



**Biblioteca**  
**Universidad Zaragoza**

# **Encuesta alumnos**

## **2012**

### **Informe y resultados**

**Noviembre 2012**

## 1.- INTRODUCCIÓN

La Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ), planifica, desde hace tiempo, sus acciones de mejora, dando una gran importancia a las opiniones de sus usuarios. Esta actitud cobra un especial sentido en estos momentos de crisis, ya que hace más necesario replantearse las actuales tareas de las bibliotecas y adaptarlas a las nuevas circunstancias y necesidades de los usuarios.

Así, para conocer la opinión de sus usuarios, uno de los mecanismos de la BUZ es la realización bienal de encuestas de satisfacción, en este caso a los alumnos. Es una herramienta fundamental que, además, nos permite comparar los resultados obtenidos en ocasiones anteriores.

## 2.- METODOLOGÍA

En este caso se realizó la encuesta mediante dos vías:

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

Se han recogido y procesado un total de **2385 encuestas**, número inferior al obtenido en años anteriores. No obstante, el tamaño global de la muestra resulta adecuado (para una muestra con un error de estimación del 2%).

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

UNIDADES	Nº ALUMNOS	MUESTRA		Recibidas	
Ciencias	1675	124			143
Facultad Económicas + Escuela Empresariales	4333	322	Empresariales 103 Económicas 219		378
Derecho	2493	185			211
Filosofía y Letras	2865	212			265
Biblioteca Biomédica (Medicina + CC Salud)	2836	212	Medicina 100 CC Salud 112	Medicina 98 CC Salud 114	212
Veterinaria	1180	88			94
Hypatia (CPS + EUITI)	5265	391			442
Facultad Educación	1829	135			141
Facultad Ciencias Sociales y Trabajo	1551	115			95
Teruel	1867	139		Escuela Politécnica 43 Ciencias Sociales y Humanas 105	148
Huesca	2815	209	Humanas y Educación 65 Empresariales 46 Salud y Dep 61 EPS (Hu) 37	Humanas y Educación 76 Empresariales 52 Salud y Dep 81 EPS (Hu) 45(solo formato electrónico)	254
E.U. La Almunia de D <sup>a</sup> Godina					2
Tamaño muestral	28709	2131			2385

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

Los apartados son:

- I. Ficha técnica/Perfil del usuario
- II. Uso de la biblioteca
- III. Instalaciones y equipos
- IV. Fondo bibliográfico
- V. Servicios de la biblioteca
- VI. Personal de la biblioteca
- VII. Valoración global

(Pueden consultarse los resultados completos de la encuesta en Anexo II y agregados por biblioteca en Anexo V)

## Ficha Técnica/Perfil de usuario

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

### Distribución de usuarios por sexo:

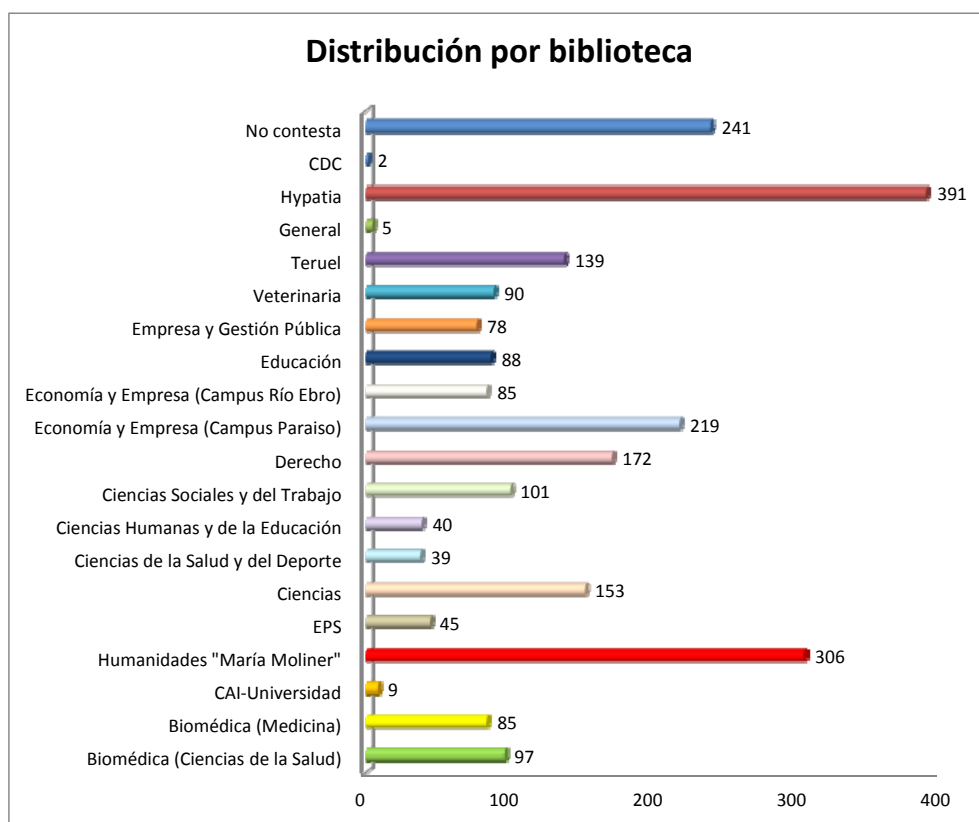
sexo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Hombre</b>	921	38,6	38,6	38,6
<b>Mujer</b>	1464	61,4	61,4	100,0
<b>Total</b>	2385	100,0	100,0	



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

### Biblioteca que usa habitualmente

	Frecuencia	Porcentaje
Biblioteca Biomédica (Facultad de Ciencias de la Salud)	97	4,1
Biblioteca Biomédica (Facultad de Medicina)	85	3,6
Biblioteca CAI-Universidad	9	,4
Biblioteca de Humanidades "María Moliner"	306	12,8
Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior	45	1,9
Biblioteca de la Facultad de Ciencias	153	6,4
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	39	1,6
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	40	1,7
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	101	4,2
Biblioteca de la Facultad de Derecho	172	7,2
Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa. Campus Paraíso (Ignacio Jordan de Asso)	219	9,2
Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa. Campus Río Ebro	85	3,6
Biblioteca de la Facultad de Educación	88	3,7
Biblioteca de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	78	3,3
Biblioteca de la Facultad de Veterinaria	90	3,8
Biblioteca del Campus de Teruel	139	5,8
Biblioteca General Universitaria	5	,2
Biblioteca Hypatia de Alejandría	391	16,4
Centro de Documentación Científica	2	,1
Ns/nc	241	10,1
<b>Total</b>	<b>2385</b>	<b>100,0</b>



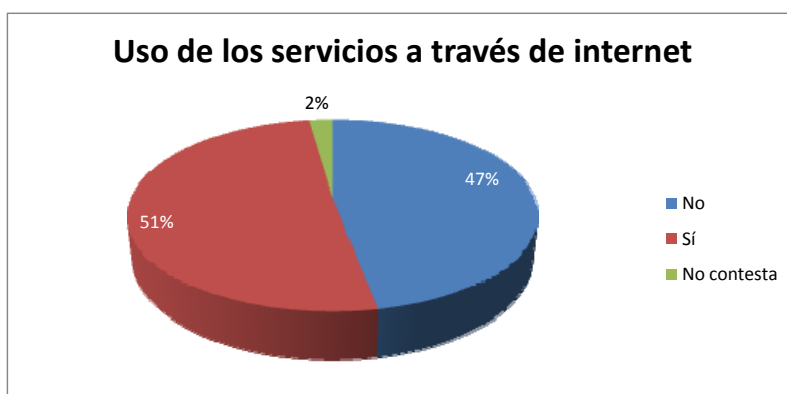
En 241 de las encuestas no aparece una biblioteca de referencia lo que supone un 10% de los usuarios, porcentaje mayor que en las ocasiones anteriores. En cualquier caso, y aunque pudiera parecer que no hacen uso de ninguna biblioteca, a la vista de las observaciones y sugerencias que se realizan en dichas encuestas, tan solo en 4 ocasiones se indica explícitamente que no se ha utilizado biblioteca y al menos en 52 de ellas, de los comentarios y sugerencias que realiza se puede indicar que sí usan alguna biblioteca, aunque 11 de ellas no son universitarias.

De los usuarios que utilizan alguna biblioteca, aproximadamente la mitad (52%) lo hace, en ocasiones, a través de los servicios remotos que ofrece la biblioteca desde su página web y catálogo Roble, un porcentaje algo inferior al obtenido en la encuesta anterior (64%). Dada la importancia que viene dándose al uso de los recursos electrónicos, este aspecto habría que contrastarlo con las estadísticas reales de uso de estos servicios. Por otra parte, este dato puede verse influenciado por los criterios de selección de las clases encuestadas.

### Utilización de servicios a través de internet

#### ¿Utiliza servicios a través de Internet?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	No	1122	47,0	48,1	48,1
	Sí	1209	50,7	51,9	100,0
	Total	2331	97,7	100,0	
<b>Perdidos</b>	Ns/nc	54	2,3		
<b>Total</b>		2385	100,0		

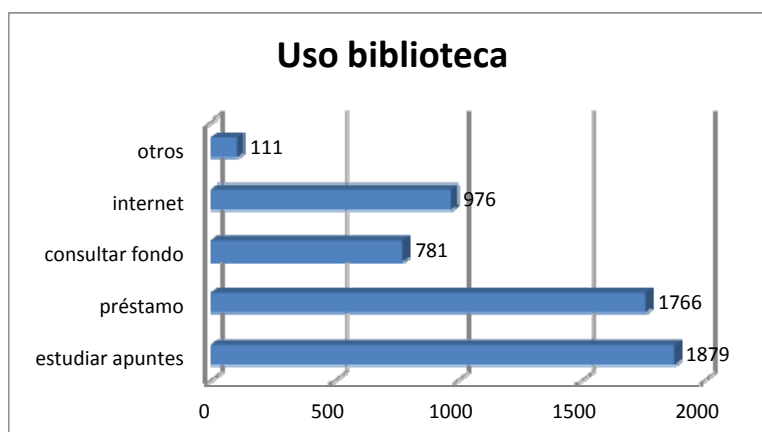


## Uso de la biblioteca:

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

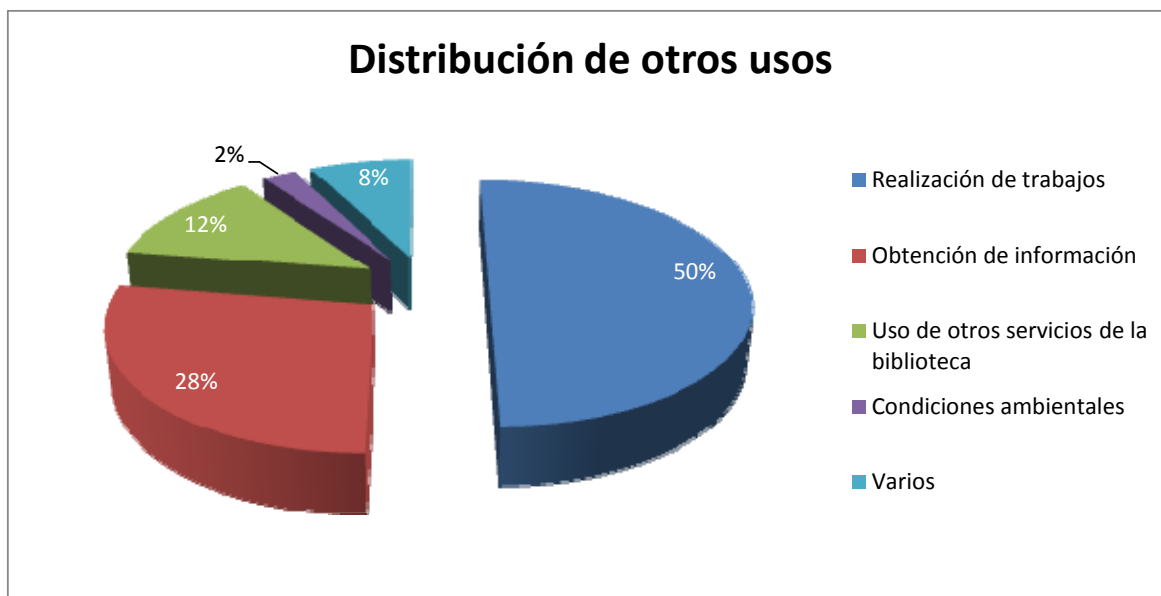
Uso de la biblioteca		
	Frecuencia	Porcentaje
<b>estudiar apuntes</b>	1879	34,08%
<b>préstamo</b>	1766	32,03%
<b>consultar fondo</b>	781	14,17%
<b>internet</b>	976	17,70%
<b>otros</b>	111	2,01%
	5513	100,00%

La utilización de la biblioteca como lugar para estudiar, es el uso más habitual (34%), seguido muy de cerca por el servicio de préstamo (32%). Los otros aspectos, consultar fondo (14%) e internet (17%) aunque también importantes en número, se encuentran a mayor distancia, tal y como muestra el siguiente gráfico:



En **otros usos** (que representan un 2%) se recogen varios aspectos, tal y como se muestra a continuación, destacando la realización de trabajos, tanto individuales como en grupo:

Descripción	Número	%
<b>Realización de trabajos</b>	60	50%
<b>Obtención de información</b>	33	28%
<b>Uso de otros servicios de la biblioteca</b>	15	13%
<b>Condiciones ambientales</b>	3	3%
<b>Varios</b>	9	8%
<b>Total</b>	120	100%



Las respuestas obtenidas en este punto se encuentran detalladas en el Anexo III. Para su tratamiento se han desdoblado y agrupado según los siguientes criterios:

- Realización de trabajos incluye:

Trabajos, trabajos en grupo, uso de salas, Proyecto Fin de Carrera (PFC), preguntar dudas, realizar casos prácticos

- Obtención de información incluye:

Consulta/lectura de libros, revistas, prensa, videos, bases de datos, normas, información complementaria

- Uso de otros servicios de la biblioteca incluye:

Uso de ordenadores, escáner y otros equipos en préstamo, internet, correo, fotocopidora

- Condiciones ambientales: temperatura, silencio...

- Varios: SEMETA, Congresos, Visualizaciones, Conferencias, Ligar...



## Valoración de la satisfacción e importancia de los usuarios:

En los siguientes epígrafes de la encuesta, los usuarios valoran la satisfacción y la importancia de una serie de servicios o recursos de la biblioteca. Para ello, puntúan cada ítem de 0 a 5, teniendo en cuenta que 0 significa poca o nula y 5 mucha.

En general, los resultados son buenos, con una valoración global del papel otorgado a la biblioteca en referencia a sus estudios de 4,3 sobre 5 en la importancia y de 3,89 en la satisfacción, y una media de la satisfacción de todos los ítems de 3,47 sobre 5.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

### Valoraciones medias

Ítem	Medias 2012	
	Importancia	Satisfacción
horario	4,36	3,49
claridad señalización	3,93	3,63
disponibilidad puestos lectura	3,98	3,35
facilidad localizar libros y revistas	4,03	3,33
facilidad uso bases de datos	3,81	3,35
instalaciones	4,43	3,70
ambientales	4,41	3,40
equipos informáticos	3,88	2,89
fondo bibliografía recomendada	4,08	3,53
recursos electrónicos	3,89	3,47
roble	3,93	3,62
página web	3,74	3,42
plazos préstamo	4,33	3,39
número documentos	4,19	3,58
funcionamiento global préstamo	4,21	3,70
servicios on-line	4,07	3,77
información y noticias	3,50	3,28
cursos formación	3,38	3,07
nuevas adquisiciones	3,80	3,23
quejas y sugerencias	4,01	3,35
trato personal	4,46	3,93
papel biblioteca estudios	4,30	3,82
Media global	4,03	3,47

## Valores perdidos

En cuanto a los valores perdidos (no contestados), en cada ítem, se presenta la tabla siguiente, que nos puede dar una idea de los aspectos menos usados o menos conocidos por los usuarios, sobre todo: nuevas adquisiciones, quejas y sugerencias, catálogo ROBLE y cursos de formación, aunque también recursos electrónicos, página web, servicios on-line, información y noticias y bibliografía recomendada. Aspectos, que curiosamente, como se ve a continuación, han evolucionado, la mayoría, positivamente a lo largo de las distintas encuestas.

Ítem	Impor.	Perdidos	%	Satisf.	Perdidos	%
horario	2319	66	2,77	2305	80	3,35
claridad señalización	2299	86	3,61	2282	103	4,32
disponibilidad puestos lectura	2275	110	4,61	2256	129	5,41
facilidad localizar libros y revistas	2287	98	4,11	2260	125	5,24
facilidad uso bases de datos	2220	165	6,92	2171	214	8,97
instalaciones	2296	89	3,73	2286	99	4,15
ambientales	2293	92	3,86	2283	102	4,28
equipos informáticos	2259	126	5,28	2225	160	6,71
fondo bibliografía recomendada	2187	198	8,30	2167	218	9,14
recursos electrónicos	2171	214	8,97	2128	257	10,78
roble	2132	253	10,61	2109	276	11,57
página web	2165	220	9,22	2139	246	10,31
plazos préstamo	2241	144	6,04	2230	155	6,50
número documentos	2220	165	6,92	2202	183	7,67
funcionamiento global préstamo	2216	169	7,09	2210	175	7,34
servicios on-line	2174	211	8,85	2140	245	10,27
información y noticias	2170	215	9,01	2142	243	10,19
cursos formación	2151	234	9,81	2113	272	11,40
nuevas adquisiciones	2128	257	10,78	2089	296	12,41
quejas y sugerencias	2138	247	10,36	2081	304	12,75
trato personal	2264	121	5,07	2260	125	5,24
papel biblioteca estudios	2283	102	4,28	2276	109	4,57

## Evolución de las valoraciones

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

Ítem	Medias 2012		Medias 2010		Medias 2008	
	Impor.	Satisf.	Impor.	Satisf.	Impor.	Satisf.
horario	4,36	3,49	4,37	3,51	4,35	3,56
claridad señalización	3,93	3,63	3,90	3,60	3,96	3,51
disponibilidad puestos lectura	3,98	3,35	4,00	3,33	4,04	3,30
facilidad localizar libros y revistas	4,03	3,33	4,03	3,36	4,11	3,26
facilidad uso bases de datos	3,81	3,35	3,85	3,39	3,79	3,22
instalaciones	4,43	3,70	4,42	3,72	4,41	3,64
ambientales	4,41	3,40	4,40	3,44	4,38	3,49
equipos informáticos	3,88	2,89	3,92	2,99	3,92	2,88
fondo bibliografía recomendada	4,08	3,53	4,16	3,57	4,13	3,51
recursos electrónicos	3,89	3,47	3,92	3,46	3,89	3,36
roble	3,93	3,62	3,95	3,67	3,92	3,54
página web	3,74	3,42	3,73	3,48	3,65	3,42
plazos préstamo	4,33	3,39	4,34	3,37	4,38	3,35
número documentos	4,19	3,58	4,20	3,58	4,20	3,48
funcionamiento global préstamo	4,21	3,70	4,23	3,75	4,22	3,64
servicios on-line	4,07	3,77	4,01	3,74	3,80	3,50
información y noticias	3,50	3,28	3,47	3,26	3,41	3,05
cursos formación	3,38	3,07	3,36	3,00	3,37	2,83
nuevas adquisiciones	3,80	3,23	3,81	3,19	3,77	3,06
quejas y sugerencias	4,01	3,35	4,02	3,46	4,00	3,27
trato personal	4,46	3,93	4,30	3,83	4,42	4,01
papel biblioteca estudios	4,30	3,82	4,47	4,09	4,31	3,79
<b>Media global</b>	<b>4,03</b>	<b>3,47</b>	<b>4,04</b>	<b>3,49</b>	<b>4,02</b>	<b>3,39</b>

Si consideramos reseñables diferencias de puntuación en la satisfacción mayores de 0,2 (4%):

Frente a la primera encuesta realizada en 2008, destaca los servicios on-line, la información y noticias y los cursos de formación, que han aumentado su satisfacción (en color verde).

Respecto a la segunda encuesta realizada en 2010, destaca en el extremo contrario, la disminución en la satisfacción con el papel de la biblioteca en los estudios (en color rojo), aunque sigue teniendo un valor muy alto.

Item	Comparativa Satisfacción					
	2012	2008	Diferencia	2012	2010	Diferencia
horario	3,49	3,56	0,07	3,49	3,51	0,02
claridad señalización	3,63	3,51	0,12	3,63	3,60	0,03
disponibilidad puestos lectura	3,35	3,30	0,05	3,35	3,33	0,02
facilidad localizar libros y revistas	3,33	3,26	0,07	3,33	3,36	0,03
facilidad uso bases de datos	3,35	3,22	0,13	3,35	3,39	0,04
instalaciones	3,70	3,64	0,06	3,70	3,72	0,02
ambientales	3,40	3,49	0,09	3,40	3,44	0,04
equipos informáticos	2,89	2,88	0,01	2,89	2,99	0,10
fondo bibliografía recomendada	3,53	3,51	0,02	3,53	3,57	0,04
recursos electrónicos	3,47	3,36	0,11	3,47	3,46	0,01
roble	3,62	3,54	0,08	3,62	3,67	0,05
página web	3,42	3,42	0,00	3,42	3,48	0,06
plazos préstamo	3,39	3,35	0,04	3,39	3,37	0,02
número documentos	3,58	3,48	0,10	3,58	3,58	0,00
funcionamiento global préstamo	3,70	3,64	0,06	3,70	3,75	0,05
servicios on-line	3,77	3,50	0,27	3,77	3,74	0,03
información y noticias	3,28	3,05	0,23	3,28	3,26	0,02
cursos formación	3,07	2,83	0,24	3,07	3,00	0,07
nuevas adquisiciones	3,23	3,06	0,17	3,23	3,19	0,04
quejas y sugerencias	3,35	3,27	0,08	3,35	3,46	0,11
trato personal	3,93	4,01	0,08	3,93	3,83	0,10
papel biblioteca estudios	3,82	3,79	0,03	3,82	4,09	0,27
<b>Media global</b>	3,47	3,39	0,07	3,47	3,49	0,02

## Aspectos a mejorar

Si ordenamos las preguntas según la importancia y hallamos la diferencia respecto a la puntuación dada a la satisfacción, podemos conocer aquellos aspectos importantes para nuestros usuarios en los que deberemos incidir más, pues el grado de satisfacción con el mismo es más bajo. En la siguiente tabla se han resaltado, de los ítems de mayor importancia para los alumnos de la UZ, los aspectos con una diferencia superior a 0,70 puntos:

Ítem	Medias 2012		ord. Im.	ord. Satis	Dif. Orden	Dif. Media
	Import.	Satisfac.				
trato personal	4,46	3,93	1	1	0	0,53
instalaciones	4,43	3,70	2	5	3	<b>0,73</b>
ambientales	<b>4,41</b>	<b>3,40</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>1,01</b>
horario	<b>4,36</b>	<b>3,49</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>0,87</b>
plazos préstamo	<b>4,33</b>	<b>3,39</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>0,93</b>
papel biblioteca estudios	4,30	3,82	6	2	4	0,49
funcionamiento global préstamo	4,21	3,70	7	4	3	0,51
número documentos	4,19	3,58	8	8	0	0,61
fondo bibliografía recomendada	4,08	3,53	9	9	0	0,55
servicios on-line	4,07	3,77	10	3	7	0,29
facilidad localizar libros y revistas	4,03	3,33	11	18	7	0,69
quejas y sugerencias	4,01	3,35	12	16	4	0,66
disponibilidad puestos lectura	3,98	3,35	13	15	2	0,63
roble	3,93	3,62	14	7	7	0,31
claridad señalización	3,93	3,63	15	6	9	0,30
recursos electrónicos	3,89	3,47	16	11	5	0,43
equipos informáticos	3,88	2,89	17	22	5	<b>0,99</b>
facilidad uso bases de datos	3,81	3,35	18	17	1	0,46
nuevas adquisiciones	3,80	3,23	19	20	1	0,57
página web	3,74	3,42	20	12	8	0,32
información y noticias	3,50	3,28	21	19	2	0,21
cursos formación	3,38	3,07	22	21	1	0,32
<b>Media global</b>	<b>4,03</b>	<b>3,47</b>				

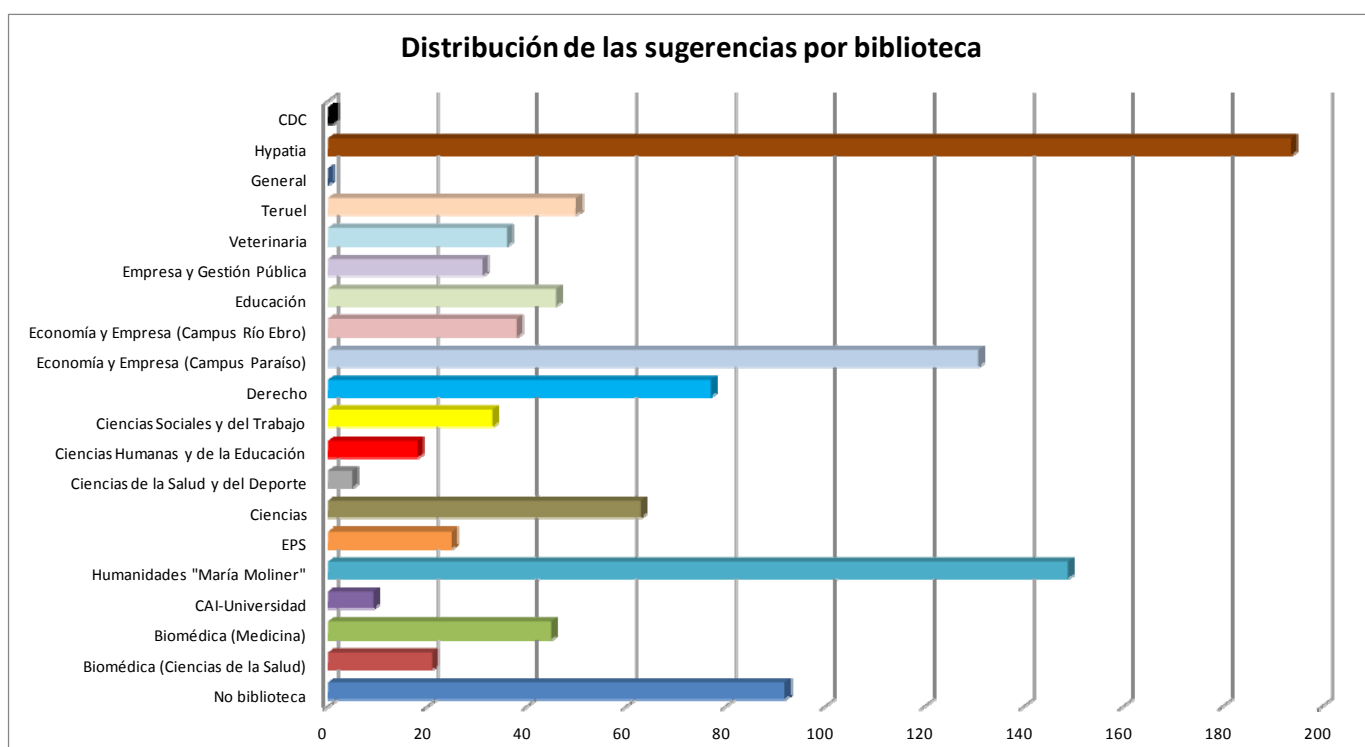
Como podemos apreciar son temas relacionados con las instalaciones y las condiciones ambientales de las mismas, los aspectos que, a pesar de la importancia que tienen para nuestros usuarios, tienen una mayor divergencia con la valoración en la satisfacción. Lo mismo ocurre con el horario de apertura de la biblioteca. No obstante, a partir de los datos que se deducen de las sugerencias, se constata que se identifican las salas de estudio con las bibliotecas; por lo que una parte de la valoración de los espacios y los horarios parece que se refieren a las salas de estudio y no a las bibliotecas. Otros aspectos que se presentan desequilibrados respecto a la diferencia entre importancia y satisfacción, son el los plazos de préstamo y los equipos informáticos, aunque éstos últimos no se encuentran entre los asuntos que más importancia tienen para los estudiantes.

## Sugerencias:

Se han presentado un total de 681 sugerencias en las encuestas, que una vez tratadas y desdobladas, han dado lugar a 1064 sugerencias, ya que algunas de ellas se referían a diferentes asuntos.

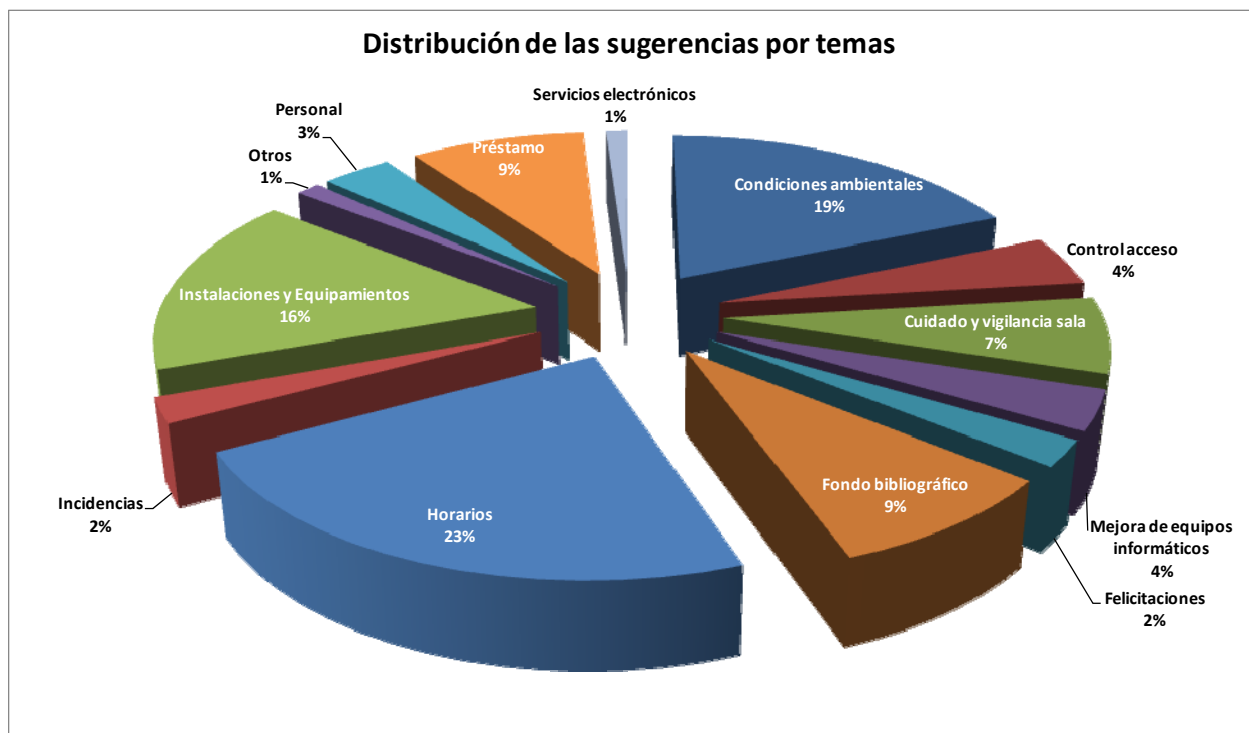
La distribución por cada biblioteca es la siguiente:

Biblioteca	Nº desdoblado
No Indica	92
Biblioteca Biomédica (Facultad de Ciencias de la Salud)	21
Biblioteca Biomédica (Facultad de Medicina)	45
Biblioteca CAI-Universidad	9
Biblioteca de Humanidades "María Moliner"	149
Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior	25
Biblioteca de la Facultad de Ciencias	63
Biblioteca de Ciencias de la Salud y del Deporte	5
Biblioteca de Ciencias Humanas y de la Educación	18
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	33
Biblioteca de la Facultad de Derecho	77
Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa (Campus Paraíso)	131
Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa (Campus Río Ebro)	38
Biblioteca Facultad de Educación	46
Biblioteca Facultad de Empresa y Gestión Pública	31
Biblioteca Facultad de Veterinaria	36
Biblioteca del Campus de Teruel	50
Biblioteca General Universitaria	0
Biblioteca Hypatia de Alejandría	194
Centro de Documentación Científica	1
Total	1064



Las sugerencias, una vez desdobladas, se han clasificado por temas, con el siguiente resultado:

<b>Tema</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Condiciones ambientales	198	19%
Control acceso	48	5%
Cuidado y vigilancia sala	72	7%
Mejora de equipos informáticos	38	4%
Felicitaciones	25	2%
Fondo bibliográfico	93	9%
Horarios	241	23%
Incidencias	24	2%
Instalaciones y Equipamientos	171	16%
Otros	13	1%
Personal	37	3%
Préstamo	93	9%
Servicios electrónicos	11	1%
	<b>1064</b>	<b>100%</b>



El tema más recurrente, como en ocasiones anteriores, es el de horarios (23%), y su ampliación, tanto entre semana, como en fines de semana, referida sobre todo al periodo de exámenes. En la mayoría de los casos se puede intuir que hacen referencia a salas de estudio, algunos, incluso lo aclaran.

También aparecen como temas mayoritarios, las condiciones ambientales (19%) y las instalaciones y equipamientos (17%), como en otras encuestas realizadas con anterioridad.

Sobre las condiciones ambientales, el aspecto mayoritario es la climatización. En las instalaciones y equipamientos, los asuntos que más aparecen son mejorar deficiencias, ampliar los puestos de lectura, temas de aislamiento/insonorización y necesidad de más enchufes. En algunos casos, son temas locales, como la mejora de las instalaciones de la Sala de Filología o el aislamiento de las escaleras de la Biblioteca Hypatia.

Los siguientes asuntos en orden de importancia, según el número de sugerencias recibidas son:

- Fondo bibliográfico (9%), la mayoría para ampliarlo o renovarlo, aunque también muchas referidas a mejorar el acceso y a la mejora de bases de datos
- Préstamo (9%), la mayoría referidas a ampliar el plazo, aunque también a incrementar el número de ejemplares y sobre penalizaciones.
- Cuidado y vigilancia de la sala (7%), sobre todo referido a mantener el silencio de la sala, aunque también a la reserva de sitios.
- Control de acceso (5%), limitar el uso de las salas a la comunidad universitaria o incluso al centro correspondiente, sobre todo referido a épocas de exámenes.

La totalidad de la información sobre las sugerencias se encuentra recogida en el Anexo IV.



## **Conclusiones:**

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

### **Puntos fuertes:**

- El uso de la biblioteca continúa siendo importante entre los alumnos de Grado y Primer y Segundo Ciclo (tan solo 38 encuestas -1,6%- no han rellenado nada como se indica si no eres usuario de la biblioteca)
- Valoración global alta de la BUZ y mantenida durante 3 encuestas seguidas
- Hay aspectos que van aumentando progresivamente su valoración, ya de por sí alta:
  - Claridad señalización
  - Disponibilidad puestos lectura
  - Recursos electrónicos
  - Plazos préstamo
  - Número documentos (igual puntuación con 2010)
  - Servicios on-line (aumento superior al 4% desde 2008)
  - Información y noticias (aumento superior al 4% desde 2008)
  - Cursos de formación (aumento superior al 4% desde 2008)
  - Nuevas adquisiciones
- Los aspectos con más respuestas no contestadas que pueden ser más desconocidos o menos utilizados, presentan, sin embargo una evolución positiva de su valoración a lo largo de las encuestas.

### **Puntos débiles:**

- Baja satisfacción de aspectos relacionados con Horarios (aunque se refiere la mayoría a salas de estudio), Infraestructuras y equipamientos y Condiciones ambientales de las instalaciones de la BUZ; que además presentan las mayores diferencias entre la importancia que les otorgan los alumnos y su satisfacción. Otros aspectos que se presentan desequilibrados respecto a la diferencia entre importancia y satisfacción, son los plazos de préstamo y los equipos informáticos (aunque éstos últimos no se encuentran entre los valorados como más importantes por los estudiantes). Estos aspectos también aparecen en las sugerencias como mejorables.

- El ítem "Papel biblioteca en sus estudios" presenta una disminución superior al 4% respecto a la encuesta del 2010.
- En cuanto a los valores perdidos (no contestados), en cada ítem, que nos puede dar una idea de los aspectos menos usados o menos conocidos por los usuarios, sobre todo:
  - nuevas adquisiciones,
  - quejas y sugerencias
  - catálogo ROBLE
  - cursos de formación
 aunque también:
  - recursos electrónicos
  - página web
  - servicios on-line
  - información y noticias
  - bibliografía recomendada
- Disminución del uso de servicios a través de internet (pendiente de comprobar en las estadísticas de uso)
- Quejas sobre el trato del personal, aunque no son mayoritarias, sí se dan en 9 bibliotecas distintas

### **Acciones de Mejora**

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

En el contexto actual de crisis, el margen de actuación es a veces pequeño, pero en muchos casos, se puede optar por medidas organizativas de bajo o nulo coste:

- Transmitir las necesidades de salas de estudio que aparecen reflejadas en la encuesta al Vicerrectorado de Estudiantes, con posibilidad de ofrecer ampliar el horario también de los servicios de la BUZ, (por ejemplo sábados por la mañana), a pesar de las dificultades de la actual tendencia de la UZ de cerrar instalaciones como medida de ahorro en el actual contexto socio-económico de crisis.

- Transmitir las necesidades de infraestructuras e instalaciones al Adjunto al Rector para Infraestructuras.
- Tratar localmente, en la medida de lo posible, los temas de instalaciones y equipamientos como la climatización o la colocación de enchufes, que permitan con los mínimos gastos posibles, adaptar los espacios a las necesidades y reclamaciones de los usuarios
- Reorganizar espacios (incluso temporalmente), dando más importancia al usuario, a su estudio y a la realización de trabajos. Lo que permitiría mejorar también problemas de saturación en épocas concretas
- Realizar campañas de difusión e información, de asuntos sobre los que se recogen quejas, como:
  - o el silencio, la reserva de sitios
  - o información sobre horarios, recursos de la biblioteca o de asuntos como las penalizaciones
- o aspectos con un alto porcentaje de respuestas no contestadas:
  - o nuevas adquisiciones, quejas y sugerencias, catálogo ROBLE, cursos de formación... (ver apartado de puntos débiles)
- Estudiar posibles mejoras en los puestos de atención al público, mediante una redistribución de tareas o con rotaciones de personal. Esta idea también aparecía en la Sesión de trabajo del personal bibliotecario para la elaboración del Plan Estratégico 2013-2016, en la que reclamaban un mayor contacto con el usuario. Su incorporación al trabajo directo con el público permitiría fórmulas rotatorias y más participativas que quizá ayudaran a solucionar ambos asuntos.

Sería interesante que estas acciones permitieran enlazar con los objetivos estratégicos de la BUZ (Plan Estratégico 2013-2016 que se está realizando actualmente).

Precisamente en las sesiones preparatorias para dicho Plan Estratégico, uno de los aspectos que los profesionales de la BUZ han dado mayor importancia es a conocer las necesidades de los usuarios para conseguir adaptarnos a ellas y darles un servicio más útil. Por tanto el informe, con el análisis de esta encuesta, es un punto de partida para ello que podría completarse con un análisis pormenorizado, por centros y temas que permita profundizar más y adaptarse a las distintas peculiaridades. Este estudio, podría ampliarse con grupos de trabajo formados por personal de distintas bibliotecas, que se encarguen de un seguimiento más detallado y continuado a medio/largo plazo de las necesidades de los distintos tipos de usuarios de la BUZ.