



# ENCUESTA PDI

INFORME  
2007



## ENCUESTA PDI 2007

El objetivo de esta encuesta realizada al PDI es el de conocer su satisfacción sobre la BUZ. Siguiendo los criterios de la mejora continua con los que actualmente trabajamos, nuestra gestión se basa en satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, por lo que es imprescindible conocer su opinión.

El antecedente de esta encuesta se encuentra en las encuestas realizadas al PDI para el Proceso de Autoevaluación (noviembre 2005.) Sin embargo, esta encuesta de 2007 presenta las siguientes diferencias respecto a la de 2005:

- Desaparece el criterio de **evolución** (éste se controlará comparando las encuestas a lo largo de los años.)
- Se añade la columna con la **importancia** para saber dónde concentrar nuestros esfuerzos.

La encuesta se envió a todo el PDI el 25 de mayo, mediante un correo electrónico del Director de la BUZ, a través de la lista institucional para el PDI. El formulario fue electrónico y se debía cumplimentar en un plazo máximo de quince días (se anexa el modelo de encuesta.)

Se han recogido **236 encuestas** distribuidas, según la biblioteca de la que son usuarios, del siguiente modo:

	Frecuencia	Porcentaje
Uso electrónico	7	2,97
B. General	1	0,42
Centro de Documentación Científica	1	0,42
B. de Humanidades Maria Moliner	37	15,68
B. de la F. de Educación	9	3,81
B. del Instituto de Ciencias de la Educación	1	0,42
Biblioteca Biomédica	18	7,62
B. de la F. de Medicina	14	5,93
B. de la E. Universitaria de Ciencias de la Salud	4	1,69
B. de la F. de Veterinaria	20	8,47
B. de la F. de Ciencias	41	17,37
B. de la F. de Ciencias (Física y Química)	26	11,02
B. de la F. de Ciencias (Matemáticas)	7	2,97
B. de la F. de Ciencias (Geológicas)	8	3,39
B. de Campus del Actur Hypatia de Alejandría	28	11,86
B. de la F. de Derecho	7	2,97
B. de la E. Universitaria de Estudios Sociales	5	2,12

	Frecuencia	Porcentaje
B. de la F. de Ciencias Económicas y Empresariales	24	10,17
B. de la E. U. de Estudios Empresariales	3	1,27
B. de la F. de Ciencias de la Salud y el Deporte	2	0,85
B. de la E. U. de Estudios Empresariales	3	1,27
B. de la Fac. de Ciencias Humanas y de la Educación	7	2,97
B. de la E. Politécnica Superior	9	3,81
B. del Centro de Estudios Universitarios de Teruel	12	5,08
Sala autoaprendizaje del Instituto de Idiomas	1	0,42
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>100</b>

Se han presentado los datos tanto globales, como por centros, ya que la interpretación final exige un detenido análisis por Centros para poder extraer conclusiones válidas (estos informes están accesibles en la *Intranet > Gestión y calidad > Indicadores y estadísticas del sistema de calidad > Encuestas de satisfacción al PDI.*).

Estos resultados nos deben hacer reflexionar sobre las tareas y servicios que prestamos y además deben conducir a implantar acciones de mejora, es decir son una base para la mejora continua.

Para ello presentamos la siguiente tabla, a modo de resumen, en la que se han resaltado aspectos que, obteniendo un alto índice de "importancia", sin embargo presentan una diferencia alta respecto al índice de satisfacción. Los ítems se han ordenado según el puesto que ocupan en cuanto a la "importancia". La columna de la derecha de la tabla muestra el valor obtenido de la diferencia entre el orden de satisfacción y el de importancia; cuanto mayor sea, mayor es la diferencia entre la importancia dada por nuestros usuarios y la satisfacción que perciben.

**Tabla: importancia-satisfacción**

PREGUNTA	importancia		satisfacción		diferencia
	media sobre 5	nº orden	media sobre 5	nº orden	
Capacitación del personal para resolver dudas	4,61	1	4,39	2	1
Catálogo automatizado de la biblioteca (ROBLE)	4,60	2	3,93	9	7
Papel de la biblioteca para su actividad docente e investigadora	4,55	3	3,97	7	4
Trato que recibe por parte del personal	4,53	4	4,56	1	
Adecuación del fondo para la investigación	4,52	5	3,07	29	24
Adecuación del fondo bibliográfico para la docencia	4,49	6	3,58	18	12
Adecuación recursos electrónicos (revistas-e, BDs)	4,43	7	3,21	28	21
Facilidad para localizar revistas en la Hemeroteca	4,41	8	3,70	13	5
Préstamo interbibliotecario (Obtención docs de otras bib.)	4,35	9	4,05	5	
Facilidad para usar las bases de datos	4,32	10	3,56	19	9
Facilidad para localizar libros en las estanterías	4,29	11	3,31	26	15
Funcionamiento global del préstamo	4,27	12	4,11	3	
Diseño y estructura de la página web	4,23	13	3,54	21	8
Contenido de las páginas web	4,23	14	3,59	17	
Plazos de préstamo	4,19	15	3,93	8	
Condiciones de trabajo (orden, limpieza, silencio)	4,16	16	3,89	10	
Nº de documentos que pueden obtenerse en préstamo	4,11	17	3,98	6	
Cond. ambientales (iluminación, climatización)	4,10	18	3,84	11	
Horario (Importancia)	4,09	19	4,11	4	
Información sobre nuevas adquisiciones	4,07	20	3,33	25	
Reprografía	4,07	21	3,24	27	
Solicitud de nuevas adquisiciones	4,02	22	3,40	23	
Adecuación equip. informático y audiovisual	3,94	23	3,37	24	
Claridad señalización	3,93	24	3,79	12	
Conexiones de red (cable, wifi)	3,82	25	3,70	14	
Gestión de quejas y sugerencias	3,70	26	3,70	15	
Información y noticias que facilita la biblioteca	3,65	27	3,65	16	
Disponibilidad de puestos de lectura	3,34	28	3,56	20	
Oferta de cursos de formación de usuarios	3,30	29	3,45	22	

Hay que destacar, en primer lugar, que el índice de satisfacción es elevado: media de 3,68 sobre 5, siendo el aspecto más valorado, con un 4,46, el **Trato que recibe por parte del personal** y el menos valorado con un valor de 3,07 la **Adecuación del fondo para la investigación**.

Sin embargo ciertos aspectos merecen una especial atención ya que muestran una mayor diferencia entre la importancia dada (muy alta) y la satisfacción percibida:

- La **adecuación de la colección**: tanto la colección destinada a **docencia**, como a **investigación**, como los **recursos electrónicos**.
- **Localización**
- **Facilidad para usar las bases de datos**
- **Diseño de la página web**
- **Catálogo automatizado de la biblioteca**

Datos comparados con la *encuesta del PDI de 2005* (accesible en la Intranet) inciden en algunos de estos ítems en los que podemos observar una tendencia a un descenso en cuanto al grado de satisfacción del PDI:

Adecuación del fondo a la investigación

	MEDIA SATISFACCIÓN
2005	3,19
2007	3,07

Adecuación recursos electrónicos:  
revistas-e, bases de datos,

	MEDIA SATISFACCIÓN
2005	3,46
2007	3,21

También se presentan las respuestas a las preguntas abiertas de "**Sugerencias**" que se han dividido en Generales (cuando afectan al conjunto de la BUZ) y locales cuando hacen referencia a una biblioteca en concreto (accesible el contenido en la Intranet: *Intranet > Gestión y calidad > Indicadores y estadísticas del sistema de calidad > Encuestas de satisfacción al PDI*).

Se han agrupado, en la medida de lo posible, por temas, del siguiente modo:

TEMAS	Frecuencia
FELICITACIÓN	19
CONTROL DE ACCESO SALAS	6
COLECCIÓN DE PP	6
MEJORAR RR. EE.	5
INFRAESTRUCTURAS	5
UNIFICAR ESPACIOS EN CIENCIAS	4
MODIFICAR PRÉSTAMO	4
FOMENTAR FORMACIÓN DE USUARIOS	3
ROBLE: REVISAR BÚSQUEDAS	3
REVISIÓN FONDOS L.A.	3
FALTA DE INFORMACIÓN (el usuario desconoce el funcionamiento)	3
FICHAS: CAMBIAR POR PRÉSTAMO MILLENNIUM	2
PI ELECTRÓNICO	2
CLIMATIZACIÓN	2
NOVEDADES BIBLIOGRÁFICAS	2
DISPONIBILIDAD NUEVAS ADQUISICIONES	1
MÁS SERVICIOS ON-LINE	1
MEJORAR LA COLECCIÓN	1



### 3. WEB Y CATALOGO

	nula<--importancia-->total						nula<--satisfacción-->tot					
	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
Catálogo automatizado de la biblioteca (ROBLE)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diseño y estructura de la página web	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contenido de las páginas web	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 4. SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

	nula<--importancia-->total						nula<--satisfacción-->tot					
	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
Plazos de préstamo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nº de documentos que pueden obtenerse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Funcionamiento global del préstamo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Préstamo interbibliotecario (Obtencion docs de otras bib.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Información y noticias que facilita la biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oferta de cursos de formación de usuarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Solicitud de nuevas adquisiciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestion de quejas y sugerencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 5. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA / SERVICIO

	nula<--importancia-->total						nula<--satisfacción-->tot					
	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
Trato que recibe por parte del personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacitación del personal para resolver dudas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 6. VALORACION GLOBAL DE LA BIBLIOTECA / SERVICIO

	nula<--importancia-->total						nula<--satisfacción-->tot					
	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
Papel de la biblioteca para su actividad docente e investigadora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Finalmente si lo desea, puede exponer sus opiniones o sugerencias

Enviar

Borrar