

# **INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA**

---

## **INFORME DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES**

**(Diciembre de 2009)**

Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua  
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad

## **INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX.**

### **INFORME DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES**

#### ÍNDICE.

1. Introducción.
2. Descripción del proceso
  - 2.1. Diseño del cuestionario
  - 2.2. Identificación de los usuarios
  - 2.3. Realización de la encuesta
  - 2.4. Recogida y procesamiento de los datos
  - 2.5. Garantía de privacidad
3. Aspectos generales de la encuesta
  - 3.1. Descripción del cuestionario
  - 3.2. Escala de valores
4. Número de encuestas realizadas
5. Descripción del análisis
6. Representación de los resultados
  - 6.1. Gráficos generales
  - 6.2. Análisis de los datos generales
  - 6.3. Gráficos y tablas de resultados por preguntas
7. Anexo: Modelo de cuestionario

## **INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX.**

### **INFORME DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES**

#### **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 la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Servicio de Publicaciones de la Universidad de Extremadura durante los meses de noviembre y diciembre del año 2008 y enero del año 2009, 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 Publicaciones puede resumirse en los siguientes pasos:

### *2.1. Diseño del cuestionario.*

El cuestionario se ha diseñado con la intención de ajustarse lo más posible al trabajo realizado por el Servicio, tratando de incluir aquellas cuestiones más relevantes de entre las funciones que tiene asignadas.

Ha sido elaborado por el personal de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad, teniendo en cuenta la opinión y las sugerencias de los trabajadores del Servicio, y finalmente ha sido consensuado y aprobado por el Director del Servicio de Publicaciones.

### *2.2. Identificación de los usuarios.*

El objetivo de este proceso de pase de encuestas ha sido obtener una información específica de aquellas personas que utilizan o se relacionan más habitualmente con este Servicio, por lo que las encuestas se han dirigido a estos usuarios concretos, que han sido identificados por los responsables del propio Servicio.

Dentro de la Uex, las encuestas se han enviado a todo el Personal Docente e Investigador (y específicamente al Equipo Directivo y a todos los Directores de Departamento, Decanos y Directores de Centros), así como a los miembros del Consejo de Estudiantes. Fuera de la Uex, se han enviado a diversas librerías privadas.

### *2.3. Realización de la encuesta.*

La encuesta ha estado disponible en el propio Servicio durante los meses de noviembre y diciembre de 2008 y durante el mes de enero de 2009. También se ha colgado en la página web del Servicio y en la página web de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

Además, se les ha hecho llegar por correo ordinario al Equipo Directivo y a los Directores de Departamento, Decanos y Directores de Centros, aprovechando el envío de un catálogo por parte del propio Servicio. En el resto de los casos, el envío se ha realizado por correo electrónico.

### *2.4. Recogida y procesamiento de los datos.*

Las encuestas han sido recogidas por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad, que se ha encargado de tabular los datos y elaborar este informe estadístico de resultados.

### *2.5. Garantía de privacidad.*

Las encuestas se han planteado y considerado como anónimas y los datos han sido tabulados y procesados independientemente de su procedencia. La Unidad Técnica de Evaluación y Calidad garantiza la privacidad de los datos personales de aquellos usuarios que hayan optado por identificarse, por ejemplo al responder por correo electrónico.

### 3. Aspectos generales de la encuesta.

#### 3.1. Descripción del cuestionario.

El cuestionario (ver anexo) consta de 16 preguntas diferenciadas en dos bloques: Las dos primeras preguntas componen el primer bloque. Son las siguientes:

1. ¿Conoce usted las funciones que tiene asignadas el Servicio de Publicaciones y, de acuerdo con éstas, el trabajo desarrollado por el mismo?
2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?

A través de las mismas pretendemos hacer reflexionar al usuario planteándole qué conoce y qué espera del Servicio que a continuación va a valorar. Consideramos que esta reflexión previa puede ser oportuna para que las valoraciones que se piden después se emitan de una forma más rigurosa. La segunda pregunta se ha dejado de respuesta abierta con la intención de obtener de una manera muy concreta las expectativas de los usuarios del Servicio.

En el segundo bloque, de 14 preguntas, se piden las valoraciones sobre una serie de cuestiones relacionadas con el trabajo desarrollado por el Servicio, incluyendo una Valoración Global y una pregunta abierta para sugerencias o comentarios. La relación de preguntas de este bloque es la siguiente:

3. ¿Le ha resultado fácil contactar con este Servicio por teléfono, fax, o a través de internet? (*si no lo ha sido, explique por qué en el apartado de Sugerencias*)
4. ¿Cómo valora la atención y el trato recibidos por parte de su personal?
5. ¿Le parece adecuado el horario de atención al público? (de 9 a 14 h.)
6. ¿Considera que sus instalaciones se encuentran en buen estado?
7. ¿Cree que en la página web del Servicio se aporta suficiente información del mismo?
8. ¿Le parece que esta página web está convenientemente actualizada?
9. ¿Considera adecuados los criterios seguidos para la selección de las publicaciones que edita?
10. ¿Cómo valora las gestiones realizadas por este Servicio relacionadas con la publicación de libros, tesis doctorales, trabajos de investigación, etc?
11. ¿Qué opina sobre el catálogo existente de colecciones, revistas, monografías...?
12. ¿Qué le parece el catálogo de publicaciones editadas en otros formatos (CD, DVD, Manuales "on line", etc.)?
13. ¿Considera que la red de distribución del fondo bibliográfico es adecuada?
14. ¿Cree que se realiza una buena difusión del material publicado por diversos canales de comunicación?
15. VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES
16. Sugerencias o comentarios:

#### 3.2. Escala de valores.

La Escala utilizada es de tipo Likert de 5 puntos, incluyendo también con la opción NS/NC.

Escala	Valoración
1	Muy Deficiente o Muy Poco
2	Deficiente o Poco
3	Aceptable o Normal
4	Bueno o Bastante
5	Muy Bueno o Mucho
NS/NC	No Sabe/No Contesta

#### 4. Número de encuestas realizadas.

Se han obtenido un total de 80 cuestionarios válidos. Se trata de un tamaño muestral pequeño si tenemos en cuenta el número de usuarios potenciales del servicio evaluado. Ello hace pensar que en una futura nueva edición de la encuesta habrá que mejorar e intensificar los medios de acceso a esos usuarios. Aún así, los datos recogidos permiten hacer los análisis estadísticos necesarios para evaluar el nivel de satisfacción con el servicio e identificar puntos fuertes y puntos débiles que deben ser mejorados.

#### 5. Descripción del análisis.

El análisis comienza con tres gráficos en los que se representan las medias aritméticas calculadas según la escala de likert de la encuesta (1-5), las modas (valores más consignados en cada pregunta) y las medias aritméticas anteriores pasadas a una escala de 0 a 10, que quizás pueda resultar más intuitiva. Estos primeros gráficos nos dan una visión de conjunto de los resultados de la encuesta.

A continuación, en las preguntas de respuesta cerrada se muestran los resultados en gráficos de distribución porcentual, que se acompañan de unas tablas en las que se muestran las respuestas correspondientes a cada porcentaje representado. Se aportan además los valores de las medias aritméticas y modas para cada pregunta, así como dichas medias pasadas a una escala de 0 a 10.

En las preguntas de respuesta abierta se muestran de forma literal todas las respuestas de los encuestados.

#### 6. Representación de los resultados.

##### 6.1. Gráficos generales.

Gráfico 1.

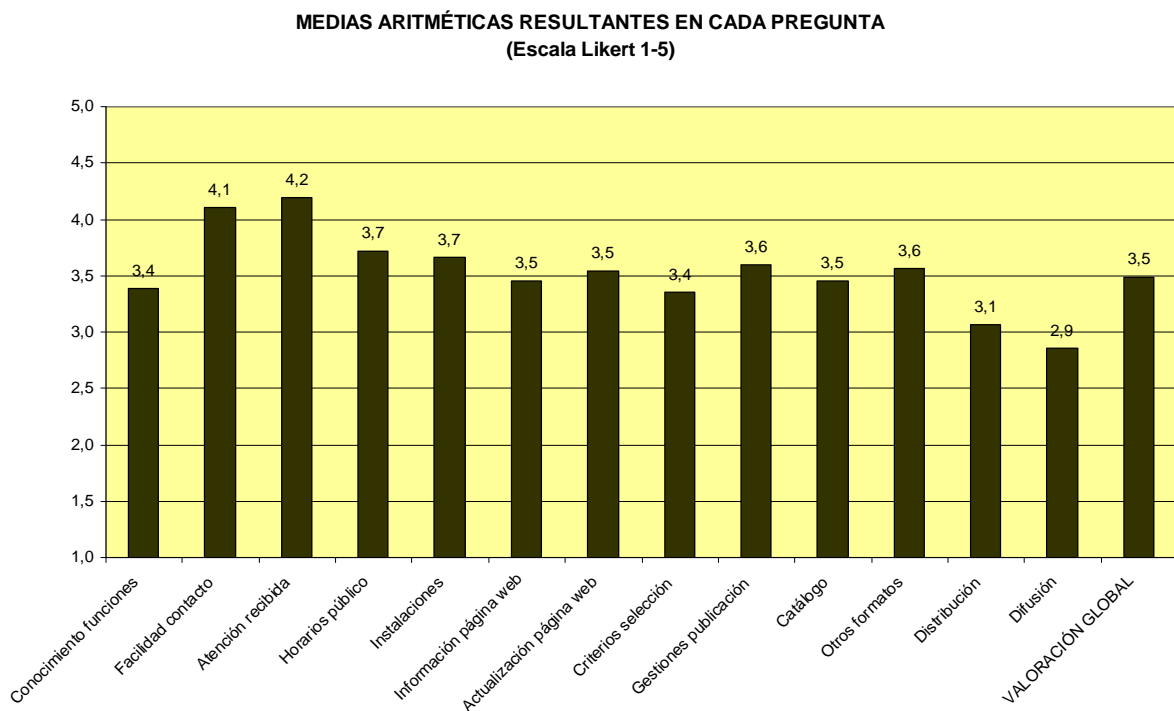


Gráfico 2.

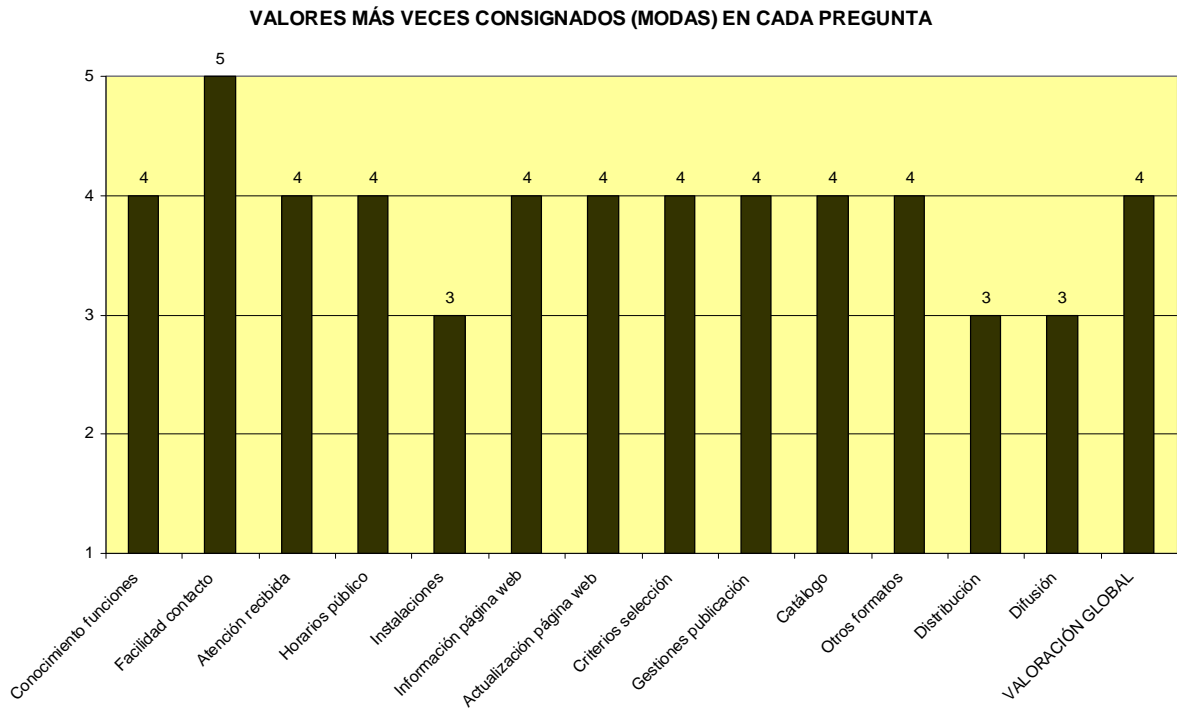
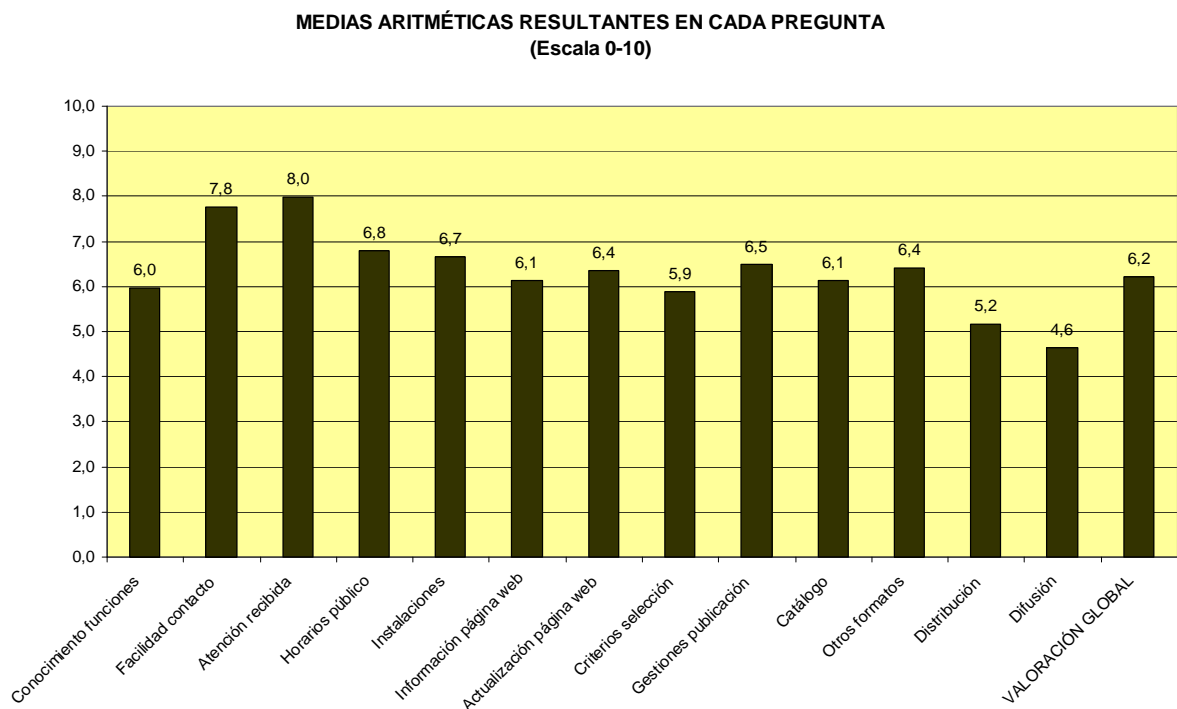


Gráfico 3.



## 6.2. *Análisis de los datos generales.*

Como vemos, estos primeros datos nos dan una rápida visión de conjunto de los resultados de la encuesta, que en general podemos calificar como buenos. Todas las preguntas salvo una alcanzan una valoración que se sitúa por encima del valor considerado como aceptable (un 3 sobre 5), y en dos de ellas se supera el valor considerado como bueno.

Por otra parte, ninguna de las modas es inferior al valor 3. Ni siquiera en el caso de la pregunta 14, que es la única en la que la media no llega al valor aceptable. Esto nos muestra que en todos los casos la mayoría de los encuestados otorgan unas valoraciones por encima del valor aceptable.

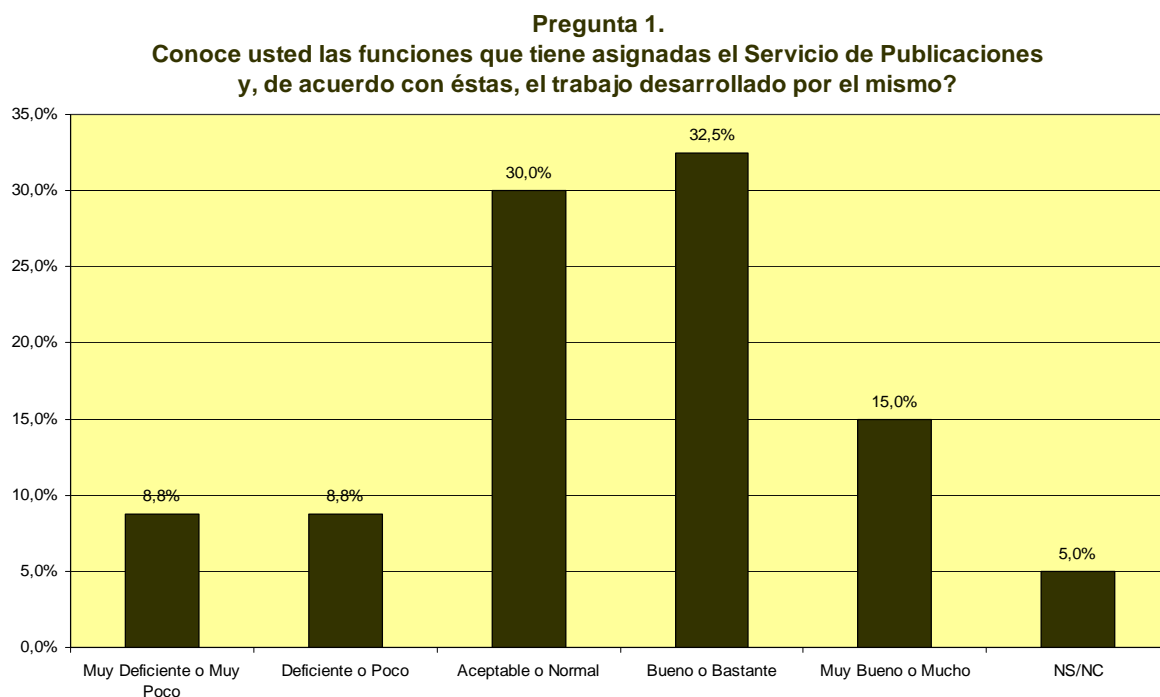
Además, un dato clave como es la Valoración Global del Servicio está entre el valor considerado como aceptable y el valor considerado como bueno, con una moda de valor 4.

Los **puntos fuertes** del Servicio los tendríamos reflejados en las respuestas a las preguntas 3 y 4, referidas a la facilidad para contactar con el mismo y a la atención recibida por parte de su personal.

Los **puntos débiles** o áreas de posibles mejoras, los encontraríamos en los resultados obtenidos en las preguntas 13 y 14, sobre la red de distribución del fondo bibliográfico y la labor de difusión del material publicado.



6.3. Gráficos y tablas de resultados por preguntas.



<b>P1. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	8,8%	7
Deficiente o Poco	8,8%	7
Aceptable o Normal	30,0%	24
Bueno o Bastante	32,5%	26
Muy Bueno o Mucho	15,0%	12
NS/NC	5,0%	4
<b>MEDIDAS RESUMIDAS</b>		
MEDIA (Escala 1-5)		3,4
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		6,0

Comentario.

Buenos resultados.

*Pregunta abierta nº 2.*

Entre los objetivos de estas encuestas se encuentra identificar las expectativas de los usuarios de los Servicios de la Uex y ponerlas a disposición de los mismos, con el convencimiento de que esta información concreta puede ser de gran ayuda y orientación.

Estos datos pueden servir de reflexión, bien sea de cara a un posible replanteamiento del trabajo realizado o bien sea para comprobar si se necesita una mejor comunicación de las funciones asignadas y la labor desarrollada a los usuarios.

Reflejamos a continuación las respuestas emitidas en este sentido.

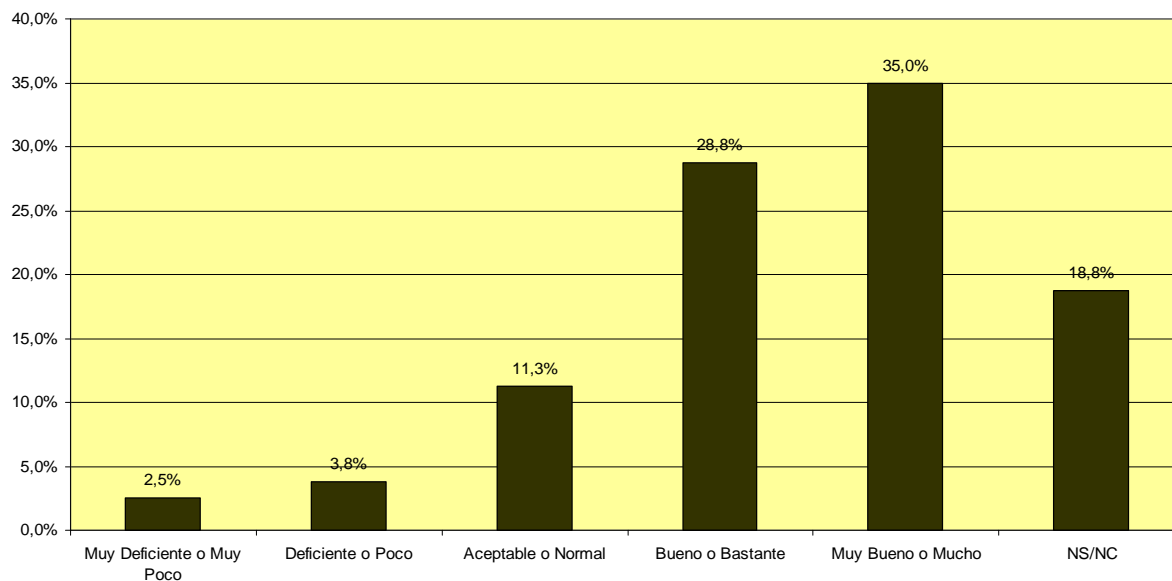
EXPECTATIVAS
<b>P2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?</b>
El apoyo en mis necesidades relacionadas con la búsqueda bibliográfica
Obtener los libros por intercambio que solicitan los profesores
Que me preste el Servicio de Información y acceso a las publicaciones de la Uex: Tesis, nuevas publicaciones, etc.
Más implicación con los grupos de investigación de la Uex para mayor dinamismo de publicaciones científicas
Manuales para Estudiantes. Publicar obras de los profesores. Contacto con las demandas universitarias
No se reciban los mismos correos por distintas vías: news, cuentas personales. Es engorroso
1. Que siga funcionando, como hasta ahora, al Servicio de la Investigación y de la docencia. 2. Que tenga un reconocimiento mayor por parte de las autoridades académicas y sociales.
Que dé cabida a publicaciones de nuestro Departamento y que ofrezca una buena divulgación.
Publicación y promoción de otros autores de la Uex. Criterios de calidad en la selección de las obras
Información sobre novedades bibliográficas del Servicio. Difusión adecuada de sus publicaciones, incluidas las periódicas
Que abra una oficina en el campus de Badajoz, que permita realizar las gestiones y el acceso a los fondos (*)
Que publiquen obras de calidad y de interés científico. Que, teniendo en cuenta los criterios de calidad, que siempre han de regir, se haga una especie de programa de intercambio de publicaciones con otros servicios universitarios, con vistas a superar la nula valoración que conceden las agencias evaluadoras a las publicaciones "caseras"
Que realice publicaciones de textos elaborados por la comunidad universitaria
Mayor suministro de información
La publicación y difusión de trabajos de investigación y de divulgación del PDI y otros de la Universidad de Extremadura
Apoyo
Que contribuya a difundir las investigaciones que se realizan en la Uex
Que continúe con la labor que está haciendo
Atención eficaz
No sabría decir
Que publique textos de interés de los universitarios de la Uex
Una adecuada y correcta difusión de las obras que se publican y una política transparente de criterios de publicación
Atención al usuario, colaboración con posibles publicaciones científicas
Que siga potenciando la edición y difusión de trabajos de investigación y manuales docentes universitarios

EXPECTATIVAS
P2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?
Facilitar al personal de la Uex la publicación de trabajos de interés docente, científico y divulgativo
Información sobre las materias en las que trabajo, artículos, libros, tesis,...
Que, entre otros aspectos, facilite la publicación de obras de los profesores de la Uex.
Que siga como estos cuatro últimos años, pues la gestión del mismo ha sido excelente. Que la Universidad destine más presupuesto al Servicio de Publicaciones, pues es el instrumento esencial de la Universidad para difundir el conocimiento generado de la investigación, para mejorar la calidad de la actividad docente y para facilitar la tarea estudiantil.
Más conocimientos sobre las distintas áreas
Publicaciones de calidad, seleccionadas con criterios objetivos y transparentes, de autores de la Uex al servicio de la comunidad universitaria y particularmente del alumno, con rapidez, buena difusión y profesionalidad.
Que acceda a publicar material didáctico útil (es decir, demandado) y de investigación eficaz (es decir, con un nivel de demanda al menos razonable entre el colectivo de la Uex preferentemente), así como que difunda las novedades y fondo editorial de los respectivos servicios de publicaciones del resto de universidades enviando periódicamente esta información.
Encontrar bibliografía para desarrollar las tareas de investigación y docentes
Obtención de documentos (artículos, publicaciones, informes,...) para la investigación y la docencia
Acceder a referencias interesantes para la docencia e investigación de forma rápida y cómoda
Información y claridad
Que nos informe mejor
Que siga desempeñando su labor como hasta ahora
Que publique material generado por personal de la Uex
Contacto directo con el PDI, facilidad de colaboración
Adquisición de bibliografía no accesible en bases de datos de la Uex

Resumen de las Expectativas más mencionadas:

- Publicación y difusión de las obras elaboradas en la Uex
- Criterios de selección transparentes y de calidad
- Información de las actividades del Servicio
- Colaboración y apoyo para la búsqueda bibliográfica

**Pregunta 3.**  
**¿Le ha resultado fácil contactar con este Servicio por teléfono, fax, o a través de internet? (si no lo ha sido, explique por qué en el apartado de Sugerencias)**



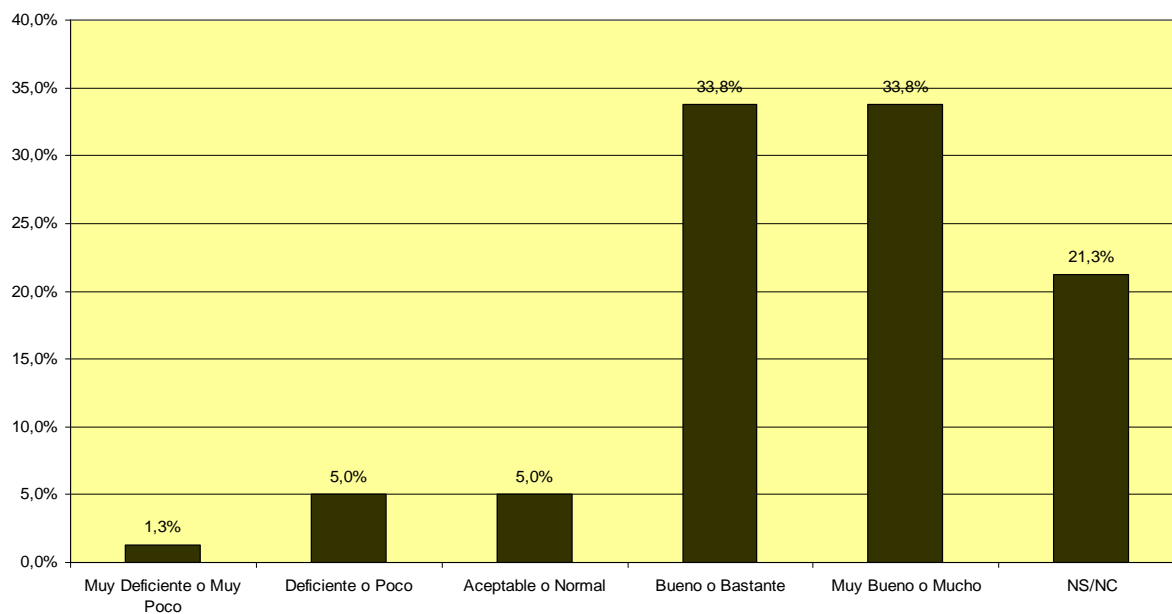
<b>P3. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,5%	2
Deficiente o Poco	3,8%	3
Aceptable o Normal	11,3%	9
Bueno o Bastante	28,8%	23
Muy Bueno o Mucho	35,0%	28
NS/NC	18,8%	15
<b>MEDIA (Escala 1-5)</b>		
		4,1
<b>MODA</b>		
		5
<b>MEDIA (Escala 0-10)</b>		
		7,8

Comentario.

Muy buenos resultados, con la única salvedad de un alto porcentaje de respuestas NS/NC.

Puede considerarse como un punto fuerte del Servicio.

**Pregunta 4.**  
**¿Cómo valora la atención y el trato recibidos por parte de su personal?**



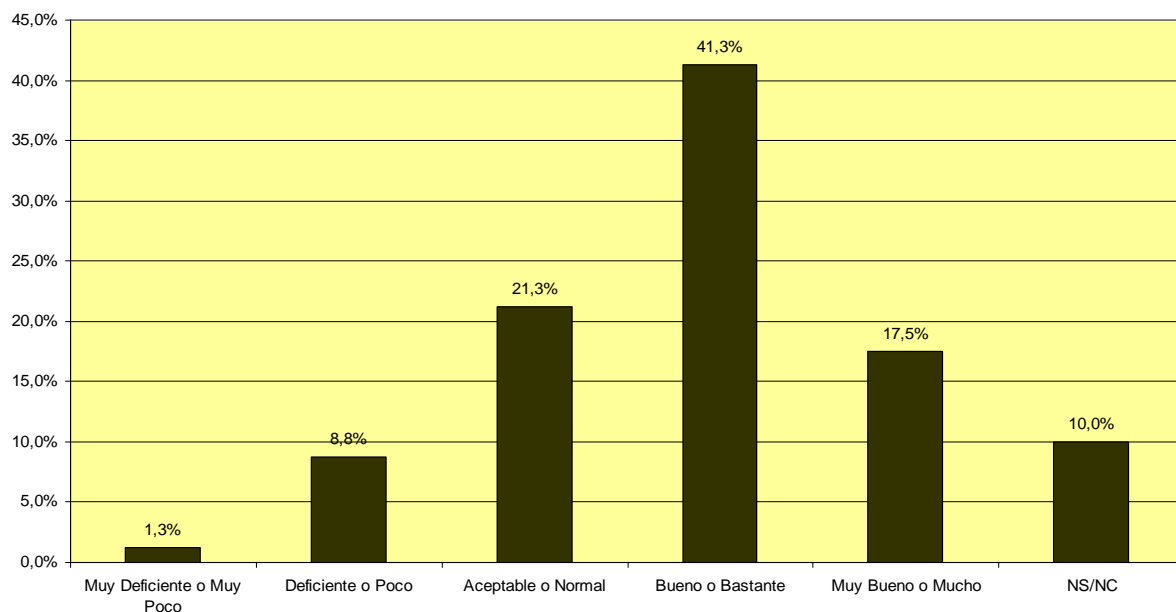
<b>P4. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	1,3%	1
Deficiente o Poco	5,0%	4
Aceptable o Normal	5,0%	4
Bueno o Bastante	33,8%	27
Muy Bueno o Mucho	33,8%	27
NS/NC	21,3%	17
MEDIA (Escala 1-5)		4,2
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		8,0

Comentario.

Muy buenos resultados, con la única salvedad de un alto porcentaje de respuestas NS/NC.

Puede considerarse como un punto fuerte del Servicio.

**Pregunta 5.**  
**¿Le parece adecuado el horario de atención al público? (de 9 a 14 h.)**

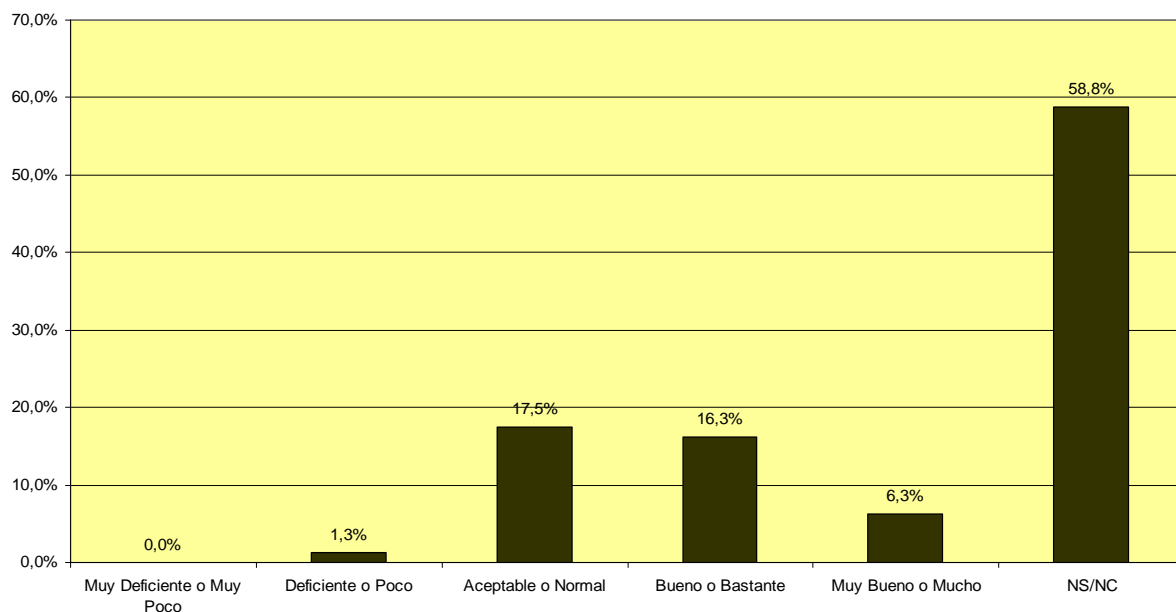


<b>P5. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	1,3%	1
Deficiente o Poco	8,8%	7
Aceptable o Normal	21,3%	17
Bueno o Bastante	41,3%	33
Muy Bueno o Mucho	17,5%	14
NS/NC	10,0%	8
MEDIA (Escala 1-5)	3,7	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	6,8	

Comentario.

Buenos resultados, con una moda muy diferenciada en el valor 4.

**Pregunta 6.**  
**¿Considera que sus instalaciones se encuentran en buen estado?**

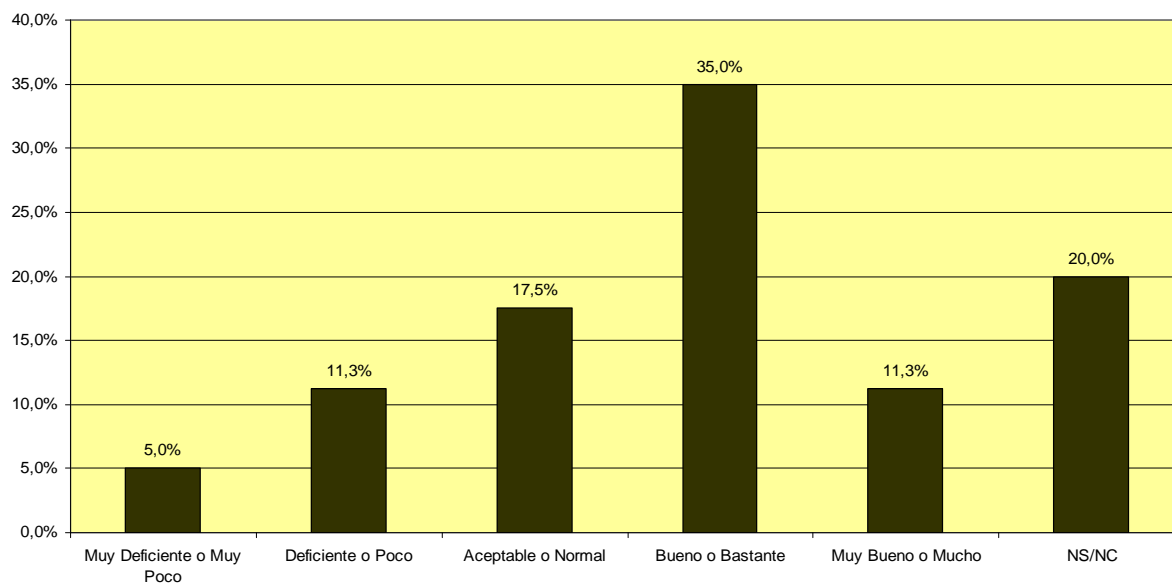


<b>P6. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	0,0%	0
Deficiente o Poco	1,3%	1
Aceptable o Normal	17,5%	14
Bueno o Bastante	16,3%	13
Muy Bueno o Mucho	6,3%	5
NS/NC	58,8%	47
<b>MEDIA (Escala 1-5)</b>		
		3,7
<b>MODA</b>		
		3
<b>MEDIA (Escala 0-10)</b>		
		6,7

Comentario.

El altísimo porcentaje de respuestas NS/NC tiene como consecuencia el que los resultados, aunque buenos, no sean suficientemente significativos.

**Pregunta 7.**  
**¿Cree que en la página web del Servicio se aporta suficiente información del mismo?**



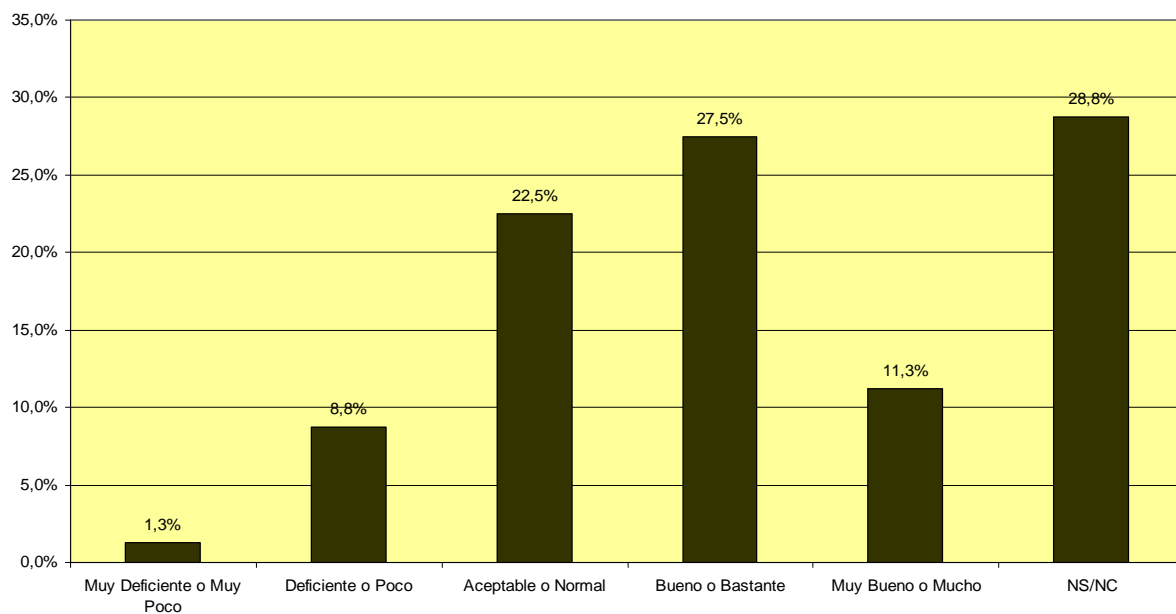
<b>P7. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	5,0%	4
Deficiente o Poco	11,3%	9
Aceptable o Normal	17,5%	14
Bueno o Bastante	35,0%	28
Muy Bueno o Mucho	11,3%	9
NS/NC	20,0%	16
MEDIA (Escala 1-5)		3,5
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		6,1

Comentario.

Buenos resultados, aunque con un porcentaje muy alto de respuestas NS/NC.



**Pregunta 8.**  
**¿Le parece que esta página web está convenientemente actualizada?**

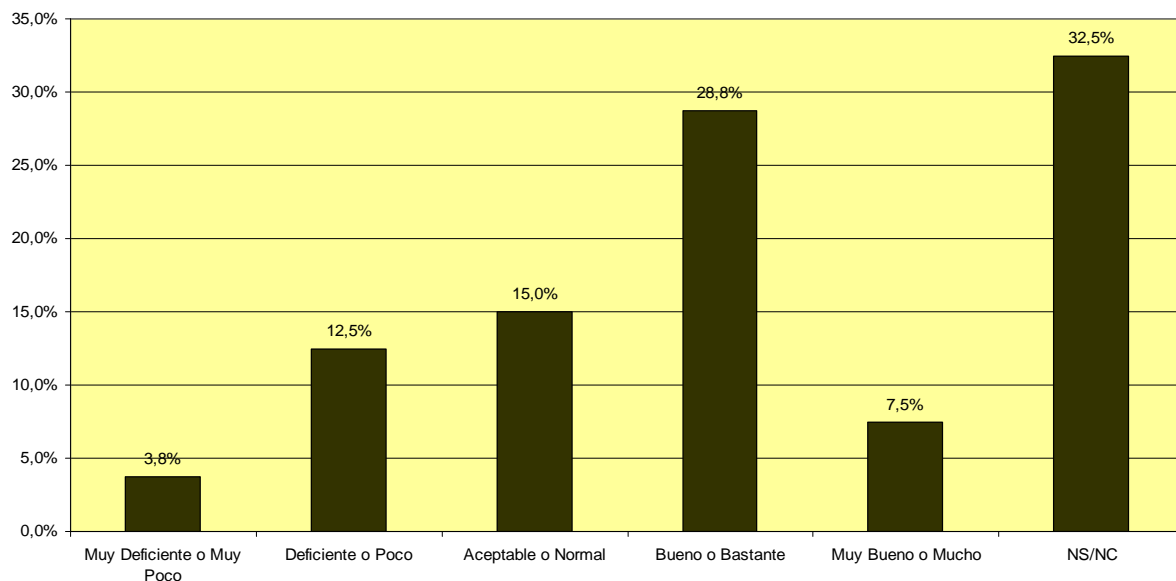


<b>P8. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	1,3%	1
Deficiente o Poco	8,8%	7
Aceptable o Normal	22,5%	18
Bueno o Bastante	27,5%	22
Muy Bueno o Mucho	11,3%	9
NS/NC	28,8%	23
MEDIA (Escala 1-5)		3,5
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		6,4

Comentario.

Buenos resultados, aunque con un porcentaje muy alto de respuestas NS/NC.

**Pregunta 9.**  
**¿Considera adecuados los criterios seguidos para la selección de las publicaciones que edita?**

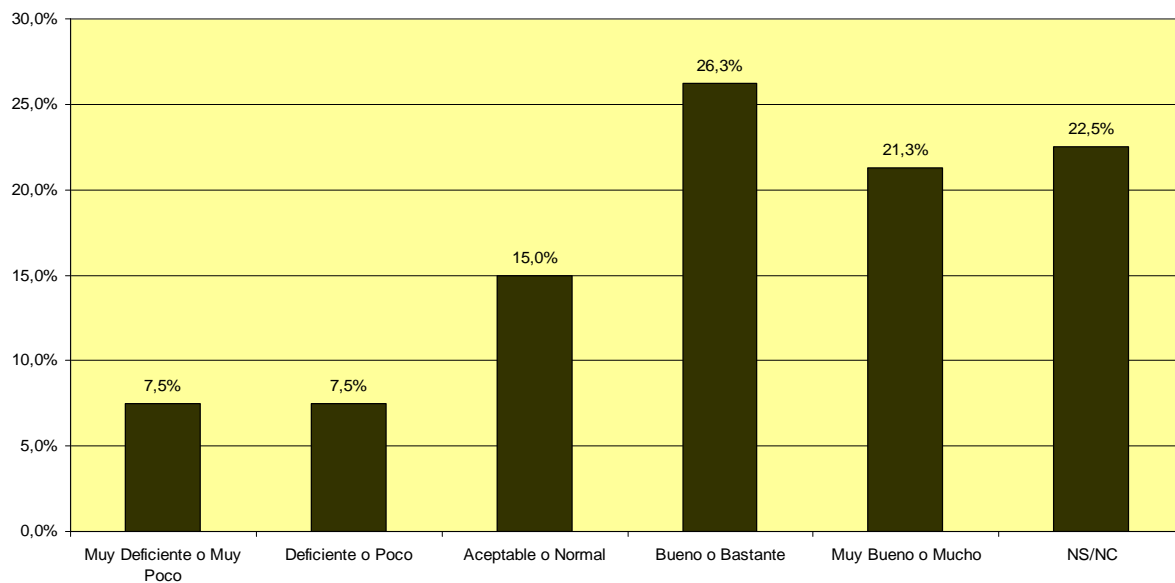


<b>P9. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	3,8%	3
Deficiente o Poco	12,5%	10
Aceptable o Normal	15,0%	12
Bueno o Bastante	28,8%	23
Muy Bueno o Mucho	7,5%	6
NS/NC	32,5%	26
<b>MEDIA (Escala 1-5)</b>		
		3,4
<b>MODA</b>		
		4
<b>MEDIA (Escala 0-10)</b>		
		5,9

Comentario.

Buenos resultados. Sin embargo, la mayoría de las respuestas son NS/NC, lo que les resta representatividad.

**Pregunta 10.**  
**¿Cómo valora las gestiones realizadas por este Servicio relacionadas con la publicación de libros, tesis doctorales, trabajos de investigación, etc.?**

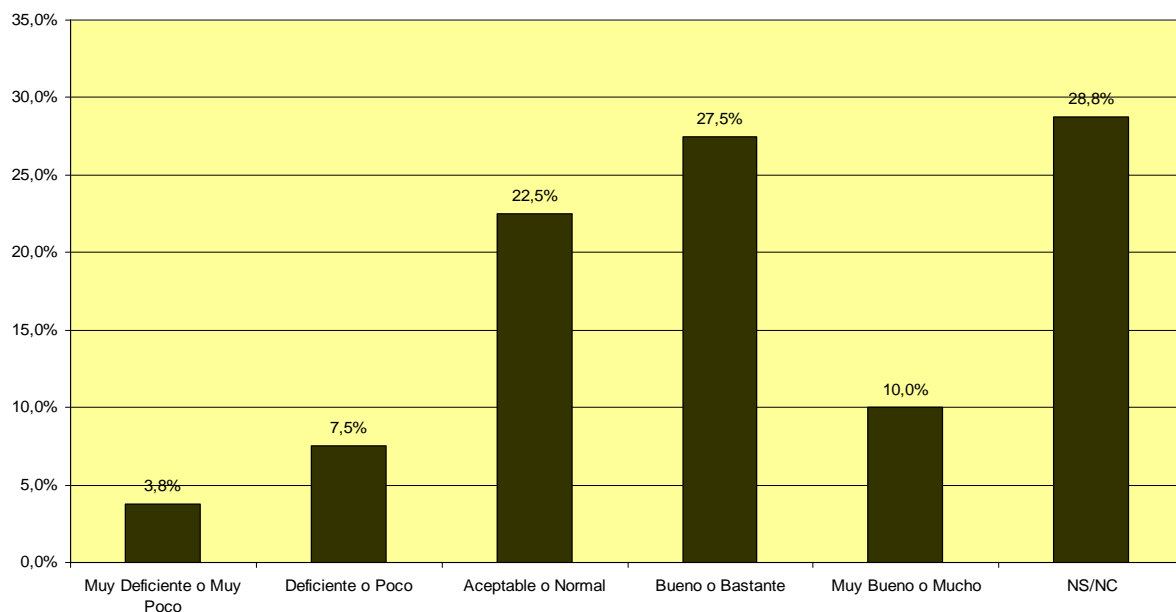


<b>P10. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	7,5%	6
Deficiente o Poco	7,5%	6
Aceptable o Normal	15,0%	12
Bueno o Bastante	26,3%	21
Muy Bueno o Mucho	21,3%	17
NS/NC	22,5%	18
MEDIA (Escala 1-5)	3,6	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	6,5	

Comentario.

Buenos resultados, aunque con un porcentaje muy alto de respuestas NS/NC.

**Pregunta 11.**  
**¿Qué opina sobre el catálogo existente de colecciones, revistas, monografías...?**

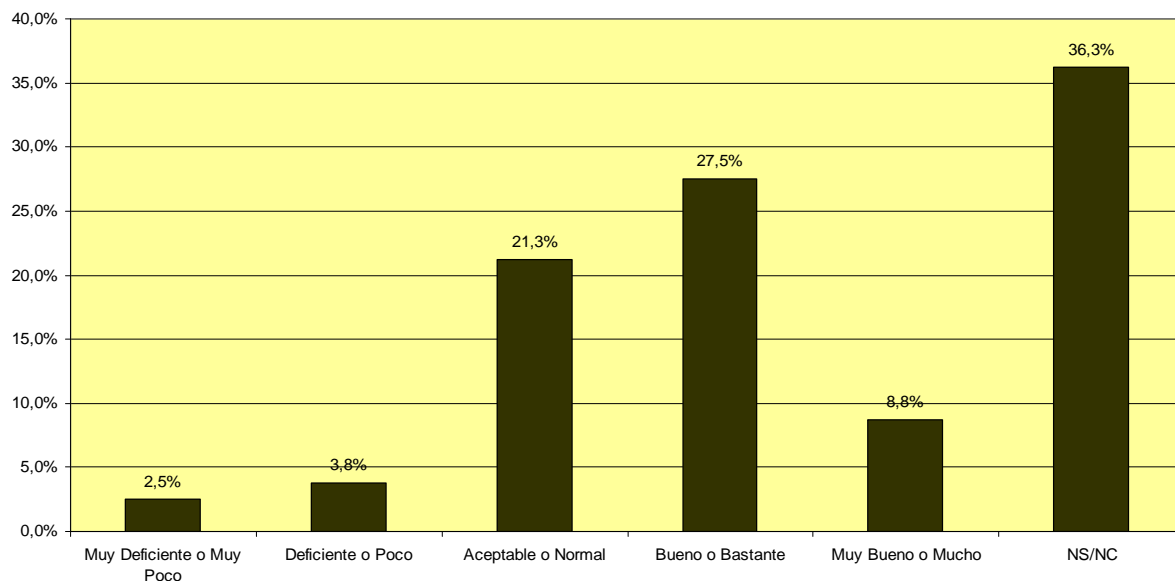


<b>P11. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	3,8%	3
Deficiente o Poco	7,5%	6
Aceptable o Normal	22,5%	18
Bueno o Bastante	27,5%	22
Muy Bueno o Mucho	10,0%	8
NS/NC	28,8%	23
<b>MEDIA (Escala 1-5)</b>		
		3,5
<b>MODA</b>		
		4
<b>MEDIA (Escala 0-10)</b>		
		6,1

Comentario.

Buenos resultados, aunque con un porcentaje muy alto de respuestas NS/NC.

**Pregunta 12.**  
**¿Qué le parece el catálogo de publicaciones editadas en otros formatos (CD, DVD, Manuales "on line", etc.)?**

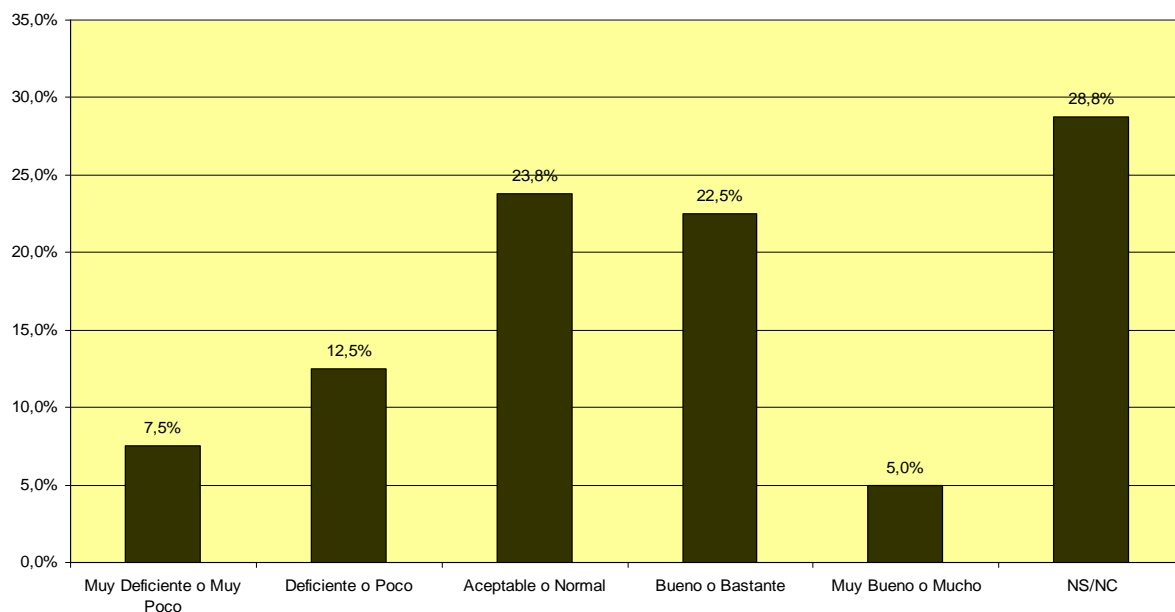


<b>P12. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,5%	2
Deficiente o Poco	3,8%	3
Aceptable o Normal	21,3%	17
Bueno o Bastante	27,5%	22
Muy Bueno o Mucho	8,8%	7
NS/NC	36,3%	29
MEDIA (Escala 1-5)		3,6
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		6,4

Comentario.

Buenos resultados. Sin embargo, la mayoría de las respuestas son NS/NC, lo que les resta representatividad.

**Pregunta 13.**  
**¿Considera que la red de distribución del fondo bibliográfico es adecuada?**



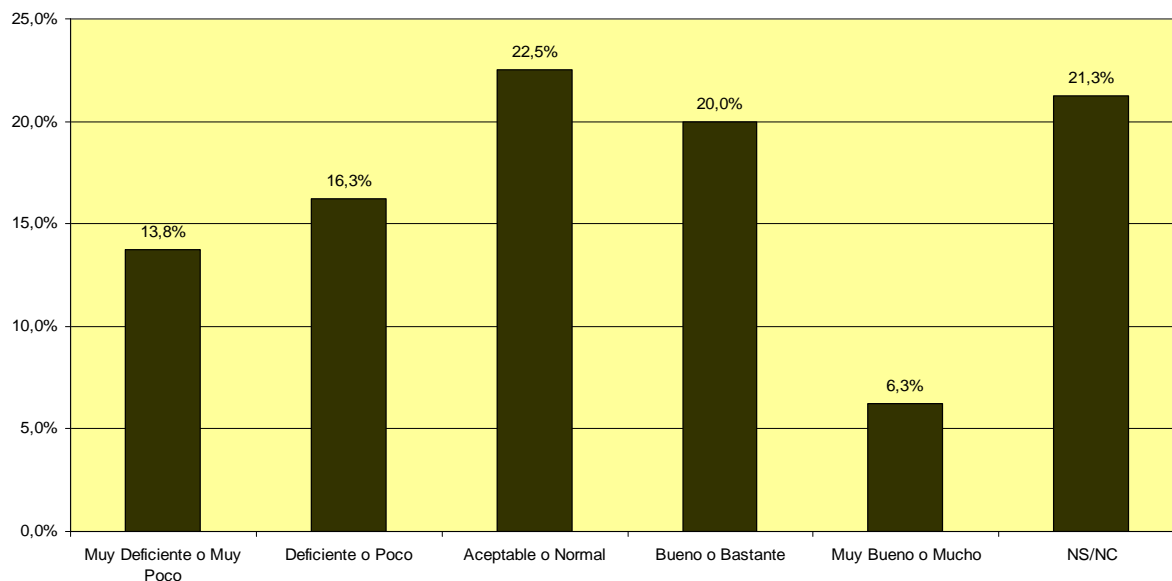
<b>P13. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	7,5%	6
Deficiente o Poco	12,5%	10
Aceptable o Normal	23,8%	19
Bueno o Bastante	22,5%	18
Muy Bueno o Mucho	5,0%	4
NS/NC	28,8%	23
MEDIA (Escala 1-5)		3,1
MODA		3
MEDIA (Escala 0-10)		5,2

Comentario.

Resultados aceptables. Sin embargo la mayoría de las respuestas son NS/NC, lo que les resta representatividad.

Podría considerarse como un punto débil o área susceptible de mejora.

**Pregunta 14.**  
**¿Cree que se realiza una buena difusión del material publicado por diversos canales de comunicación?**



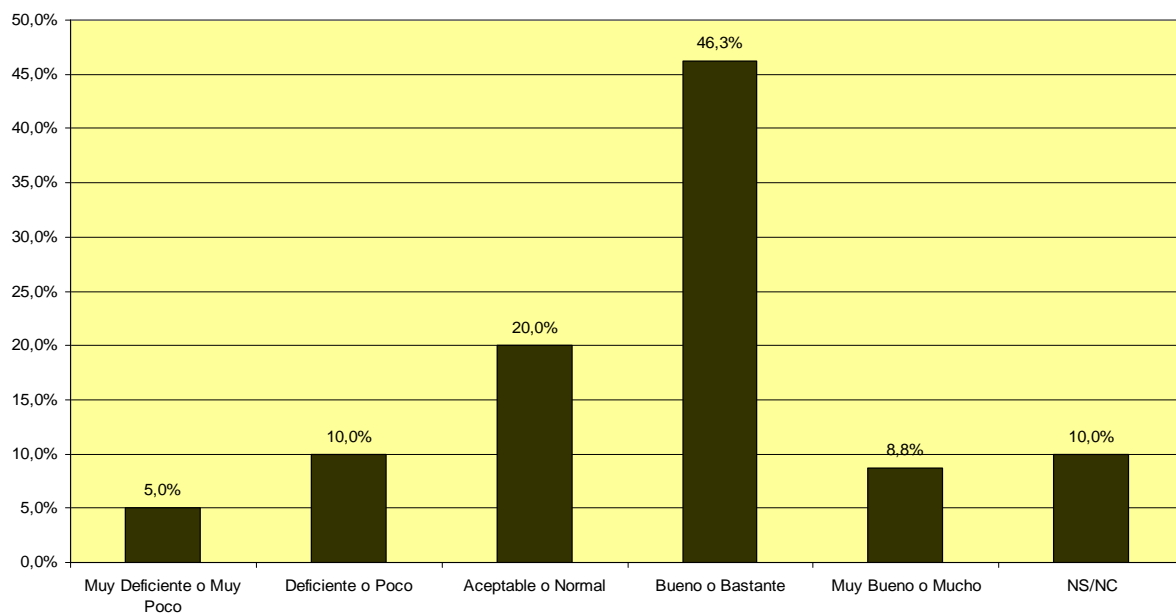
<b>P14. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	13,8%	11
Deficiente o Poco	16,3%	13
Aceptable o Normal	22,5%	18
Bueno o Bastante	20,0%	16
Muy Bueno o Mucho	6,3%	5
NS/NC	21,3%	17
MEDIA (Escala 1-5)		2,9
MODA		3
MEDIA (Escala 0-10)		4,6

Comentario.

Resultados que casi podemos considerar aceptables, siendo el único caso en que la media está por debajo del valor aceptable o normal. También en este ocasión existe un alto porcentaje de respuestas NS/NC, que les resta representatividad.

Podría considerarse como un punto débil o área susceptible de mejora.

**Pregunta 15.**  
**VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES**



<b>P15. VG. Tabla de Resultados</b>		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	5,0%	4
Deficiente o Poco	10,0%	8
Aceptable o Normal	20,0%	16
Bueno o Bastante	46,3%	37
Muy Bueno o Mucho	8,8%	7
NS/NC	10,0%	8
MEDIA (Escala 1-5)		3,5
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		6,2

Comentario.

Buenos resultados en una pregunta clave como es la Valoración Global del Servicio, con una moda muy destacada en el valor 4.



*Pregunta abierta nº 16.*

Reflejamos a continuación las sugerencias o comentarios aportados por los usuarios.

<b>P16. SUGERENCIAS O COMENTARIOS</b>
El Servicio lo encontré por casualidad, buscando en la web. Desde la página web www.unex.es no es fácilmente visible y es difícil acceso, y además existen pocas publicaciones.
La clave es mayor dinamismo y actualizaciones, así como implicación con Uex.
Se podría estudiar la venta de publicaciones de manera directa en los Centros y/o en las Bibliotecas Centrales.
Publicitar más que es posible la recepción de obras (sin coste alguno) a través del "intercambio" con otras universidades, mediante las bibliotecas de la Uex.
Mejorar aún más la difusión
Falta de concreción y claridad en los criterios de edición. Difusión escasa y parcial de sus fondos.
Que abra una oficina en el campus de Badajoz, que permita realizar las gestiones y el acceso a los fondos
Considero que la dotación económica de este Servicio tendría que ser superior.
Deberían dar más publicidad a este Servicio. Considero que el número de publicaciones que realiza este Servicio es excesivamente bajo y restrictivo.
Deberían darle más publicidad porque no tengo ni idea de lo que es
Mi horario de trabajo en la Uex es de 16 h. en adelante, por lo que no he utilizado ese Servicio. Sólo en una ocasión he solicitado un libro para mis cursos de doctorado y la atención fue correcta y eficaz, aunque tuve que salir de mi trabajo principal, solicitando permiso en la mañana
Creo que se debería publicitar más este Servicio a toda la comunidad universitaria
El proceso de corrección de erratas y la maquetación de los libros es de muy buena calidad
Debe darse más a conocer
Están implícitas en las respuestas a las preguntas 1, 13 y 14: criterios transparentes y difusión adecuada y acorde con el tipo de obra.
Sería bueno modernizar la página web del Servicio
Deberían ser más rápidos en la evaluación de las obras. Nosotros quisimos publicar un libro (manual para varias asignaturas), en 24, y nos dijeron que ¡hasta 28 no lo considerarían para su evaluación!. Lógicamente, nos buscamos otra editorial.
Convendría potenciar las coediciones de las publicaciones de la Universidad con otras instituciones locales, regionales o nacionales, tales como diputaciones, editora regional u otras universidades. Así se podría salvar el injusto obstáculo que la Aneca o la Cneai (sexenios de investigación) pone a los libros o artículos publicados en la propia Universidad, presuponiendo que, al estar publicados en la Universidad de origen, necesariamente deben tener menos valor que los publicados por editoriales ajenas a la Universidad.
En cuanto a la Diplomatura de Fisioterapia se necesitan más textos relacionados con ella
Mayor transparencia, calidad, agilidad y dinamismo para que sea una verdadera herramienta para la comunidad universitaria como ocurre en otras universidades
Debería enviar periódicamente, al menos al profesorado, el catálogo y las novedades editadas por el Servicio así como el resto de servicios de publicaciones de las universidades españolas, y esto por Internet.
Comparativamente con otras universidades españolas (por ejemplo las andaluzas), las revistas del "Journal Citation Report" disponibles en formato electrónico son muy escasas en áreas tales como Ecología, Zoología, etc.
Cambien de distribuidor por uno que sea trabajador, eficiente y honrado, cualidades de las que adolece Boxoyo Libros.

*Resumen de las Sugerencias o Comentarios más mencionados:*

- Dar más publicidad a este Servicio
- Mejorar la difusión de las obras publicadas
- Agilizar los procedimientos
- Mejorar la página web

*Este informe ha sido elaborado por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad de la Universidad de Extremadura en el mes de diciembre del año 2009.*

## 7. Anexo: Modelo de cuestionario.

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SERVICIO DE PUBLICACIONES



Ayúdenos a mejorar el funcionamiento de este Servicio. Por favor, rellene este breve cuestionario anónimo y díganos qué espera de nosotros y cómo valora nuestro trabajo.

**CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:**  
 1-Muy Deficiente ó Muy Poco    2-Deficiente ó Poco    3-Aceptable o Normal  
 4-Bueno ó Bastante    5-Muy Bueno ó Mucho    NS/NC-No Sabe/No Contesta

1.	¿Conoce usted las funciones que tiene asignadas el Servicio de Publicaciones y, de acuerdo con éstas, el trabajo desarrollado por el mismo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS/NC
2.	¿Qué espera de nuestro Servicio?						

3.	¿Le ha resultado fácil contactar con este Servicio por teléfono, fax, o a través de internet? (si no lo ha sido, explique por qué en el apartado de Sugerencias)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS/NC
4.	¿Cómo valora la atención y el trato recibidos por parte de su personal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS/NC
5.	¿Le parece adecuado el horario de atención al público? (de 9 a 14 h.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS/NC
6.	¿Considera que sus instalaciones se encuentran en buen estado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS/NC
7.	¿Cree que en la página web del Servicio se aporta suficiente información del mismo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS/NC
8.	¿Le parece que esta página web está convenientemente actualizada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS/NC
9.	¿Considera adecuados los criterios seguidos para la selección de las publicaciones que edita?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS/NC
10.	¿Cómo valora las gestiones realizadas por este Servicio relacionadas con la publicación de libros, tesis doctorales, trabajos de investigación, etc?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS/NC
11.	¿Qué opina sobre el catálogo existente de colecciones, revistas, monografías...?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS/NC
12.	¿Qué le parece el catálogo de publicaciones editadas en otros formatos (CD, DVD, Manuales "on line", etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS/NC
13.	¿Considera que la red de distribución del fondo bibliográfico es adecuada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS/NC
14.	¿Cree que se realiza una buena difusión del material publicado por diversos canales de comunicación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS/NC
15.	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	NS/NC
16.	Sugerencias o comentarios:						

## GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Para cualquier duda sobre este cuestionario y para su envío: [evalua@unex.es](mailto:evalua@unex.es)

V.11.08

**Unidad Técnica de Evaluación y Calidad**

Plaza de Caldereros, 2. 10071 CÁCERES (Teléfono: 927/257042 ó Extensión: 57042)