



Biblioteca
Universidad Zaragoza

ENCUESTA SATISFACCION PDI 2021

INFORME Y RESULTADOS

EN: Anexo 5: Resultados encuesta Posgrados 2021

Enero 2022

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: **8ª edición** de la encuesta de satisfacción del PDI (4ª edición para los estudiantes de máster y doctorado).
- **Fechas de realización** de la encuesta:
 - Del 3 de noviembre al 5 de diciembre de 2021.
- 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.

OBJETIVOS DE LA ENCUESTA:

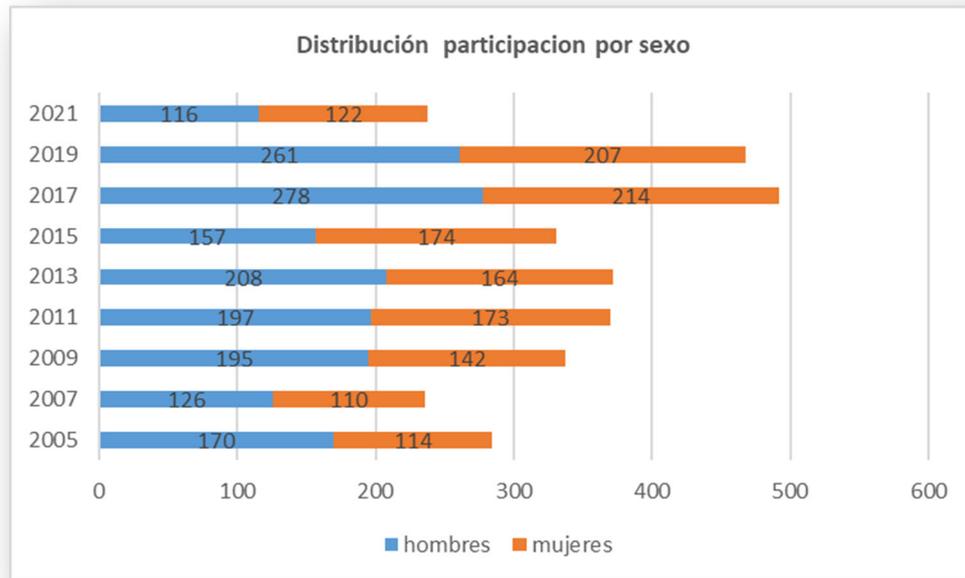
- Conocer el grado de **satisfacción de los** usuarios de la Biblioteca.
- Analizar la **importancia** concedida por los usuarios y la **satisfacción** obtenida por los mismos.
- Diseñar **acciones de mejora** a raíz del análisis.

FICHA TÉCNICA. ENCUESTA 2021

- ❖ **Población encuestada:** 3578 usuarios (PDI centros UZ)
- ❖ **Nº de respuestas:** 238 respuestas
- ❖ **Tasa de respuesta:** 6,71%
- ❖ **Fecha de realización:** del 3 de noviembre al 5 de diciembre de 2021
- ❖ **Administración de la encuesta:** en línea, a través de la Plataforma ATENEA
- ❖ Se ha utilizado, la PLATAFORMA ATENEA
- ❖ No se ha efectuado a una muestra controlada, sino a toda la población

Han participado un total de **238 personas** que se distribuyen de la siguiente manera de acuerdo a:

➤ **Distribución por sexo**



➤ **Distribución por biblioteca que utilizan frecuentemente**

BIBLIOTECA	2005	2007	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021
B. General		1	2	2	3	3		1	1
B. de Humanidades "María Moliner"	32	37	34	56	59	46	89	77	59
B. de la Facultad de Educación	11	9	8	16	8	15	28	23	19
B. de la Facultad de Medicina	4	14	29	13	30	24	36	19	12
B. de la Escuela de Ciencias de la Salud	5	4	20	14	17	28	26	25	9
B. de la Facultad de Veterinaria	22	20	22	27	24	24	30	27	1
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	19
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	5
B. de la Facultad de Derecho	12	7	25	32	20	16	26	43	24
B. de la Escuela Universitaria de Estudios Sociales/F	7	5	11	12	18	16	26	31	26
B. de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales/Facultad de Economía y Empresa. Campus Paraiso (Ignacio Jordan de Asso)	36	24	33	37	29	22	37	32	27
B. de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales/ Facultad de Economía y Empresa. Campus Río Ebro	3	3	6	12	10	4	13	6	8
B. de la Facultad de Ciencias de la Salud y el Deporte	2	2	14	7	3	6	6	16	0
B. de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales/ Facultad de Empresa y Gestión Pública	3	3	5	8	5	8	14	11	4
B. de la Fac. de Ciencias Humanas y de la Educación	12	7	10	5	7	8	16	14	5
B. de la Escuela Politécnica Superior	22	9	13	7	15	11	15	17	8
B. del Centro de Estudios Universitarios de Teruel	17	12	28	20	36	24	41	41	9
Ninguna en particular							13	13	2
Total	278	226	345	373	372	331	492	467	238

RESULTADOS

Destacamos:

- Valoración alta en todos los ítems (la peor valoración es un 3,64).
- Los resultados se mantienen o mejoran ligeramente en la mayoría de los casos.
- Casi todos los bloques superan los 4 puntos sobre 5 (excepto web y herramientas de búsqueda).
- La media de satisfacción es de 4,31 ligeramente superior a 2019 (4,23)
- Los ítems que presentan peor valoración son:
 - Alcorze
 - Diseño y estructura página web
- Tasa de respuesta baja (6,71%), menor que la de 2019 (11,64%)

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
- ✓ Anexo V. Resultados encuesta Posgrados 2021

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 Satisfacción	Orden importancia	Diferencia
1. La biblioteca tiene un horario adecuado	4,54	4,25	7	6	-1
2. La biblioteca está claramente señalizada	4,57	3,79	5	18	13
3. La biblioteca tiene suficientes puestos de lectura	4,39	3,92	8	14	6
4. En la biblioteca es fácil encontrar los libros y revistas que necesito	4,37	4,25	10	5	-5
5. Las condiciones ambientales de la biblioteca son las idóneas para el trabajo	4,28	4,04	12	12	0
6. Los equipos de reproducción de la biblioteca son útiles	4,02	3,51	21	22	1
7. Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para mi ejercicio de la	4,37	4,31	11	3	-8
8. La biblioteca dispone de los libros y revistas que preciso para mi labor	4,04	4,19	20	8	-12
9. La biblioteca tiene los recursos electrónicos que necesito	4,09	4,28	18	4	-14
10. La información sobre las nuevas adquisiciones es de mi interés	4,2	3,78	15	19	4
11. Alcorze, herramienta de búsqueda integrada de la biblioteca, es útil para	3,77	4,21	22	7	-15
12. El diseño y la estructura de la página web facilitan el uso y recuperación de	3,64	4,13	23	10	-13
13. La página web tiene contenidos de interés	4,12	3,91	17	16	-1
14. En general, estoy satisfecho con el servicio de préstamo	4,76	4,15	2	9	7
15. El plazo de préstamo de libros es suficiente	4,65	4,08	4	11	7
16. El número de ejemplares en préstamo es suficiente	4,38	3,98	9	13	4
17. Mediante el servicio de Obtención de documentos consigo con rapidez los	4,55	3,81	6	17	11
18. La información y noticias de la biblioteca son de mi interés (me llegan)	4,28	3,7	13	20	7
19. Las sesiones y cursos de formación de la biblioteca son útiles	4,16	3,36	16	23	7
20. La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz	4,08	3,91	19	15	-4
21. La biblioteca da respuesta de un modo eficaz a las quejas y sugerencias	4,24	3,51	14	21	7
22. Recibo un trato amable por parte del personal de la biblioteca	4,7	4,39	3	2	-1
23. El personal de la biblioteca resuelve con eficacia mis dudas y problemas	4,78	4,4	1	1	0

Tras el análisis constatamos que:

- Los ítems mejor valorados son los referidos al personal de la biblioteca, seguido del préstamo y el Servicio de Obtención de Documentos.
- Las mayores discrepancias en los ítems considerados importantes, pero con poca satisfacción para el usuario son los referidos al buscador Alcorze (-15), a los recursos electrónicos de la biblioteca (-14), a la recuperación de la información (-13), a los fondos necesarios para la investigación (-12) y la docencia (-8).
- El horario y las instalaciones también tienen una buena media de satisfacción.

VALORES NO CONTESTADOS

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

- Gestión de quejas y sugerencias (81 N/C)
- Utilidad equipos de reproducción de la biblioteca (79 N/C)
- Utilidad de sesiones y cursos de formación de la biblioteca (74 N/C)

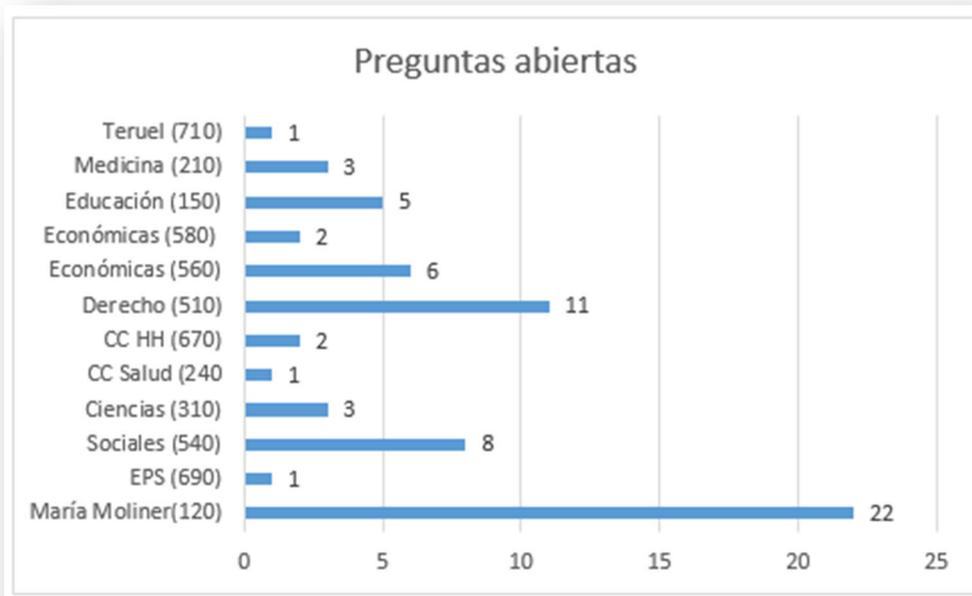
Pregunta	Frecuencia N/C	Media satisf	Frecuencia N/C	Media import
1. La biblioteca tiene un horario adecuado		4,54		4,25
2. La biblioteca está claramente señalizada	13	4,57		3,79
3. La biblioteca tiene suficientes puestos de lectura	42	4,39	3	3,92
4. En la biblioteca es fácil encontrar los libros y revistas que necesito	16	4,37		4,25
5. Las condiciones ambientales de la biblioteca son las idóneas para el trabajo	38	4,28	1	4,04
6. Los equipos de reproducción de la biblioteca son útiles	79	4,02	3	3,51
BLOQUE:INSTALACIONES		4,38		3,96
7. Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para mi ejercicio de la	12	4,37		4,31
8. La biblioteca dispone de los libros y revistas que preciso para mi labor	11	4,04		4,19
9. La biblioteca tiene los recursos electrónicos que necesito	15	4,09	1	4,28
10. La información sobre las nuevas adquisiciones es de mi interés	23	4,2	2	3,78
BLOQUE:FONDO BIBLIOGRÁFICO		4,17		4,14
11. Alcorze, herramienta de búsqueda integrada de la biblioteca, es útil para	10	3,77		4,21
12. El diseño y la estructura de la página web facilitan el uso y recuperación de	9	3,64		4,13
13. La página web tiene contenidos de interés	10	4,12		3,91
BLOQUE:WEB Y HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA		3,84		4,09
14. En general, estoy satisfecho con el servicio de préstamo	17	4,76		4,15
15. El plazo de préstamo de libros es suficiente	17	4,65		4,08
16. El número de ejemplares en préstamo es suficiente	22	4,38		3,98
17. Mediante el servicio de Obtención de documentos consigo con rapidez los	42	4,55		3,81
18. La información y noticias de la biblioteca son de mi interés (me llegan	21	4,28	1	3,7
19. Las sesiones y cursos de formación de la biblioteca son útiles	74	4,16		3,36
20. La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz	41	4,08		3,91
21. La biblioteca da respuesta de un modo eficaz a las quejas y sugerencias	81	4,24		3,51
BLOQUE:SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA		4,4		3,81
22. Recibo un trato amable por parte del personal de la biblioteca		4,7		4,39
22. Recibo un trato amable por parte del personal de la biblioteca		4,7		4,39
23. El personal de la biblioteca resuelve con eficacia mis dudas y problemas	12	4,78		4,4
BLOQUE:PERSONAL DE LA BIBLIOTECA		4,74		4,4
BLOQUE:VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA		4,52		
Sumas y promedios		4,31		3,99

PREGUNTAS ABIERTAS

Las preguntas abiertas permiten a los encuestados expresar libremente lo que opinan, ayudándonos a detectar lo que necesitan.

A este apartado de la encuesta han contestado 65 personas y se contabilizan un total de 88 opiniones o sugerencias.

Ésta es la distribución por bibliotecas:



Los temas más frecuentes son:

- Felicitaciones al personal.
- Alcorze.
- Gestión de las compras de libros a cargo de proyectos de investigación.
- Recursos electrónicos.

Distribución por porcentajes y bloques:

28% corresponden a felicitaciones al personal por su eficacia, atención y buen trato.

22% referidas al bloque Web y herramientas de búsqueda:

- La queja más repetida ha sido la referida a los problemas derivados de la migración al nuevo sistema, especialmente la búsqueda en Alcorze, aunque casi siempre matizando que la atención y servicio recibido por parte del personal ha sido impecable.

22% se refieren al Fondo Bibliográfico:

- Necesidad de agilizar el proceso para disponer rápidamente de los libros adquiridos por el procedimiento de compra centralizada a cargo de proyectos de investigación, así como permitir elegir a los investigadores dónde se depositan y las condiciones de préstamo.
- También se recogen sugerencias de comprar un mayor número de ejemplares de las lecturas recomendadas a cargo de los presupuestos de docencia.

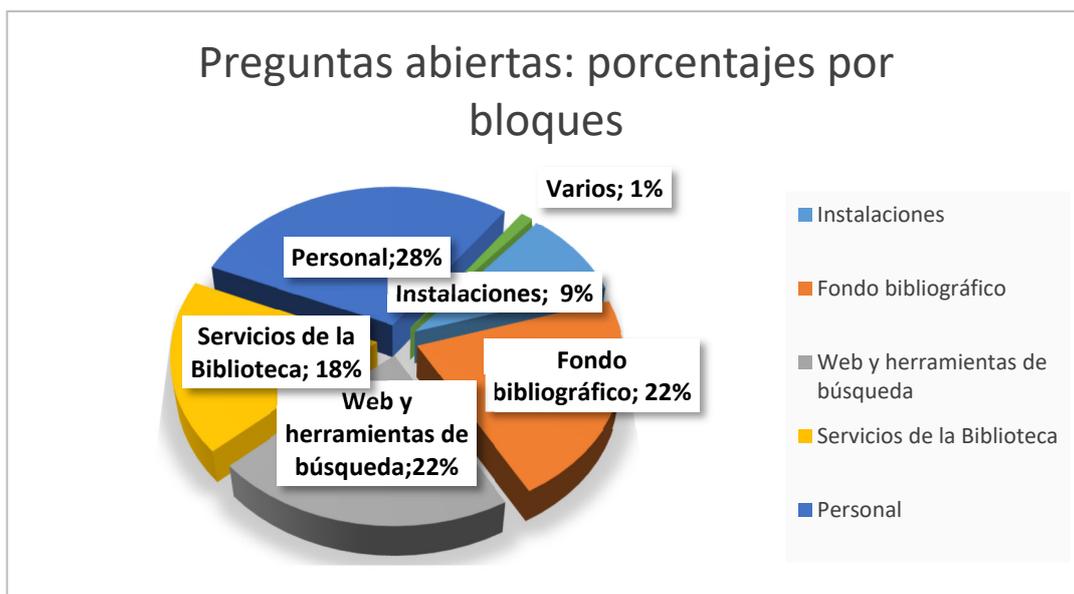
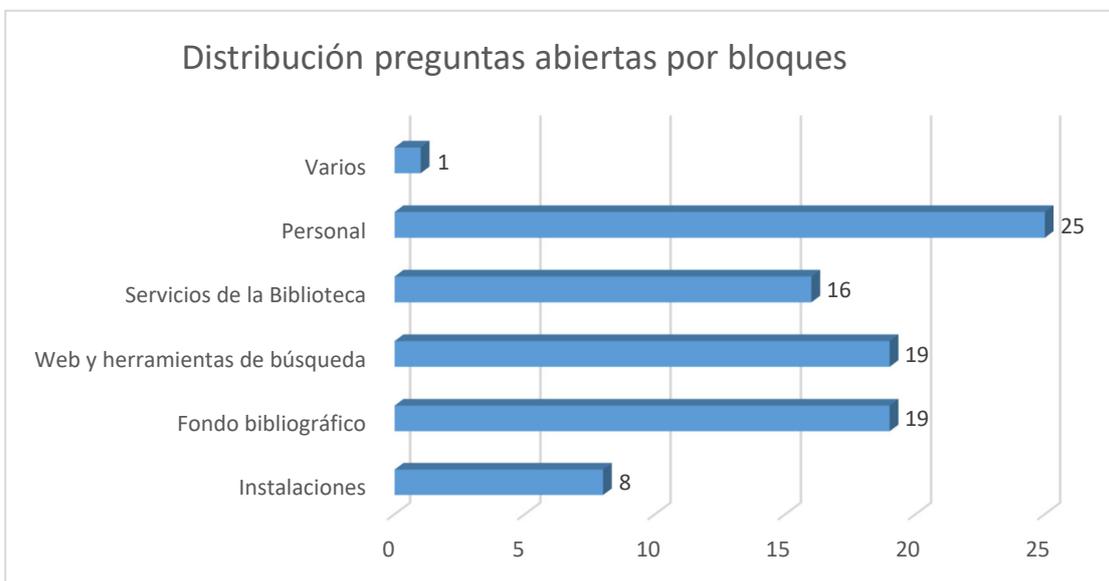
- Con respecto a recursos electrónicos:
 - Mayor facilidad para acceder a ellos.
 - Conseguir acuerdos marco con otras bibliotecas nacionales y extranjeras para que los libros electrónicos se puedan pedir en préstamo interbibliotecario.
 - Suscripción a plataformas y bases de datos.
 - Mayor coordinación profesorado-biblioteca para dar mayor visibilidad a los recursos.

18% corresponden al bloque Servicios de la Biblioteca, destacando:

- Solicitud de cursos de formación
- Satisfacción con el SOD

9% referidas al bloque de Instalaciones.

La distribución por bloques es la siguiente:



ACCIONES DE MEJORA. Propuestas

Una vez analizados los resultados, las acciones de mejora propuestas (a nivel general) se centran en:

- Aumentar la participación en la encuesta, intentando conseguir una muestra de, al menos, el 10% del PDI para dotar de mayor coherencia a los resultados; se podría comenzar realizando:
 - Una revisión y simplificación del cuestionario.
 - Buscando alternativas a la plataforma Atenea.
- Realizar Grupos focales que ayuden a analizar y obtener retroalimentación por parte del PDI sobre la función de la BUZ y los servicios que presta, para responder con eficacia a sus necesidades.
- Alcorze: procurar mejorar el buscador y realizar más formación.
- Mejorar el servicio de la BUZ con una mayor especialización del personal (por ejemplo, para asesorar en temas de investigación).

A nivel local, éste es el análisis y las propuestas de algunas bibliotecas:

BIBLIOTECA BIOMÉDICA

- 1- **Cambiar de metodología** es necesario ante la baja tasa de respuesta (resultados poco representativos). El próximo sondeo sería interesante realizarlo a través de un grupo focal
- 2- Si no hay **cambio** de metodología, al menos de **encuesta**. Hay que **disminuir** el número de **preguntas** (algunas son totalmente irrelevantes: el servicio de reprografía no se gestiona desde las bibliotecas; la retirada de máquinas en ellas y en otros lugares de los centros, fue decisión del Servicio de Publicaciones); **corregir y simplificar su formulación y redacción** (sobra el apartado de "Importancia"; sorprenden los 0 (confusión con NS/NC)
- 3- **Propuesta de mejora** de la Biomédica en relación a las deficiencias manifestadas en la encuesta:
 - Formación PDI**: se ha **iniciado** ya en diciembre un **programa destinado** específicamente a la formación del **PDI** con dos sesiones sobre Mendeley. En el Programa de Doctorado de Medicina se ofertará este con carácter anual a partir del próximo curso 22-23 como seminario biomédico. Se va a continuar otras dedicadas a la publicación en abierto y las métricas de las revistas, aspectos relacionados con la evaluación de la investigación y la acreditación para profesor o catedrático de universidad. Son una gran oportunidad de visibilizar nuestro trabajo. A través de ellas ven y conocen a profesionales que pueden serles de ayuda. Embrión para un servicio de apoyo en la evaluación de la investigación
 - Formación alumnos gestores bibliográficos**: no deja de ser curioso que en la biblioteca que mayor formación se da al respecto (como sesión de apoyo para la realización del TFG, entre otras) se indique que los alumnos deberían saber trabajar con un gestor, máxime, cuando en la asignatura de 1º de grado de Medicina, Investigación y nuevas tecnologías, que imparte un profesor del área de Biblioteconomía y Documentación, se supone que enseñan a trabajar con Mendeley, y en 1º de grado de Enfermería, en Metodología de la

Investigación, se les forme, teóricamente, en EndNote Web. No obstante, en **primero de Fisioterapia** ya se ha comenzado este año a impartir **sesiones sobre Mendeley** a petición del profesor de la asignatura de Fundamentos de Fisioterapia. Con el **resto de los grados, se estudiará** poder llevar sesiones en **mitad del grado** (logística complicada por las prácticas externas de los alumnos).

-**Difusión libro electrónico**: aunque se ha difundido por todos los medios (listas correos, tablones Moodle, cartelería en las salas de lectura) se va **reforzar** su divulgación a través de las **redes sociales** de los centros. Con respecto a la **BR, se indica siempre en ella la disponibilidad de versión electrónica** de las obras recomendada

-Con la disposición en libre acceso de la colección de la sala de lectura de Ciencias de la Salud se introducirá nueva señalización de la organización de la colección con el objeto de facilitar y mejorar su localización. En Medicina ya se llevó a cabo en el verano de 2020.

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN (HUESCA)

- 1.- idear dentro de las posibilidades del servicio un procedimiento para agilizar la disponibilidad de ejemplares por parte del personal docente e investigador comprados con cargo a proyectos de investigación.
- 2.- Incrementar la información sobre RR.EE especializados de la buz y aclaraciones o explicaciones relacionadas con Alcorze a través de listas pdi así como en tablón. E

BIBLIOTECA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS (CAMPUS RÍO EBRO)

- Hacer guías para localizar la BR (Bibliografía Recomendada) en la sala de lectura de la biblioteca y darle difusión a través de las listas de distribución de correo electrónico del centro.
- Difundir entre el profesorado y los alumnos las guías de recursos temáticos para los grados que se imparten en este centro.
- Colaborar con el plan de formación para el PDI sobre recursos especializados, que se llevan a cabo desde la Biblioteca “Jordán de Asso”.
- Difundir entre el profesorado de centro las guías y vídeos para acceder a los recursos bibliográficos y de acceso electrónico que contiene el sistema de gestión bibliográfica “AlcorZe” de la BUZ.

BIBLIOTECA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS (CAMPUS PARAÍSO)

- Pensar en una nueva señalización de las colecciones de la sala para hacerla más accesible. Hacer una guía sobre cómo localizar las colecciones y darle difusión a través de la web local.
- Hacer una encuesta al PDI del centro para conocer sus intereses: servicios de la biblioteca y necesidades para su docencia.
- Hacer guías, en Libguides y en otros recursos, para dar difusiones a las fuentes temáticas especializadas de las temáticas relacionadas con el centro y facilitar su consulta.
- Es necesario dar visibilidad a las novedades que adquiere la biblioteca: se pondrán en un expositor las nuevas adquisiciones y se hará difusión a través de Pinterest. Se creará una sección temática, que periódicamente expondrá fondos sobre diferentes materias que haya en la biblioteca.
- Seguir con el plan de formación para el PDI sobre recursos especializados. Planificar cursos por áreas académicas y temas de interés sobre los diferentes recursos.
- Difundir las guías que se vayan haciendo en diferentes soportes a través de la web de la Facultad para que llegue al PDI de manera más directa.
- Dar difusión a las guías y videos, sobre cómo consultar Alcorze ya que se ha visto en la encuesta de PDI que es una herramienta con valoración negativa por los resultados que ofrece.

BIBLIOTECA CIENCIAS

- ENCUESTA

Realizar cambios en la encuesta: **reducir el número de preguntas o replantearlas**, a veces son demasiado genéricas o ambiguas (por ej. Las condiciones ambientales de la biblioteca: ¿silencio? ¿aire acondicionado? ¿calefacción?), **incluir en algunas preguntas un campo en blanco** que permita al usuario añadir, concretar o ampliar su respuesta, que pudieran marcar los servicios que usan y los que no usan (véase encuesta bibliotecas Madroño: http://www.consorcioadrono.es/phps/satisfaccion_madrono.php) ...

En nuestro caso concreto sería importante **distinguir entre las 3 bibliotecas de Ciencias**, dada las diferencias materiales de cada una de ellas.

Algunas valoraciones, cuanto menos, son paradójicas:

- La biblioteca tiene suficientes puestos de lectura. De 19 respuestas 8 lo valoran con un 0. Tenemos 480 plazas de lectura que solo se utilizan totalmente en época de exámenes.

- Los equipos de reproducción de la biblioteca son útiles. De 19 respuestas 9 lo valoran con un 0 (¿?). Si algo caracteriza este tema es la escasa utilización de los equipos de reproducción de la biblioteca, y que estos son adecuados para las necesidades requeridas.
- La biblioteca da respuesta de un modo eficaz a las quejas y sugerencias. De 19 respuestas 14 lo valoran con un 0. Se contesta a todas las quejas o sugerencias que se plantean (que son pocas) y se trata de solucionarlas cuando es posible hacerlo.

Incentivar la participación: es complicado. Quizá preguntas que los motiven (¿sobre los APCs, sobre suscripción de nuevos recursos?)

- **PROPUESTAS DE MEJORA EN CIENCIAS**

Formación del PDI. A la pregunta: Las sesiones y cursos de formación de la biblioteca son útiles, de 19 respuestas 8 lo valoran con un 0 y 10 con 4 y 5. El 0 es interpretable como queja de que no se ofrece formación, ya que aparte de la formación que se imparte a través de la Escuela de Doctorado o a través del CIFICE (que probablemente no relacionen, ni tienen por qué hacerlo, con la biblioteca) es cierto que no ofrecemos formación más allá del TFG. La idea es empezar ofreciendo formación sobre la creación y mantenimiento de perfiles de investigador, y valorar qué otros contenidos pueden ser interesantes para ellos, para ofrecer una programación de formación interesante y útil, y que sea asumible desde la biblioteca.

Creación de una zona de libre acceso. Esta es una reclamación recurrente, y que valoramos como lógica y necesaria. La instalación de compactos nos permite poder reubicar los fondos y utilizar como zona de libre acceso la hemeroteca de Física y Química, que actualmente apenas utiliza el PDI. Para ello es básico instalar un antihurto. Se ha hablado con Decanato y lo respalda, pero sería necesaria la colaboración y participación del Vicerrectorado, UTC y BUZ.

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

Año: 2021-2022
 Fecha creación: 13 de diciembre 2021
 Nº de respuestas: 238 (116 mujeres, 122 hombres)
 Media de satisfacción: 4,31
 Media de importancia: 3,99
 Población: 3548 (1633 mujeres, 1915 hombres)
 Tasa respuestas: 6,71%

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		11	3	5	1	26	192	4,54		26		1	8	30	173	4,25
2. La biblioteca está claramente señalizada	13	3	3	2	10	44	163	4,57		27	4	9	30	50	118	3,79
3. La biblioteca tiene suficientes puestos de lectura	42	1	4	4	16	54	117	4,39	3	35	3	2	13	34	148	3,92
4. En la biblioteca es fácil encontrar los libros y revistas que necesito	16	2	2	10	18	56	134	4,37		27	1		5	29	176	4,25
5. Las condiciones ambientales de la biblioteca son las idóneas para el trabajo	38	5	5	7	17	45	121	4,28	1	35			7	38	157	4,04
6. Los equipos de reproducción de la biblioteca son útiles	79	9	1	8	17	49	75	4,02	3	46	2	5	24	49	109	3,51
BLOQUE:INSTALACIONES								4,38								3,96
7. Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para mi ejercicio de la docencia	12	2	4	1	19	76	124	4,37		25		1	3	30	179	4,31
8. La biblioteca dispone de los libros y revistas que preciso para mi labor investigadora	11	1	4	13	37	85	87	4,04		29		2	7	28	172	4,19
9. La biblioteca tiene los recursos electrónicos que necesito	15	3	4	14	26	79	97	4,09	1	26		1	5	28	177	4,28
10. La información sobre las nuevas adquisiciones es de mi interés	23	2	4	8	29	64	108	4,2	2	33	1	6	22	58	116	3,78
BLOQUE:FONDO BIBLIOGRÁFICO								4,17								4,14
11. Alcorze, herramienta de búsqueda integrada de la biblioteca, es útil para localizar libros, revistas...	10	20	4	16	27	63	98	3,77		29		2	5	26	176	4,21
12. El diseño y la estructura de la página web facilitan el uso y recuperación de la información	9	15	11	15	37	73	78	3,64		28		1	11	42	156	4,13
13. La página web tiene contenidos de interés	10	5	5	8	28	76	106	4,12		31	2	3	13	61	128	3,91
BLOQUE:WEB Y HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA								3,84								4,09
14. En general, estoy satisfecho con el servicio de préstamo	17	1	1	3	7	20	189	4,76		32		1	6	28	171	4,15
15. El plazo de préstamo de libros es suficiente	17	2	1	3	14	26	175	4,65		31		2	10	39	156	4,08
16. El número de ejemplares en préstamo es suficiente	22	3		6	23	56	128	4,38		35	1	2	8	41	151	3,98
17. Mediante el servicio de Obtención de documentos consigo con rapidez los documentos que no están en la biblioteca	42	4	1	2	14	30	145	4,55		46		2	5	37	148	3,81
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	
18. La información y noticias de la biblioteca son de mi interés (me llegan facilmente)	21	2	2	5	32	59	117	4,28	1	29	3	3	39	64	99	3,7
19. Las sesiones y cursos de formación de la biblioteca son útiles	74	5	3	5	22	42	87	4,16		49	4	4	31	56	94	3,36
20. La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz	41	5	6	8	25	59	94	4,08		37			14	47	140	3,91
21. La biblioteca da respuesta de un modo eficaz a las quejas y sugerencias	81	12	2	1	9	30	103	4,24		55	1	2	12	45	123	3,51
BLOQUE:SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA								4,4								3,81
22. Recibo un trato amable por parte del personal de la biblioteca		9		1	4	15	209	4,7		22			4	26	186	4,39
22. Recibo un trato amable por parte del personal de la biblioteca		9		1	4	15	209	4,7		22			4	26	186	4,39
23. El personal de la biblioteca resuelve con eficacia mis dudas y problemas	12	3		1	6	19	197	4,78		25			1	15	197	4,4
BLOQUE:PERSONAL DE LA BIBLIOTECA								4,74								4,4
BLOQUE:VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA								4,52								
Sumas y promedios								4,31								3,99

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. Personal de la Biblioteca
 Bloque 6. Valoración global de la Biblioteca

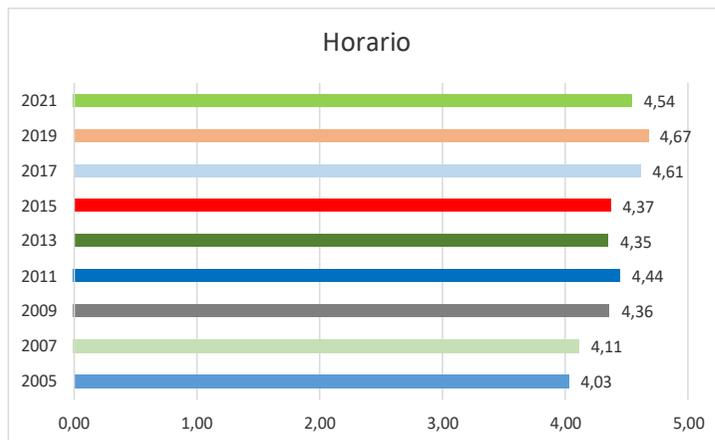
Biblioteca	Nº respuestas	Media en satisfacción												Media Satisf
		1	1Dif	2	2Dif	3	3Dif	4	4Dif	5	5Dif	6	6Dif	
Biblioteca María Moliner	59	4,1	-0,28	3,83	-0,34	3,27	-0,57	4,18	-0,22	4,65	-0,09	4,17	-0,35	4
Biblioteca Fac. Educación	19	4,39	0,01	4,26	0,09	4,09	0,25	4,19	-0,21	4,53	-0,21	4,74	0,22	4,29
Biblioteca Fac. Medicina	12	3,68	-0,7	3,38	-0,79	3,47	-0,37	3,27	-1,13	4,92	0,18	4,42	-0,1	3,62
Biblioteca Fac. CC Salud	9	3,22	-1,16	4,56	0,39	4,78	0,94	4,03	-0,37	5	0,26	4,89	0,37	4,13
Biblioteca Fac. Veterinaria	1	2,5	-1,88	5	0,83	5	1,16	1,2	-3,2					2,67
Biblioteca Fac. Ciencias	19	3,55	-0,83	4,07	-0,1	3,93	0,09	3,28	-1,12	4,79	0,05	4,26	-0,26	3,74
Biblioteca Hypatia de	5	3,47	-0,91	3,55	-0,62	4,33	0,49	2,73	-1,67	4,7	-0,04	4,6	0,08	3,49
Biblioteca Fac. Derecho	24	4,19	-0,19	4,01	-0,16	3,1	-0,74	3,75	-0,65	4,83	0,09	4,21	-0,31	3,93
Biblioteca Fac. Cc	26	4,2	-0,18	4,09	-0,08	4,08	0,24	4,22	-0,18	4,15	-0,59	4,38	-0,14	4,18
Biblioteca Fac. Economía	27	4,34	-0,04	4,1	-0,07	3,93	0,09	3,88	-0,52	4,85	0,11	4,7	0,18	4,14
Biblioteca Fac. Economía	8	4,31	-0,07	4,5	0,33	4,54	0,7	4,28	-0,12	5	0,26	4,38	-0,14	4,42
Biblioteca FEGP(Huesca)	4	3,33	-1,05	3,12	-1,05	4,92	1,08	4,12	-0,28	5	0,26	4,75	0,23	3,96
Biblioteca	5	4	-0,38	3,8	-0,37	3,07	-0,77	4,15	-0,25	4,5	-0,24	4,4	-0,12	3,96
Biblioteca EPS (Huesca)	8	4,17	-0,21	4,41	0,24	3,88	0,04	4,21	-0,19	4,62	-0,12	4,75	0,23	4,25
Campus Teruel	9	3,7	-0,68	3,83	-0,34	3,78	-0,06	4	-0,4	4,33	-0,41	4,22	-0,3	3,9
Biblioteca General	1			1,25	-2,92									1,04
TOTAL / PROMEDIO	236	4,38		4,17		3,84		4,4		4,74		4,52		4,31

ANEXO IV. Comparativa resultados encuesta PDI 2005-2021

INSTALACIONES

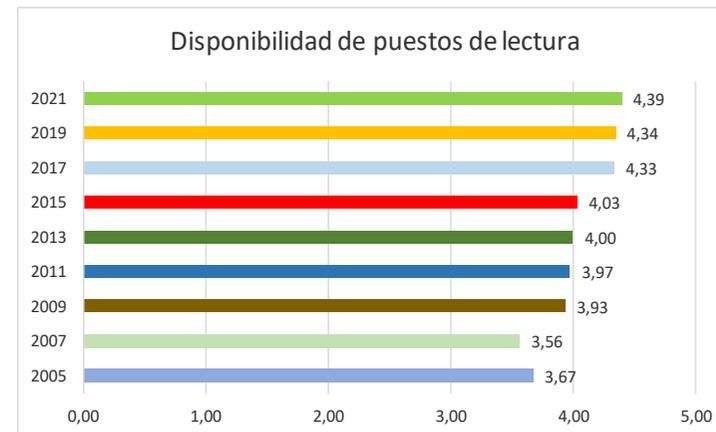
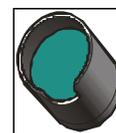
Horario (pregunta 1)

	MEDIA
2005	4,03
2007	4,11
2009	4,36
2011	4,44
2013	4,35
2015	4,37
2017	4,61
2019	4,67
2021	4,54



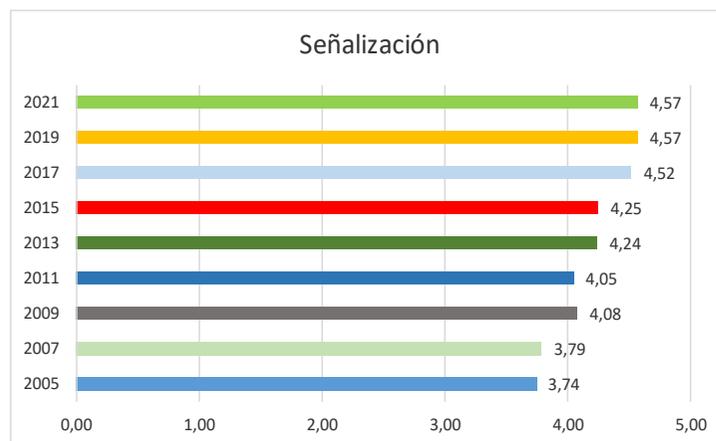
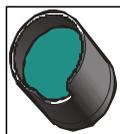
Disponibilidad puestos lectura (pregunta 3)

	MEDIA
2005	3,67
2007	3,56
2009	3,93
2011	3,97
2013	4,00
2015	4,03
2017	4,33
2019	4,34
2021	4,39



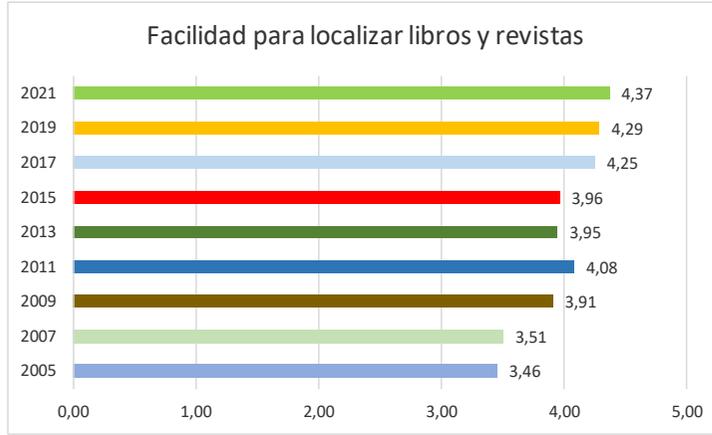
Claridad señalización (pregunta 2)

	MEDIA
2005	3,74
2007	3,79
2009	4,08
2011	4,05
2013	4,24
2015	4,25
2017	4,52
2019	4,57
2021	4,57



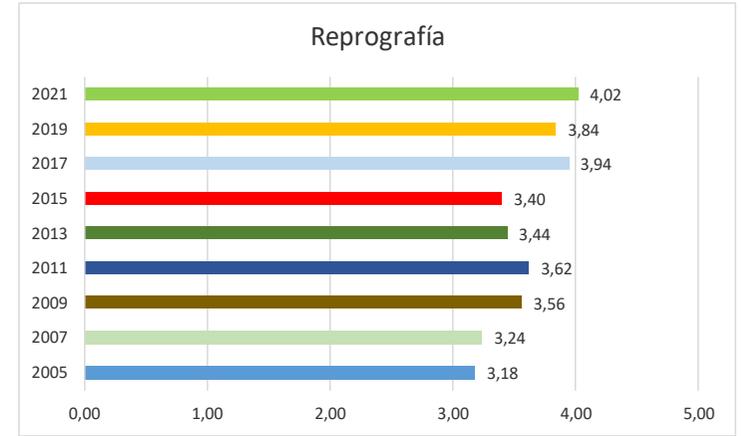
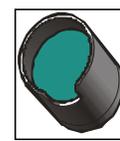
Facilidad para localizar libros y revistas (pregunta 4)

	MEDIA
2005	3,46
2007	3,51
2009	3,91
2011	4,08
2013	3,95
2015	3,96
2017	4,25
2019	4,29
2021	4,37



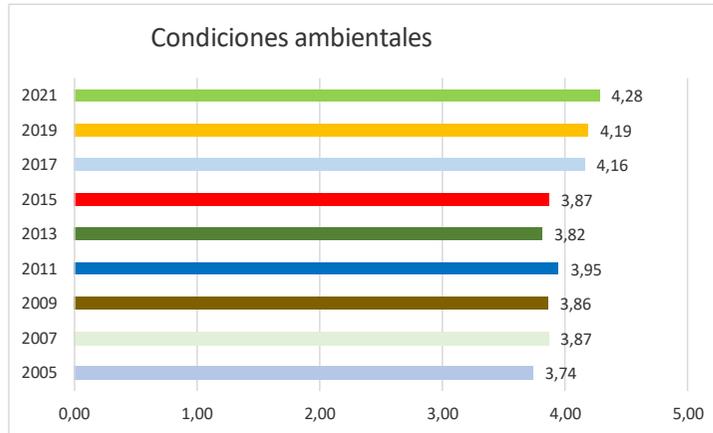
Reprografía (pregunta 6)

	MEDIA
2005	3,18
2007	3,24
2009	3,56
2011	3,62
2013	3,44
2015	3,40
2017	3,94
2019	3,84
2021	4,02



Condiciones ambientales (pregunta 5)

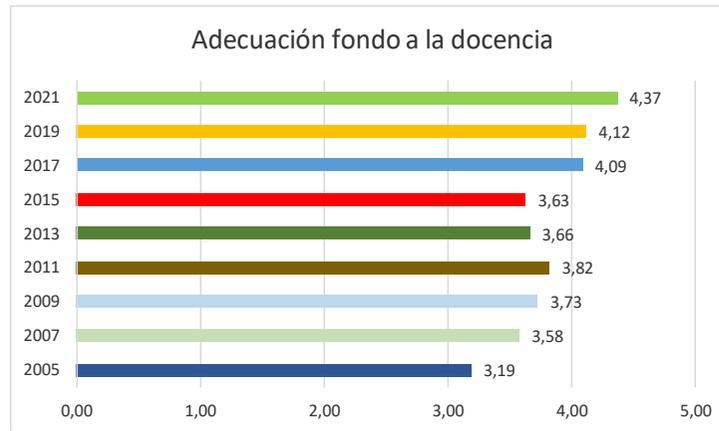
	MEDIA
2005	3,74
2007	3,87
2009	3,86
2011	3,95
2013	3,82
2015	3,87
2017	4,16
2019	4,19
2021	4,28



FONDO BILIOGRÁFICO

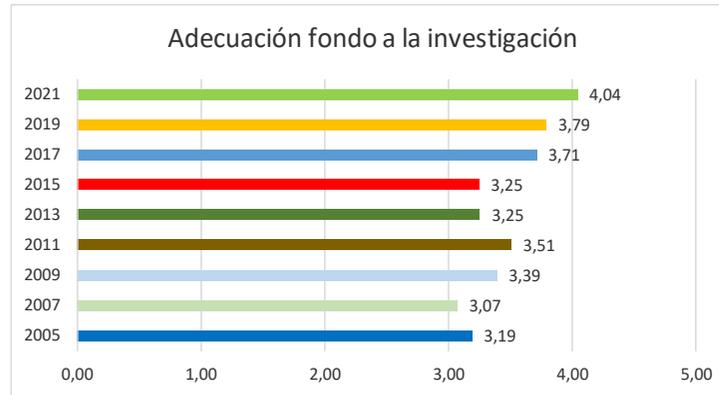
Adecuación del fondo bibliográfico a la docencia(pregunta 7)

	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
2021	4,37



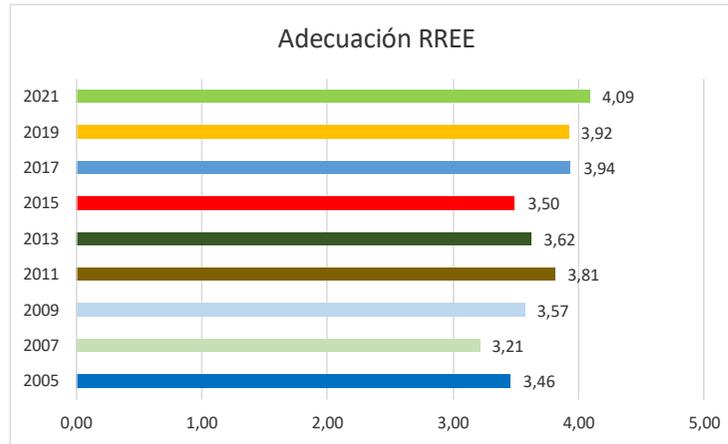
Adecuación del fondo a la investigación(pregunta 8)

	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
2021	4,04



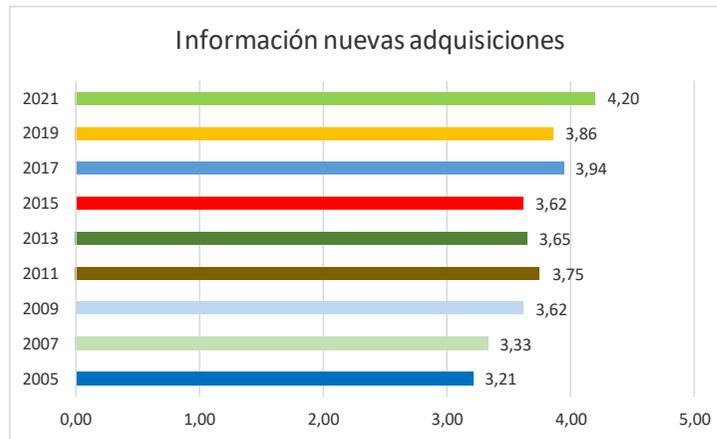
Adecuación recursos electrónicos: revistas-e, bases de datos, (pregunta 9)

	MEDIA
2005	3,46
2007	3,21
2009	3,57
2011	3,81
2013	3,62
2015	3,50
2017	3,94
2019	3,92
2021	4,09



Información sobre nuevas adquisiciones (pregunta 10)

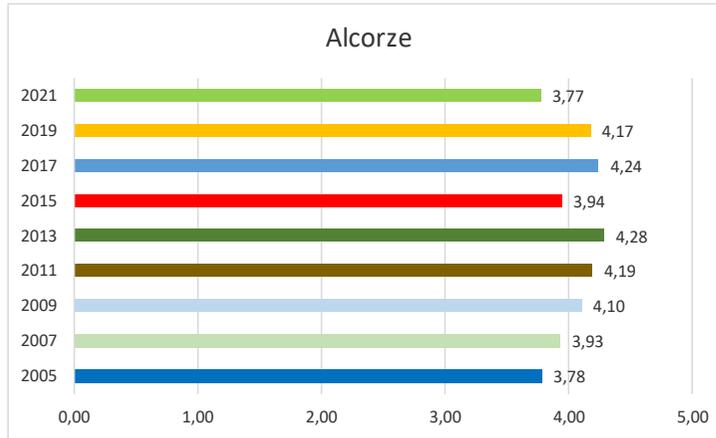
	MEDIA
2005	3,21
2007	3,33
2009	3,62
2011	3,75
2013	3,65
2015	3,62
2017	3,94
2019	3,86
2021	4,20



WEB Y HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA

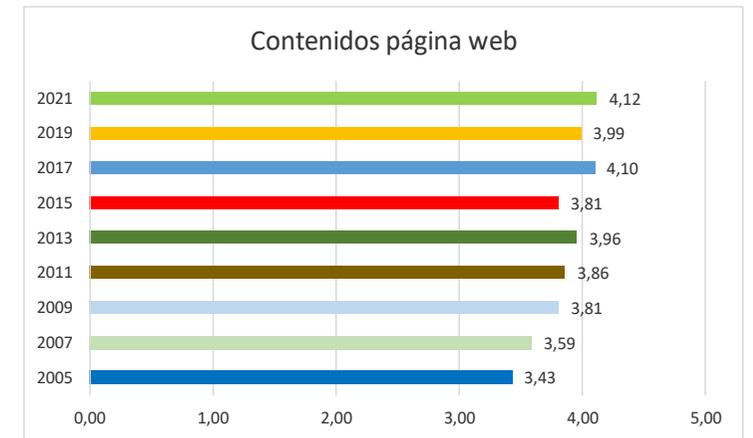
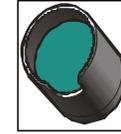
Alcorze (pregunta 11)

	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
2021	3,77



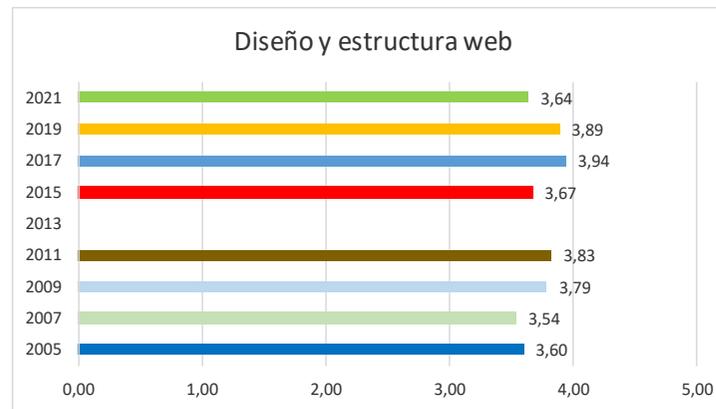
Contenidos de la página web (pregunta 13)

	MEDIA
2005	3,43
2007	3,59
2009	3,81
2011	3,86
2013	3,96
2015	3,81
2017	4,10
2019	3,99
2021	4,12



Diseño y estructura página web (pregunta 12)

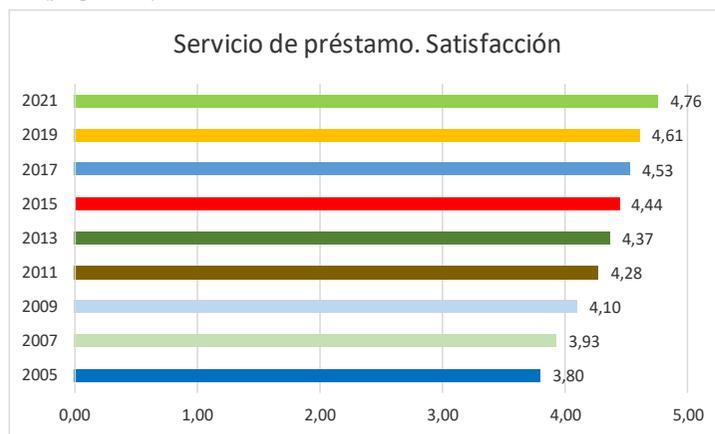
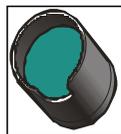
	MEDIA
2005	3,60
2007	3,54
2009	3,79
2011	3,83
2013	3,67
2015	3,94
2017	3,94
2019	3,89
2021	3,64



SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

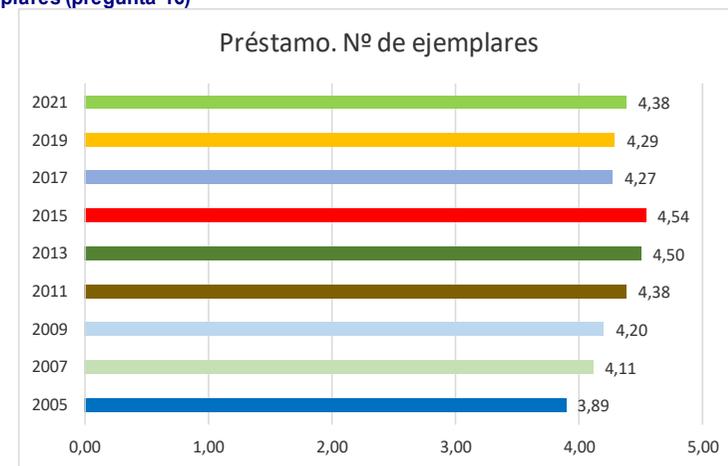
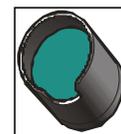
Servicio de préstamo. Satisfacción (pregunta 14)

	MEDIA
2005	3,80
2007	3,93
2009	4,10
2011	4,28
2013	4,37
2015	4,44
2017	4,53
2019	4,61
2021	4,76



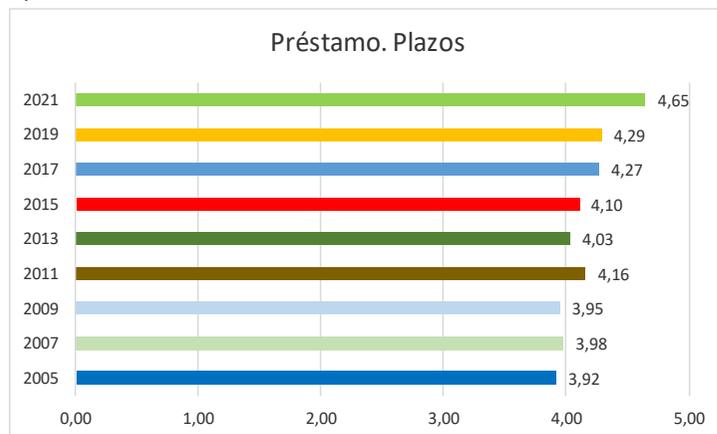
Préstamo. Número de ejemplares (pregunta 16)

	MEDIA
2005	3,89
2007	4,11
2009	4,20
2011	4,38
2013	4,50
2015	4,54
2017	4,27
2019	4,29
2021	4,38



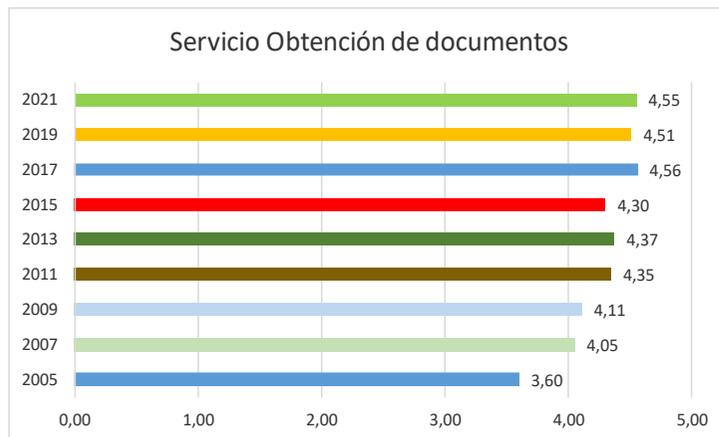
Préstamo. Plazos (pregunta 15)

	MEDIA
2005	3,92
2007	3,98
2009	3,95
2011	4,16
2013	4,03
2015	4,10
2017	4,27
2019	4,29
2021	4,65



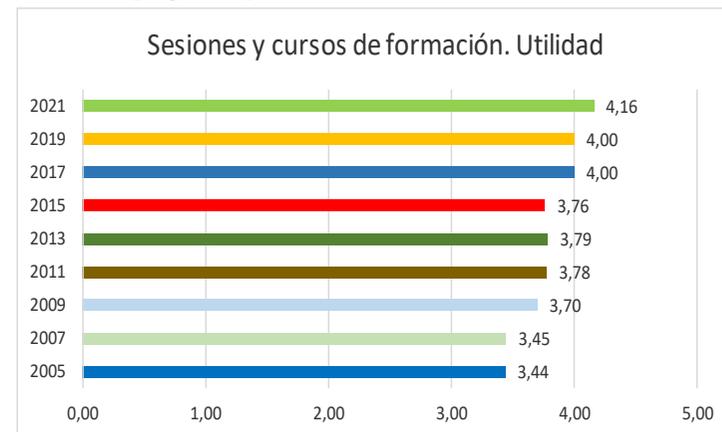
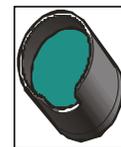
Servicio de Obtención del documentos (pregunta 17)

	MEDIA
2005	3,60
2007	4,05
2009	4,11
2011	4,35
2013	4,37
2015	4,30
2017	4,56
2019	4,51
2021	4,55



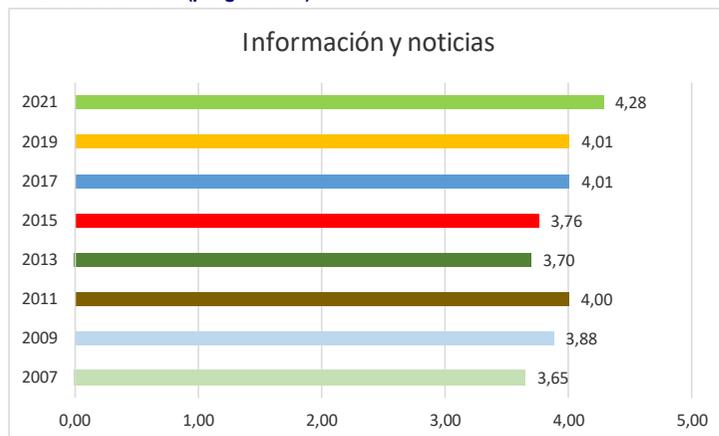
Sesiones y cursos de formación. Utilidad (pregunta 19)

	MEDIA
2005	3,44
2007	3,45
2009	3,70
2011	3,78
2013	3,79
2015	3,76
2017	4,00
2019	4,00
2021	4,16



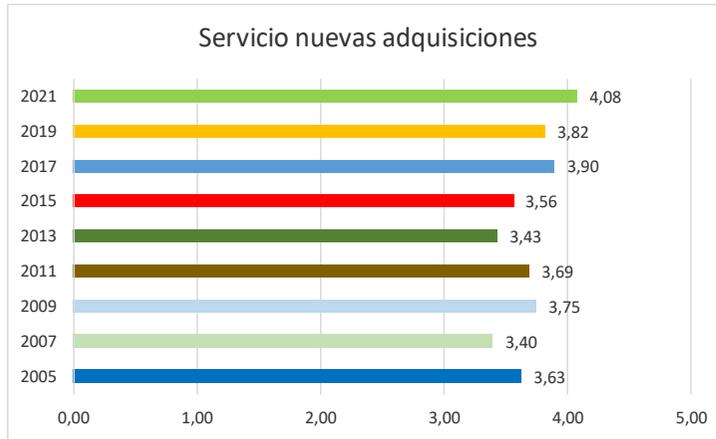
Información y noticias que facilita la biblioteca (pregunta 18)

	MEDIA
2005	3,65
2007	3,88
2009	3,88
2011	4,00
2013	3,70
2015	3,76
2017	4,01
2019	4,01
2021	4,28



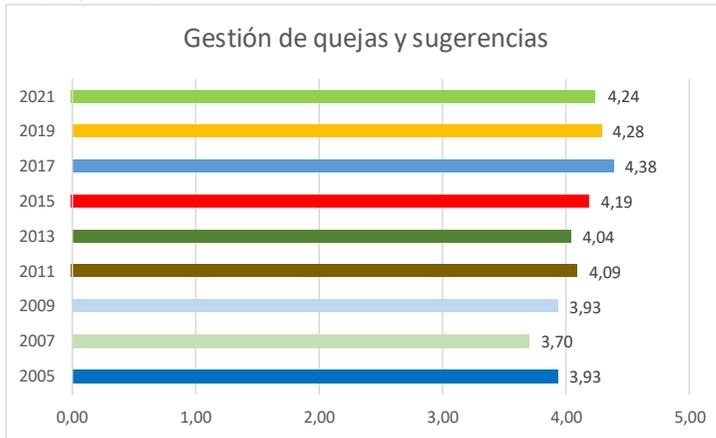
Solicitud de nuevas adquisiciones / La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz (2013)(pregunta 20)

	MEDIA
2005	3,63
2007	3,40
2009	3,75
2011	3,69
2013	3,43
2015	3,56
2017	3,90
2019	3,82
2021	4,08



Gestión de quejas y sugerencias pregunta 21)

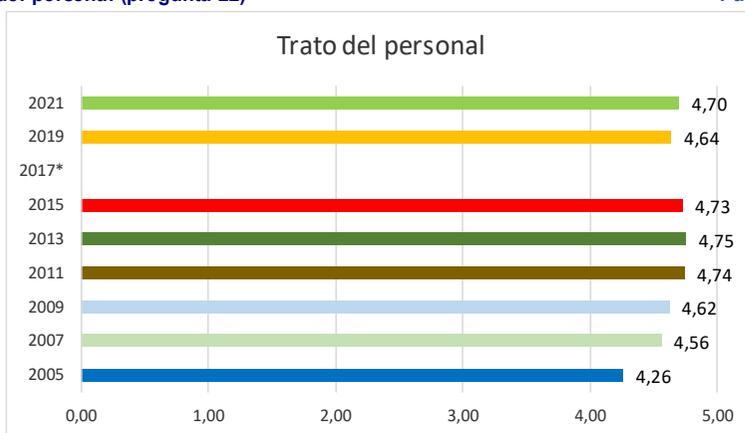
	MEDIA
2005	3,93
2007	3,70
2009	3,93
2011	4,09
2013	4,04
2015	4,19
2017	4,38
2019	4,28
2021	4,24



PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

Trato que recibe por parte del personal (pregunta 22)

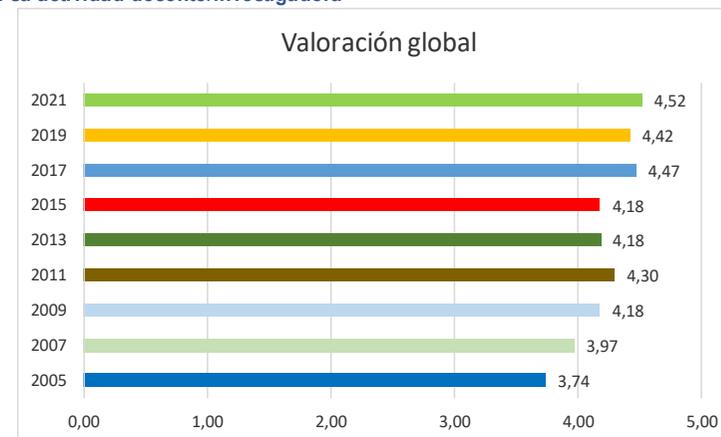
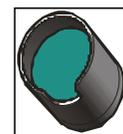
	MEDIA
2005	4,26
2007	4,56
2009	4,62
2011	4,74
2013	4,75
2015	4,73
2017*	
2019	4,64
2021	4,70



VALORACIÓN GLOBAL

Papel de la biblioteca para su actividad docente/investigadora

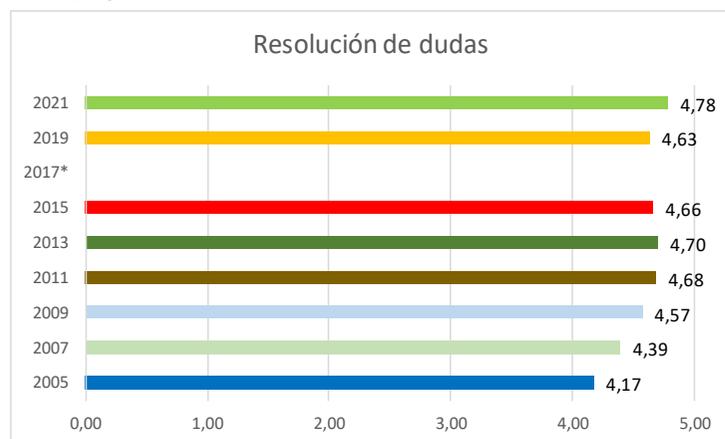
	MEDIA
2005	3,74
2007	3,97
2009	4,18
2011	4,30
2013	4,18
2015	4,18
2017	4,47
2019	4,42
2021	4,52



*Debido a un error, estas preguntas no han aparecido este año en la encuesta.

Resolución de dudas y problemas (pregunta 23)

	MEDIA
2005	4,17
2007	4,39
2009	4,57
2011	4,68
2013	4,70
2015	4,66
2017*	
2019	4,63
2021	4,78



*Debido a un error, estas preguntas no aparecieron ese año en la encuesta.

ANEXO V. Resultados encuesta Posgrados 2021

Año: 2021-2022
 Fecha creación: 13 de diciembre 2021
 Nº de respuestas: 30 (14 mujeres, 16 hombres) **Media satisfacción: 3.56**
Media importancia: 3.74
 Población: 4510 (mujeres 2308, hombres 2200) Tasa respuestas: 0,67

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		2	1	1	3	5	18	4,07		4			1	4	21	4,13	
2. La biblioteca está claramente señalizada		1	1		2	9	17	4,27	1	5			6	4	14	3,59	
3. La biblioteca tiene suficientes puestos de lectura		2	2	2	6	6	12	3,6		5		1	1	6	17	3,8	
4. En la biblioteca es fácil encontrar los libros y revistas que necesito		3	1	1	6	7	12	3,63		6	1		2	7	14	3,5	
5. Las condiciones ambientales de la biblioteca son las idóneas para el		2	1	1	9	6	11	3,63		6			2	4	18	3,73	
6. Los equipos de reproducción de la biblioteca son útiles	12	1	2		3	6	6	3,61	1	7	1	2	3	6	10	3,03	
BLOQUE:INSTALACIONES								3,82								3,63	
7. Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para mis		5		3	3	4	15	3,53		5			1	1	5	18	3,83
8. La biblioteca dispone de los libros y revistas que preciso para mi labor		7	1	2	1	7	12	3,2		5			1	1	5	18	3,83
9. La biblioteca tiene los recursos electrónicos que necesito		4		2	5	6	13	3,6	1	4			1	1	5	18	3,97
10. La información sobre las nuevas adquisiciones es de mi interés		9		3	4	5	9	2,77	1	7			2	4	5	11	3,14
BLOQUE:FONDO BIBLIOGRÁFICO								3,27								3,69	
11. Alcorze, herramienta de búsqueda integrada de la biblioteca, es útil	3	3	1	1	5	7	10	3,56		3			1	2	5	19	4,1
12. El diseño y la estructura de la página web facilitan el uso y	3	2	2	6	2	6	9	3,3		3			1	2	5	19	4,1
13. La página web tiene contenidos de interés	3	1	2	2	5	8	9	3,63		3			1	5	4	17	3,93
BLOQUE:WEB Y HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA								3,49								4,04	
14. En general, estoy satisfecho con el servicio de préstamo		5		1	3	4	17	3,73		5			2	4	19	3,9	
15. El plazo de préstamo de libros es suficiente		4	3	4	4	8	7	3		4			2	6	18	4	
16. El número de ejemplares en préstamo es suficiente		3	3	3	3	10	8	3,27		4			5	4	17	3,87	
17. Mediante el servicio de Obtención de documentos consigo con		11	2		5	5	7	2,4		6	1		4	5	14	3,43	
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	
18. La información y noticias de la biblioteca son de mi interés (me	1	3	1	4	7	4	10	3,31	1	5			3	5	4	12	3,34
19. Las sesiones y cursos de formación de la biblioteca son útiles	9	2	2	2	3	4	8	3,38	1	6			1	4	4	14	3,45
20. La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz	9	2	3	2	3	5	6	3,14		6			1	6	5	12	3,33
21. La biblioteca da respuesta de un modo eficaz a las quejas y	7	2		2	3	5	11	3,83		6			1	5	5	13	3,4
BLOQUE:SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA								3,24								3,59	
22. Recibo un trato amable por parte del personal de la biblioteca		1			3	5	21	4,47		3			1	4	22	4,3	
23. El personal de la biblioteca resuelve con eficacia mis dudas y			2	1	2	7	18	4,27		3			1	4	22	4,3	
BLOQUE:PERSONAL DE LA BIBLIOTECA								4,37								4,3	
24. En general, estoy satisfecho con el papel de la biblioteca en mi			1		6	9	14	4,17									
BLOQUE:VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA								4,17									
Sumas y promedios								3,56									3,74