



INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECAS

(Curso 2013-14)

Vicerrectorado de Calidad e Infraestructura
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad

ÍNDICE

1. Introducción.....	2
2. Descripción del proceso.	3
2.1 <i>Diseño del cuestionario.</i>	3
2.2 <i>Identificación de los usuarios.</i>	3
2.3 <i>Realización de la encuesta.....</i>	3
2.4 <i>Recogida y procesamiento de los datos.....</i>	3
2.4 <i>Garantía de privacidad.</i>	3
3. Aspectos generales de la encuesta.	3
3.1 <i>Descripción de los cuestionarios.....</i>	3
3.2 <i>Escala de valores.</i>	4
4. Número de encuestas realizadas.	5
5. Descripción del análisis.	6
6. Representación de los resultados de la encuesta.....	6
6. <i>Resultados por centros.....</i>	7
6.1.1 <i>BIBLIOTECA CENTRAL DE BADAJOZ.....</i>	7
6.1.2 <i>BIBLIOTECA CENTRAL DE CÁCERES.....</i>	9
6.1.3 <i>CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA.....</i>	11
6.1.4 <i>CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA.....</i>	13
6.1.5 <i>ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS.....</i>	15
6.1.6 <i>ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES.....</i>	17
6.1.7 <i>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.....</i>	19
6.1.8 <i>FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE.....</i>	21
6.1.9 <i>FACULTAD DE DERECHO.....</i>	23
6.1.10 <i>FACULTAD DE EDUCACIÓN.....</i>	25
6.1.11 <i>FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL.....</i>	27
6.1.12 <i>FACULTAD DE EMPRESARIALES Y TURISMO.....</i>	29
6.1.13 <i>FACULTAD DE MEDICINA.....</i>	31
6.1.13 <i>FACULTAD DE VETERINARIA.....</i>	33
6.2 <i>Resultados globales.....</i>	35
7. Análisis.....	39



1. Introducción.

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

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

Esta participación se ha manifestado a través de las numerosas evaluaciones realizadas en las titulaciones que se imparten en la Uex, así como en la evaluación de cuatro de sus Servicios más significativos: Contabilidad, Informática, Alumnos y Bibliotecas. Uno de los objetivos fundamentales de estas evaluaciones, tal y como aparece en el **Plan de Desarrollo de la Calidad de la Uex**, es:

“Analizar la gestión de los distintos Centros y Servicios, a fin de mejorar su soporte a la docencia, de adecuar óptimamente su plantilla y de elaborar estrategias de mejoras organizativas de procesos y de infraestructuras que aumenten la eficacia de su gestión administrativa y de su apoyo académico.”

Desde el punto de vista de los procesos de soporte, en todos los informes de evaluación se ha señalado, como una de las deficiencias importantes, la ausencia de sistemas que midan la satisfacción de los usuarios. Así, desde este Vicerrectorado y a través de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad elaboramos, consensuándolas con los distintos Servicios, los modelos de encuestas que nos mostrarán el grado de satisfacción de los usuarios con los mismos.

Este informe pretende mostrar los resultados de las Encuestas de Satisfacción del Personal Docente e Investigador con el Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Extremadura, con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua del Servicio y de contribuir a la mejora de la calidad global de la Uex.



2. Descripción del proceso.

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

2.1 Diseño del cuestionario.

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

2.2 Identificación de los usuarios.

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

2.3 Realización de la encuesta.

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

2.4 Recogida y procesamiento de los datos.

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

2.4 Garantía de privacidad.

Las encuestas se han planteado y considerado como anónimas y los datos han sido tabulados y procesados independientemente de su procedencia.

3. Aspectos generales de la encuesta.

3.1 Descripción de los cuestionarios.

El cuestionario está formado por las siguientes preguntas:

¿De qué Biblioteca es usuario habitualmente?

Usa los recursos y servicios de la biblioteca.

Si ha contestado si a la pregunta anterior, ¿cómo lo hace?

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

1. Horario de apertura.
2. Instalaciones del edificio y espacios de la Biblioteca.
3. Equipamiento informático y su disponibilidad.
4. El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
5. Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).



6. Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
7. Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).
8. Servicio de Hemeroteca y Mediateca.
9. Servicio de compras y Adquisiciones.
10. Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
11. Actividades de Formación de usuarios, valorando especialmente las organizadas por la Biblioteca.
12. Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.
13. A través del Catálogo Lope de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.
14. La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
15. La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
16. Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
17. La opinión que le merece el espacio de la Biblioteca para su investigación, docencia, etc.
18. El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.
19. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa o despacho.
20. Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.
21. Si desea añadir alguna sugerencia o comentario sobre la biblioteca, su personal y sus servicios, indíquelo a continuación.

3.2 Escala de valores.

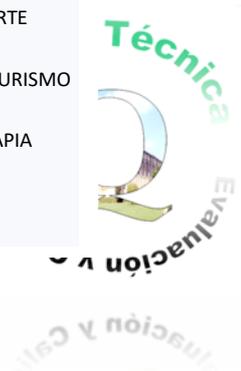
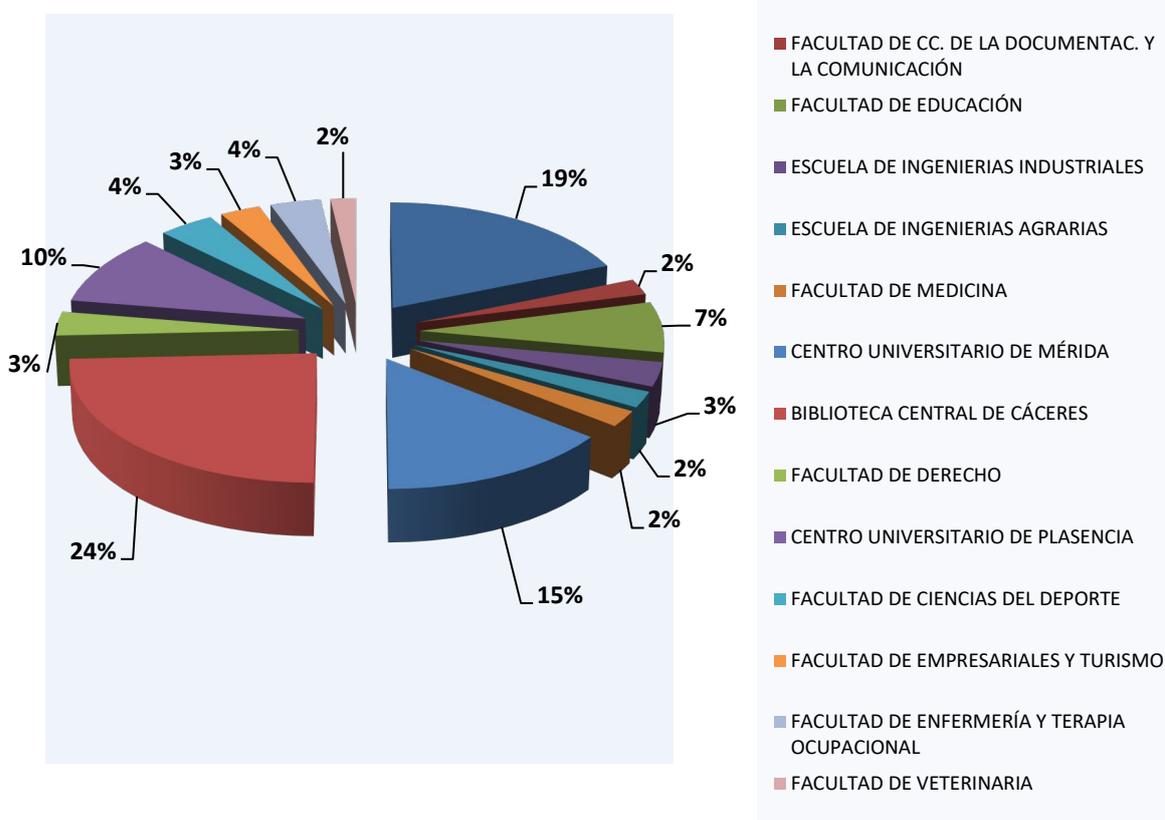
Se valoran las cuestiones planteadas de 1 (Muy insatisfecho/Totalmente en desacuerdo) a 5 (Muy satisfecho/Totalmente de acuerdo).



4. Número de encuestas realizadas.

Se han recogido un total de 272 encuestas con la siguiente distribución:

CENTRO	Número de encuestas
BIBLIOTECA CENTRAL DE BADAJOZ	51
FACULTAD DE CC. DE LA DOCUMENTAC. Y LA COMUNICACIÓN	6
FACULTAD DE EDUCACIÓN	19
ESCUELA DE INGENIERIAS INDUSTRIALES	9
ESCUELA DE INGENIERIAS AGRARIAS	6
FACULTAD DE MEDICINA	6
CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA	39
BIBLIOTECA CENTRAL DE CÁCERES	66
FACULTAD DE DERECHO	9
CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA	27
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE	11
FACULTAD DE EMPRESARIALES Y TURISMO	8
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL	10
FACULTAD DE VETERINARIA	5
TOTAL	272



5. Descripción del análisis.

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

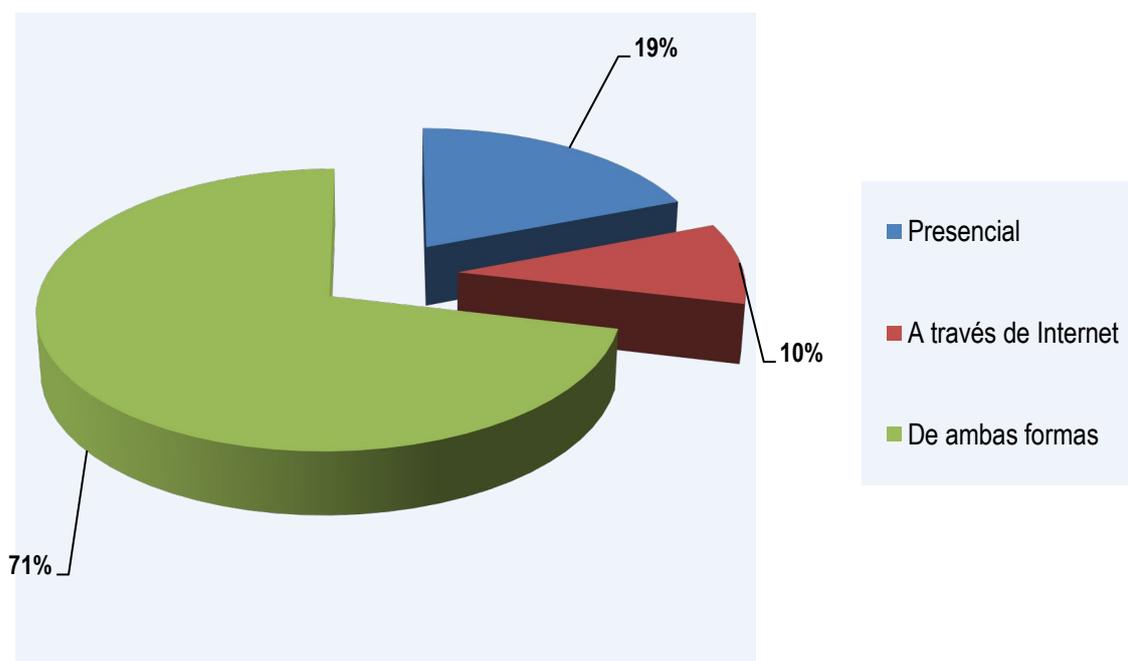
También se recogen las sugerencias más repetidas en los cuestionarios.

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

6. Representación de los resultados de la encuesta

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

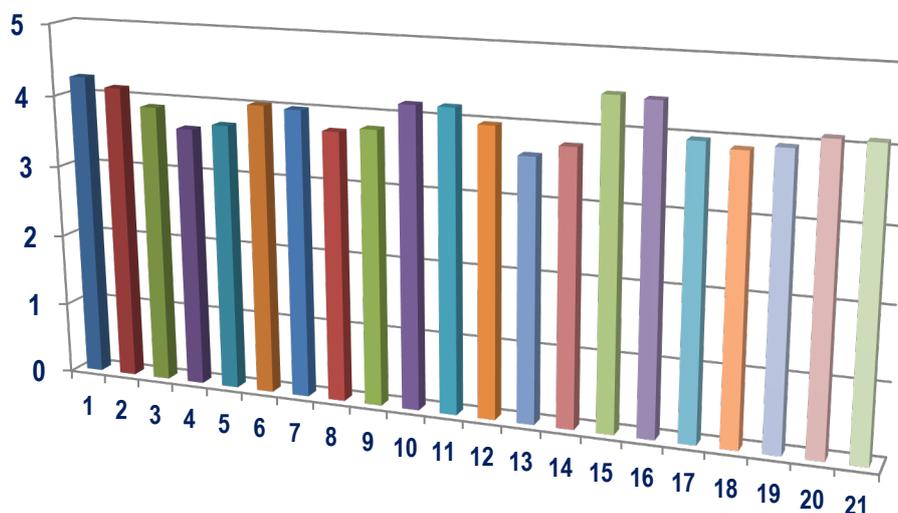
Forma de acceso	Respuestas
Presencial	52
A través de Internet	26
De ambas formas	194
Total encuestas	272



6. Resultados por centros

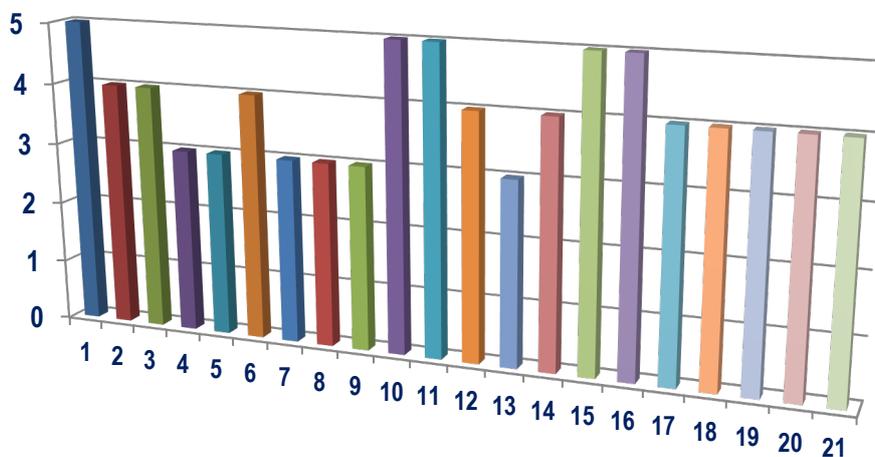
6.1.1 BIBLIOTECA CENTRAL DE BADAJOZ

MEDIAS



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

MODAS (valor más repetido)



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

1. Horario de apertura.
2. Instalaciones del edificio y espacios de la Biblioteca.
3. Equipamiento informático y su disponibilidad.
4. El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
5. Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).
6. Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
7. Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).
8. Servicio de Hemeroteca y Mediateca.



9. Servicio de compras y Adquisiciones.
10. Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
11. Actividades de Formación de usuarios, valorando especialmente las organizadas por la Biblioteca.
12. Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.
13. A través del Catálogo Lope de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.
14. La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
15. La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
16. Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
17. La opinión que le merece el espacio de la Biblioteca para su investigación, docencia, etc.
18. El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.
19. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa o despacho.
20. Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.

Aspectos mejor valorados

- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
- ✓ Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
- ✓ Horario de apertura.

Aspectos peor valorados

- Servicio de Hemeroteca y Mediateca.
- Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).
- El fondo bibliográfico (papel y online) adecuado a las necesidades docentes
- Facilidad de acceso a la información a través de la página web de la Biblioteca.

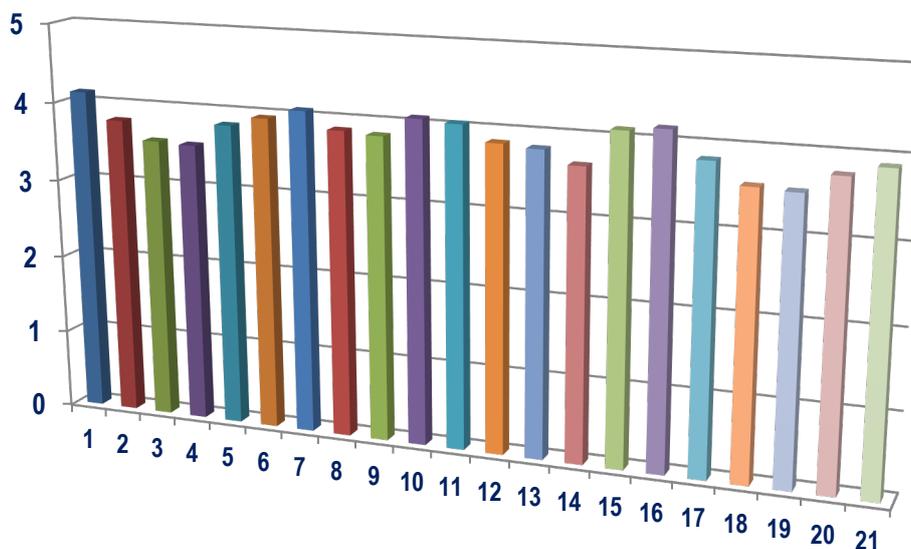
Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- Ampliación del horario, sobretodo en época de exámenes.
- Mayor duración del préstamo de libros sobre todo de aquellos ligados exclusivamente a la investigación.
- Conocer mejor todas las posibilidades que ofrece la biblioteca de cara a la docencia y a la investigación.



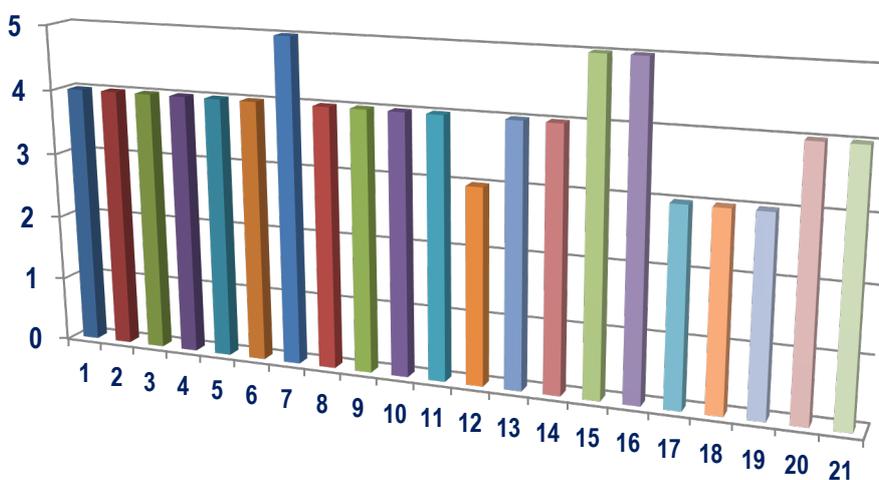
6.1.2 BIBLIOTECA CENTRAL DE CÁCERES

MEDIAS



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

MODAS (valor más repetido)



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

1. Horario de apertura.
2. Instalaciones del edificio y espacios de la Biblioteca.
3. Equipamiento informático y su disponibilidad.
4. El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
5. Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).
6. Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
7. Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).
8. Servicio de Hemeroteca y Mediateca.



9. Servicio de compras y Adquisiciones.
10. Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
11. Actividades de Formación de usuarios, valorando especialmente las organizadas por la Biblioteca.
12. Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.
13. A través del Catálogo Lope de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.
14. La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
15. La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
16. Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
17. La opinión que le merece el espacio de la Biblioteca para su investigación, docencia, etc.
18. El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.
19. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa o despacho.
20. Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.

Aspectos mejor valorados

- ✓ Horario de apertura habitual.
- ✓ Instalaciones del edificio y espacios de la Biblioteca.
- ✓ Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).
- ✓ Servicio de Préstamo Intercentros (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
- ✓ La opinión que le merece el espacio de la Biblioteca para su estudio, trabajo en grupo, investigación, docencia, etc.
- ✓ **Nivel de satisfacción general**

Aspectos peor valorados

- Equipamiento informático y su disponibilidad.
- Otros servicios como avisos, información general, actividades culturales.

Destacar que las valoraciones de las diferentes preguntas son bastante homogéneas, con muy poca diferencia entre los aspectos mejor valorados y los peores valorados.

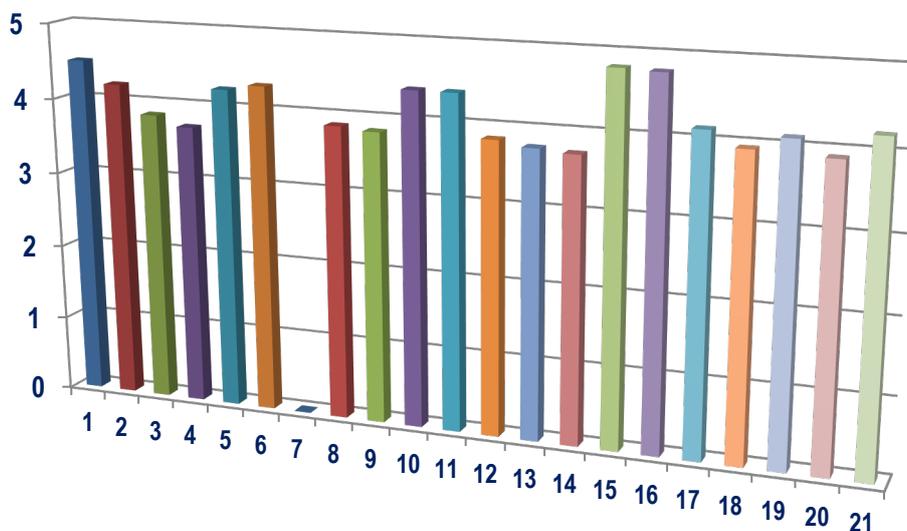
Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- Mejorar la distribución física de los libros y el sistema de catalogación para facilitar su localización.
- Regular la climatización para evitar el exceso de calor.
- Más revistas científicas en el área de ciencias sociales.
- Horario más amplio.
- Aumentar la bibliografía científica y literaria en lengua extranjera.
- Agilizar las sugerencias de compras y el servicio de préstamos interbibliotecario.
- Reducir drásticamente la duración del préstamo (no más de un mes, renovable en todo caso a dos o tres). Habilitar medios para que, aunque fuera anónimamente, la persona que tiene el material que otra necesite, reciba un aviso que le indique dicha circunstancia.
- Felicitar al personal por el trabajo desempeñado.
- Mejorar acceso a revistas electrónicas.



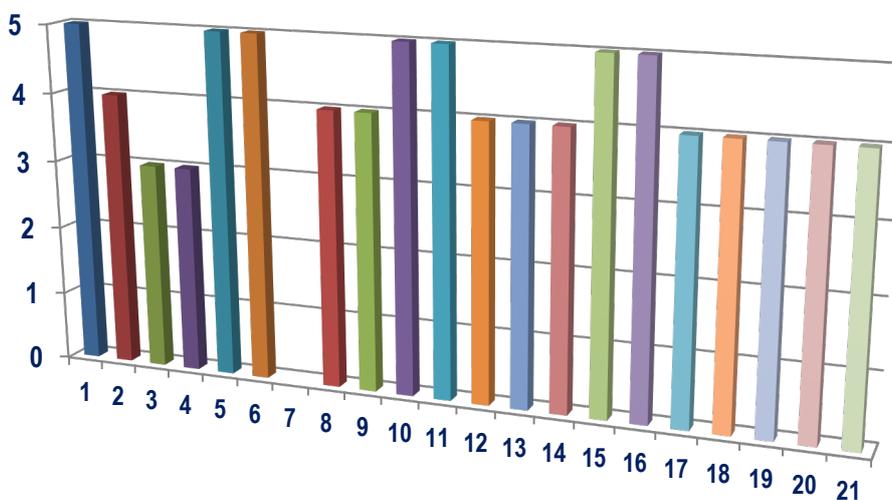
6.1.3 CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA

MEDIAS



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

MODAS (valor más repetido)



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

1. Horario de apertura.
2. Instalaciones del edificio y espacios de la Biblioteca.
3. Equipamiento informático y su disponibilidad.
4. El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
5. Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).
6. Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
7. Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).
8. Servicio de Hemeroteca y Mediateca.



9. Servicio de compras y Adquisiciones.
10. Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
11. Actividades de Formación de usuarios, valorando especialmente las organizadas por la Biblioteca.
12. Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.
13. A través del Catálogo Lope de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.
14. La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
15. La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
16. Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
17. La opinión que le merece el espacio de la Biblioteca para su investigación, docencia, etc.
18. El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.
19. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa o despacho.
20. Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.

Aspectos mejor valorados

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

Aspectos peor valorados

- El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes
- Equipamiento informático y su disponibilidad.
- Servicio de compras y Adquisiciones.
- Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.

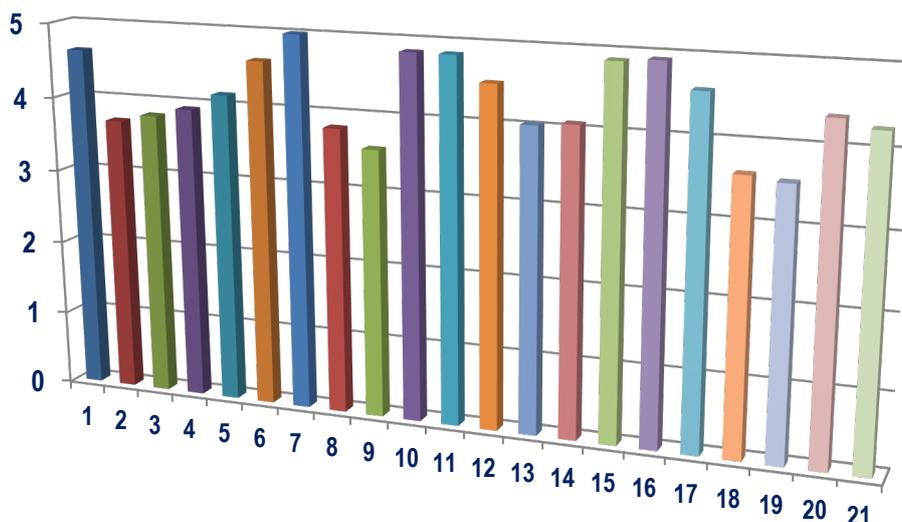
Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- Revisar los fondos bibliográficos con los que cuenta cada titulación para aumentarlos sobre todo en las nuevas titulaciones en las que tiene bastantes carencias.
- El acceso web es muy complejo, es poco intuitivo y se pierde tiempo en la comprensión de la estructura e información señaladas.
- El trato y la eficiencia del personal es inmejorable.
- Aumentar la dotación presupuestaria para facilitar al profesorado la adquisición directa de volúmenes para la biblioteca.



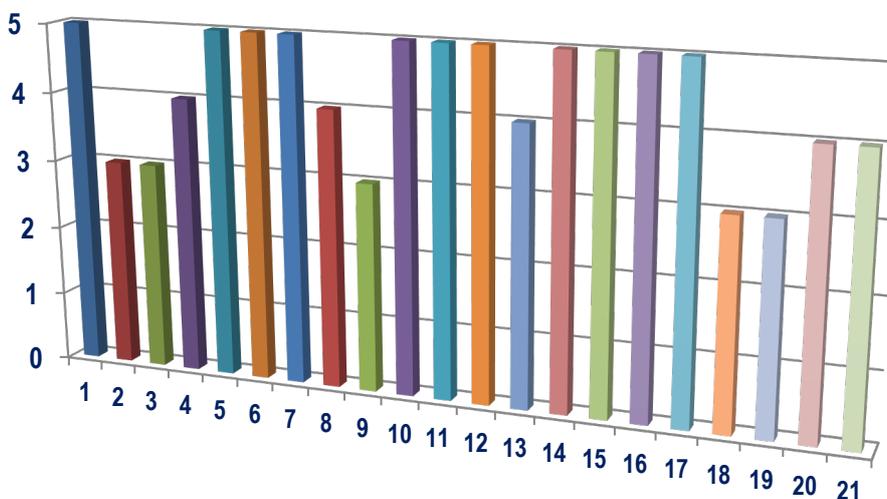
6.1.4 CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA

MEDIAS



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

MODAS (valor más repetido)



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

1. Horario de apertura.
2. Instalaciones del edificio y espacios de la Biblioteca.
3. Equipamiento informático y su disponibilidad.
4. El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
5. Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).
6. Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
7. Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).
8. Servicio de Hemeroteca y Mediateca.



9. Servicio de compras y Adquisiciones.
10. Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
11. Actividades de Formación de usuarios, valorando especialmente las organizadas por la Biblioteca.
12. Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.
13. A través del Catálogo Lope de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.
14. La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
15. La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
16. Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
17. La opinión que le merece el espacio de la Biblioteca para su investigación, docencia, etc.
18. El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.
19. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa o despacho.
20. Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.

Aspectos mejor valorados

- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario
- ✓ Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
- ✓ Horario de apertura.
- ✓ Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
- ✓ Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).
- ✓ Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.

Aspectos peor valorados

- Instalaciones del edificio y espacios de la Biblioteca.
- La opinión que le merece el espacio de la Biblioteca para su investigación, docencia, etc.
- Servicio de compras y Adquisiciones
- El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.

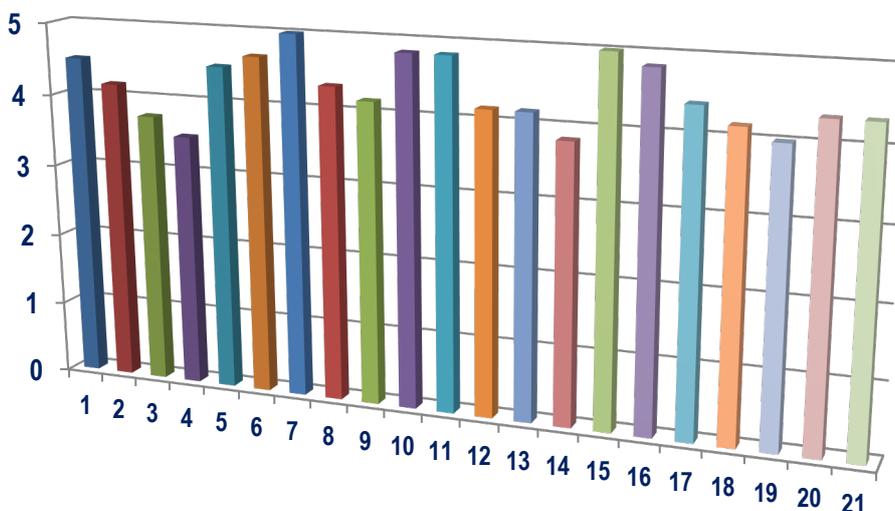
Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- Destacan la profesionalidad y atención del personal de la biblioteca.
- Aumentar el espacio de la biblioteca.
- Aumentar el fondo bibliográfico para los alumnos matriculados en determinadas asignaturas.



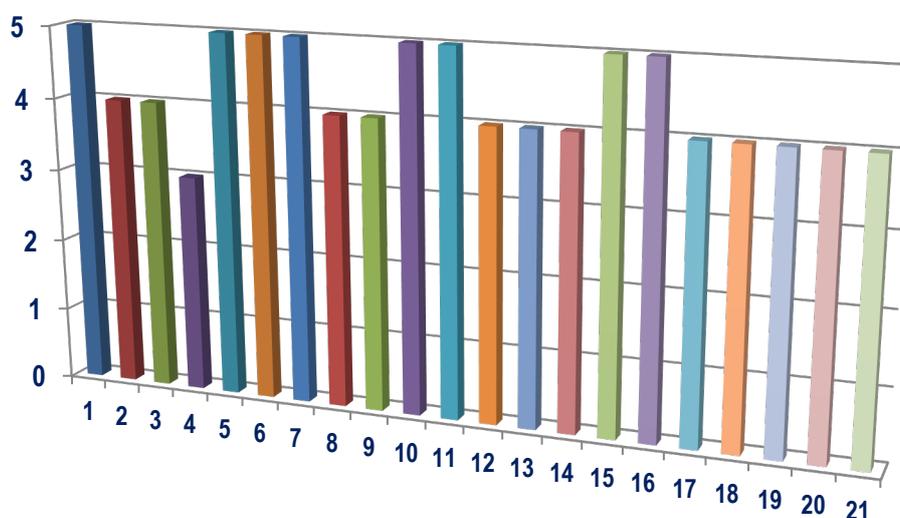
6.1.5 ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS.

MEDIAS



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

MODAS (valor más repetido)



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

1. Horario de apertura.
2. Instalaciones del edificio y espacios de la Biblioteca.
3. Equipamiento informático y su disponibilidad.
4. El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
5. Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).
6. Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
7. Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).
8. Servicio de Hemeroteca y Mediateca.



9. Servicio de compras y Adquisiciones.
10. Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
11. Actividades de Formación de usuarios, valorando especialmente las organizadas por la Biblioteca.
12. Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.
13. A través del Catálogo Lope de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.
14. La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
15. La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
16. Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
17. La opinión que le merece el espacio de la Biblioteca para su investigación, docencia, etc.
18. El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.
19. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa o despacho.
20. Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.

El número de encuestas realizadas (6) es muy bajo, esto nos deja una muestra muy pequeña para realizar un análisis de resultados.

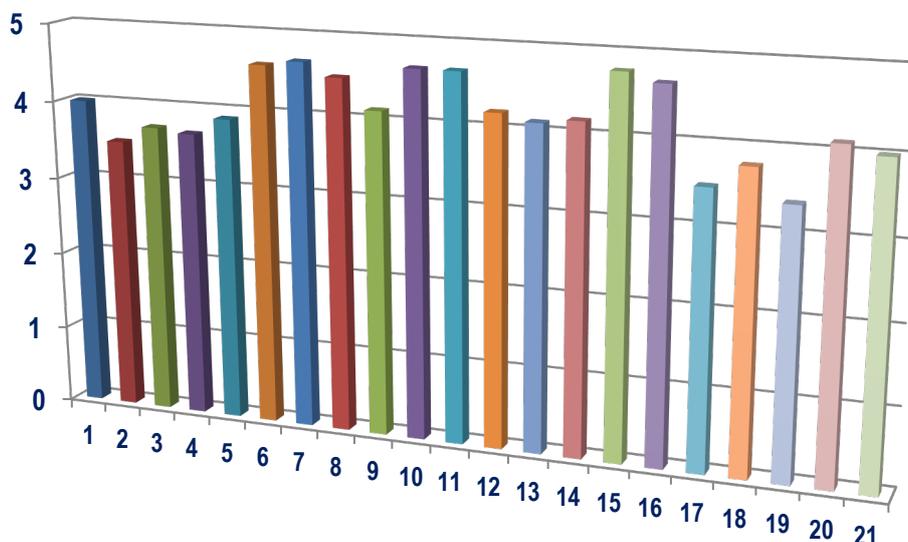
Sugerencias

No se han planteado sugerencias en los cuestionarios recibidos.



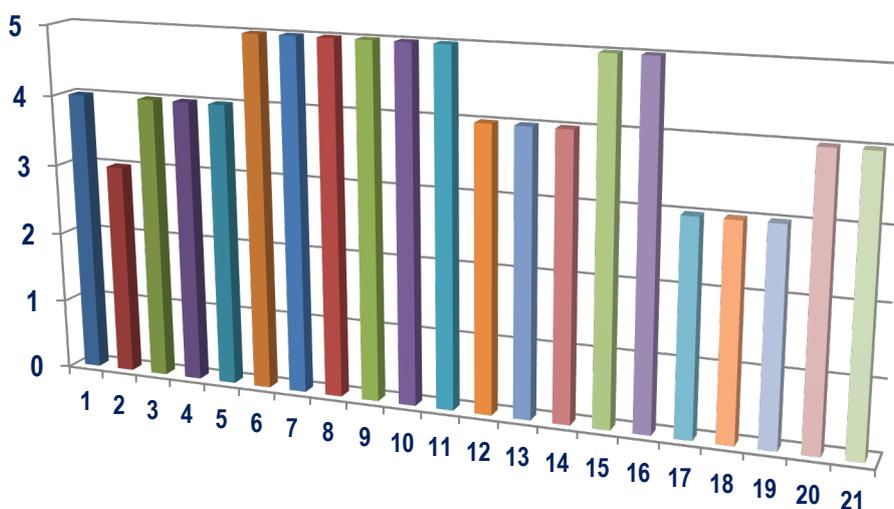
6.1.6 ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES

MEDIAS



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

MODAS (valor más repetido)



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

1. Horario de apertura.
2. Instalaciones del edificio y espacios de la Biblioteca.
3. Equipamiento informático y su disponibilidad.
4. El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
5. Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).
6. Servicio de Préstamo Inter-campus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
7. Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).
8. Servicio de Hemeroteca y Mediateca.



9. Servicio de compras y Adquisiciones.
10. Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
11. Actividades de Formación de usuarios, valorando especialmente las organizadas por la Biblioteca.
12. Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.
13. A través del Catálogo Lope de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.
14. La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
15. La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
16. Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
17. La opinión que le merece el espacio de la Biblioteca para su investigación, docencia, etc.
18. El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.
19. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa o despacho.
20. Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.

El número de encuestas realizadas (9) es muy bajo, esto nos deja una muestra muy pequeña para realizar un análisis de resultados.

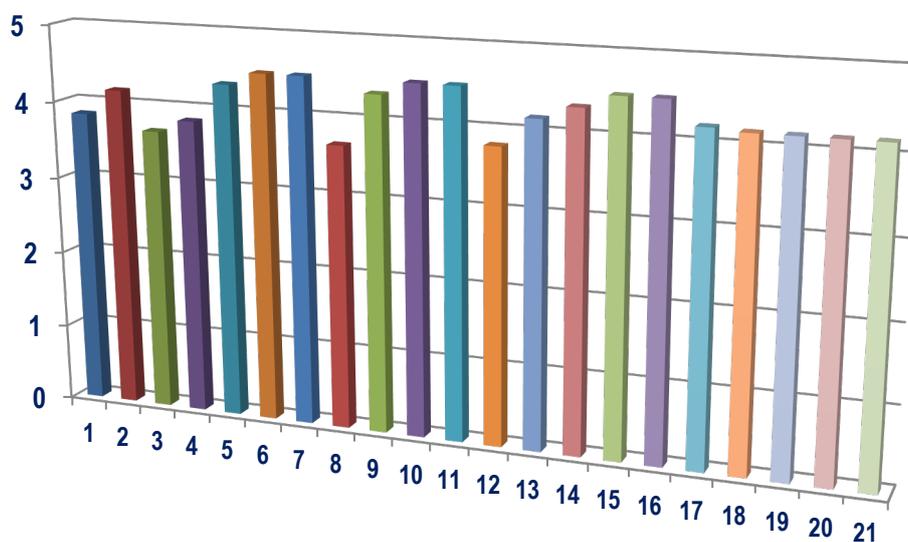
Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- Destacan el trato exquisito del personal de la biblioteca.
- Abrir el periodo vacacional.



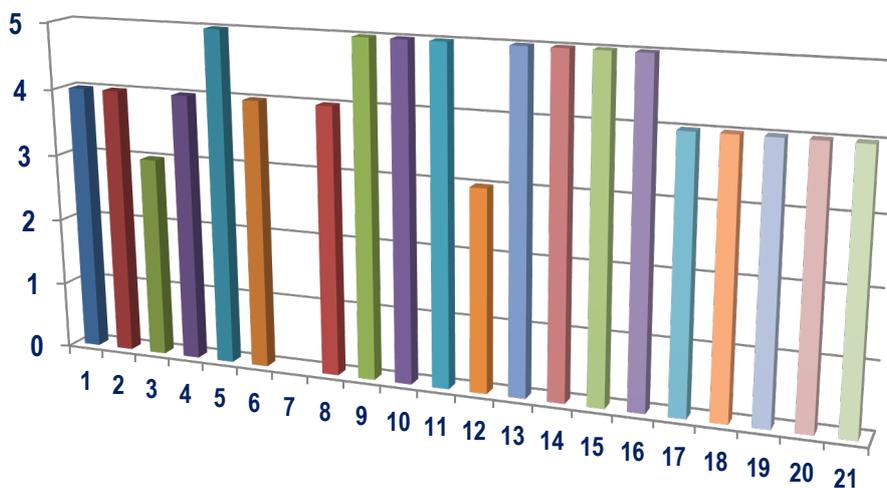
6.1.7 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

MEDIAS



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

MODAS (valor más repetido)



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

1. Horario de apertura.
2. Instalaciones del edificio y espacios de la Biblioteca.
3. Equipamiento informático y su disponibilidad.
4. El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
5. Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).
6. Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
7. Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).



8. Servicio de Hemeroteca y Mediateca.
9. Servicio de compras y Adquisiciones.
10. Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
11. Actividades de Formación de usuarios, valorando especialmente las organizadas por la Biblioteca.
12. Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.
13. A través del Catálogo Lope de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.
14. La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
15. La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
16. Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
17. La opinión que le merece el espacio de la Biblioteca para su investigación, docencia, etc.
18. El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.
19. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa o despacho.
20. Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.

El número de encuestas realizadas (6) es muy bajo, esto nos deja una muestra muy pequeña para realizar un análisis de resultados.

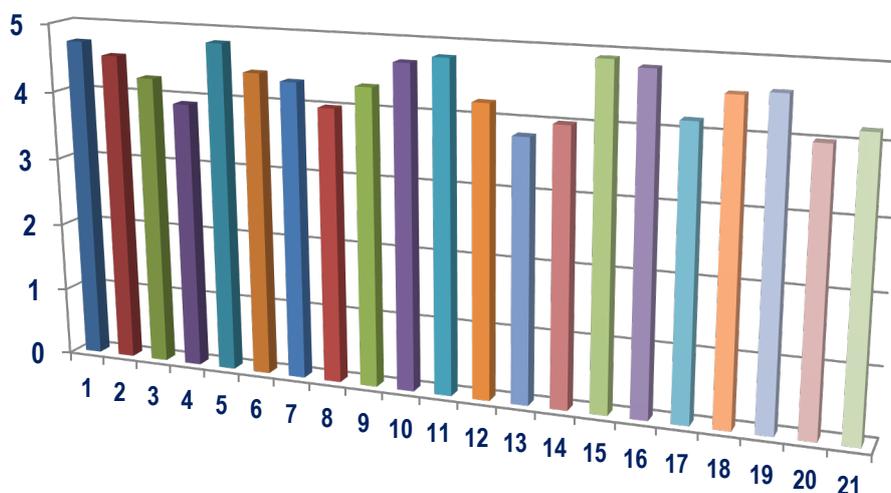
Sugerencias

No se han planteado sugerencias en los cuestionarios recibidos.



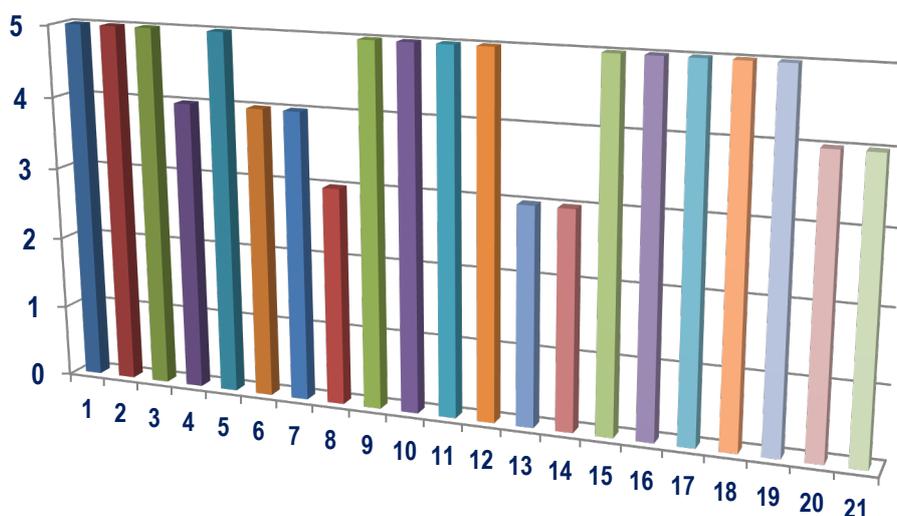
6.1.8 FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE.

MEDIAS



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

MODAS (valor más repetido)



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

1. Horario de apertura.
2. Instalaciones del edificio y espacios de la Biblioteca.
3. Equipamiento informático y su disponibilidad.
4. El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
5. Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).
6. Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
7. Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).
8. Servicio de Hemeroteca y Mediateca.



9. Servicio de compras y Adquisiciones.
10. Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
11. Actividades de Formación de usuarios, valorando especialmente las organizadas por la Biblioteca.
12. Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.
13. A través del Catálogo Lope de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.
14. La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
15. La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
16. Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
17. La opinión que le merece el espacio de la Biblioteca para su investigación, docencia, etc.
18. El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.
19. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa o despacho.
20. Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.

El número de encuestas realizadas (11) es muy bajo, esto nos deja una muestra muy pequeña para realizar un análisis de resultados.

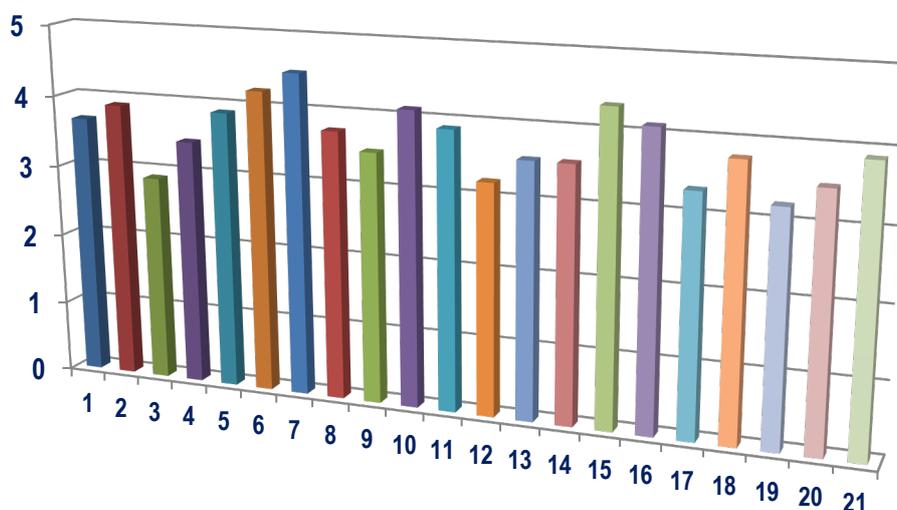
Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- Más recursos para comprar libros.
- Mayor facilidad para el acceso online o libre de revistas especializadas.



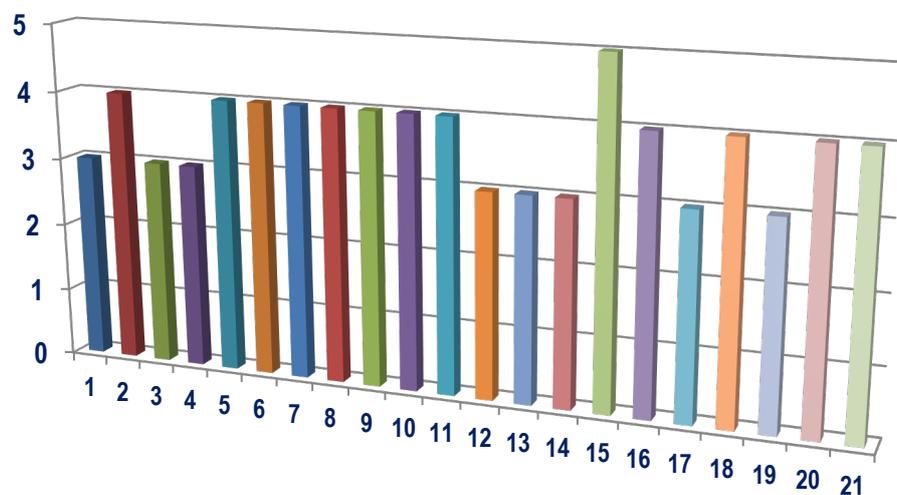
6.1.9 FACULTAD DE DERECHO

MEDIAS



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

MODAS (valor más repetido)



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

1. Horario de apertura.
2. Instalaciones del edificio y espacios de la Biblioteca.
3. Equipamiento informático y su disponibilidad.
4. El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
5. Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).
6. Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
7. Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).
8. Servicio de Hemeroteca y Mediateca.



9. Servicio de compras y Adquisiciones.
10. Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
11. Actividades de Formación de usuarios, valorando especialmente las organizadas por la Biblioteca.
12. Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.
13. A través del Catálogo Lope de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.
14. La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
15. La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
16. Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
17. La opinión que le merece el espacio de la Biblioteca para su investigación, docencia, etc.
18. El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.
19. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa o despacho.
20. Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.

El número de encuestas realizadas (9) es muy bajo, esto nos deja una muestra muy pequeña para realizar un análisis de resultados.

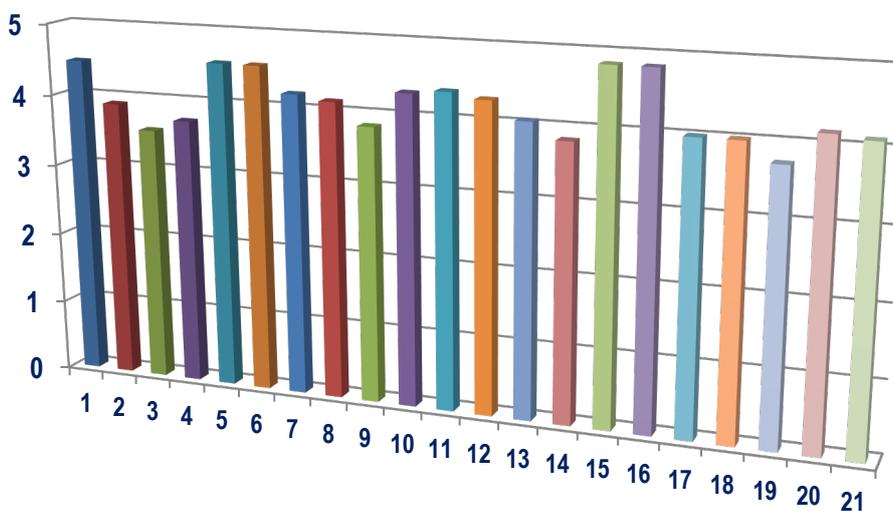
Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- Destacan el buen trato dispensado por parte del personal.
- Mejorar equipamiento informático.
- Publicitar los servicios que aporta la biblioteca para la investigación.



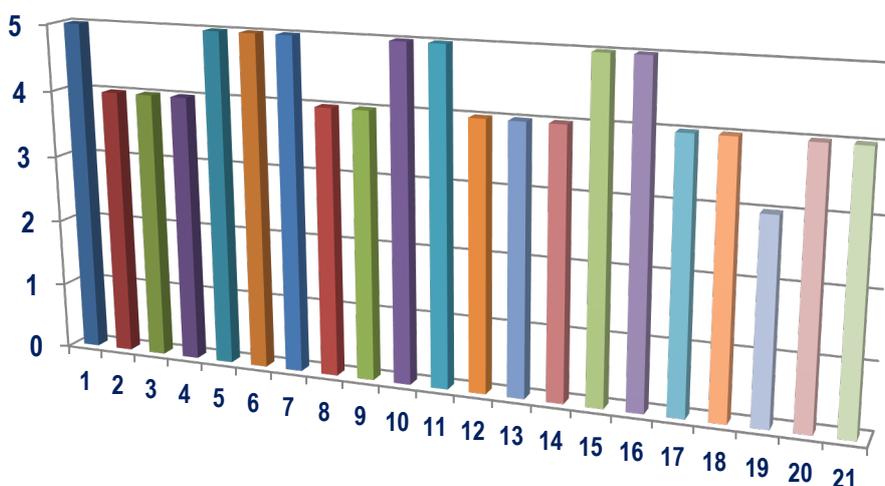
6.1.10 FACULTAD DE EDUCACIÓN

MEDIAS



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

MODAS (valor más repetido)



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

1. Horario de apertura.
2. Instalaciones del edificio y espacios de la Biblioteca.
3. Equipamiento informático y su disponibilidad.
4. El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
5. Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).
6. Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
7. Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).
8. Servicio de Hemeroteca y Mediateca.



9. Servicio de compras y Adquisiciones.
10. Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
11. Actividades de Formación de usuarios, valorando especialmente las organizadas por la Biblioteca.
12. Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.
13. A través del Catálogo Lope de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.
14. La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
15. La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
16. Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
17. La opinión que le merece el espacio de la Biblioteca para su investigación, docencia, etc.
18. El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.
19. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa o despacho.
20. Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.

Aspectos mejor valorados

- ✓ La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
- ✓ La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
- ✓ Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
- ✓ Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).
- ✓ Horario de apertura.
- ✓ Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
- ✓ Actividades de Formación de usuarios, valorando especialmente las organizadas por la Biblioteca.

Aspectos peor valorados

- El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.
- El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
- Equipamiento informático y su disponibilidad.

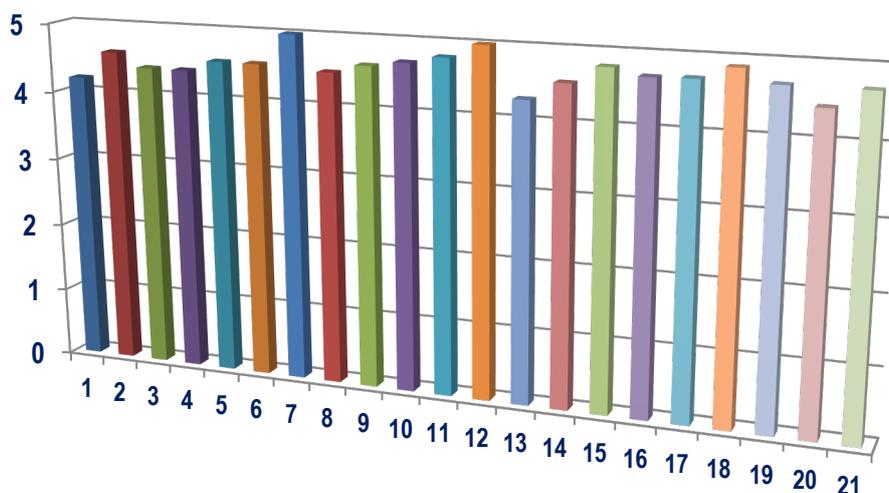
Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- Destacan el buen trato del personal
- Mayor difusión de los servicios que se prestan.
- Aumentar recursos para bibliografía.



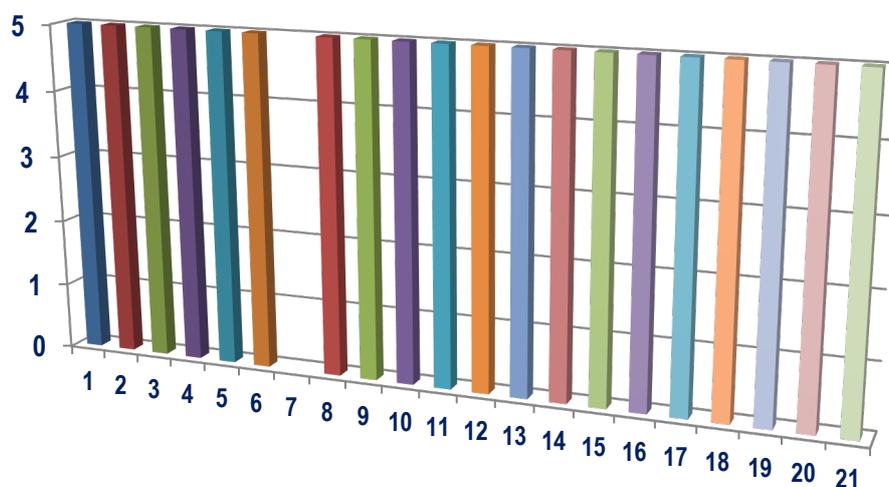
6.1.11 FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL

MEDIAS



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

MODAS (valor más repetido)



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

1. Horario de apertura.
2. Instalaciones del edificio y espacios de la Biblioteca.
3. Equipamiento informático y su disponibilidad.
4. El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
5. Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).
6. Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
7. Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).
8. Servicio de Hemeroteca y Mediateca.



9. Servicio de compras y Adquisiciones.
10. Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
11. Actividades de Formación de usuarios, valorando especialmente las organizadas por la Biblioteca.
12. Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.
13. A través del Catálogo Lope de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.
14. La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
15. La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
16. Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
17. La opinión que le merece el espacio de la Biblioteca para su investigación, docencia, etc.
18. El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.
19. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa o despacho.
20. Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.

El número de encuestas realizadas (10) es muy bajo, esto nos deja una muestra muy pequeña para realizar un análisis de resultados.

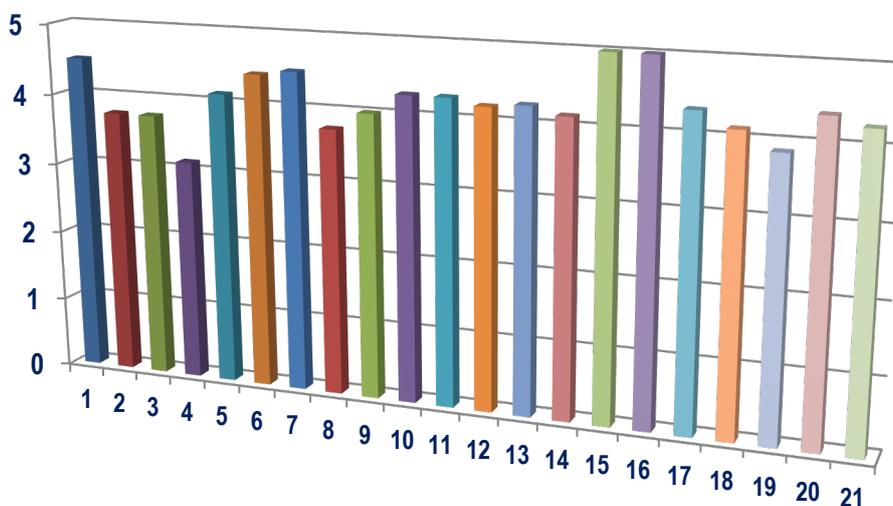
Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- Destacan la eficiencia y profesionalidad del personal de la biblioteca.
- Abrir durante todo el día.



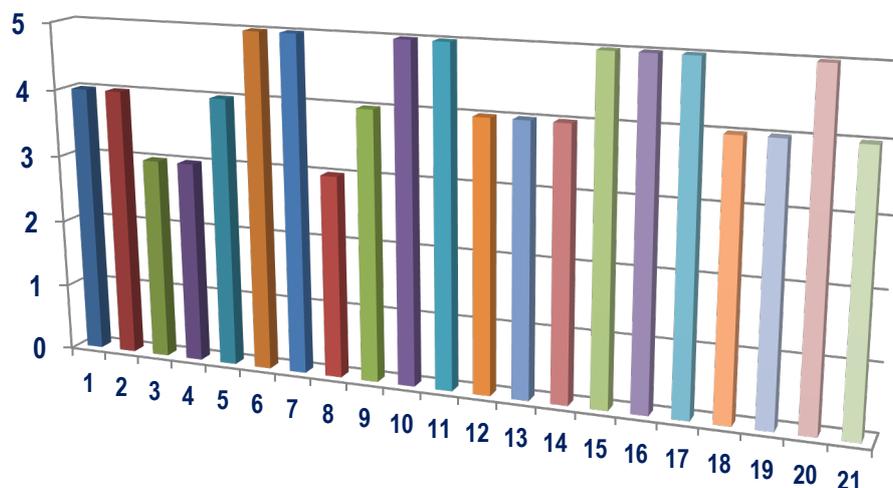
6.1.12 FACULTAD DE EMPRESARIALES Y TURISMO

MEDIAS



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

MODAS (valor más repetido)



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

1. Horario de apertura.
2. Instalaciones del edificio y espacios de la Biblioteca.
3. Equipamiento informático y su disponibilidad.
4. El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
5. Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).
6. Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
7. Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).
8. Servicio de Hemeroteca y Mediateca.



9. Servicio de compras y Adquisiciones.
10. Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
11. Actividades de Formación de usuarios, valorando especialmente las organizadas por la Biblioteca.
12. Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.
13. A través del Catálogo Lope de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.
14. La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
15. La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
16. Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
17. La opinión que le merece el espacio de la Biblioteca para su investigación, docencia, etc.
18. El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.
19. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa o despacho.
20. Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.

El número de encuestas realizadas (8) es muy bajo, esto nos deja una muestra muy pequeña para realizar un análisis de resultados.

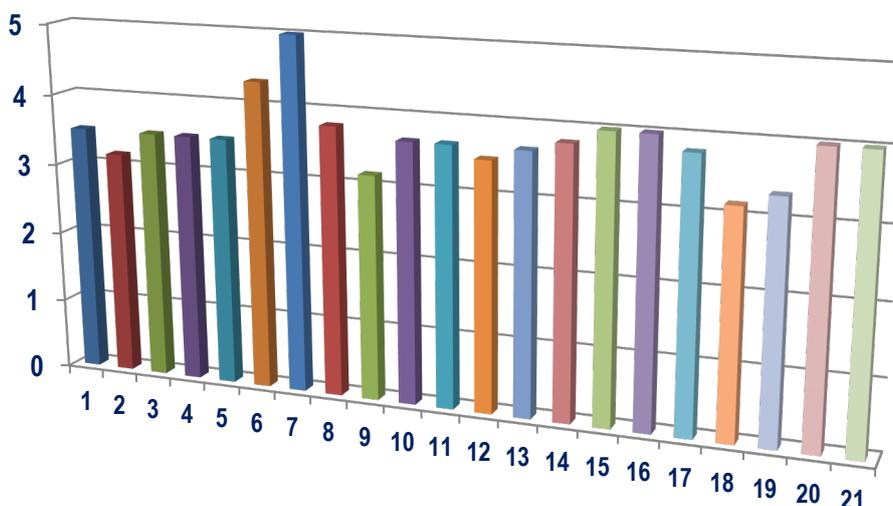
Sugerencias

No se han planteado ninguna sugerencia en los cuestionarios recibidos.



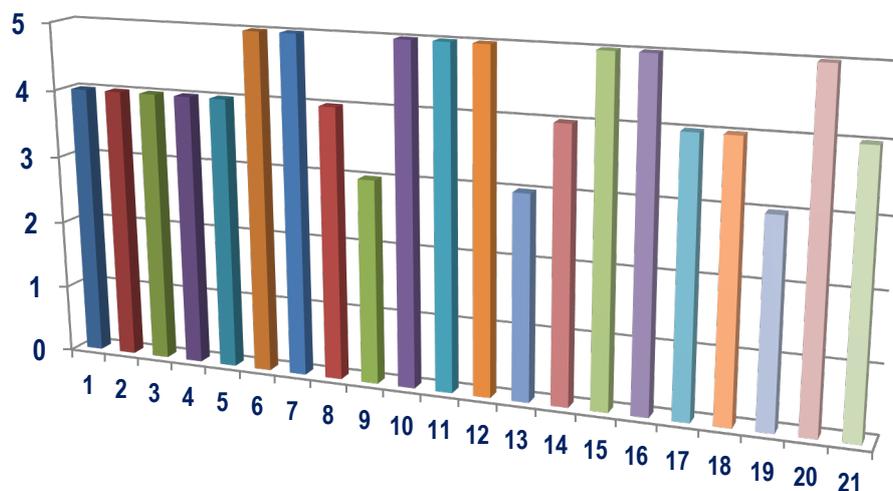
6.1.13 FACULTAD DE MEDICINA

MEDIAS



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

MODAS (valor más repetido)



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

1. Horario de apertura.
2. Instalaciones del edificio y espacios de la Biblioteca.
3. Equipamiento informático y su disponibilidad.
4. El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
5. Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).
6. Servicio de Préstamo Inter-campus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
7. Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).
8. Servicio de Hemeroteca y Mediateca.



9. Servicio de compras y Adquisiciones.
10. Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
11. Actividades de Formación de usuarios, valorando especialmente las organizadas por la Biblioteca.
12. Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.
13. A través del Catálogo Lope de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.
14. La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
15. La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
16. Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
17. La opinión que le merece el espacio de la Biblioteca para su investigación, docencia, etc.
18. El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.
19. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa o despacho.
20. Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.

El número de encuestas realizadas (6) es muy bajo, esto nos deja una muestra muy pequeña para realizar un análisis de resultados.

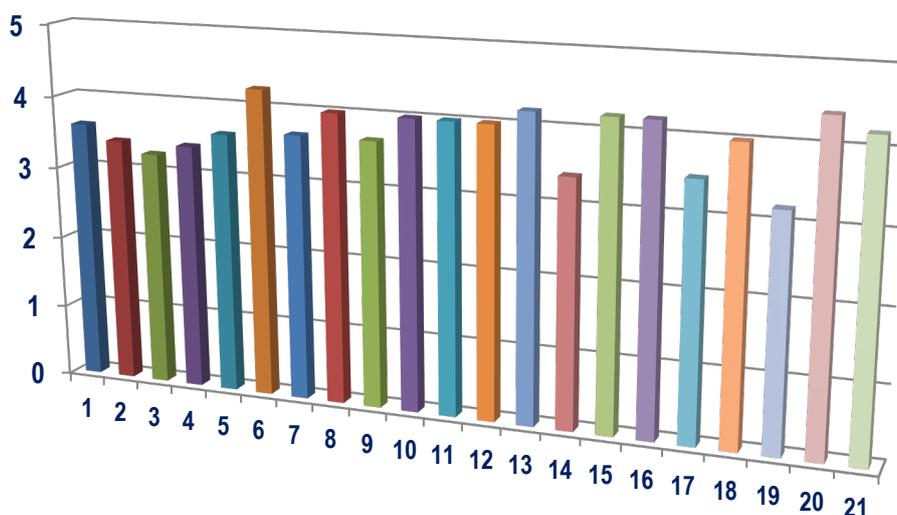
Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- Mejorar el trato, la disponibilidad de ejemplares y el reemplazo de los fondos bibliográficos.



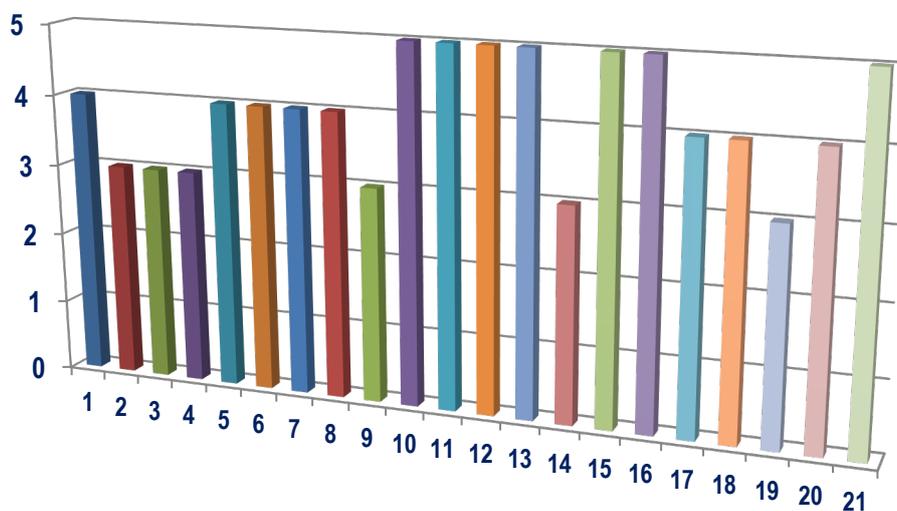
6.1.13 FACULTAD DE VETERINARIA

MEDIAS



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

MODAS (valor más repetido)



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

1. Horario de apertura.
2. Instalaciones del edificio y espacios de la Biblioteca.
3. Equipamiento informático y su disponibilidad.
4. El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
5. Servicio de Préstamo de libros y documentos (duración, número de ejemplares, etc).
6. Servicio de Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras Bibliotecas UEx).
7. Servicio de Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras Bibliotecas).



8. Servicio de Hemeroteca y Mediateca.
9. Servicio de compras y Adquisiciones.
10. Asesoramiento e información sobre el uso de los recursos y los servicios de la Biblioteca.
11. Actividades de Formación de usuarios, valorando especialmente las organizadas por la Biblioteca.
12. Encuentra fácilmente la información por usted mismo a través de la página web de la Biblioteca.
13. A través del Catálogo Lope de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene.
14. La actitud y el comportamiento del personal de la Biblioteca en la Atención al Usuario.
15. La eficiencia del personal de la Biblioteca en la resolución de sus dudas o demandas de información.
16. Medios y tratamiento para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.).
17. La opinión que le merece el espacio de la Biblioteca para su investigación, docencia, etc.
18. El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible.
19. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa o despacho.
20. Sobre los servicios de la Biblioteca Universitaria en su conjunto, usted se siente.

El número de encuestas realizadas (5) es muy bajo, esto nos deja una muestra muy pequeña para realizar un análisis de resultados.

Sugerencias planteadas en los cuestionarios

- Abrir en Navidades.



6.2 Resultados globales.

TABLA DE RESULTADOS POR CENTROS - MEDIAS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
BIBLIOT. CENTRAL BADAJOZ	4,3	4,1	3,9	3,6	3,7	4,0	4,0	3,7	3,8	4,2	4,2	4,0	3,6	3,8	4,5	4,4	4,0	3,9	4,0	4,1
F. CC. DOCUM. Y COMUNICACIÓN	3,8	4,2	3,7	3,8	4,3	4,5	4,5	3,7	4,3	4,5	4,5	3,8	4,2	4,3	4,5	4,5	4,2	4,2	4,2	4,2
FAC. EDUCACIÓN	4,5	3,9	3,6	3,7	4,6	4,6	4,2	4,1	3,8	4,3	4,4	4,3	4,1	3,8	4,8	4,8	4,0	4,0	3,7	4,2
ESC. ING. INDUSTRIALES	4,0	3,5	3,7	3,7	3,9	4,6	4,7	4,5	4,1	4,7	4,7	4,2	4,1	4,2	4,8	4,7	3,5	3,8	3,4	4,1
ESC. ING. AGRARIAS	4,5	4,2	3,8	3,5	4,5	4,7	5,0	4,3	4,2	4,8	4,8	4,2	4,2	3,8	5,0	4,8	4,4	4,2	4,0	4,3
FAC. MEDICINA	3,5	3,2	3,5	3,5	3,5	4,3	5,0	3,8	3,2	3,7	3,7	3,5	3,7	3,8	4,0	4,0	3,8	3,2	3,3	4,0
C.U. MÉRIDA	4,5	4,2	3,8	3,7	4,2	4,3	-	3,9	3,8	4,4	4,4	3,8	3,8	3,7	4,8	4,8	4,1	3,9	4,1	3,9
BIBLIOT. CENTRAL DE CÁCERES	4,1	3,8	3,6	3,5	3,8	4,0	4,1	3,9	3,8	4,1	4,0	3,9	3,8	3,7	4,1	4,2	3,8	3,6	3,5	3,8
FAC. DERECHO	3,7	3,9	2,9	3,4	3,9	4,2	4,5	3,8	3,5	4,1	3,9	3,2	3,6	3,6	4,3	4,1	3,3	3,8	3,2	3,5
FAC. CIENCIAS DEL DEPORTE	4,7	4,5	4,3	3,9	4,8	4,4	4,3	4,0	4,3	4,7	4,8	4,2	3,8	4,0	4,9	4,8	4,2	4,5	4,6	4,0
F. EMPRESARIALES Y TURISMO	4,5	3,8	3,8	3,1	4,1	4,4	4,5	3,8	4,0	4,3	4,3	4,2	4,3	4,1	5,0	5,0	4,3	4,1	3,9	4,4
F. ENFERMERÍA Y T.O.	4,2	4,6	4,4	4,4	4,6	4,6	5,0	4,5	4,6	4,7	4,8	5,0	4,3	4,6	4,8	4,7	4,7	4,9	4,7	4,4
FAC. VETERINARIA	3,6	3,4	3,3	3,4	3,6	4,3	3,7	4,0	3,7	4,0	4,0	4,0	4,2	3,4	4,2	4,2	3,5	4,0	3,2	4,4
C.U. PLASENCIA	4,6	3,7	3,8	3,9	4,1	4,6	5,0	3,8	3,6	4,9	4,9	4,5	4,0	4,1	4,9	4,9	4,6	3,6	3,6	4,4
MEDIAS GLOBALES	4,3	4,0	3,7	3,7	4,0	4,3	4,2	3,9	3,9	4,3	4,0	3,9	3,8	4,5	4,5	4,1	3,9	3,8	4,0	4,1
MEDIAS (Escala 0-10)	8,2	7,4	6,8	6,7	7,6	8,1	8,0	7,2	7,1	8,3	7,6	7,2	7,1	8,9	8,8	7,6	7,2	7,0	7,6	7,8



Representación gráfica de las medias globales del Servicio de Bibliotecas

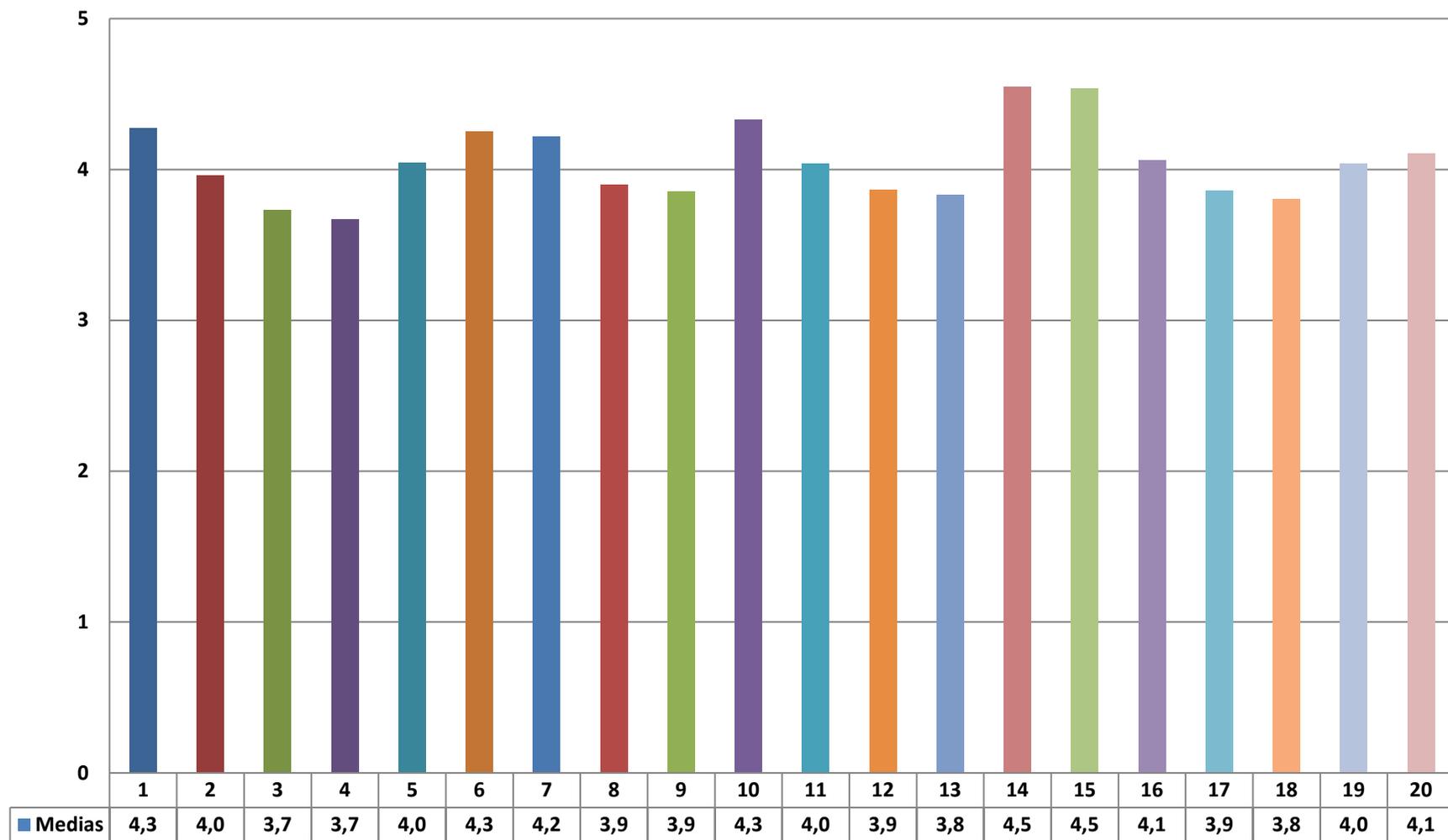
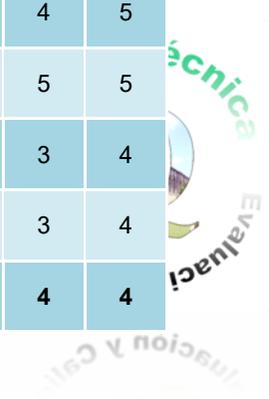
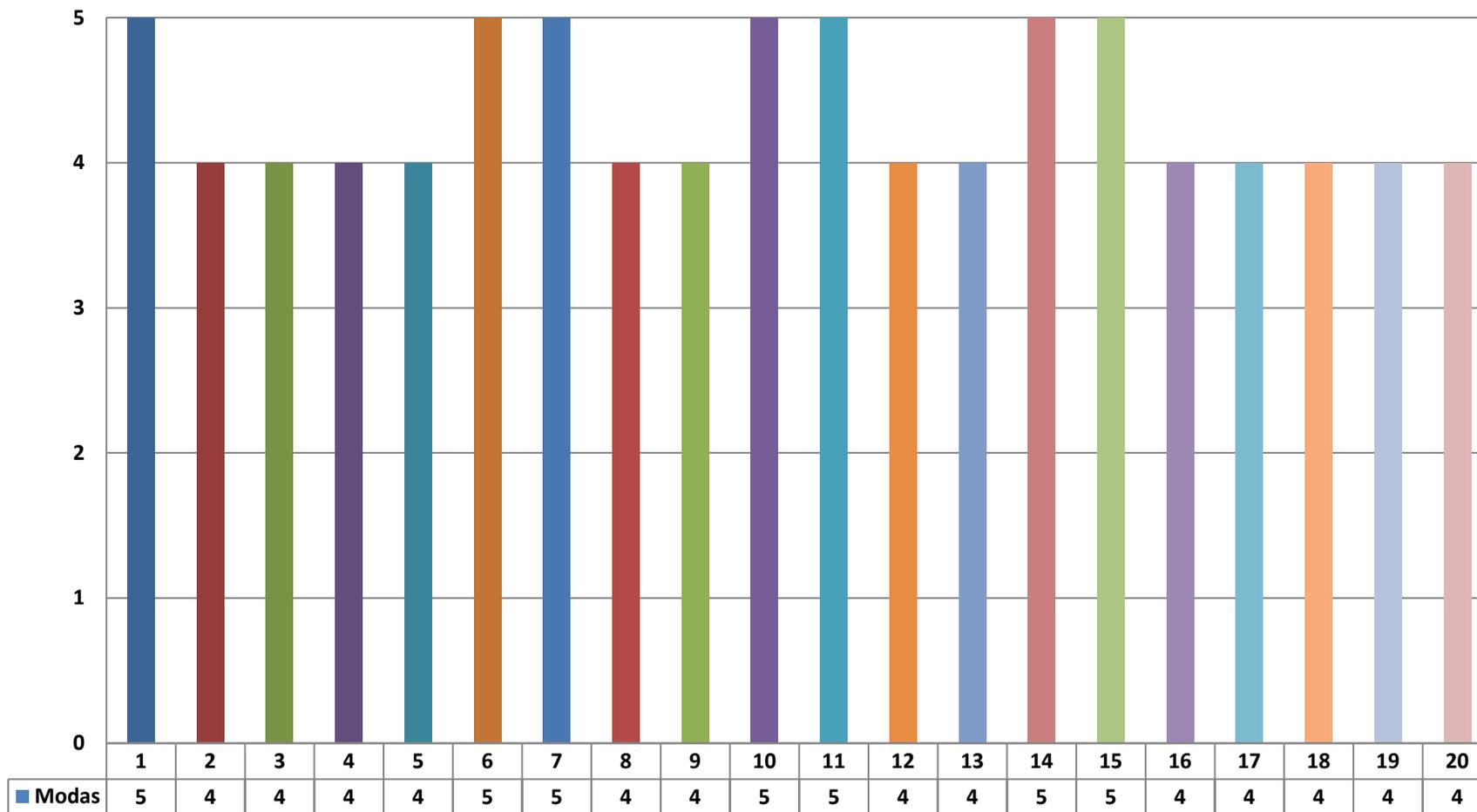


TABLA DE RESULTADOS POR CENTROS - MODAS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
BIBLIOT. CENTRAL BADAJOZ	5	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4
F.CC. DOCUM. Y COMUNICACIÓN	4	4	3	4	5	4	-	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4
FAC. EDUCACIÓN	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4
ESC. ING. INDUSTRIALES	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4
ESC. ING. AGRARIAS	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
FAC. MEDICINA	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	5	4	4	3	5
C.U. MÉRIDA	5	4	3	3	5	5	-	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
BIBLIOT.CENTRAL DE CÁCERES	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	3	4
FAC. DERECHO	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	4
FAC. CIENCIAS DEL DEPORTE	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4
F. EMPRESARIALES Y TURISMO	4	4	3	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
F. ENFERMERÍA Y T.O.	5	5	5	5	5	5	-	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
FAC. VETERINARIA	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	4
C.U. PLASENCIA	5	3	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4
MODAS GLOBALES	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4



Representación gráfica de las modas del Servicio de Bibliotecas



7. Análisis.

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

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

Por el contrario las cuestiones peores valoradas son:

- Equipamiento informático y su disponibilidad
- El fondo bibliográfico (papel y online) está adecuado a mis necesidades docentes.
- A través del Catálogo Lope de la Biblioteca Universitaria usted obtiene toda la bibliografía y necesidades de información que tiene
- El espacio de la Biblioteca le resulta cómodo, acogedor y accesible

Estos aspectos deberían analizarse y adoptar en su caso las medidas de mejora necesarias. No obstante cabe resaltar la homogeneidad de las valoraciones de las diferentes cuestiones planteadas en el cuestionario, existiendo tan sólo una diferencia de 0,8 puntos (escala 1-5) o de 2,2 (escala 0-10) entre la cuestión mejor y peor valorada.

También se observa que las valoraciones otorgadas son bastante altas, teniendo en cuenta que la cuestión peor valorada parte de una media de 6,7 en una escala del 0 al 10.

Respecto a las *sugerencias o comentarios* planteados, se han presentado un total de 62 lo que supone una tasa del 23 % respecto al total de cuestionarios recogidos. Es de destacar, por reiterarse en los cuestionarios de las diferentes bibliotecas, los comentarios que resaltan la eficacia y atención del personal de la mayoría de éstas, circunstancia que también se observa en la alta valoración de las cuestiones relacionadas con el personal (obsérvese los aspectos mejor valorados).

