



ENCUESTA ALUMNOS

2020

INFORME Y RESULTADOS

Zaragoza, julio 2020

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 bienalmente y comprobar, por tanto, la evolución y el resultado de las mejoras implantadas.

En esta edición de 2020 hemos recogido un **total de 1.047 encuestas**, lo que supone el **4,4 %** de la población a encuestar: 23.774 alumnos.

Esta tasa es más elevada que la edición de 2018 (1,5%), la primera que se hizo en la plataforma ATENEA, pero más baja que la obtenida en las ediciones de 2008 a 2016, donde llegó a alcanzar un 11%, gracias a la realización de encuestas en papel durante unos minutos de alguna clase.

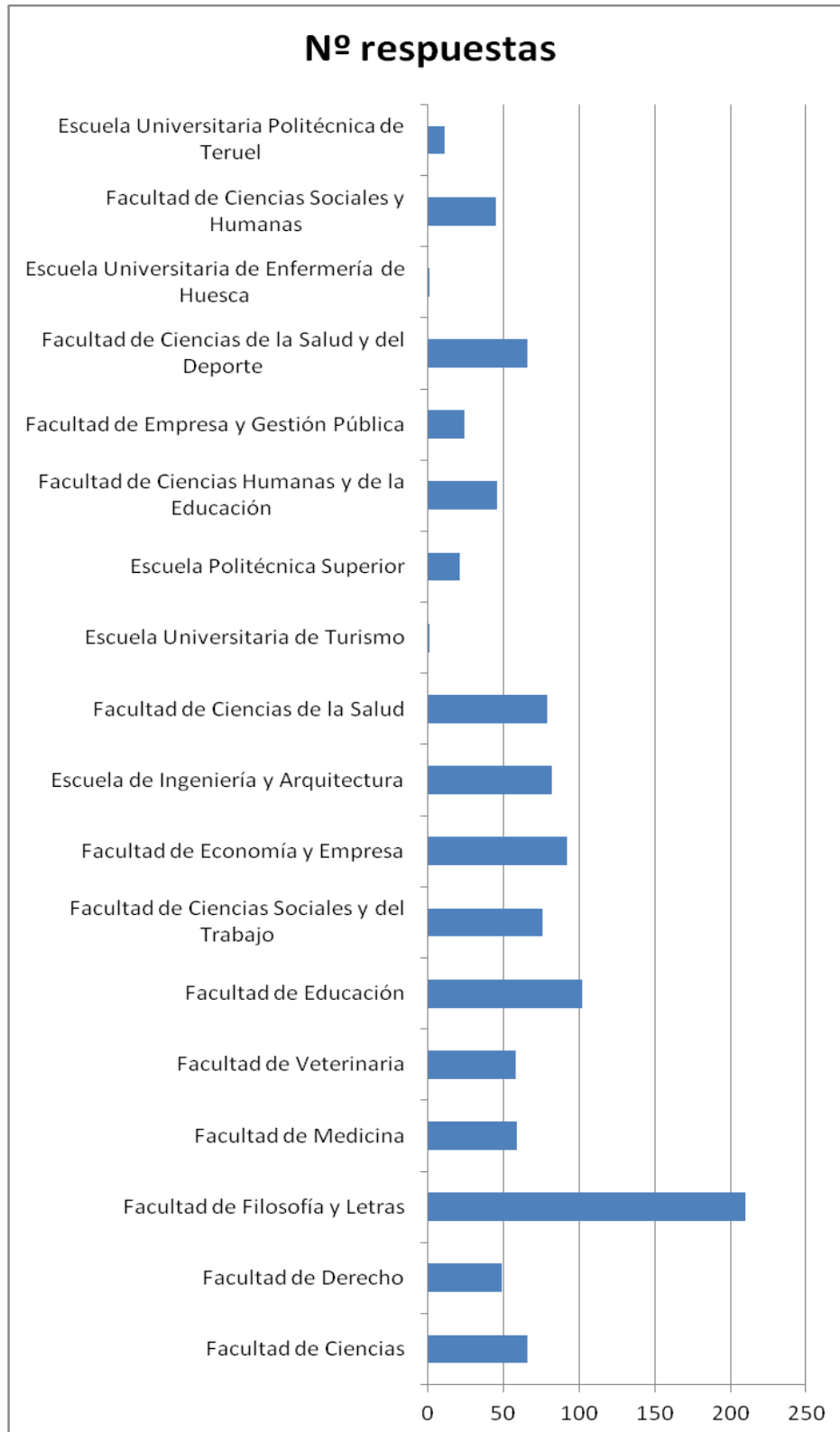
Participación	% participación
2008	11
2010	11
2012	8
2014	11
2016	9,12
2018	1,5
2020	4,4

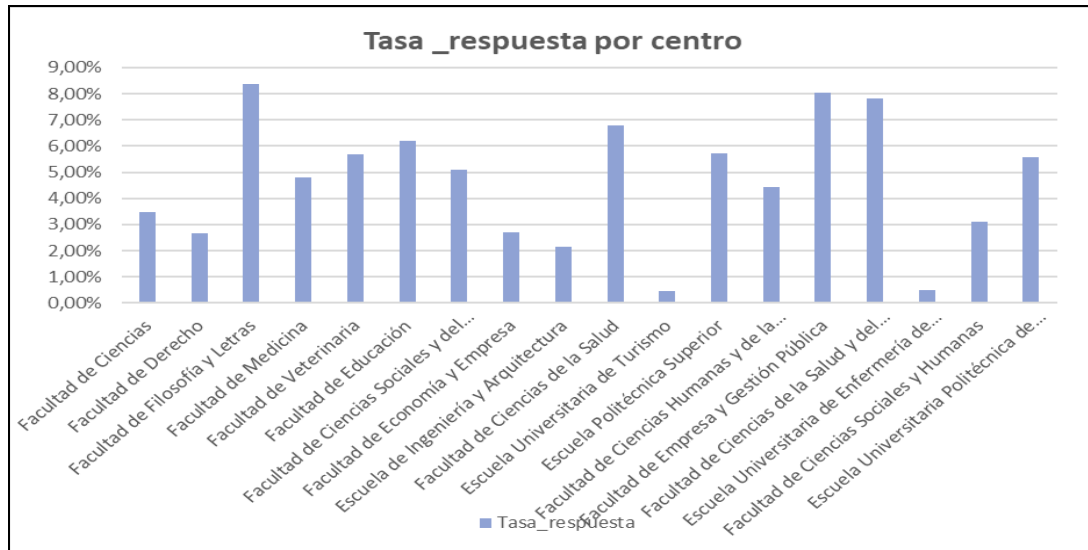
En esta ocasión, la encuesta se ha realizado en la plataforma ATENEA, que es la aplicación de encuestas de la Universidad de Zaragoza, del 23 de marzo al 1 de junio de 2020.

El porcentaje de participación por centro es el siguiente:

Cod_centro	Nombre_centro	Nº respuestas	Matriculados	Tasa_respuesta
100	Facultad de Ciencias	66	1.901,00	3,47%
102	Facultad de Derecho	49	1.843,00	2,66%
103	Facultad de Filosofía y Letras	210	2.510,00	8,37%
104	Facultad de Medicina	59	1.230,00	4,80%
105	Facultad de Veterinaria	58	1.018,00	5,70%
107	Facultad de Educación	102	1.643,00	6,21%
108	Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	76	1.494,00	5,09%
109	Facultad de Economía y Empresa	92	3.413,00	2,70%
110	Escuela de Ingeniería y Arquitectura	82	3.785,00	2,17%
127	Facultad de Ciencias de la Salud	79	1.167,00	6,77%
177	Escuela Universitaria de Turismo	1	224,00	0,45%
201	Escuela Politécnica Superior	21	367,00	5,72%
202	Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	46	1.035,00	4,44%
228	Facultad de Empresa y Gestión Pública	24	298,00	8,05%
229	Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	66	846,00	7,80%
275	Escuela Universitaria de Enfermería de Huesca	1	200,00	0,50%
301	Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	45	1.442,00	3,12%
326	Escuela Universitaria Politécnica de Teruel	11	198,00	5,56%

Nota: La tasa de respuestas por centro es aproximada, ya que el número de matriculados se obtiene del cubo de DATUZ fecha recarga de datos 7 de junio de 2020, y no a fecha de inicio de la encuesta. Además, el total de respuestas es 1.088, aunque realmente hubo 1.027 respuestas, esto se debe a que a cada alumno se le asigna el centro de matrícula y algunos están matriculados en varios centros.





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 bloques en los que se divide la encuesta son:

- I.- Perfil del usuario
- II.- Uso de la biblioteca
- III.- Servicios:
 - Instalaciones
 - Fondo bibliográfico
 - Servicios de la biblioteca
 - Personal de la biblioteca
 - Valoración global de la biblioteca

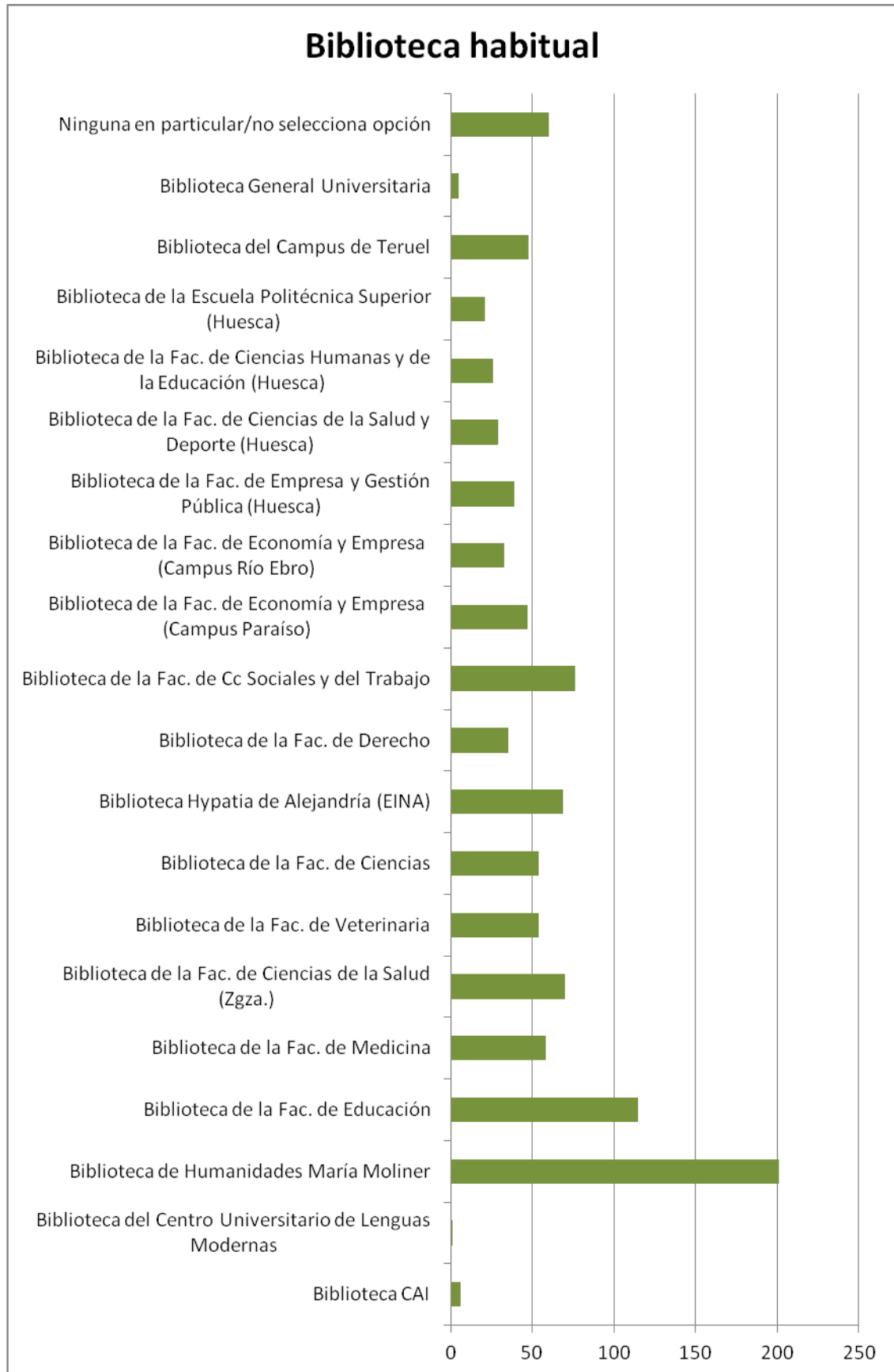
I. Perfil del usuario y uso que hace de la biblioteca

Perfil del usuario. La encuesta ha sido rellenada por 711 mujeres y 336 hombres. El porcentaje se representa en el siguiente gráfico:



BIBLIOTECA HABITUAL

Biblioteca	Nº respuestas
Biblioteca CAI	6
Biblioteca del Centro Universitario de Lenguas Modernas	1
Biblioteca de Humanidades María Moliner	201
Biblioteca de la Fac. de Educación	115
Biblioteca de la Fac. de Medicina	58
Biblioteca de la Fac. de Ciencias de la Salud (Zgza.)	70
Biblioteca de la Fac. de Veterinaria	54
Biblioteca de la Fac. de Ciencias	54
Biblioteca Hypatia de Alejandría (EINA)	69
Biblioteca de la Fac. de Derecho	35
Biblioteca de la Fac. de Cc Sociales y del Trabajo	76
Biblioteca de la Fac. de Economía y Empresa (Campus Paraíso)	47
Biblioteca de la Fac. de Economía y Empresa (Campus Río Ebro)	33
Biblioteca de la Fac. de Empresa y Gestión Pública (Huesca)	39
Biblioteca de la Fac. de Ciencias de la Salud y Deporte (Huesca)	29
Biblioteca de la Fac. de Ciencias Humanas y de la Educación (Huesca)	26
Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior (Huesca)	21
Biblioteca del Campus de Teruel	48
Biblioteca General Universitaria	5
Ninguna en particular/no selecciona opción	60
Total	1.047



Un análisis interesante sería comparar el centro de matrícula de los estudiantes que han contestado la encuesta con la biblioteca habitual que utilizan:

Centro_matrícula	Nº respuestas	Biblioteca habitual
Facultad de Ciencias	66	54
Facultad de Derecho	49	35
Facultad de Filosofía y Letras	210	201
Facultad de Medicina	59	58
Facultad de Veterinaria	58	54
Facultad de Educación	102	115
Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	76	76
Facultad de Economía y Empresa	92	80
Escuela de Ingeniería y Arquitectura	82	69
Facultad de Ciencias de la Salud	79	70
Escuela Universitaria de Turismo	1	
Escuela Politécnica Superior	21	21
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	46	26
Facultad de Empresa y Gestión Pública	24	39
Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	66	29
Escuela Universitaria de Enfermería de Huesca	1	
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	45	48
Escuela Universitaria Politécnica de Teruel	11	

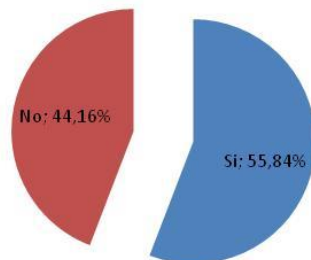
Esta tabla nos indica el centro de matrícula del estudiante, sin embargo, el total es mayor que el número de respuestas obtenidas en la encuesta, esto se debe a que hay estudiantes matriculados en distintos centros.

II.- Uso de la biblioteca

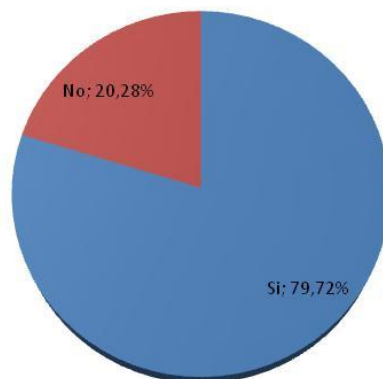
El uso de los servicios de la biblioteca a través de Internet (reservas, renovaciones, recursos-e, etc.) ha dado el siguiente resultado:

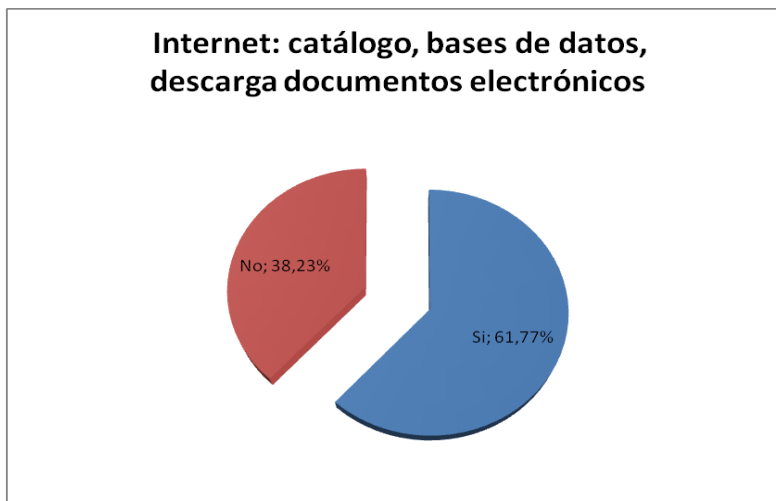
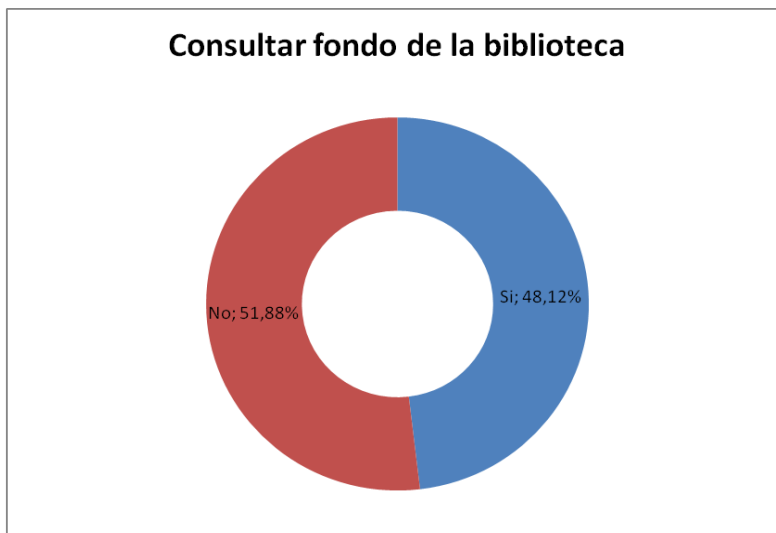
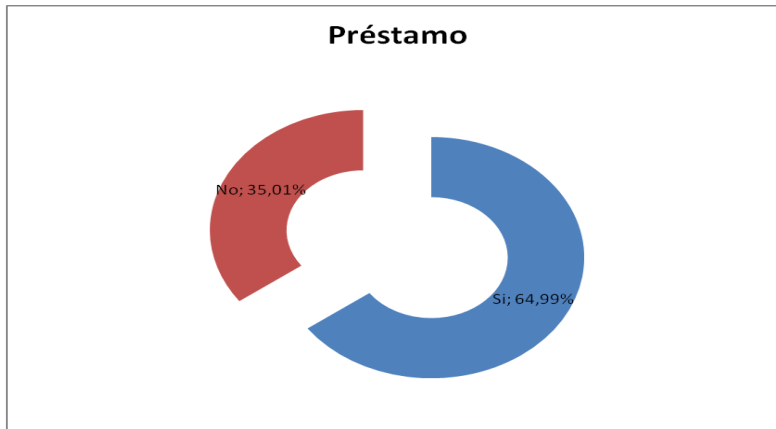
Usos biblioteca	Frecuencia			Porcentaje	
	Si	No	Total	% Sí	%No
1. ¿Utiliza los servicios de la BUZ a través de internet? (Autorreservas, autorrenovaciones, recursos-e, etc.)	559	442	1001	55,84%	44,16%
2. Estudiar apuntes	806	205	1011	79,72%	20,28%
3. Préstamo	648	349	997	64,99%	35,01%
4. Consultar fondo de la biblioteca	473	510	983	48,12%	51,88%
5. Internet: catálogo, bases de datos, descarga documentos electrónicos	614	380	994	61,77%	38,23%

¿Utiliza los servicios de la BUZ a través de internet? (Autorreservas, autorrenovaciones, recursos-e, etc.)



Estudiar apuntes



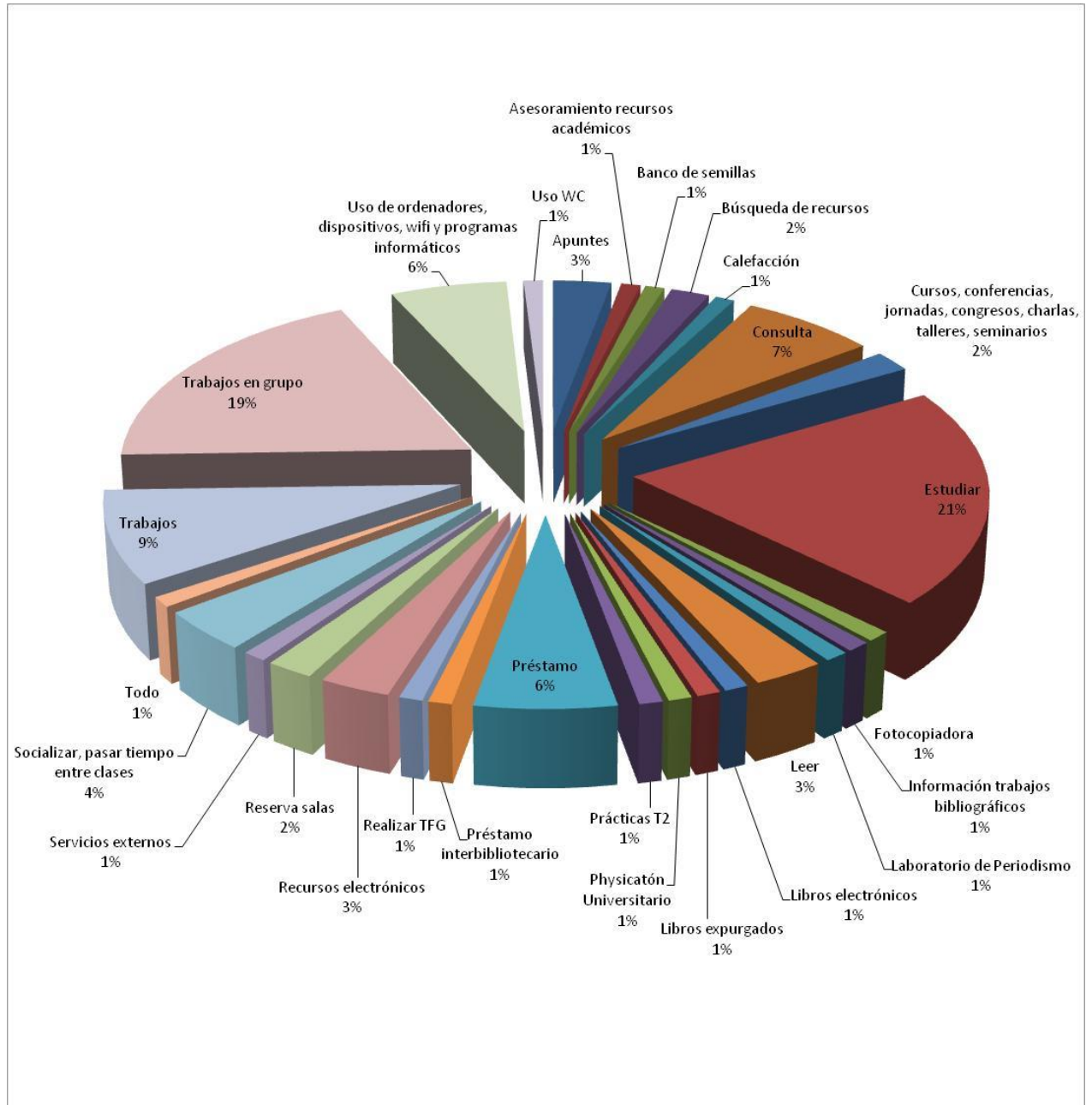


El número de usuario que accede a los servicios de la BUZ a través de su página web es más del 55%, casi el 80% utiliza la biblioteca para estudiar apuntes, un 65% utiliza el préstamo, un 48% consulta el fondo y más de un 61% utiliza internet para consultar el catálogo, bases de datos o descarga documentos.

Los usos alternativos de la biblioteca que nos indican los alumnos son un total de 102, una vez desdobladas las 75 respuestas.

Tipo otros usos	Número	%
Apuntes	3	3%
Asesoramiento recursos académicos	1	1%
Banco de semillas	1	1%
Búsqueda de recursos	2	2%
Calefacción	1	1%
Consulta	7	7%
Cursos, conferencias, jornadas, congresos, charlas, talleres, seminarios	2	2%
Estudiar	21	21%
Fotocopiadora	1	1%
Información trabajos bibliográficos	1	1%
Laboratorio de Periodismo	1	1%
Leer	3	3%
Libros electrónicos	1	1%
Libros expurgados	1	1%
Physicatón Universitario	1	1%
Prácticas T2	1	1%
Préstamo	6	6%
Préstamo interbibliotecario	1	1%
Realizar TFG	1	1%
Recursos electrónicos	3	3%
Reserva salas	2	2%
Servicios externos	1	1%
Socializar, pasar tiempo entre clases	4	4%
Todo	1	1%
Trabajos	9	9%
Trabajos en grupo	19	19%
Uso de ordenadores, dispositivos, wifi y programas informáticos	6	6%
Uso WC	1	1%
Total general	102	100%

La mayor parte de los usos que refieren son estudiar (21%) y trabajos en grupo (19%), seguido de otros trabajos (9%) y consulta (7%).



III. Servicios

En los distintos **epígrafes de la encuesta** 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.

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 tienen menor valor, en este caso se ha considerado que una calificación **menor a 3,8** en cuanto la satisfacción, valor establecido como valor mínimo a alcanzar y que constituirán las posibles áreas de mejora. Este criterio ha tenido que ser revisado al alza, en vista de los resultados obtenidos. El resto de los ítems tienen valores más altos, destacando sobre todo el bloque de personal e instalaciones.

Pregunta	Media_satisf	Media_import import
Horario	4,29	4,38
Claridad señalización	4,21	3,96
Disponibilidad puestos lectura	3,82	4,16
Facilidad localizar libros y revistas	3,93	3,99
Facilidad para usar bases de datos	3,88	3,8
Instalaciones: limpieza, orden, silencio	4,43	4,3
Adecuación equipos informática/audiov.	3,54	3,68
BLOQUE: INSTALACIONES	4,04	4,04
Adecuación fondos a bibliografía recomendada	4,11	3,79
Recursos electrónicos: revistas, bases de datos	3,94	3,72
Roble/Alcorze	4,13	3,73
Diseño y contenido de la pagina web	3,83	3,61
BLOQUE: FONDO BIBLIOGRÁFICO	4	3,71
Plazos préstamo	3,55	3,89
Nº documentos que pueden obtenerse	3,62	3,86
Funcionamiento global préstamo	4,18	3,85
Servicios on line (reservas, cuenta usuario)	4,24	3,54
Información/noticias que facilita Biblioteca	3,6	3,19
Sesiones y cursos de formación usuarios	3,72	3,25
Solicitud de nuevas adquisiciones	3,75	3,24
Atención a quejas y sugerencias	3,84	3,41
BLOQUE: SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA	3,81	3,53
Trato que recibe por parte del personal	4,48	4,35
Resolución dudas por parte del personal	4,49	4,24
BLOQUE: PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	4,48	4,3
Papel de la biblioteca	4,4	4,21
BLOQUE: VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA	4,4	4,21
Sumas y promedios	4	3,82

Valoración de la importancia.

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

orden_import	Pregunta	Media import
1	horario	4,38
2	trato personal	4,35
3	instalaciones	4,3
4	dudas personal	4,24
5	papel biblioteca estudios	4,21
6	disponibilidad puestos lectura	4,16
7	facilidad localizar libros y revistas	3,99
8	claridad señalización	3,96
9	plazos préstamo	3,89
10	número documentos	3,86
11	funcionamiento global préstamo	3,85
12	facilidad uso bases de datos	3,8
13	fondo bibliografía recomendada	3,79
14	roble	3,73
15	recursos electrónicos	3,72
16	equipos informáticos	3,68
17	página web	3,61
18	servicios on-line	3,54
19	quejas y sugerencias	3,41
20	cursos formación	3,25
21	nuevas adquisiciones	3,24
22	información y noticias	3,19

Si atendemos a estos resultados vemos que la biblioteca para los alumnos es importante el horario, el trato del personal y las instalaciones, como espacio idóneo para estudiar y realizar trabajos, (en este aspecto, habría que indicar que puede haber una confusión entre biblioteca y sala de lectura o sala de ordenadores), también la resolución de dudas por parte del personal, el papel de la biblioteca y la disponibilidad de puestos de lectura están en puestos destacados.

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

Las diferencias respecto a las encuestas anteriores se pueden ver en la tabla siguiente. Las dos últimas columnas calculan la diferencia en los valores dados a la importancia, entre la encuesta actual con la primera de 2008 y con la última de 2016.

Podemos destacar el gran avance en la claridad de la señalización respecto 2018 y el gran retroceso, de quejas y sugerencias, nuevas adquisiciones y los plazos de préstamo, respecto a 2008.

		importancia							
Item	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020	Diferencia 2020-2008	Diferencia 2020-2018
horario	4,35	4,37	4,36	4,40	4,47	4,25	4,38	0,03	0,13
claridad señalización	3,96	3,9	3,93	3,87	3,9	3,44	3,96	0	0,52
disponibilidad puestos lectura	4,04	4	3,98	3,92	3,95	4,02	4,16	0,12	0,14
facilidad localizar libros y revistas	4,11	4,03	4,03	4,09	4,09	3,9	3,99	-0,12	0,09
facilidad uso bases de datos	3,79	3,85	3,81	3,89	3,91	3,61	3,8	0,01	0,19
instalaciones	4,41	4,42	4,43	4,45	4,52	4,21	4,3	-0,11	0,09
ambientales	4,38	4,4	4,41	4,42	4,47	4,21	4,3	-0,08	0,09
equipos informáticos	3,92	3,92	3,88	3,92	3,98	3,55	3,68	-0,24	0,13
fondo bibliografía recomendada	4,13	4,16	4,08	4,09	4,09	3,94	3,79	-0,34	-0,15
recursos electrónicos	3,89	3,92	3,89	3,97	4,06	3,72	3,72	-0,17	0
roble	3,92	3,95	3,93	3,95	3,91	3,64	3,73	-0,19	0,09
página web	3,65	3,73	3,74	3,72	3,74	3,47	3,61	-0,04	0,14
plazos préstamo	4,38	4,34	4,33	4,32	4,37	3,93	3,89	-0,49	-0,04
número documentos	4,2	4,2	4,19	4,15	4,22	3,93	3,86	-0,34	-0,07
funcionamiento global préstamo	4,22	4,23	4,21	4,19	4,24	3,98	3,85	-0,37	-0,13
servicios on-line	3,8	4,01	4,07	4,02	4,15	3,7	3,54	-0,26	-0,16
información y noticias	3,41	3,47	3,5	3,48	3,52	3,05	3,19	-0,22	0,14
cursos formación	3,37	3,36	3,38	3,47	3,57	3,15	3,25	-0,12	0,1
nuevas adquisiciones	3,77	3,81	3,8	3,81	3,88	3,43	3,24	-0,53	-0,19
quejas y sugerencias	4	4,02	4,01	4,05	4,14	3,69	3,41	-0,59	-0,28
trato personal	4,42	4,3	4,46	4,49	4,6	4,26	4,35	-0,07	0,09
dudas personal						4,26	4,24		-0,02
papel biblioteca estudios	4,31	4,47	4,3	4,19	4,24	4,24	4,21	-0,1	-0,03
Media global	4,02	4,04	4,03	4,04	4,09	3,79	3,82	-0,2	0,03

NOTA 1 En el apartado de condiciones ambientales se tiene en cuenta, para el año 2018, el mismo valor, que para el apartado instalaciones, ya que en esta ocasión solamente ha habido una pregunta sobre condiciones.

NOTA 2 La pregunta 22 ("El personal me ayuda a resolver dudas") que tiene el número 27 en la encuesta, se realiza solamente desde 2018

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_satisf	Pregunta	Media_satisf
1	dudas personal	4,49
2	trato personal	4,48
3	instalaciones	4,43
4	papel biblioteca estudios	4,4
5	horario	4,29
6	servicios on-line	4,24
7	claridad señalización	4,21
8	funcionamiento global préstamo	4,18
9	roble	4,13
10	fondo bibliografía recomendada	4,11
11	recursos electrónicos	3,94
12	facilidad localizar libros y revistas	3,93
13	facilidad uso bases de datos	3,88
14	quejas y sugerencias	3,84
15	página web	3,83
16	disponibilidad puestos lectura	3,82
17	nuevas adquisiciones	3,75
18	cursos formación	3,72
19	número documentos	3,62
20	información y noticias	3,6
21	plazos préstamo	3,55
22	equipos informáticos	3,54

El personal de la biblioteca y su actuación es lo que mejor valorado sale; también las instalaciones, aunque son objeto de bastantes sugerencias, aparecen muy bien valoradas, junto con el papel de la biblioteca en sus estudios, el horario y los servicios on-line.

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 de la satisfacción con la primera encuesta de 2008 y con la última en 2018.

La satisfacción aumenta en todos los ítems respecto a las encuestas anteriores, salvo en la disponibilidad de puestos de lectura, que disminuye ligeramente desde 2018. Respecto a los ítems que han aumentado se puede destacar nuevas adquisiciones, plazos de préstamo, el horario, el número de documentos en préstamo, los cursos de formación y el funcionamiento global del préstamo.

		Satisfacción								
	Item	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020	Diferencia 2020-2008	Diferencia 2020-2018
1	horario	3,56	3,51	3,49	3,5	3,63	4,01	4,29	0,73	0,28
2	claridad señalización	3,51	3,6	3,63	3,59	3,68	4,17	4,21	0,7	0,04
3	disponibilidad puestos lectura	3,3	3,33	3,35	3,39	3,45	3,86	3,82	0,52	-0,04
4	facilidad localizar libros y revistas	3,26	3,36	3,33	3,34	3,42	3,89	3,93	0,67	0,04
5	facilidad uso bases de datos	3,22	3,39	3,35	3,29	3,4	3,77	3,88	0,66	0,11
6	instalaciones	3,64	3,72	3,7	3,82	3,95	4,27	4,43	0,79	0,16
7	ambientales	3,49	3,44	3,4	3,49	3,63	4,27	4,43	0,94	0,16
8	equipos informáticos	2,88	2,99	2,89	2,82	3,01	3,37	3,54	0,66	0,17
9	fondo bibliografía recomendada	3,51	3,57	3,53	3,53	3,61	3,92	4,11	0,6	0,19
10	recursos electrónicos	3,36	3,46	3,47	3,46	3,58	3,78	3,94	0,58	0,16
11	roble	3,54	3,67	3,62	3,6	3,61	4,01	4,13	0,59	0,12
12	página web	3,42	3,48	3,42	3,37	3,49	3,74	3,83	0,41	0,09
13	plazos préstamo	3,35	3,37	3,39	3,35	3,36	3,24	3,55	0,2	0,31
14	número documentos	3,48	3,58	3,58	3,52	3,6	3,36	3,62	0,14	0,26
15	funcionamiento global préstamo	3,64	3,75	3,7	3,68	3,74	3,93	4,18	0,54	0,25
16	servicios on-line	3,5	3,74	3,77	3,69	3,84	4,02	4,24	0,74	0,22
17	información y noticias	3,05	3,26	3,28	3,29	3,41	3,42	3,6	0,55	0,18
18	cursos formación	2,83	3	3,07	3,07	3,15	3,46	3,72	0,89	0,26
19	nuevas adquisiciones	3,06	3,19	3,23	3,18	3,35	3,41	3,75	0,69	0,34
20	quejas y sugerencias	3,27	3,46	3,35	3,4	3,59	3,62	3,84	0,57	0,22
21	trato personal	4,01	3,83	3,93	3,98	4,12	4,36	4,48	0,47	0,12
22	dudas personal						4,36	4,49		0,13
23	papel biblioteca estudios	3,79	4,09	3,82	3,83	3,92	4,25	4,4	0,61	0,15
24	Media global	3,39	3,49	3,47	3,46	3,56	3,83	4	0,61	0,17

NOTA 1 En el apartado de condiciones ambientales se tiene en cuenta, para el año 2018, el mismo valor que para el apartado instalaciones, ya que en esta ocasión solamente ha habido una pregunta sobre condiciones.

NOTA 2 La pregunta 22 ("El personal me ayuda a resolver dudas") que tiene el número 27 en la encuesta, se realiza solamente desde 2018.

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 el análisis de aquellos ítems en los que haya una mayor discrepancia entre la importancia del mismo y la satisfacción percibida, y así concentrar 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 0,30 puntos respecto a la satisfacción:

Pregunta	Media satisf	Media import	Orden_satisf	orden_import	Dif_media
horario	4,29	4,38	5	1	-0,09
trato personal	4,48	4,35	2	2	0,13
instalaciones	4,43	4,3	3	3	0,13
dudas personal	4,49	4,24	1	4	0,25
papel biblioteca estudios	4,4	4,21	4	5	0,19
disponibilidad puestos lectura	3,82	4,16	16	6	-0,34
facilidad localizar libros y revistas	3,93	3,99	12	7	-0,06
claridad señalización	4,21	3,96	7	8	0,25
plazos préstamo	3,55	3,89	21	9	-0,34
número documentos	3,62	3,86	19	10	-0,24
funcionamiento global préstamo	4,18	3,85	8	11	0,33
facilidad uso bases de datos	3,88	3,8	13	12	0,08
fondo bibliografía recomendada	4,11	3,79	10	13	0,32
roble	4,13	3,73	9	14	0,4
recursos electrónicos	3,94	3,72	11	15	0,22
equipos informáticos	3,54	3,68	22	16	-0,14
página web	3,83	3,61	15	17	0,22
servicios on-line	4,24	3,54	6	18	0,7
quejas y sugerencias	3,84	3,41	14	19	0,43
cursos formación	3,72	3,25	18	20	0,47
nuevas adquisiciones	3,75	3,24	17	21	0,51
información y noticias	3,6	3,19	20	22	0,41

Los ítems en los que hay un mayor desequilibrio respecto a la diferencia entre importancia y satisfacción, son la disponibilidad de puestos de lectura y los plazos de préstamo, seguido del funcionamiento global del préstamo y número de ejemplares en préstamo.

Con respecto a los temas relacionados con los horarios y los puestos disponibles, hay que matizar que, a partir de los datos que se deducen de las sugerencias, en muchas ocasiones se identifican las salas de estudio con las bibliotecas.

Valores perdidos

Los valores no contestados de cada ítem (N U No Utiliza), nos puede dar una idea de los aspectos menos usados o menos conocidos por los usuarios. Se marcan en rojo los ítems seleccionados con NU en más de un 20% de las respuestas. Hay que destacar, quejas y sugerencias, con casi un 52 y nuevas adquisiciones con casi un 50% de las respuestas. Le siguen los cursos de formación con un 32% y los servicios on-line con un porcentaje similar.

Por otra parte, son resultados similares a encuestas anteriores.

Ítem	Satisf. 2020		Orden
	Perdidos	%	
horario	67	6,40%	19
claridad señalización	59	5,64%	21
disponibilidad puestos lectura	114	10,89%	17
facilidad localizar libros y revistas	211	20,15%	14
facilidad uso bases de datos	258	24,64%	7
instalaciones	63	6,02%	20
equipos informáticos	301	28,75%	5
fondo bibliografía recomendada	246	23,50%	8
recursos electrónicos	269	25,69%	6
roble	227	21,68%	13
página web	193	18,43%	15
plazos préstamo	233	22,25%	12
número documentos	246	23,50%	9
funcionamiento global préstamo	237	22,64%	11
servicios on-line	333	31,81%	4
información y noticias	246	23,50%	10
cursos formación	338	32,28%	3
nuevas adquisiciones	521	49,76%	2
quejas y sugerencias	544	51,96%	1
trato personal	74	7,07%	18
dudas personal	136	12,99%	16
papel biblioteca estudios	55	5,25%	22

Preguntas abiertas

En esta encuesta se ha incluido una pregunta de texto libre para poder realizar sugerencias. Se han recibido 155 sugerencias, aunque como algunas de ellas trataban varios temas, se han desdoblado, obteniendo un total de 210, que se clasifican por grupo y más detalladamente por concepto, siguiendo el siguiente esquema:

GRUPO	Concepto
FELICITACIÓN	Opiniones favorables
INSTALACIONES	Ampliación
	Horario
	Señalización
	Disponibilidad puestos
	Localización fondos
	Silencio, limpieza, orden
	Climatización, iluminación
	Equipos informáticos
Mobiliario y otros (wifi, enchufes, fotocopiadora)	
FONDOS HERRAMIENTAS	Adecuación fondo
	Revistas/Bases datos
	Roble
	Web
	Otros Fondo
SERVICIOS	Plazos préstamo
	Nº Documentos
	Funcionamiento préstamo
	Información
	Cursos formación
PERSONAL	Nuevas adquisiciones
	Personal
CONTROL	Control entrada estudiantes
	Control reservas sitios
	Control normas
OTROS	Otros

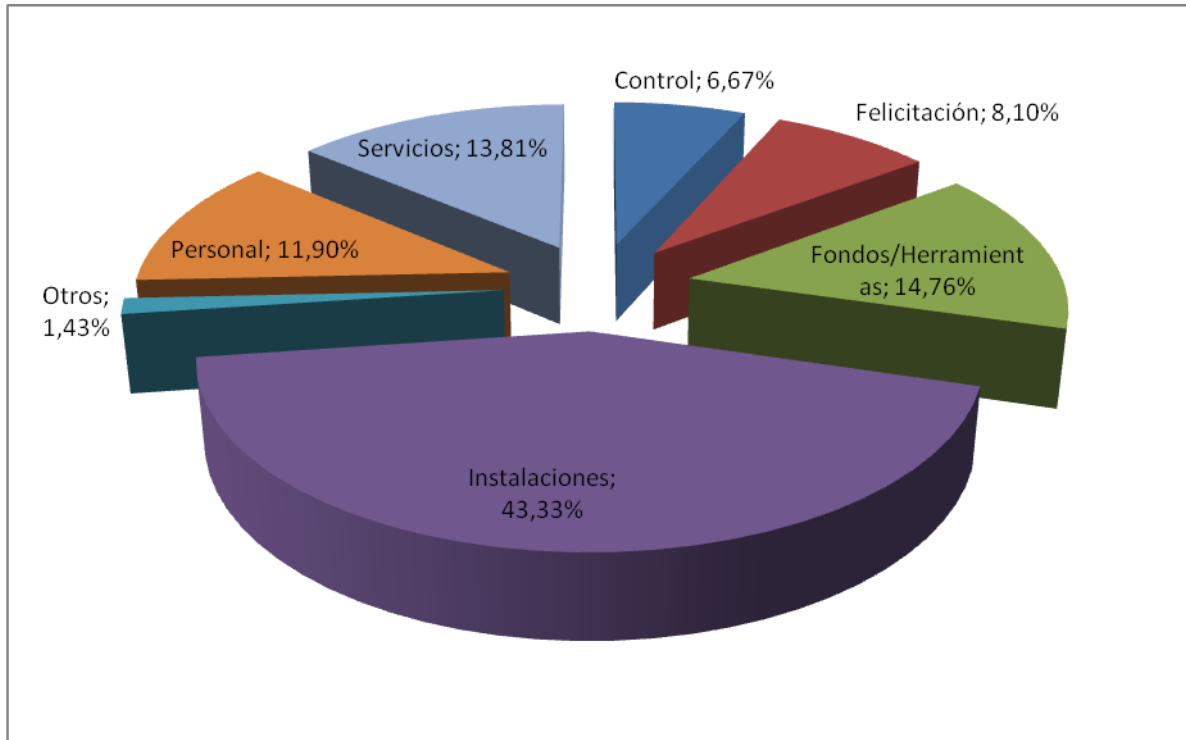
Total sugerencias	155		
Total sugerencias desdobladas	210		
Grupo	Concepto	Número	%
Control	Control entrada estudiantes	8	3,81%
	Control normas	3	1,43%
	Control reserva sitios	3	1,43%
	Total Control	14	6,67%
Felicitación	Opiniones favorables	17	8,10%
	Total Felicitación	17	8,10%
Fondos/Herramientas	Adecuación fondo	12	5,71%
	Otros Fondo	7	3,33%
	Revistas/Bases datos	7	3,33%
	Roble	1	0,48%
	Web	4	1,90%
	Total Fondos/Herramientas	31	14,76%
Instalaciones	Ampliación	1	0,48%
	Climatización, iluminación	19	9,05%
	Disponibilidad puestos	8	3,81%
	Equipos informáticos	4	1,90%
	Horario	28	13,33%
	Localización fondos	2	0,95%
	Mobiliario y otros (wifi, enchufes, fotocopiadora)	19	9,05%
	Silencio, limpieza, orden	10	4,76%
	Total Instalaciones	91	43,33%
Otros	Otros	3	1,43%
	Total Otros	3	1,43%
Personal	Personal	25	11,90%
	Total Personal	25	11,90%
Servicios	Cursos formación	7	3,33%
	Funcionamiento préstamo	5	2,38%
	Información	7	3,33%
	Nº Documentos	5	2,38%
	Nuevas adquisiciones	1	0,48%
	Plazos préstamo	4	1,90%
Total Servicios	29	13,81%	
Total general		210	100,00%

Hay que prestar especial atención a las sugerencias recibidas en las preguntas abiertas, ya que reflejan las inquietudes reales de necesidades de mejora detectadas desde el punto de vista de los estudiantes como usuarios finales.

El mayor grupo de aportaciones por número sería el referido a las instalaciones, y entre éstas, al Horario (13%), mobiliario y otros (9%), así como climatización e iluminación (9%).

El siguiente concepto en importancia, lo forman las cuestiones relativas al personal de la biblioteca (12%). De ellas aproximadamente un 80% son positivas.

En el siguiente gráfico podemos ver que la mayor parte se refieren al grupo de "instalaciones y equipos", que incluye aspectos como horarios, silencio, orden y condiciones ambientales.

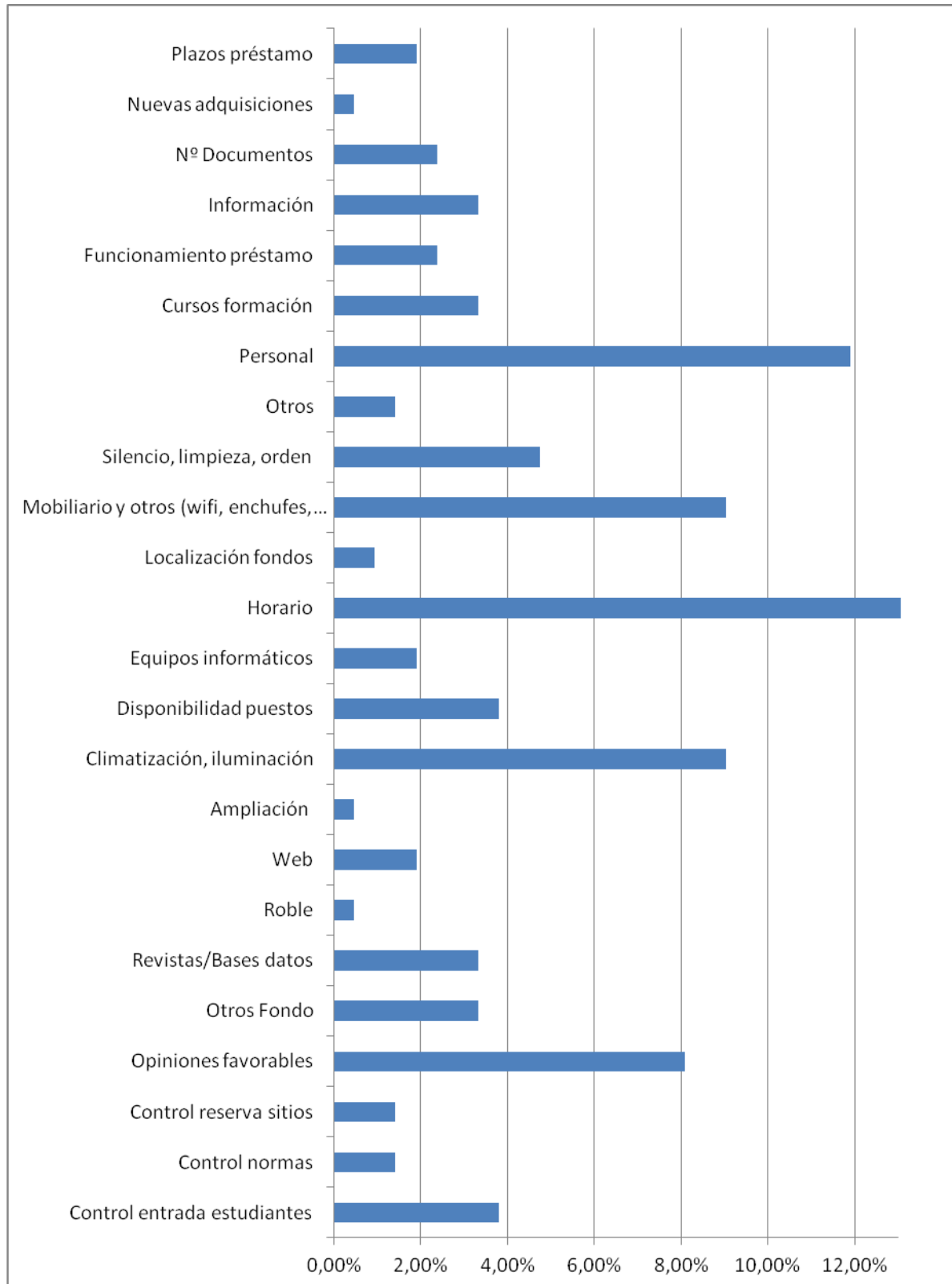


Le siguen el grupo de Fondos/Herramientas con casi un 15% de las opiniones, Servicios con casi un 14% y Personal con casi un 12%.

En lo que se refiere a Fondos/ Herramientas se percibe un aumento de las referencias a documentos y servicios electrónicos; la mitad de las 12 sugerencias sobre ampliación de fondo se refieren a ello, algo que sin duda está influenciada por la situación de confinamiento en la que realizó la encuesta.

En particular, si sumamos todas las sugerencias relativas a recursos electrónicos: la web (4), Revistas/Bases de datos on-line (8), fondo electrónico (6), otros fondo (1) y nuevas adquisiciones (1), hacen un total de 20 sugerencias y suponen un 9%.

En la parte de Servicios, aparecen, como en ediciones anteriores solicitudes de plazos de préstamo más largo y mayor número de ejemplares. También hay varias peticiones sobre los avisos del préstamo (4 de las 5 que hay sobre plazos préstamo), sobre Formación e Información.



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 de las 28 sugerencias que hay al respecto, 11 piden alargarlo en periodo de exámenes y 11 en fines de semana o periodos no lectivos. En este caso, también se hace referencia al aspecto coyuntural del cierre por obras de una de las salas de estudio.

En el bloque Mobiliario y otros, hay 19 sugerencias, se han incluido las peticiones de enchufes (10), sillas (3), iluminación (3) y wifi (2).
En cualquier caso será necesario un análisis local de las sugerencias , especialmente las que hacen referencia a las instalaciones.

CONCLUSIONES

- La participación ha aumentado considerablemente este año, desde que se hacen las encuestas en la plataforma ATENEA. Aunque en esta ocasión se han mantenido más tiempo abiertas, y, además, se han realizado durante el periodo de confinamiento por la pandemia del COVID-19.
- Por otra parte, las valoraciones, tanto en satisfacción como en importancia, aunque no difieren mucho de los resultados de otros años, en todos los casos son al alza.
- Uso de la biblioteca, un 65% de los encuestados utiliza el servicio de préstamo y más de un 55% utiliza los servicios de la biblioteca on-line. Casi un 80% utiliza la biblioteca para estudiar apuntes. Un 48% consulta el fondo y más de un 61% utiliza internet para consultar el catálogo, bases de datos o descarga documentos.
- Los servicios menos conocidos y usados son: quejas y sugerencias, con casi un 52 y nuevas adquisiciones con casi un 50% de las respuestas. Le siguen los cursos de formación con un 32% y los servicios on-line con un porcentaje similar.
- Valoración de la importancia: los aspectos más importantes para los alumnos tienen que ver con el horario, el personal y las instalaciones, ya que ven a la biblioteca como un espacio idóneo para estudiar y realizar trabajos. En cuanto a los servicios los que son considerados como más importantes son: el servicio de préstamo y la disponibilidad de la bibliografía recomendada (BR). Estos aspectos son los que deberemos potenciar.
- Valoración del grado de satisfacción: el personal de la biblioteca, cómo resuelve las dudas y su actuación son lo que mejor valorado sale; también las instalaciones aparecen muy bien valoradas, aunque son objeto de bastantes sugerencias (43%), seguido del papel de la biblioteca en los estudios y el horario. Éste último también es objeto de muchas sugerencias (13%)
- Respuestas abiertas: el 43% de las sugerencias están relacionadas con las instalaciones (horario, enchufes, wifi...) El siguiente grupo por número de aportaciones sería el referido a fondos/herramientas, seguido de servicios y personal.
- El silencio aparece en algunos comentarios (9, algo más del 4%), no ha sido un punto muy recurrente en las opiniones.
- Punto fuerte: el personal BUZ. El segundo punto más importante para los alumnos y el mejor valorado.

PROPUESTAS DE MEJORA

Encuesta:

- ❖ Con respecto a la propia encuesta las acciones de mejora propuestas son:
 - Añadir la encuesta que tienen que cumplimentar los alumnos en el informe final. Es un elemento clave para analizar los resultados
 - Estudiar la modificación de algunos aspectos de la propia encuesta, como:
 - La ordenación de los ítems.
 - La redacción de la explicación preliminar de cada bloque.
 - Revisar la redacción de algunas preguntas
 - Incorporar las respuestas por biblioteca en el informe.

Instalaciones: Con referencia al apartado de instalaciones, las propuestas de mejora son:

- Horarios: mejorar la información de los horarios de las bibliotecas y de las salas de estudio.
- Mejorar el sistema de información diaria de los horarios de climatización de las bibliotecas
- Habilitar espacios para la autoformación de los alumnos (especialmente para la defensa de los TFG y TFM) y aumentar los dedicados a trabajo en grupos
- Intentar que todas las bibliotecas dispongan de una señalización adecuada, elemento importante para la orientación y la utilización de las colecciones en libre acceso por parte de los usuarios. Estudiar la posibilidad de código QR
- 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, y actuar en función de los resultados obtenidos.
- Implantar un sistema automático de control

Servicios biblioteca:

❖ Préstamo:

Ante la reiterada queja de los usuarios sobre el número de ejemplares en préstamo y la duración del mismo:

- Aumentar la suscripción o comprar más libros electrónicos
- Crear la condición de "título más demandado" que no permitiera la retirada en préstamo de más de seis títulos de la misma condición y que no se pudieran renovar en más de tres ocasiones
- Ampliar renovaciones y número de ejemplares a prestar en la colección con condición de préstamo "normal"
- Disponibilidad de portátiles para el préstamo

Autorreservas y renovaciones on line: Reforzar su uso por medio de la formación, sobre todo en los cursos de competencias digitales de primero.

❖ Formación:

- Diseñar campañas de difusión y marketing del Plan de Formación CI, contemplando la modalidad en línea (G Meet), junto a las actuales de virtual y presencial. Especial énfasis en explicar el significado de "formación de usuarios"
- Incrementar el número de cursos de formación a la carta, fundamentalmente a nivel de cada biblioteca y potenciar su difusión (redes sociales de los centros)
- Realizar tutoriales de autoformación
- Mejorar la difusión de los cursos de formación de usuarios, mediante la elaboración de videos

- Mejorar la coordinación con el profesorado para adecuar la formación a las necesidades del alumnado en cada etapa de sus estudios.
- ❖ **Quejas y sugerencias:**
 - Contactar con el sistema de quejas y sugerencias de la UZ para mejorar la comunicación y coordinación.

ANEXO I



ATENEA

Aplicación para la realización de encuestas.

☰ Encuestas 🗉 Ayuda

Servicios y recursos de la biblioteca. Estudiantes.

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.

Biblioteca (Campo obligatorio)

¿Utiliza los servicios de la BUZ a través de internet? (Autorreservas, autorrenovaciones, recursos-e, etc.)

Si No

Uso de la biblioteca

Estudiar apuntes

Si No

Préstamo

Si No

Consultar fondo de la biblioteca Si No

Internet: catálogo, bases de datos, descarga documentos electrónicos Si No

Especifique otros usos que haga de la biblioteca

En las siguientes preguntas indique, su grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación propuesta, en una escala de 0 a 5, siendo 0= en total desacuerdo y 5= totalmente de acuerdo. En el caso de no utilizar un servicio, por favor señale la opción NU (=no utilizado). En la columna de la derecha le pedimos que nos indique la importancia de los ítems reseñados en una escala de 0 a 5, siendo 0=importancia nula y 5=muy importante.

Instalaciones

	Satisfacción		Importancia
La biblioteca tiene un horario adecuado	<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> NU	Horario	<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
La biblioteca está claramente señalizada	<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> NU	Señalización	<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
La biblioteca tiene suficientes puestos de lectura	<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> NU	Disponibilidad de puestos de lectura	<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
En la biblioteca es fácil encontrar los libros y revistas que necesito	<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> NU	Facilidad para localizar libros y revistas	<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
En la biblioteca es fácil usar la bases de datos que necesito	<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> NU	Facilidad para usar bases de datos	<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5

Las condiciones de instalaciones (orden, limpieza, silencio) son adecuadas 0 1 2 3 4 5 NU Condiciones de instalaciones (orden, limpieza, silencio) 0 1 2 3 4 5

Los equipos informáticos / audiovisuales son adecuados 0 1 2 3 4 5 NU Adecuación equipos informáticos / audiovisuales 0 1 2 3 4 5

Fondo bibliográfico

Satisfacción

Importancia

Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para mi estudio 0 1 2 3 4 5 NU Adecuación del fondo bibliográfico a la bibliografía recomendada 0 1 2 3 4 5

La biblioteca tiene los recursos electrónicos que necesito: revistas, bases de datos 0 1 2 3 4 5 NU Disponibilidad de los recursos electrónicos: revistas, bases de datos 0 1 2 3 4 5

Los instrumentos para recuperar información (catálogo ROBLE y metabuscador ALCORZE) son útiles 0 1 2 3 4 5 NU Utilidad de los instrumentos para la recuperación de la información (catálogo ROBLE y metabuscador ALCORZE) 0 1 2 3 4 5

El diseño y contenido de la pagina web de la biblioteca es adecuado 0 1 2 3 4 5 NU Diseño y contenido de la página web 0 1 2 3 4 5

Servicios de la biblioteca

Satisfacción

Importancia

El plazo de préstamo de libros es suficiente 0 1 2 3 4 5 NU Préstamo. Plazos de devolución 0 1 2 3 4 5

El número de ejemplares en préstamo es suficiente 0 1 2 3 4 5 NU Préstamo. Número de ejemplares 0 1 2 3 4 5

En general, estoy satisfecho con el servicio de préstamo 0 1 2 3 4 5 NU Servicio de Préstamo 0 1 2 3 4 5

Los servicios on-line (autorreservas, mi cuenta de usuario) son interesantes 0 1 2 3 4 5 NU Servicios on-line (autorreservas, mi cuenta de usuario) 0 1 2 3 4 5

La información y noticias de la biblioteca son de mi interés (me llegan fácilmente) 0 1 2 3 4 5 NU Información y noticias que facilita la biblioteca 0 1 2 3 4 5

Las sesiones y cursos de formación de la

biblioteca son útiles 0 1 2 3 4 5 NU Sesiones y cursos de formación que imparte la biblioteca 0 1 2 3 4 5

La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz 0 1 2 3 4 5 NU Solicitud de nuevas adquisiciones 0 1 2 3 4 5

La biblioteca da respuesta de un modo eficaz a las quejas y sugerencias 0 1 2 3 4 5 NU Gestión de quejas y sugerencias 0 1 2 3 4 5

Personal de la biblioteca

Satisfacción

El trato que recibo por parte del personal es adecuado 0 1 2 3 4 5 NU Trato que recibe por parte del personal 0 1 2 3 4 5

Importancia

El personal me ayuda a resolver dudas 0 1 2 3 4 5 NU Ayuda para resolver dudas 0 1 2 3 4 5

Valoración global de la biblioteca

Satisfacción

El papel de la biblioteca para sus estudios es importante 0 1 2 3 4 5 NU Papel de la biblioteca para sus estudios 0 1 2 3 4 5

Importancia

Sugerencias

Contestar