



ENCUESTA ALUMNOS

2016

INFORME Y RESULTADOS

Zaragoza, diciembre 2016

Las encuestas de satisfacción son una herramienta fundamental para conocer la importancia y grado de satisfacción de nuestros usuarios respecto a los servicios y recursos ofrecidos.

Además de conocer la opinión de los alumnos, este estudio nos permite comparar la valoración de éstos con las encuestas que desde 2008 realizamos bianualmente y comprobar, por tanto, la evolución y el resultado de las mejoras implantadas.

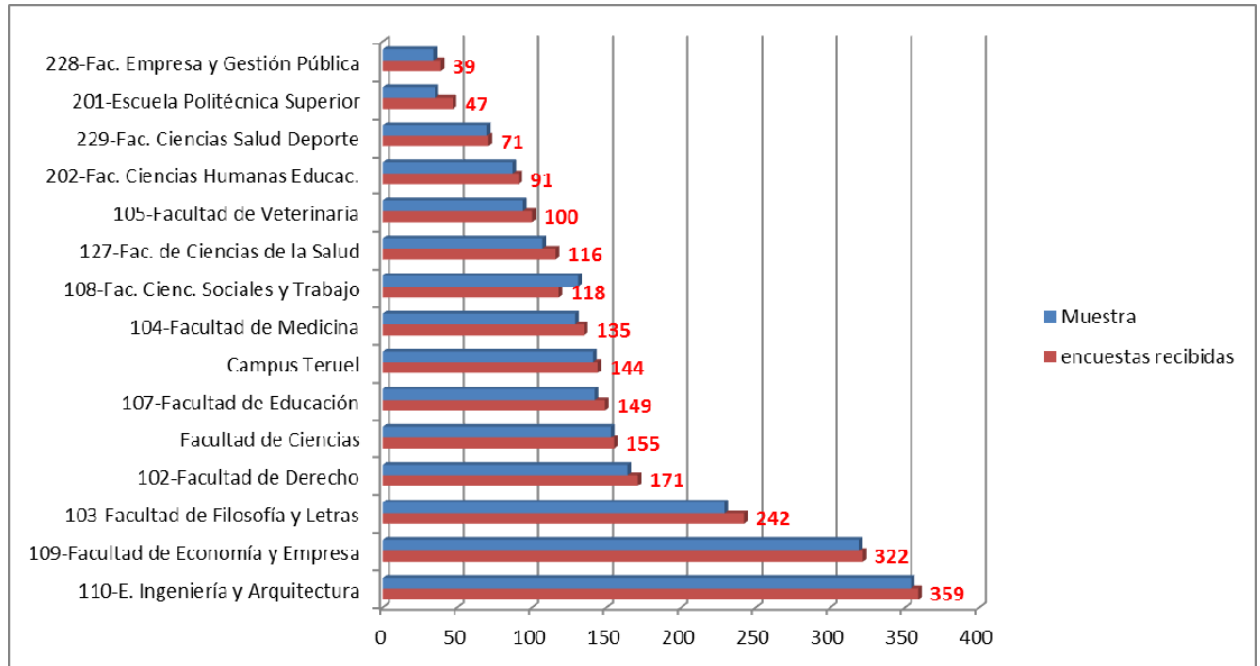
En esta edición de 2016 hemos recogido un **total de 2259 encuestas**, lo que supone el **9,12%** de la población a encuestar: 24766 alumnos¹

Metodología. Los resultados se han obtenido prácticamente en su totalidad mediante **encuestas realizadas en clase**, durante el mes de mayo, dados los buenos resultados conseguidos en años anteriores, ya que además de asegurarnos una muestra significativa, nos permite conocer la opinión de aquellos alumnos que no frecuentan habitualmente la biblioteca. También se dio la posibilidad de rellenar la encuesta mediante un formulario electrónico en la página web, aunque sólo 29 encuestas se han rellenado por esta vía.

En la siguiente tabla viene determinado el **tamaño de la muestra**, calculada de acuerdo con la fórmula utilizada en la determinación de la muestra por afijación proporcional con un error de estimación del 3% y posteriormente calculando de forma proporcional al número de estudiantes de cada uno de los centro. Prácticamente en todos los centros se supera la muestra requerida.²

| Centro | Alumnos Centro | Tamaño muestra | Encuestas recibidas | % encuestas |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|------------------------|----------------|
| Facultad de Ciencias | 1.727 | 153 | 155 | 6,86 |
| Facultad de Derecho | 1.860 | 164 | 171 | 7,57 |
| Facultad de Filosofía y Letras | 2.589 | 229 | 242 | 10,71 |
| Facultad de Medicina | 1.458 | 129 | 135 | 5,98 |
| Facultad de Veterinaria | 1.064 | 94 | 100 | 4,43 |
| Facultad de Educación | 1.602 | 142 | 149 | 6,6 |
| Fac. Cienc. Sociales y Trabajo | 1.478 | 131 | 118 | 5,22 |
| Facultad de Economía y Empresa | 3.614 | 319 | 322 | 14,25 |
| E. Ingeniería y Arquitectura | 4.003 | 354 | 359 | 15,89 |
| Fac. de Ciencias de la Salud | 1.210 | 107 | 116 | 5,14 |
| Escuela Politécnica Superior (Huesca) | 398 | 35 | 47 | 2,08 |
| Fac. Cc Humanas Educac. (Huesca) | 989 | 87 | 91 | 4,03 |
| Fac. Empresa y Gest. Pública (Huesca) | 384 | 34 | 39 | 1,73 |
| Fac. Ciencias Salud Deporte (Huesca) | 797 | 70 | 71 | 3,14 |
| Campus Teruel | 1.593 | 141 | 144 | 6,37 |
| Total | 24766 | 2189 | 2259 | 100 |

¹ Fuente: DATUZ, datos 2015 de alumnos de grado, excluyendo los Centros adscritos.



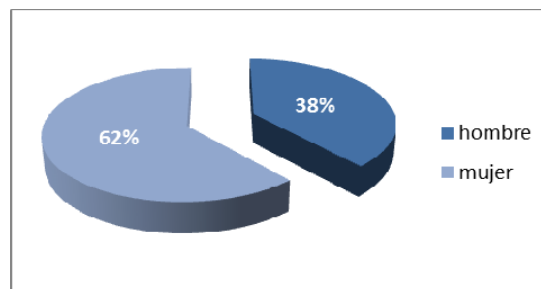
Se ha mantenido el mismo **cuestionario**, agrupando los ítems en 7 epígrafes con respuestas cerradas y un apartado con una respuesta abierta de “Sugerencias” (ver modelo en Anexo I.)

Los apartados de la encuesta son:

- Perfil del usuario
- Uso de la biblioteca
- Instalaciones y equipos
- Fondo bibliográfico
- Servicios de la biblioteca
- Personal
- Valoración global

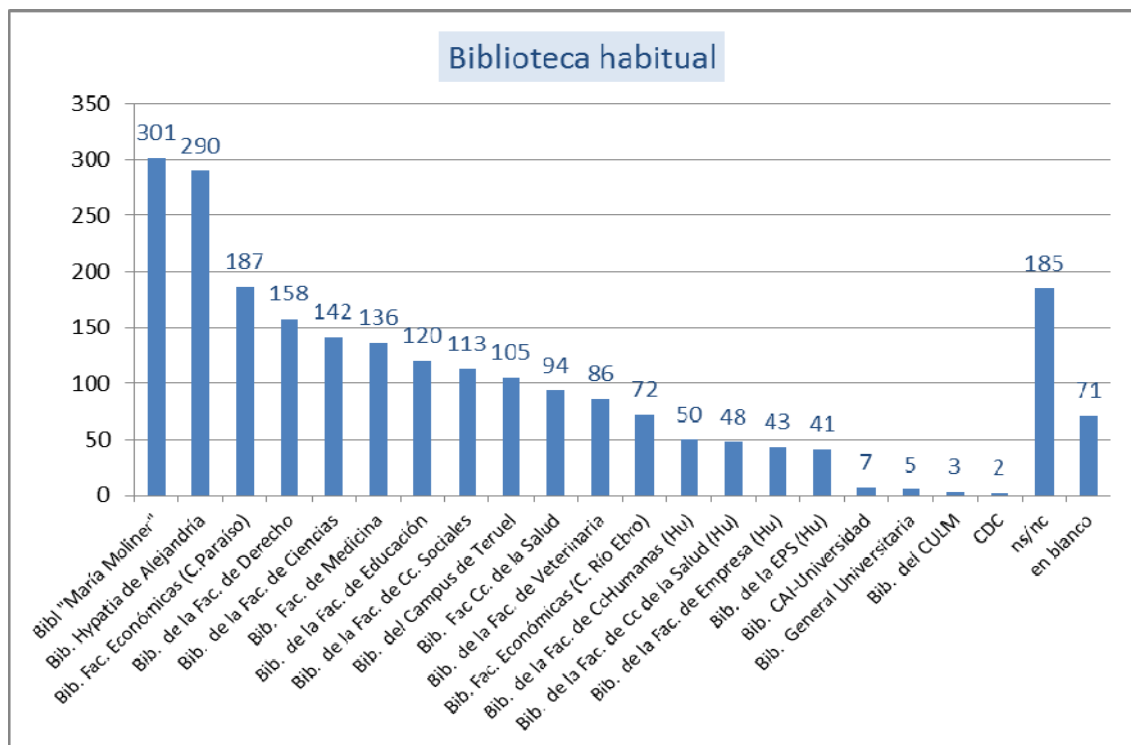
I. Perfil del usuario y uso que hace de la biblioteca

Perfil del usuario. La encuesta ha sido rellenada por 1392 mujeres y 867 hombres. El porcentaje se representa en el siguiente gráfico:



BIBLIOTECA HABITUAL

| Biblioteca | Frecuencia | % |
|--|-------------|------------|
| Bibl "María Moliner" | 301 | 13,32 |
| Bib. Hypatia de Alejandría | 290 | 12,84 |
| Bib. Fac. Económicas (C.Paraíso) | 187 | 8,28 |
| Bib. de la Fac. de Derecho | 158 | 6,99 |
| Bib. de la Fac. de Ciencias | 142 | 6,29 |
| Bib. Fac. de Medicina | 136 | 6,02 |
| Bib. de la Fac. de Educación | 120 | 5,31 |
| Bib. de la Fac. de Cc. Sociales | 113 | 5,00 |
| Bib. del Campus de Teruel | 105 | 4,65 |
| Bib. Fac Cc. de la Salud | 94 | 4,16 |
| Bib. de la Fac. de Veterinaria | 86 | 3,81 |
| Bib. Fac. Económicas (C. Río Ebro) | 72 | 3,19 |
| Bib. de la Fac. de CcHumanas (Hu) | 50 | 2,21 |
| Bib. de la Fac. de Cc de la Salud (Hu) | 48 | 2,12 |
| Bib. de la Fac. de Empresa (Hu) | 43 | 1,90 |
| Bib. de la EPS (Hu) | 41 | 1,81 |
| Bib. CAI-Universidad | 7 | 0,31 |
| Bib. General Universitaria | 5 | 0,22 |
| Bib. del CULM | 3 | 0,13 |
| CDC | 2 | 0,09 |
| ns/nc | 185 | 8,19 |
| En blanco | 71 | 3,14 |
| Total | 2259 | 100 |



En principio todo parece indicar que los alumnos acuden a las bibliotecas de sus centros, no obstante, más de un 8% de los encuestados no utilizan una biblioteca en concreto y el 3,14% deja la encuesta en blanco. La media entre estos dos valores ns/nc y “en blanco”) solemos utilizarlo para obtener el % de usuarios que no utilizan la biblioteca (en la encuesta 2014 este valor era del 5,45%)

| | % No sabe/contesta | % Encuesta en blanco | en Valor medio |
|-------------|--------------------|----------------------|----------------|
| 2014 | 9,8 | 1,1 | 5,45% |
| 2016 | 8,19 | 3,14 | 5,66% |

Valores perdidos

Los valores perdidos (o no contestados) de cada ítem, nos puede dar una idea de los aspectos menos usados o menos conocidos por los usuarios que, tal y como se presentan en la siguiente tabla, son:

- quejas y sugerencias,
- nuevas adquisiciones
- cursos de formación
- ROBLE/Alcorze
- servicios on-line
- página web
- información y noticias

| Ítem | Perdidos | % | Orden |
|---------------------------------------|----------|--------------|-----------|
| horario | 106 | 4,69 | |
| claridad señalización | 149 | 6,60 | |
| disponibilidad puestos lectura | 150 | 6,64 | |
| facilidad localizar libros y revistas | 169 | 7,48 | |
| facilidad uso bases de datos | 202 | 8,94 | |
| instalaciones ambientales | 117 | 5,18 | |
| equipos informáticos | 128 | 5,67 | |
| fondo bibliografía recomendada | 177 | 7,84 | |
| recursos electrónicos | 241 | 10,67 | |
| roble | 250 | 11,07 | |
| página web | 292 | 12,93 | 4º |
| plazos préstamo | 264 | 11,69 | 6º |
| número documentos | 199 | 8,81 | |
| funcionamiento global préstamo | 232 | 10,27 | |
| servicios on-line | 246 | 10,89 | |
| información y noticias | 282 | 12,48 | 5º |
| cursos formación | 268 | 11,86 | 7º |
| nuevas adquisiciones | 296 | 13,10 | 3º |
| quejas y sugerencias | 332 | 14,70 | 2º |
| trato personal | 338 | 14,96 | 1º |
| papel biblioteca estudios | 130 | 5,75 | |
| | 139 | 6,15 | |

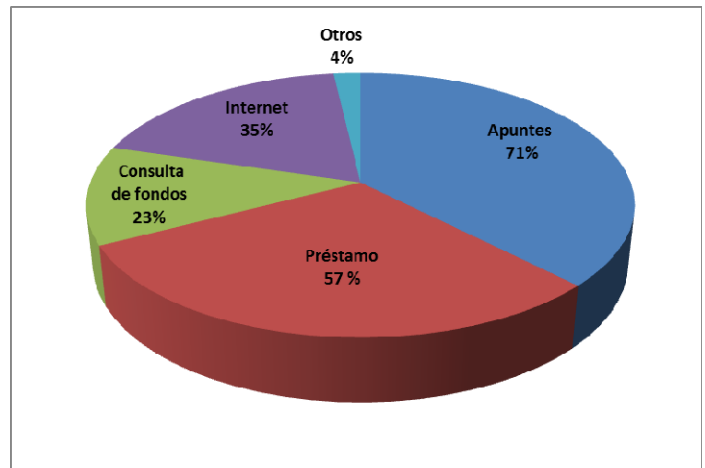
Uso de la biblioteca

El uso de los servicios de la biblioteca a través de Internet (reservas, renovaciones, recursos-e, etc.) ha dado el siguiente resultado:

| | Frecuencia | | Porcentaje válido | |
|-------------|------------|------|-------------------|--------|
| | 2014 | 2016 | %2014 | % 2016 |
| No | 1612 | 964 | 51,3% | 44% |
| Si | 1527 | 1254 | 48,7% | 56% |
| Total | 3.103 | 2218 | 100% | 100% |
| No contesta | 20 | 41 | | |

Más del 70% de los alumnos utilizan la biblioteca para estudiar apuntes, seguido de solicitar préstamos (57%). Tal y como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

| | Nº Respuestas |
|--------------------|------------------|
| Apuntes | 1814 |
| Préstamo | 1451 |
| Internet | 899 |
| Consulta de fondos | 584 |
| Otros | 90 |



Es igualmente muy elevado el número de encuestados que accede a la consulta de fondos y a Internet.

Es interesante analizar el epígrafe de *Otros usos* que se puede ver en detalle, agrupadas por bibliotecas en el **Anexo 2**; si bien un primer análisis en el que se agrupas las respuestas obtenidas en esta pregunta abierta, nos permite mostrar los siguientes resultados:

| Otros usos | Nº |
|---|----|
| Hacer trabajos/trabajos en grupo | 51 |
| Internet, ADD, Moodle | 12 |
| Consulta de fondos | 14 |
| Socializar | 9 |
| Otros: estudiar/revisar apuntes (7); hacer fotocopias (4); visitar exposiciones (2); préstamo ; leer ; investigación... | 20 |

Llama la atención que en aquellas bibliotecas en las que hay salas para trabajo en grupo este uso es muy frecuente.

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA BIBLIOTECA: Resultados epígrafes 3 a 6 de la encuesta.

En los **epígrafes 3 al 6** se pide que el usuario valore la importancia y la satisfacción de una serie de servicios y recursos de la biblioteca. Esta valoración se realiza mediante la puntuación de cada ítem de 0 a 5, teniendo en cuenta que "0" significa poca o nula y "5" mucha. Se ha mantenido tanto la estructura como las cuestiones preguntadas,

En el siguiente cuadro vemos los resultados obtenidos con la valoración media, ordenados de igual forma que aparecen en la encuesta. Se ha incluido también la media de las valoraciones por grupos de conceptos y se señala en rojo aquellos ítems que tiene una calificación **menor a 3,5** en cuanto la satisfacción, valor establecido como valor mínimo a alcanzar y que constituirán las posibles áreas de mejora. Los valores **superiores a 3,8** constituirán los puntos fuertes de la BUZ: el trato del personal, los servicios on-line que ofrece y la confortabilidad de las instalaciones

| VALORACION | Media IMPORTANCIA | Media SATISFACCIÓN |
|--|----------------------|-----------------------|
| INSTALACIONES Y EQUIPOS | 4,16 | 3,52 |
| Horario | 4,47 | 3,63 |
| Claridad de la señalización | 3,9 | 3,68 |
| Disponibilidad de puestos de lectura | 3,95 | 3,45 |
| Facilidad localizar libros y revistas | 4,09 | 3,42 |
| Facilidad para usar bases de datos | 3,91 | 3,4 |
| Instalaciones: limpieza, orden, silencio) | 4,52 | 3,95 |
| Condic. Ambientales (iluminac., climat.) | 4,47 | 3,63 |
| Adecuación equipos informática/audiov. | 3,98 | 3,01 |
| FONDO BIBLIOGRÁFICO | 3,95 | 3,57 |
| Adecuación fondos a bibliog. Recomendada | 4,09 | 3,61 |
| Recursos electrónicos: revistas, bases datos | 4,06 | 3,58 |
| Roble/Alcorze | 3,91 | 3,61 |
| Diseño y contenido página web | 3,74 | 3,49 |
| SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA | 4,01 | 3,50 |
| Plazos de préstamo | 4,37 | 3,36 |
| Nº de documentos que pueden obtenerse | 4,22 | 3,6 |
| Funcionamiento global préstamo | 4,24 | 3,74 |
| Servicios on-line (reservas, cuenta usuario) | 4,15 | 3,84 |
| Información/noticias que facilita Biblioteca | 3,52 | 3,41 |
| Oferta de cursos formación usuarios | 3,57 | 3,15 |
| Solicitud de nuevas adquisiciones | 3,88 | 3,35 |
| Atención a quejas y sugerencias | 4,14 | 3,59 |
| PERSONAL DE LA BIBLIOTECA | | |
| Trato que recibe por parte del personal | 4,6 | 4,12 |
| VALORACION GLOBAL | | |
| Papel de la biblioteca para sus estudios | 4,24 | 3,92 |
| MEDIA DE TODAS LAS VALORACIONES | 4,09 | 3,57 |

Valoración de la importancia.

Si ordenamos los ítems por orden de importancia los resultados a Importancia son los siguientes:

| | Item | puntuación |
|-----|---|------------|
| 1º | Trato que recibe por parte del personal | 4,6 |
| 2º | Condiciones de instalaciones (orden, limpieza, silencio) | 4,52 |
| 3º | Horario | 4,47 |
| 4º | Condiciones ambientales (iluminación, climatización) | 4,47 |
| 5º | Plazos de préstamo | 4,37 |
| 6º | Papel de la biblioteca para sus estudios | 4,24 |
| 6º | Funcionamiento global del préstamo | 4,24 |
| 7º | Nº de documentos que pueden obtenerse | 4,22 |
| 8º | Servicios on-line (autorreservas, mi cuenta de usuario) | 4,15 |
| 9º | Atención a las quejas y sugerencias | 4,14 |
| 10º | Adecuación del fondo a la bibliografía recomendada | 4,09 |
| 10º | Facilidad para localizar libros y revistas en estanterías | 4,09 |
| 11º | Disponibilidad, recursos electrónicos: revistas, bases de datos | 4,06 |
| 12º | Adecuación equipos informáticos / audiovisuales | 3,98 |
| 131 | Disponibilidad de puestos de lectura | 3,95 |
| 14º | Catálogo automatizado de la Biblioteca (ROBLE) | 3,91 |
| 15º | Facilidad para usar bases de datos | 3,91 |
| 16º | Claridad de señalización | 3,9 |
| 17º | Solicitud de nuevas adquisiciones | 3,88 |
| 18º | Diseño y contenido de la página web | 3,74 |
| 19º | Oferta de cursos de formación de usuarios | 3,57 |
| 20º | Información y noticias que facilita la biblioteca | 3,52 |

Si atendemos a estos resultados vemos que la biblioteca para los alumnos es importante en cuanto al valor afectivo de la misma, en tanto que le dan la máxima importancia al trato del personal (podríamos considerar que también la alta importancia que le dan a "quejas y sugerencias" estaría dentro de ese ámbito) y como espacio confortable, idóneo para el estudio y realizar trabajos.

En cuanto a los servicios es el servicio de préstamo el que consideran más importante que comparte la 6ª posición en cuanto a importancia, con una valoración de 4,24, con el papel que la BUZ desempeña para sus estudios.

Estos aspectos son los que deberemos potenciar puesto que son los más importantes para los usuarios

En general no hay diferencias significativas respecto a las encuestas anteriores, tal y como se puede ver en la tabla siguiente. Las dos últimas columnas calculan la diferencia de la encuesta actual con la primera de 2008 y con la última de 2004. Quizás señalar

que respecto a la encuesta 2014 prácticamente sube la importancia en casi todos los ítems, sólo el ítem referente a Roble/Alcorze baja, aunque no significativamente.

| Item | 2008 | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 | Dif. 2008/16 | Dif. 2014/16 |
|--------------------------------|------|------|------|------|------|-----------------|-----------------|
| horario | 4,35 | 4,37 | 4,36 | 4,40 | 4,47 | 0,12 | 0,07 |
| claridad señalización | 3,96 | 3,9 | 3,93 | 3,87 | 3,9 | -0,06 | 0,03 |
| disponibilidad puestos lectura | 4,04 | 4 | 3,98 | 3,92 | 3,95 | -0,09 | 0,03 |
| facilidad localizar libros rev | 4,11 | 4,03 | 4,03 | 4,09 | 4,09 | -0,02 | 0,00 |
| facilidad uso bases de datos | 3,79 | 3,85 | 3,81 | 3,89 | 3,91 | 0,12 | 0,02 |
| instalaciones | 4,41 | 4,42 | 4,43 | 4,45 | 4,52 | 0,11 | 0,07 |
| ambientales | 4,38 | 4,4 | 4,41 | 4,42 | 4,47 | 0,09 | 0,05 |
| equipos informáticos | 3,92 | 3,92 | 3,88 | 3,92 | 3,98 | 0,06 | 0,06 |
| fondo bibliografía recomendada | 4,13 | 4,16 | 4,08 | 4,09 | 4,09 | -0,04 | 0,00 |
| recursos electrónicos | 3,89 | 3,92 | 3,89 | 3,97 | 4,06 | 0,17 | 0,09 |
| Roble/Alcorze | 3,92 | 3,95 | 3,93 | 3,95 | 3,91 | -0,01 | -0,04 |
| página web | 3,65 | 3,73 | 3,74 | 3,72 | 3,74 | 0,09 | 0,02 |
| plazos préstamo | 4,38 | 4,34 | 4,33 | 4,32 | 4,37 | -0,01 | 0,05 |
| número documentos | 4,2 | 4,2 | 4,19 | 4,15 | 4,22 | 0,02 | 0,07 |
| funcionamiento global préstamo | 4,22 | 4,23 | 4,21 | 4,19 | 4,24 | 0,02 | 0,05 |
| servicios on-line | 3,8 | 4,01 | 4,07 | 4,02 | 4,15 | 0,35 | 0,13 |
| información y noticias | 3,41 | 3,47 | 3,5 | 3,48 | 3,52 | 0,11 | 0,04 |
| cursos formación | 3,37 | 3,36 | 3,38 | 3,47 | 3,57 | 0,20 | 0,10 |
| nuevas adquisiciones | 3,77 | 3,81 | 3,8 | 3,81 | 3,88 | 0,11 | 0,07 |
| quejas y sugerencias | 4 | 4,02 | 4,01 | 4,05 | 4,14 | 0,14 | 0,09 |
| trato personal | 4,42 | 4,3 | 4,46 | 4,49 | 4,6 | 0,18 | 0,11 |
| papel biblioteca estudios | 4,31 | 4,47 | 4,3 | 4,19 | 4,24 | -0,07 | 0,05 |

Valoración de la satisfacción

Si ordenamos los resultados por la media obtenida en los ítems en cuanto a la satisfacción de los usuarios obtenemos los siguientes resultados

| Orden | ítem | Satisfacción |
|-------|--|--------------|
| 1º | Trato que recibe por parte del personal | 4,12 |
| 2º | Condiciones de instalaciones (orden, limpieza, silencio) | 3,95 |
| 3º | Papel de la biblioteca para sus estudios | 3,92 |
| 4º | Servicios on-line (autorreservas, mi cuenta de usuario) | 3,84 |
| 5º | Funcionamiento global del préstamo | 3,74 |
| 6º | Claridad de señalización | 3,68 |
| 7º | Horario | 3,63 |
| 7º | Condiciones ambientales (iluminación, climatización) | 3,63 |
| 8º | Adecuación del fondo a la bibliografía recomendada | 3,61 |
| 8º | Catálogo automatizado de la Biblioteca (ROBLE) | 3,61 |

| | | |
|-----|---|------|
| 9º | Nº de documentos que pueden obtenerse | 3,60 |
| 10º | Atención a las quejas y sugerencias | 3,59 |
| 11º | Disponib, recursos electrónicos: revistas, bases de datos | 3,58 |
| 12º | Diseño y contenido de la página web | 3,49 |
| 13º | Disponibilidad de puestos de lectura | 3,45 |
| 14º | Facilidad para localizar libros y revistas en estanterías | 3,42 |
| 15º | Información y noticias que facilita la biblioteca | 3,41 |
| 16º | Facilidad para usar bases de datos | 3,40 |
| 17º | Plazos de préstamo | 3,36 |
| 18º | Solicitud de nuevas adquisiciones | 3,35 |
| 19º | Oferta de cursos de formación de usuarios | 3,15 |
| 20º | Adecuación equipos informáticos / audiovisuales | 3,01 |

Evolución de las valoraciones de Satisfacción. Tabla comparativa

En la tabla siguiente presentamos los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas desde 2008. Se muestran también la diferencia de las distintas valoraciones con la primera encuesta de 2008 y con la última en 2014

| Item | Satisfacción encuesta | | | | | Diferencia | |
|---------------------------------------|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2008 | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 | 2008/2016 | 2014/2016 |
| horario | 3,56 | 3,51 | 3,49 | 3,5 | 3,63 | 0,07 | 0,13 |
| claridad señalización | 3,51 | 3,6 | 3,63 | 3,59 | 3,68 | 0,17 | 0,09 |
| disponibilidad puestos lectura | 3,3 | 3,33 | 3,35 | 3,39 | 3,45 | 0,15 | 0,06 |
| facilidad localizar libros y revistas | 3,26 | 3,36 | 3,33 | 3,34 | 3,42 | 0,16 | 0,08 |
| facilidad uso bases de datos | 3,22 | 3,39 | 3,35 | 3,29 | 3,4 | 0,18 | 0,11 |
| instalaciones | 3,64 | 3,72 | 3,7 | 3,82 | 3,95 | 0,31 | 0,13 |
| ambientales | 3,49 | 3,44 | 3,4 | 3,49 | 3,63 | 0,14 | 0,14 |
| equipos informáticos | 2,88 | 2,99 | 2,89 | 2,82 | 3,01 | 0,13 | 0,19 |
| fondo bibliografía recomendada | 3,51 | 3,57 | 3,53 | 3,53 | 3,61 | 0,1 | 0,08 |
| recursos electrónicos | 3,36 | 3,46 | 3,47 | 3,46 | 3,58 | 0,22 | 0,12 |
| roble | 3,54 | 3,67 | 3,62 | 3,6 | 3,61 | 0,07 | 0,01 |
| página web | 3,42 | 3,48 | 3,42 | 3,37 | 3,49 | 0,07 | 0,12 |
| plazos préstamo | 3,35 | 3,37 | 3,39 | 3,35 | 3,36 | 0,01 | 0,01 |
| número documentos | 3,48 | 3,58 | 3,58 | 3,52 | 3,6 | 0,12 | 0,08 |
| funcionamiento global préstamo | 3,64 | 3,75 | 3,7 | 3,68 | 3,74 | 0,1 | 0,06 |
| servicios on-line | 3,5 | 3,74 | 3,77 | 3,69 | 3,84 | 0,34 | 0,15 |
| información y noticias | 3,05 | 3,26 | 3,28 | 3,29 | 3,41 | 0,36 | 0,12 |
| cursos formación | 2,83 | 3 | 3,07 | 3,07 | 3,15 | 0,32 | 0,08 |
| nuevas adquisiciones | 3,06 | 3,19 | 3,23 | 3,18 | 3,35 | 0,29 | 0,17 |
| quejas y sugerencias | 3,27 | 3,46 | 3,35 | 3,4 | 3,59 | 0,32 | 0,19 |
| trato personal | 4,01 | 3,83 | 3,93 | 3,98 | 4,12 | 0,11 | 0,14 |
| papel biblioteca estudios | 3,79 | 4,09 | 3,82 | 3,83 | 3,92 | 0,13 | 0,09 |
| Media global | 3,39 | 3,49 | 3,47 | 3,46 | 3,57 | 0,18 | 0,11 |

La satisfacción aumenta en todos los ítems respecto a las encuestas anteriores. Los 5 ítems que más suben hacen referencia a la satisfacción con *los equipos informáticos* (si bien este ítem es el peor valorado de esta encuesta), seguido de la valoración de *Quejas y sugerencias, nuevas adquisiciones y servicios online*.

También hay que destacar la subida importante del *Trato del personal*, que ya partía de una valoración muy alta de encuestas anteriores.

Comparativa Importancia/satisfacción

Finalmente, para obtener otra perspectiva de análisis, se presentan los datos comparando la importancia que cada ítem tiene para el alumno y el nivel de satisfacción con el mismo y se calcula la diferencia entre ambos.

Este dato es útil pues nos ayuda en la planificación de nuestras acciones de mejora, ya que la BUZ va a incidir en la mejora de aquellos ítems en los que haya una mayor discrepancia entre la importancia del mismo y la satisfacción percibida, y así concentra sus esfuerzos en lo que realmente es importante para los usuarios.

Si ordenamos las preguntas según la importancia y hallamos la diferencia respecto a la puntuación dada a la satisfacción, obtenemos la siguiente tabla en la que se han resaltado los ítems de mayor importancia para los alumnos de la UZ y que tienen una discrepancia superior a 0,70 puntos, respecto a la satisfacción:

| ítems | Importancia | | Satisfacción | | Diferencia importancia/satisfacción |
|---|-------------|-------|--------------|-------|-------------------------------------|
| | Valoración | Orden | Valoración | Orden | |
| Trato que recibe por parte del personal | 4,6 | 1º | 4,12 | 1º | 0,48 |
| Condiciones de instalaciones (orden, limpieza, silencio) | 4,52 | 2º | 3,95 | 2º | 0,57 |
| Horario | 4,47 | 3º | 3,63 | 7º | 0,84 |
| Condiciones ambientales (iluminación, climatización) | 4,47 | 4º | 3,63 | 8º | 0,84 |
| Plazos de préstamo | 4,37 | 5º | 3,36 | 19º | 1,01 |
| Papel de la biblioteca para sus estudios | 4,24 | 7º | 3,92 | 3º | 0,32 |
| Funcionamiento global del préstamo | 4,24 | 6º | 3,74 | 5º | 0,5 |
| Nº de documentos que pueden obtenerse | 4,22 | 8º | 3,60 | 11º | 0,62 |
| Servicios on-line (autorreservas, mi cuenta de usuario) | 4,15 | 9º | 3,84 | 4º | 0,31 |
| Atención a las quejas y sugerencias | 4,14 | 10º | 3,59 | 12º | 0,55 |
| Adecuación del fondo a la bibliografía recomendada | 4,09 | 12º | 3,61 | 9º | 0,48 |
| Facilidad para localizar libros y revistas en estanterías | 4,09 | 11º | 3,42 | 16º | 0,67 |
| Disponib, recursos electrónicos: revistas, bases de datos | 4,06 | 13º | 3,58 | 13º | 0,48 |
| Adecuación equipos informáticos / audiovisuales | 3,98 | 14º | 3,01 | 22º | 0,97 |
| Disponibilidad de puestos de lectura | 3,95 | 15º | 3,45 | 15º | 0,5 |

| | | | | | |
|---|------|-----|------|-----|------|
| Catálogo automatizado de la Biblioteca (ROBLE) | 3,91 | 17º | 3,61 | 10º | 0,3 |
| Facilidad para usar bases de datos | 3,91 | 16º | 3,40 | 18º | 0,51 |
| Claridad de señalización | 3,9 | 18º | 3,68 | 6º | 0,22 |
| Solicitud de nuevas adquisiciones | 3,88 | 19º | 3,35 | 20º | 0,53 |
| Diseño y contenido de la página web | 3,74 | 20º | 3,49 | 14º | 0,25 |
| Oferta de cursos de formación de usuarios | 3,57 | 21º | 3,15 | 21º | 0,42 |
| Información y noticias que facilita la biblioteca | 3,52 | 22º | 3,41 | 17º | 0,11 |

El ítem en el que hay una mayor desequilibrio respecto a la diferencia entre importancia y satisfacción, es el los plazos de préstamo, seguido de los equipos informáticos, aunque éstos últimos no se encuentran entre los asuntos que más importancia tienen para los estudiantes.

Como podemos apreciar son temas relacionados con las instalaciones y las condiciones ambientales de las mismas, los aspectos que, a pesar de la importancia que tienen para nuestros usuarios, tienen una mayor divergencia con la valoración en la satisfacción. Lo mismo ocurre con el horario de apertura de la biblioteca, sin embargo, respecto a este punto, hay que matizar que, a partir de los datos que se deducen de las sugerencias, se en muchas ocasiones se identifican las salas de estudio con las bibliotecas.

Preguntas abiertas

Llama la atención el elevado número de sugerencias recibidas (**1.023**), a las que hay que prestar una especial atención, pues reflejan las inquietudes reales de necesidades de mejora detectadas desde el punto de vista los estudiantes como usuarios finales.

En el **anexo III** vienen detalladas todas las sugerencias recibidas, clasificadas por bibliotecas (agrupadas en función de la biblioteca seleccionada por el alumno como habitual), a fin de que cada una pueda valerse de esta información para proponer, planificar o introducir las acciones de mejora basándose en la opinión de sus clientes directos. El **Anexo IV** presenta los resultados agrupados por conceptos.

(Los Anexos III y IV están alojados en el servidor documenta.unizar.es; en este informe se presenta un resumen de los resultados)

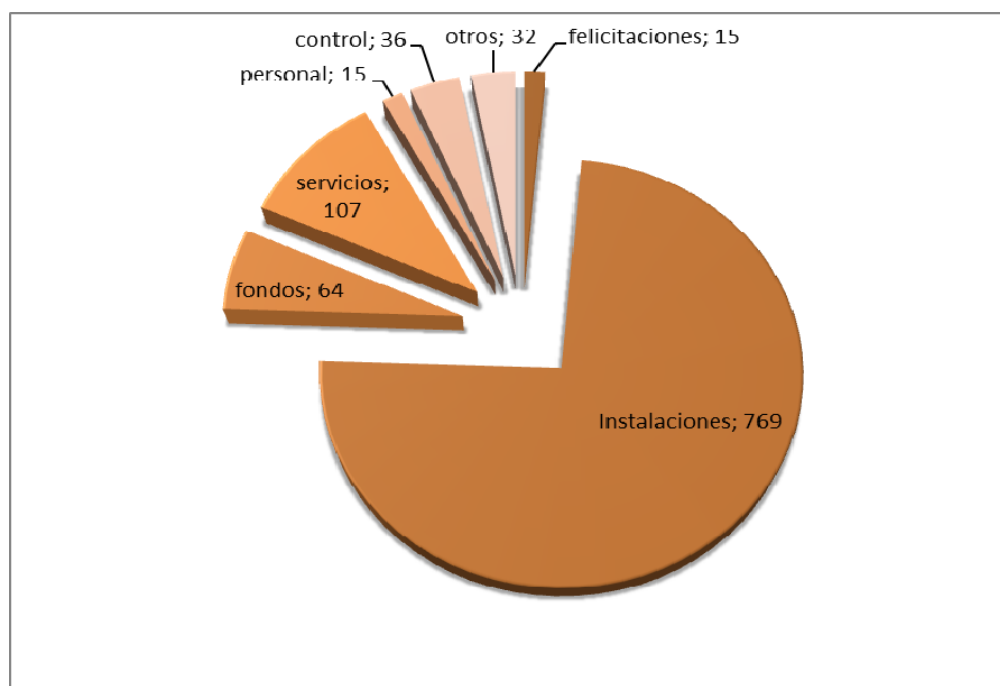
Para facilitar el análisis, ha sido necesario realizar una clasificación inicial por grupos de conceptos, obteniéndose los siguientes datos:

| Grupos de clasificación sugerencias recibidas | Número | % |
|--|--------|-----|
| Grupo 01. Opiniones favorables, felicitaciones, etc. | 15 | 2 |
| Grupo 30. Instalaciones y equipos. | 754 | 74 |
| Grupo 40. Fondo Bibliográfico, catálogo, página web | 64 | 6 |
| Grupo 50. Servicios BUZ | 107 | 10 |
| Grupo 60. Personal | 15 | 1 |
| Grupo 80. Controles | 36 | 4 |
| Grupo 90. Otros | 32 | 3 |
| TOTAL | 1023 | 100 |

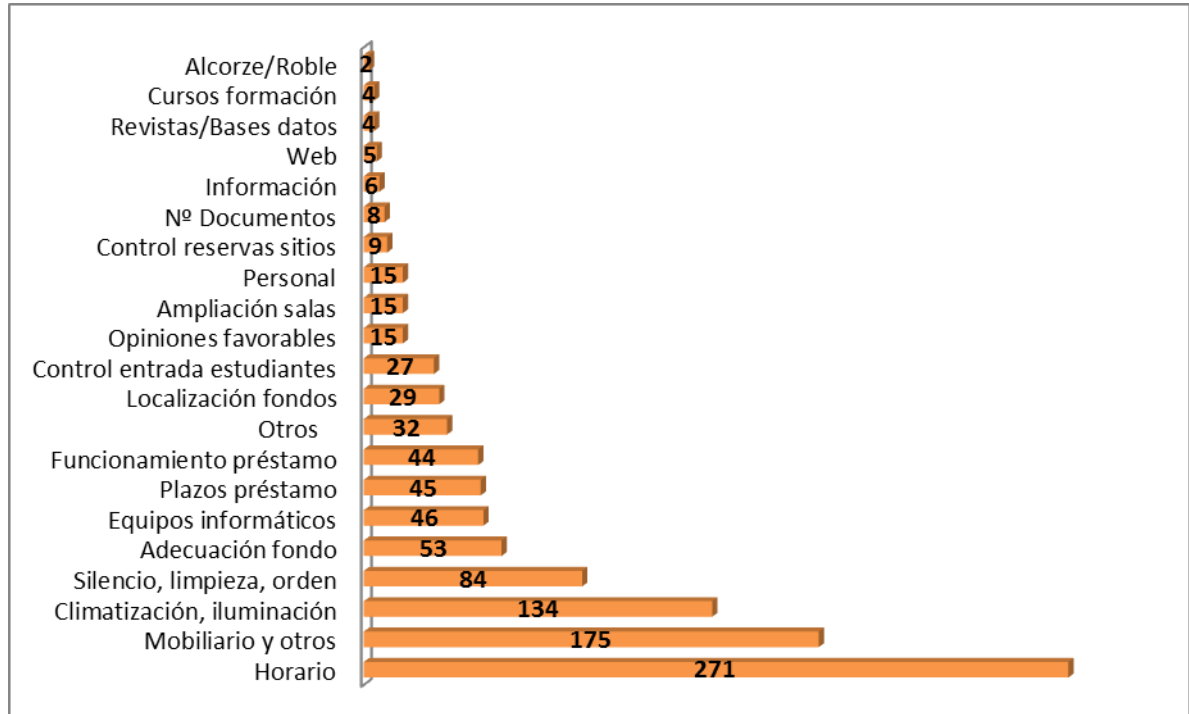
Una posterior clasificación por conceptos concretos dentro de cada grupo permite realizar un análisis más detallado de las aportaciones realizadas.

Para ello, cada grupo ha sido desglosado por conceptos, siguiendo el esquema del cuestionario, excepto los grupos 01, 80 y 90 que recogen las sugerencias no clasificadas en los restantes grupos.

| GRUPO | Epígrafe | Concepto | cantidad |
|----------------------|-----------|-----------------------------|----------|
| FELICITACIÓN | 1 | Opiniones favorables | 15 |
| | 30 | Ampliación salas | 15 |
| | 31 | Horario | 271 |
| | 34 | Localización fondos | 29 |
| INSTALACIONES | 36 | Silencio, limpieza, orden | 84 |
| | 37 | Climatización, iluminación | 134 |
| | 38 | Equipos informáticos | 46 |
| | 39 | Mobiliario y otros | 175 |
| | 41 | Adecuación fondo | 53 |
| | 42 | Revistas/Bases datos | 4 |
| FONDOS | 43 | Alcorze/Roble | 2 |
| | 44 | Web | 5 |
| HERRAMIENTAS | 51 | Plazos préstamo | 45 |
| | 52 | Nº Documentos | 8 |
| | 53 | Funcionamiento préstamo | 44 |
| | 55 | Información | 6 |
| | 56 | Cursos formación | 4 |
| PERSONAL | 61 | Personal | 15 |
| CONTROL | 80 | Control entrada estudiantes | 27 |
| | 81 | Control reservas sitios | 9 |
| OTROS | 90 | Otros | 32 |



Es evidente que la mayor parte de las sugerencias está relacionada con el grupo "instalaciones y equipos". En este apartado se incluyen aspectos como horarios, silencio, orden y condiciones ambientales.



La representación gráfica de las demandas de estudiantes es muy clara, aunque convendría aclarar algunos aspectos que se desprenden de la lectura de las sugerencias:

En relación al **horario**, además de una amplia petición de alargarlo en días laborables e incluso en horario nocturno, la mayor parte de las demandas se refieren a la apertura de más bibliotecas los fines de semana y, especialmente, en periodos de examen.

Las referencias a la necesidad de **silencio** son amplias. Las quejas se manifiestan en algunos casos numerosas respecto a la necesidad de conseguir mejorar el comportamiento de usuarios y también del personal.

En el bloque Mobiliario/Otros, se han incluido las peticiones de más **enchufes** que son muy recurrentes.

CONCLUSIONES

- Tamaño de la **muestra** adecuado: **2259 encuestas**. La metodología empleada al realizar la encuesta en clase nos permite obtener una muestra significativa que da validez a los resultados aquí presentados.
- **Uso de la biblioteca:** el 71% la utiliza como lugar para estudiar apuntes y cerca del 60% de los alumnos utilizan la biblioteca para solicitar préstamos. También es muy elevado el número de encuestados que accede a la consulta de fondos y a Internet.
Los datos de *encuestas en blanco y ns/nc* nos permiten considerar que aproximadamente un 5 % de los estudiantes no utiliza la biblioteca.
- Los **Servicios menos conocidos** y menos usados son: "quejas y sugerencias", "nuevas adquisiciones", "cursos de formación" y "Alcorze/Roble"
- **Valoración de la importancia.** Los aspectos más importantes para los alumnos relacionados con la biblioteca tienen que ver con valores afectivos (de trato del personal) y con la confortabilidad de las instalaciones. Quieren que la biblioteca sea un lugar cómodo, agradable en el que poder trabajar y estudiar.
- **Valoración del grado de satisfacción** Incremento en todos los ítems respecto a todas las encuestas realizadas desde 2008. Respecto de la última encuesta de 2014 hay una significativa mejora en la *Satisfacción respecto al papel de la biblioteca para sus estudios* (de 3,83 en 2014 a 3,92 en 2016) y de la *media global de todos los ítems* (3,46 en 2014 y 3,57 en 2016)
- **Respuestas abiertas.** El 75% están relacionadas con las instalaciones: horario, climatización, silencio, equipos informáticos. También importante la adecuación del fondo, especialmente de los libros más solicitados.
- **Punto fuerte: el personal BUZ.** El punto más importante para los alumnos y el mejor valorado

PROPUESTAS DE MEJORA

Apartado instalaciones

- **Horarios:** continuar con la información de los horarios de las salas de estudio que muchas veces los alumnos identifican con la biblioteca.
- **Silencio:** bastantes de las preguntas abiertas centran el problema en el propio personal BUZ. Estudiar y buscar medidas para que los mostradores de atención al público no sean la fuente de "ruido" (ver posibilidades de aislamiento físicos, nueva organización en el trabajo de los mostradores, campaña de concienciación del personal, etc...)
- **Salas de trabajo en grupo:** estudiar, localmente, posibles reorganizaciones de espacios.
- **Enchufes:** instalar más enchufes y la electrificar mesas con conexiones múltiples

- **Control de acceso/control de puestos** Analizar en cada biblioteca si la falta de espacios es frecuente o se produce en momentos puntuales y las causas probables, en cada caso: estudiantes procedentes de Institutos, reserva indebida de puestos que no llegan a ocuparse o que se mantienen desocupados durante largos periodos, falta real de espacio en función del número de estudiantes, etc., y actuar en función de los resultados obtenidos.

Apartado fondo bibliográfico:

- **Roble/Alcorze:** Impulsar campañas de difusión de Roble/Alcorze, ya que son las principales herramientas de recuperación de la información de la BUZ.

Apartado Servicios:

- **Préstamo:** estudiar nuevos plazos de préstamo: analizar una posible modificación en los plazos de la *bibliografía recomendada*.

Además, las **bibliotecas de centro proponen**, tras analizar los resultados y las preguntas abiertas relacionadas con su biblioteca, acciones de mejora local. Algunos ejemplos:

- Incorporación de nuevos enchufes en las mesas de lectura de la biblioteca.
- Compromiso de los trabajadores de ser más silenciosos en los mostradores.
- Mejorar los equipos para uso público.
- Revisión de la red Wifi.
- Cambios de fluorescentes defectuosos por iluminación LED.
- Adquisición de sistemas antihurto en las bibliotecas para habilitar el libre acceso.
- Mejoras en la señalización.
- Ampliar zonas de trabajo en grupo.
- Climatización: campañas de sensibilización sobre los planes de ahorro energético de la UZ.
- Campañas explicativas que ayuden a la localización de las colecciones.

Anexo 1 Modelo formulario



Biblioteca
Universidad Zaragoza

Biblioteca de la Universidad de Zaragoza . BUZ

Encuesta de Satisfacción de Usuarios

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

1. FICHA TÉCNICA / PERFIL DE USUARIO

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

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

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

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

Especificar Otros

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

3. INSTALACIONES Y EQUIPOS



Importancia



Satisfacción



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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA BUZ - ESTUDIANTES

4. FONDO BIBLIOGRÁFICO

| | | Importancia | | | | | Satisfacción | | | | | | |
|-----|---|-------------|---|---|---|---|--------------|---|---|---|---|---|---|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.1 | Adecuación del fondo a la bibliografía recomendada | | | | | | | | | | | | |
| 4.2 | Disponib. recursos electrónicos: revistas, bases de datos | | | | | | | | | | | | |
| 4.3 | Utilidad de los instrumentos para la recuperación de la información (catálogo ROBLE y metabuscador ALCORZE) | | | | | | | | | | | | |
| 4.4 | Diseño y contenido de la página web | | | | | | | | | | | | |

5. SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

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

6. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

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

7. VALORACIÓN GLOBAL

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

Sugerencias

Anexo 2. Otros usos de la biblioteca por centros

| | | Trabajos/Trabajo en grupo | Consultas fondos "especiales" | Socialización | Internet ADD Moodle | No la utilizo | Otros |
|---|---|---------------------------|-------------------------------|---------------|---------------------|---------------|-------|
| Biblioteca Biomédica (E.U. de Ciencias de la Salud) | consulta para realizar trabajos | | x | | | | |
| | bases de datos aranzadi | | x | | | | |
| | acceso a moodle | | | | x | | |
| | tener varios ejemplares de determinados libros | | | | | | x |
| Biblioteca Biomédica (Facultad de Medicina) | bibliografía obligatoria | | x | | | | |
| | hacer trabajos | x | | | | | |
| | consulta para realizar trabajos | x | | | | | |
| | enciclopedias, libros, etc, ordenadores, hacer trabajos en equipo | | x | | | | |
| Biblioteca CAI-Universidad | espacio de trabajo | x | | | | | |
| | socializar | | | x | | | |
| Biblioteca de Humanidades "María Moliner" | exposiciones temporales, sala reunión grupos trabajo | x | | | | | x |
| | fotocopias | | | | | | x |
| | hacer trabajos | x | | | | | |
| | hacer vida | | | x | | | |
| | investigación | | | | | | x |
| | lectura | | x | | | | |
| | leer el periódico | | x | | | | |
| | realizar trabajos | x | | | | | |
| | sala de trabajo | x | | | | | |
| | soy erasmus, casi no conozco la bca, subrayar, hacer trabajos, esquematizar | | | | | | x |
| | trabajos intelectual (en el ordenador) | | | | x | | |
| | uso de cabina de estudio | x | | | | | |
| uso de sala de estudio / trabajo | x | | | | | | |
| grupos de trabajo | x | | | | | | |

| | | Trabajos/Trabajo en grupo | Consultas fondos "especiales" | Socialización | Internet ADD Moodle | No la utilizo | Otros |
|---|---|---------------------------|-------------------------------|---------------|---------------------|---------------|-------|
| | hacer trabajos | x | | | | | |
| | hacer trabajos en grupo | x | | | | | |
| | realización de trabajos | x | | | | | |
| | realización de trabajos en grupo | x | | | | | |
| | realizar trabajos | x | | | | | |
| | reunirse para hacer trabajos | x | | | | | |
| | sala de reunión | x | | | | | |
| | sala de trabajo | x | | | | | |
| | sala de trabajos | x | | | | | |
| | trabajo en grupo | x | | | | | |
| | trabajos | x | | | | | |
| | trabajos de grupo | x | | | | | |
| | trabajos en grupo | x | | | | | |
| | zona de trabajos en grupo | x | | | | | |
| Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior | exposiciones temporales, | | | | | | x |
| | impresión de documentos | | | | | | x |
| | fotocopias | | | | | | x |
| | mapas | | x | | | | |
| | salas de estudio | | | | | | x |
| Biblioteca de la Facultad de Ciencias | hacer apuntes | | | | | | x |
| | hacer apuntes, estudiar complicado con el ruido | | | | | | x |
| | pasar apuntes a limpio, leer libros | | | | | | x |
| | conocer gente | | | x | | | |
| | hacer vida | | | x | | | |
| | Hacer trabajos | x | | | | | |
| | Impresión de documentos | | | | | | x |
| | Lectura | | | | | | |
| | Trabajar con el ordenador | x | | | | | |
| Trabajos | x | | | | | | |
| Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte | ligar con chatis | | | x | | | |
| | Acceso a Moodle | | | | x | | |
| | socializar | | | x | | | |
| | información para TFG | | x | | | | |
| Biblioteca de la Facultad de Ciencias | internet | | | | x | | |
| | internet ordenadores | | | | x | | |

| | | Trabajos/Trabajo en grupo | Consultas fondos "especiales" | Socialización | Internet ADD Moodle | No la utilizo | Otros |
|--|--|---------------------------|-------------------------------|---------------|---------------------|---------------|-------|
| Sociales y del Trabajo | Bases de datos Aranzadi | | x | | | | |
| Biblioteca de la Facultad de Derecho | estudio libros de texto propios | | | | | | x |
| | usar wifi | | | | x | | |
| | uso de la red wifi para consultas investigación | | | | x | | |
| | hacer trabajos | x | | | | | |
| | hacer trabajos en grupo | x | | | | | |
| | | | | | | | |
| Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa. Campus Paraíso (Ignacio Jordán de Asso) | bibliografía obligatoria | | x | | | | |
| | conocer gente | | | x | | | |
| | leer | | x | | | | |
| | leer el periódico | | x | | | | |
| | mapas | | x | | | | |
| | no voy | | | | | x | |
| | sólo entré una vez para verla (a la de la Eina) | | | | | x | |
| | soy erasmus, casi no conozco la bca, grupos de trabajo | x | | | | x | |
| | hacer apuntes, estudiar complicado con el ruido | | | | | | x |
| | hacer trabajos | x | | | | | |
| | realización de trabajos | x | | | | | |
| | realizar trabajos | x | | | | | |
| | trabajos | x | | | | | |
| | trabajos en grupo | x | | | | | |
| usar wifi | | | | x | | | |
| Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa. Campus Río Ebro | Normas UNE, artículos, información para TFG | | x | | | | x |
| | estudio libros de texto propios | | | | | | x |
| | trabajos | x | | | | | |
| | trabajos en grupo | x | | | | | |
| | | | | | | | |
| Biblioteca de la Facultad de Educación | pasar apuntes a limpio, leer libros,,, | | | | | | x |
| | trabajar con el ordenador | x | | | | | |
| Biblioteca de la Facultad de Empresa y Gestión Pública | hacer apuntes | | | | | | x |
| | realización de trabajos en grupo | x | | | | | |
| | realizar trabajos | x | | | | | |
| | sala de trabajos | x | | | | | |

| | | Trabajos/Trabajo en grupo | Consultas fondos "especiales" | Socialización | Internet ADD Moodle | No la utilizo | Otros |
|--|--|------------------------------|----------------------------------|---------------|------------------------|---------------|-------|
| | trabajos | x | | | | | |
| | trabajos en grupo | x | | | | | |
| | zona de trabajos en grupo | x | | | | | |
| Biblioteca de la Facultad de Veterinaria | hacer trabajos | x | | | | | |
| | realizar trabajos | x | | | | | |
| | trabajos de grupo | x | | | | | |
| | trabajos en grupo | x | | | | | |
| Biblioteca del Campus de Teruel | leer | | | | | | x |
| | reunirse para hacer trabajos | x | | | | | |
| | terminar trabajos, | x | | | | | |
| | uso de la red wifi para consultas | | | | x | | |
| | uso de ordenadores para realizar trabajos, | | | | x | | |
| Biblioteca Hypatia de Alejandría | espacio de trabajo | x | | | | | |
| | internet | | | | x | | |
| | internet ordenadores | | | | x | | |
| | normas Une, artículos, | | x | | | | |
| | realizar trabajos | x | | | | | |
| | sala de reunión | x | | | | | |
| | salas pequeñas de estudio | x | | | | | |
| | trabajo en grupo | x | | | | | |
| | sólo entré una vez para verla (a la de la EINA) | | | | | | x |
| uso de salas de estudio | x | | | | | | |
| No especifican biblioteca | enciclopedias, libros, etc, | | x | | | | |
| | no la utilizo | | | | | | |
| | no voy | | | | | x | |
| | normativas | | | | | x | |
| | trabajos | x | | | | | |