



Biblioteca  
Universidad Zaragoza

# ENCUESTA SATISFACCIÓN PDI 2017

---

INFORME Y RESULTADOS

EN: Anexo 5: Resultados encuesta Posgrados 2017

Octubre 2017

## Introducción

---

Encuesta enmarcada dentro del **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD** implantado en la BUZ.

### Características:

- Encuesta realizada con **carácter bienal**.
- **Primera edición** de la encuesta: año 2007
- Informe actual: **6ª edición** de la encuesta de satisfacción del PDI (2ª edición para los estudiantes de máster y doctorado.)
- **Fechas de realización** de la encuesta:
  - Fechas encuesta **PDI**: 25 de mayo a 16 de junio
  - Fechas encuesta **Posgrados**: Lunes 29 de mayo a 16 de junio
- Valoración de los ítems en una escala de 0 a 5 tanto la satisfacción, como la importancia
- **22 ítems** agrupados en **5 bloques** y una pregunta abierta (**Anexo I: Modelo encuesta**)
  - Instalaciones
  - Fondo bibliográfico
  - Web y herramientas de búsqueda
  - Servicios de la biblioteca
  - Satisfacción global

Para cada uno de estos ítems se pide una valoración tanto de la satisfacción y como de la importancia

### OBJETIVOS DE LA ENCUESTA:

- Conocer el grado **de satisfacción de los** usuarios de la Biblioteca
- Analizar la **importancia** concedida por los usuarios y la **satisfacción** obtenida por los mismos.
- Diseñar **acciones de mejora** a raíz del análisis

### FICHA TÉCNICA. ENCUESTA 2017

- ❖ **Población encuestada:** 3590 usuarios (PDI centros UZ)
- ❖ **Nº de respuestas:** 492 respuestas
- ❖ **Tasa de respuesta:** 13.7%
- ❖ **Índice de fiabilidad:** 95%
- ❖ **Error muestral:** 4.10%
- ❖ **Fecha de realización:** del 25 de mayo al 16 de junio 2017
- ❖ **Administración de la encuesta:** en línea, a través de la Plataforma ATENEA

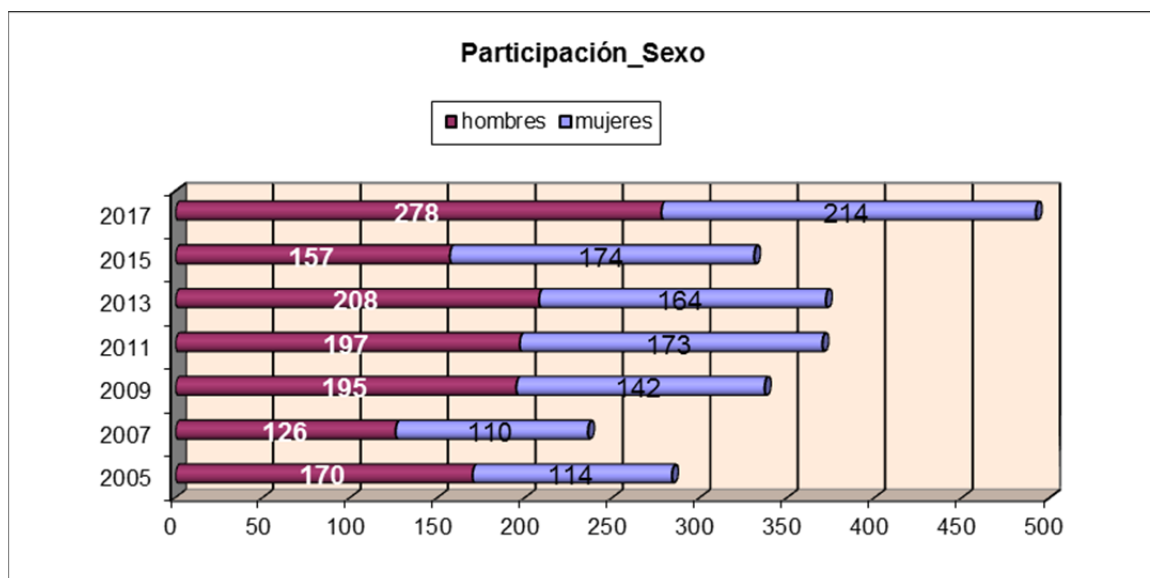
### NOVEDADES:

- ❖ Se han utilizado, por primera vez, la PLATAFORMA ATENEA,
- ❖ No se ha efectuado a toda una muestra controlada, sino a toda la población

## PARTICIPACIÓN. Ficha técnica:

Han participado un total de **492 personas** que se distribuyen de la siguiente manera de acuerdo a:

### ➤ Distribución por sexo



### ➤ Distribución por biblioteca que utilizan frecuentemente:

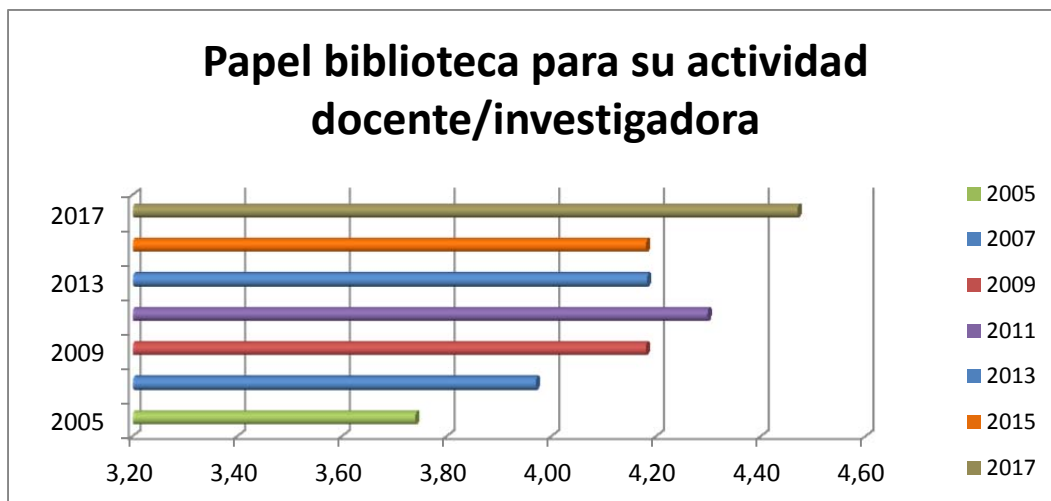
Biblioteca	Población	Respuestas	%
Gestión Pública (Hu)	43	14	33
M <sup>a</sup> Moliner (Filosofía)	331	89	27
Ciencias	121	26	21
Biblioteca Campus Teruel	198	41	21
Sociales	130	26	20
EPS (HU)	84	15	18
Humanas y Edu (Hu)	98	16	16
Economía y Empresa	309	50	16
Derecho	167	26	16
Educación	204	28	14
Veterinaria	221	30	14
Hypatia (EINA)	597	48	8
Ciencias	386	28	7
Medicina	558	36	6
Salud y Dep. (Hu)	129	6	5
<i>Ningún Centro en particular</i>	41	13	32

Ordenados por % respuestas respecto la población

## RESULTADOS

Destacamos:

- Significativa mejora del **Papel de la biblioteca para su actividad docente e investigadora** de los usuarios (4,47) respecto a la obtenida en la edición anterior (4,18).



- Hay una **mejora general en todos los ítems**, superando la mayoría los 4 puntos sobre 5.
- La **media de satisfacción** es alta, con **4,21 puntos** (en la encuesta de 2015 el resultado fue 3,98)
- **Presentan mejoras significativas** (+0,3 puntos) los siguientes aspectos:
  - Reprografía (+0,54)
  - Adecuación del fondo para su labor docente (+0,46)
  - Adecuación del fondo para su labor investigadora (+0,46)
  - Adecuación de los recursos electrónicos (+0,44)
  - Sistema eficaz para las adquisiciones (+0,34)
- Si comparamos entre bibliotecas vemos que **3 bibliotecas están por encima de la media de satisfacción BUZ**: Biblioteca de Cc Sociales y del Trabajo, Ciencias de la Salud de Zaragoza y EPS (Huesca) con más de 0.3 puntos.

Se puede ver el detalle de los resultados en:

- Anexo II. Resultados globales BUZ
- Anexo III. Comparativa de los resultados por biblioteca con los resultados de la media BUZ
- Anexo IV Comparativa de los resultados de la encuesta PDI desde el año 2005

## IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN

Es interesante analizar los resultados de las valoraciones de los distintos ítems relacionando la importancia y la satisfacción

En la siguiente tabla se presentan los ítems ordenados por el valor dado a la Importancia. Las columnas sombreadas en naranja nos indica el orden del ítem según la importancia y la satisfacción. En la última columna aparece la diferencia entre las posiciones. En la biblioteca se proponen acciones de mejora para aquellos ítems que siendo alta la importancia para el usuario tenga una mayor discrepancia en cuanto a su orden con la satisfacción.

Pregunta	import	satis	orden satis	orden import	Diferencia posición
14. En general, estoy satisfecho con el servicio de préstamo	4,68	4,7	1	1	0
4. En la biblioteca es fácil encontrar los libros y revistas que necesito	4,63	4,25	10	2	-8
1. La biblioteca tiene un horario adecuado	4,62	4,61	2	3	1
17. Mediante el servicio de Obtención de documentos consigo con rapidez los documentos que no están en la biblioteca	4,61	4,56	3	4	1
7. Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para mi ejercicio de la docencia	4,59	4,09	14	5	-9
5. Las condiciones ambientales de la biblioteca son las idóneas para el trabajo	4,55	4,16	12	6	-6
8. La biblioteca dispone de los libros y revistas que preciso para mi labor investigadora	4,52	3,71	22	7	-15
15. El plazo de préstamo de libros es suficiente	4,51	4,53	4	8	4
9. La biblioteca tiene los recursos electrónicos que necesito	4,5	3,94	18	9	-9
11. Alcorze, herramienta de búsqueda integrada de la biblioteca, es útil para localizar libros, revistas...	4,45	4,24	11	10	-1
16. El número de ejemplares en préstamo es suficiente	4,4	4,27	9	11	2
3. La biblioteca tiene suficientes puestos de lectura	4,38	4,33	8	12	4
12. El diseño y la estructura de la página web facilitan el uso y recuperación de la información	4,36	3,94	20	13	-7
21. La biblioteca da respuesta de un modo eficaz a las quejas y sugerencias	4,31	4,38	7	14	7
20. La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz	4,29	3,9	21	15	-6
13. La página web tiene contenidos de interés	4,27	4,1	13	16	3
10. La información sobre las nuevas adquisiciones es de mi interés	4,11	3,94	19	17	-2
6. Las equipos de reproducción de la biblioteca son útiles	4,07	3,94	17	18	1
2. La biblioteca está claramente señalizada	4,01	4,52	5	19	14
19. Las sesiones y cursos de formación de la biblioteca son útiles	3,96	4	16	20	4
18. La información y noticias de la biblioteca son de mi interés (me llegan fácilmente)	3,92	4,01	15	21	6

Tras el análisis constatamos que:

- El préstamo es el ítem mejor valorado y al mismo tiempo al que dan mayor importancia
- El SOD (Servicio de Obtención de Documentos) es el siguiente servicio de la biblioteca en cuanto a importancia y satisfacción.
- Los tres ítems que tienen una mayor discrepancia entre importancia y satisfacción se encuentran en el apartado relativo al fondo bibliográfico:

Pregunta	satis	imp	Diferencia sat/imp
7. Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para mi ejercicio de la docencia	4,09	4,59	-0,5
8. La biblioteca dispone de los libros y revistas que preciso para mi labor investigadora	3,71	4,52	-0,81
9. La biblioteca tiene los recursos electrónicos que necesito	3,94	4,5	-0,56

### VALORES NO CONTESTADOS

En la encuesta se ofrecía la posibilidad de valorar con *N/C* cada uno de los ítems, lo que indicaba que ese aspecto no era utilizado o no era valorable. Los ítems con mayor porcentaje *N/C* son los siguientes:

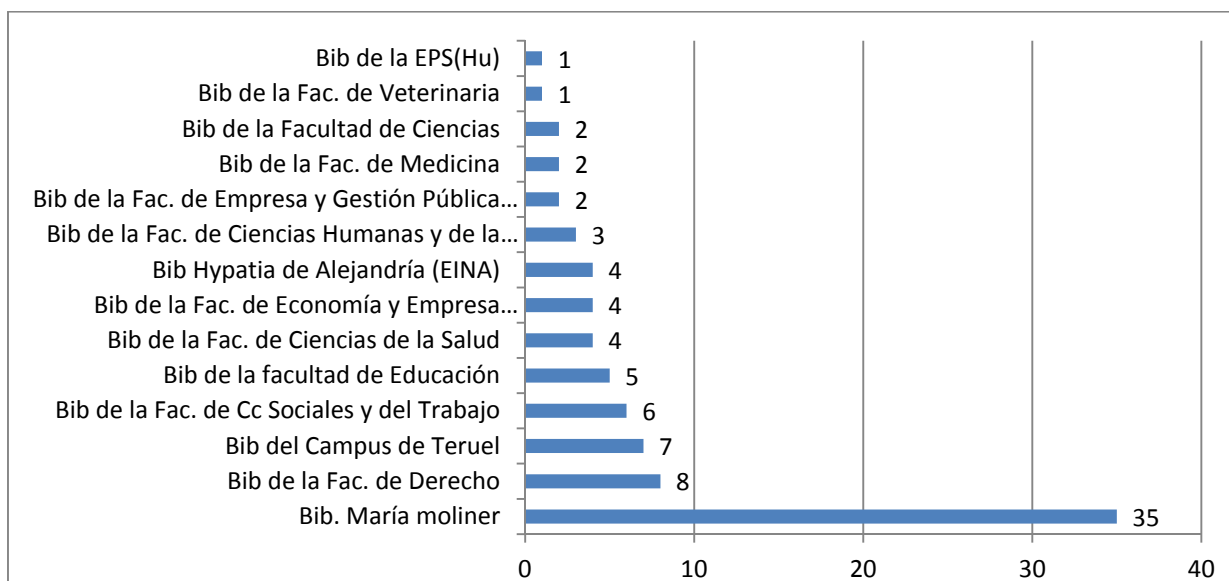
- Gestión de quejas y sugerencias (184 *N/C*)
- Cursos de formación (180 *N/C*)
- Reprografía (164 *N/C*)
- Servicio de nuevas adquisiciones (131 *N/C*)

Pregunta	Frecuencias satisfacción N/C	Media satisf
1. La biblioteca tiene un horario adecuado	30	4,61
2. La biblioteca está claramente señalizada	31	4,52
3. La biblioteca tiene suficientes puestos de lectura	94	4,33
4. En la biblioteca es fácil encontrar los libros y revistas que necesito	31	4,25
5. Las condiciones ambientales de la biblioteca son las idóneas para el trabajo	77	4,16
6. Los equipos de reproducción de la biblioteca son útiles	164	3,94
7. Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para mi ejercicio de la docencia	28	4,09
8. La biblioteca dispone de los libros y revistas que preciso para mi labor investigadora	36	3,71
9. La biblioteca tiene los recursos electrónicos que necesito	47	3,94
10. La información sobre las nuevas adquisiciones es de mi interés	49	3,94
11. Alcorze, herramienta de búsqueda integrada de la biblioteca, es útil para localizar libros, revistas...	52	4,24
12. El diseño y la estructura de la página web facilitan el uso y recuperación de la información	34	3,94
13. La página web tiene contenidos de interés	47	4,1
14. En general, estoy satisfecho con el servicio de préstamo	58	4,7
15. El plazo de préstamo de libros es suficiente	60	4,53
16. El número de ejemplares en préstamo es suficiente	68	4,27

17. Mediante el servicio de Obtención de documentos consigo con rapidez los documentos que no están en la biblioteca	94	4,56
18. La información y noticias de la biblioteca son de mi interés (me llegan fácilmente)	47	4,01
19. Las sesiones y cursos de formación de la biblioteca son útiles	180	4
20. La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz	131	3,9
21. La biblioteca da respuesta de un modo eficaz a las quejas y sugerencias	184	4,38
22. En general, estoy satisfecho con el papel de la biblioteca en mi actividad docente e investigadora	41	4,47

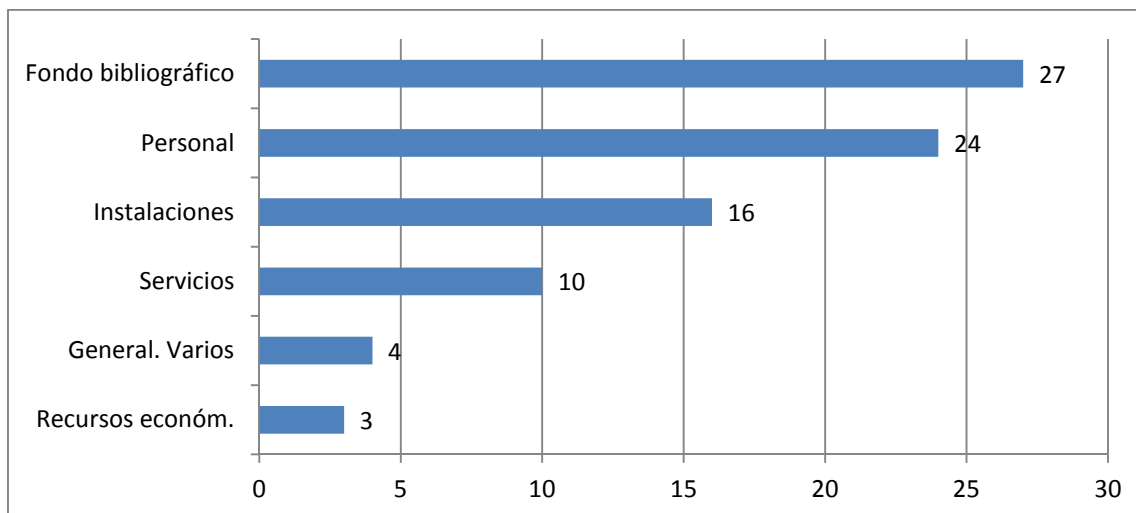
## PREGUNTAS ABIERTAS

A este apartado de la encuesta han contestado 60 personas y se contabilizan un total de 84 opiniones o sugerencias. Esta es la distribución por bibliotecas:



Los temas más frecuentes son los relacionados los fondo bibliográficos, seguido de los comentarios sobre el personal. A este respecto hay que señalar que 23 de las 24 sugerencias relativas al personal son felicitaciones. El **total de felicitaciones** recogidas en los comentarios ascienden a 32, lo que supone casi un 40% de las sugerencias.

La distribución por temas es la siguiente:



## ACCIONES DE MEJORA. Propuestas

---

Una vez analizados los resultado, las acciones de mejora propuestas se centran en:

- asegurar una muestra de, al menos, el 10% del PDI en cada centro. De esta manera se dotará de una mayor coherencia a los resultados y éstos estarán más cercanos a la realidad, pues se respetaría el "peso" de cada centro en los resultados globales.
- Realizar campañas informativas sobre los servicios que ofrece la biblioteca:
  - ✓ Vídeo
  - ✓ Material divulgativo
  - ✓ Noticias en la página web
  - ✓ Novedades bibliográficas
- El análisis realizado en cada una de las bibliotecas nos permite agrupar las acciones de mejora locales en:
  - ✓ Mejorar la señalización para facilitar el acceso a los servicios y recursos de la biblioteca
  - ✓ Campañas de marketing, a nivel local, para ganar visibilidad y dar a conocer los recursos de la biblioteca, sobre todo de los recursos electrónicos.
  - ✓ Mejorar la comunicación/información con el PDI del centro (en especial con los coordinadores de grado/máster), acerca de qué ofrece la biblioteca al PDI para su labor docente e investigadora : especial atención a la bibliografía recomendada, TFG y TFM, apoyo al investigador en la solicitud de sexenios, cursos de competencia informacionales, etc



## ANEXO 1. Modelo Encuesta PDI

SATISFACCIÓN 0= en total desacuerdo y 5= totalmente de acuerdo	IMPORTANCIA 0=Ninguna importancia y 5=Muy importante. NU = no utilizado
<b>Instalaciones</b>	
La biblioteca tiene un <b>horario</b> adecuado	Horario
La biblioteca está <b>claramente señalizada</b>	Señalización
La biblioteca tiene suficientes <b>puestos de lectura</b>	Disponibilidad de puestos de lectura
En la biblioteca es <b>fácil encontrar</b> los libros y revistas que necesito	Facilidad para localizar libros y revistas
Las <b>condiciones ambientales</b> de la biblioteca son las idóneas para el trabajo	Condiciones de trabajo y ambientales
Las <b>equipos de reproducción</b> de la biblioteca son útiles	Equipos de reproducción (fotocopiadoras, escáner...)
<b>Fondo bibliográfico</b>	
Las <b>colecciones de libros y revistas</b> son adecuadas para mi ejercicio de la docencia	Adecuación del fondo bibliográfico para la docencia
La biblioteca dispone de los <b>libros y revistas</b> que preciso para mi labor investigadora	Adecuación del fondo bibliográfico para la investigación
La biblioteca tiene los <b>recursos electrónicos</b> que necesito	Relevancia de los recursos electrónicos
La información sobre las nuevas adquisiciones es de mi interés	Información sobre nuevas adquisiciones
<b>Web y Herramientas de búsqueda</b>	
<b>Alcorze</b> , herramienta de búsqueda integrada de la biblioteca, es útil para localizar libros, revistas...	Alcorze, herramienta de búsqueda integrada de la biblioteca
El diseño y la estructura de la página web facilitan el uso y recuperación de la información	Diseño y estructura de la página web
La página web tiene contenidos de interés	Contenido de la página web
<b>Servicios de la biblioteca</b>	
En general, estoy satisfecho con el servicio de <b>préstamo</b>	Servicio de Préstamo
El plazo de <b>préstamo</b> de libros es suficiente	Préstamo. Plazos de devolución
El número de ejemplares en <b>préstamo</b> es suficiente	Préstamo. Número de ejemplares
Mediante el servicio de <b>Obtención de documentos</b> consigo con rapidez los documentos que no están en la biblioteca	Obtención de documentos de otras universidades (libros y revistas)
la <b>información y noticias</b> de la biblioteca son de mi interés (me llegan fácilmente)	Información y noticias que facilita la biblioteca
las sesiones y <b>cursos de formación</b> de la biblioteca son útiles	Sesiones y cursos de formación que imparte la biblioteca
La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas <b>adquisiciones</b> eficaz	Solicitud de nuevas adquisiciones
La biblioteca da respuesta de un modo eficaz a las <b>quejas y sugerencias</b>	Gestión de quejas y sugerencias
<b>Valoración global de la biblioteca</b>	
<b>En general, estoy satisfecho con el papel de la biblioteca en mi actividad docente e investigadora</b>	



## ANEXO 3. Comparativa por Bibliotecas y bloques

### Satisfacción del PDI Comparativa por Bibliotecas / Bloques

Bloque 1: Instalaciones  
Bloque 2: Fondo bibliográfico  
Bloque 3: web y herramientas de búsqueda  
Bloque 4: Servicios de la biblioteca  
Bloque 5: Valoración global

Biblioteca	Nº respuestas	Media en satisfacción										Media Satisf	Desv
		1	1Dif	2	2Dif	3	3Dif	4	4Dif	5	5Dif		
Biblioteca de Humanidades María Moliner	89	4,14	-0,2	3,72	-0,2	4,08	-0	4,35	0,05	4,41	-0,1	4,13	-1.9%
Biblioteca de la facultad de Educación	28	4,47	0,15	4,16	0,24	4,41	0,32	4,47	0,17	4,62	0,15	4,41	4.8%
Biblioteca de la Fac. de Medicina	36	4,31	-0	3,86	-0,1	3,97	-0,1	4,16	-0,1	4,18	-0,3	4,11	-2.4%
Biblioteca de la Fac. de Ciencias de la Salud (Zgza.)	26	4,42	0,1	4,37	0,45	4,57	0,48	4,58	0,28	4,8	0,33	4,51	7.1%
biblioteca de la Fac. de Veterinaria	30	4,23	-0,1	3,93	0,01	4,08	-0	4,12	-0,2	4,43	-0	4,12	-2.1%
biblioteca de la Facultad de Ciencias	28	4,54	0,22	4,2	0,28	4,09	0	4,33	0,03	4,46	-0	4,33	2.9%
Biblioteca Hypatia de Alejandría (EINA)	48	4,28	-0	4,08	0,16	3,86	-0,2	4,23	-0,1	4,36	-0,1	4,17	-1.0%
Biblioteca de la Fac. de Derecho	26	4,39	0,07	4,01	0,09	3,75	-0,3	4,35	0,05	4,62	0,15	4,22	0.2%
Biblioteca de la Fac. de Cc Sociales y del Trabajo	26	4,6	0,28	4,32	0,4	4,37	0,28	4,61	0,31	4,75	0,28	4,52	7.4%
Biblioteca de la Fac. de Economía y Empresa (Campus Paraíso)	37	4,36	0,04	3,96	0,04	4,28	0,19	4,22	-0,1	4,51	0,04	4,23	0.5%
Biblioteca de la Fac. de Economía y Empresa (Campus Río Ebro)	13	4,29	-0	3,5	-0,4	3,76	-0,3	4,1	-0,2	4,38	-0,1	4	-5.0%
Biblioteca de la Fac. de Empresa y Gestión Pública (Huesca)	14	4,49	0,17	3,84	-0,1	4,14	0,05	4,48	0,18	4,64	0,17	4,31	2.4%
Biblioteca de la Fac. de Ciencias de la Salud y Deporte (Huesca)	6	4,38	0,06	4,1	0,18	4,62	0,53	4,34	0,04	4,5	0,03	4,35	3.3%
Biblioteca de la Fac. de Ciencias Humanas y de la Educación	16	4,1	-0,2	4,07	0,15	4,02	-0,1	4,32	0,02	4,44	-0	4,17	-1.0%
Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior (Huesca)	15	4,68	0,36	4,31	0,39	4,32	0,23	4,5	0,2	4,71	0,24	4,5	6.9%
Biblioteca del Campus de Teruel	41	4,2	-0,1	3,22	-0,7	3,84	-0,3	4,02	-0,3	4,28	-0,2	3,9	-7.4%
TOTAL / PROMEDIO	492	4,32	0	3,92	0	4,09	0	4,3	0	4,47	0	4,21	0.0%

## ANEXO 5. Resultados encuesta Posgrados 2017

Población: 4342 (Mujeres: 2327 Hombres: 2015) → Respuestas: 77 (Respuestas de mujeres: 36 ; Respuestas de hombres: 41)  
Tasa respuestas: 1.77

Pregunta	Frecuencias satisfacción					Media satisf	Frecuencias importancia					Media impor t		
	N/C	1	2	3	4		5	N/C	1	2	3		4	5
1. La biblioteca tiene un horario adecuado	8	1		3	26	39	4,48	10	2	2	4	14	45	4,46
2. La biblioteca está claramente señalizada	6		1	6	27	37	4,41	10	1	6	12	20	28	4,01
3. La biblioteca tiene suficientes puestos de lectura	12	1	3	8	21	32	4,23	10	1	3	9	18	36	4,27
4. En la biblioteca es fácil encontrar los libros y revistas que	12	1	3	12	25	24	4,05	11		1	6	18	41	4,5
5. Las condiciones ambientales de la biblioteca son las	9	1	2	13	23	29	4,13	11		3	7	18	38	4,38
6. Los equipos de reproducción de la biblioteca son útiles	30	2	8	9	12	16	3,68	11	4	6	11	19	26	3,86
BLOQUE:INSTALACIONES							4,19							4,25
7. Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para	9	1	5	11	26	25	4,01	11		1	7	23	35	4,39
8. La biblioteca dispone de los libros y revistas que preciso	9	2	9	10	26	21	3,81	13		2	3	17	42	4,55
9. La biblioteca tiene los recursos electrónicos que	15	1	5	12	22	22	3,95	12		2	9	12	42	4,45
10. La información sobre las nuevas adquisiciones es de mi	14	2	6	16	18	21	3,79	12	2	4	16	20	23	3,89
BLOQUE:FONDO BIBLIOGRÁFICO							3,89							4,32
11. Alcorze, herramienta de búsqueda integrada de la	10	2	2	7	30	26	4,13	10		2	4	16	45	4,55
12. El diseño y la estructura de la página web facilitan el	8	2	4	17	28	18	3,81	11		3	7	27	29	4,24
13. La página web tiene contenidos de interés	11	3	4	11	29	19	3,86	11		4	10	23	29	4,17
BLOQUE:WEB Y HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA							3,94							4,32
14. En general, estoy satisfecho con el servicio de préstamo	9	1	2	2	19	44	4,51	10	1	1	3	18	44	4,54
15. El plazo de préstamo de libros es suficiente	9	2	2	8	21	35	4,25	9	1	2	4	19	42	4,46
16. El número de ejemplares en préstamo es suficiente	11		3	9	23	31	4,24	10	1	2	4	23	37	4,39
17. Mediante el servicio de Obtención de documentos	30		5	6	9	27	4,23	13		3	4	19	38	4,44
18. La información y noticias de la biblioteca son de mi	17	1	6	14	26	13	3,73	12	2	6	18	17	22	3,78
19. Las sesiones y cursos de formación de la biblioteca son	33	2	3	10	16	13	3,8	13	3	7	13	19	22	3,78
20. La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas	34	1	5	12	13	12	3,7	13		5	12	22	25	4,05
21. La biblioteca da respuesta de un modo eficaz a las	46			7	12	12	4,16	17	1	1	9	20	29	4,25
BLOQUE:SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA							4,11							4,21
22. Recibo un trato amable por parte del personal de la	6	1		6	14	50	4,58	9	1	1	4	9	53	4,65
22. Recibo un trato amable por parte del personal de la	6	1		6	14	50	4,58	9	1	1	4	9	53	4,65
23. El personal de la biblioteca resuelve con eficacia mis	11	1	2	2	18	43	4,52	9		2	1	10	55	4,74
BLOQUE:PERSONAL DE LA BIBLIOTECA							4,55							4,69
BLOQUE:VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA							4,44							
Sumas y promedios							4,1							4,3