

# ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL PDI / BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA 2013

Análisis de los resultados globales

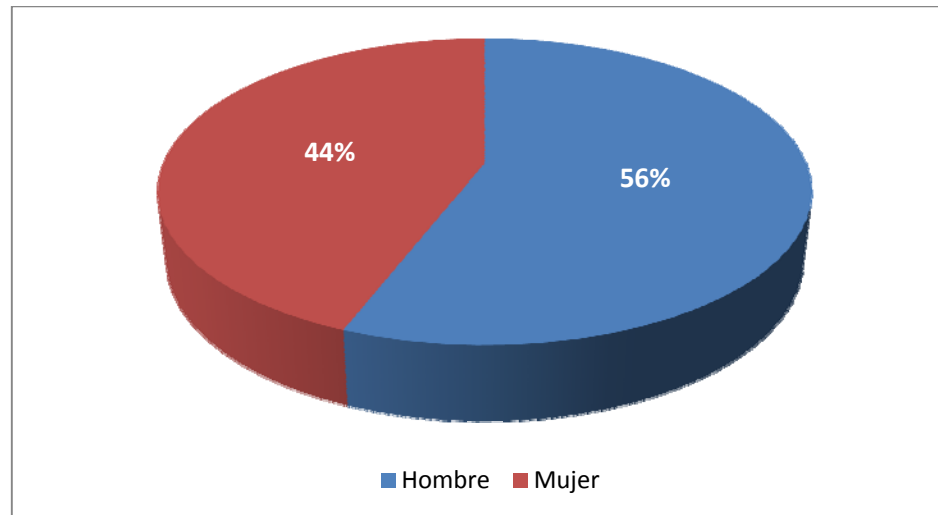


## RESUMEN GLOBAL DE MEDIAS SATISFACCIÓN / IMPORTANCIA

SATISFACCIÓN				IMPORTANCIA		
Válidos	Perdidos	Media		Media	Válidos	Perdidos
343	29	4,35	horario	4,25	345	27
352	20	4,24	claridad señalización	3,54	341	31
313	59	4,00	disponibilidad puestos lectura	3,49	339	33
344	28	3,95	facilidad localizar libros y revistas	4,53	342	30
319	53	3,82	condiciones trabajo y ambientales	4,05	338	34
285	87	3,44	reprografía	3,75	342	30
356	16	3,66	adecuación fondo bibliográfico docencia	4,51	344	28
354	18	3,25	adecuación fondo para investigación	4,60	343	29
349	23	3,62	adecuación recursos electrónicos	4,52	342	30
340	32	3,65	información nuevas adquisiciones	4,06	344	28
349	23	4,28	catálogo automatizado de la biblioteca (ROBLE)	4,59	342	30
0	372		diseño y estructura de la página web	4,34	342	30
334	38	3,96	contenido de las páginas web	4,25	340	32
341	31	4,50	valglobal préstamo	4,52	344	28
336	36	4,37	préstamo: plazos	4,34	344	28
327	45	4,03	préstamo: número de ejemplares	4,18	341	31
316	56	4,37	obtención libros de otras universidades	4,58	344	28
340	32	3,70	información y noticias facilita biblioteca	3,74	344	28
258	114	3,79	sesiones y cursos de formación	3,50	337	35
274	98	3,43	nuevas adquisiciones	4,17	341	31
248	124	4,04	gestión de quejas y sugerencias	4,00	336	36
363	9	4,75	trato recibido por el personal	4,68	349	23
358	14	4,70	resolución dudas y problemas	4,74	349	23
367	5	4,18	papel biblioteca actividad docente/investigadora			

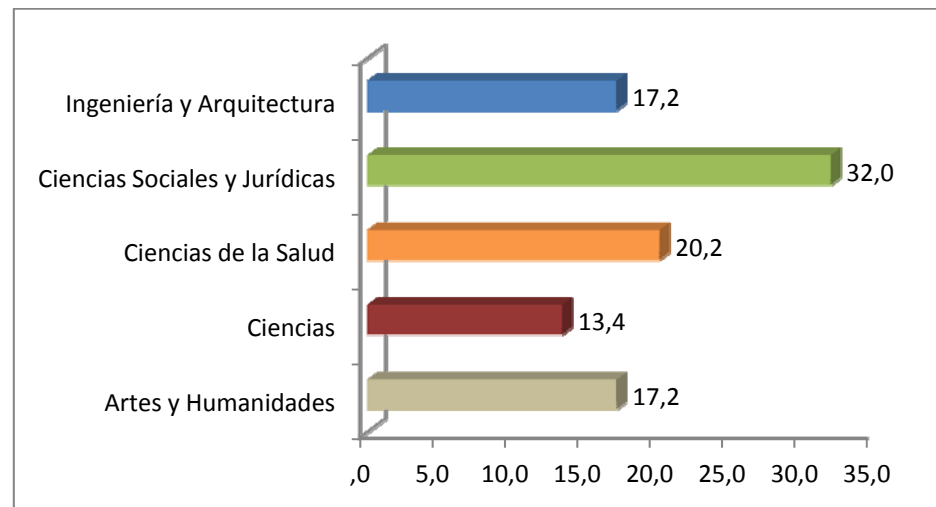
### Clasificación de respuestas según sexo, %

Columna1	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Hombre	208	55,9	55,9
Mujer	164	44,1	44,1
Total	372	100,0	100,0



### Clasificación de respuestas por macroárea, %

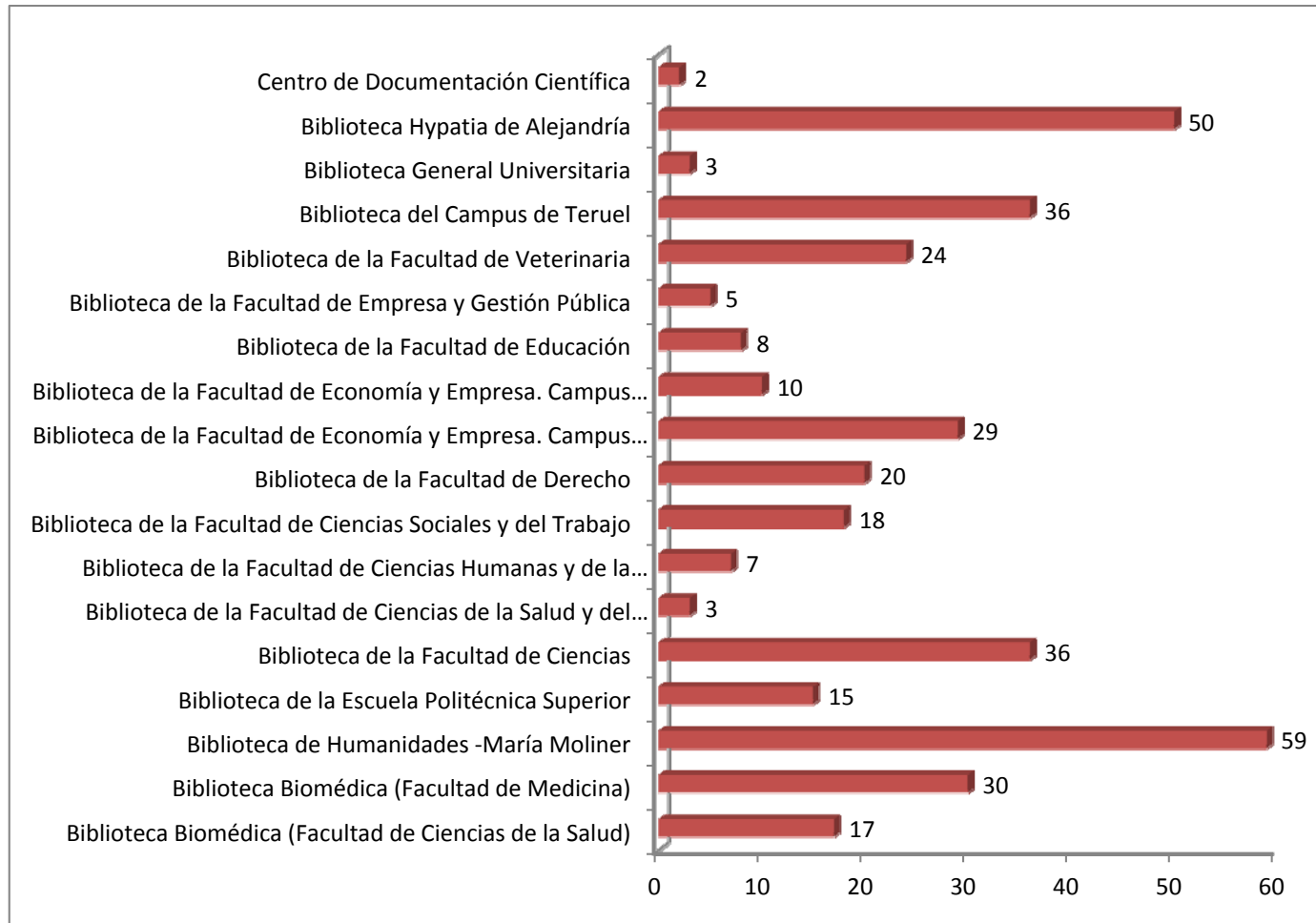
Columna1	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Artes y Humanidades	64	17,2	17,2
Ciencias	50	13,4	13,4
Ciencias de la Salud	75	20,2	20,2
Ciencias Sociales y Jurídicas	119	32,0	32,0
Ingeniería y Arquitectura	64	17,2	17,2
Total	372	100,0	100,0



### Clasificación de respuestas según biblioteca que suele usar, en %

Biblioteca	resp.	%
Biblioteca Biomédica (Facultad de Ciencias de la Salud)	17	4,57
Biblioteca Biomédica (Facultad de Medicina)	30	8,06
Biblioteca de Humanidades -María Moliner	59	15,86
Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior	15	4,03
Biblioteca de la Facultad de Ciencias	36	9,68
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	3	0,81
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	7	1,88
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	18	4,84
Biblioteca de la Facultad de Derecho	20	5,38
Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa. Campus Paraíso (Ignacio Jordán de Asso)	29	7,80
Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa. Campus Río Ebro	10	2,69
Biblioteca de la Facultad de Educación	8	2,15
Biblioteca de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	5	1,34
Biblioteca de la Facultad de Veterinaria	24	6,45
Biblioteca del Campus de Teruel	36	9,68
Biblioteca General Universitaria	3	0,81
Biblioteca Hypatia de Alejandría	50	13,44
Centro de Documentación Científica	2	0,54
Total general	372	100,00

## FICHA – PERFIL

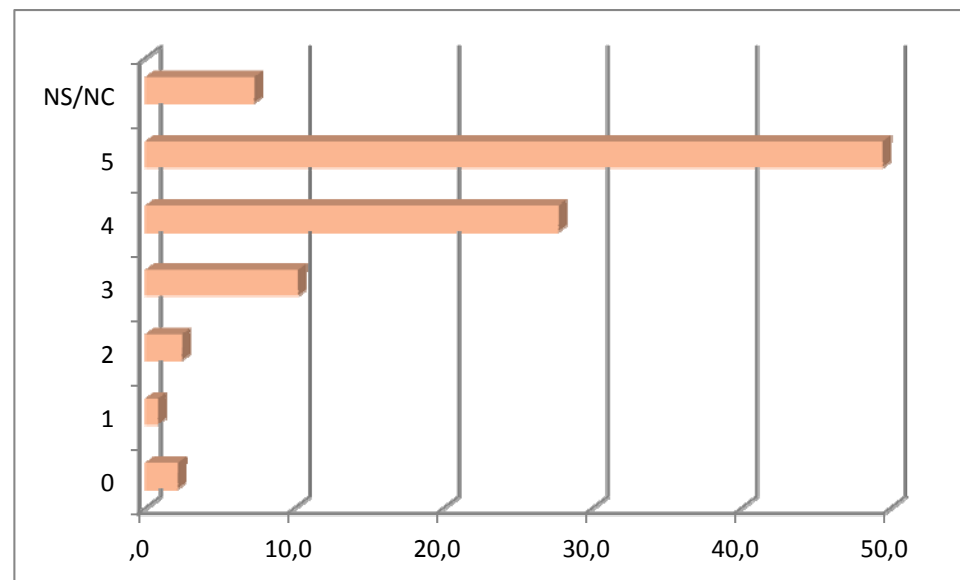
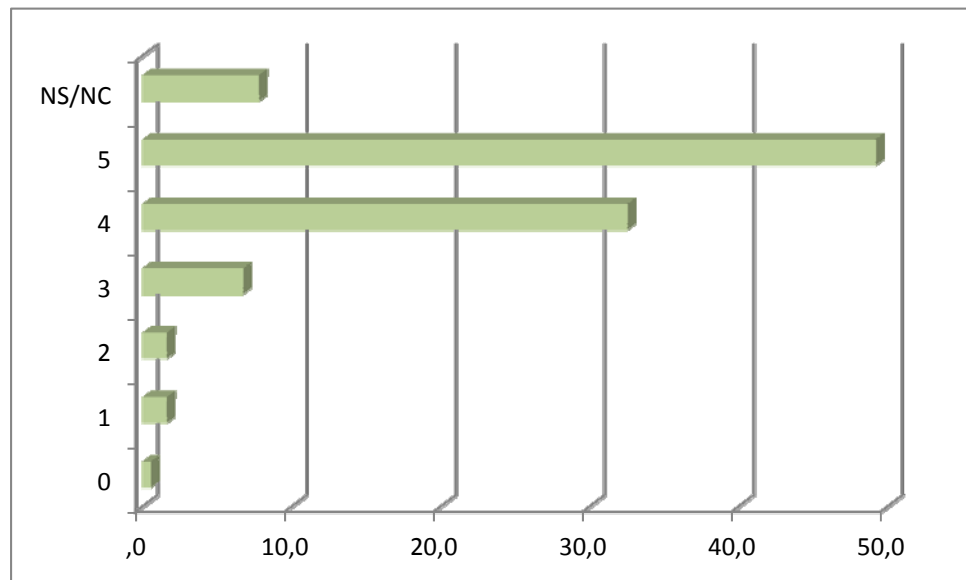


## INSTALACIONES

La biblioteca tiene un horario adecuado:

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	2	,5	,6
1	6	1,6	1,7
2	6	1,6	1,7
3	25	6,7	7,3
4	121	32,5	35,3
5	183	49,2	53,4
Respuestas	343	92,2	100,0
NS/NC	29	7,8	
Total	372	100,0	

importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	8	2,2	2,3
1	3	,8	,9
2	9	2,4	2,6
3	38	10,2	11,0
4	103	27,7	29,9
5	184	49,5	53,3
Respuestas	345	92,7	100,0
NS/NC	27	7,3	
Total	372	100,0	

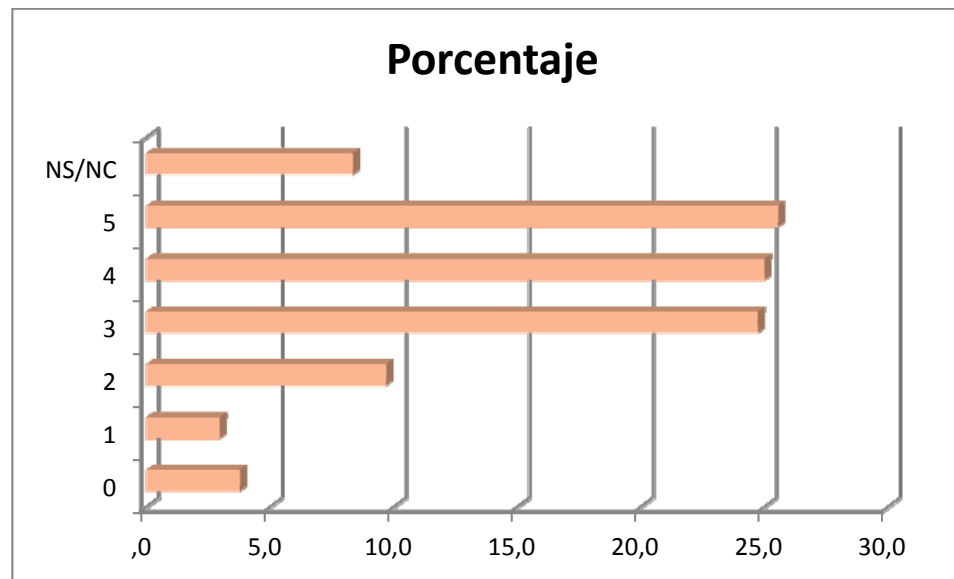
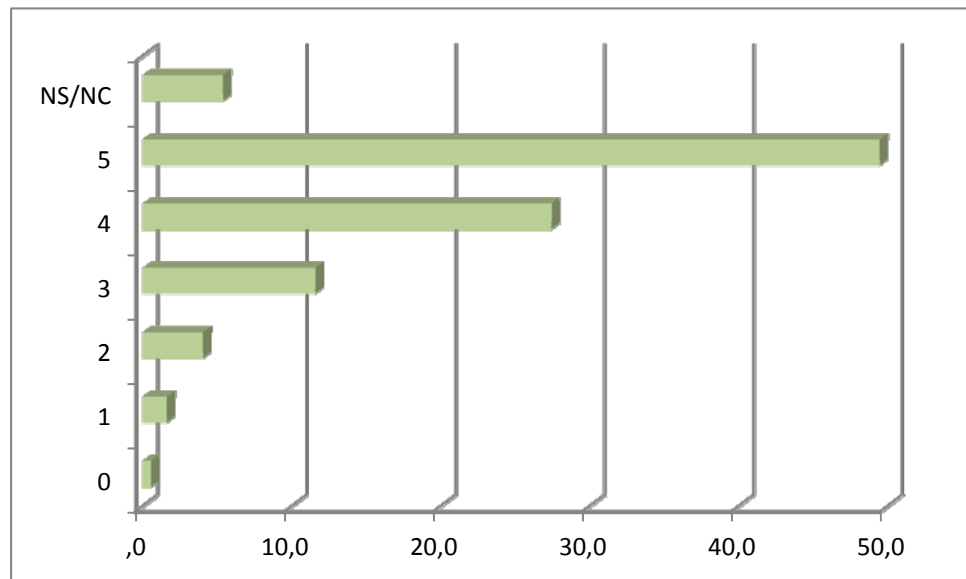


## INSTALACIONES

La biblioteca está claramente señalizada:

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	2	,5	,6
1	6	1,6	1,7
2	15	4,0	4,3
3	43	11,6	12,2
4	102	27,4	29,0
5	184	49,5	52,3
Respuestas	352	94,6	100,0
NS/NC	20	5,4	
Total	372	100,0	

importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	14	3,8	4,1
1	11	3,0	3,2
2	36	9,7	10,6
3	92	24,7	27,0
4	93	25,0	27,3
5	95	25,5	27,9
Respuestas	341	91,7	100,0
NS/NC	31	8,3	
Total	372	100,0	



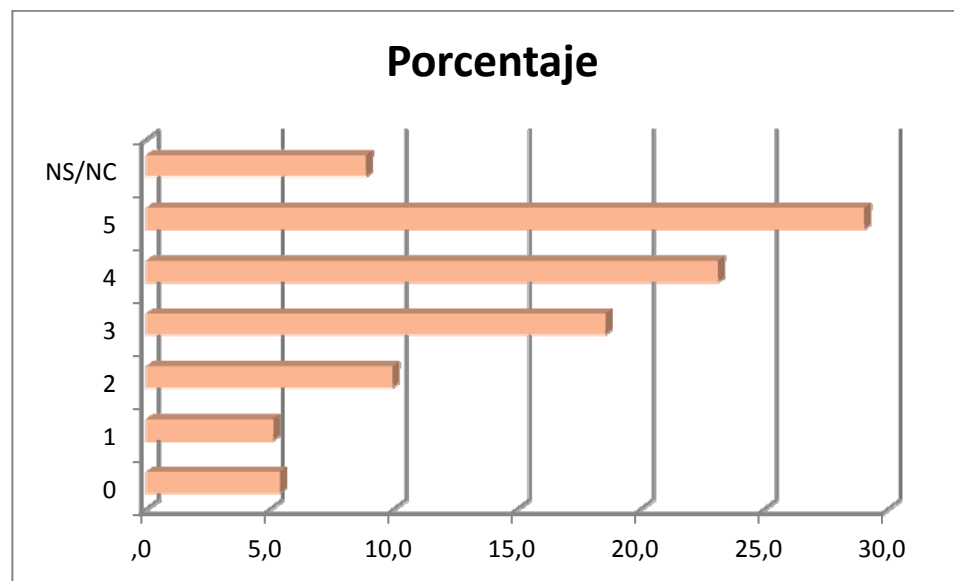
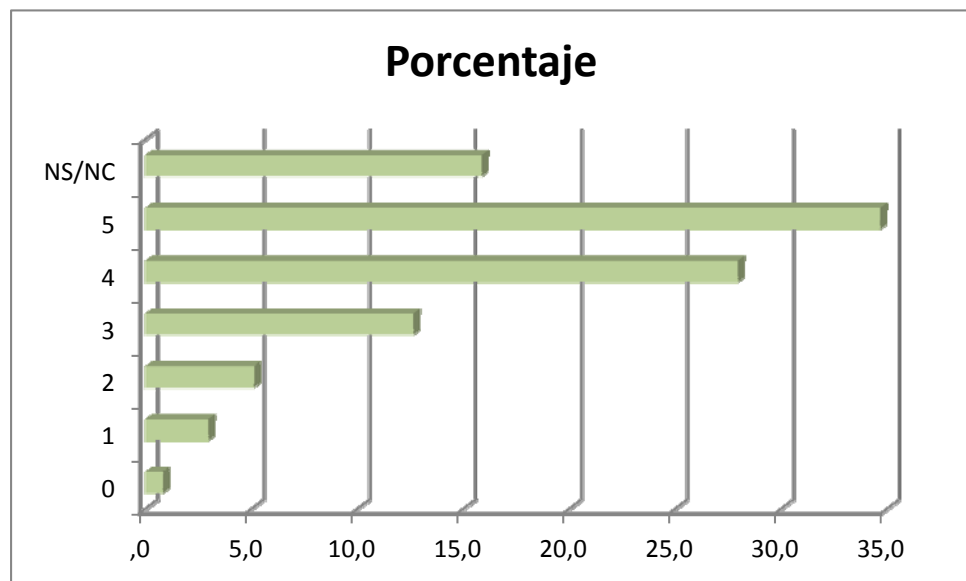


## INSTALACIONES

### La biblioteca tiene suficientes puestos de lectura

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	3	,8	1,0
1	11	3,0	3,5
2	19	5,1	6,1
3	47	12,6	15,0
4	104	28,0	33,2
5	129	34,7	41,2
Respuestas	313	84,1	100,0
NS/NC	59	15,9	
Total	372	100,0	

importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	20	5,4	5,9
1	19	5,1	5,6
2	37	9,9	10,9
3	69	18,5	20,4
4	86	23,1	25,4
5	108	29,0	31,9
Respuestas	339	91,1	100,0
NS/NC	33	8,9	
Total	372	100,0	

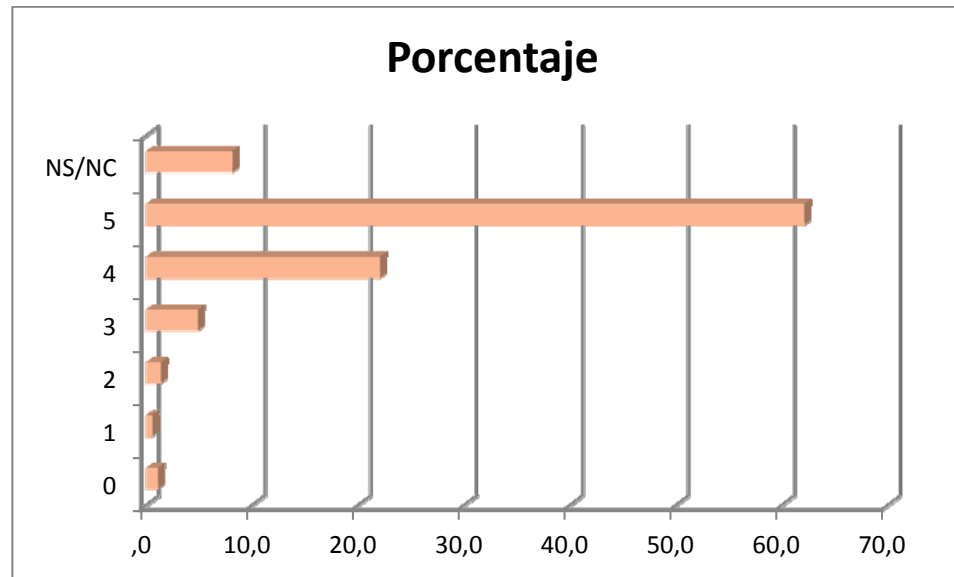
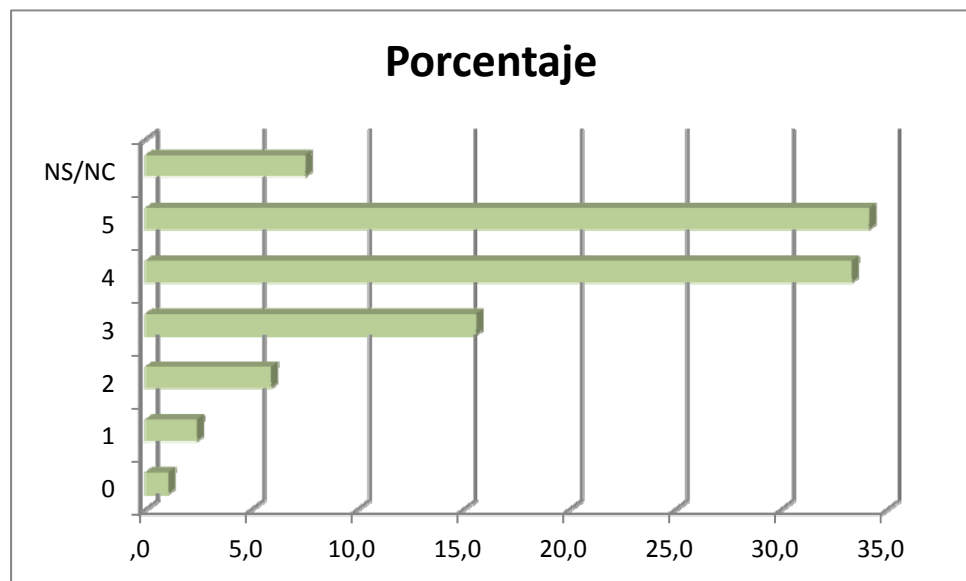


## INSTALACIONES

En la biblioteca es fácil encontrar los libros y revistas que necesito

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	4	1,1	1,2
1	9	2,4	2,6
2	22	5,9	6,4
3	58	15,6	16,9
4	124	33,3	36,0
5	127	34,1	36,9
Respuestas	344	92,5	100,0
NS/NC	28	7,5	
Total	372	100,0	

importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	4	1,1	1,2
1	2	,5	,6
2	5	1,3	1,5
3	18	4,8	5,3
4	82	22,0	24,0
5	231	62,1	67,5
Respuestas	342	91,9	100,0
NS/NC	30	8,1	
Total	372	100,0	

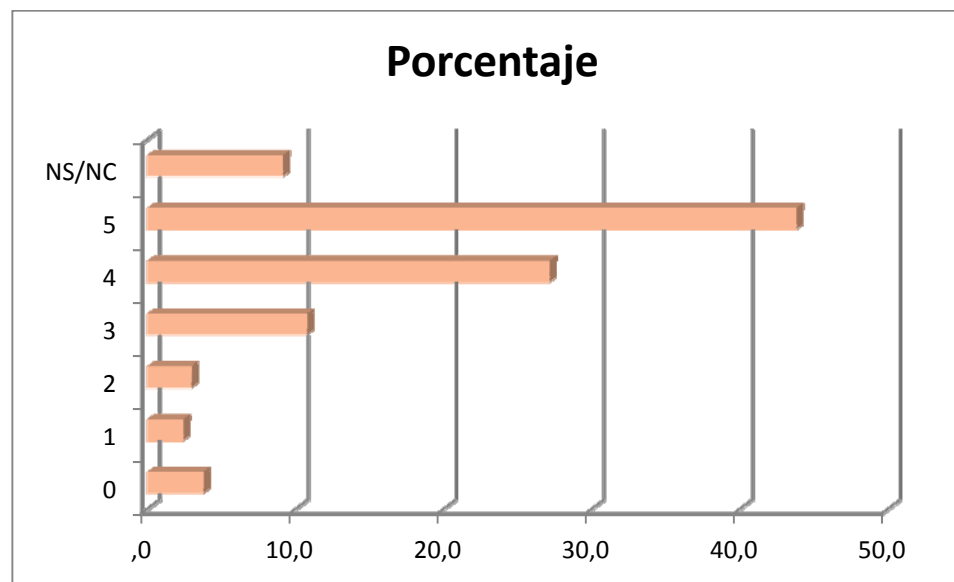
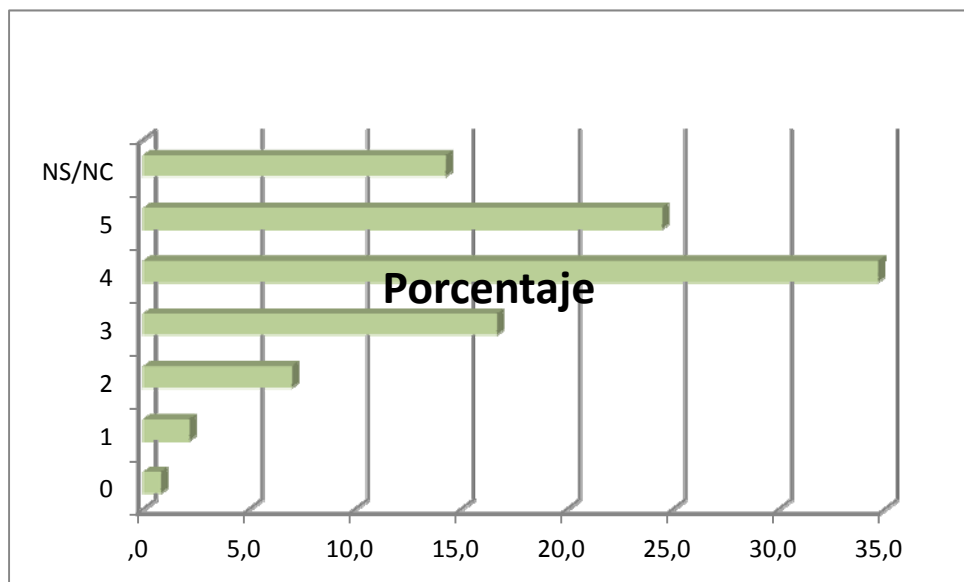


## INSTALACIONES

Las condiciones ambientales de la biblioteca son las idóneas para el trabajo

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	3	,8	,9
1	8	2,2	2,5
2	26	7,0	8,2
3	62	16,7	19,4
4	129	34,7	40,4
5	91	24,5	28,5
Respuestas	319	85,8	100,0
NS/NC	53	14,2	
Total	372	100,0	

importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	14	3,8	4,1
1	9	2,4	2,7
2	11	3,0	3,3
3	40	10,8	11,8
4	101	27,2	29,9
5	163	43,8	48,2
Respuestas	338	90,9	100,0
NS/NC	34	9,1	
Total	372	100,0	

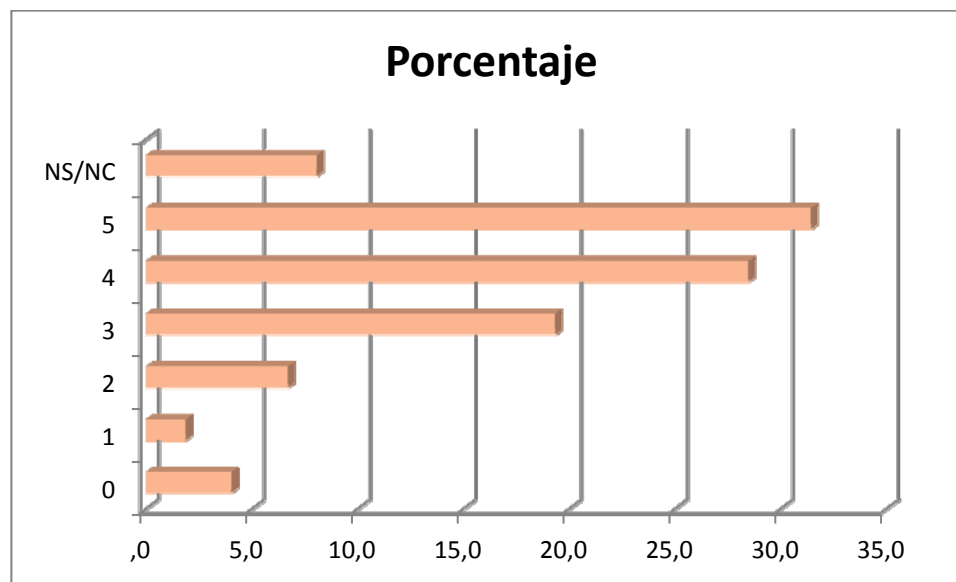
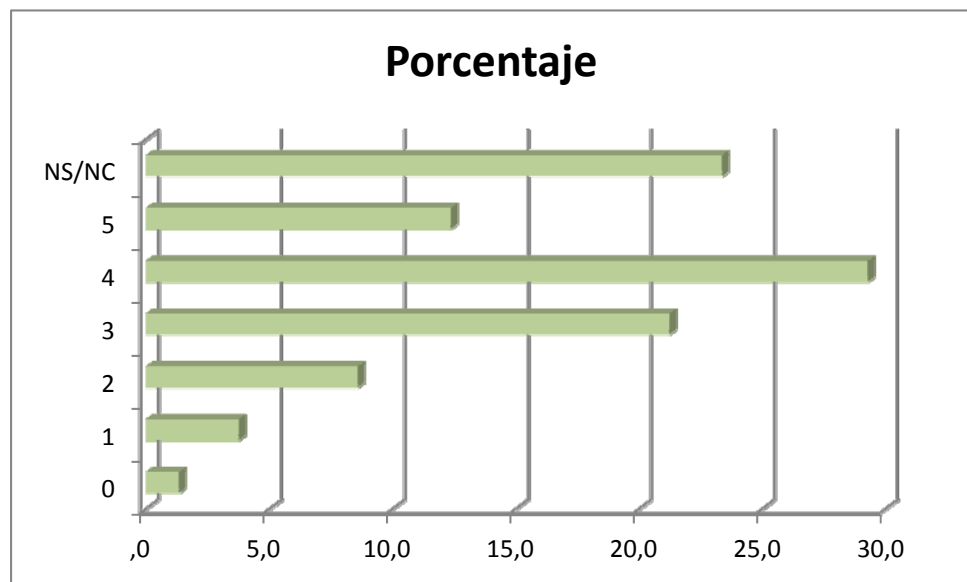


## INSTALACIONES

Los equipos de reproducción de la biblioteca son adecuados

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	5	1,3	1,8
1	14	3,8	4,9
2	32	8,6	11,2
3	79	21,2	27,7
4	109	29,3	38,2
5	46	12,4	16,1
Respuestas	285	76,6	100,0
NS/NC	87	23,4	
Total	372	100,0	

importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	15	4,0	4,4
1	7	1,9	2,0
2	25	6,7	7,3
3	72	19,4	21,1
4	106	28,5	31,0
5	117	31,5	34,2
Respuestas	342	91,9	100,0
NS/NC	30	8,1	
Total	372	100,0	

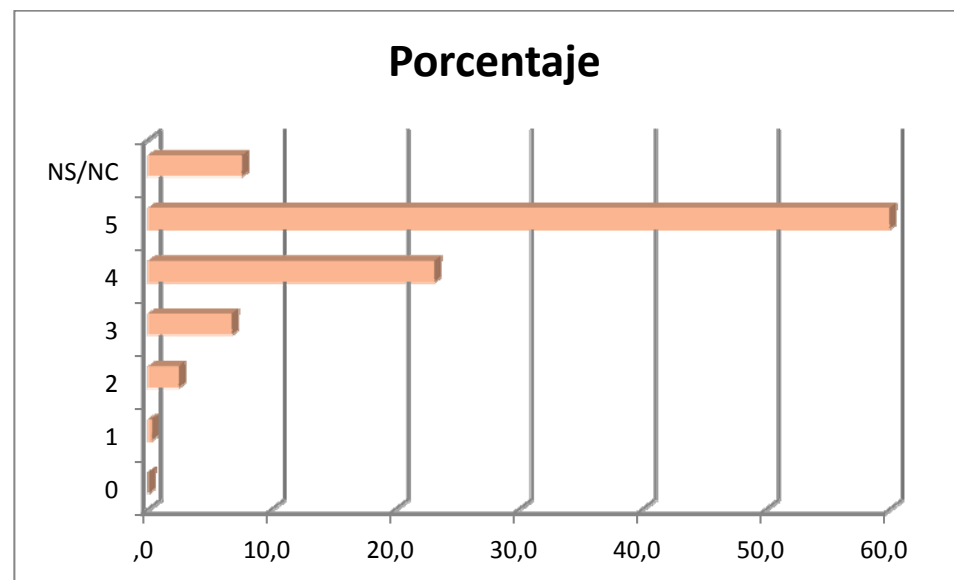
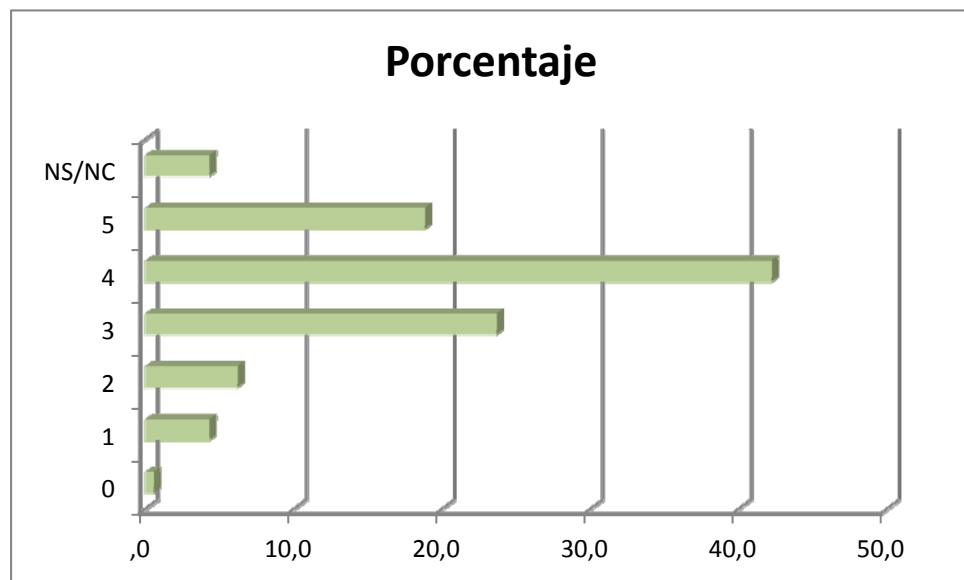


## FONDO BIBLIOGRÁFICO

Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para mi ejercicio de la docencia

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	2	,5	,6
1	16	4,3	4,5
2	23	6,2	6,5
3	88	23,7	24,7
4	157	42,2	44,1
5	70	18,8	19,7
Respuestas	356	95,7	100,0
NS/NC	16	4,3	
Total	372	100,0	

importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	0	,0	,0
1	1	,3	,3
2	9	2,4	2,6
3	25	6,7	7,3
4	86	23,1	25,0
5	223	59,9	64,8
Respuestas	344	92,5	100,0
NS/NC	28	7,5	
Total	372	100,0	

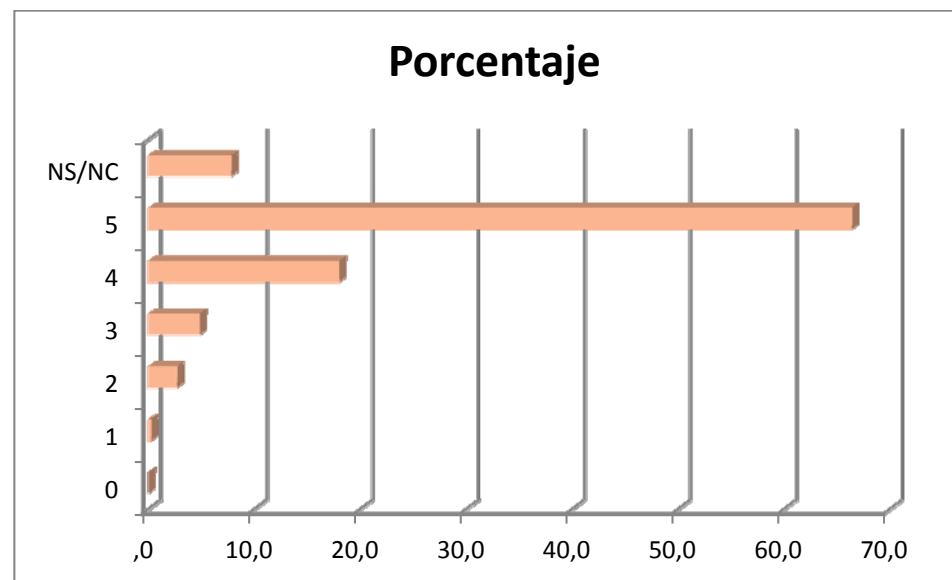
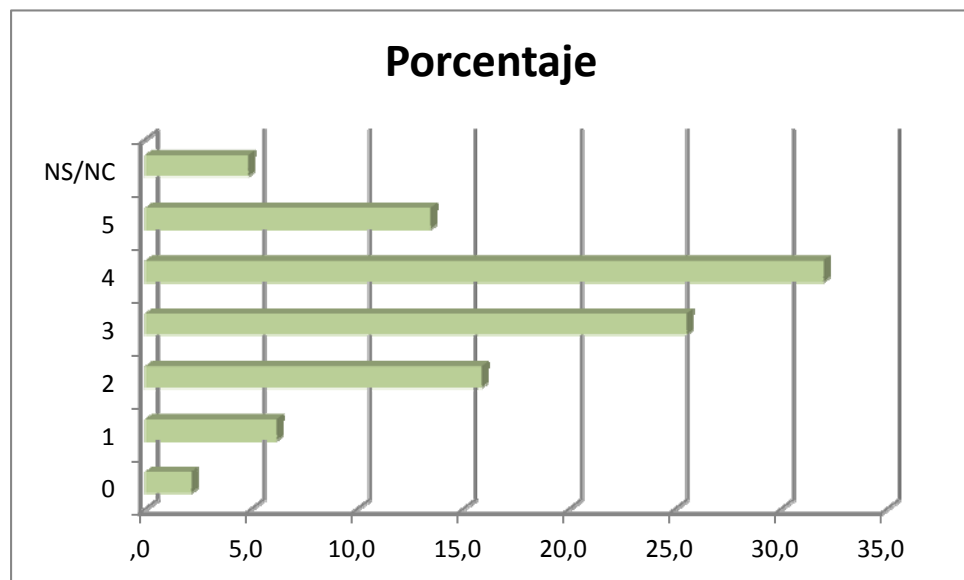


## FONDO BIBLIOGRÁFICO

La biblioteca dispone de los libros y revistas que preciso para mi labor investigadora

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	8	2,2	2,3
1	23	6,2	6,5
2	59	15,9	16,7
3	95	25,5	26,8
4	119	32,0	33,6
5	50	13,4	14,1
Respuestas	354	95,2	100,0
NS/NC	18	4,8	
Total	372	100,0	

importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	0	,0	,0
1	1	,3	,3
2	10	2,7	2,9
3	18	4,8	5,2
4	67	18,0	19,5
5	247	66,4	72,0
Respuestas	343	92,2	100,0
NS/NC	29	7,8	
Total	372	100,0	

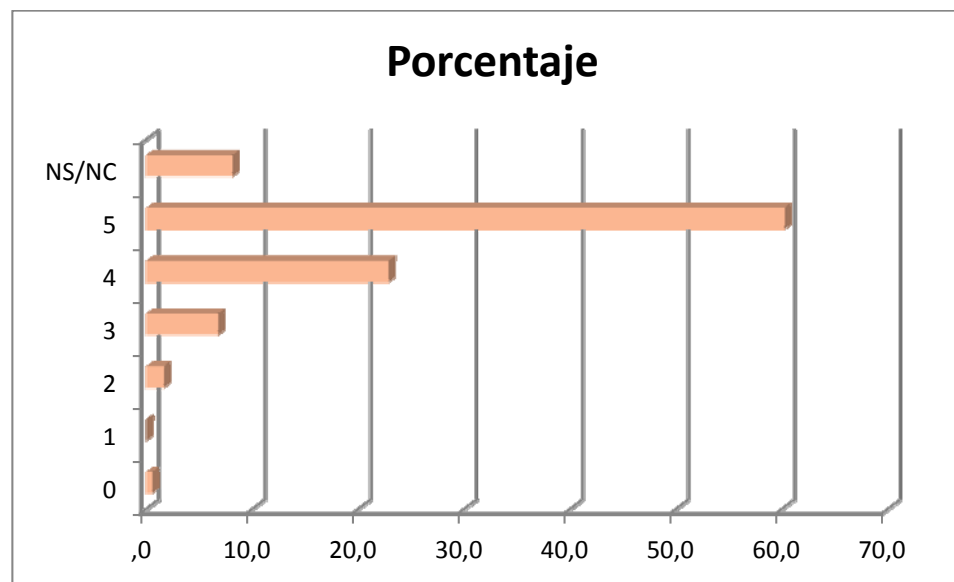
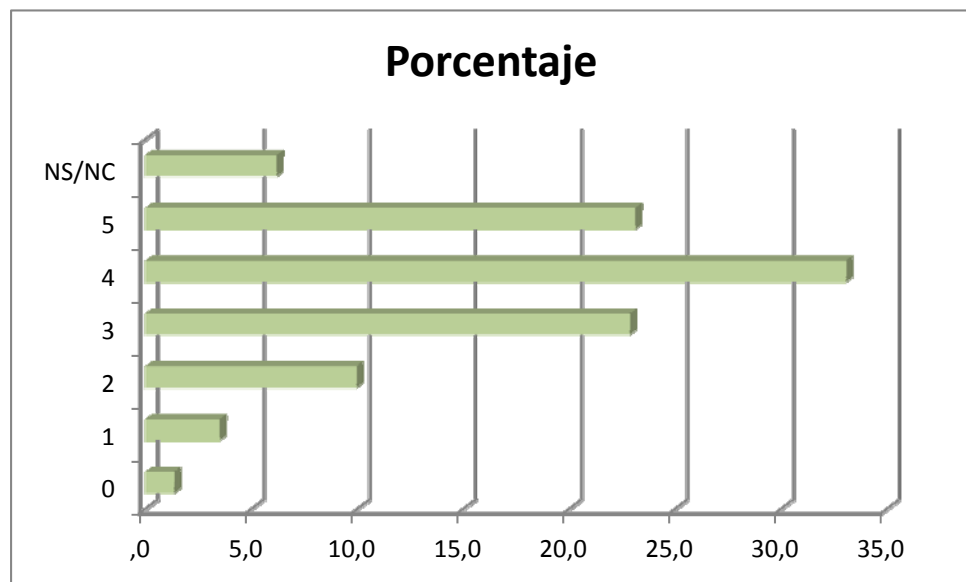


## FONDO BIBLIOGRÁFICO

### La biblioteca tiene los recursos electrónicos que necesito

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	5	1,3	1,4
1	13	3,5	3,7
2	37	9,9	10,6
3	85	22,8	24,4
4	123	33,1	35,2
5	86	23,1	24,6
Respuestas	349	93,8	100,0
NS/NC	23	6,2	
Total	372	100,0	

importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	2	,5	,6
1	0	,0	,0
2	6	1,6	1,8
3	25	6,7	7,3
4	85	22,8	24,9
5	224	60,2	65,5
Total	342	91,9	100,0
Sistema	30	8,1	
	372	100,0	

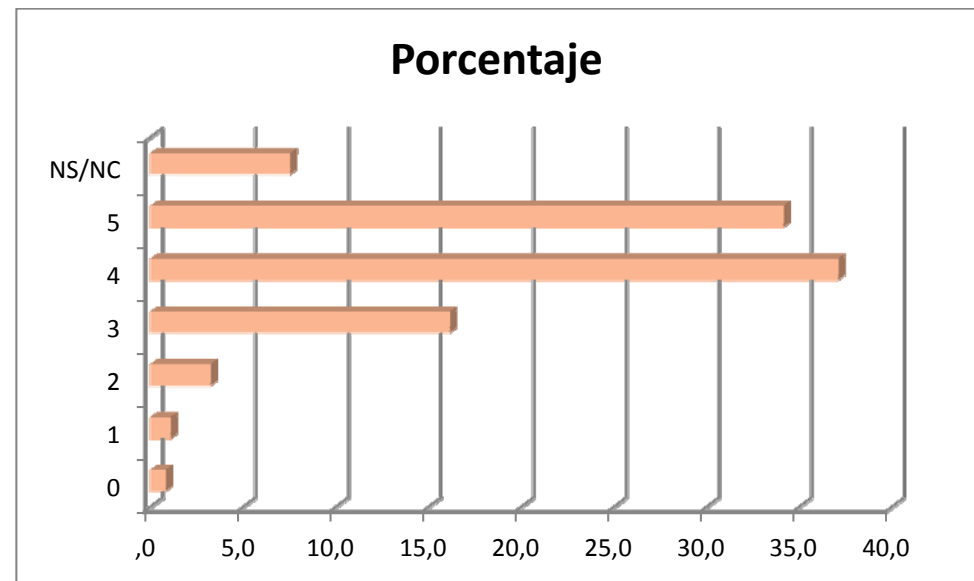
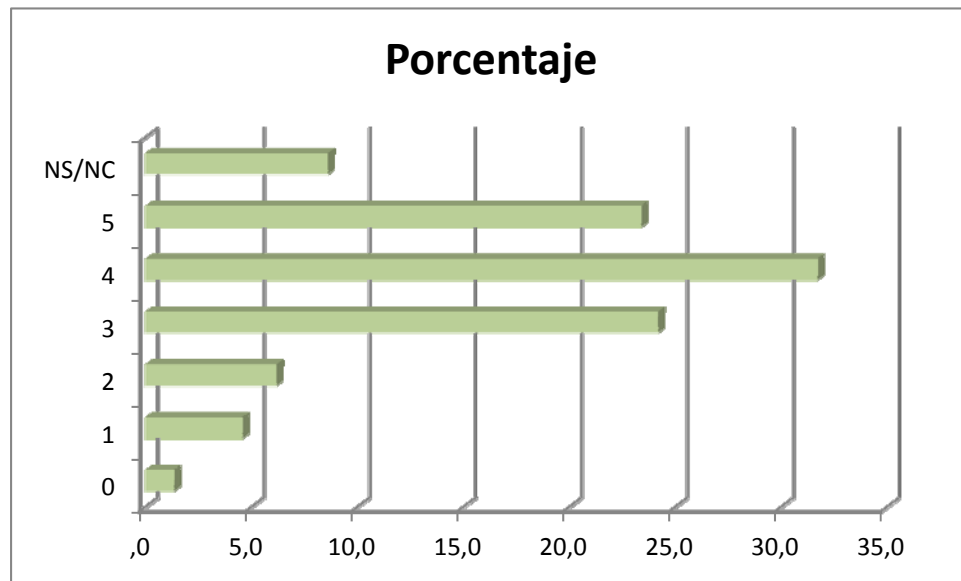


## FONDO BIBLIOGRÁFICO

La información sobre las nuevas adquisiciones es de mi interés

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	5	1,3	1,5
1	17	4,6	5,0
2	23	6,2	6,8
3	90	24,2	26,5
4	118	31,7	34,7
5	87	23,4	25,6
Respuestas	340	91,4	100,0
NS/NC	32	8,6	
Total	372	100,0	

importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	3	,8	,9
1	4	1,1	1,2
2	12	3,2	3,5
3	60	16,1	17,4
4	138	37,1	40,1
5	127	34,1	36,9
Respuestas	344	92,5	100,0
NS/NC	28	7,5	
Total	372	100,0	



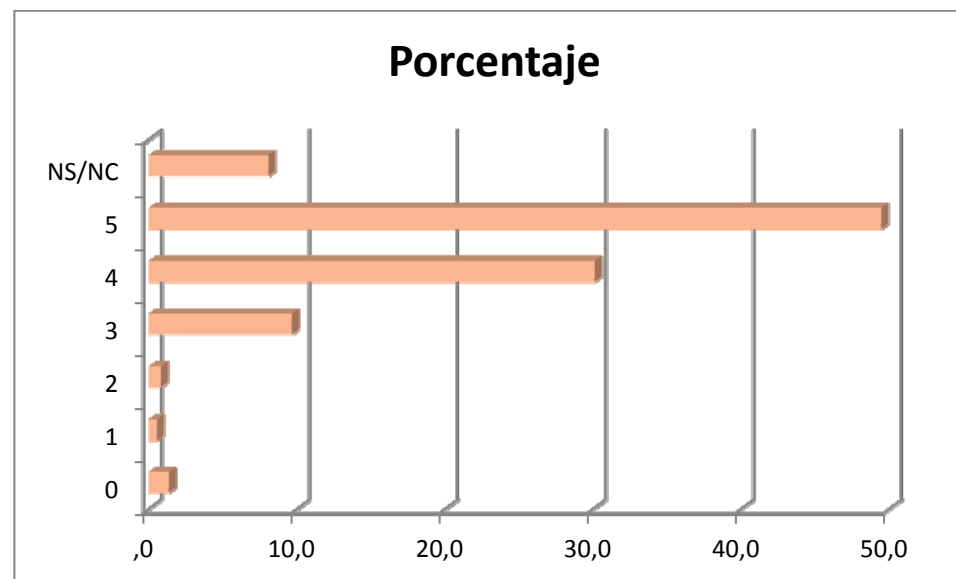
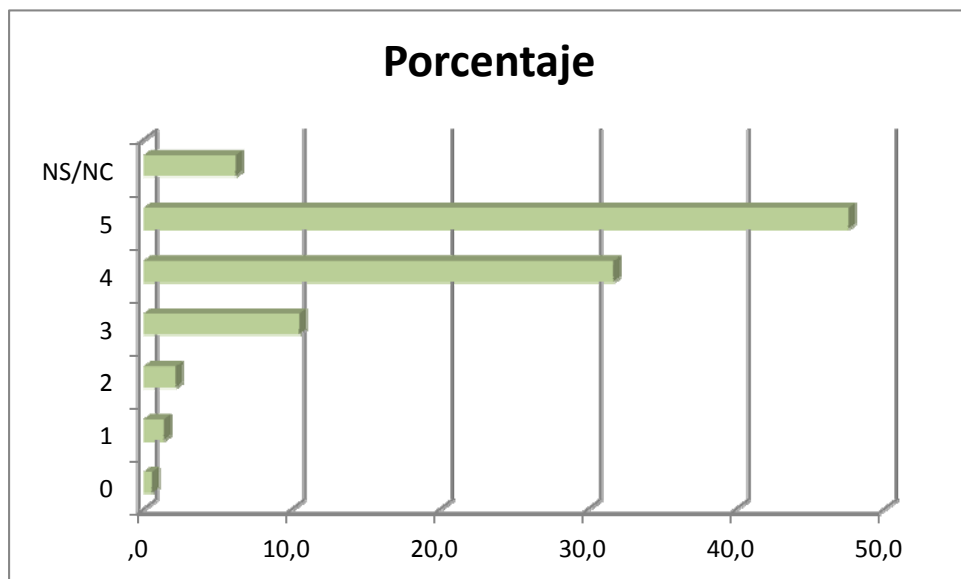


## PÁGINA WEB Y CATÁLOGO

El catálogo automatizado de la biblioteca (Roble) es útil para localizar libros, revistas,...

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	2	,5	,6
1	5	1,3	1,4
2	8	2,2	2,3
3	39	10,5	11,2
4	118	31,7	33,8
5	177	47,6	50,7
Respuestas	349	93,8	100,0
NS/NC	23	6,2	
Total	372	100,0	

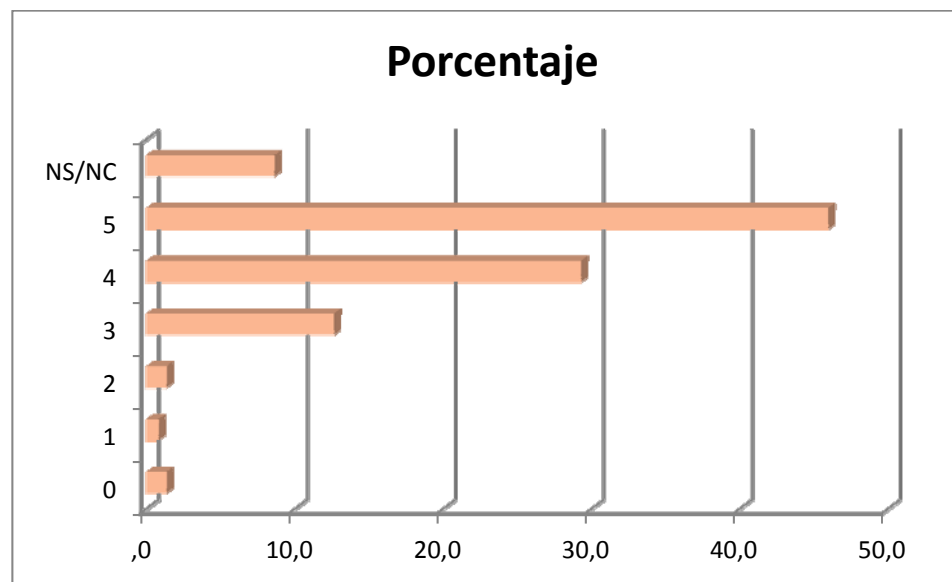
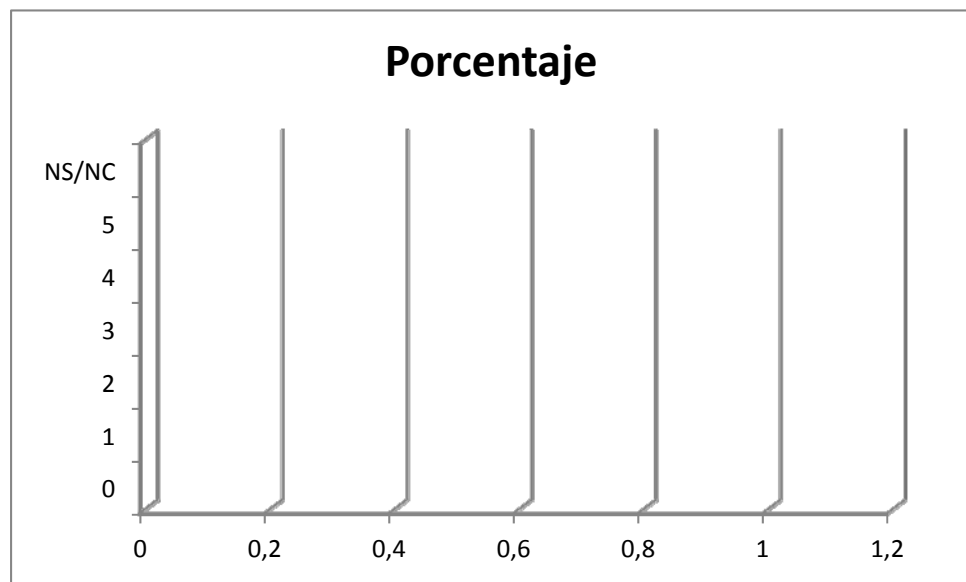
importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	5	1,3	1,5
1	2	,5	,6
2	3	,8	,9
3	36	9,7	10,5
4	112	30,1	32,7
5	184	49,5	53,8
Respuestas	342	91,9	100,0
NS/NC	30	8,1	
Total	372	100,0	



El diseño y la estructura de la página web facilitan el uso y recuperación de la información

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0			
1			
2			
3			
4			
5			
Respuestas			
NS/NC			
Total	372	100,0	

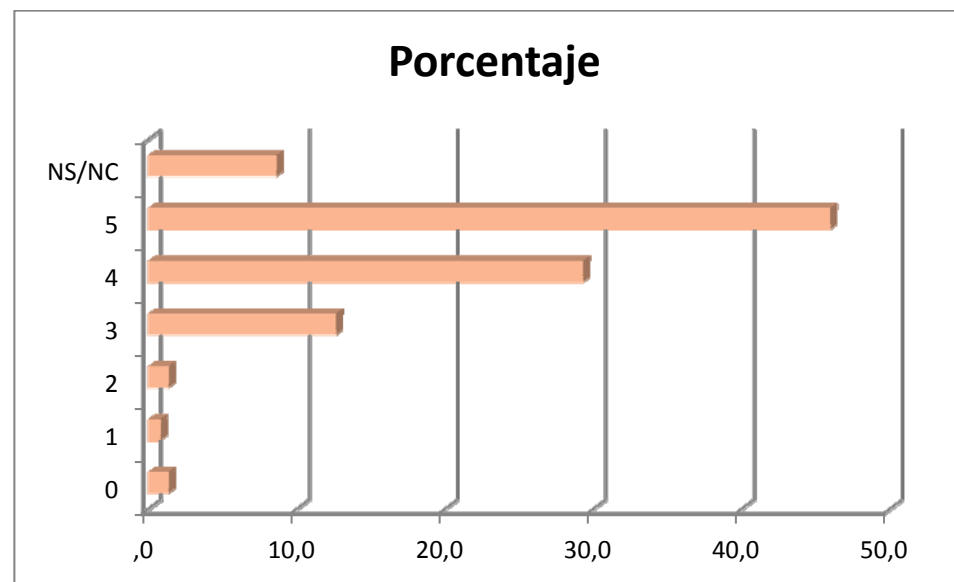
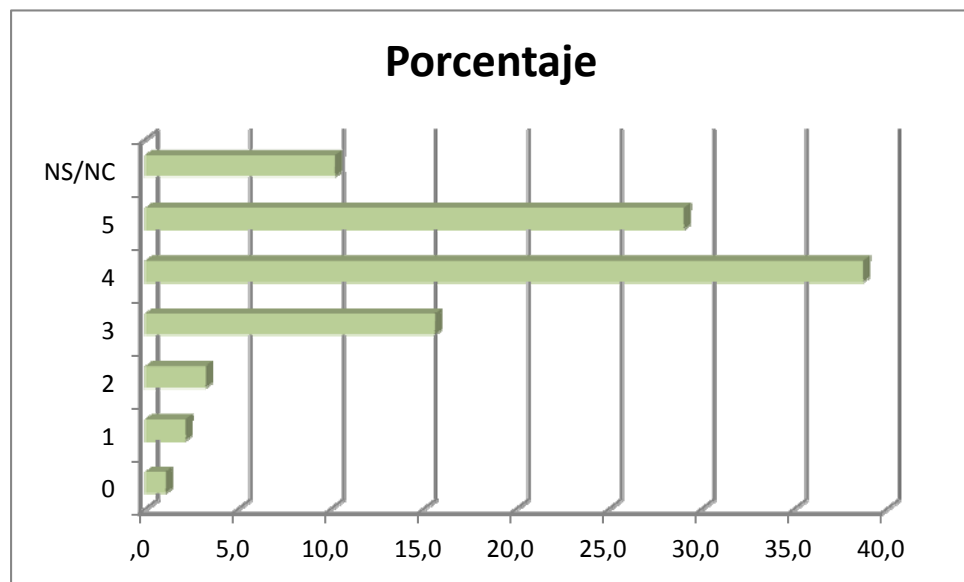
importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	5	1,3	1,5
1	3	,8	,9
2	5	1,3	1,5
3	47	12,6	13,8
4	109	29,3	32,1
5	171	46,0	50,3
Respuestas	340	91,4	100,0
NS/NC	32	8,6	
Total	372	100,0	



La página web tiene contenidos de interés

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	4	1,1	1,2
1	8	2,2	2,4
2	12	3,2	3,6
3	58	15,6	17,4
4	144	38,7	43,1
5	108	29,0	32,3
Respuestas	334	89,8	100,0
NS/NC	38	10,2	
Total	372	100,0	

importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	5	1,3	1,5
1	3	,8	,9
2	5	1,3	1,5
3	47	12,6	13,8
4	109	29,3	32,1
5	171	46,0	50,3
Respuestas	340	91,4	100,0
NS/NC	32	8,6	
Total	372	100,0	

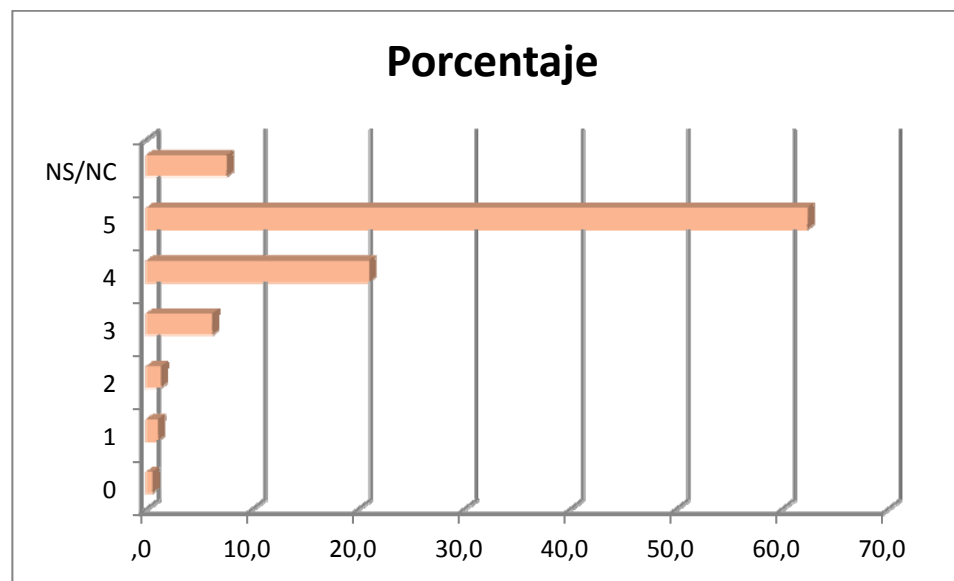
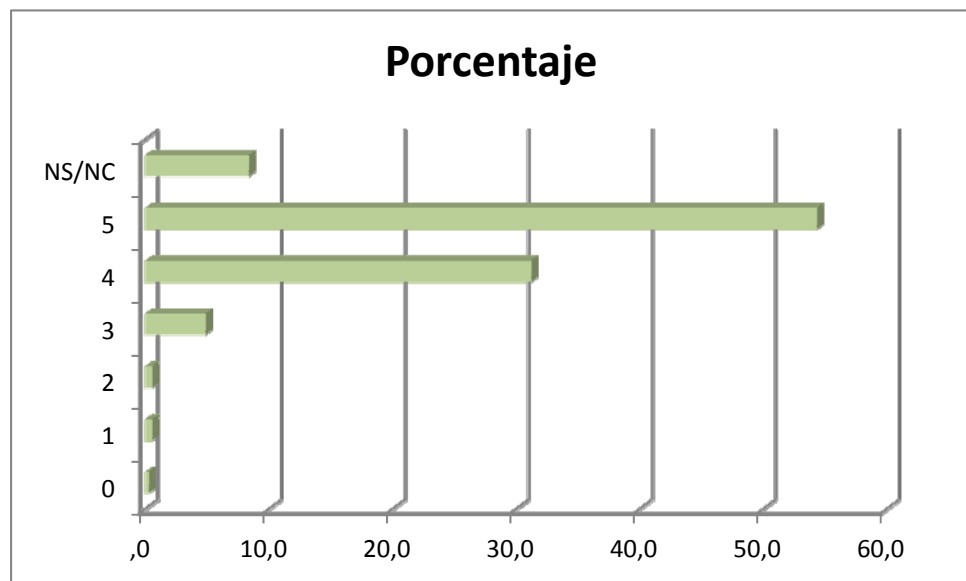


## SERVICIOS DE LA BUZ

En general, estoy satisfecho con el servicio de préstamo:

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	1	,3	,3
1	2	,5	,6
2	2	,5	,6
3	18	4,8	5,3
4	116	31,2	34,0
5	202	54,3	59,2
Respuestas	341	91,7	100,0
NS/NC	31	8,3	
Total	372	100,0	

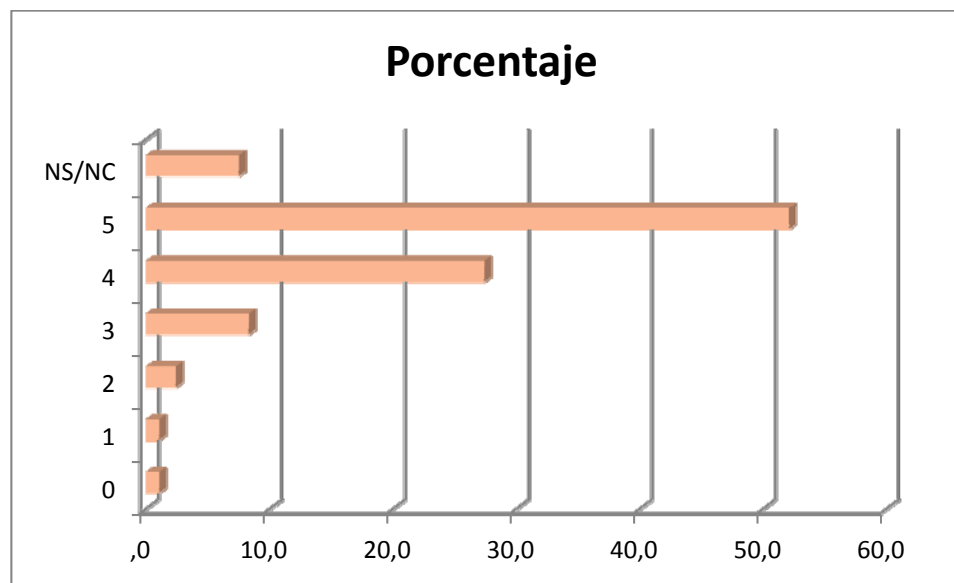
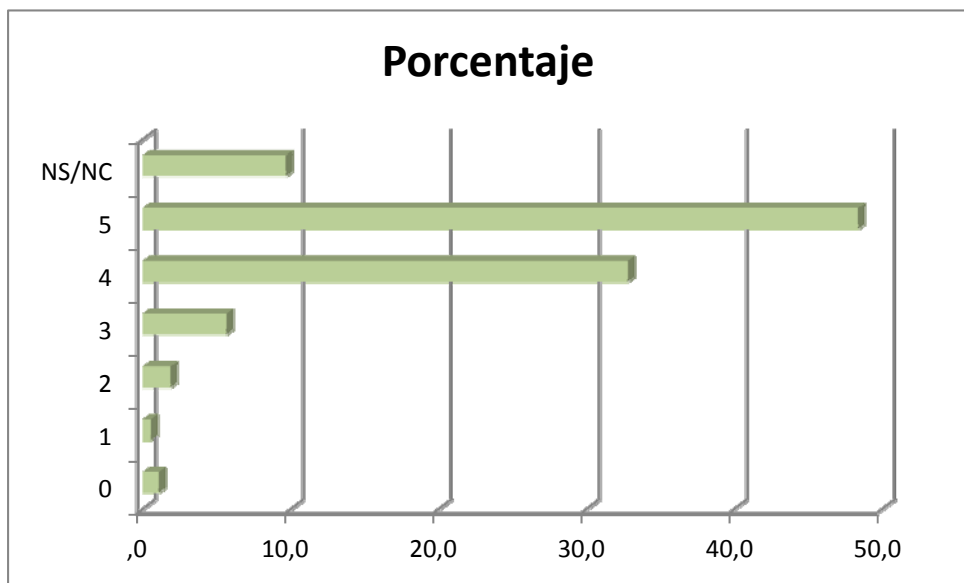
importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	2	,5	,6
1	4	1,1	1,2
2	5	1,3	1,5
3	23	6,2	6,7
4	78	21,0	22,7
5	232	62,4	67,4
Respuestas	344	92,5	100,0
NS/NC	28	7,5	
Total	372	100,0	



El plazo de préstamo de libros es suficiente

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	4	1,1	1,2
1	2	,5	,6
2	7	1,9	2,1
3	21	5,6	6,3
4	122	32,8	36,3
5	180	48,4	53,6
Respuestas	336	90,3	100,0
NS/NC	36	9,7	
Total	372	100,0	

importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	4	1,1	1,2
1	4	1,1	1,2
2	9	2,4	2,6
3	31	8,3	9,0
4	102	27,4	29,7
5	194	52,2	56,4
Respuestas	344	92,5	100,0
NS/NC	28	7,5	
Total	372	100,0	

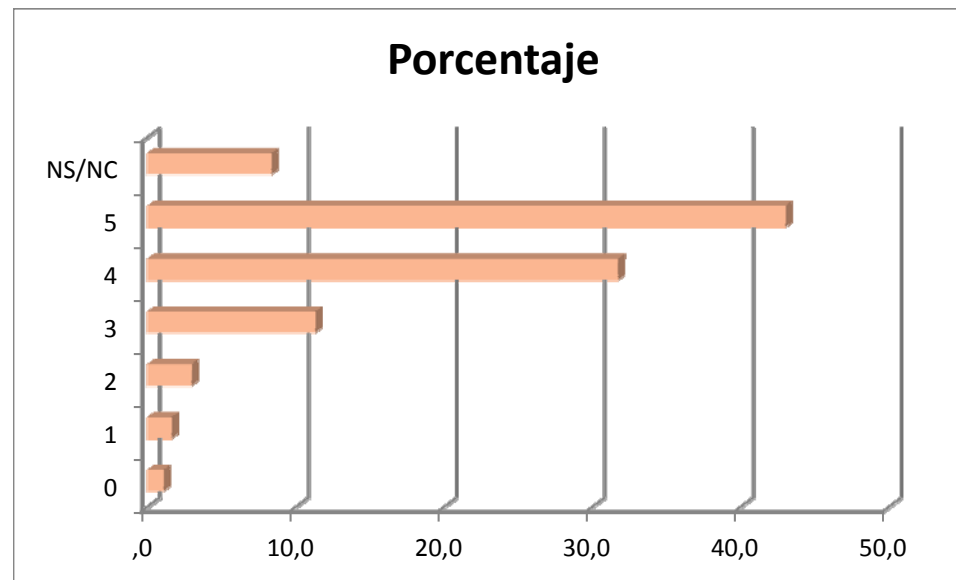
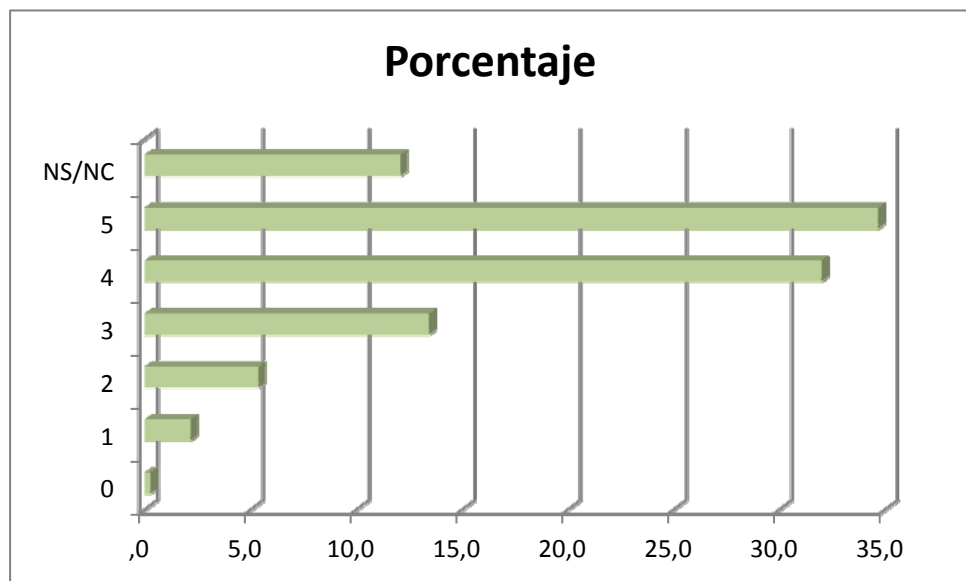


## SERVICIOS DE LA BUZ

### El número de ejemplares en préstamo es suficiente

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	1	,3	,3
1	8	2,2	2,4
2	20	5,4	6,1
3	50	13,4	15,3
4	119	32,0	36,4
5	129	34,7	39,4
Respuestas	327	87,9	100,0
NS/NC	45	12,1	
Total	372	100,0	

importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	4	1,1	1,2
1	6	1,6	1,8
2	11	3,0	3,2
3	42	11,3	12,3
4	118	31,7	34,6
5	160	43,0	46,9
Respuestas	341	91,7	100,0
NS/NC	31	8,3	
Total	372	100,0	

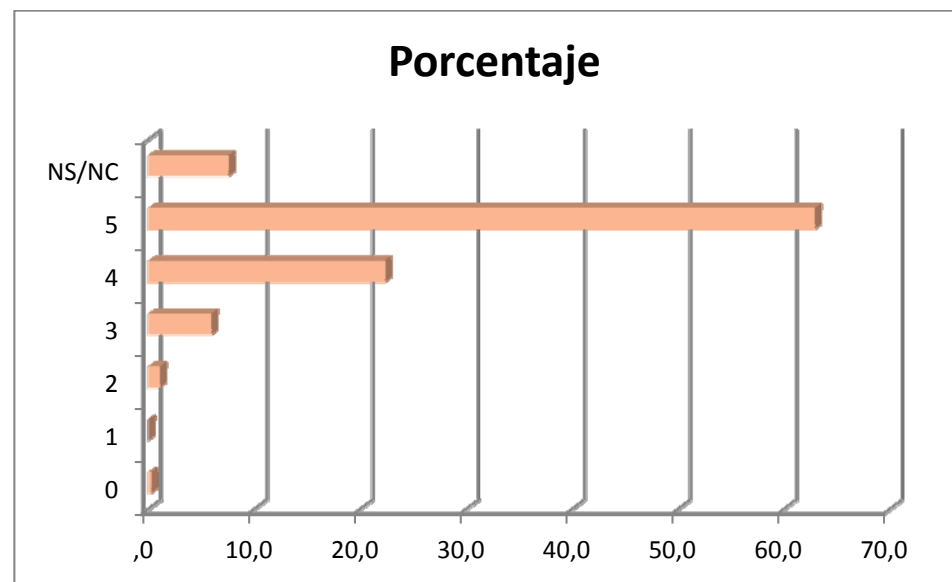
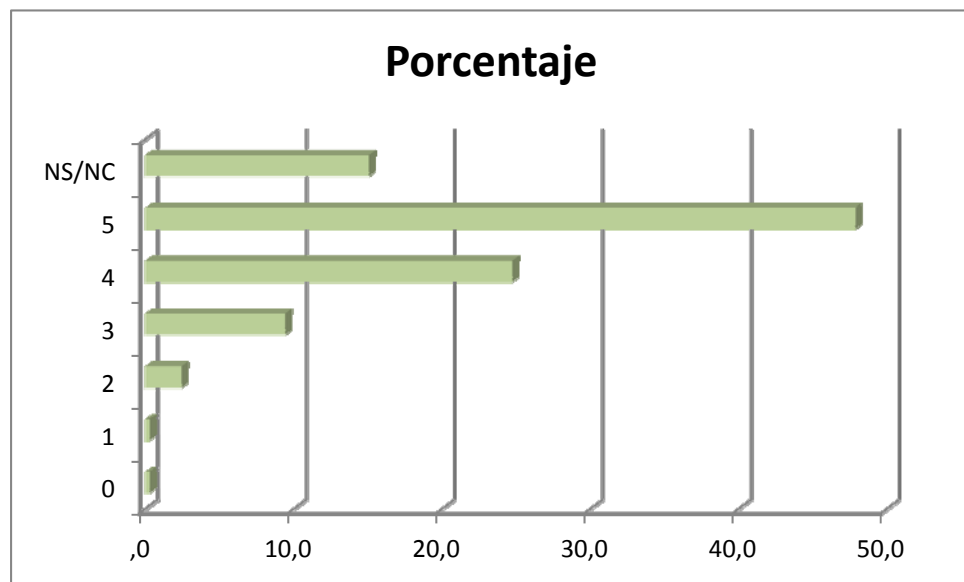


## SERVICIOS DE LA BUZ

Mediante el servicio de Obtención de documentos consigo con rapidez los documentos que no están en la biblioteca

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	1	,3	,3
1	1	,3	,3
2	9	2,4	2,8
3	35	9,4	11,1
4	92	24,7	29,1
5	178	47,8	56,3
Respuestas	316	84,9	100,0
NS/NC	56	15,1	
Total	372	100,0	

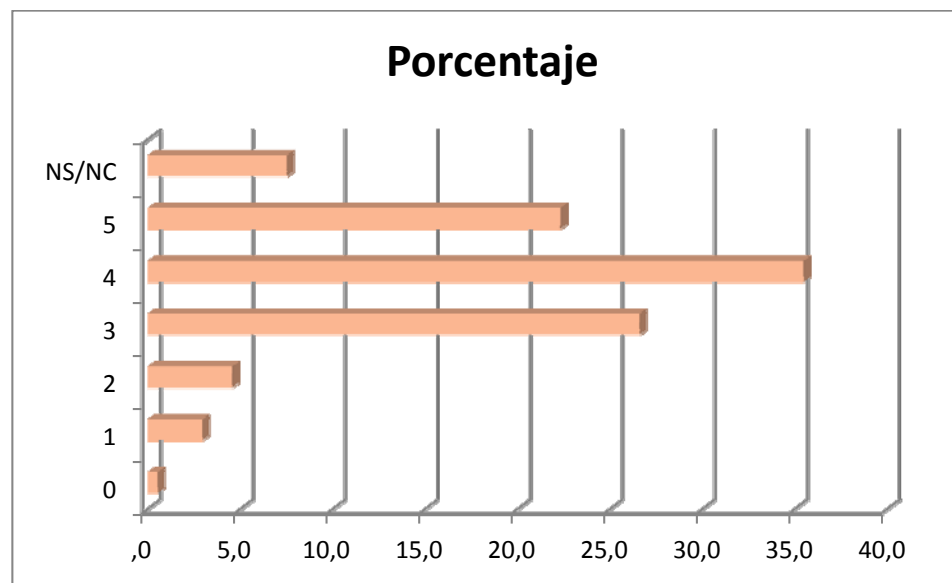
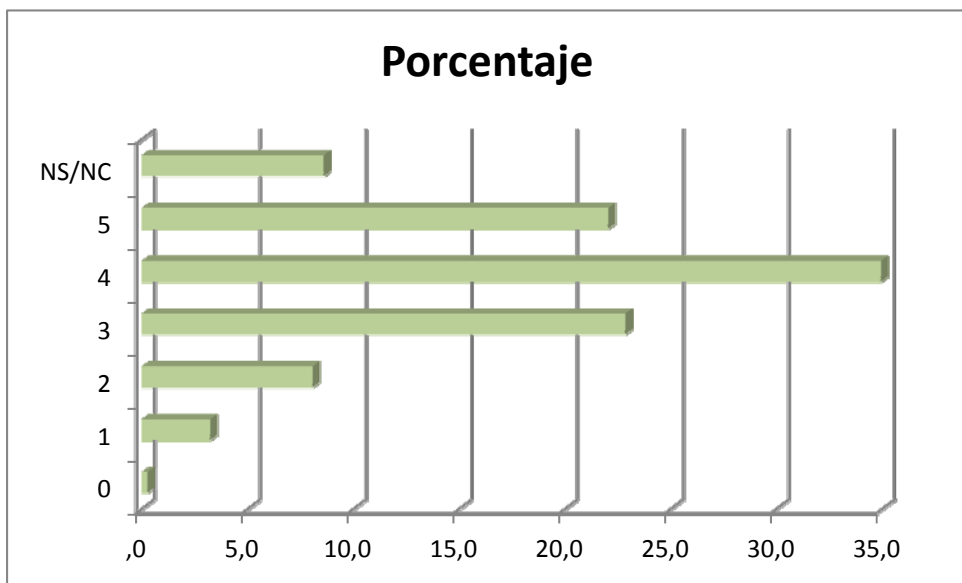
importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	1	,3	,3
1	0	,0	,0
2	4	1,1	1,2
3	22	5,9	6,4
4	83	22,3	24,1
5	234	62,9	68,0
Respuestas	344	92,5	100,0
NS/NC	28	7,5	
Total	372	100,0	



La información y noticias de la biblioteca son de mi interés

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	1	,3	,3
1	12	3,2	3,5
2	30	8,1	8,8
3	85	22,8	25,0
4	130	34,9	38,2
5	82	22,0	24,1
Respuestas	340	91,4	100,0
NS/NC	32	8,6	
Total	372	100,0	

importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	2	,5	,6
1	11	3,0	3,2
2	17	4,6	4,9
3	99	26,6	28,8
4	132	35,5	38,4
5	83	22,3	24,1
Respuestas	344	92,5	100,0
NS/NC	28	7,5	
Total	372	100,0	



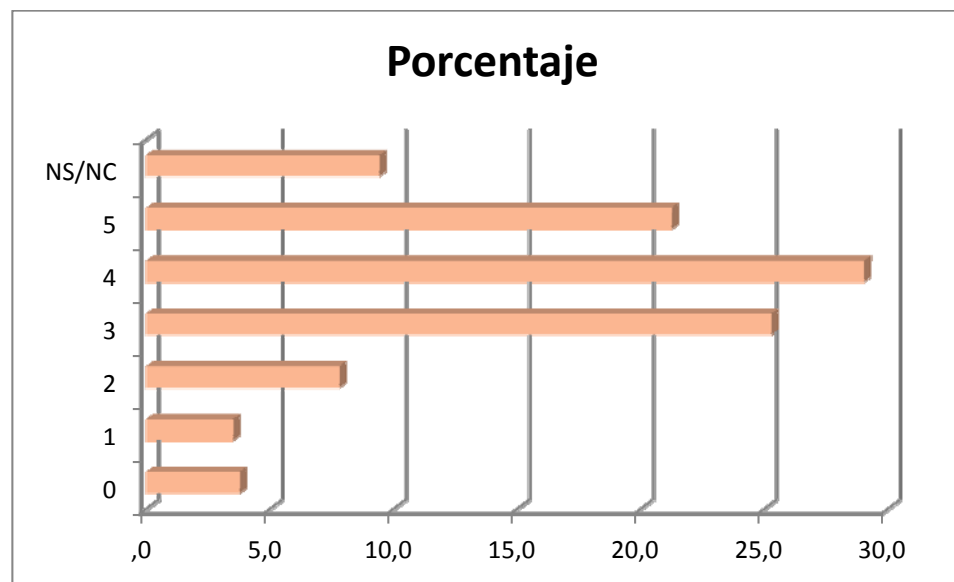
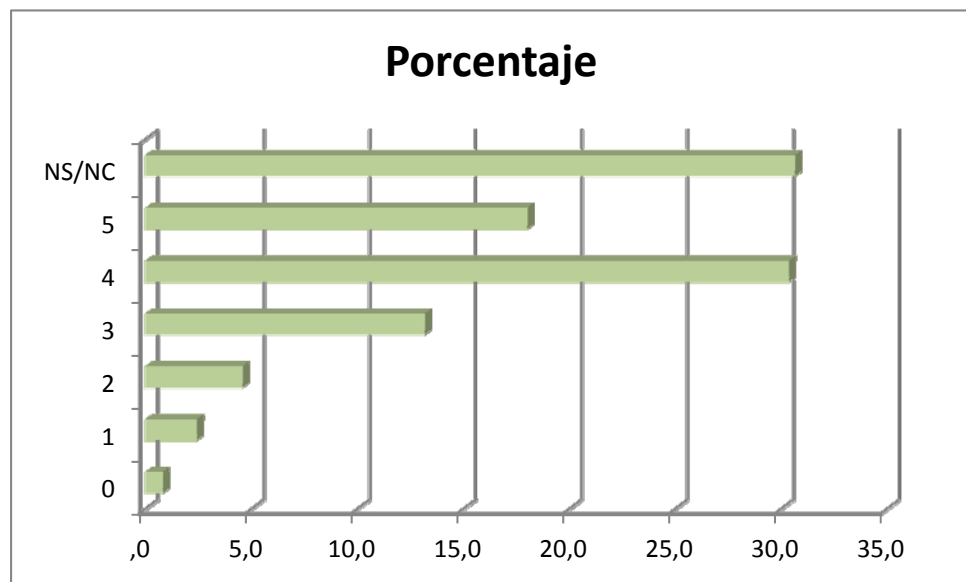


## SERVICIOS DE LA BUZ

### Las sesiones y cursos de formación de la biblioteca son útiles

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	3	,8	1,2
1	9	2,4	3,5
2	17	4,6	6,6
3	49	13,2	19,0
4	113	30,4	43,8
5	67	18,0	26,0
Respuestas	258	69,4	100,0
NS/NC	114	30,6	
Total	372	100,0	

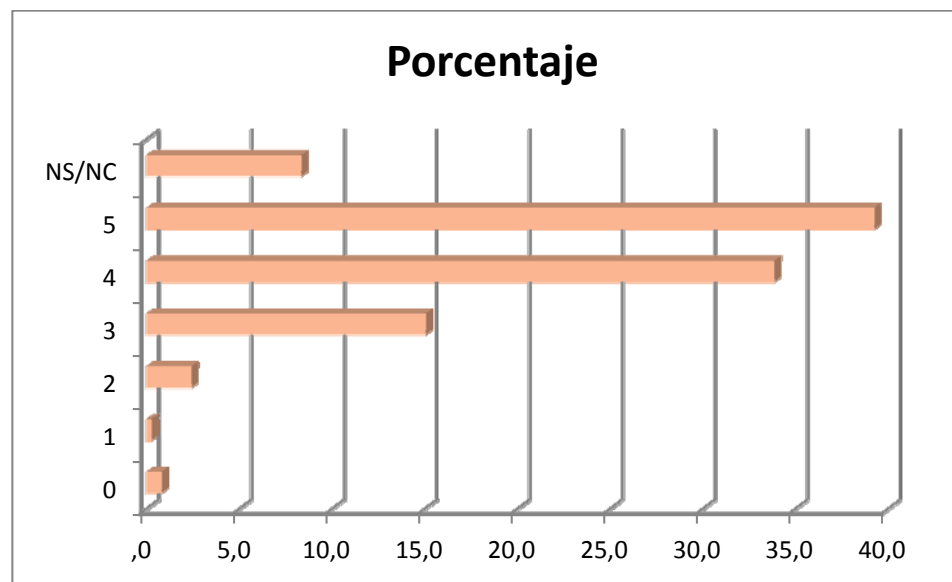
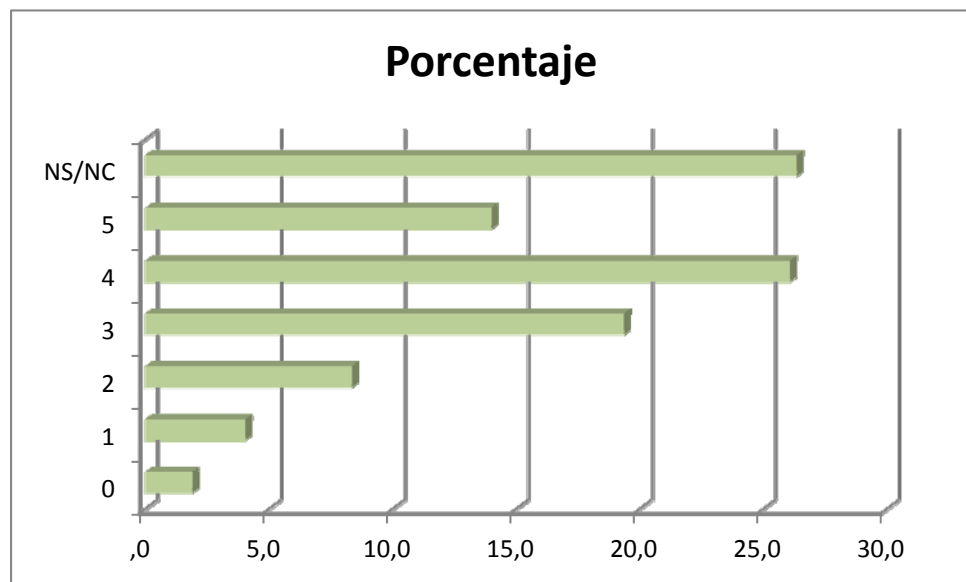
importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	14	3,8	4,2
1	13	3,5	3,9
2	29	7,8	8,6
3	94	25,3	27,9
4	108	29,0	32,0
5	79	21,2	23,4
Respuestas	337	90,6	100,0
NS/NC	35	9,4	
Total	372	100,0	



La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	7	1,9	2,6
1	15	4,0	5,5
2	31	8,3	11,3
3	72	19,4	26,3
4	97	26,1	35,4
5	52	14,0	19,0
Respuestas	274	73,7	100,0
NS/NC	98	26,3	
Total	372	100,0	

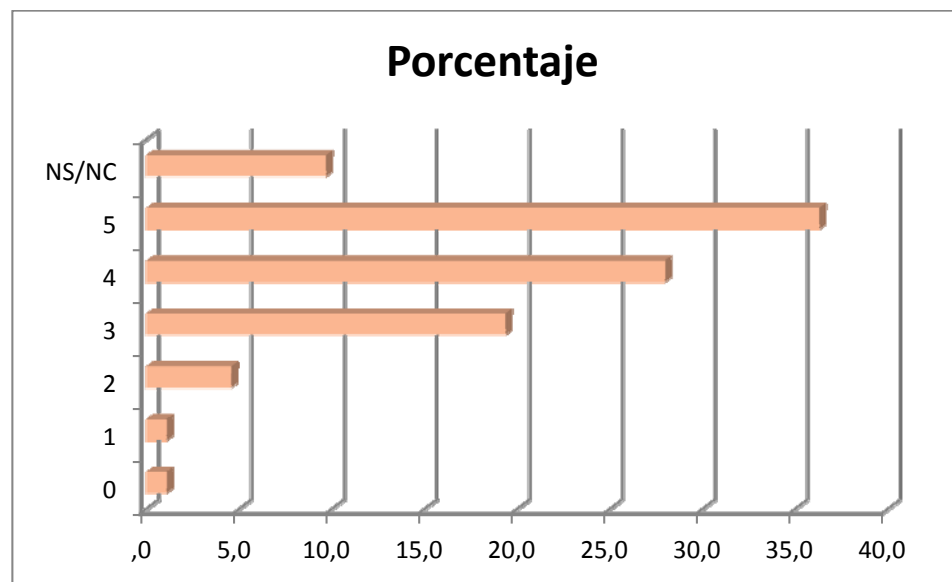
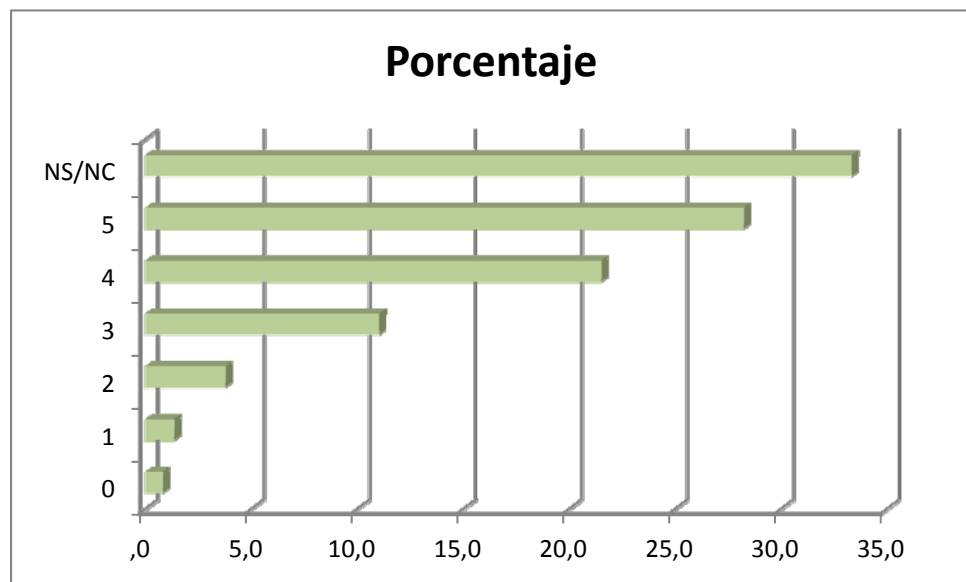
importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	3	,8	,9
1	1	,3	,3
2	9	2,4	2,6
3	56	15,1	16,4
4	126	33,9	37,0
5	146	39,2	42,8
Respuestas	341	91,7	100,0
NS/NC	31	8,3	
Total	372	100,0	



La biblioteca da respuesta de un modo eficaz a las quejas y sugerencias

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	3	,8	1,2
1	5	1,3	2,0
2	14	3,8	5,6
3	41	11,0	16,5
4	80	21,5	32,3
5	105	28,2	42,3
Respuestas	248	66,7	100,0
NS/NC	124	33,3	
Total	372	100,0	

importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	4	1,1	1,2
1	4	1,1	1,2
2	17	4,6	5,1
3	72	19,4	21,4
4	104	28,0	31,0
5	135	36,3	40,2
Respuestas	336	90,3	100,0
NS/NC	36	9,7	
Total	372	100,0	

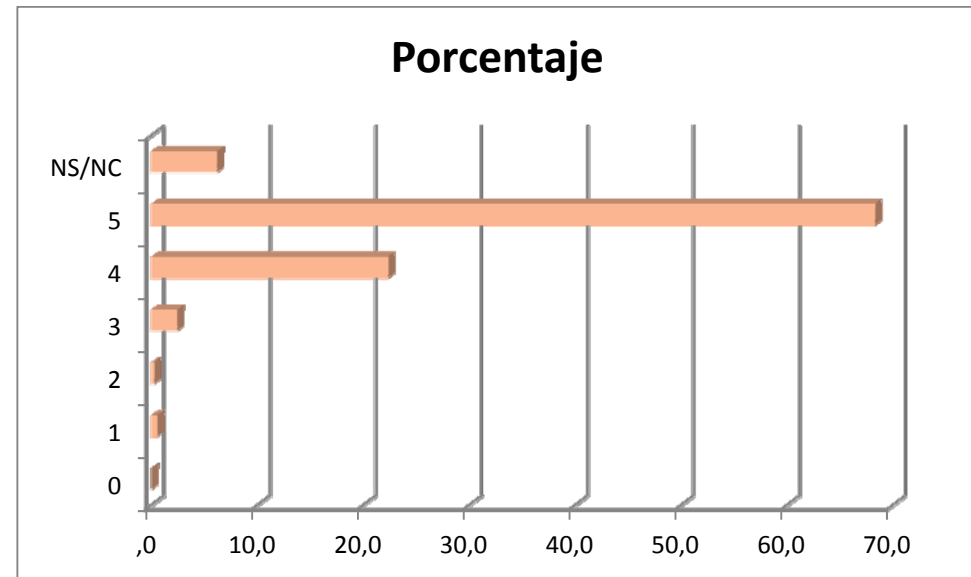
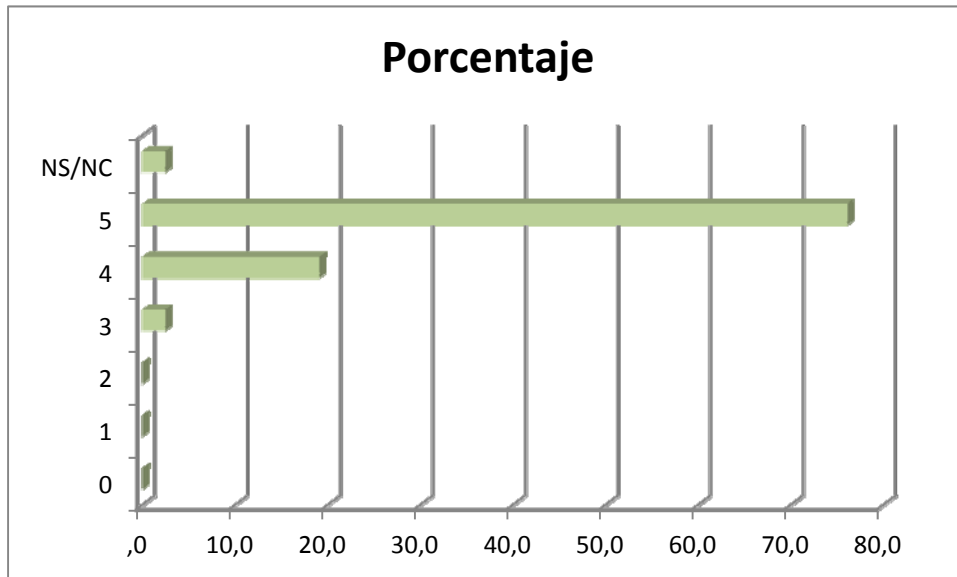


## VALORACIÓN DEL PERSONAL Y VALORACIÓN GLOBAL

### Recibo un trato amable por parte del personal de la biblioteca

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	0	,0	,0
1	0	,0	,0
2	0	,0	,0
3	9	2,4	2,5
4	71	19,1	19,6
5	283	76,1	78,0
Respuestas	363	97,6	100,0
NS/NC	9	2,4	
Total	372	100,0	

importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	0	,0	,0
1	2	,5	,6
2	1	,3	,3
3	9	2,4	2,6
4	83	22,3	23,8
5	254	68,3	72,8
Respuestas	349	93,8	100,0
NS/NC	23	6,2	
Total	372	100,0	

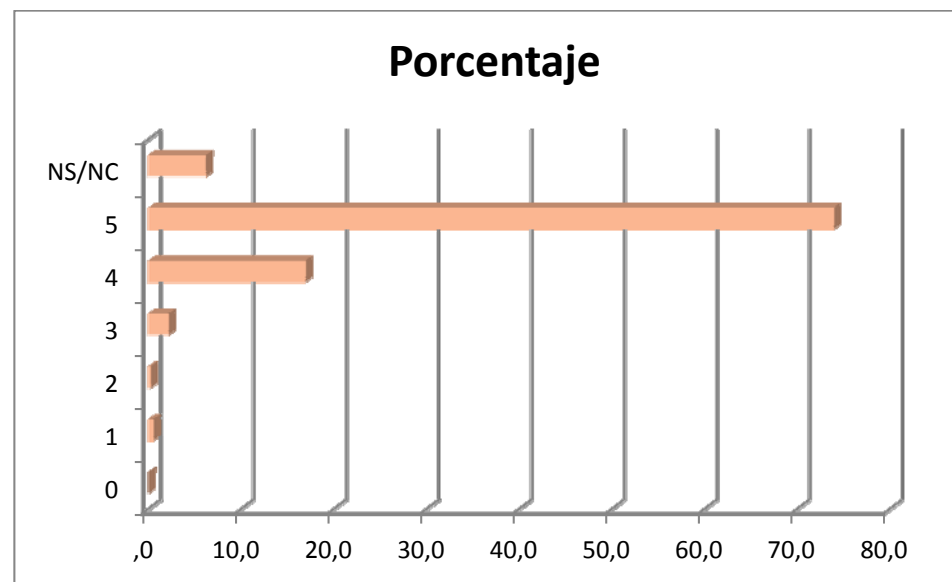
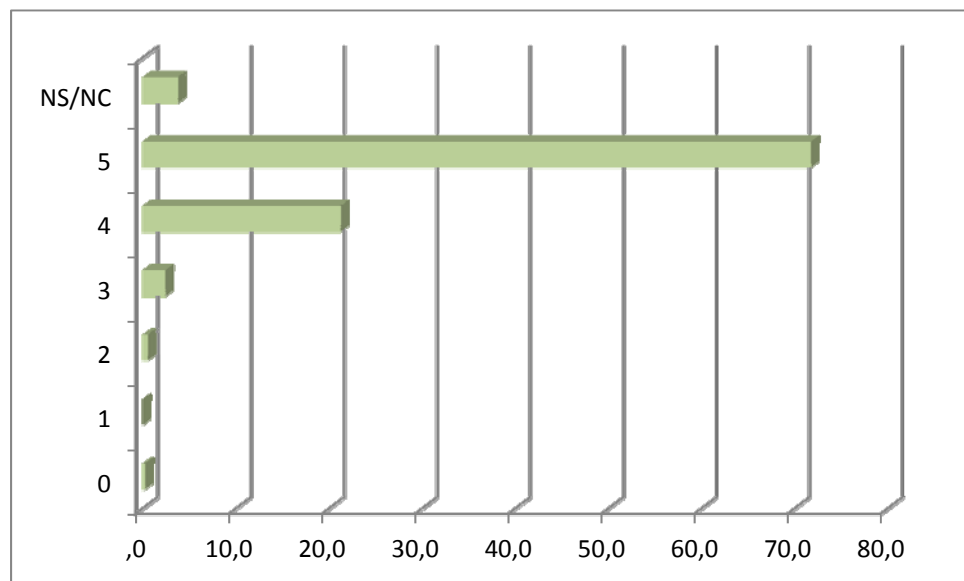


## VALORACIÓN DEL PERSONAL Y VALORACIÓN GLOBAL

### El personal de la biblioteca resuelve con eficacia mis dudas y problemas

satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	1	,3	,3
1	0	,0	,0
2	2	,5	,6
3	9	2,4	2,5
4	79	21,2	22,1
5	267	71,8	74,6
Respuestas	358	96,2	100,0
NS/NC	14	3,8	
Total	372	100,0	

importancia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	0	,0	,0
1	2	,5	,6
2	1	,3	,3
3	8	2,2	2,3
4	63	16,9	18,1
5	275	73,9	78,8
Respuestas	349	93,8	100,0
NS/NC	23	6,2	
Total	372	100,0	



## VALORACIÓN DEL PERSONAL Y VALORACIÓN GLOBAL

### Papel de la biblioteca para su actividad docente/investigadora

Valoración Global	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
0	2	,5	,5
1	3	,8	,8
2	12	3,2	3,3
3	38	10,2	10,4
4	166	44,6	45,2
5	146	39,2	39,8
Respuestas	367	98,7	100,0
NS/NC	5	1,3	
Total	372	100,0	

