se tiene en cuenta que el resto de las valoraciones de los demás recursos este año se encuentran en el rango del notable alto 8.

Pregunta 8. Valoración del servicio de Préstamo

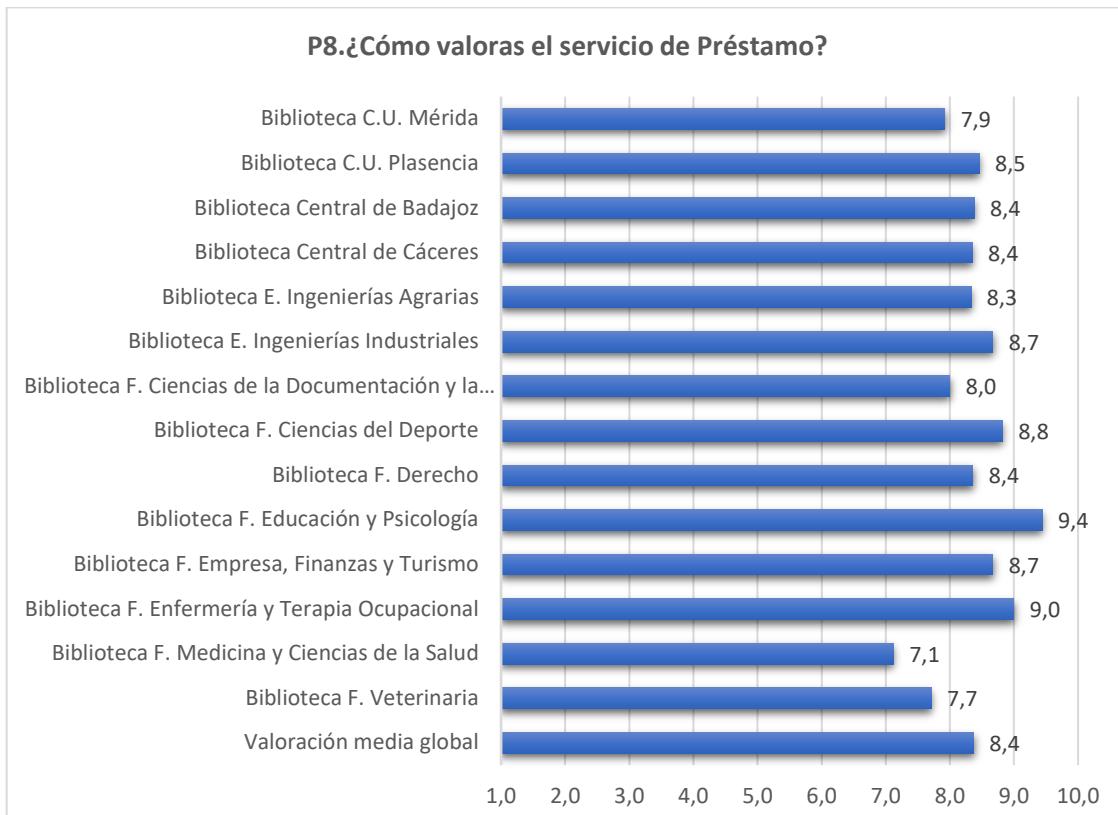


Gráfico 3.- Valoración media de la pregunta 8, sobre el servicio de Préstamo

En esta cuestión se han obtenido muy buenos resultados situándose la mayoría de las valoraciones en notable alto y, a semejanza del apartado anterior, la tendencia es positiva. La mayoría de los valores en orden creciente de 7 a 9, centradas en torno al valor 8.

La satisfacción por este recurso ha ido aumentando sucesivamente, en el cuestionario de 2015 se valoró en dos dimensiones: el servicio de préstamo intercentros (7,33) y el servicio de préstamo normal (7,23), puntuaciones que se encuentra en un rango muy satisfactorio, sobrepasan el notable (7), lo cual representa una aceptable categoría. En 2018 se valoró con 7,4, en 2021 se puntuó con 7,8 y en 2025 fue de 8,37, resultados que evidencian una **tendencia extraordinariamente positiva** debido a que las valoraciones obtenidas este año se encuentran en el rango del notable alto.

Pregunta 10. Valoración de los cursos de formación de la biblioteca presenciales y en línea

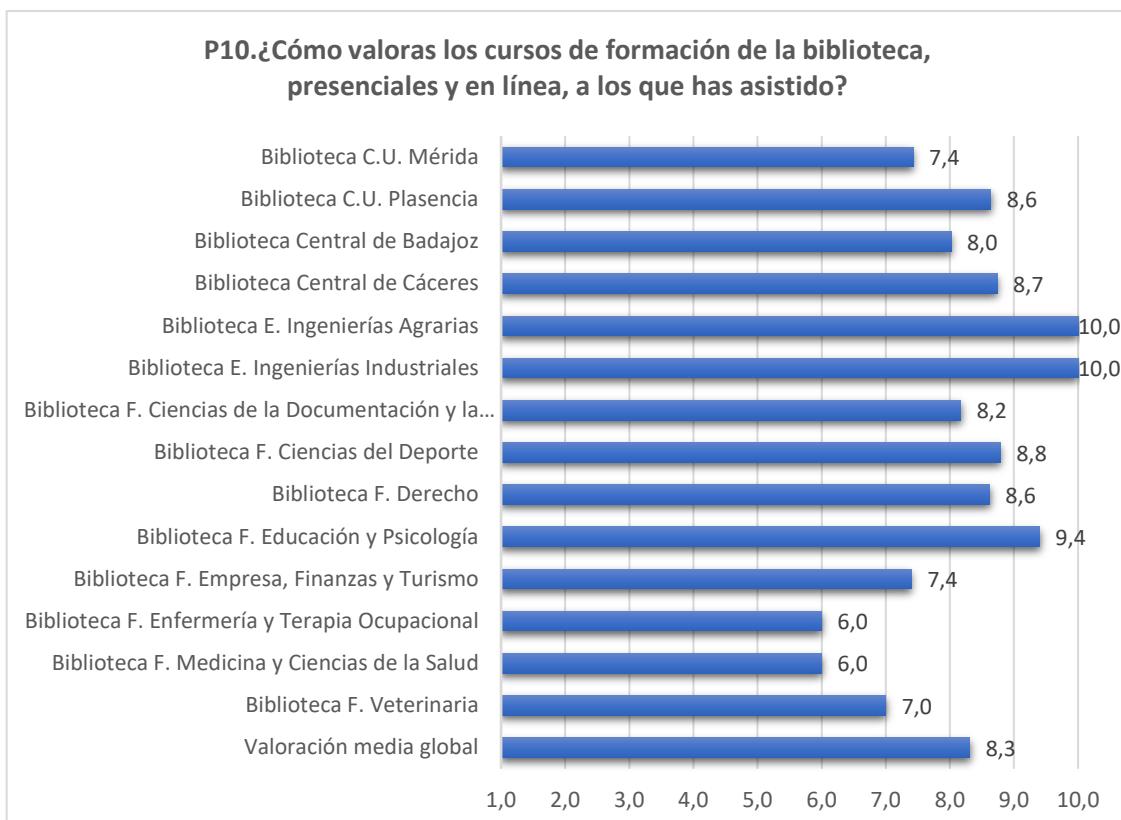


Gráfico 4.- Valoración media de la pregunta 10, sobre los cursos de formación de la biblioteca presenciales y en línea

La apreciación de este servicio ha ido aumentando, en el cuestionario de 2015: 6,5. En 2018: 7,0. En 2021: 8,1. Y en 2025: 8,3. Estos valores se encuentran en un rango satisfactorio, sobrepasan el notable (7) excepto en el año 2015. La evidencia es una **tendencia positiva** debido a que las valoraciones obtenidas este año se encuentran en el rango del notable alto. Destaca la excelencia con valores de 10 de las personas usuarias de las Bibliotecas de Ingenierías Industriales, así como, de Ingenierías Agrarias.

Esta herramienta es clave para la adaptación de las personas usuarias a los cambios tecnológicos y para desarrollar competencias de información por ello hay que interpretar que el alumnado ha valorado no sólo la formación por su contenido sino por su capacidad para mejorar la calidad del servicio y su eficacia.

Pregunta 11. Valoración de la página web (biblioteca.unex.es)

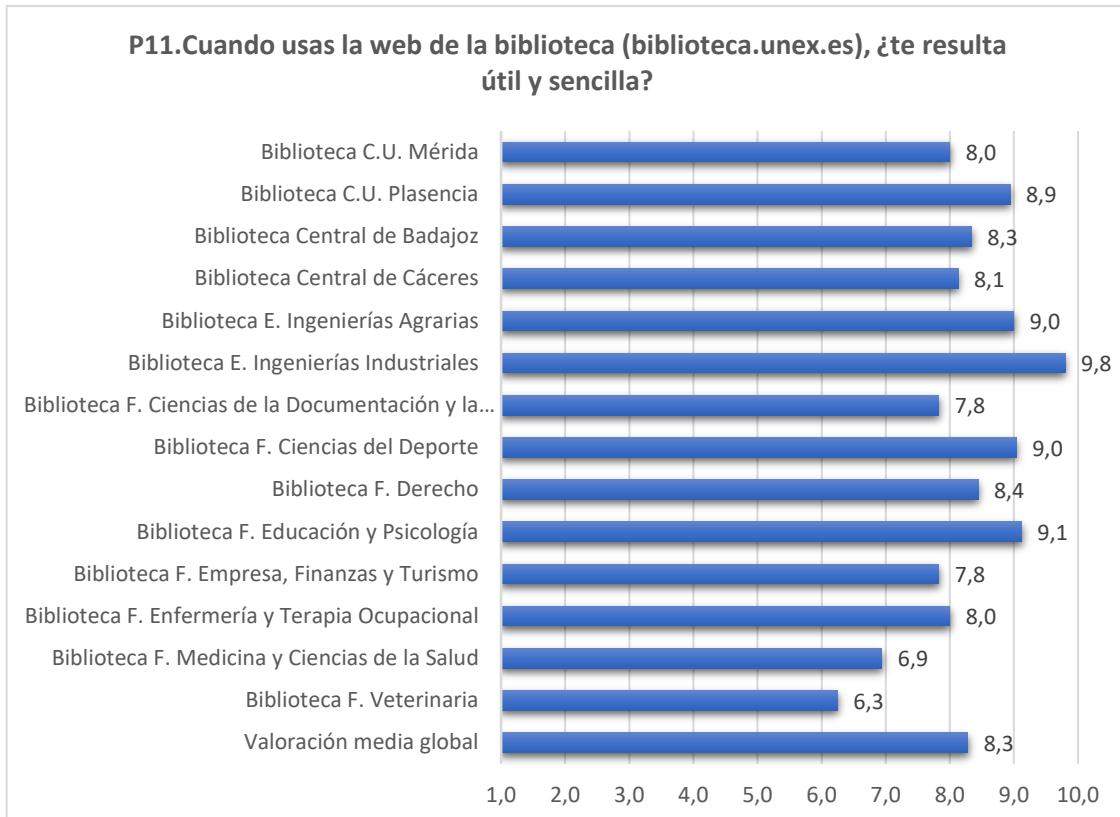


Gráfico 5.- Valoración media de la pregunta 11, sobre la página web del Servicio

En esta cuestión las valoraciones también giran en torno al notable (8) y una tasa mínima en torno al valor 6. Se puede entender que la gran mayoría de las personas usuarias están satisfechas con la utilidad o sencillez del recurso como forma de comunicación que permite interactuar con ellas de manera más dinámica y personalizada, permitiendo al Servicio de Bibliotecas ampliar su alcance y fortalecer sus relaciones con las personas que hacen uso de sus servicios.

La apreciación por este recurso ha ido aumentando sucesivamente, de esta forma las valoraciones han sido en 2015 de 6,87 y en 2018 de 6,5, valores que se encuentra en el rango de satisfactorio, muy próximo al notable (7). En 2021 fue de 7,6 y en 2025 ha sido de 8,0. Estas valoraciones revelan la **tendencia positiva** en la que el recurso se mantiene y el grado de satisfacción de las personas usuarias. En el año 2021 solo es superada la valoración por otros dos recursos con valores ambos de 7,7 (catalogo en línea y uso de la página web), por lo tanto, se debe destacar que el recurso prevalece en el valor de notable con tendencia a la estabilización si se tiene en cuenta que el resto de las valoraciones de los demás recursos este año se encuentran en el rango del notable alto 8.

Pregunta 12. Valoración del catálogo en línea (explora.unex.es)

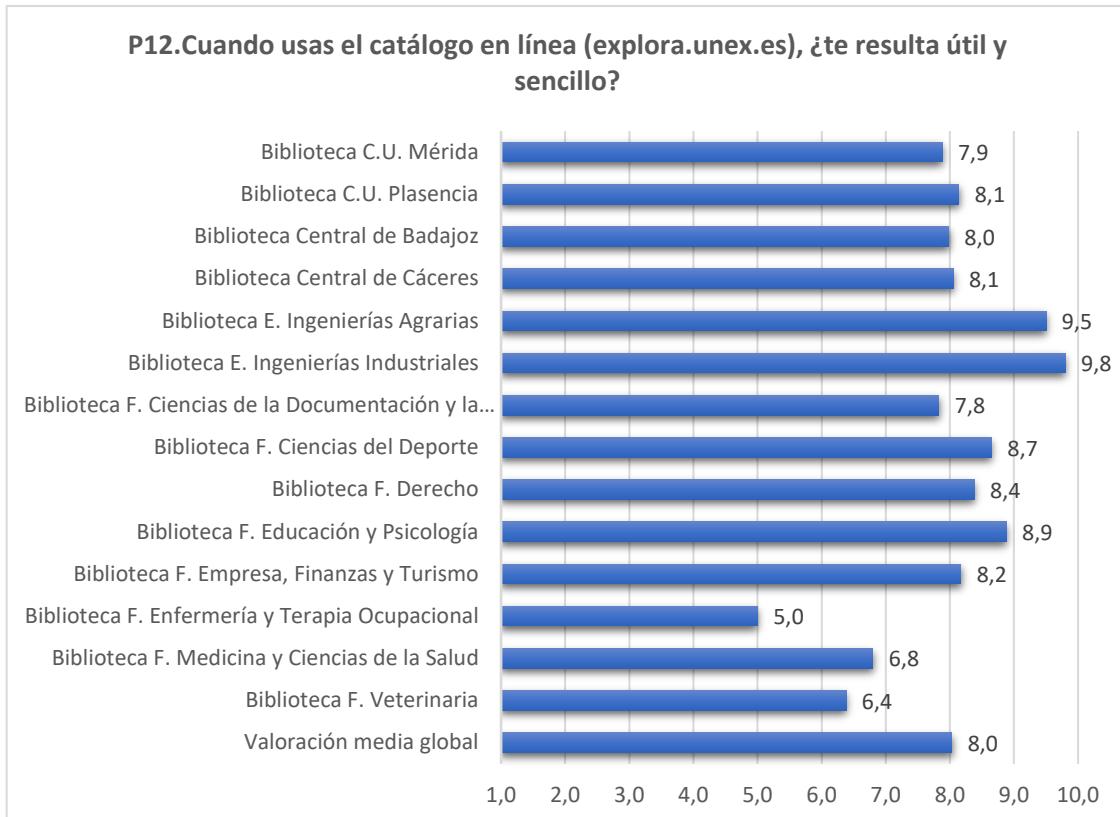


Gráfico 6.- Valoración media de la pregunta 12, sobre el catálogo en línea

En la presente cuestión se puede comprobar que el resultado dominante se sitúa en el valor 8 (notable alto), como en la pregunta anterior; aunque se debe mencionar una tasa baja (5) en la valoración de las personas usuarias de la biblioteca de la Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional. El examen de la valoración de esta Biblioteca en años anteriores manifiesta que en el año 2015 la valoración fue positiva (7,1), en cambio en 2018 la valoración minoró (6,5) aunque el resultado fue aceptable. En 2021 la valoración resultó elevada (7,2) y, en cambio, este año ha vuelto a minorar.

Debido a que el alumnado hoy en día accede a la Universidad con poco conocimiento de lo que las bibliotecas universitarias ofrecen académicamente, enseñarles cómo buscar materiales, evaluar la calidad de éstos y acceder a aquellos, debe ser cada Biblioteca universitaria, la que debe interactuar para cada comunidad de personas usuarias, porque es la que mejor puede hacerlo.

Como acciones de mejora las soluciones abiertas son las mejores para poder crear, compartir y utilizar pues se adaptan a las necesidades particulares de cada biblioteca. Escuchar y colaborar con las personas usuarias de la Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional permitirá al Servicio hacer lo que institucionalmente se necesita con máxima confianza.

Pregunta 13. Valoración de biblioguías y guías temáticas ([biblioguias.unex.es](http://biblioguias.unex.es))

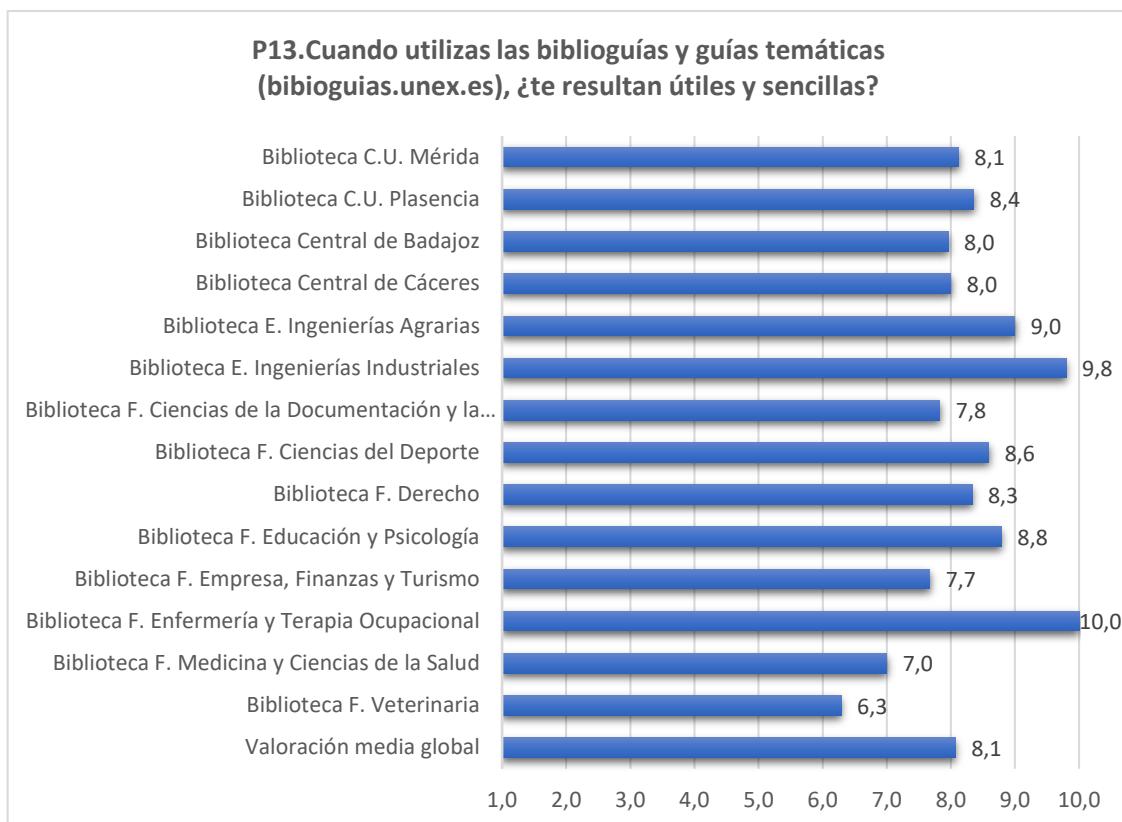


Gráfico 7.- Valoración media de la pregunta 13, sobre las biblioguías y guías temáticas

Como en el apartado anterior, se repite un resultado muy alto y una valoración igualmente centrada en el valor 8 (notable), pero, con excelentes aportaciones en valores de sobresaliente (9 y 10), se roza la excelencia por personas usuarias de las bibliotecas de la Escuela de Ingenierías Industriales y de la Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional. Hay que destacar, como se ha manifestado en el apartado correspondiente a la pregunta 10 (*cursos de formación de la biblioteca presenciales y en línea*) que las personas usuarias han valorado no solo calidad en el contenido sino la capacidad de las biblioguías y guías temáticas para mejorar la eficacia del servicio.

Este recurso ha mejorado gradualmente las valoraciones en años precedentes. En 2018 fue de 6,9, en 2021 de 7,8 y en 2025 de 8,1. Estos valores se encuentran en un rango satisfactorio, sobrepasan el notable (7) y se ha logrado un valor de 8,1 finalmente este año. Todo ello muestra una **tendencia muy positiva** porque, como ya se ha reiterado en las preguntas anteriores, las valoraciones obtenidas este año se encuentran en el rango del notable alto.

Pregunta 15. Valoración del servicio de avisos personalizados y canales de comunicación generales (cartelería, folletos, pantallas)

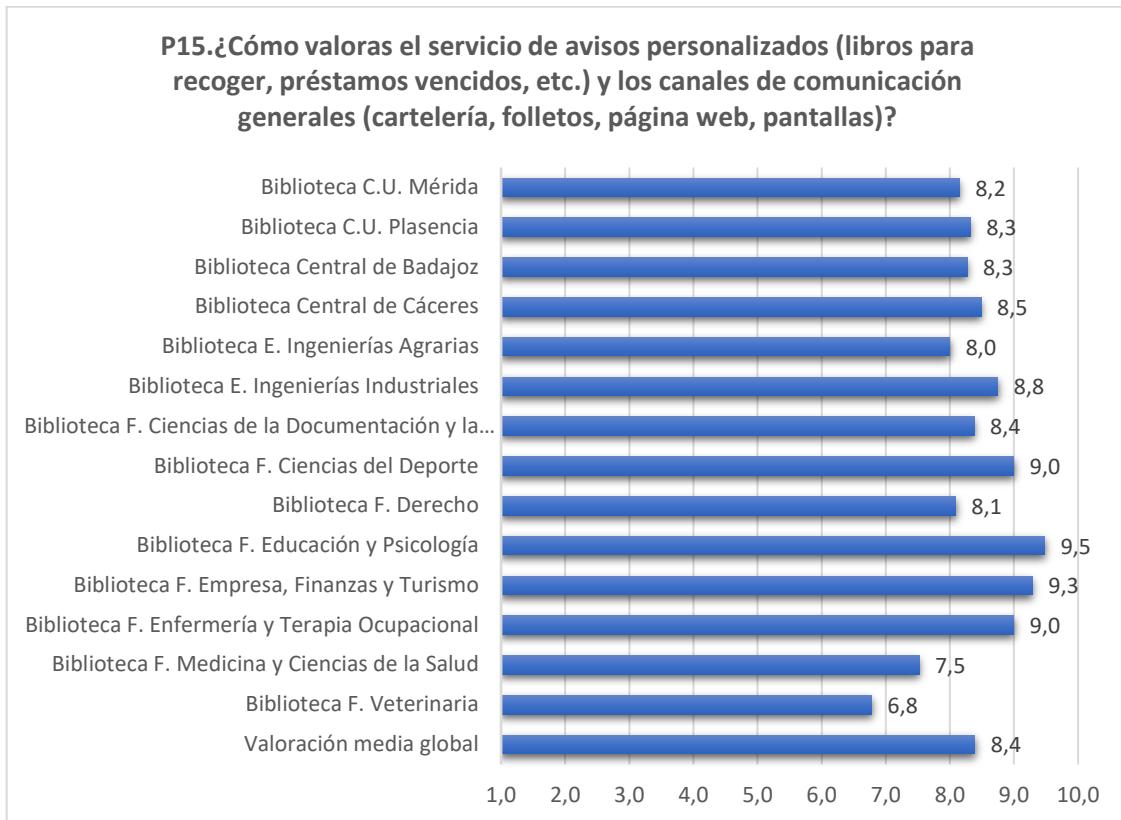


Gráfico 8.- Valoración media de la pregunta 13, sobre el servicio de avisos personalizados y canales de comunicación generales

El resultado muestra una excelente valoración de este servicio. Se deduce que es considerado y apreciado, las valoraciones centradas en notable alto (8) y, sobre todo, bastantes valoraciones de excelencia, calificadas con sobresaliente (9) correspondientes a las personas usuarias de las bibliotecas de Ciencias del Deporte, de Educación y Psicología, de Empresa, Finanzas y Turismo, así como de Enfermería y Terapia Ocupacional. Por tanto, la valoración muestra una tendencia ascendente si se tiene en cuenta las valoraciones en años precedentes: en 2018fue de (7,5, en 2021 de 8,1 y en 2025 de 8,4.

Pregunta 16. Valoración de la comunicación digital en redes sociales (Instagram, blog, Facebook)

**P16. La comunicación en redes sociales (Instagram, blog, FaceBook, etc.), ¿te resulta interesante?**

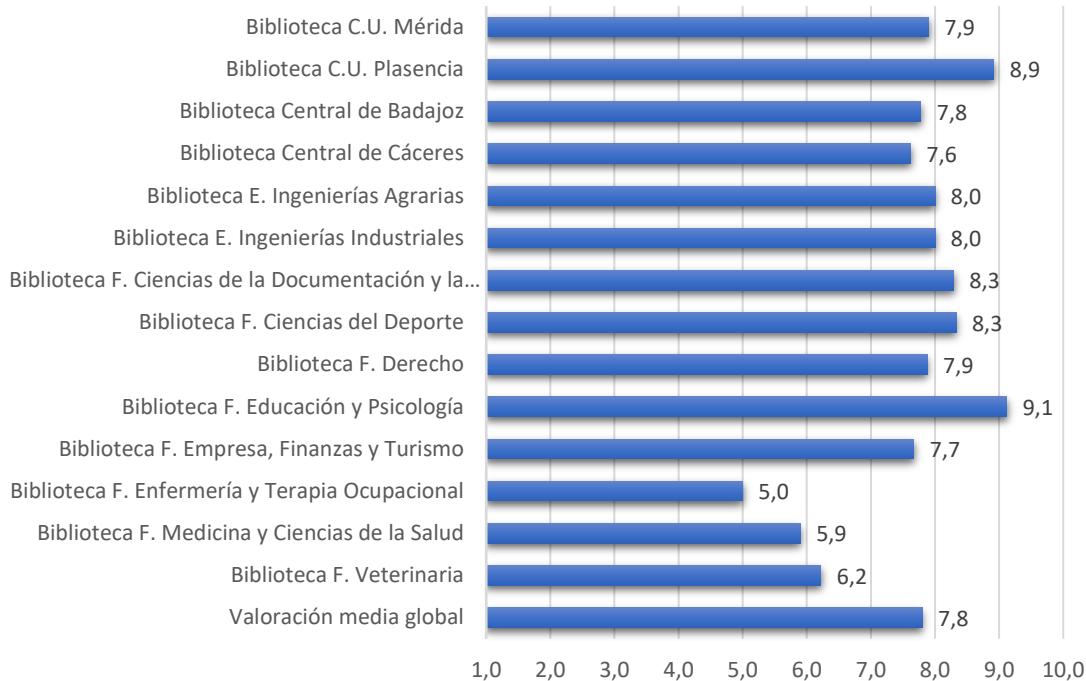


Gráfico 9.- Valoración media de la pregunta 16, sobre la comunicación digital en redes sociales

En conexión con los precedentes, el resultado es bueno. Las valoraciones centradas en torno al notable (7 y 8) y una tasa mínima de 5.

Respecto a la baja valoración de las personas usuarias de la Biblioteca de Enfermería y Terapia Ocupacional, se debe indicar que este recurso trata de entender el comportamiento de las personas usuarias, no todos acudirán al sitio web o a las redes sociales para encontrar la información que necesitan. La biblioteca tiene que estar presente en otros espacios como en el sistema de gestión del aprendizaje y en los dispositivos móviles. Aunque la comunicación digital se haya convertido en un pilar fundamental de modernización y eficacia, se puede aportar valor y confianza a las personas usuarias donde lo necesiten, siempre que se garantice la agilidad que es necesaria a sus cambiantes demandas.



### 3.2. Representación de resultados que conciernen a aspectos de rendimiento interno y valoración individual.

En un proceso continuo de mejora, la estimación de los resultados también considera aspectos como el rendimiento interno y la percepción de las personas usuarias, por ello, se ha considerado acertado incluir en este apartado, las preguntas que tienen características como: valorar el uso de cada biblioteca universitaria, apreciar los medios de comunicación empleados (presencial, correo electrónico, chats), estimar la calidad del personal, el espacio físico, el equipamiento técnico, la señalización o la difusión de servicios, la gestión y mantenimiento de la colección en papel y de fondo antiguo, así como, las temáticas de interés para este colectivo.

Estos datos permiten planificar y gestionar estos servicios de manera más eficaz, mejorar los recursos disponibles y adaptarlos a las necesidades reales de la comunidad.

Las preguntas del cuestionario incluidas en este apartado son las siguientes:

Núm.3 valoración del horario de apertura habitual.

Núm.4 valoración del horario por exámenes.

Núm.5 valoración de instalaciones, espacios, equipamiento de las bibliotecas.

Núm.6 valoración de la colección impresa.

Núm.9 valoración de la comunicación digital y soporte (ayuda, asesoramiento y respuestas recibidas en la Biblioteca).

Núm.14 valoración de la actitud y comportamiento del personal de Biblioteca.

Núm.17 valoración global de satisfacción con el servicio de Bibliotecas.

Pregunta 3. Valoración del horario de apertura habitual

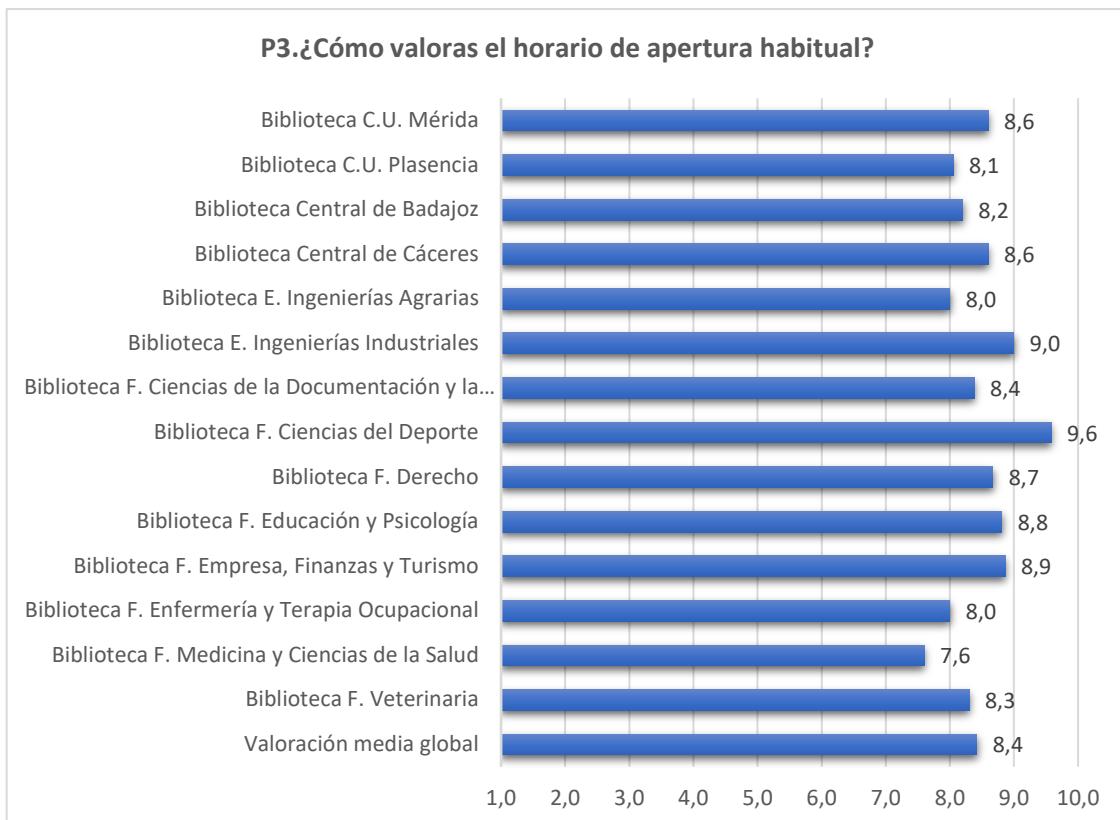


Gráfico 10.- Valoración media de la pregunta 3, sobre el horario de apertura habitual

Esta cuestión a la vista de los resultados indicados en el gráfico 11, se debe interpretar que es en una de las cuestiones mejor puntuadas de la encuesta. Los valores otorgados se mantienen en notable alto (8) siguiendo una línea sólida como en apartados anteriores, destacando la valoración de sobresaliente (9,6) de las personas usuarias correspondientes a la biblioteca de la Facultad de Ciencias del Deporte a una cuestión que constituye un aspecto bastante mencionado en las aportaciones como sugerencias y comentarios.

La valoración del horario de apertura habitual por parte del alumnado ha sido muy positiva a lo largo de los últimos años. En las encuestas realizadas anteriormente ha sido siempre el ítem mejor valorado por este colectivo siguiendo, además, una tendencia ascendente: en 2015 se valoró con un 7,5, en 2018 con 8,1 y en 2021 con 8,5.

Pregunta 4. Valoración del horario de apertura en exámenes



Gráfico 11.- Valoración media de la pregunta 4, sobre el horario de apertura en exámenes

En esta pregunta, como en la valoración media del horario habitual, se muestran las excelentes valoraciones destacando bastantes aportaciones de excelencia con sobresaliente (9) por las personas usuarias de las bibliotecas centrales, así como por las personas usuarias de las bibliotecas de Ingenierías Industriales, de Ciencias del Deporte y de Empresa, Finanzas y Turismo.

El resto obtiene puntuaciones de notable muy alto (8), a semejanza de los apartados anteriores. Se debe indicar que el resultado queda matizado por la baja tasa de valoración de las personas usuarias de la biblioteca de la Facultad de Veterinaria con una puntuación de 6,1. Esta valoración no se corresponde con las obtenidas en encuestas anteriores: en 2015 fue de 7,49; en 2018 de 7,6 y en 2021 de 7,2. Se debe indicar que el número de respuestas recabado este año es de 10, por ello, como acción de mejora se propone estimular, como ya se indicado anteriormente, que promover un incremento de participación se debe hacer desde opciones y soluciones abiertas, con un apoyo más intenso que logrará fortalecer una colaboración más activa. Aportar valor a las personas usuarias a través de dispositivos móviles, dónde y cuándo lo necesiten, garantiza la agilidad y la confianza.

Por último, se debe manifestar que, de manera global, la valoración obtenida por parte del alumnado ha sido muy positiva en las encuestas realizadas en los últimos años. En estas ha sido siempre un ítem muy bien valorado (en 2015 alcanzó un 7,5 y en 2018 un 7,3) y en estos dos últimos años 2021 y 2025, las valoraciones han alcanzado el 8,2 y 8,8, respectivamente.

Pregunta 5. Valoración de las instalaciones, salas, espacios y equipamientos de la biblioteca

**P5. ¿Cómo valoras las instalaciones, salas, espacios y equipamiento de la Biblioteca?**

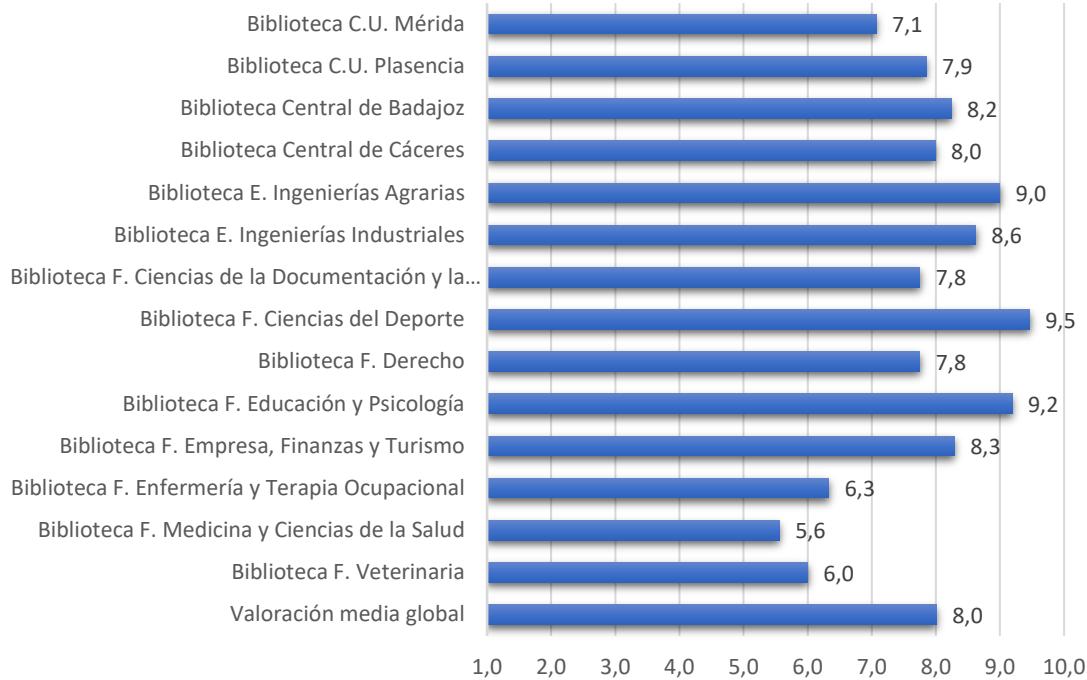


Gráfico 12.- Valoración media de la pregunta 5, sobre las instalaciones, salas, espacios y equipamientos

La valoración de las instalaciones y equipamiento del Servicio por el alumnado ha sido muy positiva en las encuestas realizadas anteriormente, es decir, este ítem ha seguido una tendencia ascendente, aunque estabilizándose en los dos últimos años: en 2015 se alcanzó una puntuación de 6,87, en 2018 de 7,1, en 2021 de 8,1 y finalizando en 2025 con 8,0.

Los resultados siguen mostrando una tónica general buena excepto la valoración de las personas usuarias de la Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud. Un posible motivo de esta baja puntuación puede ser debido a las condiciones en que se encuentra la biblioteca de este Centro Universitario. Los comentarios y sugerencias aportadas por su alumnado en la pregunta 18 del cuestionario se refieren con frecuencia al insuficiente acondicionamiento de las salas de aquella biblioteca, a pesar de ser un edificio nuevo, con poco uso, así como a la ausencia de equipamientos tecnológicos en ellas.

Pregunta 6. Valoración de la colección de libros, revistas y otros materiales (colección impresa)

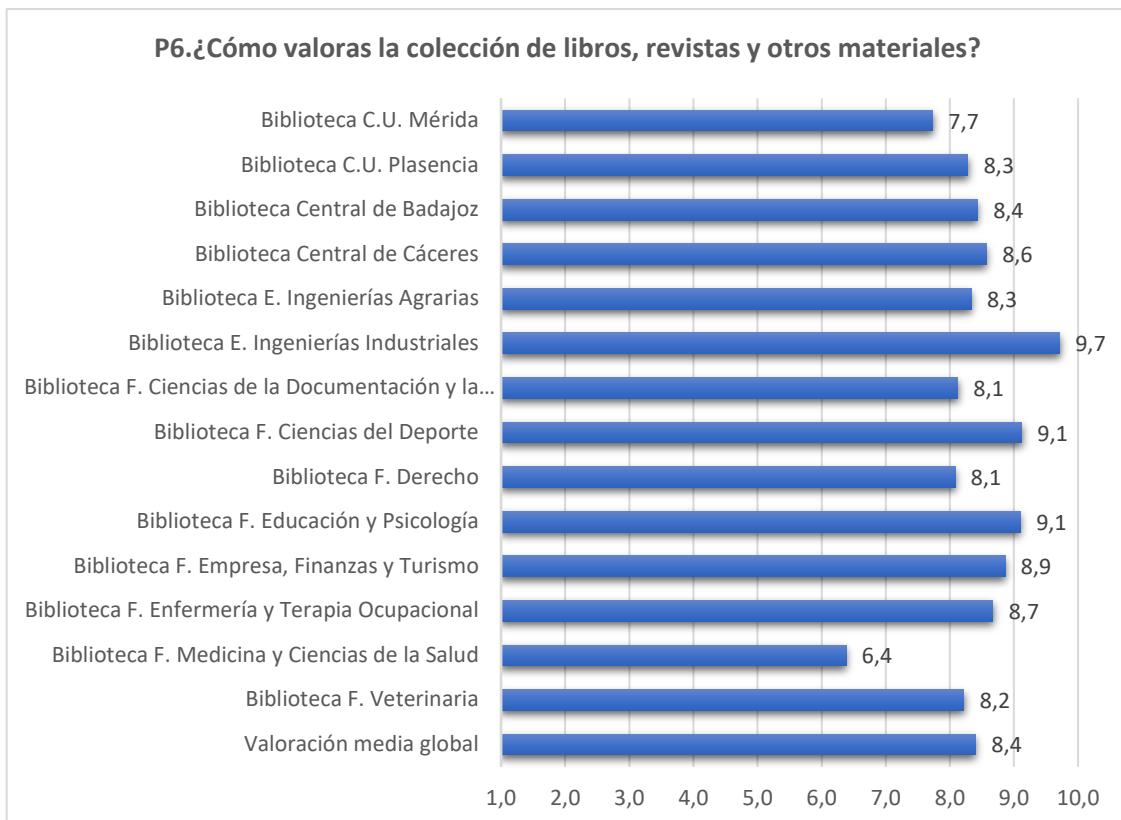


Gráfico 13.- Valoración media de la pregunta 6, sobre la colección de libros, revistas y otros materiales

Se trata de otra de las cuestiones más valoradas del cuestionario. El gráfico muestra que la distribución de resultados es bastante estable y en línea con los apartados precedentes, oscilando entre valores de 8 y 9, la mayoría en torno al notable (8).

La valoración efectuada en las encuestas anteriores ha sido muy positiva. Un recurso muy apreciado por el alumnado siguiendo, además, una tendencia ascendente: en 2015 la colección de libros fue valorada con un 7,32 y la colección de revistas con un 6,76, en 2018 esta cuestión tuvo una puntuación de 7,4 y en 2021 de 8,1. Este año 2025 se ha alcanzado el 8,4.

Pregunta 9. Valoración de la comunicación digital y soporte (ayuda, asesoramiento y respuestas recibidas en la Biblioteca)

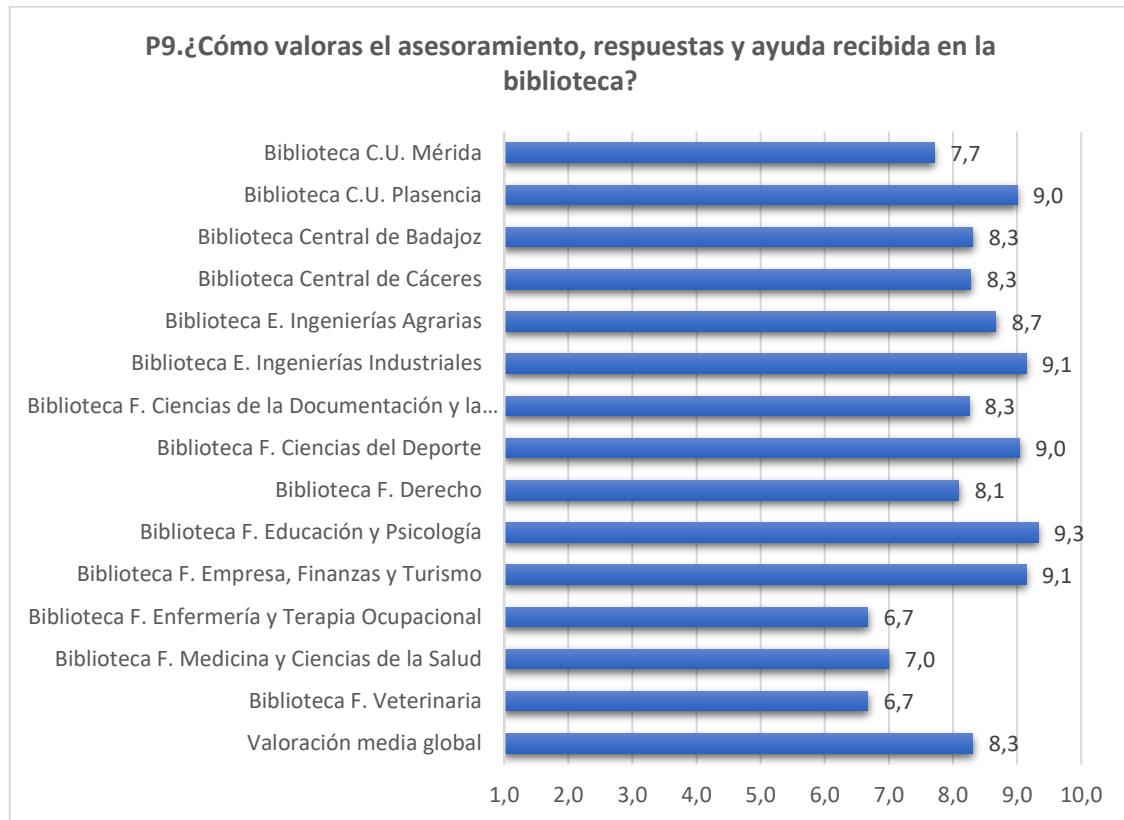


Gráfico 14.- Valoración media de la pregunta 9, sobre la comunicación digital y soporte

La valoración en este apartado, en coherencia con los resultados anteriores, es positiva. Los valores oscilan entre 6 y 9. Respecto a las evaluaciones precedentes es necesario destacar la tendencia positiva de mejora: en 2015 un 7,3, en 2018 un 8,1, en 2021 un 8,1 y en 2025 un 8,3. Resultados que evidencian una **tendencia extraordinariamente positiva** debido a que las valoraciones obtenidas este año se encuentran en el rango del notable con varios valores de excelencia (9).

Se muestra una tasa de valor mínimo equivalente que supera el 6 referida las personas usuarias de las bibliotecas de las Facultades de Veterinaria (6,7) y de Enfermería y Terapia Ocupacional (6,7), pero son valores próximos al notable. Este dato bajo-medio de las personas usuarias de estas dos bibliotecas respecto al resto de las valoraciones únicamente ha acaecido en la encuesta de este año. En las evaluaciones precedentes para la Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional los resultados fueron: 2015 un 7,3, en 2018 un 7,4, en 2021 un 7,0 y en 2025 un 6,7.

En cuanto a las personas usuarias de la Biblioteca de Veterinaria los resultados en las evaluaciones precedentes fueron: en 2015 un 7,3, en 2018 un 9,1 y en 2021 un 8,4. En 2025 se ha alcanzado el 6,7.

Si se considera la excelente valoración lograda en informes anteriores que recibe el desempeño de los profesionales de este Servicio como la apreciación hacia su actitud y asesoramiento ofrecido, la valoración obtenida este año resulta singular.



Como se ha subrayado en el apartado precedente, ante recurso con una evolución negativa, en cada biblioteca universitaria es de vital importancia los siguientes aspectos como son proporcionar una experiencia excelente, enseñar al alumnado habilidades de investigación e información, proporcionar materiales para los cursos y apoyar a toda la comunidad, además de conectar la biblioteca con el ecosistema académico.

Parece conveniente sugerir como acciones de mejora que estas dos bibliotecas adopten un nuevo enfoque o soluciones que les ayuden a proporcionar más valor. Cuanto más abierta es una solución más probable es que haya una comunidad de personas usuarias en torno a ella porque se comparten ideas e interactúan con las personas responsables hacia una solución de forma organizada y eficiente. Consiste en escuchar y colaborar desde la dirección del Servicio con cada comunidad de personas usuarias con la máxima confianza.

Pregunta 14. Valoración de la actitud y el comportamiento del personal de la biblioteca en la atención a la persona usuaria

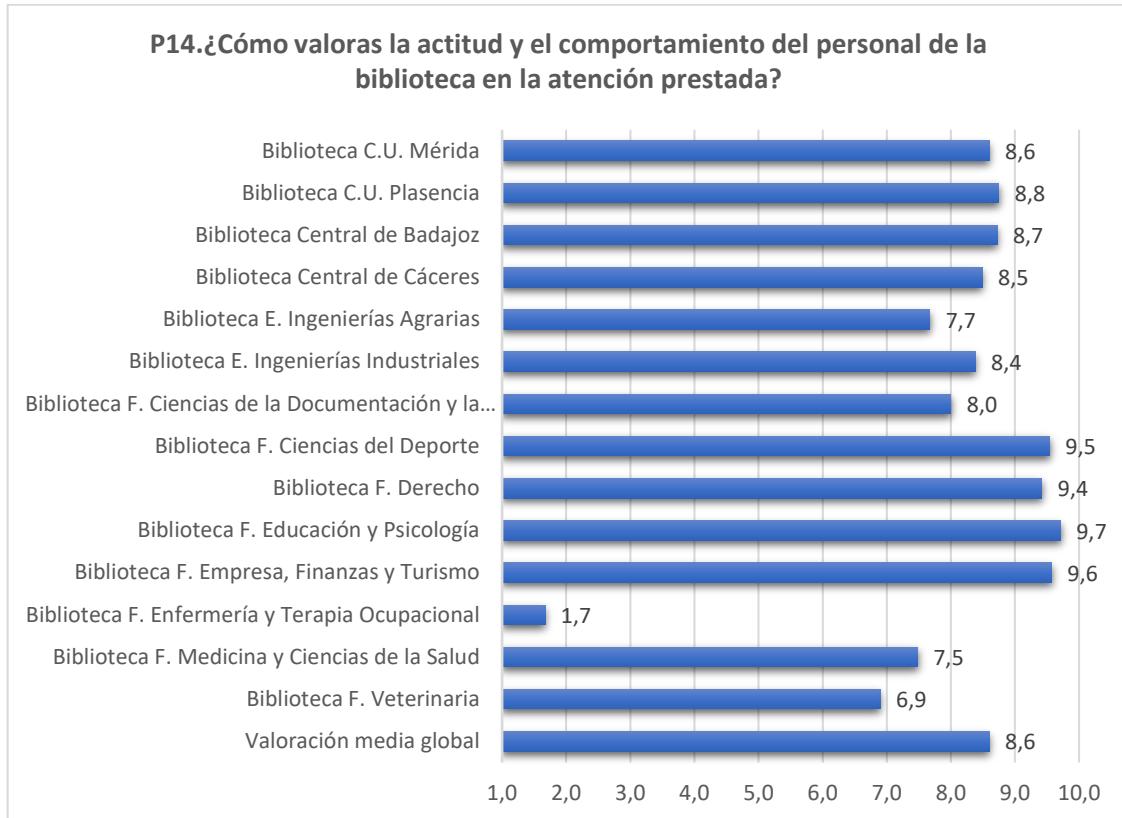


Gráfico 15.- Valoración media de la pregunta 14, sobre la actitud y el comportamiento del personal de la biblioteca en la atención a la persona usuaria

Esta cuestión también ha obtenido excelentes resultados. Constituye la cuestión mejor valorada en el conjunto de la encuesta, además del horario de apertura habitual (pregunta 3). Se reconoce una vez más la labor y la calidad del desempeño del personal de este Servicio. Respecto a las encuestas anteriores, la tendencia no solo es positiva, sino que muestra una eficaz progresión: en 2015 la valoración fue de 7,95, en 2018 de 8,2, en 2021 de 8,5 y en 2025 se ha alcanzado un 8,6.

Sin embargo, estos resultados se ven corregidos por una tasa mínima efectuada por las personas usuarias de la biblioteca de la Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional con una valoración muy baja (1,7). Hay que tener en cuenta que solo tres personas llenaron este cuestionario, del total de estudiantes en las diversas titulaciones del Centro, por ello, el resultado de este año no debe incidir en la calificación de una progresión positiva y de calidad que se ha mantenido hasta el presente año. Atendiendo a los comentarios proporcionados por dos de estas tres personas se puede visualizar un posible motivo de la puntuación ofrecida en esta pregunta, pues en ambos casos se indica un problema de estas personas con aquella que está de responsable en la biblioteca del Centro para hacer uso de los enchufes disponibles.

Como acciones de mejora, como ya se ha indicado, las soluciones abiertas son las mejores para poder crear, compartir y utilizar pues se adaptan a las necesidades particulares de cada biblioteca, escuchar y colaborar con las personas usuarias de la Facultad de Enfermería y Terapia

Ocupacional permitirá al Servicio hacer lo que institucionalmente se necesita con máxima confianza.

**Pregunta 17. Grado de satisfacción global con el Servicio de Bibliotecas**

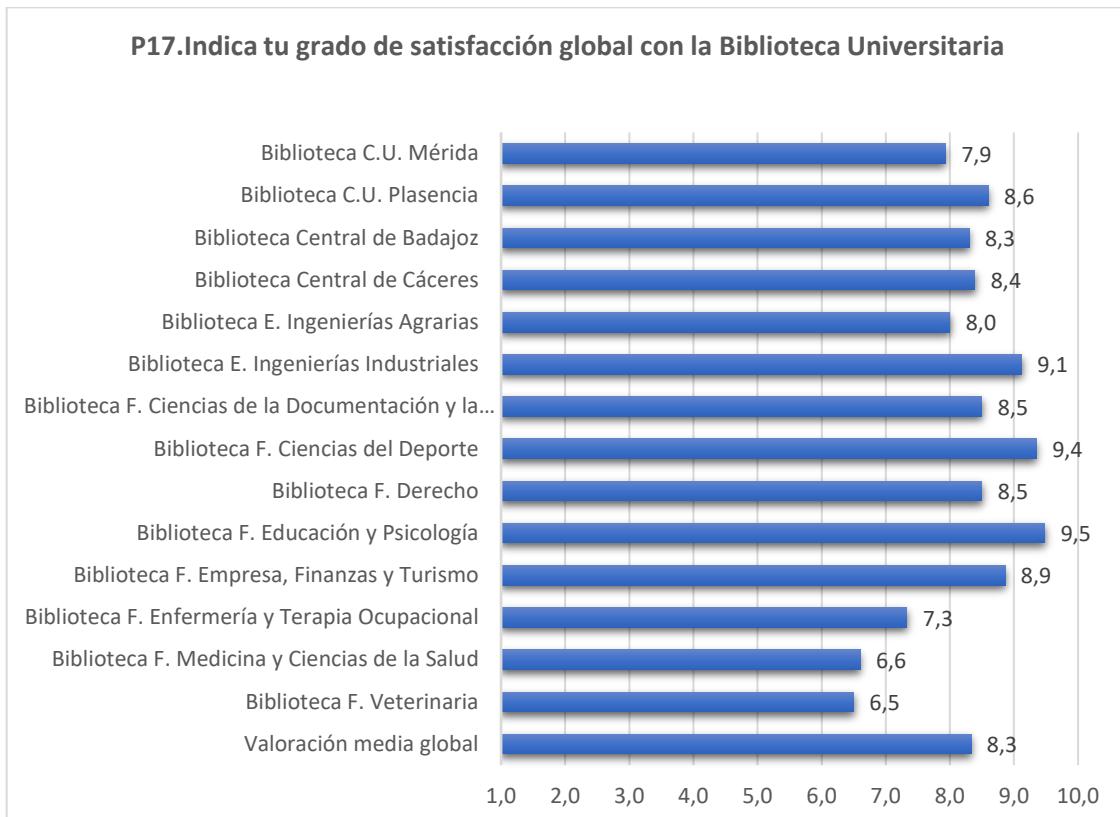


Gráfico 16.- Grado de satisfacción global con el Servicio

Las valoraciones globales se sitúan en la esfera del notable alto (8) para la mayoría de las bibliotecas, como se ha ido mostrando en anteriores cuestiones. El resultado se puede considerar bastante positivo y cohesionado pues se han mejorado las puntuaciones del informe precedente. Es evidente el posicionamiento del Servicio en cada Centro Universitario y, sobre todo, en las Bibliotecas Centrales de cada Campus.



### Preguntas 18 y 19. Comentarios y sugerencias

Un examen detallado de los comentarios aportados ha permitido agrupar aquellos coincidentes que afectan al sistema integrado de gestión del Servicio, los cuales se detallan a continuación para facilitar áreas donde se podrían realizar acciones de mejora adaptadas a las necesidades observadas:

- Ampliar el horario en época de exámenes, abrir las 24 horas.
- Mayor duración del tiempo de préstamo de libros y aumentar el número de ejemplares de la bibliografía recomendada en general.
- Mayor equipamiento informático y recursos electrónicos.
- Mejorar las instalaciones y la regulación de la climatización.
- Habilitar o ampliar las zonas de trabajo en grupo.
- Un control más riguroso del ruido.
- Ampliar el horario de las salas de trabajo en grupo.
- Pocos ejemplares de la bibliografía recomendada en general.
- El método de reserva de asientos mediante web.

En cuanto a las sugerencias aportadas se describen aquellas más definidas y apreciables, aquellas en las que existen ciertos aspectos comunes descritos en informes de resultados precedentes y que se vuelven a requerir en el cuestionario de este año. Se destacan las siguientes:

- Aumentar el número de ordenadores en préstamo.
- Revisar el sistema de penalizaciones existente.
- Estudiar un mapa interactivo de puestos.
- Ampliar el horario de las bibliotecas en la época de exámenes.
- Las dimensiones físicas de la nueva Biblioteca de la Facultad de Medicina son insuficientes.
- Disponer de un servicio de vending (agua y café).
- Planificar una ampliación de la sala de relax o descanso con mayor número de microondas.
- Aumentar el número de enchufes en la Biblioteca Central de Cáceres.

### 3.3. Análisis de resultados destacados

En este apartado se analizan los elementos fundamentales que ayudan a una progresiva modernización y eficacia del Servicio. El análisis de los aspectos mejor y peor valorados permite estimular la búsqueda de una mayor eficacia, incrementar el alcance, posicionamiento y fortalecer las relaciones de cada biblioteca con sus personas usuarias cumpliendo de esta forma los objetivos del modelo de gestión encaminado hacia la mejora continua aprobado por esta Universidad. Se puede observar en la Figura 1 por los resultados de este año que la adecuación de los recursos y servicios es positiva. Estas valoraciones centradas en torno al notable se repetirán como se muestra en las siguientes figuras (Figura 2, Figura 3 y Figura 4).

Se sintetiza el hecho de que, tanto el horario como la colección en papel, que se incorporan en la infraestructura bibliotecaria como componentes esenciales ofrecen una estable apreciación muy valorada desde el año 2015.

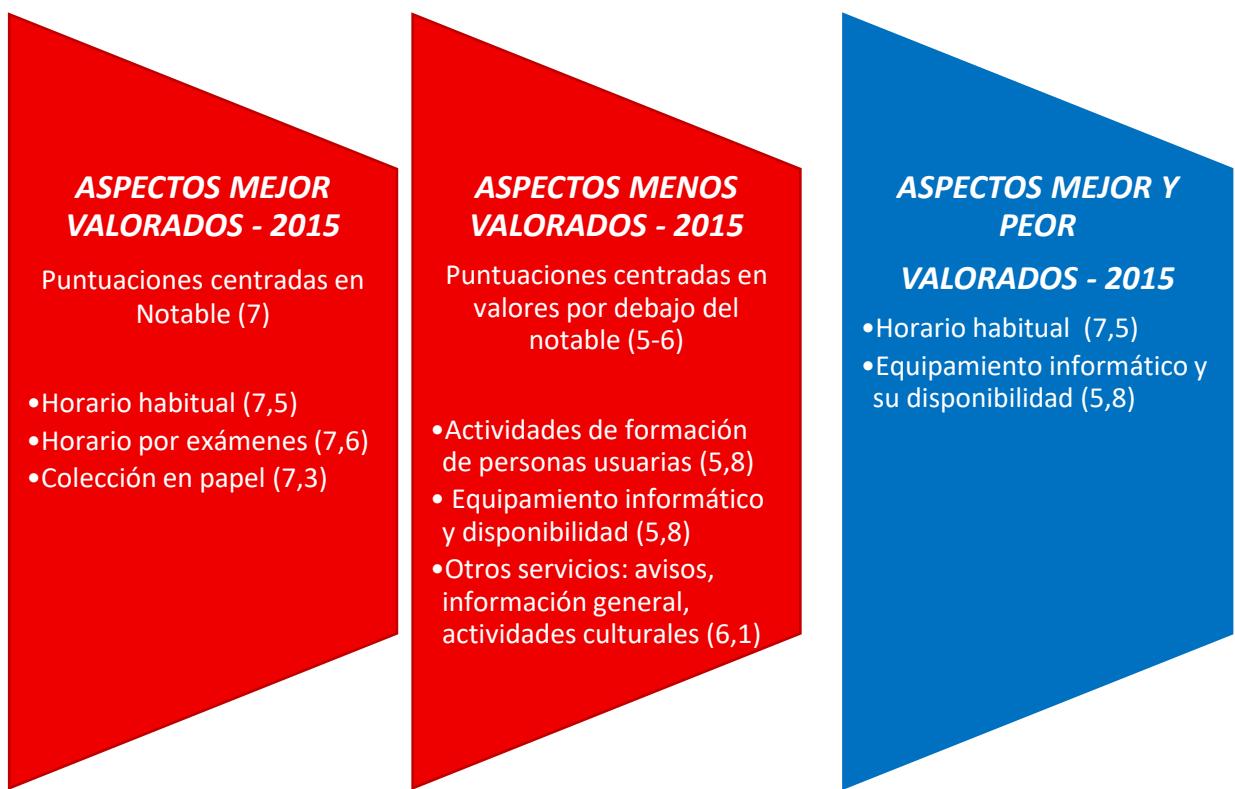


Figura 1.- Aspectos mejor y peor valorados en el informe del año 2015

Aunque el Servicio de Bibliotecas se enfrenta a grandes retos con la digitalización, el sistema integrado de gestión bibliotecaria ha demostrado mejorar sus resultados en los sucesivos procesos de evaluación de satisfacción de las personas usuarias, de esta forma en el año 2018 los aspectos mejor valorados demostraron coherencia respecto a los resultados obtenidos en 2015.

El horario se mantiene como aspecto mejor valorado y se aporta una extraordinaria valoración referida al personal del Servicio en dos dimensiones (actitud y comportamiento) y (asesoramiento, respuestas y ayuda recibida) valoración que se mantendrá en los procesos de evaluación posteriores de los años 2021 y 2025. En cuanto a los aspectos menos valorados este año se refieren a áreas de organización de la información y de accesibilidad. Aunque la tendencia

general es positiva, las actividades culturales y la comunicación en redes sociales no han logrado una progresión positiva en su calidad y uso como se observa en la Figura 3 y en la Figura 4.

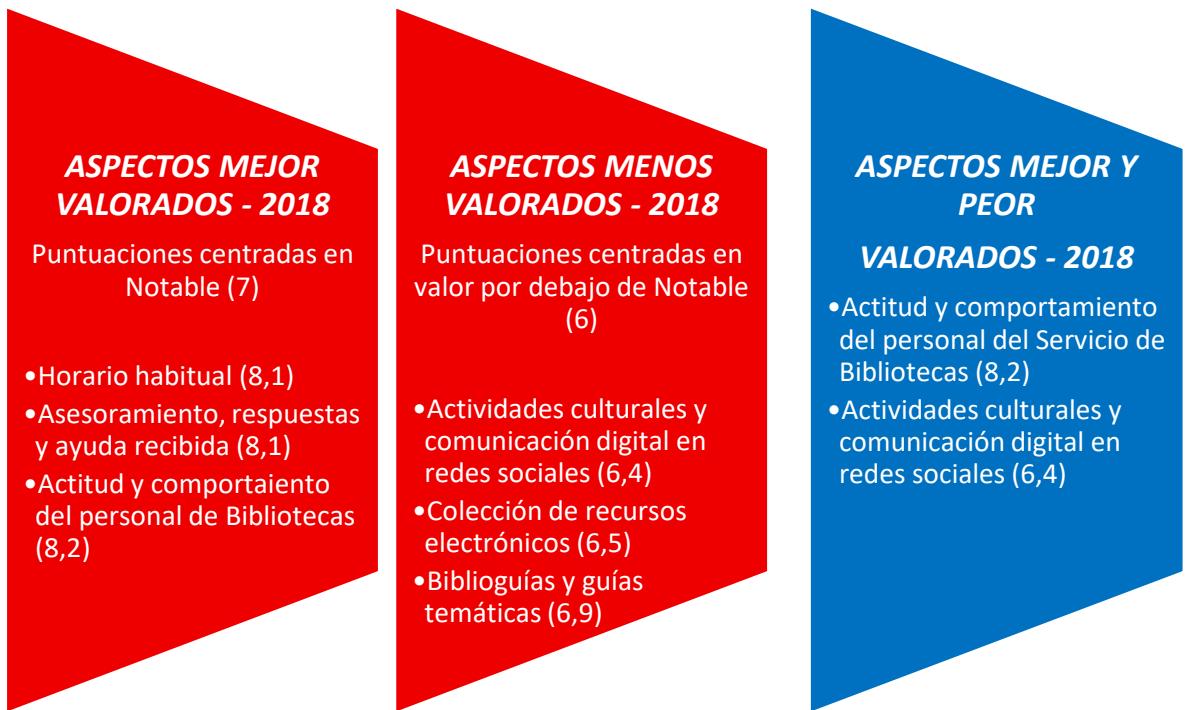


Figura 2.- Aspectos mejor y peor valorados en el informe del año 2018

En el informe del año 2021 el horario y la atención a la persona usuaria, como en años anteriores continuaron siendo las funciones más valoradas que desarrolla el Servicio de Bibliotecas. Este último aspecto es importante destacarlo porque constituye un papel fundamental en la creación de un entorno amigable, respetuoso, profesional para cada estudiante, especialmente para aquellos de nuevo ingreso.

En cuanto a los aspectos menos valorados en 2021 se refieren a áreas de organización de la información y de accesibilidad. Aunque la tendencia general es positiva como en la evaluación precedente, las actividades culturales y la comunicación en redes sociales no han logrado una progresión positiva en su calidad y uso como se observará en la Figura 4.



*Figura 3.- Aspectos mejor y peor valorados en el informe del año 2021*

El horario y la atención al usuario son los aspectos destacados en 2025, consecuentemente se puede indicar que la percepción de ambos recursos fundamentales para interactuar con las comunidades de personas usuarias demuestra que se ha llevado a cabo una excelente gestión como se ha resaltado en los anteriores informes de resultados.

Sin embargo, la herramienta de comunicación digital en redes sociales que es clave para informar sobre nuevos servicios, novedades en los que ya existen o promocionar nuevos recursos y eventos, así como para interactuar con un elevado número de personas usuarias ha sido y es el peor valorado, no se ha logrado una progresión positiva en su calidad y uso. Esta tendencia se indicará en el apartado correspondiente a las acciones de mejora sugeridas.

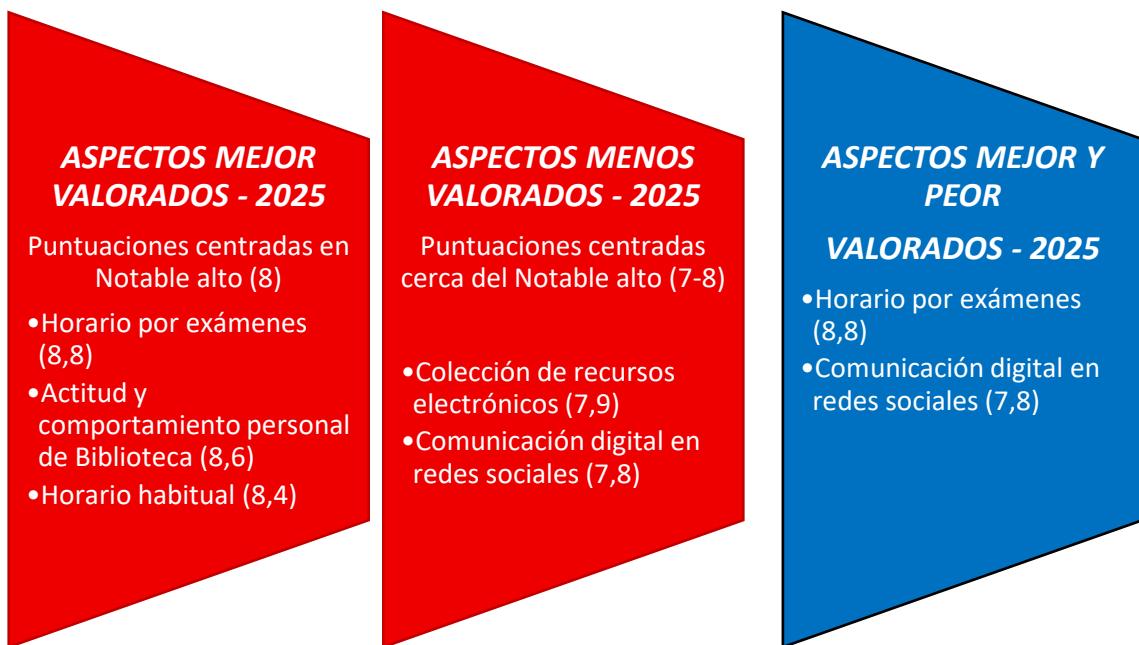


Figura 4.- Aspectos mejor y peor valorados en el informe del año 2025

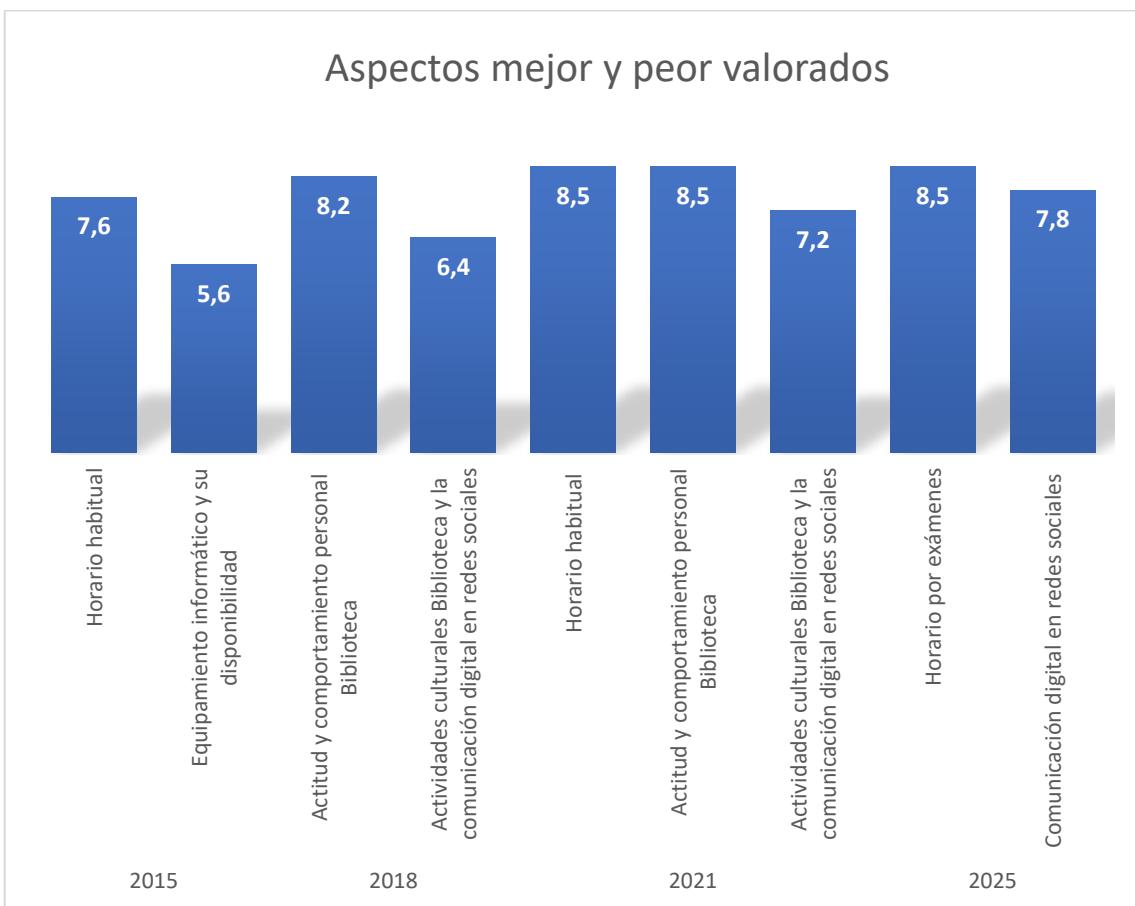


Gráfico 17.- Valoraciones medias de los aspectos mejor y peor valorados en los informes realizados en los años 2015, 2018, 2021 y 2025

En el Gráfico 17 se puede observar un aumento en la valoración de la mayoría de los aspectos medidos, lo que se considera un excelente avance. Como se observa en el mencionado gráfico, en los sucesivos informes las medias han ido superando las valoraciones anteriores, lo que pone de manifiesto el buen hacer del Servicio de Bibliotecas.

Las diferentes figuras de este apartado nos indican como ya se ha expresado que los aspectos valorados constantemente de manera positiva a lo largo de las evaluaciones realizadas son el horario y la atención a la persona usuaria.

En el presente año, se reitera la excelente estimación por el horario y la comunicación como aspectos notorios, por ello, se reitera, una vez más, que estas herramientas son piezas fundamentales para interactuar con las comunidades de personas usuarias, tanto en las Bibliotecas centrales como las Bibliotecas de cada Centro.

### 3.4. Estado de las acciones de mejoras sugeridas en el informe anterior (año 2021)

Las acciones de mejora llevadas a cabo por el Servicio ofrecen un examen detallado de las estrategias implementadas para fortalecer la gestión y la mejora continua alineado con los principios de calidad y excelencia en la gestión bibliotecaria. Estas acciones se han organizado por categorías a nivel general del Servicio y por cada biblioteca universitaria.

A continuación, se describen aquellas acciones generales de mejora que han sido llevadas a cabo a nivel de Servicio y actualizadas al presente año 2025, reflejadas en la Tabla 3. Posteriormente se muestran, en sucesivas tablas, las propuestas de mejora correspondientes a cada biblioteca universitaria indistintamente, información que ha sido proporcionada por la dirección del Servicio y que se debe apreciar y reconocer en el presente informe porque reflejan un enfoque proactivo en la indicada mejora continua, de calidad y excelencia.

- El horario por exámenes está estabilizado sin que existan actuaciones programadas para su ampliación.
- El reglamento del servicio de préstamo ha sido modificado mejorando su funcionalidad.
- La ampliación de zonas de relax se ha llevado a cabo parcialmente y sigue en progreso.
- La revisión de la iluminación de las Salas de lectura se ha completado.
- La auditoría del funcionamiento del sistema de reservas se ha completado.
- La actualización de bibliografía está en progreso y continua la acción.

#### Servicio de Bibliotecas – Propuestas de acciones de mejora

Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Estado de la acción a 22-9-2025
Abrir todos los fines de semana	Vicerrectorado Extensión Universitaria -Gerencia	2022-23	Acción parcialmente completada
Préstamo más largo	Jefa UT Usuarios + Subdirección RR y SS.	2022-23	Acción completada
Ampliar zonas de espacio para relax	Responsables Bibliotecas	2022-23	Acción que continúa realizándose
Revisar la iluminación de las salas de lectura	Responsables Bibliotecas y Centros	2022-23	Acción completada

Tabla 3.- Acciones generales a nivel de Servicio

 <b>UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (ESTUDIANTES)</b>		
	Año 2025	PR/SO101_Biblioteca_D002	

### Biblioteca Central de Badajoz – Propuestas de acciones de mejora

Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Estado de la acción a 22-9-2025
Revisar iluminación Hemeroteca	UTOM	Septiembre 2022	Acción completada
Mejorar productos vending	Subdirección UUTT	2022-3	Ha desaparecido el servicio de vending
Zona de relax para leer en vestíbulo	Manuel Pérez- Esperanza Rodríguez-Viñals	Octubre 2022	Acción completada
Más bancos de merendero en el exterior	Subdirección Coordinación.	Sept- 2022	Acción sin completar
Auditar el funcionamiento del sistema de reservas Affluences	UT USUARIOS + microinformática + dirección de Biblioteca	Octubre 2022	Acción completada
Actualización de bibliografía	UT. Gestión de la Col.	2022-3	Acción que continúa realizándose

Tabla 4.- Propuestas de mejora. Biblioteca Central de Badajoz

### Biblioteca Central de Cáceres – Propuestas de acciones de mejora

Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Estado de la acción a 22-9-2025
Mejorar la cartelería y señalética en la sala de lectura	Subdirección. SSRR+ UT Usuarios	2022-3	Acción completada
Separar las mesas de las estanterías en la sala de lectura	UT Usuarios	2022-3	Acción completada
Mejorar productos vending	Subdirección. SSRR	2022-3	Ha desaparecido el servicio de vending
Mejorar la limpieza en la sala de lectura	Subdirección. SSRR	2022-3	Acción que continúa realizándose
Ampliar la oferta de libros de portugués	UT Adquisición	2023	Acción completada
Extremar el silencio en zona de trabajo sala	Personal sala	2022	Acción que continúa realizándose

Tabla 5.- Propuestas de mejora. Biblioteca Central de Cáceres

### Centro universitario Plasencia – Propuestas de acciones de mejora

Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Estado de la acción a 22-9-2025
Aumento del nº de asientos	Biblioteca CEUP	Dos meses	Acción descartada

Tabla 6.- Propuestas de mejora. Centro Universitario de Plasencia

### Centro Universitario de Mérida – Propuesta de acciones de mejora

Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Estado de la acción a 22-9-2025
Difusión de las actividades formativas con PDI	Responsable biblioteca	Curso 2022-3	Acción que continúa realizándose
Valorar renovación zona de trabajo en grupo y de relax	CUMe+ Personal Biblioteca CUMe	Oct/nov-22	Acción completada
Instalación zona TFE	Personal biblioteca. CUMe	Mayo-22	Acción completada
Difusión repos. Inst. DEHESA	Ayudante CUMe	Marzo-Octubre. 2022	Acción completada

 <b>UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (ESTUDIANTES)</b>		
Año 2025	PR/SO101_Biblioteca_D002		

Taller "Micro -abierto" de Lectura	Personal biblioteca y conserjería CUMe	Abr-22	Acción completada
Potenciar los correspondientes libros electrónicos de la BR en papel	Becarios + Personal biblioteca CUMe	Abril-Junio 2022	Acción completada
Unificación de revistas en papel	Becarios + Personal biblioteca CUMe	Curso 2022-2023	Acción completada

Tabla 7.- Propuestas de mejora. Centro Universitario de Mérida

#### Biblioteca de Derecho – Propuesta de acciones de mejora

Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Estado de la acción a 22-9-2025
Reapertura de la sala de informática	Responsable biblioteca del Centro	2022-23	Acción completada
Reapertura sala de trabajo en grupo	Responsable biblioteca del centro	2022-23	Acción completada
Actualizar ordenadores	Responsable biblioteca del centro	2023	Acción completada

Tabla 8.- Propuestas de mejora. Facultad de Derecho

#### Biblioteca Escuela de Ingenierías Agrarias – Propuesta de acciones de mejora

Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Estado de la acción a 22-9-2025
Mejorar la limpieza en la sala de lectura	Responsable biblioteca centro	2022	Acción que continúa realizándose
Mejorar zonas de silencio	Personal biblioteca centro	2022	Acción que continúa realizándose

Tabla 9.- Propuestas de mejora. Escuela de Ingenierías Agrarias

#### Biblioteca Escuela de Ingenierías Industriales – Propuesta de acciones de mejora

Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Estado de la acción a 22-9-2025
Mejorar la distribución de las mesas en sala para facilitar acceso a los enchufes	Personal Biblioteca	2022-3	Acción completada
Aumentar adquisición de bibliografía para alumnos	Personal Biblioteca	2022-3	Acción que continúa realizándose
Mejorar la iluminación espacios		2022-3	Acción completada
Actividades de formación en grupo	M. Personal Biblioteca	2022-3	Acción completada

Tabla 10.- Propuestas de mejora. Escuela de Ingenierías Industriales

#### Biblioteca Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación – Propuesta de acciones mejora

Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Estado de la acción a 22-9-2025
Mejorar ZONA DE TRABAJO EN GRUPO	Personal Biblioteca	2022-3	Acción completada
Prestar videojuegos	Personal Biblioteca	2022-3	Acción completada

 <b>UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS (ESTUDIANTES)</b>		
	Año 2025	PR/SO101_Biblioteca_D002	

Tabla 11.- Propuestas de mejora. Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación

#### Biblioteca Facultad de Educación y Psicología – Propuesta de acciones de mejora

Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Estado de la acción a 22-9-2025
Mejorar la zona de relax	Responsable biblioteca y centro	2022-3	Acción completada
Ampliar la oferta formativa	Responsable y personal biblioteca	2022-3	Acción completada
Actualización de los 4 ordenadores que tiene el centro		2022-3	Acción descartada por ser ordenadores antiguos

Tabla 12.- Propuestas de mejora. Facultad de Educación y Psicología

#### Biblioteca Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte – Propuesta de acciones de mejora

Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Estado de la acción a 22-9-2025
Incrementar el núm. de enchufes	Responsable biblioteca y centro	2022	Acción completada
Actualizar bibliografía en PAPEL	Responsable Biblioteca	2022-3	Acción completada
Publicitar en redes sociales y pantalla biblioteca los libros electrónicos existentes en UEx	Biblioteca	2022-3	Acción completada

Tabla 13.- Propuestas de mejora. Facultad de Ciencias de Deporte

#### Biblioteca Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo – Propuesta de acciones de mejora

Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Estado de la acción a 22-9-2025
Aumentar el núm. de enchufes en sala de estudio	Responsable Biblioteca.	2022-3	Acción completada
Aumentar y actualizar núm. de ejemplares de bibliografía recomendada	Responsable Biblioteca	2022-3	Acción completada

Tabla 14.- Propuestas de mejora. Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo

#### Biblioteca Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud – Propuesta de acciones de mejora

Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Estado de la acción a 22-9-2025
Creación espacio makerspace	Responsable biblioteca	2022	Acción descartada
Mejorar limpieza en instalaciones	Personal biblioteca	2022-3	Acción que continúa realizándose

Tabla 15.- Propuestas de mejora. Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud

#### Biblioteca de Enfermería y Terapia Ocupacional – Propuesta de acciones de mejora

Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Estado de la acción a 22-9-2025

Aumentar el núm. de ejemplares de bibliografía recomendada	Responsable bibliotecas	2022-3	Acción completada
--	-------------------------	--------	-------------------

Tabla 16.- Propuestas de mejora. Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional

#### Biblioteca Facultad de Veterinaria – Propuesta de acciones de mejora

Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Estado de la acción a 22-9-2025
Reapertura sala de informática	Personal biblioteca	2022-3	Acción no completada
Ampliación sala de lectura y más enchufes y mesas	Personal biblioteca	2022-3	Acción completada parcialmente
Mejorar el silencio	Personal biblioteca	2022-3	Acción completada

Tabla 17.- Propuestas de mejora. Facultad de Veterinaria

La puesta en marcha de todas estas acciones conforma el plan de mejoras iniciado como parte del proceso de mejora continua llevado a cabo por la dirección del Servicio, así como por sus Unidades técnicas y los responsables de cada biblioteca, puesto que el plan de mejoras no es sino parte de los planes operativos del mismo. Entonces, será el propio Servicio el que garantizará el diseño y adaptación de un nuevo Plan de mejoras con el apoyo de este informe y asegurará que el resultado sea lo que este colectivo de estudiantes necesita.

#### 3.5. Propuesta de acciones de mejoras derivadas de los resultados obtenidos en la encuesta.

Si la evaluación es un proceso continuo que informa a la hora de tomar decisiones, el presente documento de resultados solo pretende ser un modelo abierto que facilite orientaciones que ayuden a simplificar el proceso de mejoras. Por ello, la clasificación realizada y el análisis de resultados destacados como se desarrolla en el apartado 3.3 permitirán mejorar el flujo de trabajo en el desarrollo de un nuevo plan evaluando las tendencias manifestadas.

Respecto a aquellos aspectos que se pueden mejorar en base a los resultados obtenidos en la presente encuesta, es evidente que un progreso en el grado de satisfacción del colectivo de estudiantes y altamente demandada por su disponibilidad franca sería disponer de unas denominadas “Sala 24 horas” que garantizarían, al menos un servicio continuo a la comunidad universitaria, en el período de exámenes. Este horario especial que constituye un servicio funcional destinado a facilitar el estudio podría requerir para el acceso la tarjeta institucional, aunque se restringa temporalmente en los períodos vacacionales.

Respecto a la colección impresa o en papel, es de destacar su importancia que ha ido en aumento como se ha revelado en las últimas evaluaciones correspondientes a 2021 y 2025. La gestión de estas colecciones sigue siendo recurso clave en el proceso de transformar la información en conocimiento especialmente en un contexto como el actual en el que los materiales digitales juegan un papel preponderante porque permiten el acceso a recursos de calidad. El esfuerzo en el mantenimiento de estas colecciones, por otra parte, aunque sea tarea compleja y de gran responsabilidad debido a la gran producción bibliográfica se ha de elogiar, así como la elevada valoración en este curso académico como en el anterior. Estos resultados que permiten determinar una vez más la utilidad de la mencionada colección sugiere acciones de mejora que evalúen que materiales son los más necesarios y en este sentido orientar los gastos de adquisición.



Es necesario reseñar que el acceso y contenido de la colección de recursos electrónicos es uno de los dos aspectos menos valorados por el alumnado en las encuestas realizadas en 2018 (6,5), 2021 (7,6) y 2025 (7,9), aunque en algunas de las Bibliotecas universitarias la colección se ha valorado como excelente (9). Se indica su menor valoración respecto a la media de valoraciones de las restantes cuestiones porque puede ayudar a mejorar el enfoque integral de estos elementos que constituyen puntos fuertes en el Servicio. La evaluación continua y selección estratégica ayudarán a cubrir mejor las necesidades de información del alumnado favoreciendo una selección y renovación de los recursos más útiles o permitir, también, la cancelación de aquellos que hayan perdido vigencia o utilidad. Estas prácticas combinadas con una estrategia de gestión que priorice la accesibilidad de la plataforma sobre todo para las personas con discapacidad permitirán actualizar y mejorar significativamente este recurso.

El otro aspecto se refiere a la comunicación digital en redes sociales, en la actualidad, la creación de contenido de calidad es fundamental en la comunicación digital en redes sociales debido a que abarca temas tan diversos como servicios de referencia, novedades bibliográficas, eventos académicos o efemérides relacionadas con literatura o educación superior.

Como recurso fundamental para mejorar la visibilidad de las Bibliotecas universitarias, se recomienda definir mayor número de objetivos capaces de provocar cambios en la forma en que se lleva a cabo el proceso de comunicación y realizar nuevas formas de interacción como promocionar con mayor frecuencia eventos que permitan interactuar con la comunidad y conocer del alumnado qué plataformas son más adecuadas al perfil de este colectivo, que ayudan a mantener comprometida a esta audiencia, fomentando aquella interacción mediante una promoción eficaz de sus mensajes, por ejemplo, recibiendo sugerencias directas del alumnado. No obstante, la valoración de este aspecto ha ido en progreso, en 2018 (6,4), en 2021 (7,2) y en 2025 (7,8).

Un esfuerzo creciente en este ámbito que se debe realizar en el plan de mejoras mediante una estrategia bien definida logrará que, además de ser una comunicación unidireccional, se pueda ir transformando en espacios de interacción y construcción colectiva con miras a lograr un aumento significativo de personas que sigan a este Servicio en redes sociales, así como un aumento del alcance del contenido.

La evolución de las medias de las cuestiones que se han evaluado en cada cuestionario tanto en las precedentes encuestas como este año se muestra en el Gráfico 18. Se sintetiza que el conocimiento sobre la comunidad usuaria debe estar siempre en la base de la planificación, diseño, modificación o conservación de servicios bibliotecarios nuevos o preexistentes como demanda el nuevo universo académico de las bibliotecas universitarias.

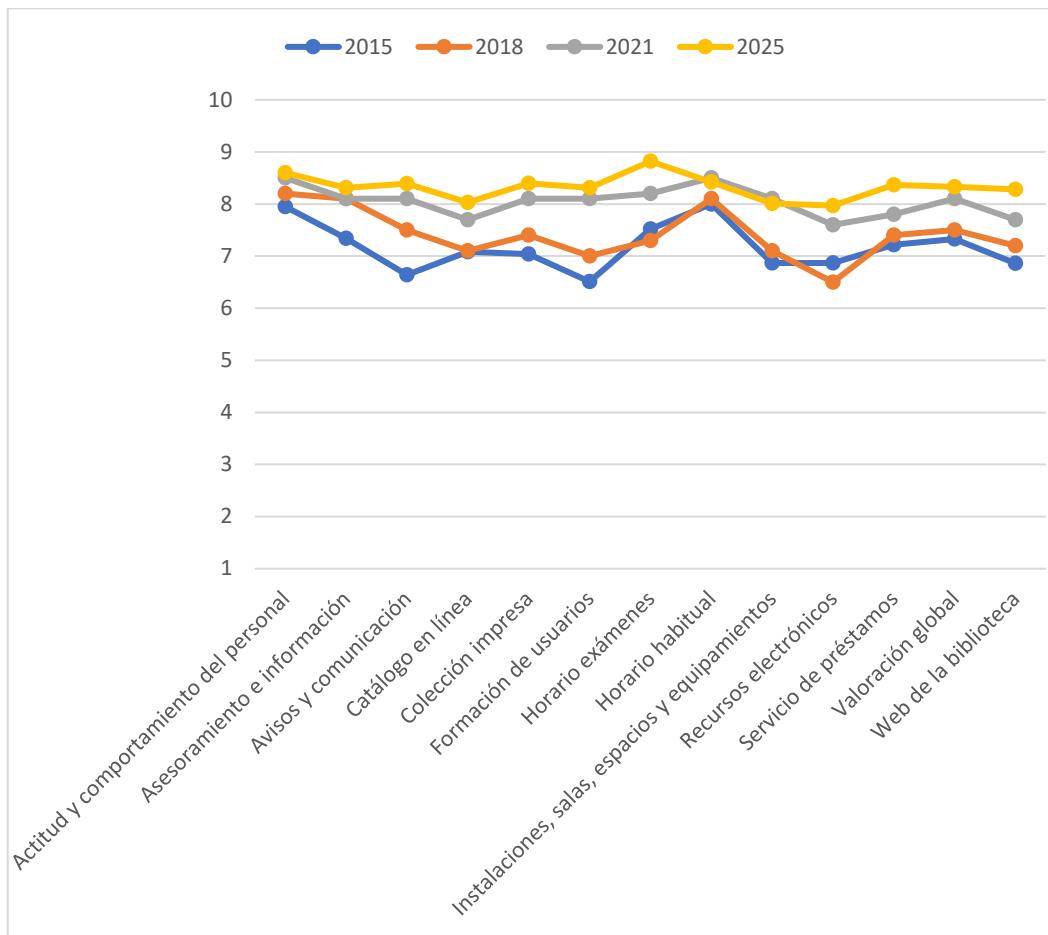


Gráfico 18.- Evolución de las medias de las distintas preguntas del cuestionario en los informes de los años 2015, 2018, 2021 y 2025

#### 4. CONCLUSIONES

El contexto de las bibliotecas académicas está cambiando y con él las exigencias que estas reciben desde su entorno institucional.

En un momento en que la necesaria satisfacción de las personas usuarias hace imprescindible afrontar la planificación desde el estudio de estas, de sus necesidades, motivaciones, requisitos y, sobre todo, actitud hacia la biblioteca, el presente informe ha realizado reflexiones en los diferentes apartados que evidencian el interés del alumnado participante a la vez que aportan información de alto valor estratégico para el Servicio, en este sentido, la encuesta revela que el índice de participación del colectivo este año ha descendido y es poco elevado, 429 encuestas recibidas que revela una diferencia porcentual del 71,81% respecto a 1501 encuestas recibidas en la primera evaluación realizada en el curso 2014/15.

La percepción general sobre la calidad del servicio es muy buena, con una valoración media holgadamente cercana a las expectativas de los estudiantes, lo que indica una adecuación positiva de cada servicio y recurso ofrecido.

En general, la percepción general de las personas usuarias sobre la calidad del Servicio es muy buena, con una estimación cercana a las expectativas de los estudiantes, lo que indica una adecuación positiva de los servicios y de la atención ofrecida. El grado de satisfacción global con el Servicio de Bibliotecas es de notable alto 8,33 y se roza la excelencia en cuestiones puntuales. La mayoría de las valoraciones se sitúan en la esfera del notable alto (8). Sin embargo, se debe indicar que existe una ligera tendencia a la estabilización a tenor de las evaluaciones de encuestas anteriores más que a la expansión.

Por otra parte, el Servicio ha demostrado definir objetivos claros, a fin de garantizar la comunicación efectiva, estos objetivos permiten conocer a su audiencia y mantener una imagen coherente y profesional. Se ha ido mejorando una función de referencia, como es el horario habitual y se ha mantenido la excelente valoración referida a la atención al alumnado por el personal del Servicio.

Desde la evaluación realizada en el año 2015, la función de atención al personal usuario es una función que se ha mantenido valorada con uniformidad (notable alto) destacándose en los comentarios efectuados este año no solo un reconocimiento genérico sino aspectos positivos que van más allá de la actitud personal. Se reconoce la formación cualificada y profesional del mismo y su labor de promoción en la mejora de la calidad del servicio, su contribución en actividades de extensión o colaboración con otras instituciones, coordinación con agentes culturales y no culturales en aspectos como la salud o la colaboración en el ámbito de la investigación universitaria, destacando especialmente aspectos como interés, amabilidad, atención y eficiencia en la resolución de demandas y peticiones; en definitiva, la adaptación a las necesidades cambiantes del alumnado.

Por lo que respecta al apartado del cuestionario referido a Comentarios y Sugerencias se ha de resaltar que gran número de estudiantes han aportado comentarios y, sobre todo, sugerencias, se han recibido más de cien que conforman un resultado muy enriquecedor y aportan bastante información cualitativa.



Finalmente, hay que manifestar que este informe en sí mismo es una fase más de un proceso de mejora, su finalidad, proveer datos útiles y consistentes que permitan el avance de aspectos concretos, específicamente en aquellos relacionados con la misión y cometidos de la institución.

## ANEXOS

### Anexo I. Modelo de cuestionario

Encuesta de satisfacción del estudiantado del Servicio de Bibliotecas

Ayúdanos a mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos como Universidad. Por favor, rellena este cuestionario anónimo que te llevará un minuto y nos será de gran utilidad. ¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Cuando envíe este formulario, no recopilará automáticamente sus detalles, como el nombre y la dirección de correo electrónico, a menos que lo proporcione usted mismo.

Obligatorio

#### 1 Tu colaboración tiene premio.

Este año, queremos premiar la colaboración de quienes participen en nuestro formulario. Por ello, realizaremos un sorteo entre las personas participantes y la ganadora recibirá una sudadera de la tienda universitaria.

#### ¿Quieres participar?

Indica aquí tu dirección de correo electrónico de alumno de la Universidad de Extremadura ([nombre@alumnos.unex.es](mailto:nombre@alumnos.unex.es))

#### 2 ¿Qué biblioteca utilizas habitualmente?

Selecciona la respuesta

#### 3 ¿Cómo valoras el horario de apertura habitual?

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

#### 4 ¿Cómo valoras el horario de apertura en exámenes?

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

#### 5 ¿Cómo valoras las instalaciones, salas, espacios y equipamientos de la Biblioteca?

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**6 ¿Cómo valoras la colección de libros, revistas y otros materiales?**

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**7 ¿Cómo valoras la colección de recursos electrónicos y su acceso?**

Responde a esta pregunta sólo si has utilizado los recursos electrónicos de la Biblioteca

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**8 ¿Cómo valoras el Servicio de Préstamo (duración, número de ejemplares, préstamo intercentros, agilidad en respuestas, etc.)?**

Responde a esta pregunta sólo si has utilizado el Servicio de Préstamo de la Biblioteca

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**9 ¿Cómo valoras el asesoramiento, respuestas y ayuda recibida en la biblioteca (teléfono, correo, formularios, WhatsApp, etc.)?**

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**10 ¿Cómo valoras los cursos de formación de la biblioteca, presenciales y en línea, a los que has asistido?**

Responde a esta pregunta sólo si has asistido a cursos de formación

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**11 Cuando usas la web de la biblioteca ([biblioteca.unex.es](http://biblioteca.unex.es)), ¿te resulta útil y sencilla?**

Responde a esta pregunta sólo si conoces la página web del Servicio de Bibliotecas

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**12 Cuando usas el catálogo en línea ([explora.unex.es](http://explora.unex.es)), ¿te resulta útil y sencillo?**

Responde a esta pregunta sólo si eres usuario/a del catálogo en línea

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**13 Cuando utilizas las biblioguías y guías temáticas ([bibioguías.unex.es](http://bibioguias.unex.es)), ¿te resultan útiles y sencillas?**

Responde a esta pregunta sólo si eres usuario/a de las biblioguías y guías temáticas

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**14 ¿Cómo valoras la actitud y el comportamiento del personal de la biblioteca en la atención prestada?**

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**15 ¿Cómo valoras el servicio de avisos personalizados (libros para recoger, préstamos vencidos, etc.) y los canales de comunicación generales (cartelería, folletos, página web, pantallas)?**

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**16 La comunicación en redes sociales (Instagram, blog, FaceBook, etc.), ¿te resulta interesante?**

Responde a esta pregunta sólo si conoces las redes sociales de la Biblioteca

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**17 Indica tu grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria**

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**18 ¿Tienes algún comentario, sugerencia o aclaración sobre las preguntas anteriores? Tu opinión es muy valiosa para nosotros. Agradecemos que dediques unos minutos para contarnos, por ejemplo, qué es lo que más y lo que menos te gusta de la Biblioteca.**

**19 Si tienes alguna sugerencia sobre un servicio, espacio u otro recurso que necesites y te gustaría que la Biblioteca ofreciera, por favor indícalo a continuación.**