



Biblioteca
Universidad Zaragoza

ENCUESTA SATISFACCION PDI 2019

INFORME Y RESULTADOS

EN: Anexo 5: Resultados encuesta Posgrados 2019

Octubre 2019

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: **7ª edición** de la encuesta de satisfacción del PDI (3ª edición para los estudiantes de máster y doctorado.)
- **Fechas de realización** de la encuesta:
 - Fechas encuesta **PDI**: 7 de mayo a 10 de junio
 - Fechas encuesta **Posgrados**: 13 de mayo a 14 de junio
- Valoración de los ítems en una escala de 0 a 5 tanto la satisfacción, como la importancia
- **24 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
 - Personal *
 - Satisfacción global

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

*Debido a un error informático no se incluyeron las preguntas de personal en el 100% de los encuestados

OBJETIVOS DE LA ENCUESTA:

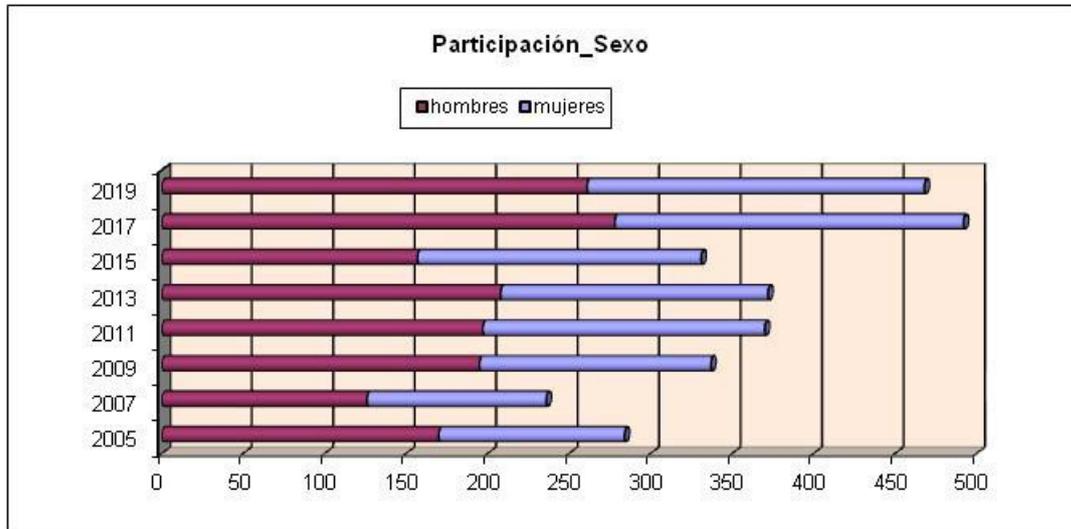
- Conocer el grado de **satisfacción de los** usuarios de la Biblioteca
- Analizar la **importancia** concedida por los usuarios y la **satisfacción** obtenida por los mismos.
- Diseñar **acciones de mejora** a raíz del análisis

FICHA TÉCNICA. ENCUESTA 2019

- ❖ **Población encuestada:** 4012 usuarios (PDI centros UZ)
- ❖ **Nº de respuestas:** 467 respuestas
- ❖ **Tasa de respuesta:** 11,64%
- ❖ **Fecha de realización:** del 7 de mayo a 10 de junio de 2019
- ❖ **Administración de la encuesta:** en línea, a través de la Plataforma ATENEA
- ❖ Se ha utilizado, la PLATAFORMA ATENEA (2ª edición)
- ❖ No se ha efectuado a una muestra controlada, sino a toda la población (2ª edición)

Han participado un total de **467 personas** que se distribuyen de la siguiente manera de acuerdo a:

➤ **Distribución por sexo**



➤ **Distribución por biblioteca que utilizan frecuentemente:**

Biblioteca	Población	Respuestas	%
Ciencias	404	16	4%
Ciencias de la Salud	334	24	7%
Ciencias Humanas y de la Educación	115	17	15%
Ciencias Sociales y del Trabajo	136	31	23%
Derecho	173	42	24%
Economía y Empresa	341	39	11%
Educación	228	29	13%
Empresa y Gestión Pública	42	12	29%
EPS	66	18	27%
Hypatia	642	60	9%
María Moliner	355	67	19%
Medicina	583	23	4%
Ninguna en particular	4	0	0%
Salud y Deporte	134	19	14%
Teruel	221	42	19%
Veterinaria	234	28	12%
Total general	4012	467	12%

RESULTADOS

Destacamos:

- Valoración muy alta en todos los ítems, el valor más bajo es un 3,82.
 - La **media de satisfacción** es alta, con **4,23 puntos** ligeramente superior a 2017
 - Entre los ítems que presentan disminuciones están:
 - Personal (no es significativo, porque no ha sido valorado por la totalidad de los encuestados)
 - Gestión de quejas y sugerencias
 - Solicitud e información de nuevas adquisiciones
 - Contenido de la web
 - Alcorze
 - Reprografía (además en 2017 tuvo un aumento significativo)
- Además son ítems que tienen bastantes valoraciones con cero.
- **Los resultados se mantienen o mejoran ligeramente en la mayoría de los casos**
 - Si comparamos entre bibliotecas vemos que **5 bibliotecas están por encima de la media de satisfacción BUZ**: Biblioteca de Ciencias Sociales y del Trabajo, Ciencias de la Salud de Zaragoza, Medicina, Educación y EPS (Huesca).

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	Media satisf	Media import	orden satisf	orden import	Diferencia
1. La biblioteca tiene un horario adecuado	4.67	4.2	2	1	-1
2. La biblioteca está claramente señalizada	4.57	3.65	6	18	12
3. La biblioteca tiene suficientes puestos de lectura	4.34	3.93	8	10	2
4. En la biblioteca es fácil encontrar los libros y revistas que necesito	4.29	4.15	9	3	-6
5. Las condiciones ambientales de la biblioteca son las idóneas para el trabajo	4.19	3.99	12	9	-3
6. Los equipos de reproducción de la biblioteca son útiles	3.84	3.39	21	22	1
7. Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para mi ejercicio de la	4.12	4.1	14	5	-9
8. La biblioteca dispone de los libros y revistas que preciso para mi labor	3.79	4.09	23	6	-17
9. La biblioteca tiene los recursos electrónicos que necesito	3.92	4.04	18	8	-10
10. La información sobre las nuevas adquisiciones es de mi interés	3.86	3.52	20	20	0
11. Alcorze, herramienta de búsqueda integrada de la biblioteca, es útil para	4.17	3.91	13	12	-1
12. El diseño y la estructura de la página web facilitan el uso y recuperación de	3.89	3.9	19	13	-6
13. La página web tiene contenidos de interés	3.99	3.7	17	16	-1
14. En general, estoy satisfecho con el servicio de préstamo	4.73	4.05	1	7	6
15. El plazo de préstamo de libros es suficiente	4.61	3.91	5	11	6
16. El número de ejemplares en préstamo es suficiente	4.29	3.84	10	14	4
17. Mediante el servicio de Obtención de documentos consigo con rapidez los	4.51	3.82	7	15	8
18. La información y noticias de la biblioteca son de mi interés (me llegan	4.01	3.4	15	21	6
19. Las sesiones y cursos de formación de la biblioteca son útiles	4	3.31	16	23	7
20. La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz	3.82	3.68	22	17	-5
21. La biblioteca da respuesta de un modo eficaz a las quejas y sugerencias	4.28	3.57	11	19	8
22. Recibo un trato amable por parte del personal de la biblioteca	4.64	4.19	3	2	-1
23. El personal de la biblioteca resuelve con eficacia mis dudas y problemas	4.63	4.12	4	4	0

Tras el análisis constatamos que:

- El préstamo es el ítem mejor valorado, seguido del horario y las preguntas sobre personal
- Si no tenemos en cuenta las preguntas de personal, (que debido a un error informático no estuvieron accesibles para la totalidad de los encuestados), la señalización y el SOD (Servicio de Obtención de Documentos), son los siguientes mejor valorados
- Los ítems considerados más importantes, tienen poca discrepancia y, en general están también bien valorados en satisfacción, salvo los relativos al fondo bibliográfico (7, 8 y 9) y el relativo a la facilidad de encontrar libros y revistas (4)

VALORES NO CONTESTADOS

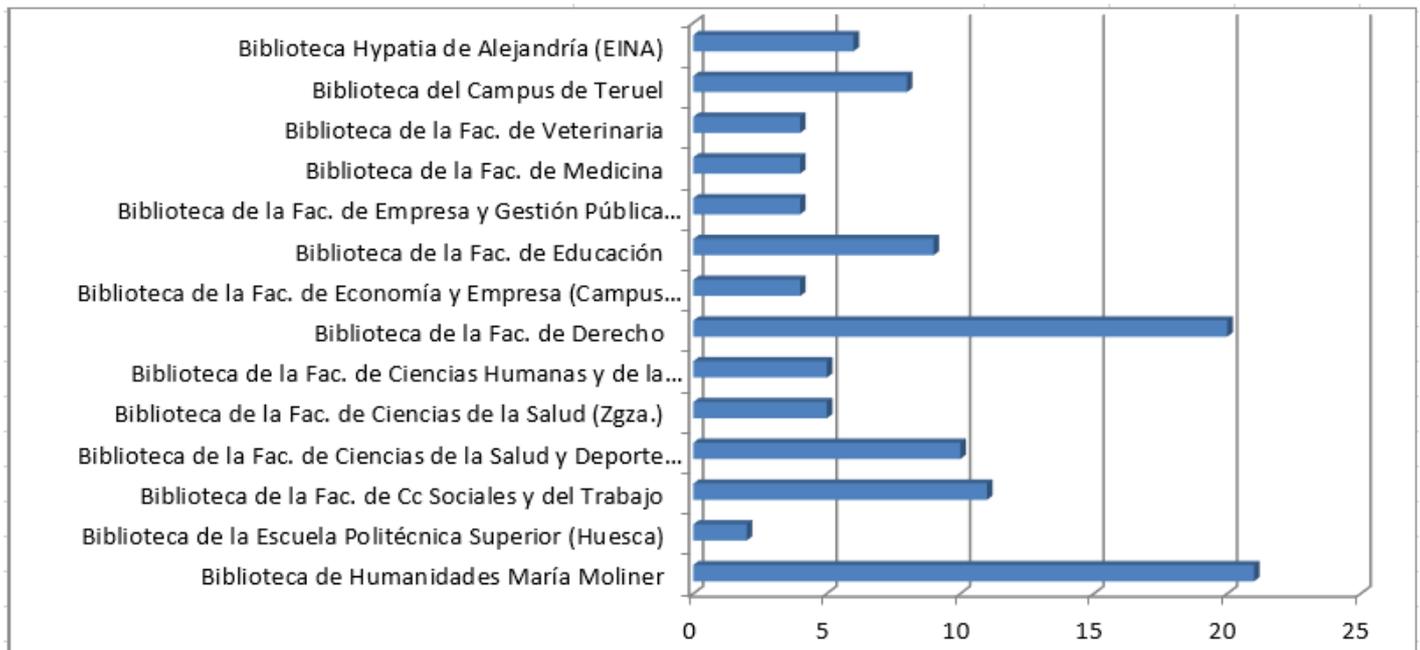
En la encuesta se ofrecía la posibilidad de valorar con N/C cada uno de los ítems, lo que indicaba que ese aspecto no era utilizado o no era valorable. Los ítems con mayor porcentaje N/C son los siguientes:

- Cursos de formación (179 N/C)
- Gestión de quejas y sugerencias (172 N/C)
- Reprografía (172 N/C)

Pregunta	Frecuencias N/C	Media satisf	Frecuencias N/C	Media import
1. La biblioteca tiene un horario adecuado	40	4.67	4	4.2
2. La biblioteca está claramente señalizada	41	4.57	6	3.65
3. La biblioteca tiene suficientes puestos de lectura	101	4.34	9	3.93
4. En la biblioteca es fácil encontrar los libros y revistas que necesito	44	4.29	2	4.15
5. Las condiciones ambientales de la biblioteca son las idóneas para el	87	4.19	4	3.99
6. Los equipos de reproducción de la biblioteca son útiles	172	3.84	11	3.39
BLOQUE:INSTALACIONES		4.35		3.89
7. Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para mi ejercicio	27	4.12	2	4.1
8. La biblioteca dispone de los libros y revistas que preciso para mi labor	35	3.79	4	4.09
9. La biblioteca tiene los recursos electrónicos que necesito	43	3.92	1	4.04
10. La información sobre las nuevas adquisiciones es de mi interés	49	3.86	3	3.52
BLOQUE:FONDO BIBLIOGRÁFICO		3.92		3.94
11. Aloorze, herramienta de búsqueda integrada de la biblioteca, es útil	46	4.17	2	3.91
12. El diseño y la estructura de la página web facilitan el uso y	33	3.89	1	3.9
13. La página web tiene contenidos de interés	39	3.99	3	3.7
BLOQUE:WEB Y HERRAMIENTAS DE BÚSQUDA		4.02		3.84
14. En general, estoy satisfecho con el servicio de préstamo	50	4.73	3	4.05
15. El plazo de préstamo de libros es suficiente	51	4.61	3	3.91
16. El número de ejemplares en préstamo es suficiente	56	4.29	3	3.84
17. Mediante el servicio de Obtención de documentos consigo con	107	4.51	3	3.82
18. La información y noticias de la biblioteca son de mi interés (me llegan	50	4.01	5	3.4
19. Las sesiones y cursos de formación de la biblioteca son útiles	179	4	10	3.31
20. La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz	128	3.82	6	3.68
21. La biblioteca da respuesta de un modo eficaz a las quejas y	172	4.28	2	3.57
BLOQUE:SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA		4.3		3.7
22. Recibo un trato amable por parte del personal de la biblioteca	23	4.64	239	4.19
23. El personal de la biblioteca resuelve con eficacia mis dudas y	256	4.63	239	4.12
BLOQUE:PERSONAL DE LA BIBLIOTECA		4.64		4.16
BLOQUE:VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA		4.42		
Sumas y promedios		4.23		3.85

PREGUNTAS ABIERTAS

A este apartado de la encuesta han contestado 78 personas y se contabilizan un total de 113 opiniones o sugerencias. Esta es la distribución por bibliotecas:



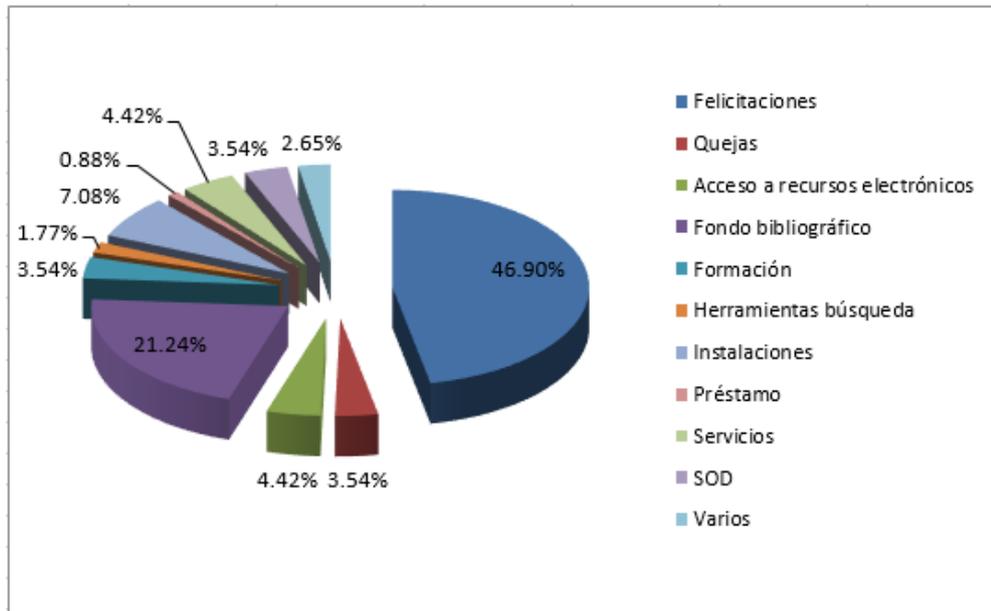
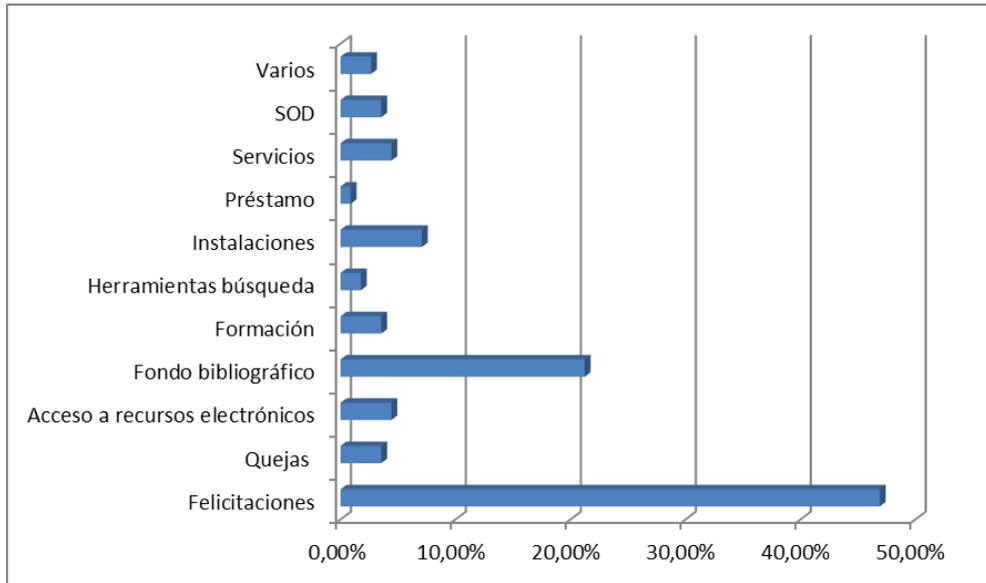
Los temas más frecuentes son:

- Felicitaciones
- Fondo bibliográfico
- Instalaciones

Algunas de las cuestiones planteadas se pueden encuadrar en varios temas, como las que tratan sobre fondos bibliográficos e instalaciones o sobre el acceso web de los recursos electrónicos.

El **total de felicitaciones** recogidas en los comentarios ascienden a 53, lo que supone casi un 47% de las sugerencias. De las felicitaciones más de la mitad se refieren al personal, (quizás por el error informático sobre el tema), y de las tres quejas obtenidas una de ellas es sobre el personal.

La distribución por temas es la siguiente:



ACCIONES DE MEJORA. Propuestas

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

- Aumentar la participación en la encuesta, intentando conseguir una muestra superior del PDI en cada centro. De esta manera se dotará de mayor coherencia a los resultados y estarán más cercanos a la realidad.
- Realizar campañas informativas sobre los servicios que ofrece la biblioteca.
- Las acciones de mejora propuestas por las bibliotecas basadas en el análisis de las preguntas abiertas son :
 - ✓ Dar mayor visibilidad, al PDI de cada centro, del trabajo que la biblioteca realiza y divulgar los servicios que le puede ofrecer para su labor docente e investigadora (Portales del Docente y del Investigador, novedades bibliográficas...)
 - ✓ Aumentar los cursos de formación para posgrados
 - ✓ Campañas de marketing para dar a conocer los recursos de la biblioteca, sobre todo los recursos electrónicos: revistas, libros electrónicos...
 - ✓ Mejorar la información sobre nuevas adquisiciones.

ANEXO I. Modelo Encuesta PDI

SATISFACCIÓN 0= en total desacuerdo y 5= totalmente de acuerdo IMPORTANCIA 0=Ninguna importancia y 5=Muy importante. NU = no utilizado
Instalaciones
La biblioteca tiene un horario adecuado
La biblioteca está claramente señalizada
La biblioteca tiene suficientes puestos de lectura
En la biblioteca es fácil encontrar los libros y revistas que necesito
Las condiciones ambientales de la biblioteca son las idóneas para el trabajo
Los equipos de reproducción de la biblioteca son útiles
Fondo bibliográfico
Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para mi ejercicio de la docencia
La biblioteca dispone de los libros y revistas que preciso para mi labor investigadora
La biblioteca tiene los recursos electrónicos que necesito
La información sobre las nuevas adquisiciones es de mi interés
Web y Herramientas de búsqueda
Alcorze , herramienta de búsqueda integrada de la biblioteca, es útil para localizar libros, revistas...
El diseño y la estructura de la página web facilitan el uso y recuperación de la información
La página web tiene contenidos de interés
Servicios de la biblioteca
En general, estoy satisfecho con el servicio de préstamo
El plazo de préstamo de libros es suficiente
El número de ejemplares en préstamo es suficiente
Mediante el servicio de Obtención de documentos consigo con rapidez los documentos que no están en la biblioteca
La información y noticias de la biblioteca son de mi interés (me llegan fácilmente)
Las sesiones y cursos de formación de la biblioteca son útiles
La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz
La biblioteca da respuesta de un modo eficaz a las quejas y sugerencias
Personal
Recibo un trato amable por parte del personal de la biblioteca
El personal de la biblioteca resuelve con eficacia mis dudas y problemas
Valoración global de la biblioteca
En general, estoy satisfecho con el papel de la biblioteca en mi actividad docente e investigadora

ANEXO II. Resultados globales BUZ

Pregunta	Frecuencias satisfacción							Media satisf	Frecuencias importancia							Media import
	N/C	0	1	2	3	4	5		N/C	0	1	2	3	4	5	
1. La biblioteca tiene un horario adecuado	40	4	3	1	18	70	331	4,67	4	49		1	24	75	314	4,2
2. La biblioteca está claramente señalizada	41	4	1	7	22	95	297	4,57	6	53	7	17	82	114	188	3,65
3. La biblioteca tiene suficientes puestos de lectura	101	5	2	7	40	107	205	4,34	9	58	4	4	34	103	255	3,93
4. En la biblioteca es fácil encontrar los libros y revistas que necesito	44	5	6	13	42	127	230	4,29	2	51	1	5	22	77	309	4,15
5. Las condiciones ambientales de la biblioteca son las idóneas para el	87	8	4	14	45	121	188	4,19	4	59		3	33	96	272	3,99
6. Los equipos de reproducción de la biblioteca son útiles	172	14	12	17	45	84	123	3,84	11	81	5	9	82	118	161	3,39
BLOQUE:INSTALACIONES								4,35								3,89
7. Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para mi ejercicio	27	8	7	14	51	177	183	4,12	2	60		2	20	74	309	4,1
8. La biblioteca dispone de los libros y revistas que preciso para mi labor	35	11	12	36	83	147	143	3,79	4	60	2	1	22	66	312	4,09
9. La biblioteca tiene los recursos electrónicos que necesito	43	12	10	29	63	145	165	3,92	1	65		3	22	68	308	4,04
10. La información sobre las nuevas adquisiciones es de mi interés	49	21	8	17	76	137	159	3,86	3	72	6	16	71	115	184	3,52
BLOQUE:FONDO BIBLIOGRÁFICO								3,92								3,94
11. Alcorze, herramienta de búsqueda integrada de la biblioteca, es útil	46	11	7	13	44	138	208	4,17	2	70	2	1	27	90	275	3,91
12. El diseño y la estructura de la página web facilitan el uso y	33	14	6	24	73	169	148	3,89	1	63		6	29	122	246	3,9
13. La página web tiene contenidos de interés	39	16	5	13	56	180	158	3,99	3	66	5	10	51	119	213	3,7
BLOQUE:WEB Y HERRAMIENTAS DE BÚSQUDA								4,02								3,84
14. En general, estoy satisfecho con el servicio de préstamo	50	4	1	2	9	66	335	4,73	3	64		2	16	84	298	4,05
15. El plazo de préstamo de libros es suficiente	51	4	1	6	19	82	304	4,61	3	70	1	2	25	96	270	3,91
16. El número de ejemplares en préstamo es suficiente	56	6	2	11	53	113	226	4,29	3	72		4	30	104	254	3,84
17. Mediante el servicio de Obtención de documentos consigo con	107	7	2	6	20	75	250	4,51	3	83	1	2	22	78	278	3,82
18. La información y noticias de la biblioteca son de mi interés (me	50	8	9	22	74	122	182	4,01	5	66	6	27	89	124	150	3,4
19. Las sesiones y cursos de formación de la biblioteca son útiles	179	12	4	13	47	80	132	4	10	91	1	20	69	116	160	3,31
20. La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz	128	17	5	20	68	99	130	3,82	6	80	1	8	31	120	221	3,68
21. La biblioteca da respuesta de un modo eficaz a las quejas y	172	16	2	6	20	67	184	4,28	2	94		7	36	100	228	3,57
BLOQUE:SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA								4,3								3,7
22. Recibo un trato amable por parte del personal de la biblioteca	23	7	3		16	81	337	4,64	239	25	1	2	6	38	156	4,19
23. El personal de la biblioteca resuelve con eficacia mis dudas y	256	6	1	2	6	27	169	4,63	239	30		3	4	33	158	4,12
BLOQUE:PERSONAL DE LA BIBLIOTECA								4,64								4,16
BLOQUE:VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA								4,42								
Sumas y promedios								4,23								3,85

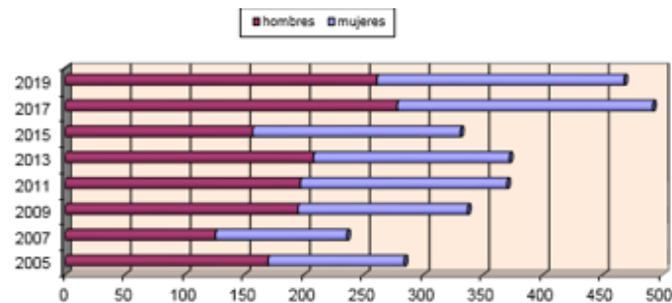
ANEXO III. Comparativa por Bibliotecas y bloques

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 CAI	0	0	-4.4	0	-3.9	0	-4	0	-4.3	0	-4.4	0	-
Biblioteca del Centro Universitario de Lenguas Modernas	0	0	-4.4	0	-3.9	0	-4	0	-4.3	0	-4.4	0	-
Biblioteca de Humanidades María Moliner	77	4.06	-0.3	3.6	-0.3	3.96	-0.1	4.31	0.01	4.26	-0.2	4.07	-3.8%
Biblioteca de la Fac. de Educación	23	4.68	0.33	4.17	0.25	4.29	0.27	4.41	0.11	4.78	0.36	4.45	5.2%
Biblioteca de la Fac. de Medicina	19	4.35	0	3.97	0.05	4.02	0	4.25	-0.1	4.5	0.08	4.24	0.2%
Biblioteca de la Fac. de Ciencias de la Salud (Zgza.)	25	4.35	0	4.46	0.54	4.44	0.42	4.52	0.22	4.75	0.33	4.48	5.9%
Biblioteca de la Fac. de Veterinaria	27	4.41	0.06	4.07	0.15	3.89	-0.1	4.37	0.07	4.36	-0.1	4.28	1.2%
Biblioteca de la Fac. de Ciencias	20	4.43	0.08	3.89	-0	3.98	-0	3.92	-0.4	4.5	0.08	4.14	-2.1%
Biblioteca Hypatia de Alejandría (EINA)	51	4.45	0.1	4.17	0.25	3.88	-0.1	4.31	0.01	4.34	-0.1	4.29	1.4%
Biblioteca de la Fac. de Derecho	43	4.35	0	3.85	-0.1	3.88	-0.1	4.14	-0.2	4.59	0.17	4.15	-1.9%
Biblioteca de la Fac. de Cc Sociales y del Trabajo	31	4.61	0.26	4.25	0.33	4.2	0.18	4.6	0.3	4.62	0.2	4.48	5.9%
Biblioteca de la Fac. de Economía y Empresa (Campus Paraíso)	32	4.3	-0.1	3.95	0.03	4.06	0.04	4.25	-0.1	4.33	-0.1	4.21	-0.5%
Biblioteca de la Fac. de Economía y Empresa (Campus Río Ebro)	6	4.41	0.06	3.88	-0	3.82	-0.2	4.18	-0.1	4.33	-0.1	4.19	-0.9%
Biblioteca de la Fac. de Empresa y Gestión Pública (Huesca)	11	4.57	0.22	3.83	-0.1	3.93	-0.1	4.34	0.04	5	0.58	4.27	0.9%
Biblioteca de la Fac. de Ciencias de la Salud y Deporte (Huesca)	16	4.04	-0.3	3.63	-0.3	4.07	0.05	4.2	-0.1	3.83	-0.6	4.03	-4.7%
Biblioteca de la Fac. de Ciencias Humanas y de la Educación	14	4.44	0.09	4.18	0.26	4.33	0.31	4.56	0.26	4.62	0.2	4.46	5.4%
Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior (Huesca)	17	4.81	0.46	4.08	0.16	3.98	-0	4.5	0.2	5	0.58	4.45	5.2%
Biblioteca del Campus de Teruel	41	4.36	0.01	3.7	-0.2	3.96	-0.1	4.26	-0	4.36	-0.1	4.17	-1.4%
Biblioteca General Universitaria	1	5	0.65	5	1.08	4	-0	3.5	-0.8	0	-4.4	4.27	0.9%
TOTAL / PROMEDIO	467	4.35	0	3.92	0	4.02	0	4.3	0	4.42	0	4.23	0.0%

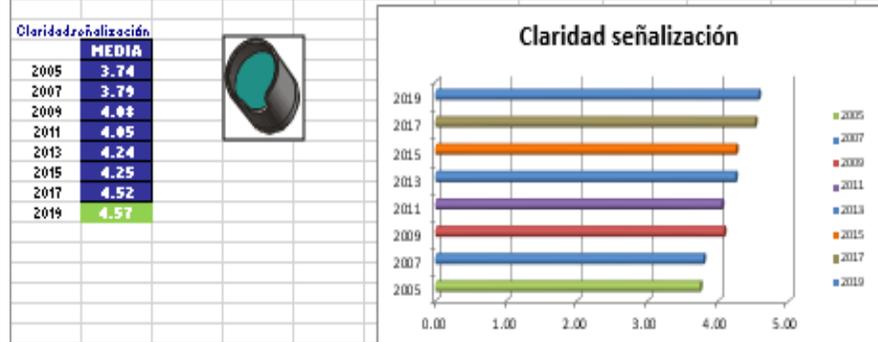
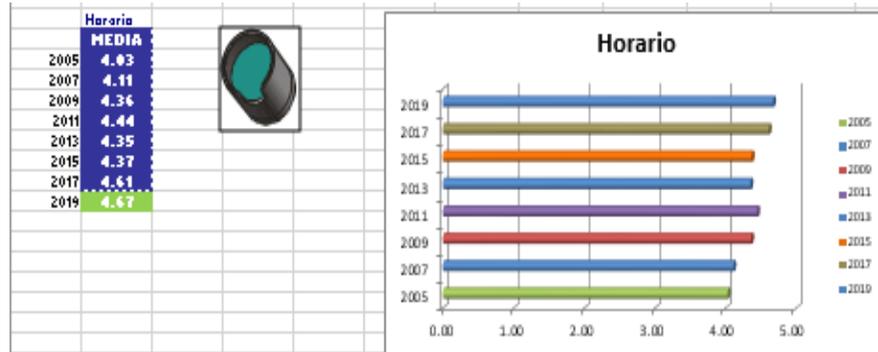
ANEXO IV. Comparativa resultados encuesta PDI 2005-2019

Participación por sexo			
Año	hombres	mujeres	total
2005	170	114	284
2007	126	110	236
2009	195	142	337
2011	197	173	370
2013	208	164	372
2015	157	174	331
2017	278	214	492
2019	261	207	467

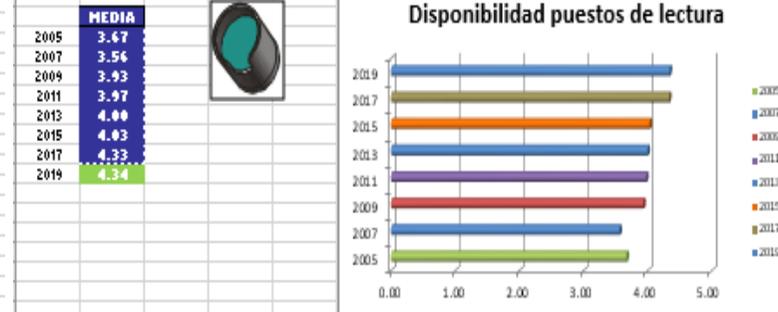


Biblioteca habitual	Columna 2005	Columna 2007	Columna 2009	Columna 2011	Columna 2013	Columna 2015	Columna 2017	Columna 2019
B. General		1	2	2	3	3		1
Centro de Documentación Científica	3	1		3	2	1		
B. de Humanidades "María Moliner"	32	37	34	56	59	46	89	77
B. de la Facultad de Educación	11	9	8	16	8	15	28	23
B. del Instituto de Ciencias de la Educación	0	1						
B. de la Facultad de Medicina	4	14	29	13	30	24	36	19
B. de la Escuela de Ciencias de la Salud	5	4	20	14	17	28	26	25
B. de la Facultad de Veterinaria	22	20	22	27	24	24	30	27
B. de la Facultad de Ciencias (F y Q)	32	26						
B. de la Facultad de Ciencias (Matemáticas)	9	7	40	46	36	41	28	20
B. de la Facultad de Ciencias (Geológicas)	10	8						
B. de Campus del Actur "Hypatia de Alejandría"	39	28	45	59	50	31	48	51
B. de la Facultad de Derecho	12	7	25	32	20	16	26	43
B. de la Escuela Universitaria de Estudios Sociales I	7	5	11	12	18	16	26	31
B. de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales/Facultad de Economía y Empresa. Campus Paralelo (Ignacio Jordan de Asso)	36	24	33	37	29	22	37	32
B. de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales/ Facultad de Economía y Empresa. Campus Río Ebro	3	3	6	12	10	4	13	6
B. de la Facultad de Ciencias de la Salud y el Deporte	2	2	14	7	3	6	6	16
B. de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales/ Facultad de Empresa y Gestión Pública	3	3	5	8	5	8	14	11
B. de la Fac. de Ciencias Humanas y de la Educación	12	7	10	5	7	8	16	14
B. de la Escuela Politécnica Superior	22	9	13	7	15	11	15	17
B. del Centro de Estudios Universitarios de Teruel	17	12	28	20	36	24	41	41
Sala autoaprendizaje II		1				1		
Biblioteca CAI-Universidad						2		
Archivo Histórico Universitario			1	1				
Ninguna en particular							13	13
Total	281	229	346	377	372	331	492	467

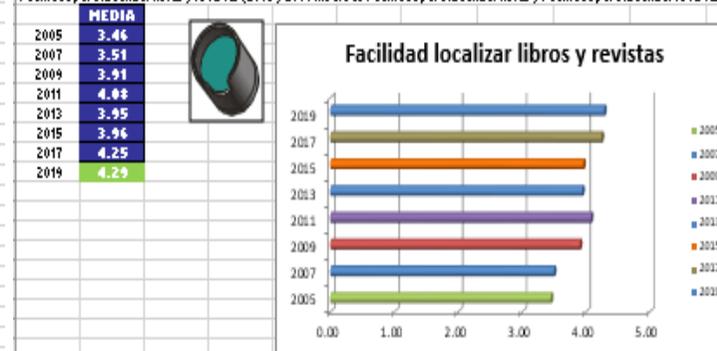
Instalaciones



Disponibilidad puertos de lectura



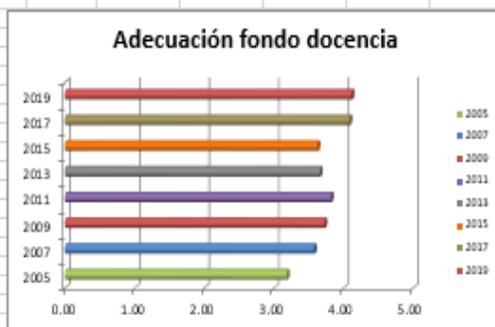
Facilidad para localizar libros y revistas (2005 y 2007 medio de Facilidad para localizar libros y Facilidad para localizar revistas)



Fondo Bibliográfico

Adecuación del fondo bibliográfico a la docencia

	MEDIA
2005	3.19
2007	3.58
2009	3.73
2011	3.82
2013	3.66
2015	3.63
2017	4.09
2019	4.12

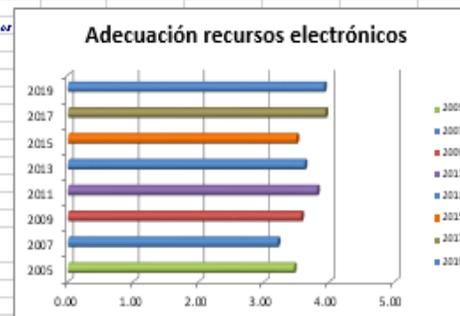


Adecuación recursos electrónicos: revistas, bases

	MEDIA
2005	3.46
2007	3.21
2009	3.57
2011	3.81
2013	3.62
2015	3.59
2017	3.94
2019	3.92

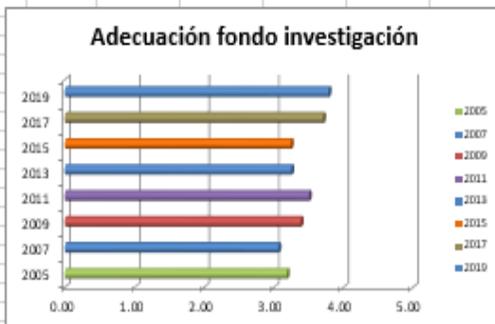


Nota: En 2005 se ha utilizado la media de 4.4.1 adecuación b.d.; 4.4.5 c.d. rnm; 4.4.6. Faray 4.4.7. b.d. intrar



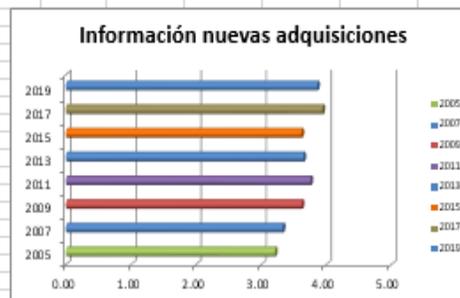
Adecuación del fondo a la investigación

	MEDIA
2005	3.19
2007	3.07
2009	3.39
2011	3.51
2013	3.25
2015	3.25
2017	3.71
2019	3.79



Información sobre nuevas adquisiciones

	MEDIA
2005	3.21
2007	3.33
2009	3.62
2011	3.75
2013	3.65
2015	3.62
2017	3.94
2019	3.86



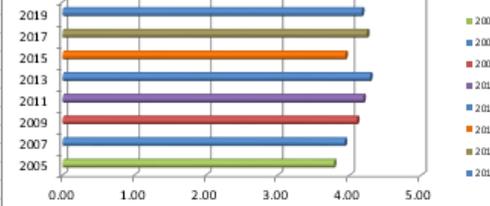
WEB

	MEDIA
2005	3.78
2007	3.93
2009	4.10
2011	4.19
2013	4.28
2015	3.94
2017	4.24
2019	4.17



Nota: desde 2015 se pregunta por Alcorze

Catálogo automatizado (ROBLE/Alcorze)

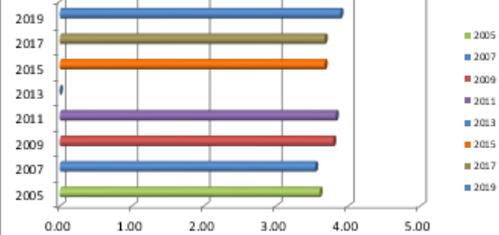


Diseño y estructura página web

	MEDIA
2005	3.60
2007	3.54
2009	3.79
2011	3.83
2013	error
2015	3.67
2017	3.67
2019	3.83



Diseño y estructura página web



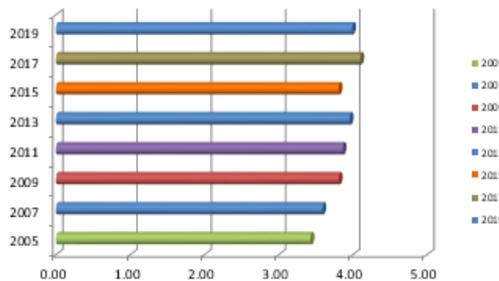
Contenido de las páginas web

	MEDIA
2005	3.43
2007	3.59
2009	3.81
2011	3.86
2013	3.96
2015	3.81
2017	4.10
2019	3.93

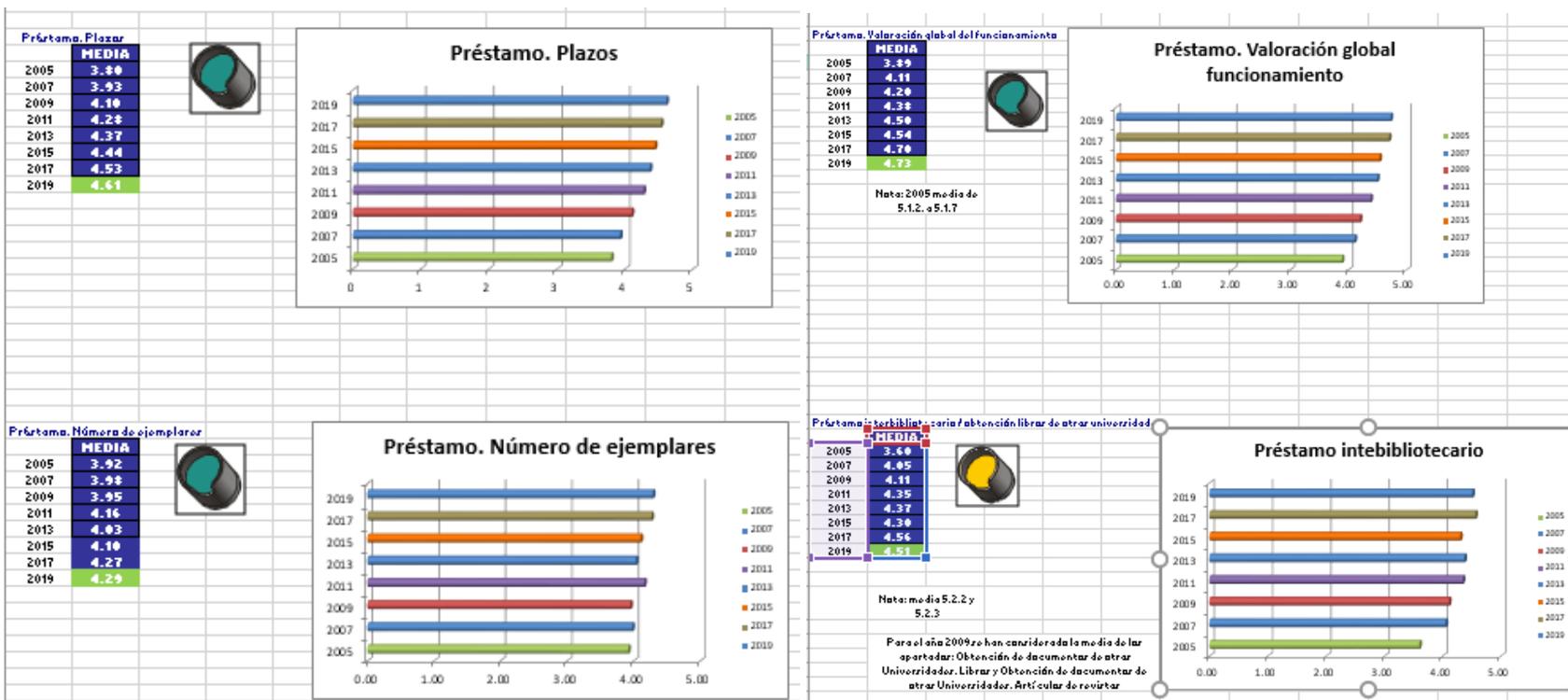


Nota: 2005 Media 4.5.3, 4.5.4, y 4.5.5.

Contenido páginas web

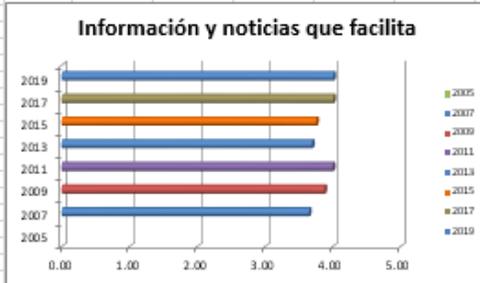


Servicios



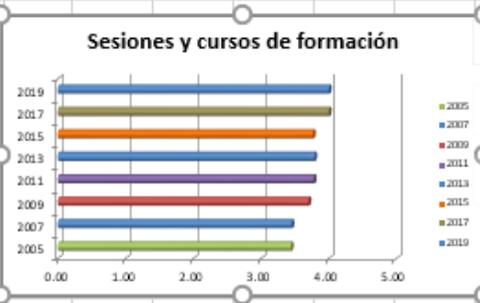
Información y noticias que facilita la biblioteca

MEDIA	
2005	3.65
2007	3.83
2009	4.00
2011	3.70
2013	3.76
2015	4.01
2017	4.01
2019	4.01



Sesiones y cursos de formación

MEDIA	
2005	3.44
2007	3.45
2009	3.70
2011	3.73
2013	3.79
2015	3.76
2017	4.00
2019	4.00

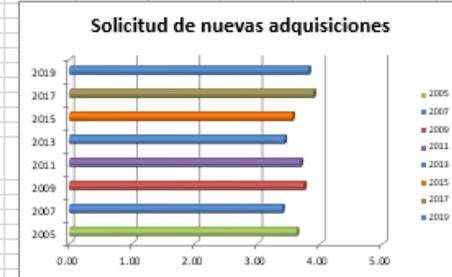


Solicitud de nuevas adquisiciones / La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz (2013)

MEDIA	
2005	3.63
2007	3.40
2009	3.75
2011	3.69
2013	3.43
2015	3.54
2017	3.90
2019	3.82



Nota: 2005 media 4.6.2; 4.6.3 y 4.6.4



Gestión de quejas y sugerencias

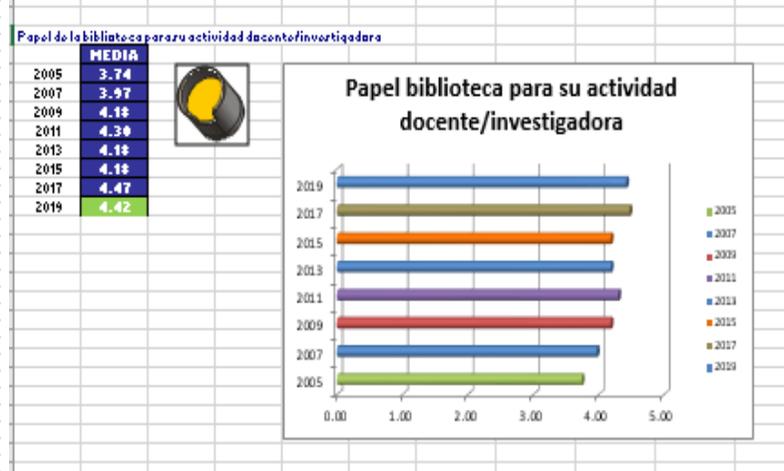
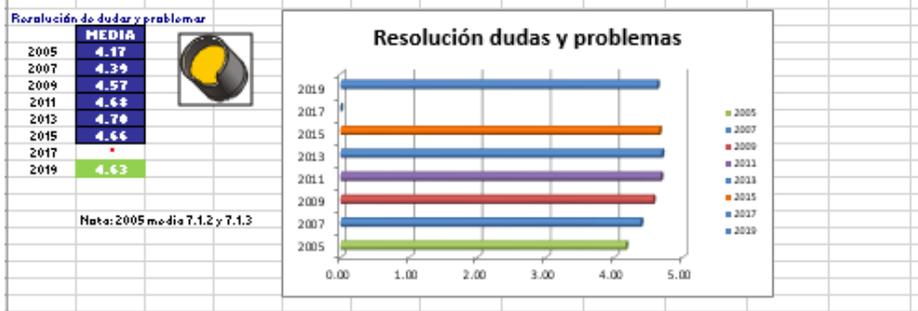
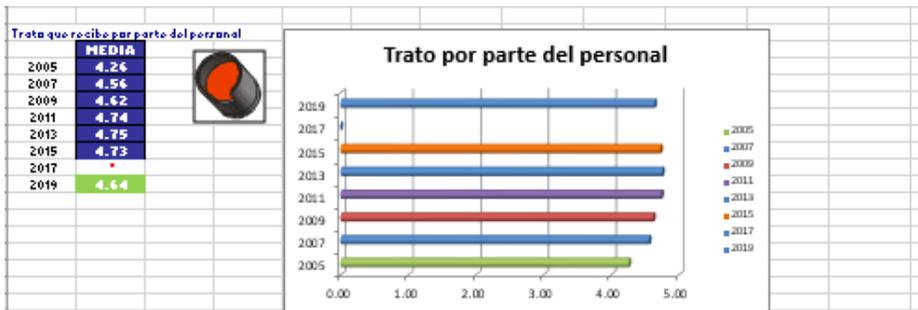
MEDIA	
2005	3.52
2007	3.70
2009	3.93
2011	4.09
2013	4.04
2015	4.19
2017	4.38
2019	4.23



Nota: 2005 media 4.7.2; 4.7.3 y 4.7.4



Personal y Global



ANEXO V. Resultados encuesta Posgrados 2019

Año: 2018-19
 Fecha creación: 17 de junio de 2019
 Nº de respuestas: 116 (57 mujeres, 60 hombres) **Media satisfacción: 3.81**
Media importancia: 3.51
 Población: 4334 (mujeres 2260, hombres 2069) Tasa respuestas: 2.68

Pregunta	Frecuencias satisfacción							Media satisfacción	Frecuencias importancia							Media importancia
	N/	0	1	2	3	4	5		N/	0	1	2	3	4	5	
1. La biblioteca tiene un horario adecuado	11	6	1	2	11	27	58	4.15		17	1		8	17	73	3.95
2. La biblioteca está claramente señalizada	11	7		5	10	30	53	4.05	1	18	5	5	18	28	41	3.36
3. La biblioteca tiene suficientes puestos de lectura	14	6	3	6	21	27	39	3.74		17	2	2	8	20	67	3.84
4. En la biblioteca es fácil encontrar los libros y revistas que necesito	19	5	2	4	19	27	40	3.87	1	18		2	7	27	61	3.81
5. Las condiciones ambientales de la biblioteca son las idóneas para el	13	11	3	5	14	31	39	3.63		16	1		8	30	61	3.88
6. Los equipos de reproducción de la biblioteca son útiles	54	7	2	4	11	15	23	3.52	2	27	3	3	22	31	28	2.97
BLOQUE:INSTALACIONES								3.85								3.64
7. Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para mis	22	5	3	1	13	40	32	3.87		18	1	2	8	19	68	3.84
8. La biblioteca dispone de los libros y revistas que preciso para mi labor	23	7	2	5	16	31	32	3.7		19	2	2	7	18	68	3.78
9. La biblioteca tiene los recursos electrónicos que necesito	31	7	3	2	14	24	35	3.76		19	1	1	11	27	57	3.7
10. La información sobre las nuevas adquisiciones es de mi interés	44	7		5	11	21	28	3.71	2	25	5	5	22	24	33	3
BLOQUE:FONDO BIBLIOGRÁFICO								3.76								3.58
11. Alcorze, herramienta de búsqueda integrada de la biblioteca, es útil	23	6	3	7	8	26	43	3.87		19	1	2	6	34	54	3.7
12. El diseño y la estructura de la página web facilitan el uso y	18	8	3	7	14	30	36	3.66		19	2	1	11	35	48	3.59
13. La página web tiene contenidos de interés	20	8	2	3	18	28	37	3.74	1	22	2	3	15	29	44	3.38
BLOQUE:WEB Y HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA								3.76								3.56
14. En general, estoy satisfecho con el servicio de préstamo	19	5		3	5	24	60	4.3		20		2	5	28	61	3.76
15. El plazo de préstamo de libros es suficiente	21	5	2	6	7	30	45	4		20		3	8	29	56	3.67
16. El número de ejemplares en préstamo es suficiente	20	8	2	8	13	24	41	3.73		22		3	10	27	54	3.57
17. Mediante el servicio de Obtención de documentos consigo con	51	6	1	3	9	23	23	3.71	1	28		3	9	27	48	3.31
18. La información y noticias de la biblioteca son de mi interés (me llegan	34	6	4	5	21	24	22	3.45	1	22	4	9	22	29	29	3.03
19. Las sesiones y cursos de formación de la biblioteca son útiles	46	7	1	8	16	16	22	3.41	2	29	4	7	19	28	27	2.82
20. La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz	52	8	1	6	11	21	17	3.36	1	30		5	10	32	38	3.11
21. La biblioteca da respuesta de un modo eficaz a las quejas y	56	8		5	10	14	23	3.52	1	31		4	16	23	41	3.07
BLOQUE:SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA								3.73								3.3
22. Recibo un trato amable por parte del personal de la biblioteca	14	5		1	8	18	70	4.39		20			9	19	68	3.82
23. El personal de la biblioteca resuelve con eficacia mis dudas y	17	6		1	9	22	61	4.26		20			7	20	69	3.84
BLOQUE:PERSONAL DE LA BIBLIOTECA								4.33								3.83
24. En general, estoy satisfecho con el papel de la biblioteca en mi	11	6	1	1	10	44	43	4.04								
BLOQUE:VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA								4.04								
Sumas y promedios								3.81								3.51