



Biblioteca
Universidad Zaragoza

Encuesta estudiantes

2014

Informe y resultados

ÍNDICE

	Página
RESUMEN EJECUTIVO	3
1. INTRODUCCIÓN	4
2. METODOLOGÍA	4
3. PERFIL DEL USUARIO	6
4. VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS	11
5. PREGUNTAS ABIERTAS	16
6. CONCLUSIONES	19
Puntos fuertes	
Áreas de mejora	
Propuesta de acciones de mejora	
7. Anexo 1: Modelo encuesta	21
8. Anexo 2: Resultados	23

RESUMEN EJECUTIVO

La encuesta a los estudiantes 2014 se ha realizado durante los meses de abril y mayo, la mayor parte en clases, gracias a la colaboración del profesorado (sólo 109 encuestas se han realizado a través del formulario, lo que supone un 3,3%)

Se han procesado **3209 encuestas** y se ha superado en un 6,3% el tamaño de la muestra de 3016 encuestas necesarias para obtener un margen de error en los resultados de un 2%.

Sólo el 1,9% de los estudiantes encuestados **no** utilizan la biblioteca (61 encuestas).

El **uso** mayoritario que los estudiantes hacen de la biblioteca se centra sobre todo en el *Estudio de apuntes* y el uso del servicio de *préstamo*. Casi la mitad de los encuestados utiliza los servicios de la BUZ a través de Internet.

El análisis de los **valores "perdidos"** (o no contestados) nos indican que los servicios de la biblioteca menos utilizados por nuestros usuarios son: *Quejas y sugerencias*, *Nuevas adquisiciones*, *Cursos de formación*, *Servicios on-line* y el *Catálogo Roble*.

La media en la **valoración de la satisfacción** de los ítems por los que se pregunta a los encuestados, se asemeja a la de 2012, con un valor de 3,46 en una escala de 5. Los resultados en general son buenos y solo el ítem de *Equipos informáticos*, está por debajo de 3 (sobre 5) con un 2,82.

Si revisamos las encuestas realizadas desde 2008, observamos una tendencia al alza en ítems como *Cursos de formación*, *Quejas y sugerencias*, *Trato del personal* y *Nuevas adquisiciones*. Por el contrario en los *Equipos informáticos* y en la *Página web* disminuye la satisfacción. En cualquier caso las diferencias son mínimas, por lo que la estabilidad en los resultados a lo largo de estos años es el aspecto más significativo.

El aspecto al que los estudiantes conceden más **importancia** es el *Trato del personal*, en este caso coincide en que es el mejor valorado en cuanto a satisfacción. Los siguientes aspectos que los estudiantes marcan como más importantes son: *Las instalaciones* (2º en importancia), *Condiciones ambientales* (3º) y *Horario*.(4º) Esto refleja la importancia de la biblioteca como el espacio de trabajo/estudio. La valoración en cuanto a la satisfacción de estos ítems no se encuentra en los 10 primeros lugares. El préstamo es el servicio más importante para los estudiantes y ocupa el 5º lugar en este "ranking" y, referido a este servicio, es la satisfacción con los plazos de préstamo la que está muy por debajo de la media

En las **preguntas abiertas** recibidas, 1113 en total, se refleja de nuevo la importancia de la biblioteca como espacio (75% de sugerencias), seguidas de las que hacen referencia al servicio de préstamo con un 9% de las sugerencias.

1.- INTRODUCCIÓN

La Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ), utiliza las encuestas de satisfacción para conocer las opiniones de los usuarios. Esto le permite orientar su gestión y programar acciones de mejora. Al mismo tiempo, las encuestas nos dan información sobre la pertinencia de algunas acciones y estrategias aplicadas.

El procedimiento de realización de encuestas en la BUZ es anual, alternando un año al PDI y otro a los estudiantes, siendo en este año 2014, la realización al colectivo de estudiantes de grado UZ

En este informe se analizan los datos globales de la BUZ. Los datos segmentados por centros se distribuyen a cada biblioteca para que, tras su análisis emprendan las acciones de mejora locales que estimen oportunas.

Todas las acciones de mejora, tanto generales como locales, son supervisadas y coordinadas por el Comité de Calidad de la BUZ.

2.- METODOLOGÍA

Como ya viene siendo habitual, la encuesta se ha realizado mediante dos vías

- Formulario electrónico en la página web
- Formularios impresos, en clases, lo que permite la posibilidad de acceder a alumnos que no utilicen habitualmente la biblioteca. Cada centro seleccionó, entre los estudiantes de Grado, las clases en las que se iba a realizar la encuesta, para conseguir la muestra necesaria tal y como se indica en la tabla que aparece en la siguiente página.

Se han recogido y procesado un total de **3209 encuestas**, número superior en más de un 25% al obtenido en 2012. Además se ha superado la muestra adecuada con un error del 2%, que era de 3016 encuestas. El tratamiento de los datos y el informe de resultados ha sido efectuado por la Unidad de Calidad y Racionalización de la UZ.

La distribución de las encuestas recogidas entre los distintos centros es la siguiente:

CÁLCULO MUESTRA ENCUESTA ESTUDIANTES 2014

Margen de error de un 2% y nivel de confianza de un 98%

Distribución por centros

UNIDADES	Nº de alumnos	Tamaño muestra	Nº encuestas recibidas
Facultad Ciencias	1.789	194	202
Facultad de Economía y Empresa	3.939	427	467
Facultad Derecho	2.400	260	274
Facultad Filosofía y Letras	3.058	332	346
Biblioteca Biomédica (Medicina)	1.542	167	148
Biblioteca Biomédica (CC Salud))	1.321	143	136
Facultad Veterinaria	1.155	125	132
Biblioteca Hypatia (EINA)	4.940	536	577
Facultad Educación	1.686	183	203
Fac. CC Sociales y Trabajo	1.552	168	149
Campus Teruel	1.721	187	161
EPS (Huesca)	528	57	144
Facultad CC Humanas (Huesca)	914	99	103
Fac. Empresa y Gestión Pública (Hu)	460	50	75
Fac. CC Salud y Dep (Hu)	792	86	89
EU Enfermería (Hu)			2
EU Politécnica de La Almunia de Doña Godina			1
TOTAL	27.797	3016	3.209

El **cuestionario** utilizado ha sido el mismo de ocasiones anteriores, con los ítems distribuidos en 7 epígrafes con respuestas cerradas y un apartado con una respuesta abierta de "Sugerencias" (Ver modelo en Anexo I)

Los apartados son:

- I. Ficha técnica/Perfil del usuario
- II. Uso de la biblioteca

- III. Instalaciones y equipos
- IV. Fondo bibliográfico
- V. Servicios de la biblioteca
- VI. Personal de la biblioteca
- VII. Valoración global

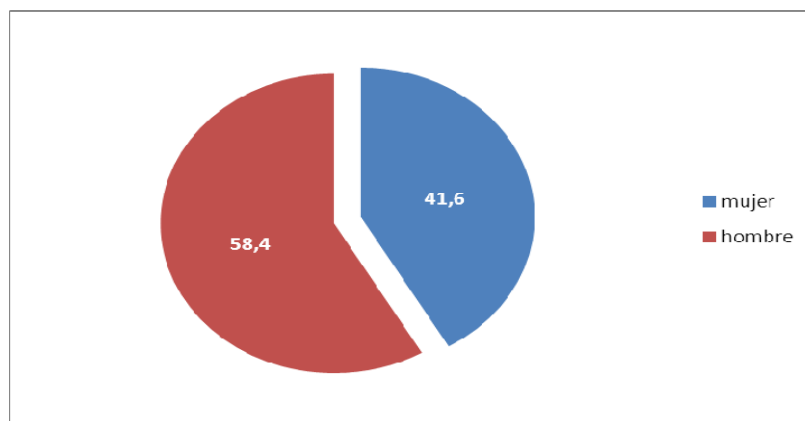
(Pueden consultarse los resultados completos de la encuesta en Anexo II)

3.- PERFIL DEL USUARIO

Los **dos primeros epígrafes** de la encuesta están destinados a conocer el perfil del usuario: sexo, centro en el que está matriculado y biblioteca que usa habitualmente.

Distribución de usuarios por sexo:

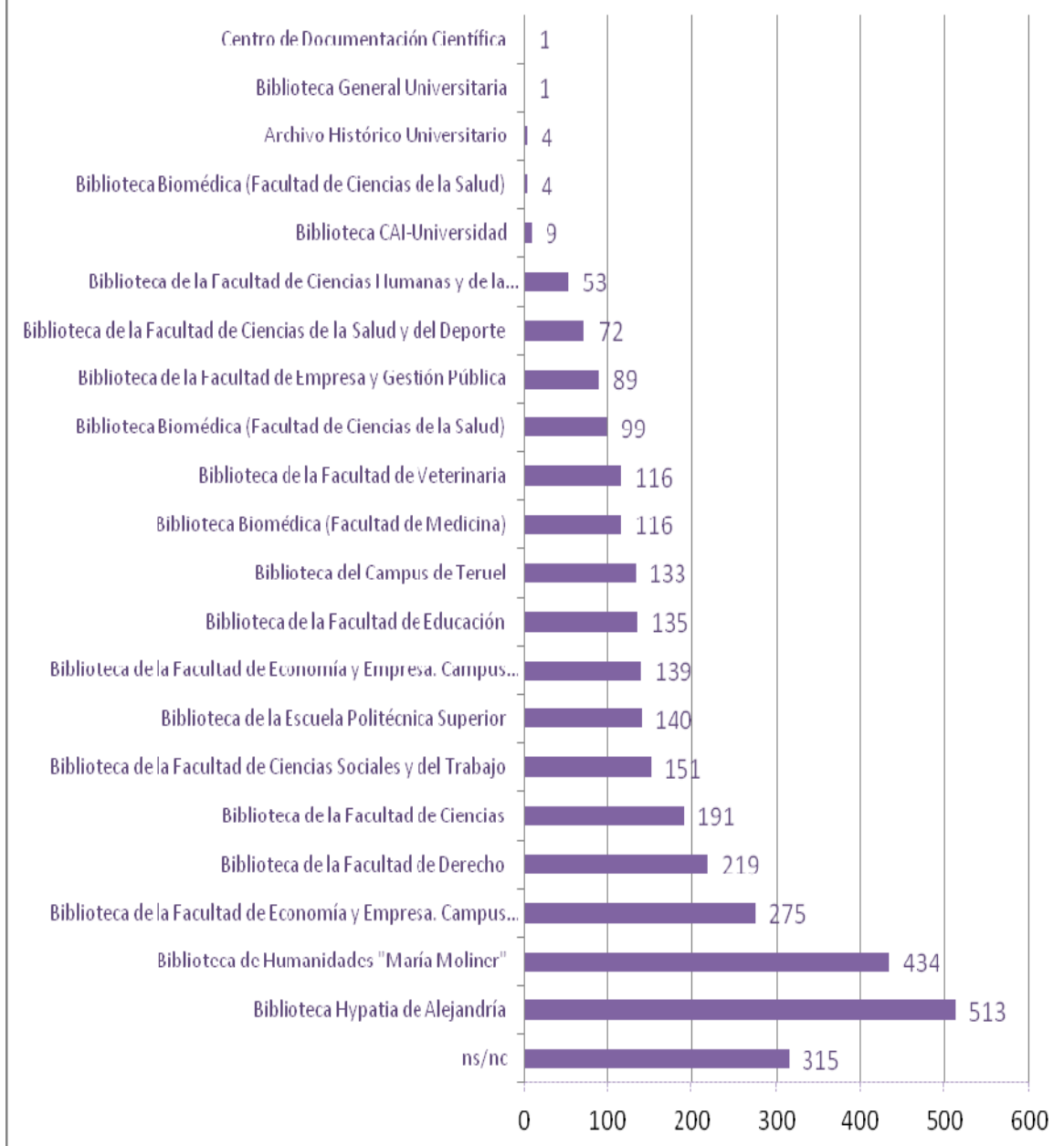
sexo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>mujer</i>	1334	41,6	41,6	41,6
<i>hombre</i>	1875	58,4	58,4	100,0
Total	3209	100,0	100,0	



Los porcentajes en cuanto a la **biblioteca que se utiliza habitualmente** son los siguientes:

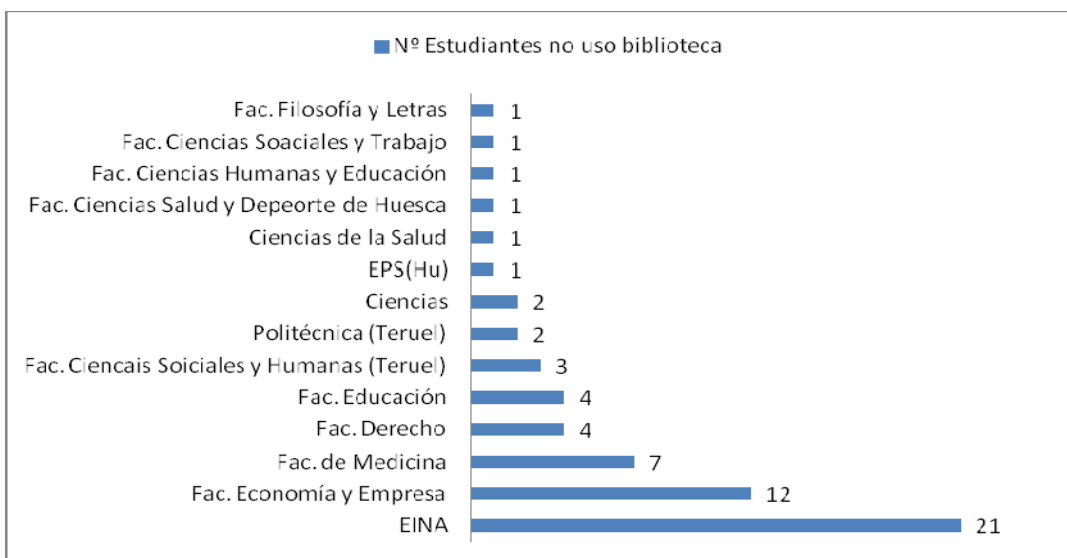
Biblioteca que usa habitualmente		
	Frecuencia	Porcentaje
Archivo Histórico Universitario	4	,1
Biblioteca Biomédica (Facultad de Ciencias de la Salud)	4	,1
Biblioteca Biomédica (Facultad de Ciencias de la Salud)	99	3,1
Biblioteca Biomédica (Facultad de Medicina)	116	3,6
Biblioteca CAI-Universidad	9	,3
Biblioteca de Humanidades "María Moliner"	434	13,5
Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior	140	4,4
Biblioteca de la Facultad de Ciencias	191	6,0
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	72	2,2
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	53	1,7
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	151	4,7
Biblioteca de la Facultad de Derecho	219	6,8
Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa. Campus Paraíso (Ignacio Jordán de Asso)	275	8,6
Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa. Campus Río Ebro	139	4,3
Biblioteca de la Facultad de Educación	135	4,2
Biblioteca de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	89	2,7
Biblioteca de la Facultad de Veterinaria	116	3,6
Biblioteca del Campus de Teruel	133	4,1
Biblioteca General Universitaria	1	,0
Biblioteca Hypatia de Alejandría	513	16,0
Centro de Documentación Científica	1	,0
ns/nc	315	9,8
Total	3209	100,0

DISTRIBUCIÓN POR BIBLIOTECA



En 315 encuestas no aparece ninguna biblioteca de referencia, lo que nos podría hacer presuponer que casi un 10% de los usuarios, no utiliza la biblioteca. En cualquier caso, tras observar que en dichas encuestas sí se valora la biblioteca o se realizan sugerencias y observaciones sobre la misma, podemos deducir que el nº de usuarios encuestados que no utiliza la biblioteca se reduce a 61.

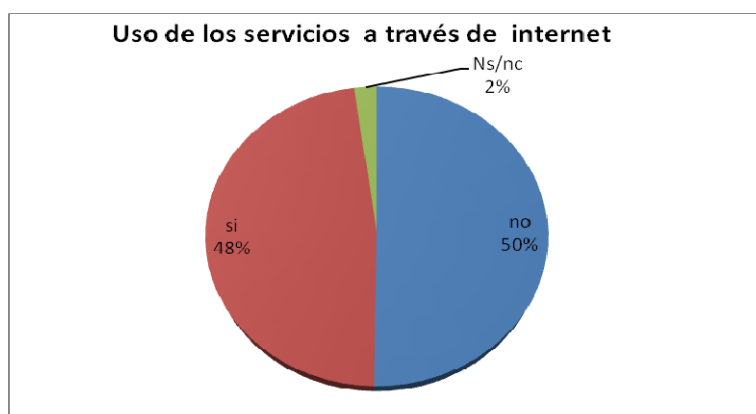
Si segmentamos este resultado por el Centro en el que está matriculado el alumno, los resultados son los siguientes:



Utilización de servicios a través de internet

De los usuarios que utilizan alguna biblioteca, aproximadamente la mitad (un 48.7%) lo hace, en ocasiones, a través de los servicios remotos que ofrece la biblioteca desde su página web y catálogo Roble. Estos resultados son similares a los de la encuesta de 2012.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos
Válidos	No	1612	50	51,3
	Sí	1527	47,6	48,7
	Total	3139	97,6	100
Perdidos	Ns/nc	70	2,4	
Total		3209	100,0	



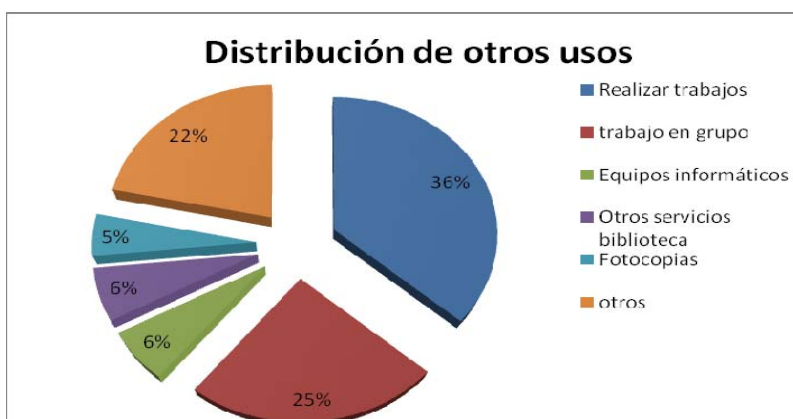
Uso de la biblioteca:

(A la hora de valorar los datos correspondientes a este punto hay que tener en cuenta que era posible una respuesta múltiple.)

Uso de la biblioteca		
		% s/total respuestas
estudiar apuntes	2581	80,4
préstamo	2184	68,1
internet	1248	38,9
consultar fondos	903	28,1
otros	143	4,45

La utilización de la biblioteca como lugar para estudiar es el uso más habitual: el 80% de los encuestados utiliza la biblioteca para estudiar, seguido del uso del servicio de préstamo (68,1%) Los usos de consultar fondos e internet, aunque también importantes en número, se encuentran a mayor distancia. Es interesante analizar el epígrafe de *Otros usos* (143 respuestas lo que supone un 3,6% de los encuestados). En este grupo destaca el uso de la biblioteca para trabajos en grupo, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Descripción	Número	%
Realizar trabajos	52	36,36
Trabajos en grupo	35	24,48
Uso de los equipos informáticos	9	6,29
Otros servicios de la biblioteca	9	6,29
Fotocopias	7	4,9
Varios	31	21,68
Total	143	100



4. VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IMPORTANCIA DE LOS USUARIOS:

En los siguientes epígrafes de la encuesta, los usuarios valoran la satisfacción y la importancia de una serie de servicios o recursos de la biblioteca.

Para ello, puntúan cada ítem de 0 a 5, teniendo en cuenta que 0 significa poca o nula y 5 mucha Importancia/satisfacción.

Tal y como puede verse en la tabla de la derecha, en general, los resultados son buenos.

La valoración del papel otorgado a la biblioteca en referencia a sus estudios es de de 4,19 sobre 5 en la importancia y de 3,83 en la satisfacción.

También la media de todos los ítems en cuanto a importancia y satisfacción es buen, 4,04 y 3,46 respectivamente.

Ítem	Importancia	Satisfacción
horario	4,40	3,50
claridad señalización	3,87	3,59
disponibilidad puestos lectura	3,92	3,39
facilidad localizar libros y revistas	4,09	3,34
facilidad uso bases de datos	3,89	3,29
instalaciones ambientales	4,45	3,82
equipos informáticos	4,42	3,49
fondo bibliografía recomendada	3,92	2,82
recursos electrónicos	4,09	3,53
roble	3,97	3,46
página web	3,95	3,60
plazos préstamo	3,72	3,37
número documentos	4,32	3,35
funcionamiento global préstamo	4,15	3,52
servicios on-line	4,19	3,68
información y noticias	4,02	3,69
cursos formación	3,48	3,29
nuevas adquisiciones	3,47	3,07
quejas y sugerencias	3,81	3,18
trato personal	4,05	3,40
papel biblioteca estudios	4,49	3,98
Media global	4,04	3,46

Valores perdidos

En cuanto a los valores perdidos (no contestados) en cada ítem, se presenta la tabla siguiente, que nos puede dar una idea de los aspectos menos usados o menos conocidos por los usuarios.

Como en la pasada encuesta de 2012 los ítems con un mayor número de valores "perdidos" son: *Quejas y sugerencias* con un 15%, las *Nuevas adquisiciones* con un 13,15% y los *Cursos de formación* con un 11,72%.

Otros aspectos que también son importantes señalar ya que superan el 10% de valores perdidos son: los *Servicios on-line*, el catálogo *Roble*, e *Información y noticias*

No obstante, aunque estos aspectos no son conocidos por un % de encuestados, los que sí han valorado estos ítems, en general, lo han hecho con una buena puntuación a lo largo de las distintas encuestas.

Ítem	Importancia			Satisfacción.		
	Contestan	Perdidos	%	Contestan	Perdidos	%
horario	3093	116	3,61	3087	122	3,80
claridad señalización	3050	159	4,95	3029	180	5,61
disponibilidad puestos lectura	3023	186	5,80	3002	207	6,45
facilidad localizar libros y revistas	3032	177	5,52	3009	200	6,23
facilidad uso bases de datos	2986	223	6,95	2933	276	8,60
instalaciones	3074	135	4,21	3065	144	4,49
ambientales	3061	148	4,61	3060	149	4,64
equipos informáticos	3019	190	5,92	2999	210	6,54
fondo bibliografía recomendada	2971	238	7,42	2943	266	8,29
recursos electrónicos	2955	254	7,92	2920	289	9,01
roble	2904	305	9,50	2878	331	10,31
página web	2935	274	8,54	2909	300	9,35
plazos préstamo	3010	199	6,20	2230	155	4,83
número documentos	2966	243	7,57	2940	269	8,38
funcionamiento global préstamo	2959	169	5,27	2934	275	8,57
servicios on-line	2911	298	9,29	2871	338	10,53
información y noticias	2933	276	8,60	2887	322	10,03
cursos formación	2892	317	9,88	2833	376	11,72
nuevas adquisiciones	2850	359	11,19	2787	422	13,15
quejas y sugerencias	2853	356	11,09	2758	451	14,05
trato personal	3058	151	4,71	3049	160	4,99
papel biblioteca estudios	3044	165	5,14	3042	167	5,20

Evolución de las valoraciones

Los resultados son muy similares a los obtenidos en ocasiones anteriores, como se puede apreciar en la tabla que aparece a continuación y que muestra los resultados de las tres últimas encuestas realizadas a los alumnos.

Ítem	Medias 2014		Medias 2012		Medias 2010	
	Impor.	Satisf.	Impor.	Satisf.	Impor.	Satisf.
horario	4,40	3,50	4,36	3,49	4,37	3,51
claridad señalización	3,87	3,59	3,93	3,63	3,90	3,60
disponibilidad puestos lectura	3,92	3,39	3,98	3,35	4,00	3,33
facilidad localizar libros y revistas	4,09	3,34	4,03	3,33	4,03	3,36
facilidad uso bases de datos	3,89	3,29	3,81	3,35	3,85	3,39
instalaciones	4,45	3,82	4,43	3,70	4,42	3,72
ambientales	4,42	3,49	4,41	3,40	4,40	3,44
equipos informáticos	3,92	2,82	3,88	2,89	3,92	2,99
fondo bibliografía recomendada	4,09	3,53	4,08	3,53	4,16	3,57
recursos electrónicos	3,97	3,46	3,89	3,47	3,92	3,46
roble	3,95	3,60	3,93	3,62	3,95	3,67
página web	3,72	3,37	3,74	3,42	3,73	3,48
plazos préstamo	4,32	3,35	4,33	3,39	4,34	3,37
número documentos	4,15	3,52	4,19	3,58	4,20	3,58
funcionamiento global préstamo	4,19	3,68	4,21	3,70	4,23	3,75
servicios on-line	4,02	3,69	4,07	3,77	4,01	3,74
información y noticias	3,48	3,29	3,50	3,28	3,47	3,26
cursos formación	3,47	3,07	3,38	3,07	3,36	3,00
nuevas adquisiciones	3,81	3,18	3,80	3,23	3,81	3,19
quejas y sugerencias	4,05	3,40	4,01	3,35	4,02	3,46
trato personal	4,49	3,98	4,46	3,93	4,30	3,83
papel biblioteca estudios	4,19	3,83	4,30	3,82	4,47	4,09
Media global	4,04	3,46	4,03	3,47	4,04	3,49

Si consideramos reseñables variaciones de puntuación en la satisfacción mayores de un 5% hay que tener en cuenta:

- Frente a la primera encuesta realizada en 2008, destaca el aumento en general en la satisfacción y de una manera significativa en: curso de formación, tratamiento de *Quejas y sugerencias*, *Nuevas adquisiciones* e *Instalaciones* en general (en color verde el dato de 2008 y sombreada en verde la casilla 2014).
- Respecto a la segunda encuesta realizada en 2010, destaca en el extremo contrario, la disminución en la satisfacción con el *Papel de la biblioteca en los estudios*, en la satisfacción con los *Equipos informáticos* y la de la *Página web* de la biblioteca (en color rojo),

Sólo aumenta de un modo significativo la satisfacción con el trato del personal.

- No observamos ninguna diferencia significativa entre los valores de satisfacción asignados entre las encuestas de 2012 y 2014.

Item	Satisfacción			
	2008	2010	2012	2014
horario	3,56	3,51	3,49	3,50
claridad señalización	3,51	3,60	3,63	3,59
disponibilidad puestos lectura	3,30	3,33	3,35	3,39
facilidad localizar libros y revistas	3,26	3,36	3,33	3,34
facilidad uso bases de datos	3,22	3,39	3,35	3,29
instalaciones	3,64	3,72	3,70	3,82
ambientales	3,49	3,44	3,40	3,49
equipos informáticos	2,88	2,99	2,89	2,82
fondo bibliografía recomendada	3,51	3,57	3,53	3,53
recursos electrónicos	3,36	3,46	3,47	3,46
roble	3,54	3,67	3,62	3,60
página web	3,42	3,48	3,42	3,37
plazos préstamo	3,35	3,37	3,39	3,35
número documentos	3,48	3,58	3,58	3,52
funcionamiento global préstamo	3,64	3,75	3,70	3,68
servicios on-line	3,50	3,74	3,77	3,69
información y noticias	3,05	3,26	3,28	3,29
cursos formación	2,83	3,00	3,07	3,07
nuevas adquisiciones	3,06	3,19	3,23	3,18
quejas y sugerencias	3,27	3,46	3,35	3,40
trato personal	4,01	3,83	3,93	3,98
papel biblioteca estudios	3,79	4,09	3,82	3,83
Media global	3,39	3,49	3,47	3,46

Aspectos a mejorar

Si ordenamos las preguntas según la importancia y calculamos la diferencia respecto a la puntuación dada a la satisfacción, podemos conocer aquellos aspectos importantes para nuestros usuarios que han obtenido una puntuación menos favorable y que son en los que deberemos incidir más.

En la siguiente tabla se han ordenado los ítems de mayor a menor importancia, en la columna de satisfacción se ha señalado mediante una escala de color los ítems mejor valorados (los colores más intenso reflejan los ítems que han obtenido una mayor puntuación); además, hemos añadido el nº de orden a cada ítem tanto para la satisfacción como para la

importancia. La última columna nos muestra la diferencia entre la puntuación de la importancia y satisfacción.

Ítem	Importancia		Satisfacción		Dif.
trato personal	4,49	1º	3,98	1º	0,51
instalaciones ambientales	4,45	2º	3,82	3º	0,63
horario	4,42	3º	3,49	11º	0,94
plazos préstamo	4,40	4º	3,50	10º	0,90
funcionamiento global préstamo	4,32	5º	3,35	16º	0,97
papel biblioteca estudios	4,19	6º	3,68	5º	0,51
número documentos	4,19	7º	3,83	2º	0,36
fondo bibliografía recomendada	4,15	8º	3,52	9º	0,63
facilidad localizar libros y revistas	4,09	9º	3,53	8º	0,56
quejas y sugerencias	4,09	10º	3,34	17º	0,74
servicios on-line	4,05	11º	3,40	13º	0,65
recursos electrónicos	4,02	12º	3,69	4º	0,33
roble	3,97	13º	3,46	12º	0,51
equipos informáticos	3,95	14º	3,60	6º	0,35
disponibilidad puestos lectura	3,92	15º	2,82	22º	1,10
facilidad uso bases de datos	3,92	16º	3,39	14º	0,53
claridad señalización	3,89	17º	3,29	19º	0,60
nuevas adquisiciones	3,87	18º	3,59	7º	0,28
página web	3,81	19º	3,18	20º	0,63
información y noticias	3,72	20º	3,37	15º	0,35
cursos formación	3,48	21º	3,29	18º	0,19
	3,47	22º	3,07	21º	0,40

Si nos centramos en los 10 ítems de mayor importancia para los estudiantes, podemos apreciar que los temas relacionados con las condiciones ambientales y el horario, son los que tienen una mayor divergencia en la valoración entre la importancia y la satisfacción. No obstante, como en ocasiones anteriores, de las sugerencias de las preguntas abiertas, se desprende que muchas veces los estudiantes identifican la biblioteca con las salas de estudio.

Otros aspectos que se presentan desequilibrios respecto a la diferencia entre importancia y satisfacción, son el los plazos de préstamo y los equipos informáticos, aunque éstos últimos no se encuentran entre los asuntos que más importancia tienen para los estudiantes.

Como punto fuerte hay que comentar que tanto en importancia como en satisfacción el trato del personal se encuentra en primer lugar.

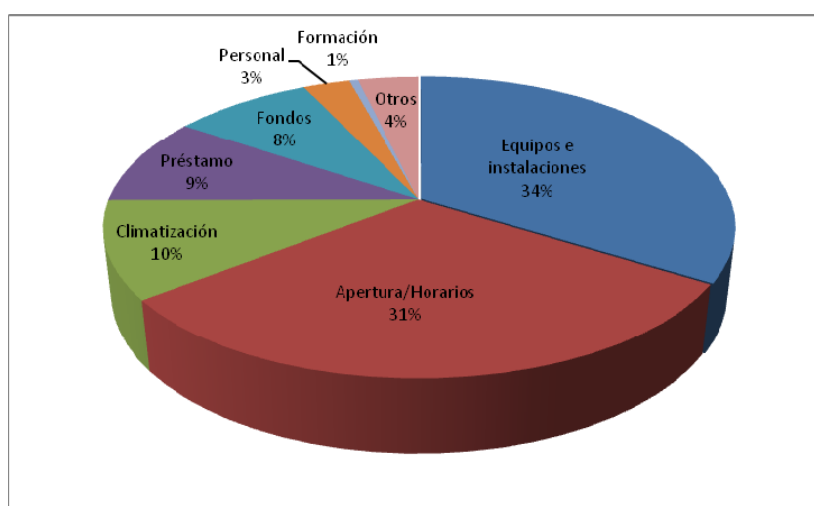
5. PREGUNTAS ABIERTAS

Damos mucha importancia a la información que se obtiene en las preguntas abiertas ya que nos ofrece matices muy interesantes de las expectativas e intereses de nuestros usuarios y de este modo podemos revisar nuestras acciones estratégicas y de mejora.

En esta encuesta 1102 alumnos han contestado este apartado, es decir casi un tercio de los encuestados ha respondido a la pregunta abierta. El número de respuestas a la pregunta abierta es de 1113 ya que algunas de las sugerencias se han desdoblado, al hacer referencia a distintos aspectos evaluables.

Hemos agrupado estas repuestas en los siguientes criterios:

Criterios	Nº respuestas
Equipos e instalaciones	376
Apertura/Horarios	342
Climatización	116
Préstamo	105
Fondos	95
Personal	32
Formación	6
Otros	41
TOTAL	1113



Un 75% de las preguntas abiertas hacen referencia a la **biblioteca como espacio**. Esto refuerza la idea de la importancia que la biblioteca tiene para los alumnos como espacio para estudio, localizar recursos, realizar trabajos, etc.

Para analizar más en profundidad estos aspectos, los hemos subdividido en los siguientes apartados:

- Equipos e instalaciones: 376 respuestas. que se han centrado en en los siguientes aspectos:

Subcriterio Instalaciones	Nº de respuestas
Instalaciones (en general)	71
enchufes	69
ordenadores	66
silencio	53
acceso y uso	32
consumo	16
grupos	12
señalización	11
wifi - internet	8
Varios	11
Total	376

- Apertura y horarios: 342 respuestas. En este grupo las respuestas se centran en la ampliación de horarios y días de apertura. En algunos casos se centra esta ampliación de horarios en los periodos de exámenes, en los sábados o en periodos de vacaciones tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Subcriterio horarios	Nº de respuestas
Ampliación (en general)	112
Exámenes	80
Fines de semana	140
Vacaciones	10
Total	342

- Climatización: 116 respuestas. En este apartado todas las respuestas hacen referencia a que se debe adecuar mejora la climatización de las salas de la biblioteca, tanto en invierno (calefacción) como en verano (aire acondicionado).

Tras la importancia que tiene la biblioteca como espacio, destacamos el servicio de préstamo con 105 respuestas. Como se ve en la siguiente tabla, de los aspectos que se señalan del **servicio de préstamo** destaca el de los plazos (aumentar el nº de días de los plazos de préstamo):

Subcriterios de Préstamo	Nº de respuestas
plazo	49
renov/reserv	18
ejemplares	16
número	6
otros	16
Total	105

Otro de los servicios que se han señalado en la encuesta en este apartado es el de "Formación en usuarios" referido a los cursos en competencias informacionales que se imparte desde la biblioteca.

Otro aspecto importante que se señala en las preguntas abiertas hace referencia a los **fondos** de la biblioteca.

Subcriterios fondos	Nº de respuestas
Ampliar los recursos bibliográficos	62
Acceso (base de datos/catálogos/etc.)	16
Localización	13
estado libros/mantenimiento	4
Total	95

En este grupo las respuestas se centran sobre todo en la necesidad de ampliar los recursos bibliográficos de la biblioteca. En concreto se señala la necesidad de más recursos electrónicos, libros electrónicos, revistas y bases de datos (37 respuestas) y también la necesidad de más ejemplares de bibliografía recomendada (14 respuestas).

En cuanto a las respuestas referidas al **personal** de la biblioteca (32 respuestas), 5 son felicitaciones, 11 solicitan una mayor ayuda por parte del personal y 16 un trato más amable.

En el apartado "Otros" se han agrupado las respuestas que no encajan en las categorías que hemos descrito; si bien en general hacen referencia al no uso de la biblioteca (12 respuestas) y a valoraciones globales de la misma: 8 respuestas son positivas.

6. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos, se pueden derivar una serie de puntos fuertes y también algunos puntos débiles o áreas de mejora.

Puntos fuertes:

- El método utilizado para rellenar la encuesta, en clase, asegura que se consigue la muestra significativa, y además nos permite conocer el porcentaje de estudiantes que no utilizan la biblioteca.
- El uso de la biblioteca continúa siendo importante entre los alumnos de Grado (tan solo 61 encuestas -1,9%- no han rellenado nada como se indica si no eres usuario de la biblioteca)
- Valoración global alta de la BUZ y mantenida durante 4 encuestas seguidas, es decir durante 8 años
- Importancia de la biblioteca como espacio para los estudiantes: a los usos tradicionales de estudiar apuntes y préstamo se le van sumando otros usos relacionados con la realización de trabajos, especialmente para trabajos en grupo.

Áreas de mejora:

- Diferencias entre la importancia que les otorgan los alumnos y la satisfacción en aspectos relacionados con Horarios, Infraestructuras y equipamientos y Condiciones ambientales de las instalaciones de la BUZ; también en los plazos de préstamo y los equipos informáticos (aunque éstos últimos no se encuentran entre los valorados como más importantes por los estudiantes). Estos aspectos también aparecen en las sugerencias como mejorables.
- En cuanto a los valores perdidos (no contestados), en cada ítem, nos indica que los aspectos menos usados o menos conocidos por los usuarios son, sobre todo:
 - Quejas y sugerencias
 - Nuevas adquisiciones
 - Cursos de formación
 - Servicios on-line
 - Catálogo ROBLE
 - Información y noticias

Propuesta de acciones de mejora

Conocer la percepción que nuestros usuarios tienen del trabajo, tareas y servicios que se llevan a cabo en la BUZ nos ayuda a avanzar en el camino de la mejora continua. De ahí la importancia que se conceden a los resultados de las encuestas de satisfacción. No obstante, de nada serviría realizar estas encuestas si no nos sirviera para adoptar medidas que sirvan para mejorar los servicios y que propongan **acciones de mejora**.

- A pesar de la disminución de horas de apertura debido a las medidas de ahorro energético de la UZ se deberá estudiar el modo de ampliar el horario, quizás anticipando la hora de apertura de las bibliotecas. o garantizando que al menos una biblioteca esté abierta en periodos especiales (sábados, fin de semana/Horarios especiales a pesar de las dificultades por la actual tendencia de la UZ de cerrar instalaciones como medida de ahorro en.
- En cuanto a los equipamientos, la colocación de enchufes, puede ayudar, con un gasto mínimo, a satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Reorganizar espacios, para el estudio y para la realización de trabajos en grupo. Hay que tener en cuenta que además de ser una demanda de nuestros usuarios es uno de los objetivos estratégicos de la BUZ
- Continuar con las Campañas pro-silencio en las bibliotecas y contemplar una posible colaboración con la Casa del Estudiante y sus campañas para un uso "responsable" de las sala de las bibliotecas y la reserva de sitios en épocas de exámenes.
- Realizar campañas de difusión e información, sobre aspectos con un alto porcentaje de respuestas no contestadas :, quejas y sugerencias, catálogo ROBLE, cursos de formación... Aprovechar el diseño de la nueva web y el Plan de comunicación externa de la BUZ para difundir estas herramientas y servicios.
- Estudio del préstamo de la bibliografía recomendada: posibilidad de revisar plazos de préstamo

Anexo I. Modelo encuesta



Biblioteca de la Universidad de Zaragoza . BUZ

Encuesta de Satisfacción de Usuarios

La presente encuesta tiene por objeto conocer su opinión respecto a la importancia que los estudiantes conceden a los distintos servicios y recursos de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza, así como su grado de satisfacción con los mismos, a fin de continuar en nuestra línea de mejora de los servicios. Agradecemos de antemano su colaboración.

1. FICHA TÉCNICA / PERFIL DE USUARIO

1.1	Sexo	mujer		hombre	
1.2	Centro en el que está matriculado				
1.3	Biblioteca que usa habitualmente				
1.4	¿Utiliza servicios a través de internet? (Autorreservas, autorrenovaciones, recursos-e, etc.)	SI		NO	

Si no utiliza nunca la biblioteca, puede pasar directamente al apartado de sugerencias

2. USO DE LA BIBLIOTECA (señale las opciones que considere necesario)

2.1	Estudiar apuntes	
2.2	Préstamo	
2.3	Consultar fondos de la biblioteca	
2.4	Internet: catálogo, bases de datos, descarga documentos electrónicos,	
2.5	Otros	

Especificar Otros

En las siguientes preguntas deberá valorar la importancia y la satisfacción de una serie de servicios o recursos de la biblioteca, teniendo en cuenta que "0" significa poca o nula y "5" mucha.

3. INSTALACIONES Y EQUIPOS



		Importancia					Satisfacción						
		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
3.1	Horario												
3.2	Claridad de señalización												
3.3	Disponibilidad de puestos de lectura												
3.4	Facilidad para localizar libros y revistas en estanterías												
3.5	Facilidad para usar bases de datos												
3.6	Condiciones de instalaciones (orden, limpieza, silencio)												
3.7	Condiciones ambientales (iluminación, climatización)												
3.8	Adecuación equipos informáticos / audiovisuales												

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA BUZ - ESTUDIANTES



4. FONDO BIBLIOGRÁFICO

		 Importancia 					 Satisfacción 						
		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
4.1	Adecuación del fondo a la bibliografía recomendada												
4.2	Disponib. recursos electrónicos: revistas, bases de datos												
4.3	Catálogo automatizado de la Biblioteca (ROBLE)												
4.4	Diseño y contenido de la página web												

5. SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

		 Importancia 					 Satisfacción 						
		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
5.1	Plazos de préstamo												
5.2	Nº de documentos que pueden obtenerse												
5.3	Funcionamiento global del préstamo												
5.4	Servicios on-line (autorreservas, mi cuenta de usuario)												
5.5	Información y noticias que facilita la biblioteca												
5.6	Oferta de cursos de formación de usuarios												
5.7	Solicitud de nuevas adquisiciones												
5.8	Atención a las quejas y sugerencias												

6. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

		 Importancia 					 Satisfacción 						
		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
6.1	Trato que recibe por parte del personal												

7. VALORACIÓN GLOBAL

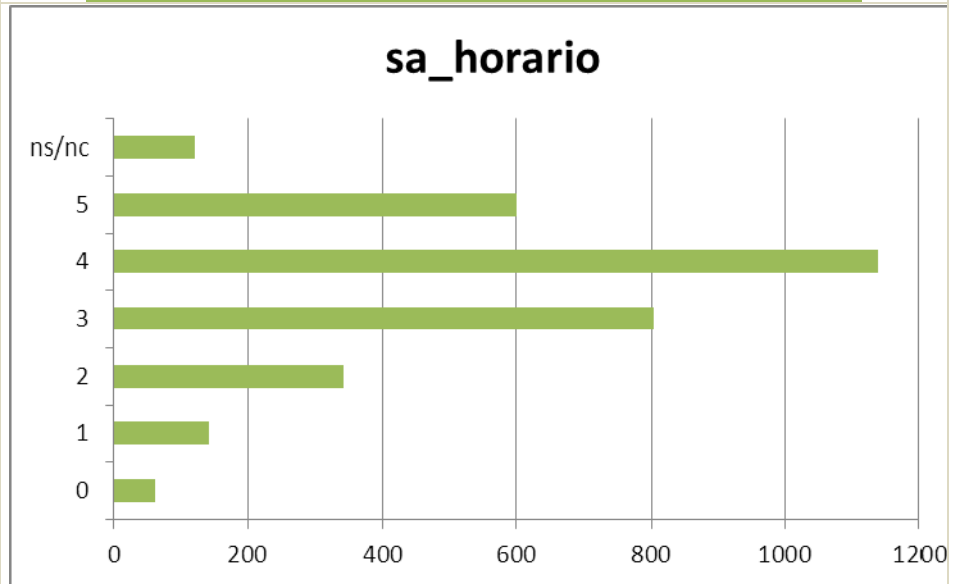
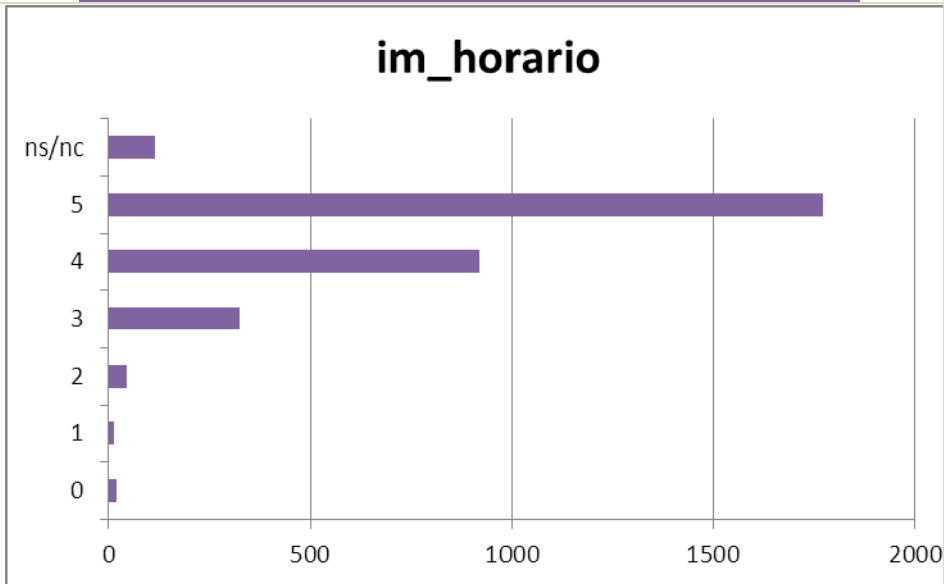
		 Importancia 					 Satisfacción 						
		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
7.1	Papel de la biblioteca para sus estudios												

Sugerencias

- Instalaciones y Equipos: Horario

im_horario				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	21	,7	,7	,7
1	13	,4	,4	1,1
2	44	1,4	1,4	2,5
3	324	10,1	10,5	13,0
4	920	28,7	29,7	42,7
5	1771	55,2	57,3	100,0
ns/nc	116	3,6		
Total	3209	100,0		

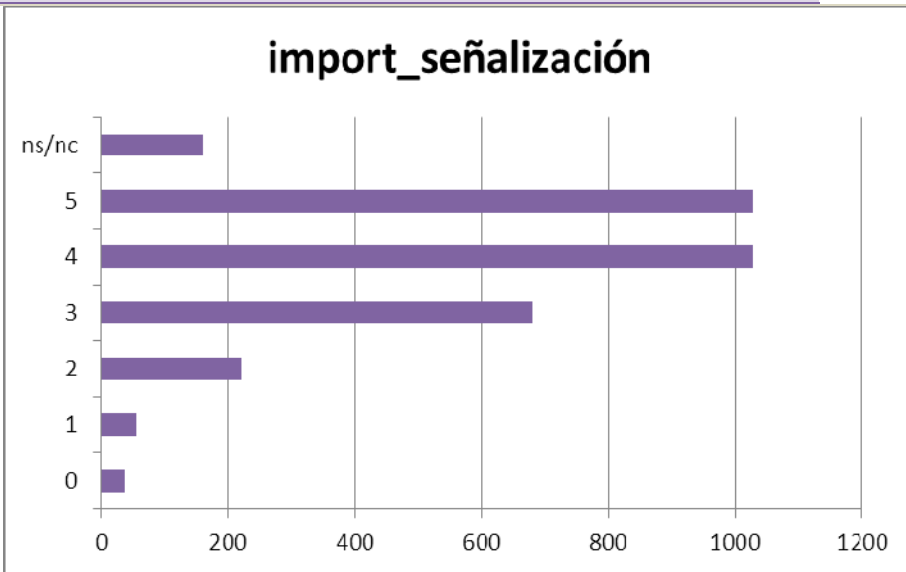
sa_horario				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	61	1,9	2,0	2,0
1	142	4,4	4,6	6,6
2	341	10,6	11,0	17,6
3	804	25,1	26,0	43,7
4	1138	35,5	36,9	80,5
5	601	18,7	19,5	100,0
ns/nc	122	3,8		
Total	3209	100,0		



- Claridad de señalización

import_señalización				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	36	1,1	1,2	1,2
1	56	1,7	1,8	3,0
2	221	6,9	7,2	10,3
3	681	21,2	22,3	32,6
4	1028	32,0	33,7	66,3
5	1028	32,0	33,7	100,0
ns/nc	159	5,0		
Total	3209	100,0		

satisf_señalización				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	29	,9	1,0	1,0
1	61	1,9	2,0	3,0
2	276	8,6	9,1	12,1
3	954	29,7	31,5	43,6
4	1155	36,0	38,1	81,7
5	554	17,3	18,3	100,0
ns/nc	180	5,6		
Total	3209	100,0		



- Disponibilidad de puestos de lectura

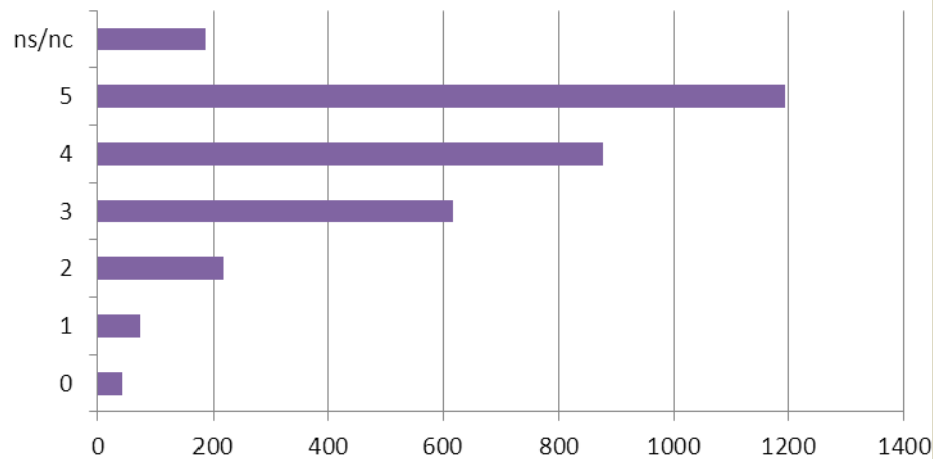
im_disponibilidad puestos lectura

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	44	1,4	1,5	1,5
1	74	2,3	2,4	3,9
2	217	6,8	7,2	11,1
3	617	19,2	20,4	31,5
4	877	27,3	29,0	60,5
5	1194	37,2	39,5	100,0
ns/nc	186	5,8		
Total	3209	100,0		

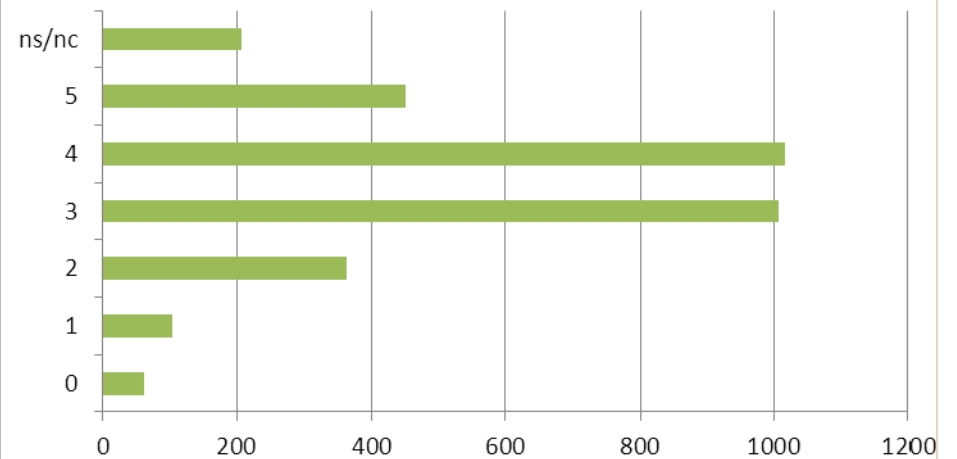
sa_disponibilidad puestos lectura

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	62	1,9	2,1	2,1
1	104	3,2	3,5	5,5
2	362	11,3	12,1	17,6
3	1006	31,3	33,5	51,1
4	1017	31,7	33,9	85,0
5	451	14,1	15,0	100,0
ns/nc	207	6,5		
Total	3209	100,0		

im_disponibilidad puestos lectura



sa_disponibilidad puestos lectura



- **Facilidad para localizar libros y revistas en estanterías**

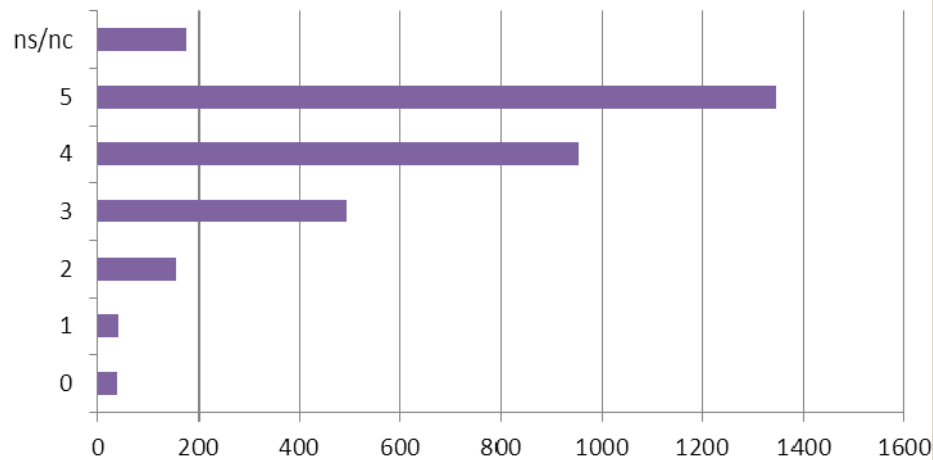
im_facilidad localizar libros y revistas

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	39	1,2	1,3	1,3
1	42	1,3	1,4	2,7
2	157	4,9	5,2	7,8
3	493	15,4	16,3	24,1
4	954	29,7	31,5	55,6
5	1347	42,0	44,4	100,0
ns/nc	177	5,5		
Total	3209	100,0		

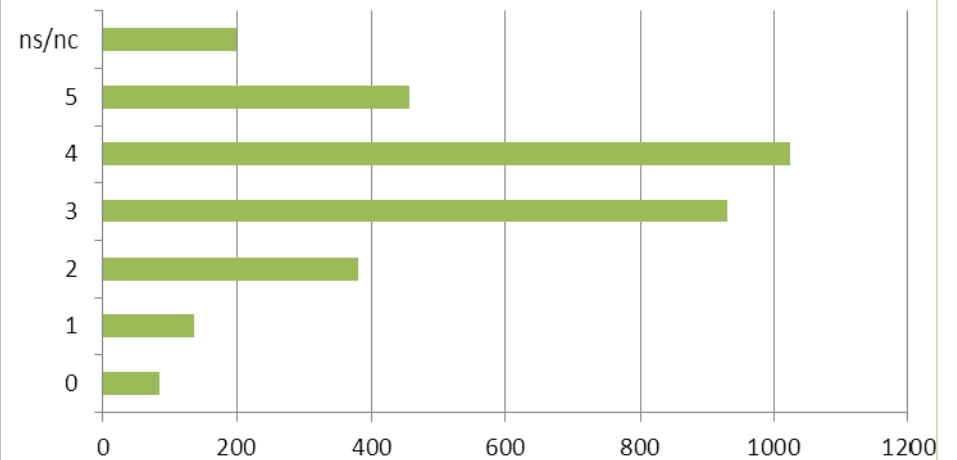
sa_facilidad localizar libros y revistas

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	85	2,6	2,8	2,8
1	136	4,2	4,5	7,3
2	380	11,8	12,6	20,0
3	929	28,9	30,9	50,8
4	1023	31,9	34,0	84,8
5	456	14,2	15,2	100,0
ns/nc	200	6,2		
Total	3209	100,0		

im_facilidad localizar libros y revistas



sa_facilidad localizar libros y revistas



- **Facilidad para usar bases de datos**

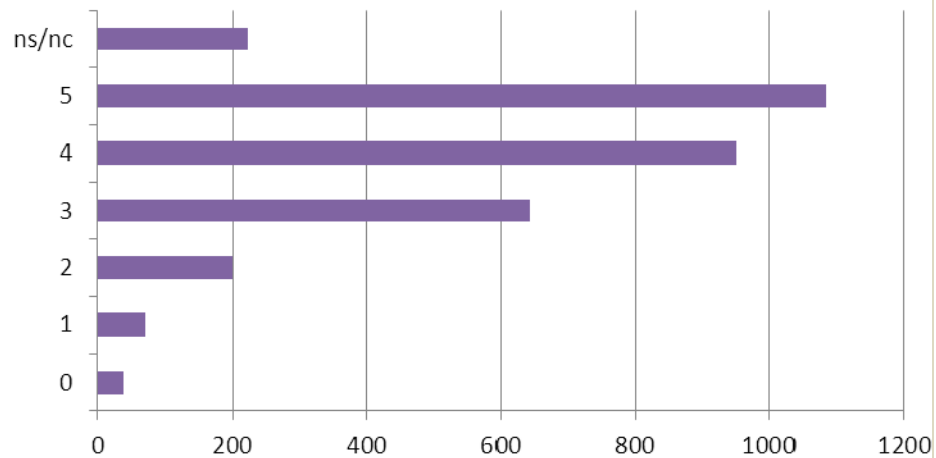
im_facilidad uso bases de datos

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	39	1,2	1,3	1,3
1	71	2,2	2,4	3,7
2	199	6,2	6,7	10,3
3	642	20,0	21,5	31,8
4	951	29,6	31,8	63,7
5	1084	33,8	36,3	100,0
ns/nc	223	6,9		
Total	3209	100,0		

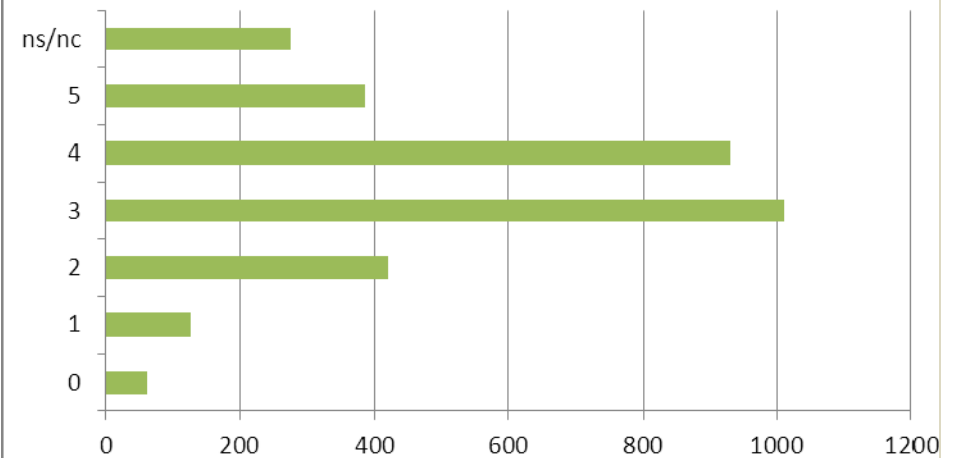
sa_facilidad uso bases de datos

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	61	1,9	2,1	2,1
1	127	4,0	4,3	6,4
2	420	13,1	14,3	20,7
3	1010	31,5	34,4	55,2
4	929	28,9	31,7	86,8
5	386	12,0	13,2	100,0
ns/nc	276	8,6		
Total	3209	100,0		

im_facilidad uso bases de datos



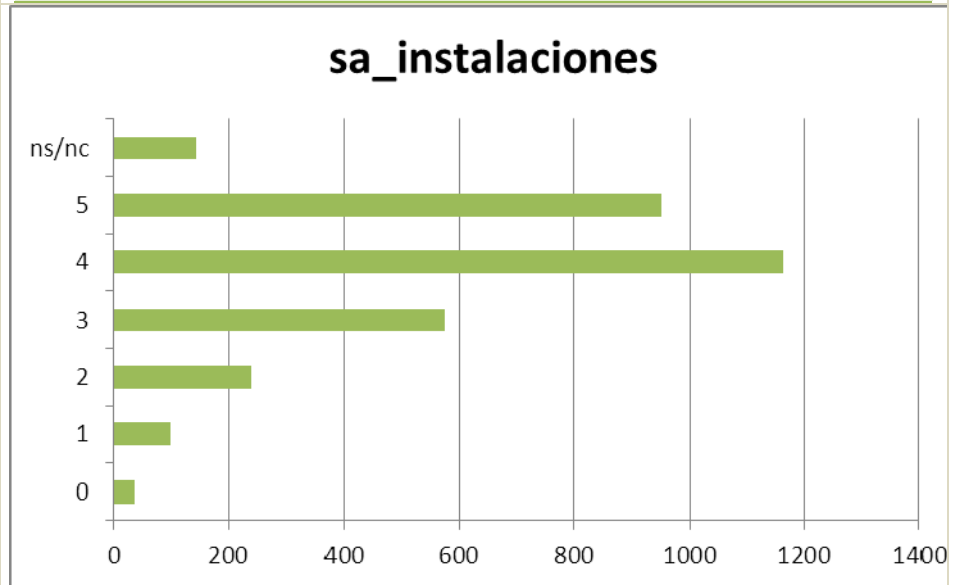
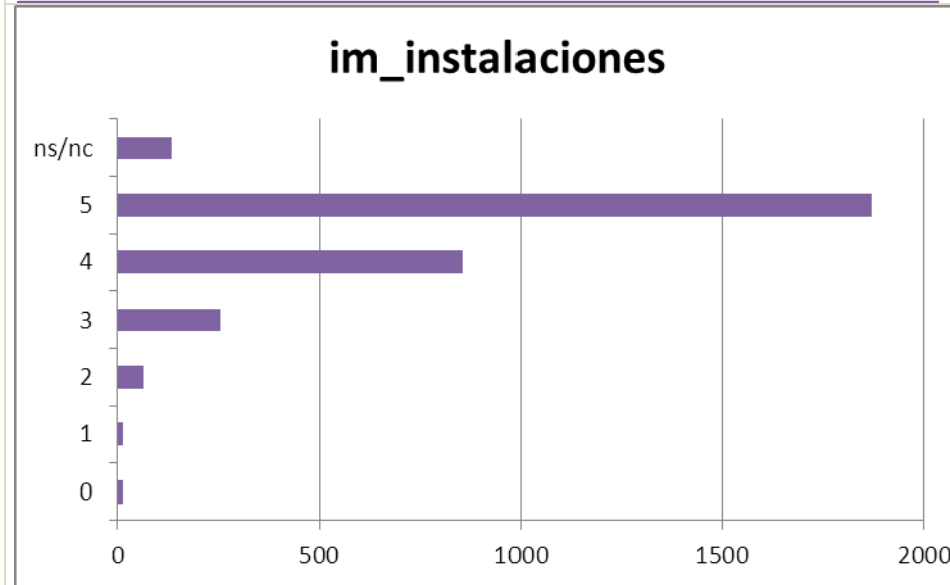
sa_facilidad uso bases de datos



- **Condiciones de instalaciones (orden, limpieza, silencio)**

im_instalaciones				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	13	,4	,4	,4
1	15	,5	,5	,9
2	65	2,0	2,1	3,0
3	253	7,9	8,2	11,3
4	858	26,7	27,9	39,2
5	1870	58,3	60,8	100,0
ns/nc	135	4,2		
Total	3209	100,0		

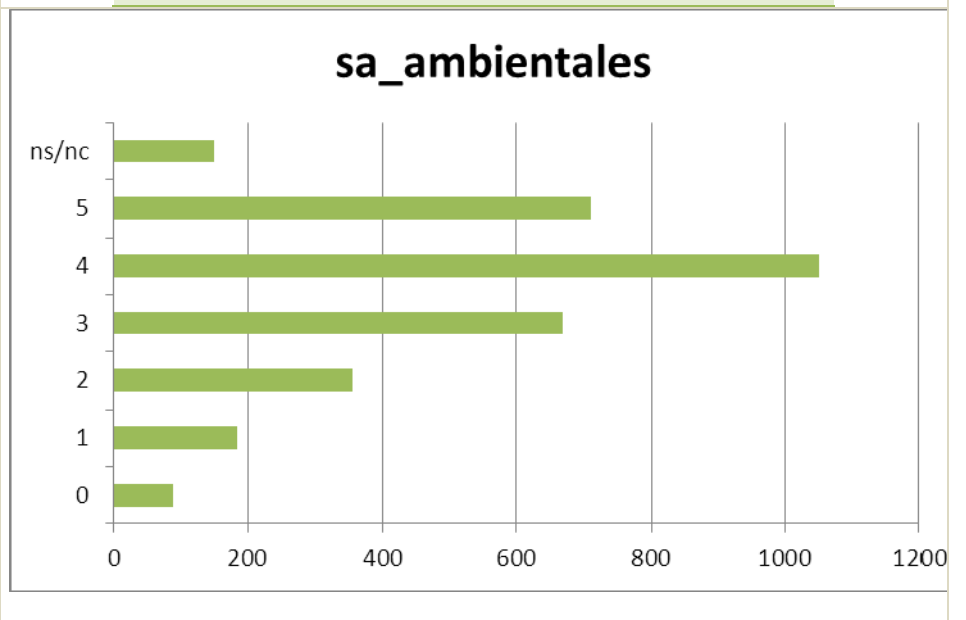
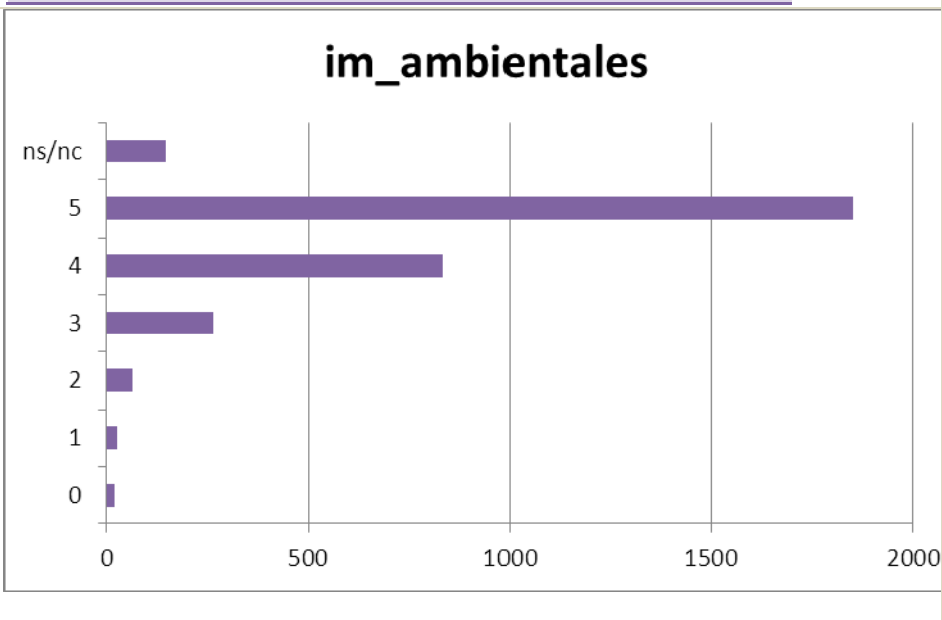
sa_instalaciones				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	37	1,2	1,2	1,2
1	99	3,1	3,2	4,4
2	239	7,4	7,8	12,2
3	575	17,9	18,8	31,0
4	1164	36,3	38,0	69,0
5	951	29,6	31,0	100,0
ns/nc	144	4,5		
Total	3209	100,0		



- Condiciones ambientales (iluminación, climatización...)

im_ambientales				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	21	,7	,7	,7
1	27	,8	,9	1,6
2	66	2,1	2,2	3,7
3	263	8,2	8,6	12,3
4	834	26,0	27,2	39,6
5	1850	57,7	60,4	100,0
ns/nc	148	4,6		
Total	3209	100,0		

sa_ambientales				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	89	2,8	2,9	2,9
1	184	5,7	6,0	8,9
2	355	11,1	11,6	20,5
3	669	20,8	21,9	42,4
4	1051	32,8	34,3	76,7
5	712	22,2	23,3	100,0
ns/nc	149	4,6		
Total	3209	100,0		



- **Adecuación equipos informáticos / audiovisuales**

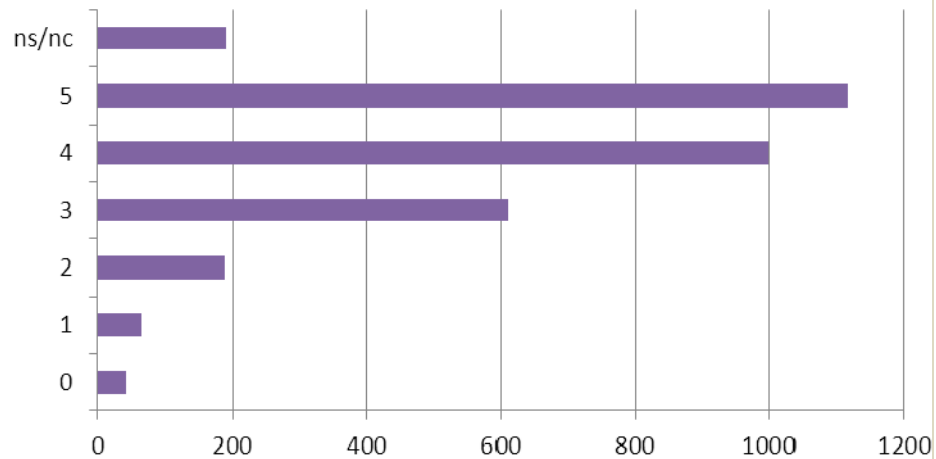
im_equipos informáticos

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	42	1,3	1,4	1,4
1	66	2,1	2,2	3,6
2	189	5,9	6,3	9,8
3	609	19,0	20,2	30,0
4	998	31,1	33,1	63,1
5	1115	34,7	36,9	100,0
ns/nc	190	5,9		

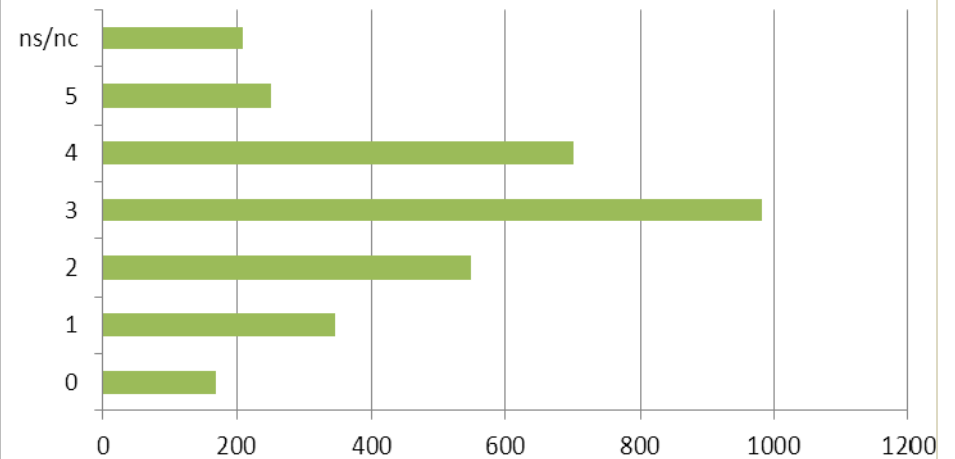
sa_equipos informáticos

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	170	5,3	5,7	5,7
1	345	10,8	11,5	17,2
2	549	17,1	18,3	35,5
3	982	30,6	32,7	68,2
4	702	21,9	23,4	91,6
5	251	7,8	8,4	100,0
ns/nc	210	6,5		
Total	3209	100,0		

im_equipos informáticos



sa_equipos informáticos



- Fondo bibliográfico: Adecuación del fondo a la bibliografía recomendada

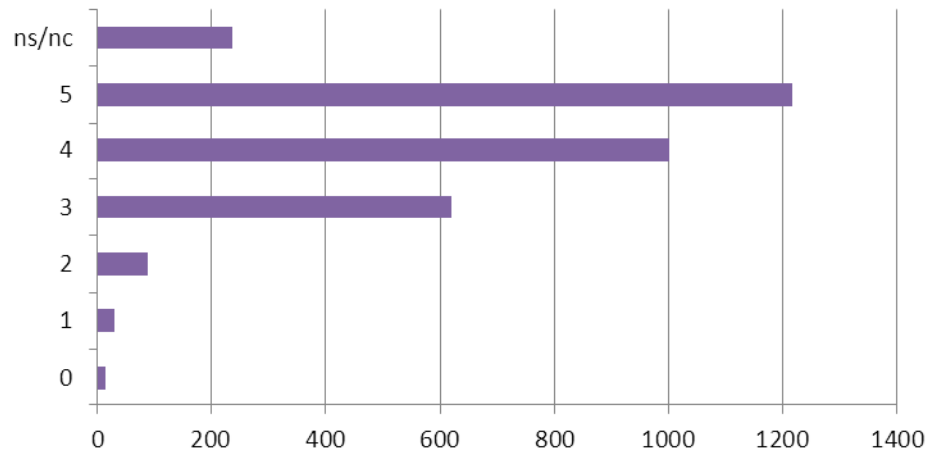
im_fondo bibliografía recomendada

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	15	,5	,5	,5
1	30	,9	1,0	1,5
2	89	2,8	3,0	4,5
3	619	19,3	20,8	25,3
4	1002	31,2	33,7	59,1
5	1216	37,9	40,9	100,0
ns/nc	238	7,4		
Total	3209	100,0		

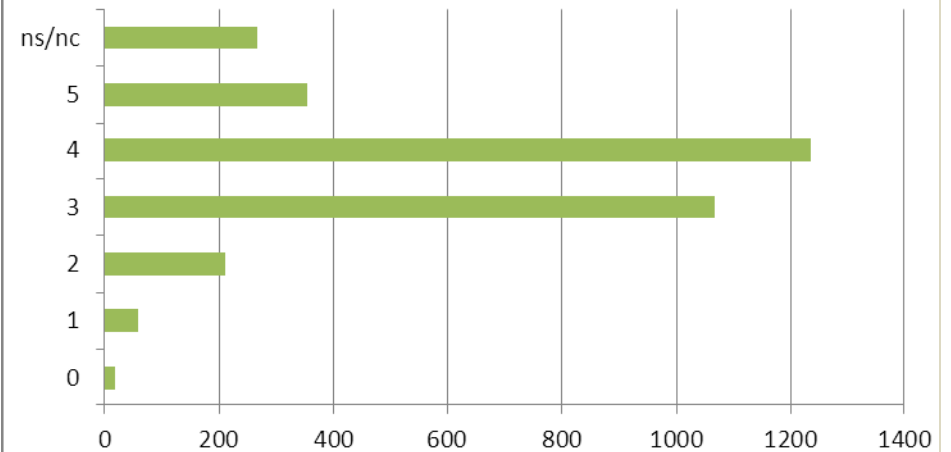
sa_fondo bibliografía recomendada

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	18	,6	,6	,6
1	58	1,8	2,0	2,6
2	211	6,6	7,2	9,8
3	1068	33,3	36,3	46,0
4	1234	38,5	41,9	88,0
5	354	11,0	12,0	100,0
ns/nc	266	8,3		
Total	3209	100,0		

im_fondo bibliografía recomendada



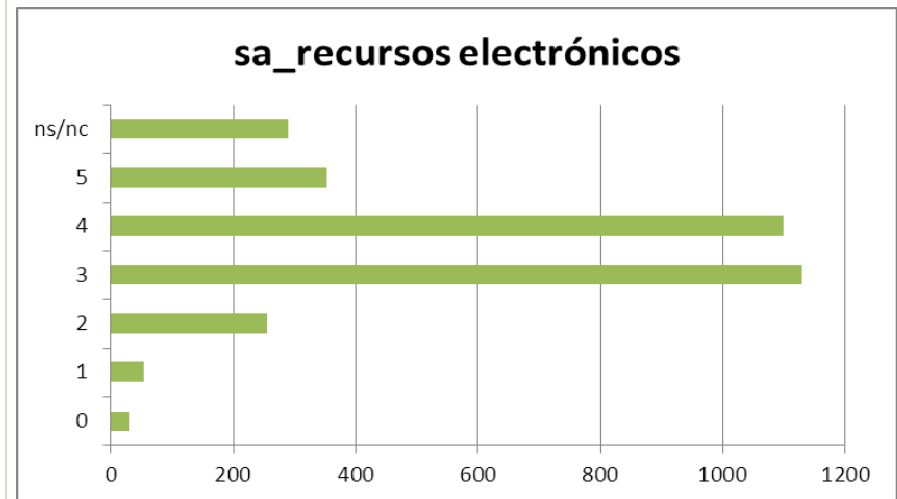
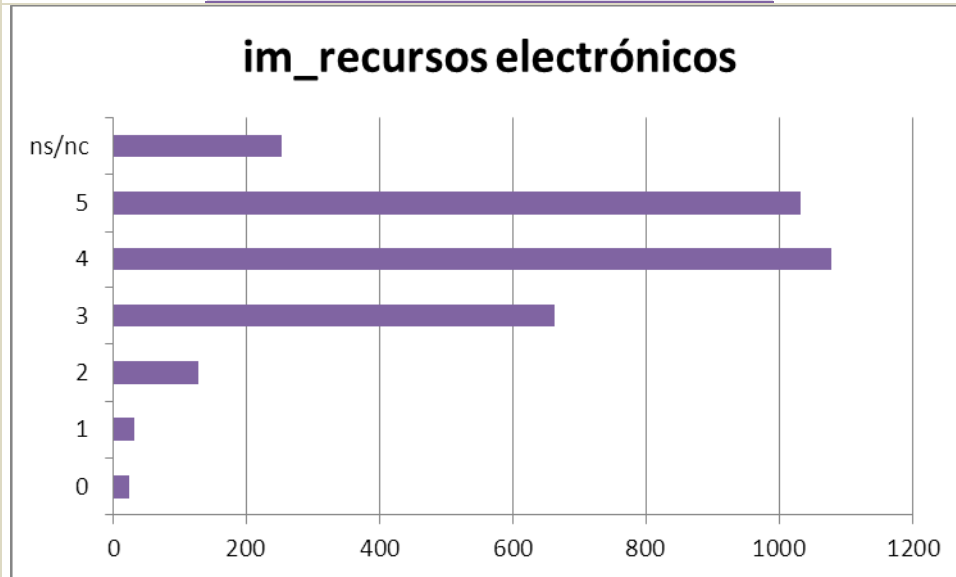
sa_fondo bibliografía recomendada



- Disponibilidad de recursos electrónicos: revistas, bases de datos..

im_recursos electrónicos				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	24	,7	,8	,8
1	32	1,0	1,1	1,9
2	128	4,0	4,3	6,2
3	662	20,6	22,4	28,6
4	1077	33,6	36,4	65,1
5	1032	32,2	34,9	100,0
ns/nc	254	7,9		
Total	3209	100,0		

sa_recursos electrónicos				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	29	,9	1,0	1,0
1	55	1,7	1,9	2,9
2	255	7,9	8,7	11,6
3	1129	35,2	38,7	50,3
4	1098	34,2	37,6	87,9
5	354	11,0	12,1	100,0
ns/nc	289	9,0		
Total	3209	100,0		



- **Catalogo automatizado de la biblioteca (ROBLE)**

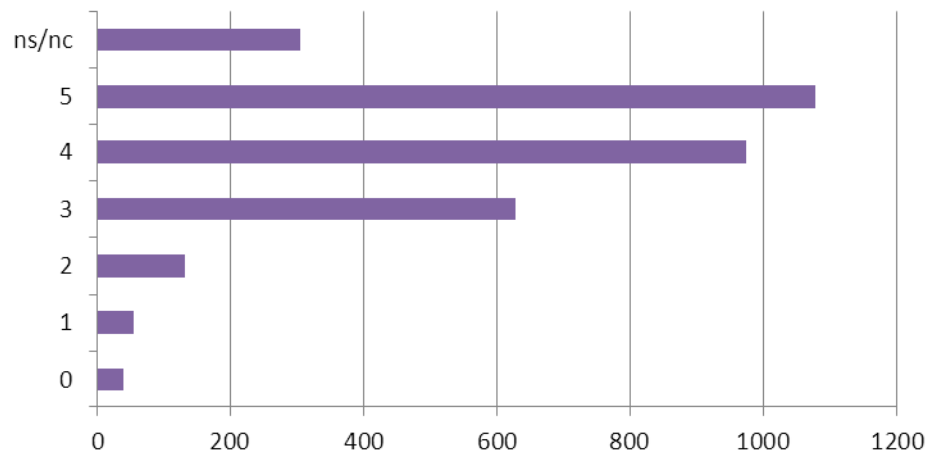
im_roble

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	38	1,2	1,3	1,3
1	55	1,7	1,9	3,2
2	133	4,1	4,6	7,8
3	628	19,6	21,6	29,4
4	973	30,3	33,5	62,9
5	1077	33,6	37,1	100,0
ns/nc	305	9,5		
Total	3209	100,0		

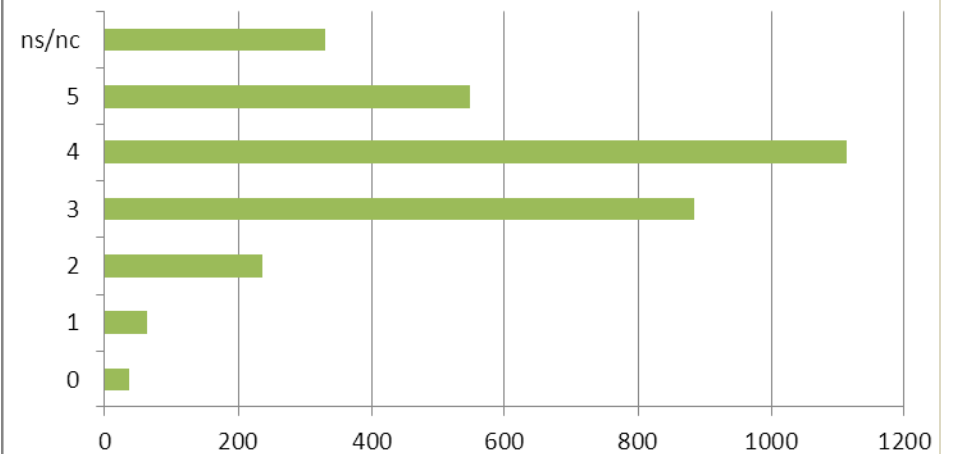
sa_roble

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	36	1,1	1,3	1,3
1	63	2,0	2,2	3,4
2	237	7,4	8,2	11,7
3	883	27,5	30,7	42,4
4	1111	34,6	38,6	81,0
5	548	17,1	19,0	100,0
ns/nc	331	10,3		
Total	3209	100,0		

im_roble



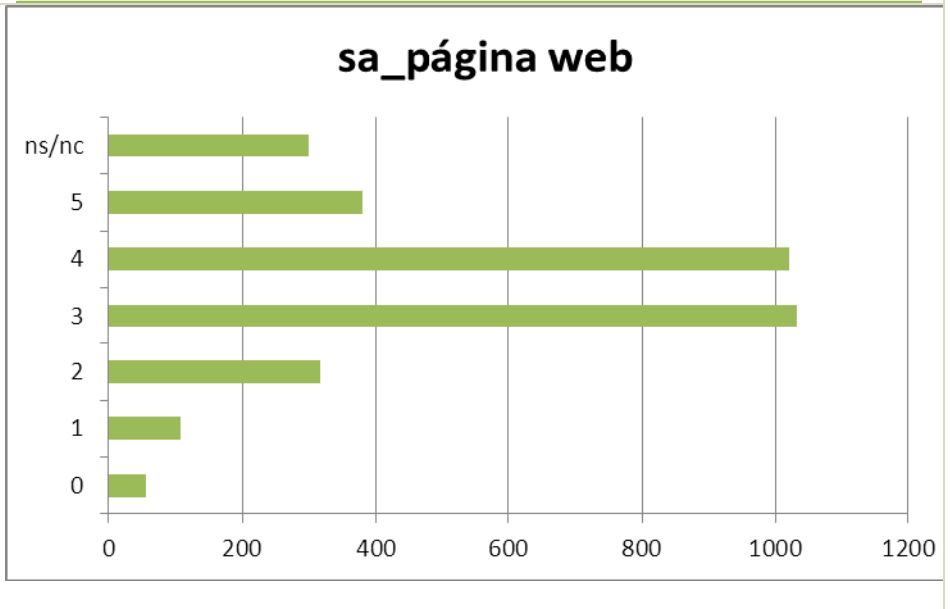
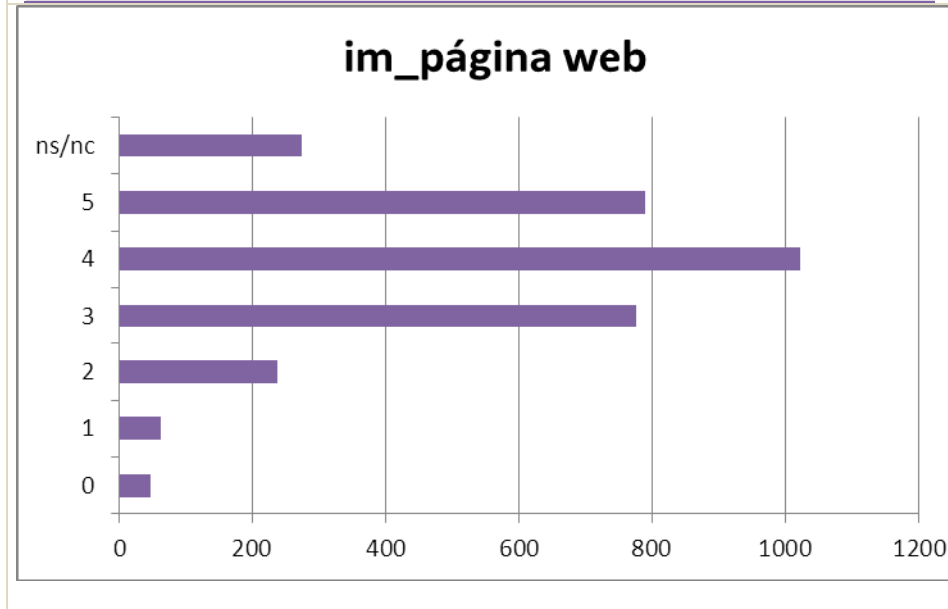
sa_roble



- **Diseño y contenido de la página web**

im_página web	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	46	1,4	1,6	1,6
1	63	2,0	2,1	3,7
2	238	7,4	8,1	11,8
3	776	24,2	26,4	38,3
4	1022	31,8	34,8	73,1
5	790	24,6	26,9	100,0
ns/nc	274	8,5		
Total	3209	100,0		

sa_página web	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	56	1,7	1,9	1,9
1	108	3,4	3,7	5,6
2	316	9,8	10,9	16,5
3	1031	32,1	35,4	51,9
4	1019	31,8	35,0	87,0
5	379	11,8	13,0	100,0
ns/nc	300	9,3		
Total	3209	100,0		



- **Servicios de la Biblioteca: Plazos de préstamo**

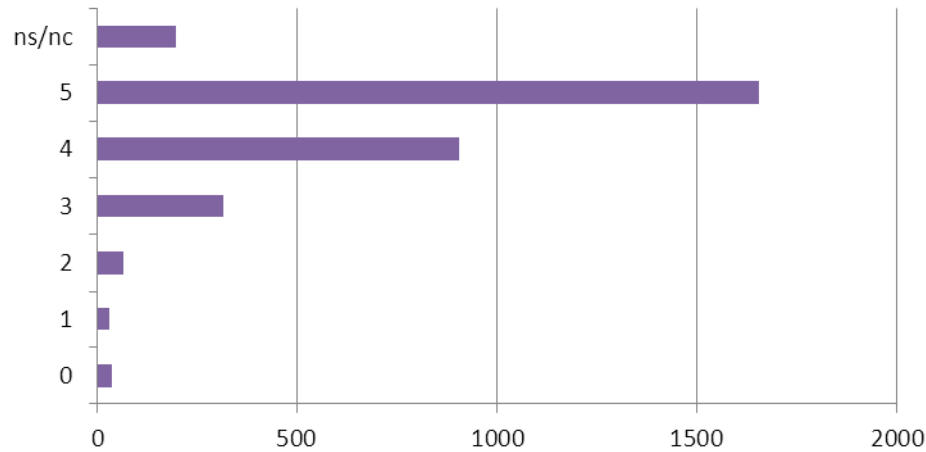
im_plazos préstamo

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	37	1,2	1,2	1,2
1	31	1,0	1,0	2,3
2	66	2,1	2,2	4,5
3	316	9,8	10,5	15,0
4	906	28,2	30,1	45,0
5	1654	51,5	55,0	100,0
ns/nc	199	6,2		
Total	3209	100,0		

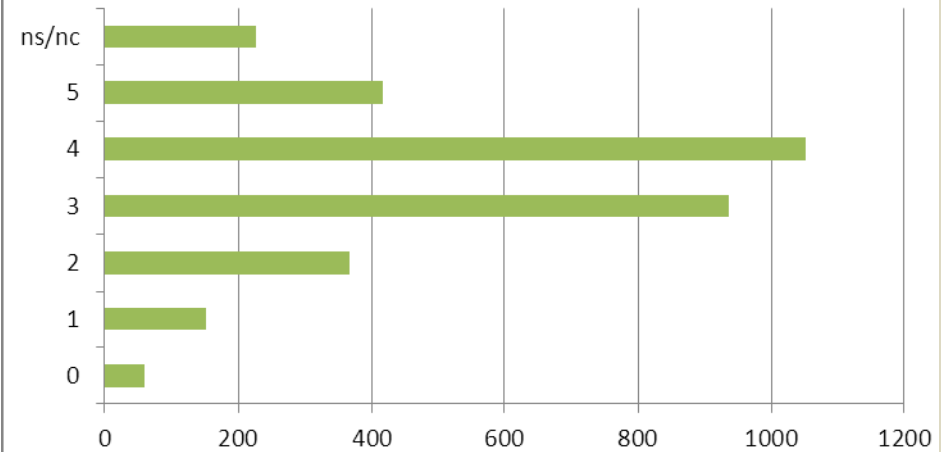
sa_plazos préstamo

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	59	1,8	2,0	2,0
1	152	4,7	5,1	7,1
2	367	11,4	12,3	19,4
3	936	29,2	31,4	50,8
4	1051	32,8	35,2	86,0
5	417	13,0	14,0	100,0
ns/nc	227	7,1		
Total	3209	100,0		

im_plazos préstamo



sa_plazos préstamo

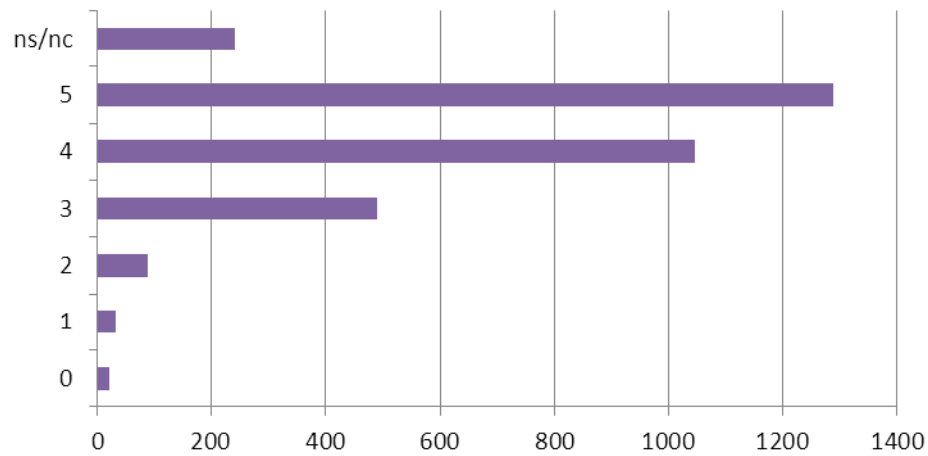


- Nº de documentos que pueden obtenerse

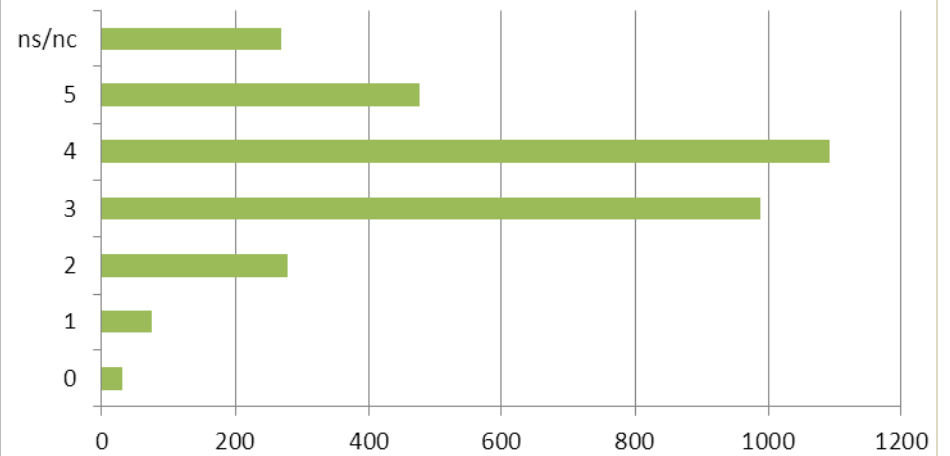
im_número documentos				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	20	,6	,7	,7
1	31	1,0	1,0	1,7
2	89	2,8	3,0	4,7
3	491	15,3	16,6	21,3
4	1046	32,6	35,3	56,5
5	1289	40,2	43,5	100,0
ns/nc	243	7,6		
Total	3209	100,0		

sa_número documentos				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	31	1,0	1,1	1,1
1	76	2,4	2,6	3,6
2	279	8,7	9,5	13,1
3	988	30,8	33,6	46,7
4	1091	34,0	37,1	83,8
5	475	14,8	16,2	100,0
ns/nc	269	8,4		
Total	3209	100,0		

im_número documentos



sa_número documentos



- **Funcionamiento global del préstamo**

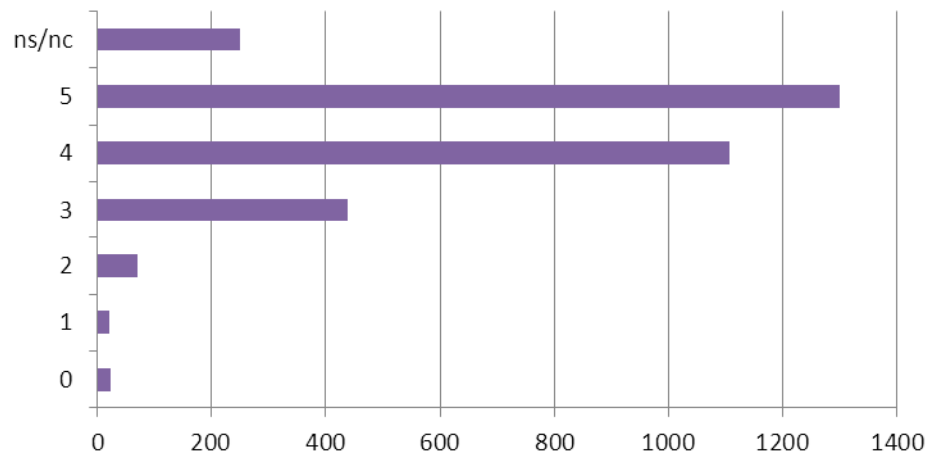
im_funcionamiento global préstamo

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	22	,7	,7	,7
1	20	,6	,7	1,4
2	71	2,2	2,4	3,8
3	438	13,6	14,8	18,6
4	1108	34,5	37,4	56,1
5	1300	40,5	43,9	100,0
ns/nc	250	7,8		
Total	3209	100,0		

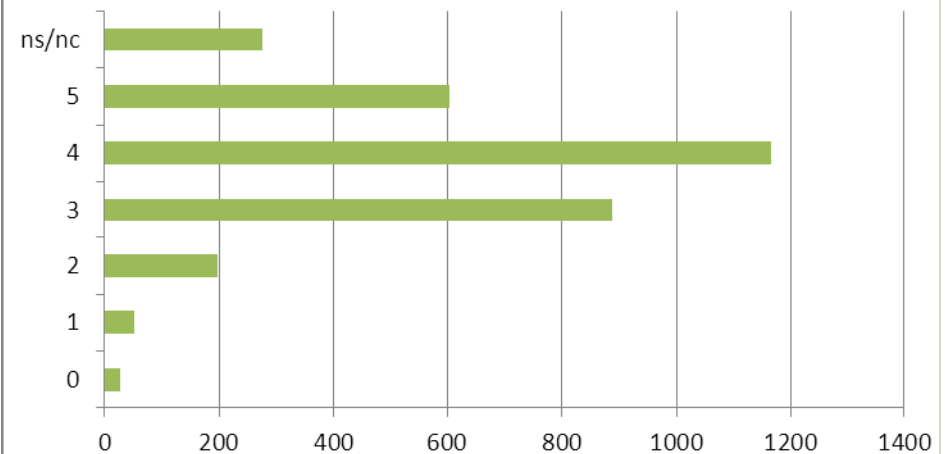
sa_funcionamiento global préstamo

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	27	,8	,9	,9
1	51	1,6	1,7	2,7
2	197	6,1	6,7	9,4
3	889	27,7	30,3	39,7
4	1165	36,3	39,7	79,4
5	605	18,9	20,6	100,0
ns/nc	275	8,6		
Total	3209	100,0		

im_funcionamiento global préstamo



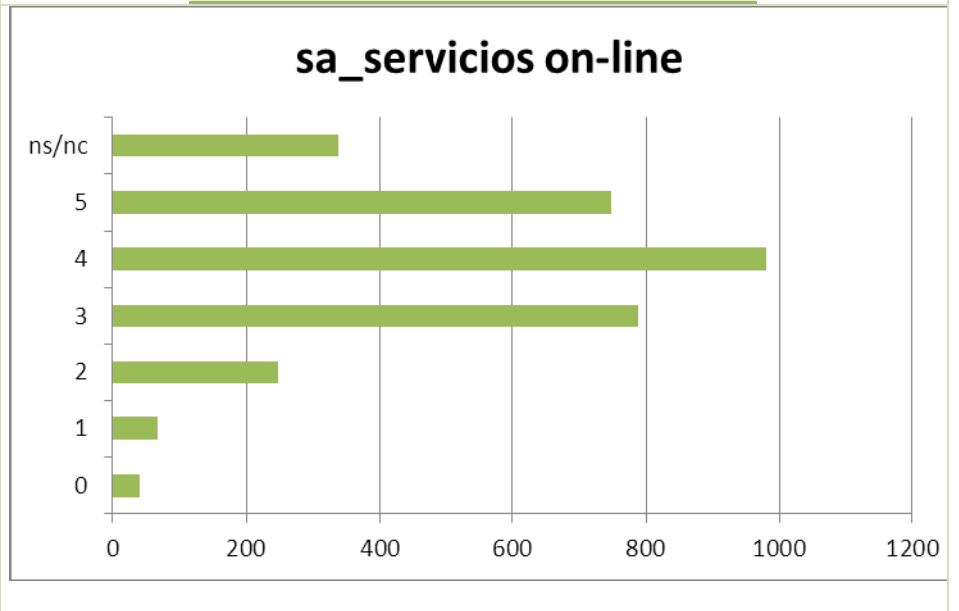
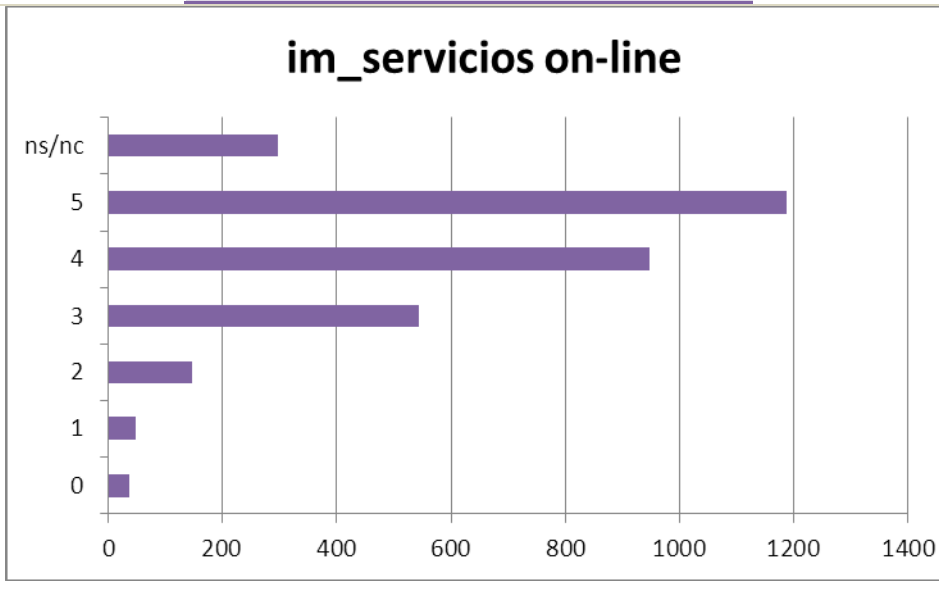
sa_funcionamiento global préstamo



- **Servicios on-line (autoreserva, mi cuenta de usuario)**

im_servicios on-line				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	37	1,2	1,3	1,3
1	48	1,5	1,6	2,9
2	147	4,6	5,0	8,0
3	544	17,0	18,7	26,7
4	948	29,5	32,6	59,2
5	1187	37,0	40,8	100,0
ns/nc	298	9,3		
Total	3209	100,0		

sa_servicios on-line				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	40	1,2	1,4	1,4
1	68	2,1	2,4	3,8
2	247	7,7	8,6	12,4
3	789	24,6	27,5	39,8
4	979	30,5	34,1	73,9
5	748	23,3	26,1	100,0
ns/nc	338	10,5		
Total	3209	100,0		



- Información y noticias que facilita la biblioteca

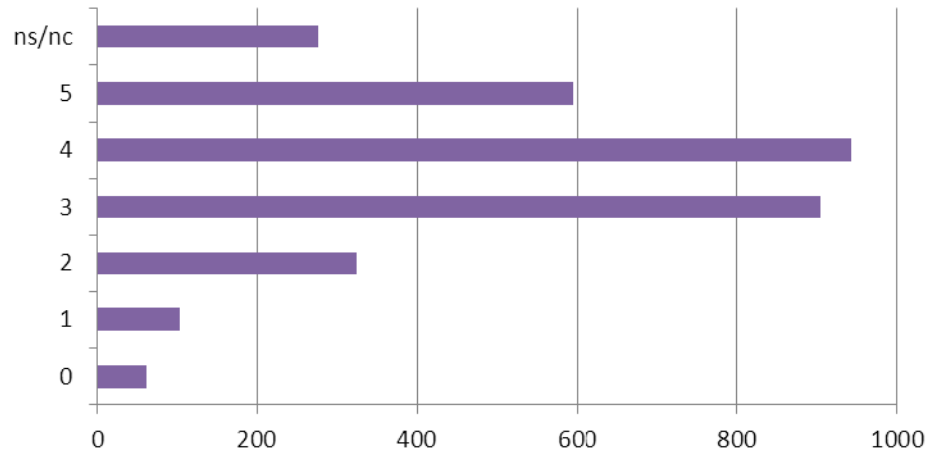
im_ información y noticias

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	63	2,0	2,1	2,1
1	104	3,2	3,5	5,7
2	324	10,1	11,0	16,7
3	905	28,2	30,9	47,6
4	943	29,4	32,2	79,7
5	594	18,5	20,3	100,0
ns/nc	276	8,6		
Total	3209	100,0		

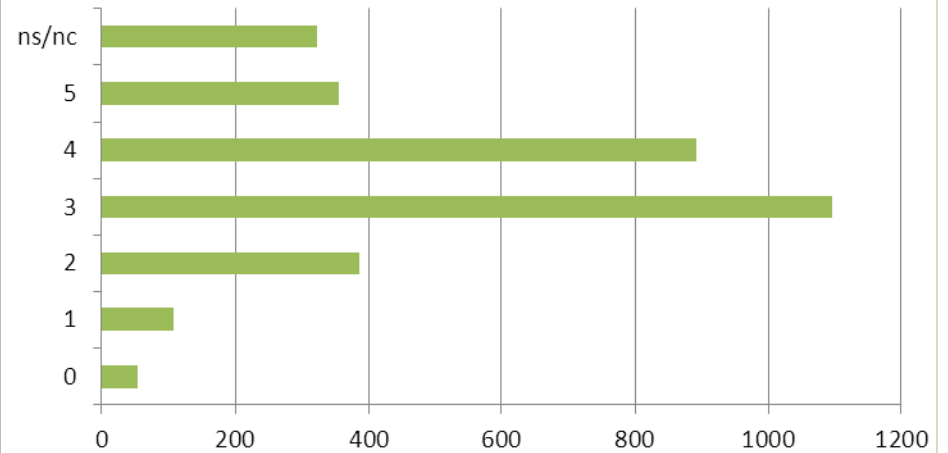
sa_ información y noticias

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	54	1,7	1,9	1,9
1	107	3,3	3,7	5,6
2	385	12,0	13,3	18,9
3	1095	34,1	37,9	56,8
4	891	27,8	30,9	87,7
5	355	11,1	12,3	100,0
ns/nc	322	10,0		
Total	3209	100,0		

im_ información y noticias



sa_ información y noticias

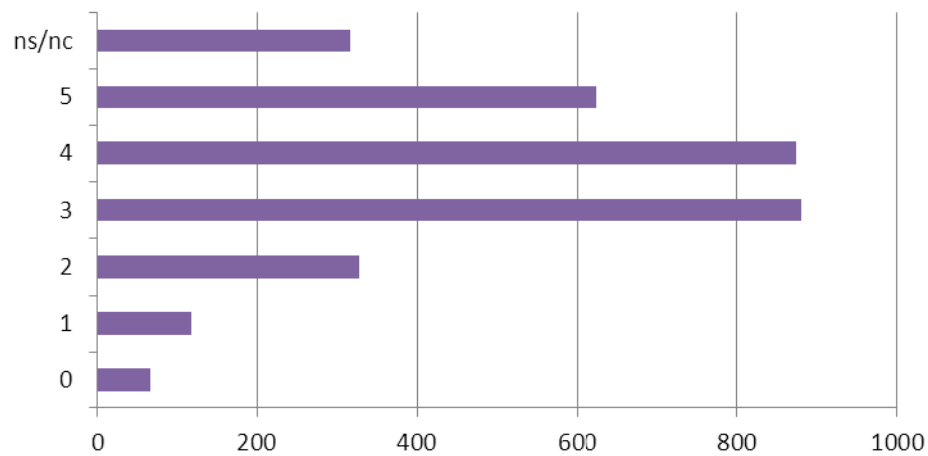


- **Oferta de cursos de formación de usuarios**

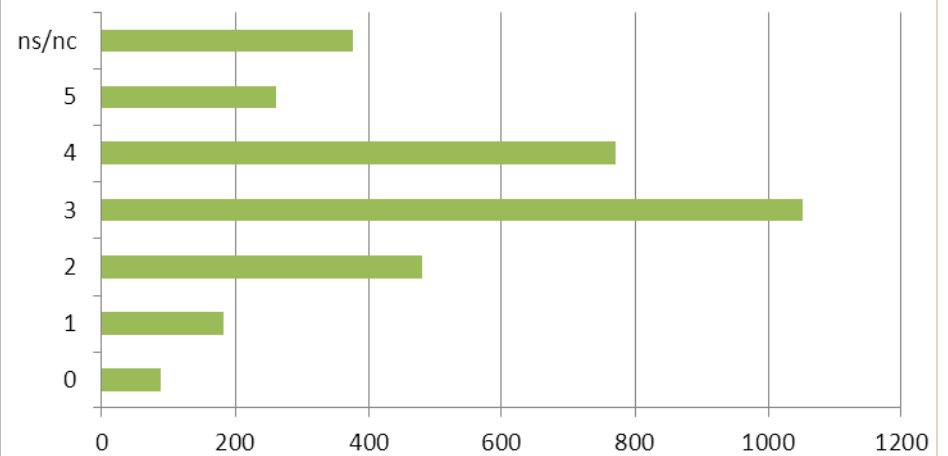
im_cursos formación				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	67	2,1	2,3	2,3
1	118	3,7	4,1	6,4
2	328	10,2	11,3	17,7
3	880	27,4	30,4	48,2
4	874	27,2	30,2	78,4
5	625	19,5	21,6	100,0
ns/nc	317	9,9		
Total	3209	100,0		

sa_cursos formación				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	88	2,7	3,1	3,1
1	182	5,7	6,4	9,5
2	481	15,0	17,0	26,5
3	1050	32,7	37,1	63,6
4	770	24,0	27,2	90,8
5	262	8,2	9,2	100,0
ns/nc	376	11,7		
Total	3209	100,0		

im_cursos formación



sa_cursos formación



- **Solicitud de nuevas adquisiciones**

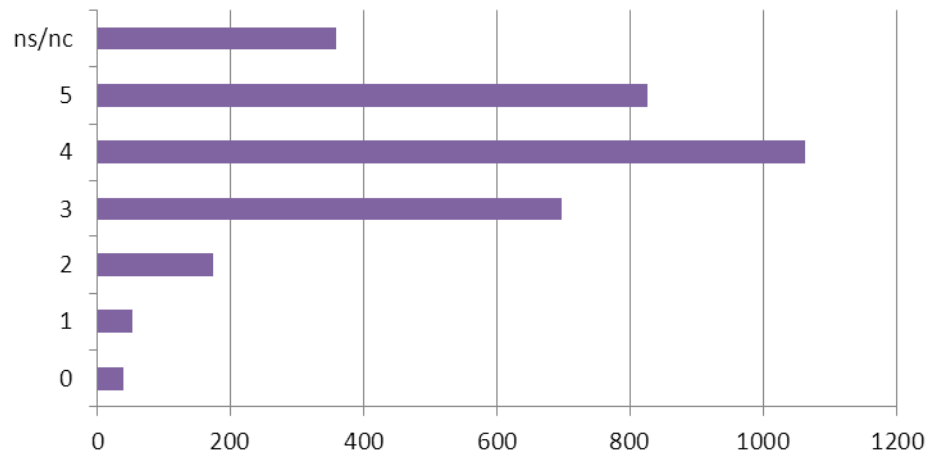
im_nuevas adquisiciones

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	39	1,2	1,4	1,4
1	52	1,6	1,8	3,2
2	175	5,5	6,1	9,3
3	696	21,7	24,4	33,8
4	1062	33,1	37,3	71,0
5	826	25,7	29,0	100,0
ns/nc	359	11,2		
Total	3209	100,0		

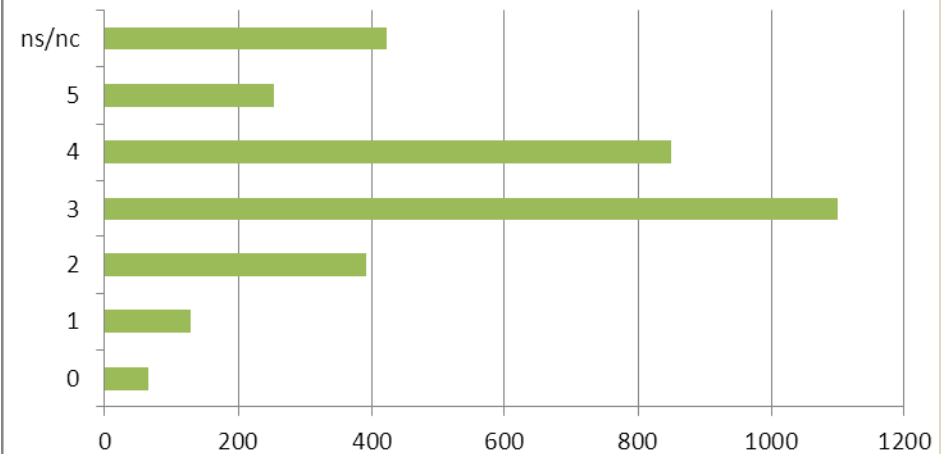
sa_nuevas adquisiciones

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	65	2,0	2,3	2,3
1	129	4,0	4,6	7,0
2	391	12,2	14,0	21,0
3	1098	34,2	39,4	60,4
4	850	26,5	30,5	90,9
5	254	7,9	9,1	100,0
ns/nc	422	13,2		
Total	3209	100,0		

im_nuevas adquisiciones



sa_nuevas adquisiciones

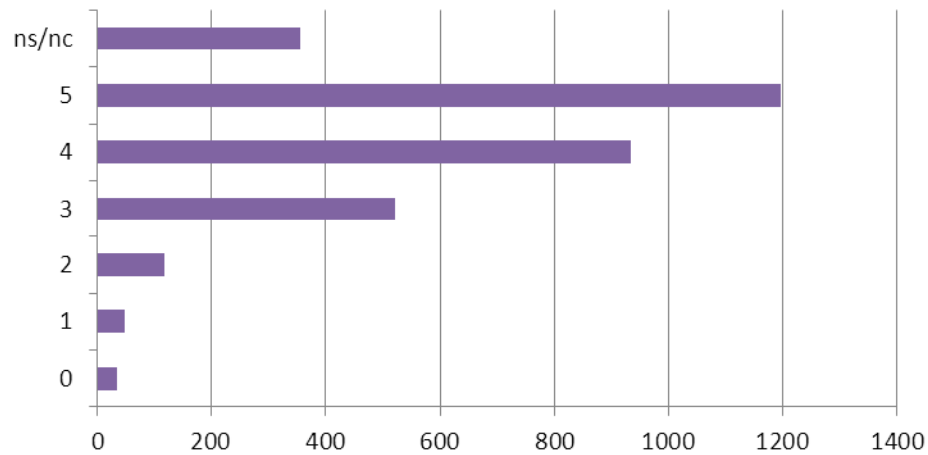


- Atención de quejas y sugerencias

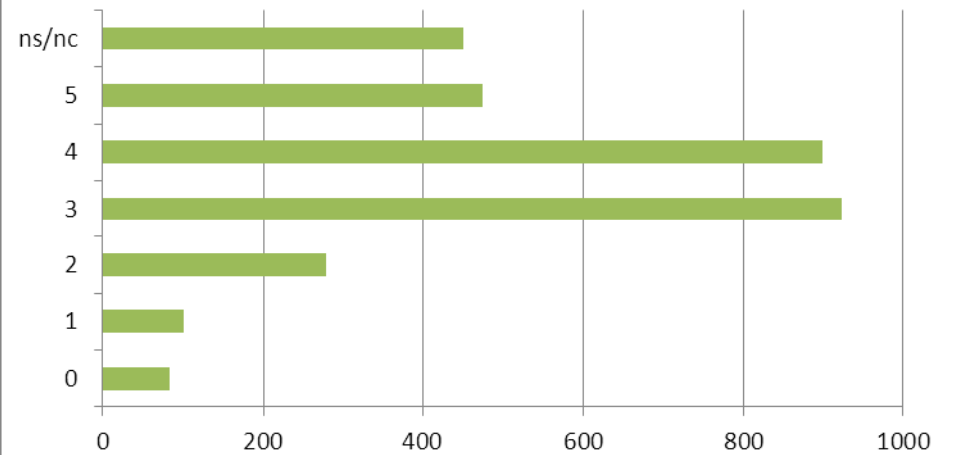
im_quejas y sugerencias				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	35	1,1	1,2	1,2
1	48	1,5	1,7	2,9
2	118	3,7	4,1	7,0
3	522	16,3	18,3	25,3
4	934	29,1	32,7	58,1
5	1196	37,3	41,9	100,0
ns/nc	356	11,1		
Total	3209	100,0		

sa_quejas y sugerencias				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	84	2,6	3,0	3,0
1	101	3,1	3,7	6,7
2	278	8,7	10,1	16,8
3	923	28,8	33,5	50,3
4	898	28,0	32,6	82,8
5	474	14,8	17,2	100,0
ns/nc	451	14,1		
Total	3209	100,0		

im_quejas y sugerencias



sa_quejas y sugerencias



- Personal de la biblioteca: Trato que recibe por parte del personal

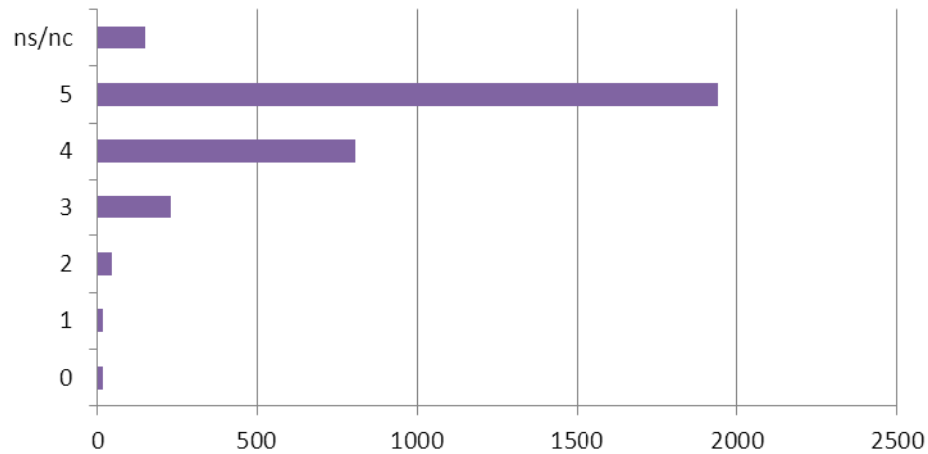
im_trato personal

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	18	,6	,6	,6
1	17	,5	,6	1,1
2	44	1,4	1,4	2,6
3	231	7,2	7,6	10,1
4	807	25,1	26,4	36,5
5	1941	60,5	63,5	100,0
ns/nc	151	4,7		
Total	3209	100,0		

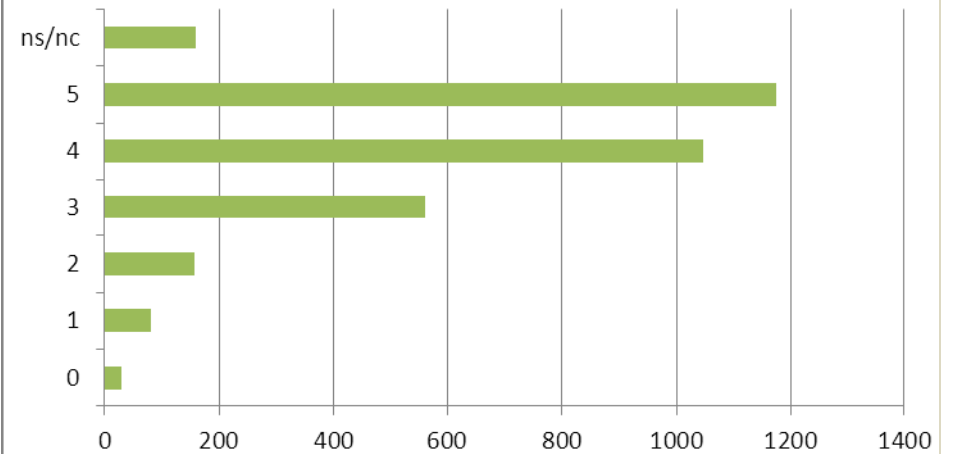
sa_trato personal

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	30	,9	1,0	1,0
1	81	2,5	2,7	3,6
2	157	4,9	5,1	8,8
3	559	17,4	18,3	27,1
4	1047	32,6	34,3	61,5
5	1175	36,6	38,5	100,0
ns/nc	160	5,0		
Total	3209	100,0		

im_trato personal



sa_trato personal



- Valoración Global: Papel de la biblioteca para sus estudios

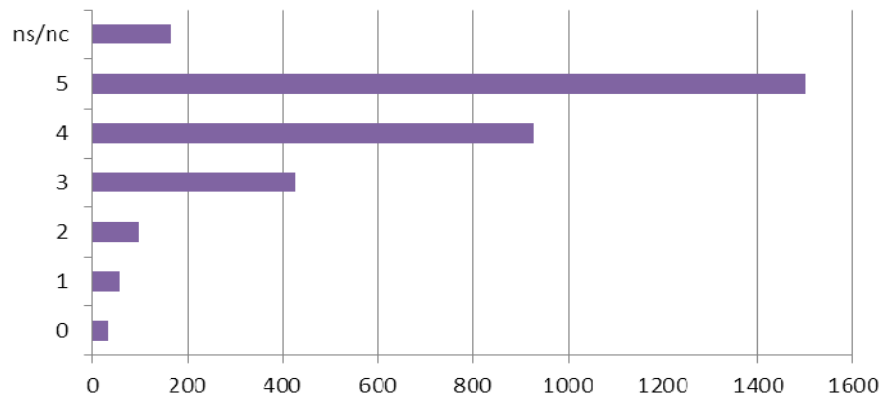
im_papel biblioteca estudios

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	34	1,1	1,1	1,1
1	57	1,8	1,9	3,0
2	98	3,1	3,2	6,2
3	427	13,3	14,0	20,2
4	928	28,9	30,5	50,7
5	1500	46,7	49,3	100,0
ns/nc	165	5,1		
Total	3209	100,0		

sa_papel biblioteca estudios

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
0	37	1,2	1,2	1,2
1	50	1,6	1,6	2,9
2	148	4,6	4,9	7,7
3	660	20,6	21,7	29,4
4	1412	44,0	46,4	75,8
5	735	22,9	24,2	100,0
ns/nc	167	5,2		
Total	3209	100,0		

im_papel biblioteca estudios



sa_papel biblioteca estudios

