



ENCUESTA SATISFACCIÓN PDI 2023

INFORME Y RESULTADOS

Octubre 2023



ÍNDICE:

- INTRODUCCIÓN
- ANÁLISIS DE LA ENCUESTA:
 - I.- Datos estadísticos
 - II.- Biblioteca habitual
 - III.- Instalaciones, Fondo bibliográfico y Servicios de la biblioteca
 - IV.- Personal de la biblioteca
 - V.- Valoración global de la biblioteca
 - VI.- Comparación de la satisfacción de la encuesta PDI 2021 y 2023
 - VII.- Valores no contestados
 - VIII.- Sugerencias
- CONCLUSIONES
- PROPUESTAS DE MEJORA
- ANEXOS

INTRODUCCIÓN

La BUZ basa su política de calidad en la orientación al usuario y en su propósito y visión busca responder con agilidad y eficacia a sus necesidades. Para conocer el grado de satisfacción con los recursos y servicios ofrecidos, la BUZ realiza bianualmente encuestas de satisfacción desde 2007 dirigidas a sus principales grupos de interés.

Por medio del análisis de las encuestas de satisfacción se obtiene información valiosa que permite plantear mejoras necesarias para responder eficazmente a las expectativas de los usuarios.

A través de la comparación con los resultados de encuestas anteriores, se puede ver la tendencia de la satisfacción de los usuarios, así como la realización o no de las mejoras propuestas en consultas anteriores.

En el año 2023 se analiza la satisfacción del PDI, investigadores y alumnos de Doctorado y posgrado, con los recursos y servicios de la BUZ.

OBJETIVOS DE LA ENCUESTA:

- Conocer el grado **de satisfacción de los** usuarios de la Biblioteca.
- Diseñar **acciones de mejora** a raíz de su análisis

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Dentro de la planificación de las encuestas de satisfacción de la BUZ, en 2023 corresponde evaluar la satisfacción del personal Docente, Investigador y estudiantes de Doctorado y Posgrado de la Universidad de Zaragoza con los servicios y recursos de la biblioteca. En esta edición, la encuesta se lanzó el 23 de mayo y estuvo disponible hasta el 23 de junio.

Se recogieron un total de 407 respuestas, 370 corresponden a PDI, lo que supone algo más del 10% de la población a encuestar (3.646 docentes). El resto de respuestas responden a doctorandos y posgrados (29) e investigadores (8)

Esta tasa es superior a la de la edición de 2021 pero inferior a la de 2019 (ambas realizadas en la plataforma ATENEA).

Esta encuesta 2023 ha sido la primera realizada con formulario Google. Se han mantenido los bloques de las encuestas de años anteriores, aunque, buscado simplificarla y recogiendo una petición que nos hicieron en la anterior encuesta del PDI, solo se analiza la satisfacción, eliminando la importancia y se han añadido algunas preguntas referidas a las redes sociales, o al asesoramiento ofrecido por la BUZ, siguiendo las indicaciones de REBIUN (modelo en anexo).

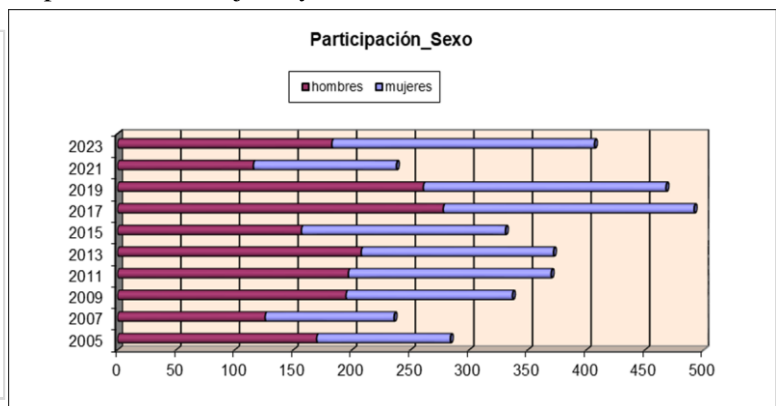
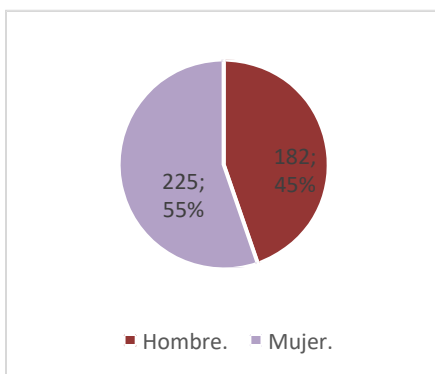
Año	Participación	% Participación
2023	407	10,14%
2021	238	6,71%
2019	467	11,67%

La encuesta se divide en los siguientes bloques:

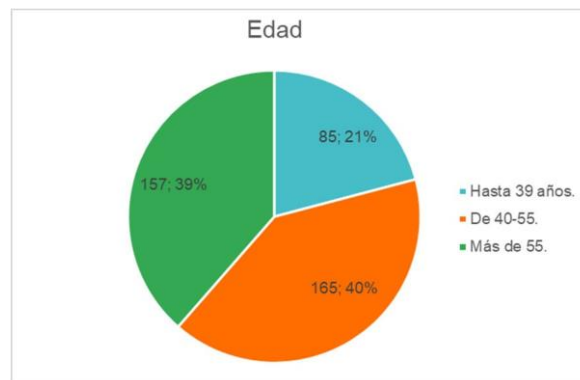
- Datos estadísticos
- Biblioteca habitual y uso de la biblioteca
- Instalaciones, fondo bibliográfico y servicios de la biblioteca
- Personal de la biblioteca
- Valoración global de la biblioteca y sugerencias

Datos estadísticos

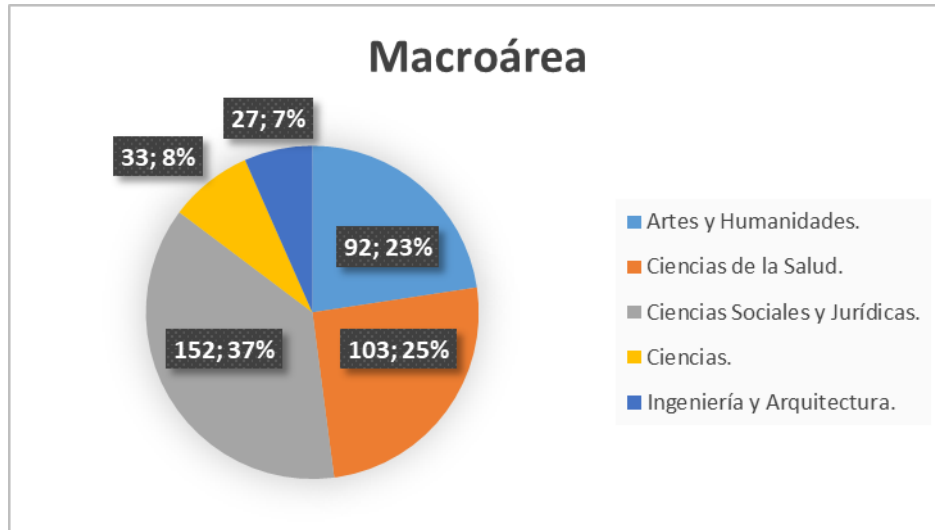
La Encuesta ha recibido un total de 407 respuestas: 370 PDI (208 mujeres y 162 hombres), 29 doctorandos (15 mujeres y 14 hombres) y 8 investigadores (2 mujeres y 6 hombres). En total, un 55% de las respuestas pertenecen a mujeres y un 45% a hombres.



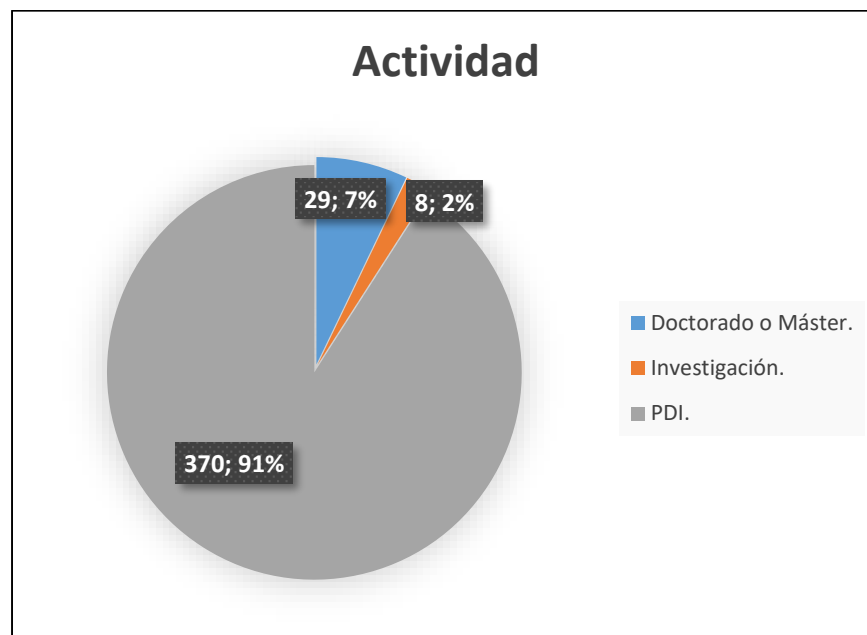
Con respecto a la edad, 165 están en el tramo de 40-55 años, 157 tienen más de 55 años y 85 en el tramo de hasta 39 años



Y respecto a la macroárea a la que pertenecen, 37% pertenecen a Ciencias Sociales y Jurídicas (152), 25% pertenecen a Ciencias de la Salud (103), 23% a Humanidades (92), 8% a Ciencias (33) y 7% a Ingeniería y Arquitectura (27)

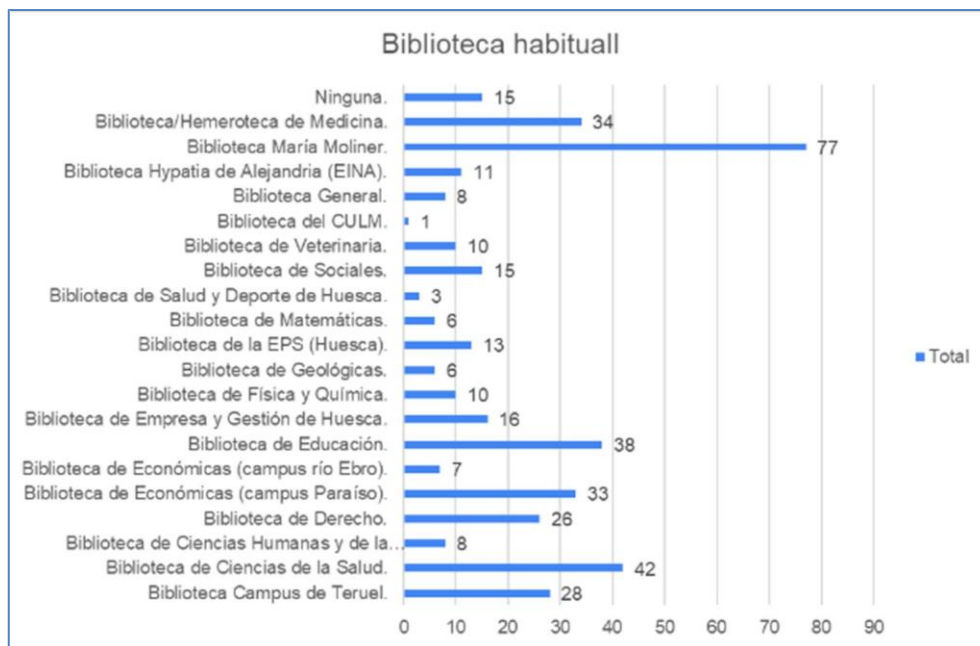


Y a la actividad que realizan, el 91% son PDI, el 7% están realizando el Doctorado o Máster y el 2 % son Investigadores.



Biblioteca habitual

En relación a la biblioteca de referencia destaca la biblioteca de Humanidades María Moliner (77 respuestas), seguida de la Biblioteca Biomédica en sus dos sedes (Medicina 34, Ciencias de la Salud 42), Económicas 40 (33 campus Paraíso y 7 Río Ebro), Educación (36) y la biblioteca del Campus de Teruel (Campus Teruel, 28)



Evolución de la distribución de respuestas por biblioteca que utilizan frecuentemente:

BIBLIOTECA	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023
B. General	2	3	3		1	1	8
B. de Humanidades "María Moliner"	56	59	46	89	77	59	77
B. de la Facultad de Educación	16	8	15	28	23	19	38
B. de la Facultad de Medicina	13	30	24	36	19	12	34
B. de la Escuela de Ciencias de la Salud	14	17	28	26	25	9	42
B. de la Facultad de Veterinaria	27	24	24	30	27	1	10
B. de la Facultad de Ciencias (F y Q)							10
B. de la Facultad de Ciencias (Matemáticas)	46	36	41	28	20	19	6
B. de la Facultad de Ciencias (Geológicas)							6
B. de Campus del Actur "Hypatia de Alejandria"	59	50	31	48	51	5	11
B. de la Facultad de Derecho	32	20	16	26	43	24	26
B. de la Facultad de Estudios Sociales	12	18	16	26	31	26	15
B. de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (Campus Paraíso)	37	29	22	37	32	27	33
B. de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (Campus Río Ebro)	12	10	4	13	6	8	7
B. de la Facultad de Ciencias de la Salud y el Deporte	7	3	6	6	16	0	3
B. de la Facultad de Empresa y Gestión Pública	8	5	8	14	11	4	16
B. de la Fac. de Ciencias Humanas y de la Educación	5	7	8	16	14	5	8
B. de la Escuela Politécnica Superior	7	15	11	15	17	8	13
B. del Centro de Estudios Universitarios de Teruel	20	36	24	41	41	9	28
Ninguna en particular				13	13	2	15
Total	373	372	331	492	467	238	407

Se observa además que el 70,7% de los encuestados pertenecientes a la macroárea de Artes y Humanidades utilizan la biblioteca María Moliner, el 70,87% de los de Ciencias de la Salud la biblioteca Biomédica (Ciencias de la Salud y Medicina) y el 57,57% de Ciencias, la biblioteca de Ciencias (Física y Química y Matemáticas). En el resto de macroáreas la biblioteca habitual está más repartida.

Uso de la biblioteca

Con respecto a la pregunta *uso de la biblioteca* (pregunta de selección múltiple), desdoblado las 407 respuestas, nos encontramos con 1.043 respuestas para los 11 usos de la biblioteca, como se puede observar en el siguiente cuadro:

Uso biblioteca	Número	%
Préstamo, devolución, renovación ejemplares	306	29,33
Consultar libros, revistas, bases de datos	286	27,42
Solicitar compra de libros	126	12,08
Solicitar obtención de documentos no unizar	125	11,98
Solicitar asesoramiento	116	11,12
Solicitar suscripción de recursos electrónicos	31	2,97
Trabajo con grupo de alumnos	24	2,3
Trabajo en cabina/trabajo en puesto de la biblioteca	14	1,34
Otra *	10	0,95
Ninguna	7	0,67
Solicitud de cursos	5	0,47
Total	1.043	

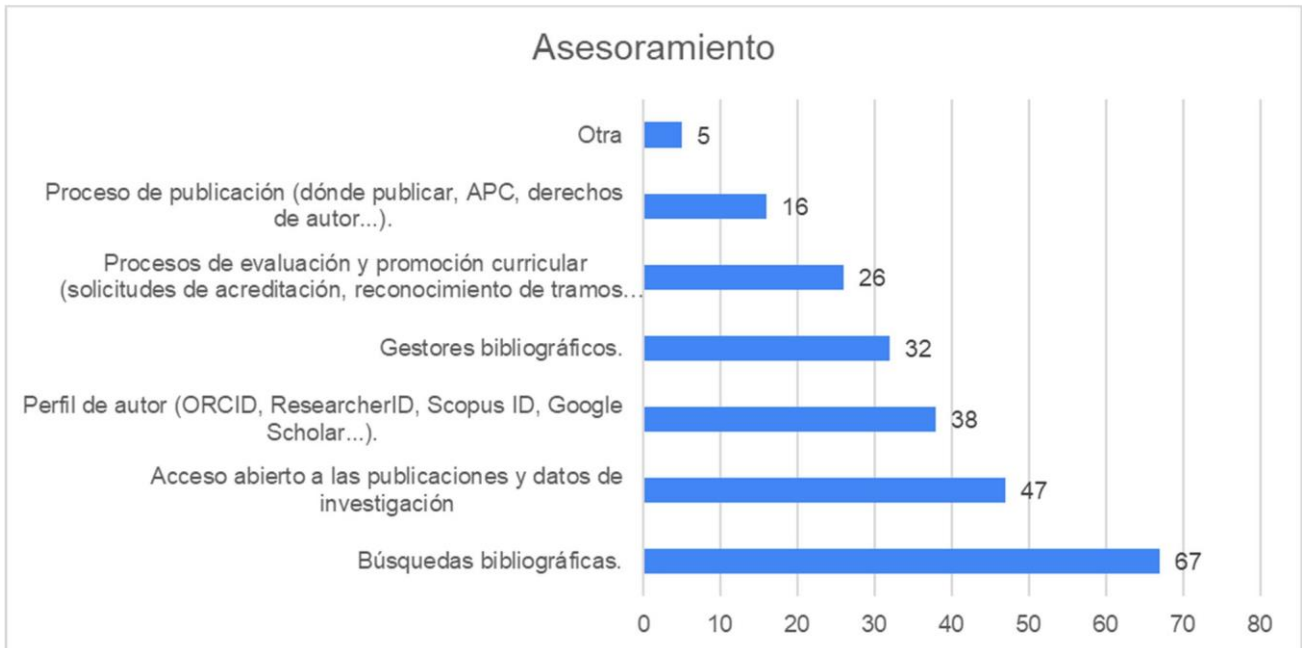
* Otra:
Estudio (3)
Obtención de normas AENOR/ISO
Solicitud referencias electrónicas
Cualquier consulta que pueda surgir con temas en los que biblioteca pueda ayudarnos o podamos colaborar
Acceso a software
Biblioteca virtual
Bibliosalud Aragón
Asistencia a jornadas/cursos organizados por la biblioteca.

El préstamo, devolución y renovación de ejemplares, junto a la consulta de libros, revistas y bases de datos son los mayores usos de la biblioteca, aunque seguidos muy de cerca, con la solicitud de compra de libros, la obtención de documentos no unizar y recibir asesoramiento, (servicio, este último cada vez más demandado).

Con respecto a los usuarios que han solicitado de recibir asesoramiento, advertimos con que de los 116 usuarios que acuden la biblioteca por este motivo, desdoblando las respuestas, un 28,75% buscan asesoramiento sobre búsquedas bibliográficas, un 20% sobre acceso abierto a las publicaciones y datos de investigación, un 16,30% sobre perfil de autor, seguido de información y asesoramiento sobre gestores bibliográficos, 13,73% y un 11,15 % sobre procesos de evaluación y promoción curricular, convocatorias ...etc.

Asesoramiento	Número	%
Búsquedas bibliográficas.	67	28,75
Acceso abierto a las publicaciones y datos de investigación	47	20,17
Perfil de autor (ORCID, ResearcherID, Scopus ID, Google Scholar...).	38	16,3
Gestores bibliográficos.	32	13,73
Procesos de evaluación y promoción curricular (solicitudes de acreditación, reconocimiento de tramos de investigación (sexenios), convocatorias de proyectos de investigación, solicitud de becas pre y post doctorales, candidaturas a premios, participación en convocatorias de centros de excelencia).	26	11,15
Proceso de publicación (dónde publicar, APC, derechos de autor...).	16	6,86
Otra *	5	2,14
Total	233	

* Otra:
Recursos TFG
Derechos de autor de la propia actividad investigadora
Consulta modificación BR
Asesoramientos varios
Cuestionarios



Instalaciones, fondo bibliográfico y servicios de la biblioteca

En el siguiente bloque de la encuesta se valoran los servicios que la biblioteca ofrece. Se pide al usuario que muestre su acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones sobre las prestaciones de la biblioteca. Esta valoración se realiza puntuando la afirmación de cada ítem, según la siguiente escala:

- 5= Totalmente de acuerdo
- 4= De acuerdo
- 3= Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 1= Totalmente en desacuerdo
- En blanco

Las instalaciones, horario y señalización de la biblioteca son adecuadas

De las 407 respuestas, 264 (86%) están totalmente de acuerdo con las instalaciones, horario y señalización de la biblioteca

Instalaciones, horario y señalización	
Totalmente de acuerdo (5)	264
De acuerdo (4)	113
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	15
En desacuerdo (2)	4
Totalmente en desacuerdo (1)	2
En blanco	9



En este bloque se recogen 57 sugerencias, que desdobladas son 66, de las que 51 son realizadas por PDI, 12 por doctorandos o estudiantes de máster y 3 por investigadores.

Grupo	Concepto	Número	Actividad
Acceso	Mejoras en acceso biblioteca	2	PDI
Catálogo	Dificultad consulta	1	PDI
Equipamiento	Renovación equipamiento informático, equipos de reproducción	4	3 PDI 1 Investigador
Fondos	Acceso fondos departamentales, libre acceso fondos, claridad en la clasificación	10	PDI
Horario	Horario más amplio, apertura sábados, apertura 24h.	13	9 PDI 1 Investigador 3 Doctorado o Máster
Instalaciones	Necesidad de mantenimiento, mejora en la indicación de su localización, salas para investigadores, mas salas de trabajo en grupo, insonorización zona trabajo personal, mejoras en la climatización	22	15 PDI 7 Doctorado o Máster
Mobiliario	Más enchufes en mesas, mejor distribución mesas,	3	PDI
Normas	Control acceso, control silencio, control espacio consulta para PDI e investigadores	4	2 PDI 1 Investigador 1 Doctorado o Máster
Felicitación	Todo correcto	7	6 PDI 1 Doctorado o Máster

Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para mi ejercicio de la docencia y/o de mi labor investigadora:

Con respecto a la adecuación de las colecciones a su labor docente e investigadora, el 80% de los encuestados la consideran adecuada

Colecciones	
Totalmente de acuerdo (5)	138
De acuerdo (4)	189
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	54
En desacuerdo (2)	7
Totalmente en desacuerdo (1)	5
En blanco	14



La biblioteca dispone de los recursos electrónicos que necesito

A la pregunta de satisfacción con los recursos electrónicos que la biblioteca pone a su disposición, una gran mayoría está de acuerdo al respecto. Cabe destacar las 12 respuestas en blanco (8 PDI y 4 Doctorandos o estudiantes de máster que no opinan).

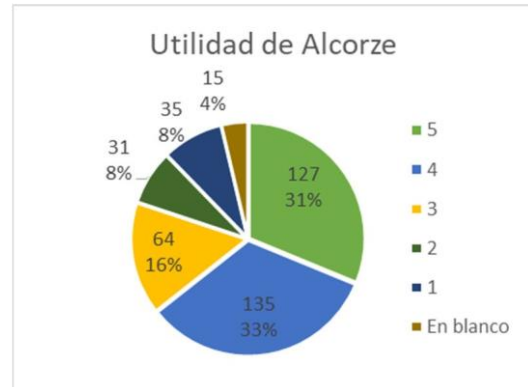
Recursos electrónicos	
Totalmente de acuerdo (5)	129
De acuerdo (4)	182
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	65
En desacuerdo (2)	15
Totalmente en desacuerdo (1)	4
En blanco	12



El buscador Alcorze me resulta útil.

En la pregunta sobre la utilidad del buscador Alcorze, 2/3 de los encuestados están de acuerdo

Utilidad de Alcorze	
Totalmente de acuerdo (5)	127
De acuerdo (4)	135
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	64
En desacuerdo (2)	31
Totalmente en desacuerdo (1)	35
En blanco	15

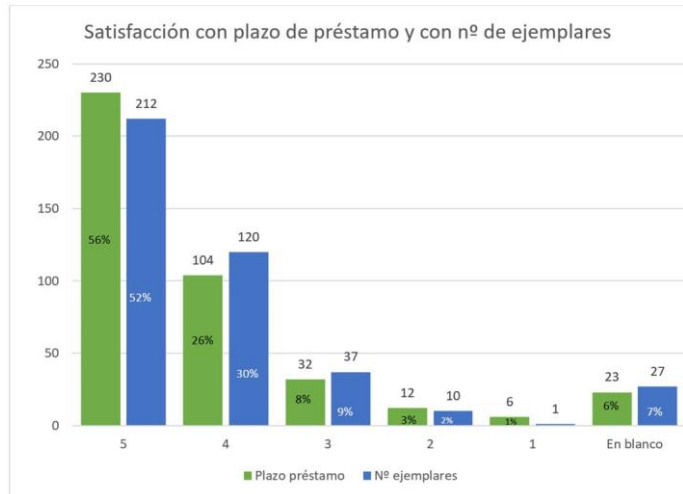


El plazo de préstamo y el número de ejemplares en préstamo son suficientes

Algo más del 80% de los encuestados están satisfechos con los plazos de préstamo y el número de ejemplares.

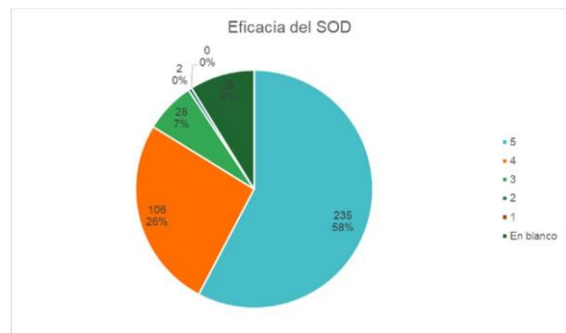
Plazo préstamo	
Totalmente de acuerdo (5)	230
De acuerdo (4)	104
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	32
En desacuerdo (2)	12
Totalmente en desacuerdo (1)	6
En blanco	23

Nº de ejemplares	
Totalmente de acuerdo (5)	212
De acuerdo (4)	120
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	37
En desacuerdo (2)	10
Totalmente en desacuerdo (1)	1
En blanco	27



El Servicio de Obtención de Documentos resuelve con eficacia mis demandas.

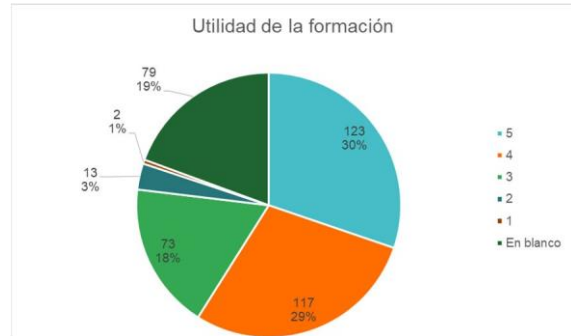
SOD	
Totalmente de acuerdo (5)	235
De acuerdo (4)	106
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	28
En desacuerdo (2)	2
Totalmente en desacuerdo (1)	0
En blanco	36



Las sesiones y cursos de formación que ofrece la biblioteca me resultan útiles.

Es destacable el número de respuestas en blanco (19%) lo que nos muestra la importancia de difundir mejor los cursos y sesiones de formación para que llegue al mayor nº de usuarios.

Utilidad sesiones y cursos de formación	
Totalmente de acuerdo (5)	123
De acuerdo (4)	117
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	73
En desacuerdo (2)	13
Totalmente en desacuerdo (1)	2
En blanco	79



La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz.

Al revisar las respuestas en blanco a este ítem, llama la atención que contrariamente a lo que pudiera pensarse, solo 9 pertenecen a investigadores y doctorandos o estudiantes de master (2 investigadores y 7 estudiantes de doctorado o master) y 51 al PDI

Servicio de nuevas adquisiciones (SAL)	
Totalmente de acuerdo (5)	140
De acuerdo (4)	111
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	72
En desacuerdo (2)	16
Totalmente en desacuerdo (1)	8
En blanco	60



La información y noticias que recibo de la biblioteca me resultan útiles.

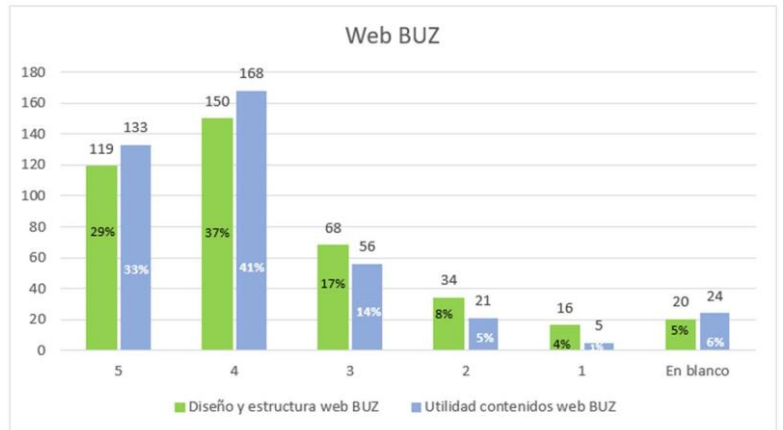
Gran parte de los encuestados están de acuerdo con esta afirmación

Utilidad de la Información y noticias de la biblioteca	
Totalmente de acuerdo (5)	179
De acuerdo (4)	119
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	61
En desacuerdo (2)	19
Totalmente en desacuerdo (1)	4
En blanco	25



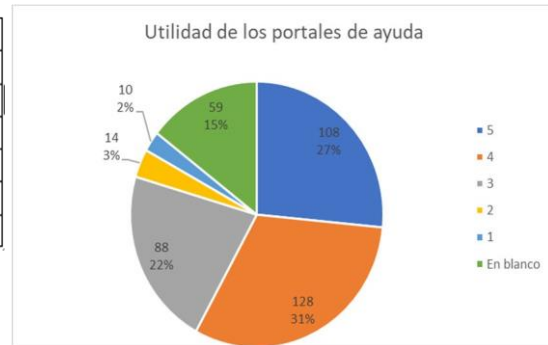
El diseño y estructura de la página web de la BUZ facilitan el uso y la recuperación de la información y la página web tiene contenidos de interés para mi

Diseño y estructura página web BUZ	
Totalmente de acuerdo (5)	119
De acuerdo (4)	150
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	68
En desacuerdo (2)	34
Totalmente en desacuerdo (1)	16
En blanco	20
Utilidad contenidos página web BUZ	
Totalmente de acuerdo (5)	133
De acuerdo (4)	168
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	56
En desacuerdo (2)	21
Totalmente en desacuerdo (1)	5
En blanco	24



Los portales del docente y de ayuda al investigador me resultan de utilidad.

Utilidad portales del docente y de ayuda al investigador	
Totalmente de acuerdo (5)	108
De acuerdo (4)	128
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	88
En desacuerdo (2)	14
Totalmente en desacuerdo (1)	10
En blanco	59

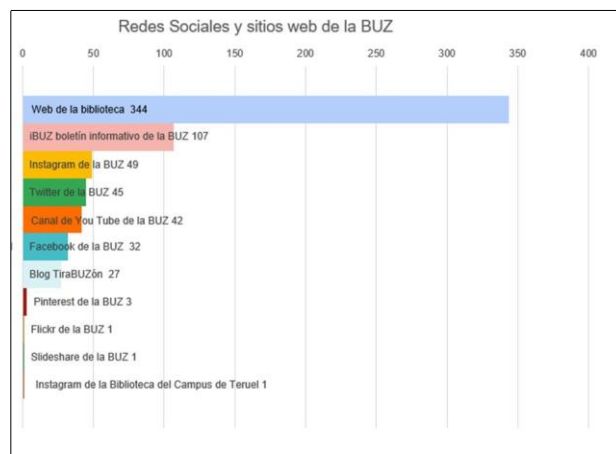


Redes Sociales BUZ

¿Qué redes sociales y sitios web de la biblioteca conoce?

373 encuestados contestaron que conocían alguna red social o sitio web de la BUZ y 34 ninguna. Como esta pregunta era de selección múltiple, desdoblando las repuestas afirmativas tenemos 652 resultados, ya que muchos encuestados conocían más de una red o sitio BUZ, destacando la web BUZ y el boletín iBUZ

Redes Sociales y sitios web de la BUZ	
Web de la biblioteca	344
iBUZ boletín informativo de la BUZ	107
Instagram de la BUZ	49
Twitter de la BUZ	45
Canal de You Tube de la BUZ	42
Facebook de la BUZ	32
Blog TiraBUZón	27
Pinterest de la BUZ	3
Flickr de la BUZ	1
Slideshare de la BUZ	1
Instagram de la Biblioteca del Campus de Teruel	1

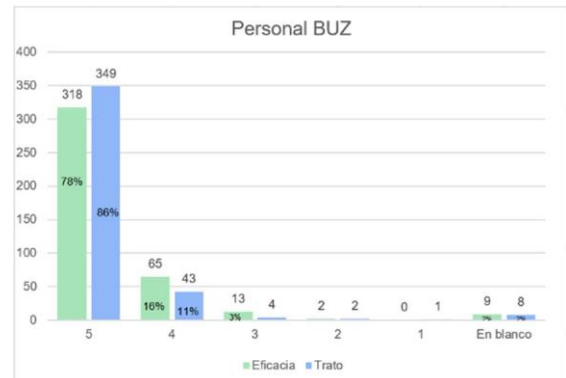


Personal BUZ

El personal de la biblioteca resuelve con eficacia mis dudas y problemas y el trato que recibo es adecuado.

El personal de la BUZ está muy bien valorado, tanto por la eficacia de su trabajo como por el trato que ofrecen.

Eficacia personal de la BUZ	
Totalmente de acuerdo (5)	318
De acuerdo (4)	65
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	13
En desacuerdo (2)	2
Totalmente en desacuerdo (1)	0
En blanco	9
Trato del personal BUZ	
Totalmente de acuerdo (5)	349
De acuerdo (4)	43
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	4
En desacuerdo (2)	2
Totalmente en desacuerdo (1)	1
En blanco	8



Valoración global

La biblioteca cumple un papel importante en mi actividad docente e investigadora.

Un 91% de los encuestados valoran el papel que la biblioteca desempeña ayudando en su actividad docente e investigadora

Valoración de la BUZ	
Totalmente de acuerdo (5)	257
De acuerdo (4)	112
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	21
En desacuerdo (2)	9
Totalmente en desacuerdo (1)	2
En blanco	6



Comparación de la satisfacción de la encuesta PDI 2021 y 2023

En el siguiente cuadro podemos observar la media de satisfacción de los items y bloques de la encuesta y la comparación con aquellos similares de la realizada en 2021.

PREGUNTA	2023	2021
Las instalaciones, horario y señalización de la biblioteca son adecuadas. bloque	4,59	4,38 pdi 3,8 posgrado
Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para mi ejercicio de la docencia y/o de mi labor investigadora.	3,12	4,37 pdi
La biblioteca dispone de los recursos electrónicos que necesito (libros electrónicos, revistas, bases de datos).	4,05	4,09 pdi 3,53 posgrado
El buscador Alcorze me resulta útil	3,29	3,77 pdi 3,56 posgrado
El plazo de préstamo de libros es suficiente.	4,40	4,65 pdi 3 pos
El número de ejemplares en préstamo me resulta suficiente	4,4	4,38 pdi 3,27 pos
El Servicio de Obtención de Documentos resuelve con eficacia mis demandas.	4,54	4,55 pdi 2,4 pos
Las sesiones y cursos de formación que ofrece la biblioteca me resultan útiles.	4,05	4,16 pdi 3,38 pos
La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz.	4,03	4,08 pdi 3,14 pos

La información y noticias que recibo de la biblioteca me resultan útiles.	4,17	4,28 pdi 3,31 pos
El diseño y estructura de la página web de la BUZ facilitan el uso y la recuperación de la información.	3,67	3,64 pdi 3,3 pos
La página web de la BUZ tiene contenidos de interés para mí.	4,05	4,12 pdi 3,63 pos
Los portales del docente y de ayuda al investigador me resultan de utilidad.	3,81	
El personal de la biblioteca resuelve con eficacia mis dudas y problemas.	4,75	4,78 pdi 4,27 pos
El trato que recibo por parte del personal de la biblioteca es adecuado.	4,84	4,7 pdi 2021 4,47 pos
La biblioteca cumple un papel importante en mi actividad docente e investigadora.	4,52	4,52 pdi 4,17 pos

Valores no contestados

Los valores no contestados (en blanco) de cada ítem nos pueden explicar aquello que los usuarios no utilizan o no conocen. Al igual que con las preguntas abiertas nos sirven para intentar analizar con un focus group posterior si esa no-respuesta es debida a un desconocimiento del servicio o recurso ofrecido (por lo que tendremos que mejorar las vías de comunicación) o a una redacción poco clara de la pregunta (por lo que habría que revisar los enunciados del formulario).

Encuesta2023			
Ítem	En blanco	%	
Instalaciones, horario y señalización	9	2	8 pdi+ 1 est.doc.ó pos.
Las colecciones de libros y revistas son adecuadas	14	4	9pdi+5 est.doc.ó pos
La biblioteca dispone de los recursos electrónicos que necesito	12	3	8pdi+4 est.doc.ó pos
El buscador Alcorze me resulta útil.	15	4	11pdi+4 est.doc.ó pos
El plazo de préstamo	23	6	19pdi+3 est.doc.ó pos+1 inv.
Número de ejemplares en préstamo	27	7	20pdi+2est.doc.ó pos+1 inv
Servicio de Obtención de Documentos	36	9	30pdi+4est.doc.ó pos+2inv
Sesiones y cursos de formación	79	19	68pdi+8est.doc.ó pos+3inv
Servicio de nuevas adquisiciones	60	15	51pdi+7est.doc.ó pos+2inv
Información y noticias que recibo de la biblioteca	25	6	20pdi+4est.doc.ó pos+1inv
Diseño y estructura de la página web de la BUZ	20	5	18pdi+2est.doc.ó pos
Utilidad contenidos página web BUZ	24	6	22pdi+2est.doc.ó pos
Portales del docente y de ayuda al investigador	59	15	50pdi+8est.doc.ó pos+1inv
Eficacia personal de la BUZ	9	2	7pdi+2est.doc.ó pos
Trato personal de la BUZ	8	2	6pdi+2est.doc.ó pos
Valoración de la BUZ	6	1	4pdi+2est.doc.ó pos

Sugerencias

Se han recibido un total de 86 sugerencias en las preguntas abiertas. Desdobladas, porque algunas hacían referencia a varias cuestiones, son 95

Estos son los datos:

Total sugerencias	86			
Total sugerencias desdobladas	95			
Grupo	Concepto	Número	% (sobre sugerencias)	% sobre el total de respuestas 407
FELICITACIÓN	Opiniones favorables	18	18,94%	4,40%
	Total felicitación	18	18,94%	4,40%
INSTALACIONES	Climatización, iluminación	4	4,21%	0,98%
	Equipos informáticos	1	1,05%	0,24%
	Horario	6	6,31%	1,47%
	Localización fondos	1	1,05%	0,24%
	Mobiliario y otros (wifi, enchufes, fotocopiadora)	1	1,05%	0,24%
	Acceso a la biblioteca	1	1,05%	0,24%
	Total instalaciones	14	14,72%	3,43%
FONDOS HERRAMIENTAS	Adecuación fondo	4	4,21%	0,98%
	Otros Fondo	4	4,21%	0,98%
	Revistas/Bases datos	3	3,15%	0,73%
	Alcorze	20	23,25%	4,91%
	Web	1	1,05%	0,24%
	Recursos electrónicos	3	3,15%	0,73%
	Total fondos/herramientas	35	39,02%	8,59%
SERVICIOS	Cursos formación	2	2,10%	0,49%
	Funcionamiento préstamo	3	3,15%	0,73%
	Nuevas adquisiciones	5	5,26%	1,22%
	Plazos préstamo	5	5,26%	1,22%
	Ayuda investigación/investigador	5	5,26%	1,22%
	Total servicios	20	21,03%	4,91%
PERSONAL	Personal	1	1,05%	0,24%
	Total personal	1	1,05%	0,24%
CONTROL	Control entrada estudiantes	2	2,10%	0,49%
	Total control	2	2,10%	0,49%
OTROS	Otros	5	4,65%	0,98%
	Total otros	5	4,26%	0,98%

INVESTIGADORES 5 sugerencias en preguntas abiertas									
FELICITACION	INSTALACIONES	FONDOS/HERRAMIENTAS	SERVICIOS	PERSONAL	CONTROL	OTROS			
Opiniones fav	Ampliación* (INSTALACION)	Adecuación fondo	Cursos formación	Personal		Control entrada estudiantes	Otros		
	Climatización, iluminación	Otros Fondo	Funcionamiento préstamo			Control normas			
	Disponibilidad puestos	Revistas/Bases datos	Información			Control reserva sitios			
	Equipos informáticos	Alcorze	Nº Documentos						
	Horario	Web	Nuevas adquisi						
	Localización fondos		Plazos préstamo						
	Mobiliario y otros (wifi, enchufes, fotocopiadora)		Plazos de reserva						
	Silencio, limpieza, orden		Actividades varias						
	Comodidad		Ayuda a la investigación						
DOCTORADO/MÁSTER 11 sugerencias en preguntas abiertas									
FELICITACION	INSTALACIONES	FONDOS/HERRAMIENTAS	SERVICIOS	PERSONAL	CONTROL	OTROS			
Opiniones fav	Ampliación* (INSTALACION)	Adecuación fondo	Cursos forma	Personal		Control entrad	Otros		
	Climatización	Otros Fondo	Funcionamiento préstamo			Control normas			
	Disponibilidad puestos	Revistas/Bases datos	Información			Control reserva sitios			
	Equipos informáticos	Alcorze	Nº Documentos						
	Horario	Web	Nuevas adquisiciones						
	Localización fondos		Plazos préstamo						
	Mobiliario y o		Plazos de reserva						
	Silencio, limpieza, orden		Actividades varias						
	Comodidad								
PDI 79 sugerencias en preguntas abiertas									
FELICITACION	INSTALACIONES	FONDOS/HERRAMIENTAS	SERVICIOS	PERSONAL	CONTROL	OTROS			
Opiniones fav	Ampliación* (INSTALACION)	Adecuación fondo	Cursos forma	Personal		Control entrad	Otros		
	Climatización	Otros Fondo	Funcionamiento préstamo			Control norma	No indican na		
	Disponibilidad puestos	Revistas/Bases datos	Información			Control reserv			
	Equipos informáticos	Alcorze	Nº Documentos						
	Horario	Web	Nuevas adquisi						
	Localización fondos	Recursos elec	Plazos préstamo						
	Mobiliario y o		Plazos de reserva						
	Silencio, limpieza, orden		Ayuda a la investigación						
	Comodidad								
	Acceso a la biblioteca								

El mayor número de sugerencias, (35, 39,02% del total desdobladas) se refieren a fondos y herramientas y a los servicios que la biblioteca ofrece (20,21,03%). Hay que destacar las felicitaciones referidas al personal (18 felicitaciones, 18,94%)

Es importante reflexionar sobre las sugerencias recibidas en las preguntas abiertas, ya que reflejan las inquietudes reales y las necesidades de mejora. De las recibidas en esta encuesta se infiere que hay que trabajar más en la formación en el buscador Alcorze, en el procedimiento de adquisición de libros (explicación y comunicación del servicio, disposición de los ejemplares adquiridos con rapidez...). También hay que destacar que el asesoramiento que la biblioteca puede ofrecer al pdi y personal investigador cada vez interesa más. Es preciso darle la mayor difusión posible a este servicio.

Con respecto a las sugerencias referidas a instalaciones, las bibliotecas de manera local, deberán intentar, en la medida de lo posible, dar curso a las sugerencias recibidas al respecto.

CONCLUSIONES

Participación: El formulario de la encuesta se realizó utilizando un Formulario de Google, conservando los bloques de las encuestas anteriores y revisando cada ítem. La participación fue mayor que en 2021 (dato positivo), aunque inferior a 2019.

Valoraciones: De los 16 ítems, 12 tienen una puntuación media superior a 4 (sobre 5). En general las puntuaciones han disminuido ligeramente en todos los bloques, excepto en la valoración del personal que se mantiene muy alta.

Uso de la biblioteca: Además de los habituales (préstamo, devolución, renovación, consultar el fondo bibliográfico...) hay que destacar que cada vez más se demanda el servicio de asesoramiento (28,75% sobre búsquedas bibliográficas, un 20% sobre acceso abierto a las publicaciones y datos de investigación, sobre perfil de autor un 16,30%, sobre gestores bibliográficos 13,73% y un 11,15 % sobre procesos de evaluación y promoción curricular, convocatorias...)

Resto de bloques de la encuesta: las valoraciones en general son bastante positivas en todos los ítems, pero hay que destacar las numerosas respuestas en blanco en preguntas sobre el servicio de obtención de documentos, la utilidad de sesiones y cursos de formación y la eficacia del servicio de nuevas adquisiciones, lo que requerirá un estudio posterior para averiguar las razones que han llevado a no contestarlas.

Valoración de la biblioteca y del personal BUZ: Los usuarios siguen valorando positivamente el papel de la biblioteca en su actividad docente e investigadora y hay que destacar que las mayores puntuaciones se encuentran en la valoración del personal BUZ.

Sugerencias: Las sugerencias recibidas, junto con el resto de los datos de la encuesta nos ayudan a identificar las expectativas del PDI, a replantearnos el trabajo realizado y a mejorar la comunicación de los servicios que ofrecemos.

Resumen de las sugerencias más mencionadas:

- Mejora de las instalaciones y horario
- Buscador Alcorze: ofrecer mayor formación y estudiar posibles mejoras para conseguir mayor estabilidad en los resultados.
- Mejorar el funcionamiento y comunicación del procedimiento de adquisición de libros.
- Mejorar la difusión al PDI de todos los servicios que la BUZ ofrece, sobre todo el asesoramiento en evaluación de la investigación, acreditaciones y sexenios y mayor difusión de los cursos de formación de la BUZ para el PDI

Análisis de los resultados encuesta 2023 y propuestas hechas por el PDI en el Focus group realizado: las sugerencias recibidas en la encuesta coinciden con los aspectos a mejorar que se extrajeron del focus group realizado en el campus de Teruel en 2022, aspectos que debemos trabajar para satisfacer las demandas de este colectivo.

ACCIONES DE MEJORA. Propuestas

Desde el comité de calidad se ruega que cada biblioteca y servicios centrales aporte alguna acción de mejora concreta y objetivizada en relación a las sugerencias recibidas especialmente en los siguientes ítems: espacios, asesoramiento de apoyo a la investigación, acceso abierto, Alcorze, diseño web etc.

Como propuestas del [Comité de calidad](#):

1. Público objetivo de la encuesta: Debido a la escasa participación de los colectivos de investigadores, doctorandos y alumnos de máster, proponemos que los alumnos de máster sean encuestados junto a los estudiantes y los investigadores y doctorandos se asimilen a pdi.
2. Alcorze: Estudiar la posibilidad de incluir en los registros bibliográficos un enlace para comunicar una incidencia.

Propuestas de mejora de las [bibliotecas BUZ](#):

PROPUESTAS DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA

1. Como solicitan en opiniones en abierto apoyo en la recopilación de la investigación propia, dar algunas sesiones en las que se les oriente en estos temas (ya teníamos planificadas estas sesiones para finales de año).

2. Respecto al tema de mayor tiempo para el préstamo de libros para fines de investigación: es algo que está parametrizado por la normativa de la BUZ, si bien los libros adquiridos con cargo a proyectos de investigación se les pone como "préstamo descentralizado" vinculado al proyecto si lo solicitan. Los otros fondos se vinculan al periodo de préstamo que tiene cada tipo de usuario.
3. Respecto a adecuar instalaciones: hay una sala, en campus Paraíso, que hasta ahora ha sido destinada a la consulta de bases de datos que va a ser reubicada en otra zona de la hemeroteca y esa sala se destinará para "sala de investigadores" (PDI visitante o que lo solicite para alguna actividad) y, en caso de estar disponible, como tercera sala de trabajo en grupo ya que estas salas tienen mucha demanda.
4. Especializar la formación dedicada al PDI sobre otros recursos, principalmente las plataformas de datos abiertos y las posibilidades que ofrecen usando sus APIs para el acceso y descarga de volúmenes considerables de datos, añadiendo también la formación sobre aplicaciones gratuitas de creación de estadísticas y sus gráficos.
5. Buscar un canal de comunicación con el PDI para que colaboren en la difusión de la bibliografía recomendada en sus asignaturas y la colección que ofrece la Biblioteca en Libre Acceso. Se trata de que ellos conozcan más la colección que ofrecemos para que puedan potenciar y aconsejar la consulta de las colecciones que ofrece la biblioteca.

PROPUESTA DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA BIOMÉDICA

Desde la biblioteca Biomédica se plantea una propuesta de mejora: Realización de sesiones de formación sobre búsquedas en PubMed y otras bases de datos bibliográficas que podría ampliarse a temas de ciencia abierta y de identidad digital.

PROPUESTA DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA DE CIENCIAS

La biblioteca de Ciencias plantea como propuesta de mejora la creación y difusión entre el PDI de una zona de libre acceso limitada a la bibliografía recomendada en los grados. Así mismo, el día 24 se invitará al PDI Como a visitar la biblioteca para conocer los cambios que se han realizado (instalación de compactos, traslado de los fondos de Matemáticas y creación de una zona de libre acceso). Con todo esto, esperamos conseguir una mayor difusión de la existencia de esta zona de libre acceso.

PROPUESTA DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA DE VETERINARIA

La biblioteca de Veterinaria propone las siguientes mejoras unidas a las demandas sugeridas en la encuesta del PDI:

1. Demanda: Enchufes en todas las mesas. Espacios cerrados para trabajo en grupo: Desde la biblioteca se han puesto enchufes en las mesas que se ha podido, electrificando 24 puestos de lectura.
2. Demanda: Falta espacio de estudio para los estudiantes: No podemos ofrecer más espacio a los estudiantes, ya que no disponemos de más espacios.
3. Demanda: Espacios para trabajo en grupo para los estudiantes (Veterinaria): Se pedirá insonorizar la hemeroteca al nuevo equipo decanal

PROPUESTA DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA DE SOCIALES

La biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo propone las siguientes mejoras a raíz de las sugerencias de la encuesta al PDI

Respecto a Alcorze: Se llega a la conclusión de que una parte del PDI no lee la información referida a Alcorze que aparece en la web de la BUZ. Por lo tanto:

- Es necesario enviar un correo al PDI informando que se pueden limitar las búsquedas en Alcorze a los recursos existentes en el catálogo BUZ.
- Hay que dar más visibilidad en la web al tutorial sobre cómo utilizar Alcorze.
- Es necesario que el personal de la biblioteca informe de forma presencial al PDI acerca de las búsquedas avanzadas.

Respecto a adquisiciones:

- Enviar un boletín mensual al PDI con novedades de las editoriales.
- Insistir al PDI, primero en la actualización de la BR, segundo en que en las aulas fomenten la utilización de la biblioteca y si es necesario adquirir varios ejemplares de un mismo título debido a que se trata de un manual clave en la asignatura que se lo hagan saber a la biblioteca.

PROPUESTA DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA MARÍA MOLINER

Propuestas de mejora de la Biblioteca de Humanidades María Moliner tras el análisis de la última Encuesta al PDI

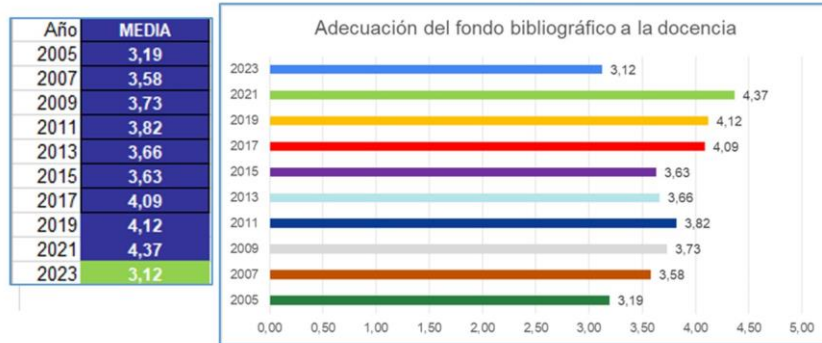
1. Reorganización de espacios: reubicación de los fondos de dos salas de la planta primera de la biblioteca para la creación de dos salas para investigadores o trabajo en grupo de estudiantes ante la necesidad de que se cree un espacio destinado a estos usuarios.
2. Visibilidad de exposiciones: compromiso de dar mayor alcance a las pequeñas exposiciones temáticas a través de las redes sociales, cartelería, tv ...
3. Valoración sobre la situación actual de las colecciones de Routledge y Cambridge por si fuera necesario ampliarlas en algunas materias. Ampliación de la colección de JSTOR
4. Valoración sobre las novedades incorporadas a la biblioteca: posibilidad de ampliar la colección en determinadas materias si se considera necesario (y el presupuesto lo permite)
5. Estudio de los libros con préstamo corto: valorar cambiar su condición a préstamo largo (especialmente en literatura)
6. Estudio de los plazos de préstamo de los libros de docencia
7. Compromiso de incorporar al fondo los libros de Proyectos de investigación en 48 horas máximo desde que se reciben en la biblioteca. Campaña de información al PDI sobre la necesidad de centralización de la adquisición de libros insistiendo en que no podemos agilizar su recepción porque eso depende de las librerías, pero si su catalogación y aviso al peticionario. Facilitar la renovación de estos libros.
8. Digitalización de las tesis que se necesiten consultar en red. Difusión de la información de que la BUZ ofrece acceso al texto completo de las tesis indizadas en la colección Humanities and Social Sciences de la base de datos Proquest Dissertation & Theses

PROPUESTA DE MEJORA DE LA UGIC

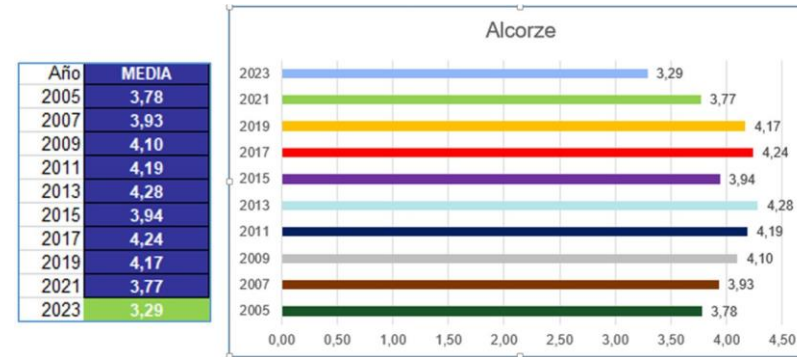
En cuanto al Asesoramiento al PDI la propuesta de mejora es que la UGIC se compromete con la transparencia de modo que el resto de bibliotecarios puedan tener la máxima información posible sobre los servicios que se dan desde la Unidad: validación de producción científica y acceso abierto en el repositorio principalmente. En ese sentido van encaminados también sus Objetivos locales con la creación de instrucciones técnicas que documenten dichos procesos

ANEXO I. Comparativa de los resultados de algunos ítems encuesta PDI 2005-2023

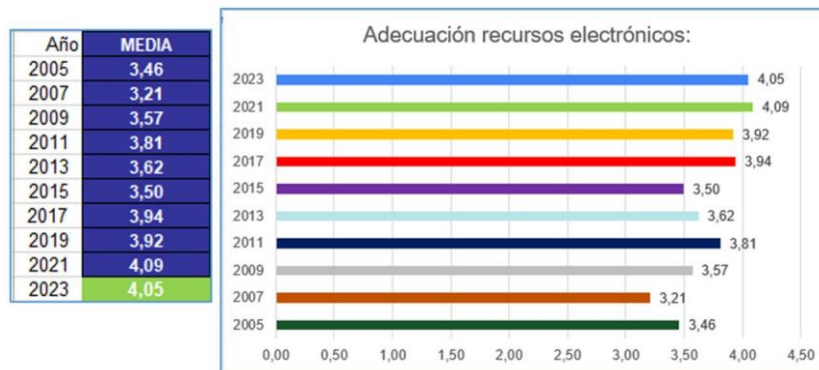
Adecuación del fondo bibliográfico a la docencia



Alcorze



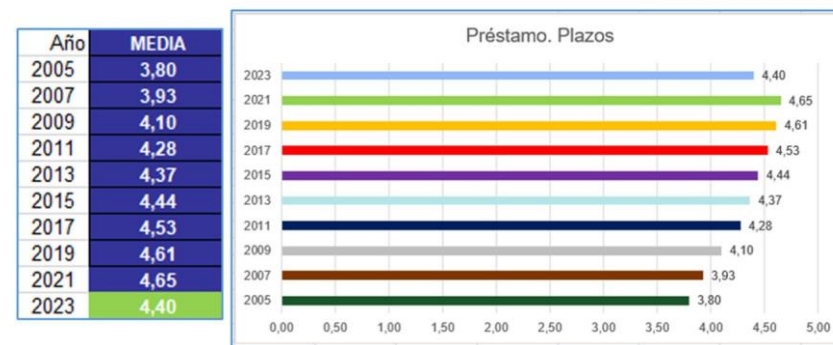
Adecuación recursos electrónicos: revistas-e, bases de datos



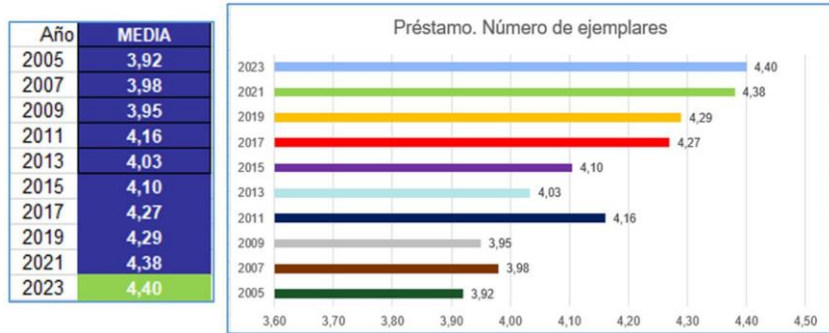
Préstamo.



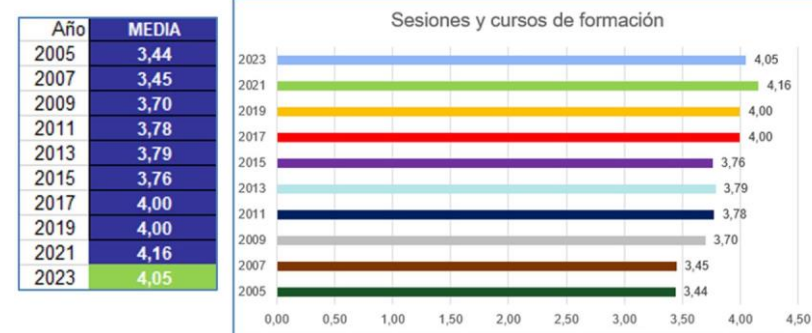
Plazos



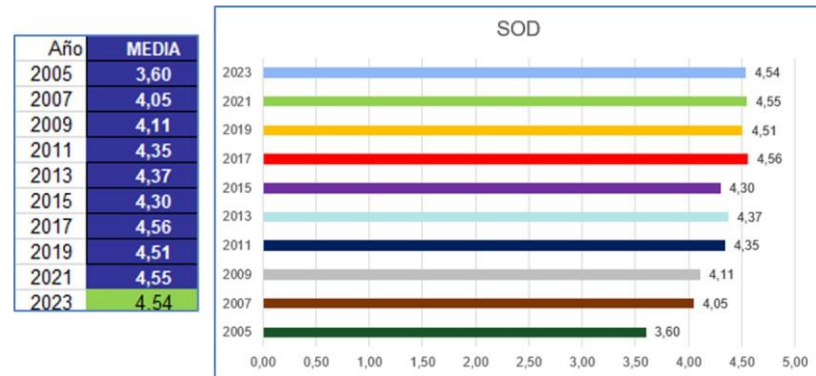
Préstamo. Número de ejemplares



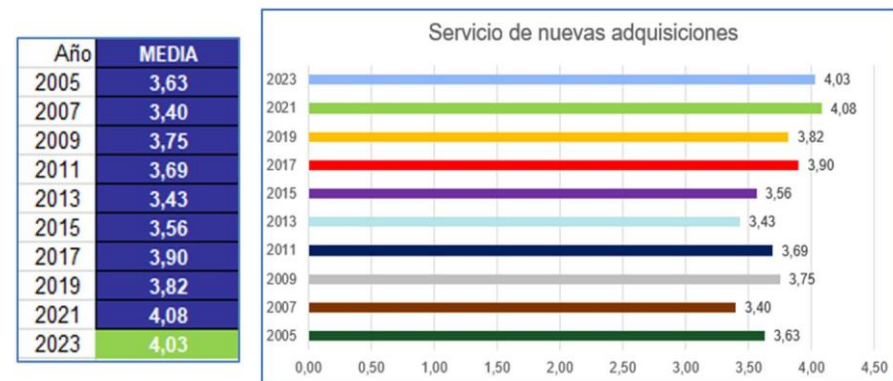
Sesiones y cursos de formación. Utilidad



Servicio de Obtención del documentos



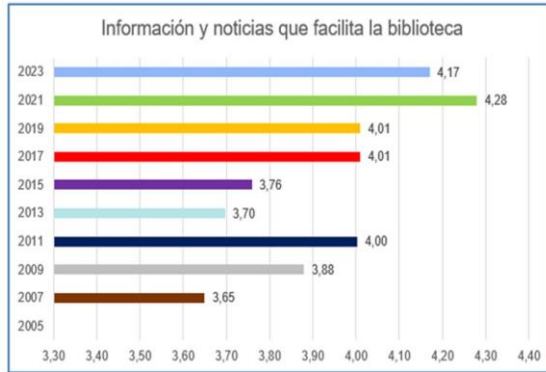
Servicio de nuevas adquisiciones



Información y noticias que facilita la biblioteca



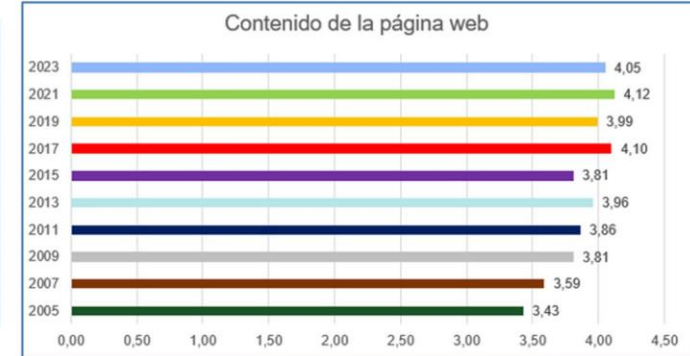
Año	MEDIA
2005	
2007	3,65
2009	3,88
2011	4,00
2013	3,70
2015	3,76
2017	4,01
2019	4,01
2021	4,28
2023	4,17



Contenidos de la página web



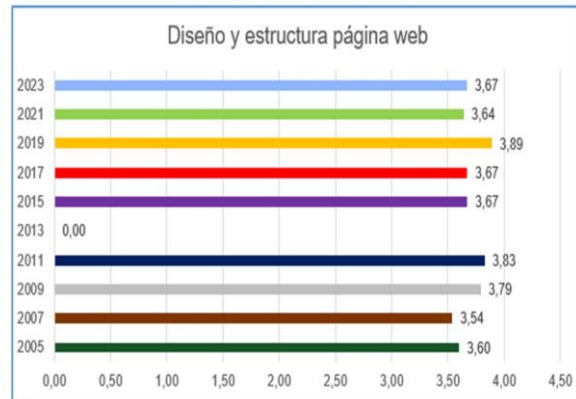
Año	MEDIA
2005	3,43
2007	3,59
2009	3,81
2011	3,86
2013	3,96
2015	3,81
2017	4,10
2019	3,99
2021	4,12
2023	4,05



Diseño y estructura página web



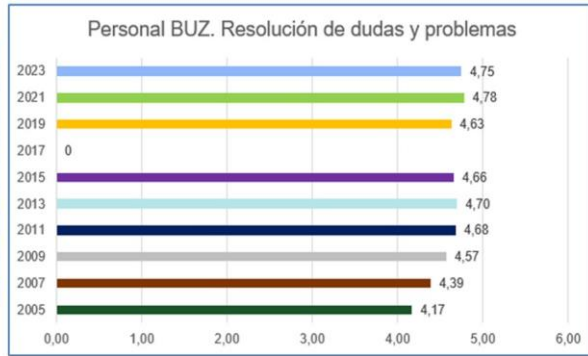
Año	MEDIA
2005	3,60
2007	3,54
2009	3,79
2011	3,83
2013	error
2015	3,67
2017	3,67
2019	3,89
2021	3,64
2023	3,67



Personal. Resolución de dudas y problemas



Año	MEDIA
2023	4,75
2021	4,78
2019	4,63
2017	*
2015	4,66
2013	4,70
2011	4,68
2009	4,57
2007	4,39
2005	4,17

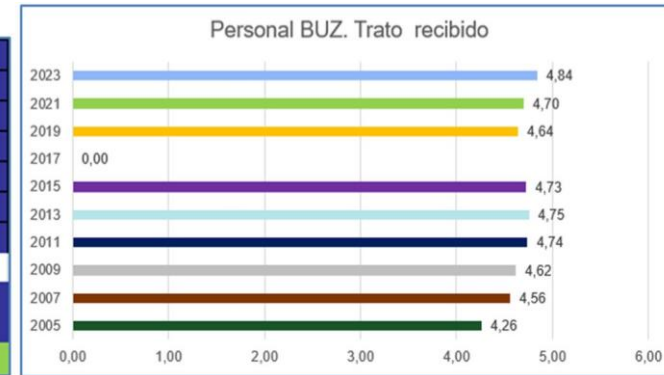


Trato que recibe por parte del



personal

Año	MEDIA
2023	4,84
2021	4,70
2019	4,64
2017	*
2015	4,73
2013	4,75
2011	4,74
2009	4,62
2007	4,56
2005	4,26

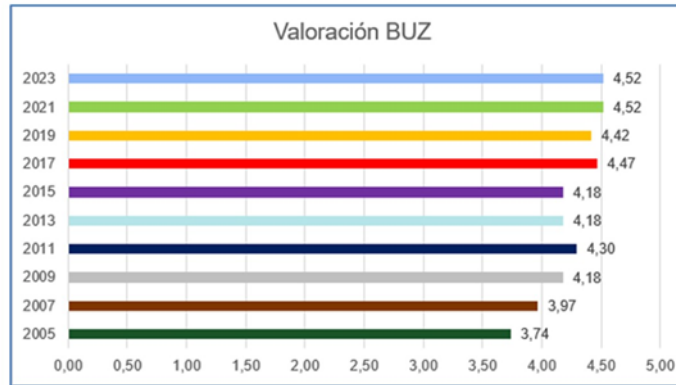


*Debido a un error, estas preguntas no aparecieron ese año en la encuesta

Valoración BUZ



Año	MEDIA
2023	4,52
2021	4,52
2019	4,42
2017	4,47
2015	4,18
2013	4,18
2011	4,30
2009	4,18
2007	3,97
2005	3,74





ANEXO II. MODELO DE ENCUESTA



Biblioteca
Universidad Zaragoza

Sección 1 de 6

Encuesta de satisfacción sobre la biblioteca - 2023



Queremos conocer el grado de satisfacción con los servicios y recursos de la biblioteca de la Universidad de Zaragoza.

El propósito de esta encuesta es mejorar los servicios que ofrecemos y para ello necesitamos su colaboración.

Hemos estimado un tiempo de realización de unos cinco minutos.

Garantizamos la confidencialidad de las respuestas y que su tratamiento se realizará de forma estadística.

Sección 2 de 6

Datos estadísticos.



Descripción (opcional)

Edad. *

Hasta 39 años.

De 40-55.

Más de 55.



Sexo. *

Mujer.

Hombre.

Actividad. *

- PDI.
- Investigación.
- Doctorado o Máster.

Macroárea de su actividad. *

1. Ciencias de la Salud.
2. Ciencias.
3. Artes y Humanidades.
4. Ciencias Sociales y Jurídicas.
5. Ingeniería y Arquitectura.

Sección 3 de 6

Biblioteca habitual.



Descripción (opcional)

¿Qué biblioteca utiliza habitualmente? *

1. Ninguna.
2. Biblioteca María Moliner.
3. Biblioteca de Derecho.
4. Biblioteca de Educación.
5. Biblioteca de Física y Química.
6. Biblioteca de Geológicas.
7. Biblioteca de Matemáticas.
8. Biblioteca de Sociales.
9. Biblioteca/Hemeroteca de Medicina.

10. Biblioteca de Ciencias de la Salud.
11. Biblioteca de Económicas (campus Paraíso).
12. Biblioteca de Económicas (campus río Ebro).
13. Biblioteca Hypatia de Alejandria (EINA).
14. Biblioteca de Veterinaria.
15. Biblioteca del CULM.
16. Biblioteca CAI-Universidad.
17. Biblioteca de la EPS (Huesca).

18. Biblioteca de Ciencias Humanas y de la Educación (Huesca).
19. Biblioteca de Salud y Deporte de Huesca.
20. Biblioteca de Empresa y Gestión de Huesca.
21. Biblioteca Campus de Teruel.
22. Biblioteca General.

Uso de la biblioteca.

- Préstamo, devolución, renovación ejemplares.
- Consultar libros, revistas, bases de datos...
- Solicitar asesoramiento.
- Solicitar compra de libros.
- Solicitar suscripción de recursos electrónicos.
- Solicitar obtención de documentos no unizar.
- Trabajo en cabina / trabajo en puesto de la biblioteca.
- Trabajo con grupos de alumnos.
- Solicitud de cursos.
- Otra...

El trato que recibo por parte del personal de la biblioteca es adecuado.

1 2 3 4 5

En total desacuerdo Totalmente de acuerdo

Sección 6 de 6

Valoración global de la biblioteca.



Valore del 1 al 5 su grado de acuerdo o desacuerdo con esta afirmación, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

La biblioteca cumple un papel importante en mi actividad docente e investigadora.

1 2 3 4 5

En total desacuerdo Totalmente de acuerdo

¿Tiene alguna sugerencia que hacernos?. Si además quiere que nos pongamos en contacto con usted, puede facilitarnos su correo electrónico.

Texto de respuesta larga
