

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE BIBLIOTECAS (ESTUDIANTES)



Año 2025

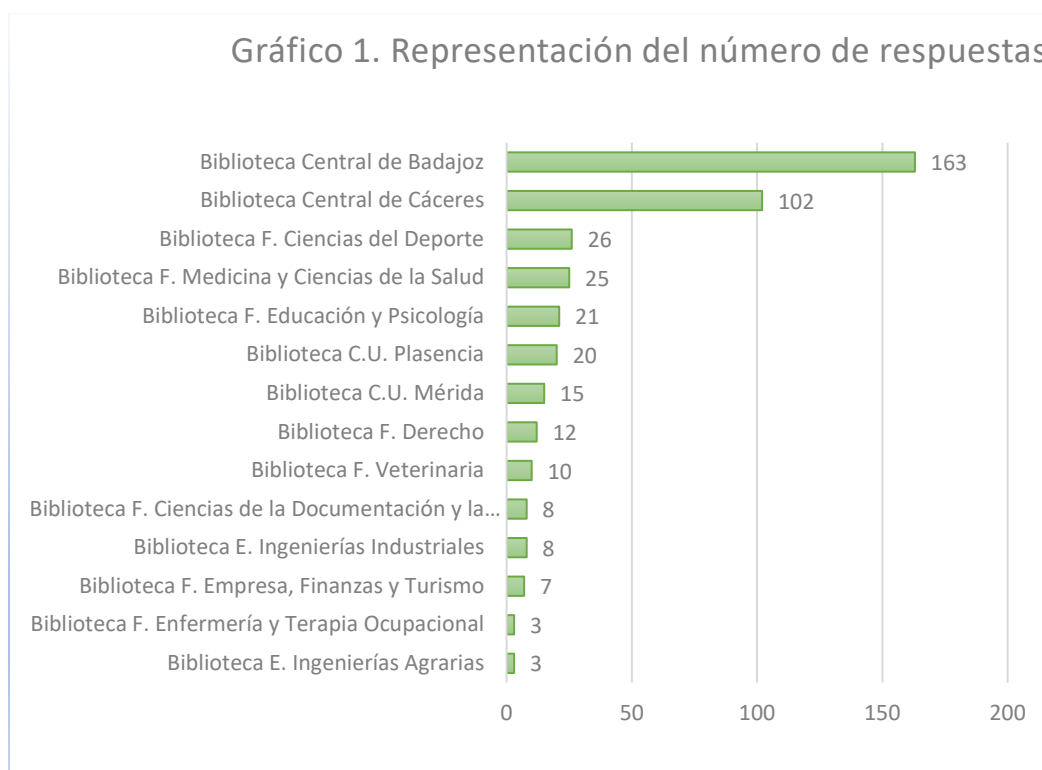
Resumen

Introducción

En junio de 2025 se realizó la quinta encuesta de satisfacción al estudiantado del servicio de bibliotecas. Desde 2012 se vienen realizando cada 3 años aproximadamente estas encuestas y sus consecuentes Planes de Mejora.

Participación

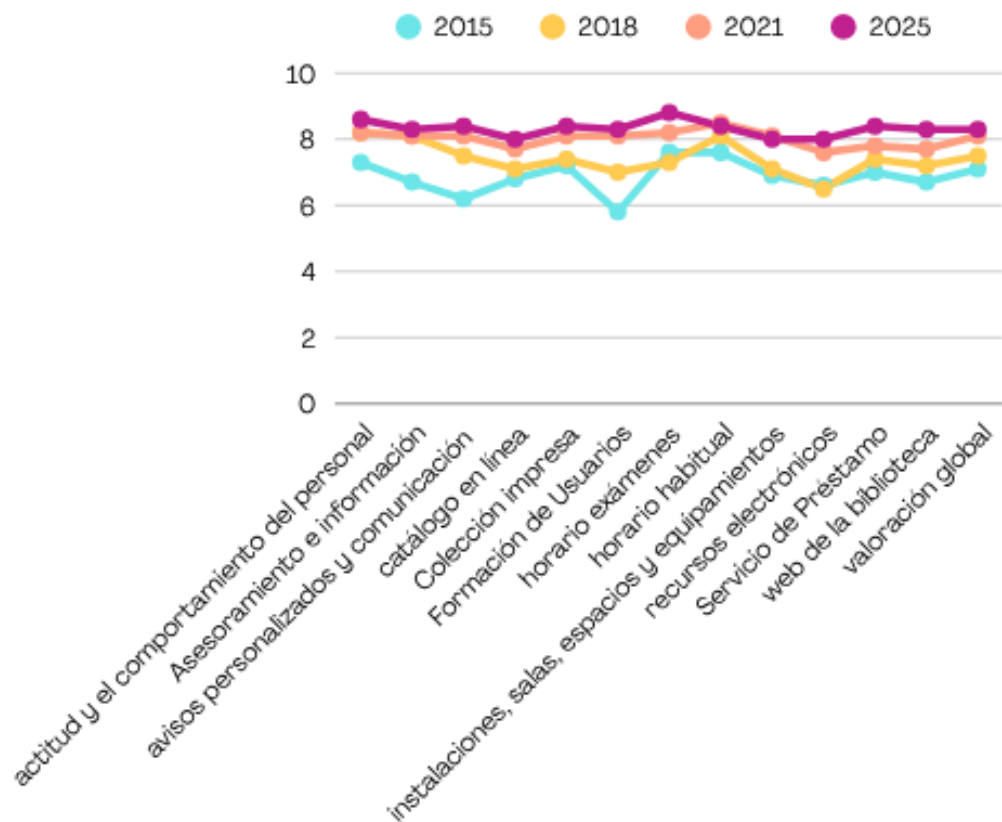
La encuesta ha sido contestada por un total de **423 personas** entre los 20.005 estudiantes matriculados en la UEx en el curso 2024-25, por lo que la **tasa de participación es del 2,1%** , **significativamente menor que en ediciones anteriores**: en el año 2015 se alcanzaron 1501 encuestas, en 2018 fueron 929 encuestas, en 2021 se obtuvieron 677 encuestas.



RESULTADOS GLOBALES

VALORACIÓN MEDIA ORDENADA decreciente		
	Valor 2025	Valor 2021
Horario de apertura en época de exámenes	▲ 8,8	8.2
Actitud y comportamiento del personal de Biblioteca	▲ 8,6	8.5
Horario de apertura habitual	8,4	8.5
Colección impresa	▲ 8,4	8.1
Servicio de Préstamo	▲ 8,4	7.8
Servicio de avisos personalizados	▲ 8,4	8.1
Asesoramiento, respuestas y ayuda recibida en la Biblioteca	▲ 8,3	8.1
Cursos de Formación de la Biblioteca presenciales y en línea	▲ 8,3	8.1
Uso de la WEB (biblioteca.unex.es)	▲ 8,3	7.7
Biblioguías y guías temáticas	▲ 8,1	7.8
Salas, espacios y equipamiento de la Biblioteca	8,0	8.1
Colección de recursos electrónicos y su acceso	▲ 8,0	7.6
Catálogo en línea (explora.unex.es)	▲ 8,0	7.7
Comunicación en redes sociales	▲ 7,8	7.2
Grado de satisfacción global	▲ 8,3	8.1

Evolución de las medias de las distintas preguntas del cuestionario en los informes 2015-2025

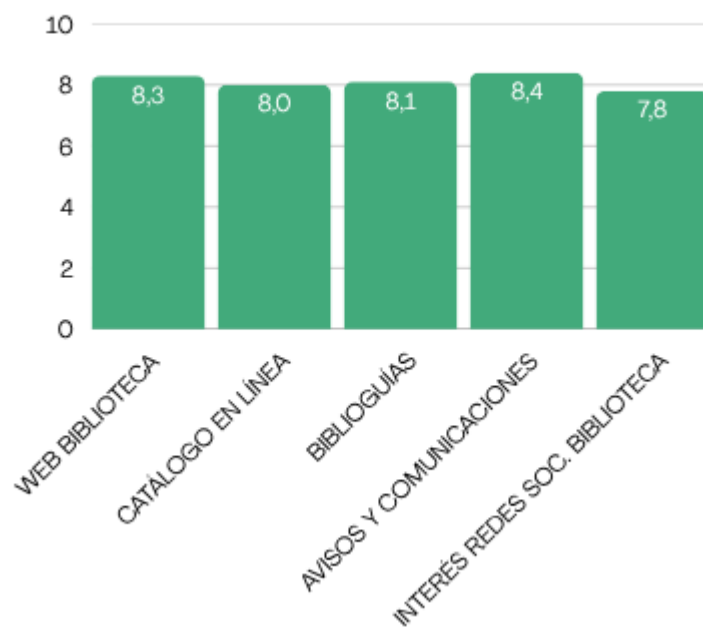


La percepción general sobre la calidad del servicio es muy buena, con una valoración media holgadamente cercana a las expectativas de los estudiantes, lo que indica una adecuación positiva de cada servicio y recurso ofrecido.

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.

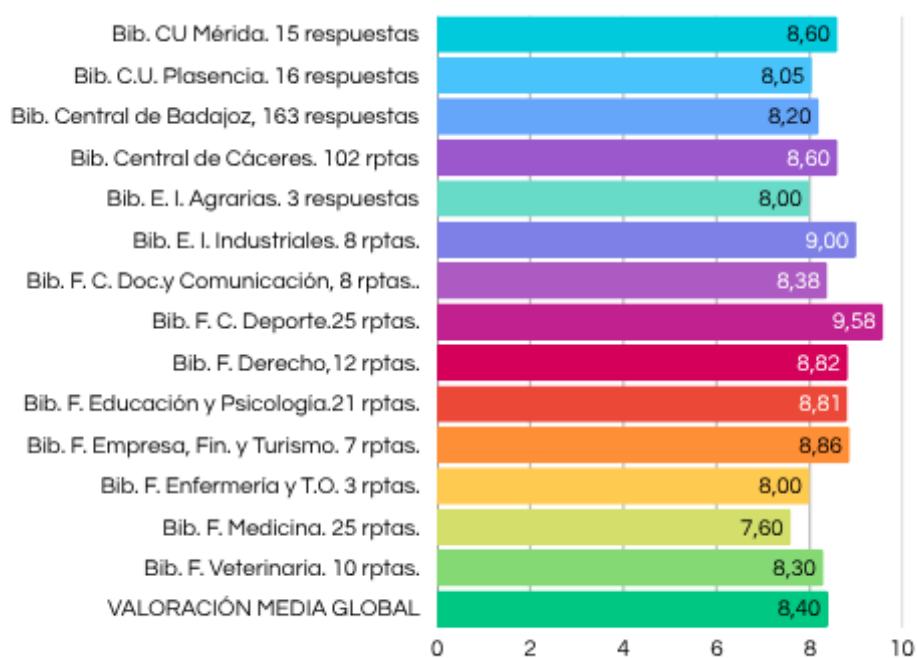
Se puede observar un **aumento en la valoración de la mayoría de los aspectos medidos**, lo que se considera un excelente avance.

Representación de los resultados generales (preguntas que afectan a aspectos comunes)

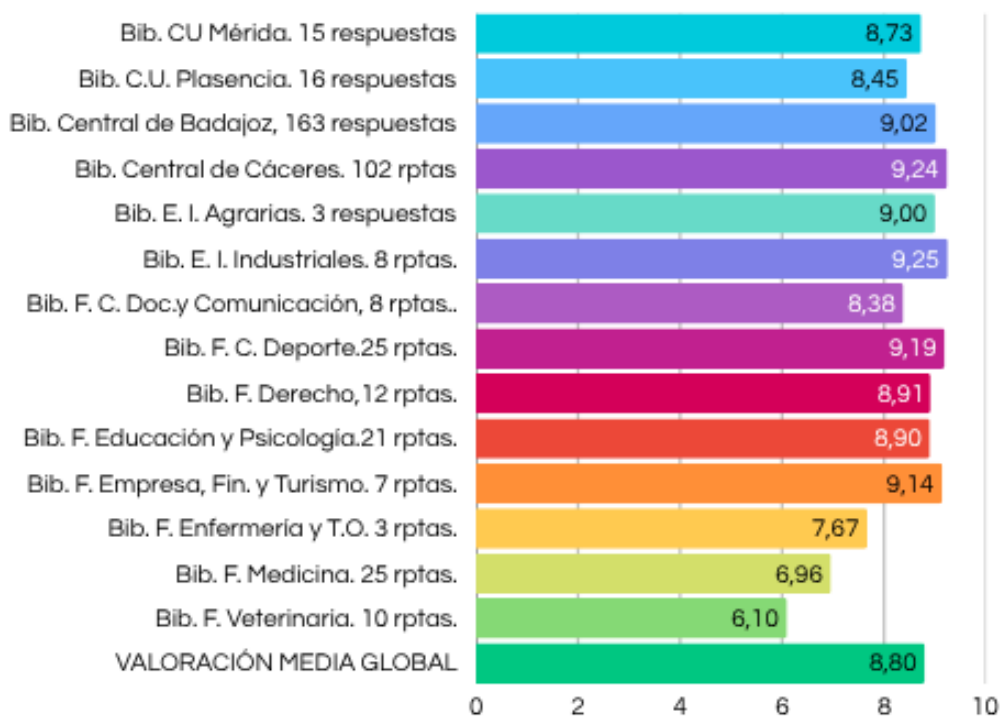


Ámbitos por biblioteca

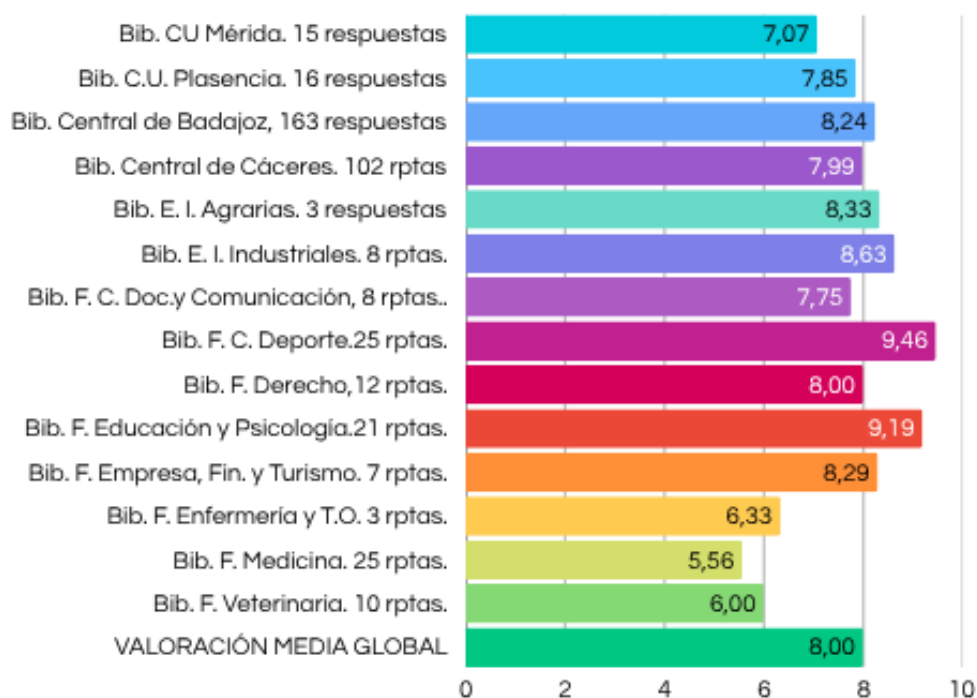
¿Cómo valoras el horario de apertura habitual?



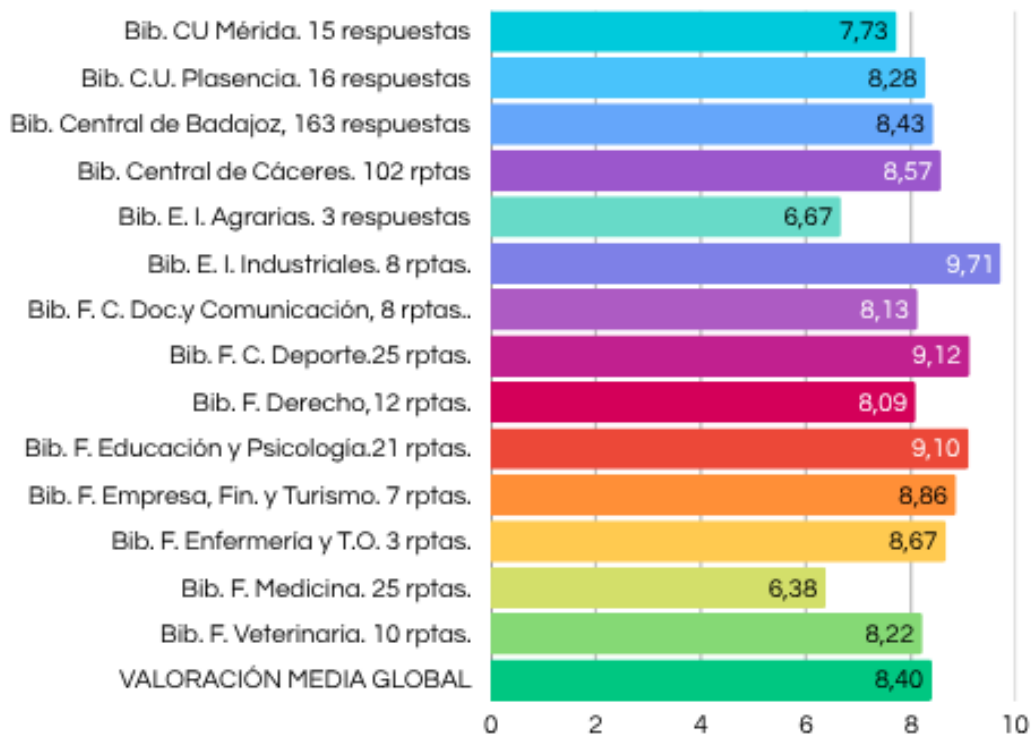
¿Cómo valoras el horario de apertura en exámenes?



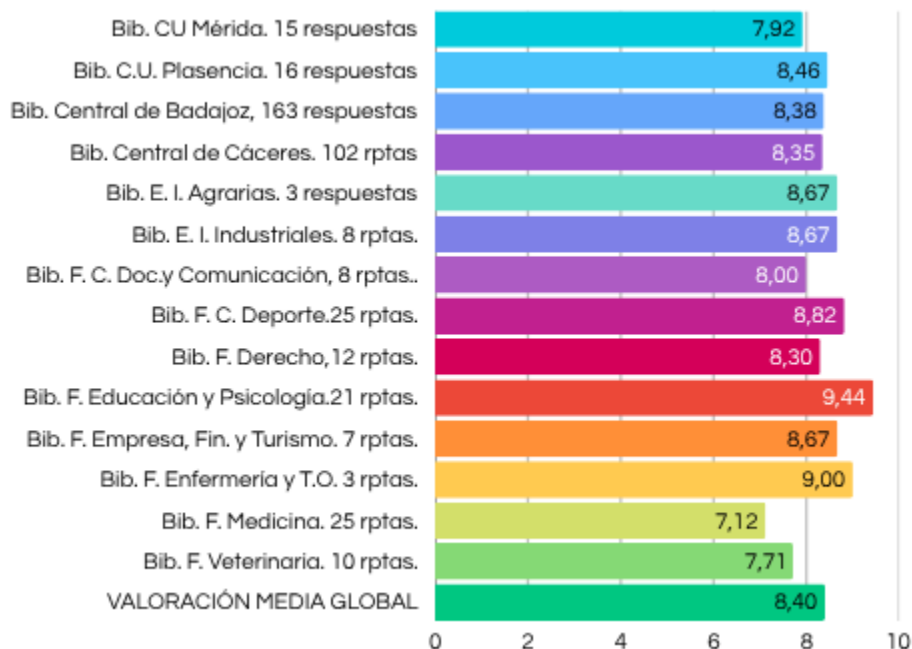
¿Cómo valoras las instalaciones, salas, espacios y equipamientos de la Biblioteca?



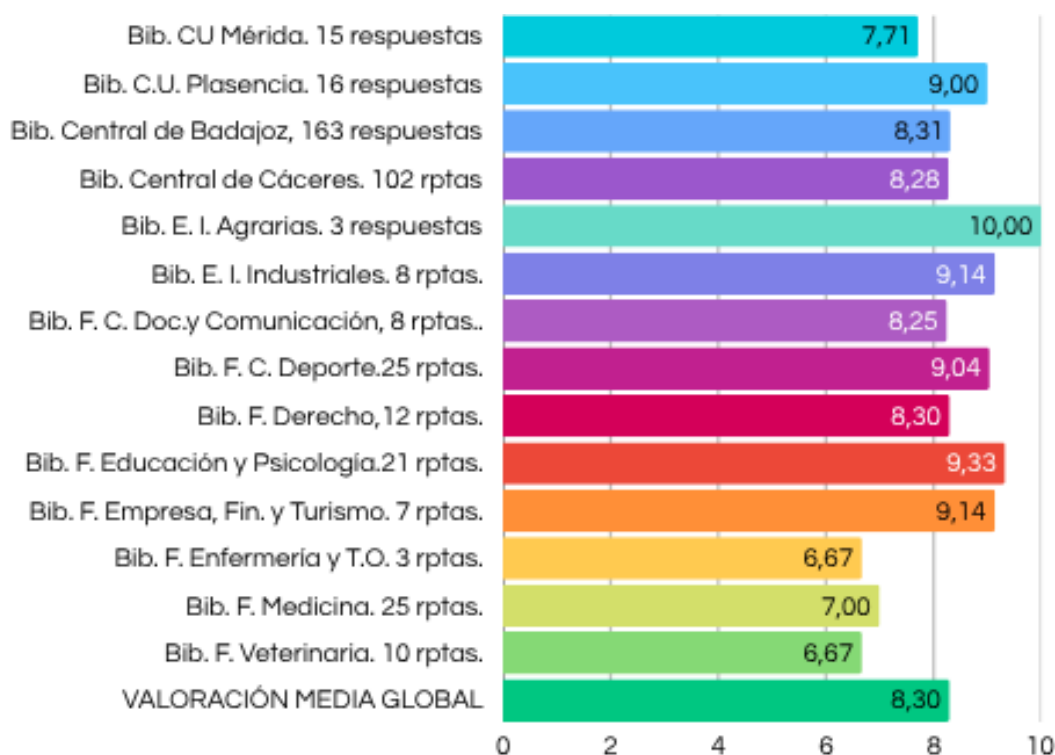
Valoración de la colección impresa



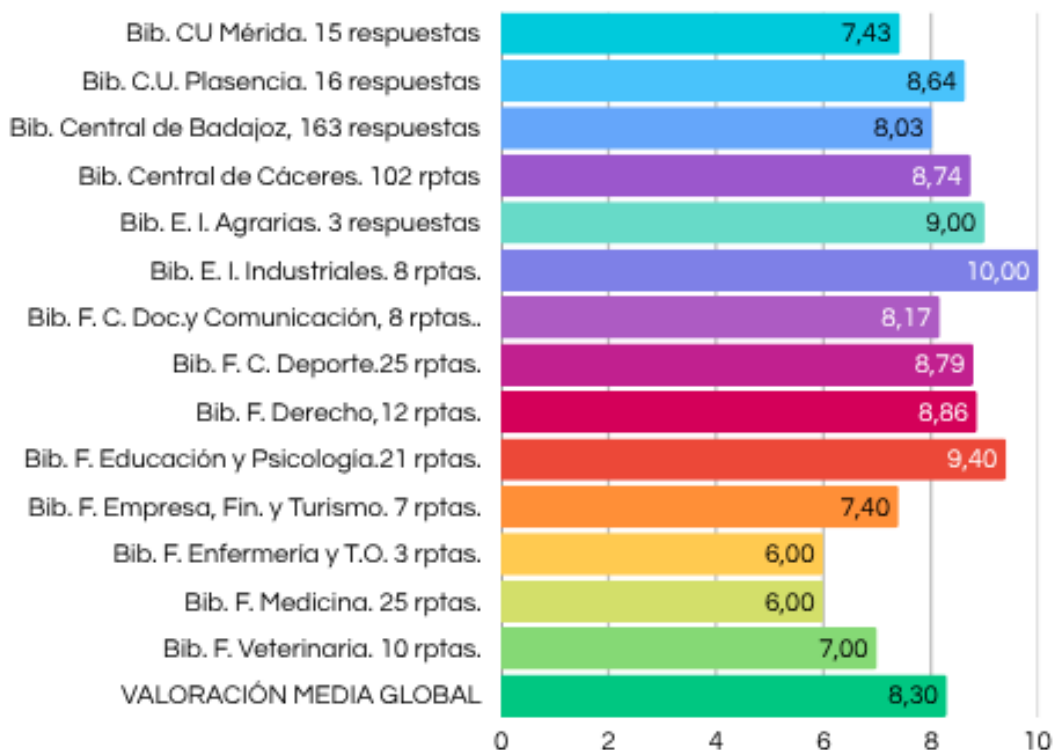
¿Cómo valoras el Servicio de Préstamo (duración, número de ejemplares, préstamo intercentros, agilidad en respuestas, etc.)?



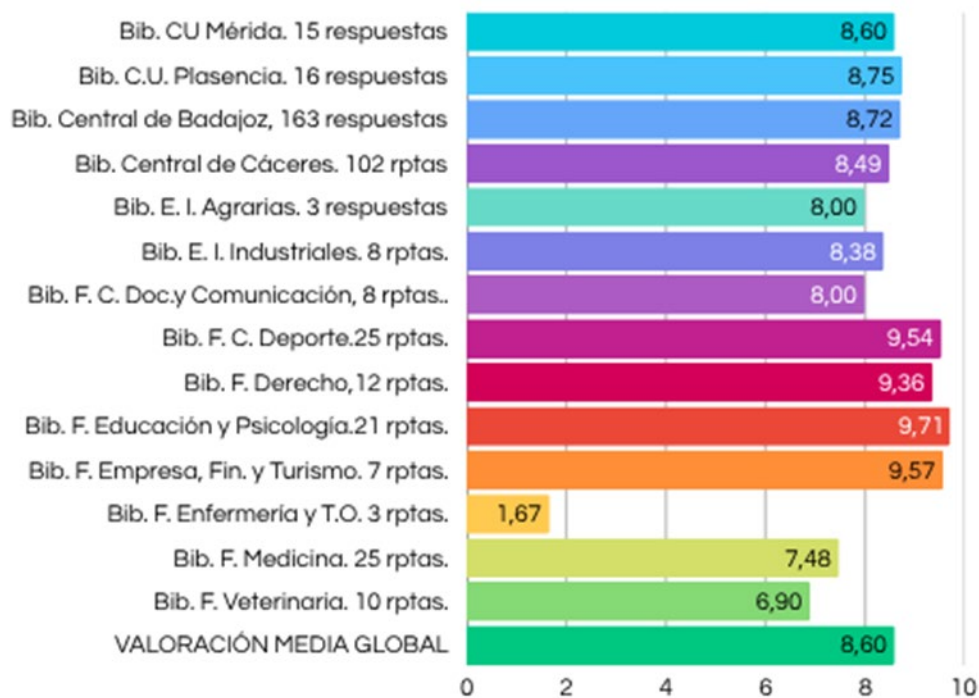
¿Cómo valoras el asesoramiento, respuestas y ayuda recibida en la biblioteca (teléfono, correo, formularios, WhatsApp, etc.)?



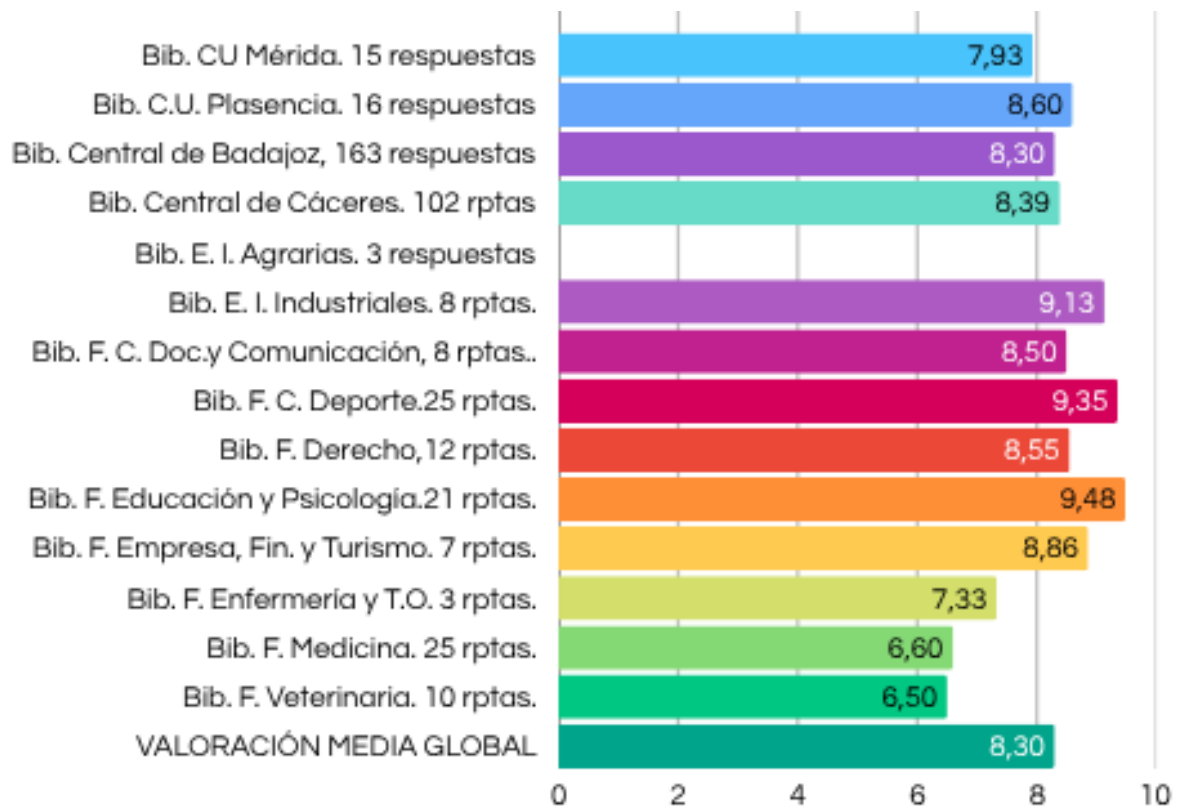
¿Cómo valoras los cursos de formación de la biblioteca, presenciales y en línea, a los que has asistido?



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



Grado de satisfacción global con el Servicio de Bibliotecas



Comentarios y sugerencias destacados:

- Abrir más fines de semana.
- Mejorar la climatización.
- Habilitar o ampliar las zonas de trabajo en grupo y su horario de apertura
- Un control más riguroso del ruido.
- Mejorar la aplicación de reservas
- Máquinas de vending
- Aumentar enchufes
- Planificar una ampliación de la sala de relax o descanso con mayor número de microondas.

Cuestionario

2 ¿Qué biblioteca utilizas habitualmente?

3 ¿Cómo valoras el horario de apertura habitual?

4 ¿Cómo valoras el horario de apertura en exámenes?

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

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

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

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

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

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

11 Cuando usas la web de la biblioteca (biblioteca.unex.es), ¿te resulta útil y sencilla?

12 Cuando usas el catálogo en línea (explora.unex.es), ¿te resulta útil y sencillo?

13 Cuando utilizas las biblioguías y guías temáticas (biblioguias.unex.es), ¿te resultan útiles y sencillas?

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

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)?

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

17 Indica tu grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria

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.