



# **ENCUESTA ALUMNOS**

## **2018**

### **INFORME Y RESULTADOS**

Zaragoza, diciembre 2018

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

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

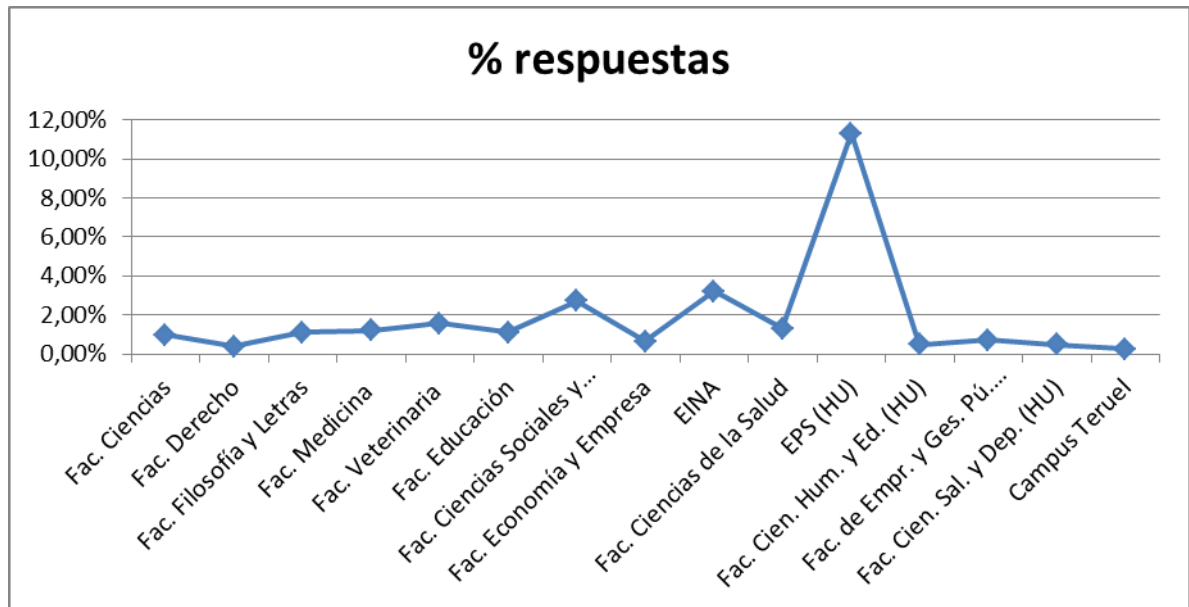
En esta edición de 2018 hemos recogido un **total de 361 encuestas**, lo que supone el **1,5 %** de la población a encuestar: 23533 alumnos<sup>1</sup>.

En esta ocasión, la encuesta se ha realizado en la plataforma ATENEA, que es la aplicación de encuestas de la Universidad de Zaragoza, del 12 al 30 de noviembre de 2018.

El porcentaje de participación por centro es el siguiente:

Centro descr	Alumnos Matriculados	Nº respuestas	% respuestas
Facultad de Ciencias	1.847	18	0,97%
Facultad de Derecho	1.821	7	0,38%
Facultad de Filosofía y Letras	2.525	28	1,11%
Facultad de Medicina	1.253	15	1,20%
Facultad de Veterinaria	1.015	16	1,58%
Facultad de Educación	1.639	18	1,10%
Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	1.429	39	2,73%
Facultad de Economía y Empresa	3.433	22	0,64%
Escuela de Ingeniería y Arquitectura	3.771	121	3,21%
Facultad de Ciencias de la Salud	1.156	15	1,30%
Escuela Politécnica Superior (Huesca)	345	39	11,30%
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación (Huesca)	1.028	5	0,49%
Facultad de Empresa y Gestión Pública (Huesca)	283	2	0,71%
Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte (Huesca)	831	4	0,48%
Campus Teruel	1.631	4	0,25%

<sup>1</sup> Fuente: DATUZ, alumnos de grado, excluyendo los Centros adscritos.



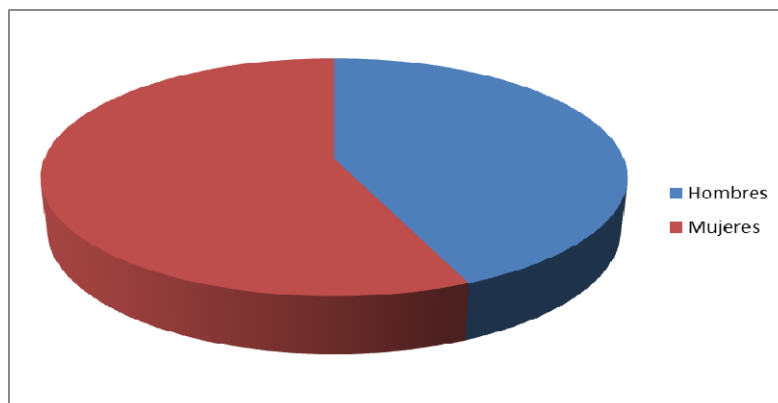
Se ha mantenido prácticamente el mismo **cuestionario**, agrupando los ítems en 7 epígrafes con respuestas cerradas y un apartado con una respuesta abierta de "Sugerencias" (ver modelo en Anexo I.)

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

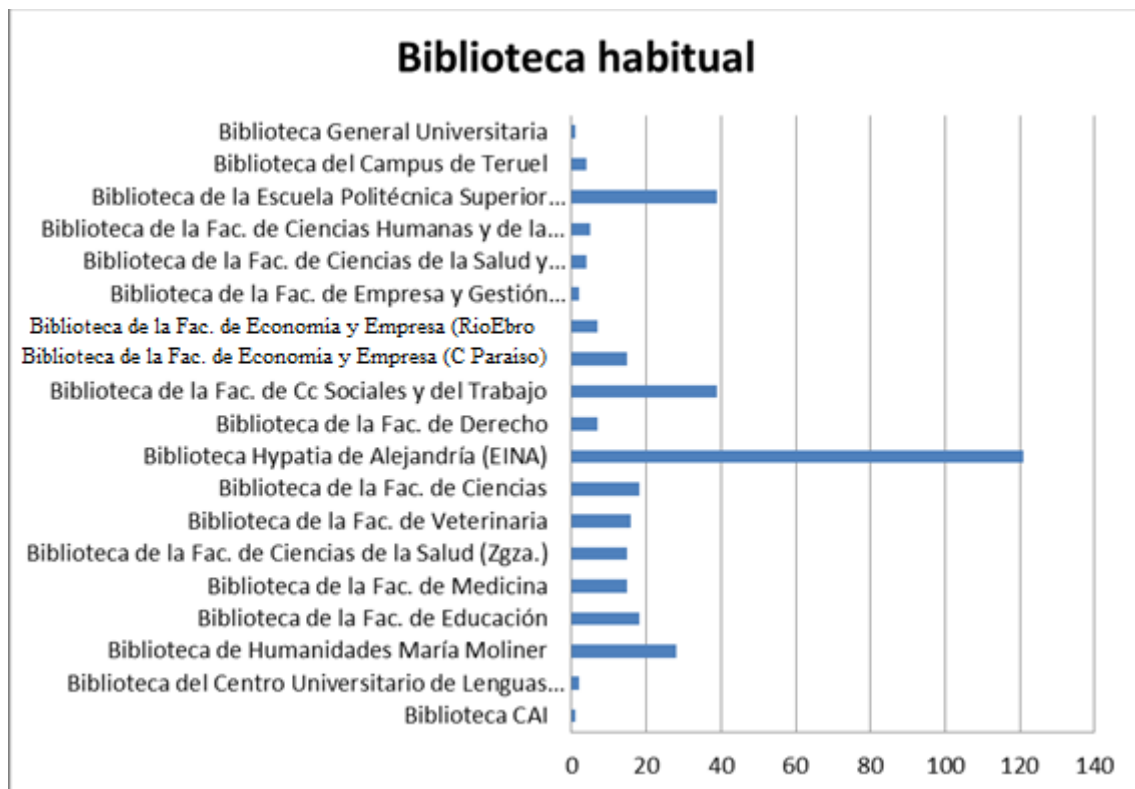
### I. Perfil del usuario y uso que hace de la biblioteca

**Perfil del usuario.** La encuesta ha sido rellenada por 204 mujeres y 157 hombres. El porcentaje se representa en el siguiente gráfico:



## BIBLIOTECA HABITUAL

Biblioteca	Nº respuestas
Biblioteca CAI	1
Biblioteca del Centro Universitario de Lenguas Modernas	2
Biblioteca de Humanidades María Moliner	28
Biblioteca de la Fac. de Educación	18
Biblioteca de la Fac. de Medicina	15
Biblioteca de la Fac. de Ciencias de la Salud (Zgza.)	15
Biblioteca de la Fac. de Veterinaria	16
Biblioteca de la Fac. de Ciencias	18
Biblioteca Hypatia de Alejandría (EINA)	121
Biblioteca de la Fac. de Derecho	7
Biblioteca de la Fac. de Cc Sociales y del Trabajo	39
Biblioteca de la Fac. de Economía y Empresa (Campus Paraíso)	15
Biblioteca de la Fac. de Economía y Empresa (Campus Río Ebro)	7
Biblioteca de la Fac. de Empresa y Gestión Pública (Huesca)	2
Biblioteca de la Fac. de Ciencias de la Salud y Deporte (Huesca)	4
Biblioteca de la Fac. de Ciencias Humanas y de la Educación (Huesca)	5
Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior (Huesca)	39
Biblioteca del Campus de Teruel	4
Biblioteca General Universitaria	1



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_estudiante	Nº Estudiantes
<b>Centro de Lenguas Modernas</b>	48
<b>E. Ingeniería y Arquitectura</b>	230
<b>Escuela Politécnica Superior</b>	75
<b>ESTUDIOS PROPIOS</b>	2
<b>E.U. Enfermería S.Jorge Huesca</b>	1
<b>E.U. Politécnica Almunia D.G.</b>	2
<b>Fac. Cienc. Sociales y Humanas</b>	6
<b>Fac. Cienc. Sociales y Trabajo</b>	67
<b>Fac. Ciencias Humanas Educac.</b>	10
<b>Fac. Ciencias Salud Deporte</b>	10
<b>Fac. de Ciencias de la Salud</b>	25
<b>Fac. Empresa y Gestión Pública</b>	4
<b>Facultad de Ciencias</b>	45
<b>Facultad de Derecho</b>	16
<b>Facultad de Economía y Empresa</b>	29
<b>Facultad de Educación</b>	31
<b>Facultad de Filosofía y Letras</b>	68
<b>Facultad de Medicina</b>	23
<b>Facultad de Veterinaria</b>	29
<b>UZ / CULM - Pruebas de nivel de idioma moderno</b>	11
<b>Total</b>	732

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, o en un centro académico y en el Centro Universitario de Lenguas Modernas (CULM).



En la siguiente tabla comparamos las respuestas recibidas con el centro de matrícula del estudiante:

<b>Centro matrícula</b>	<b>Biblioteca habitual</b>	<b>Nº Estudiantes</b>
Centro de Lenguas Modernas		48
E. Ingeniería y Arquitectura	121	230
Escuela Politécnica Superior	39	75
ESTUDIOS PROPIOS		2
E.U. Enfermería S.Jorge Huesca		1
E.U. Politécnica Almunia D.G.		2
Fac. Cienc. Sociales y Humanas	4	6
Fac. Cienc. Sociales y Trabajo	39	67
Fac. Ciencias Humanas Educac.	5	10
Fac. Ciencias Salud Deporte	4	10
Fac. de Ciencias de la Salud	15	25
Fac. Empresa y Gestión Pública	2	4
Facultad de Ciencias	18	45
Facultad de Derecho	7	16
Facultad de Economía y Empresa	22	29
Facultad de Educación	18	31
Facultad de Filosofía y Letras	28	68
Facultad de Medicina	15	23
Facultad de Veterinaria	16	29
UZ / CULM - Pruebas de nivel de idioma moderno		11

### 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 que, tal y como se presentan en la siguiente tabla, se reparten bastante, pero los 7 que más se repiten son:

- nuevas adquisiciones
- quejas y sugerencias,
- facilidad uso bases de datos
- cursos de formación
- servicios on-line
- equipos informáticos
- ROBLE/Alcorze

Ítem	Satisf. 2018		Orden
	Perdidos	%	
horario	3	0,83%	
claridad señalización	3	0,83%	
disponibilidad puestos lectura	18	4,99%	
facilidad localizar libros y revistas	28	7,76%	
facilidad uso bases de datos	70	<b>19,39%</b>	3
instalaciones ambientales	2	0,55%	
equipos informáticos	59	<b>16,34%</b>	5
fondo bibliografía recomendada	33	9,14%	
recursos electrónicos	47	13,02%	
roble	54	<b>14,96%</b>	6
página web	31	8,59%	
plazos préstamo	36	9,97%	
número documentos	40	11,08%	
funcionamiento global préstamo	41	11,36%	
servicios on-line	59	<b>16,34%</b>	5
información y noticias	30	8,31%	
cursos formación	63	<b>17,45%</b>	4
nuevas adquisiciones	139	<b>38,50%</b>	1
quejas y sugerencias	133	<b>36,84%</b>	2
trato personal	4	1,11%	
dudas personal	19	5,26%	
papel biblioteca estudios	4	1,11%	

## II.- Uso de la biblioteca

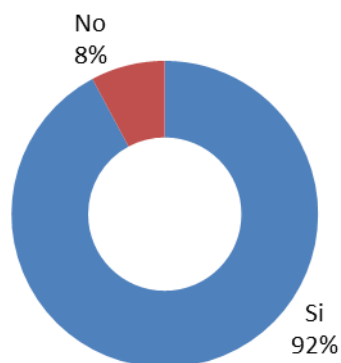
El uso de los servicios de la biblioteca a través de Internet (reservas, renovaciones, recursos-e, etc.) ha dado el siguiente resultado:

	Frecuencias		
	Si	No	Total
1.¿Utiliza los servicios de la BUZ a través de internet? (Autorreservas,autorrenovaciones, recursos-e, etc.)	206	147	353
	Frecuencias		
	Si	No	Total
2.Estudiar apuntes	330	28	358
	Frecuencias		
	Si	No	Total
3.Préstamo	268	87	355
	Frecuencias		
	Si	No	Total
4. Consultar fondo de la biblioteca	173	174	347
	Frecuencias		
	Si	No	Total
5. Internet: catálogo, bases de datos, descarga documentos electrónicos	218	136	354

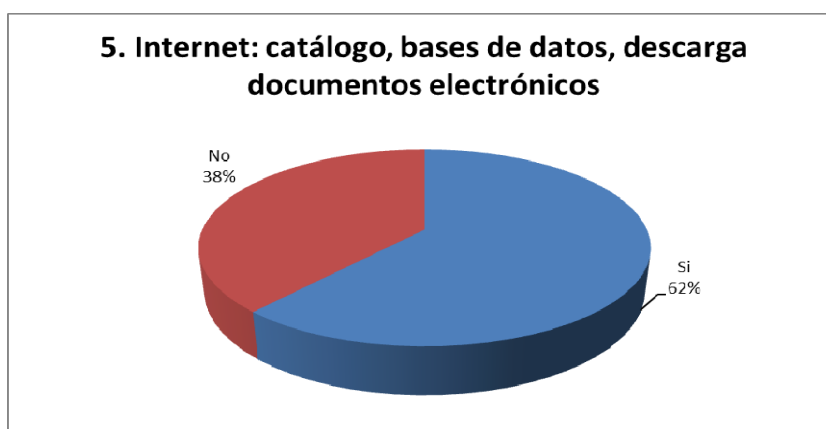
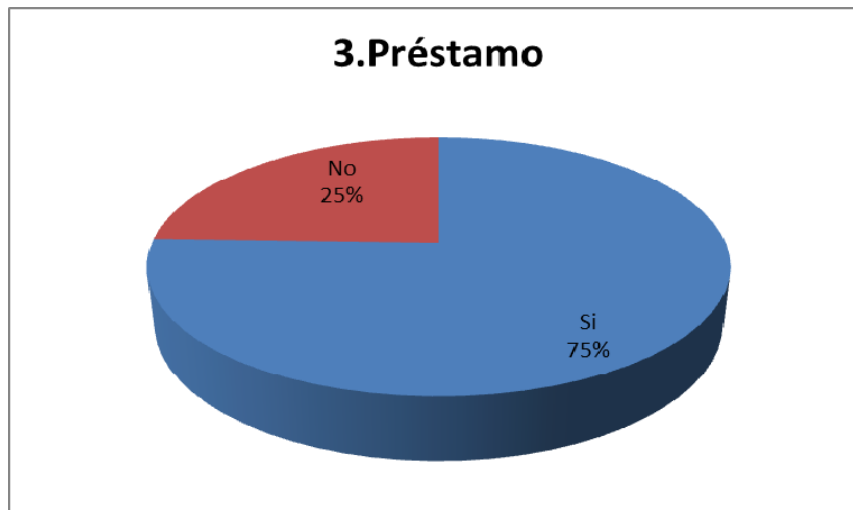
### 1.¿Utiliza los servicios de la BUZ a través de internet? (Autorreservas,autorrenovaciones, recursos-e, etc.)



### 2.Estudiar apuntes





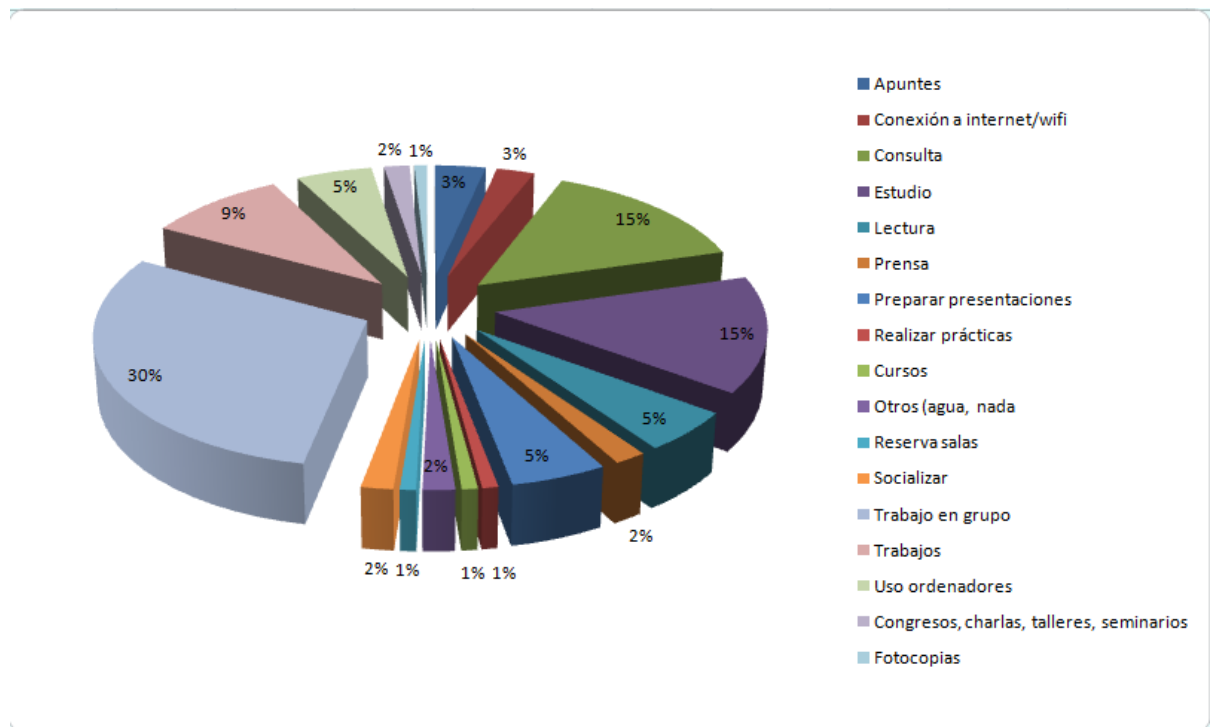


El número de usuario que accede a los servicios de la BUZ a través de su página web es más del 50%, más del 90% utiliza la biblioteca para estudiar apuntes, la mitad consulta el fondo, más de un 60% utiliza internet para consultar el catálogo, bases de datos o descarga documentos electrónicos y un 75% utiliza el préstamo.

Los usos alternativos de la biblioteca que nos indican los alumnos son un total de 117, una vez desdobladas las 88 respuestas.

Tipo	Número	%
Apuntes	4	3%
Conexión a internet/wifi	3	3%
Consulta	17	15%
Estudio	17	15%
Lectura	6	5%
Prensa	2	2%
Preparar presentaciones	6	5%
Realizar prácticas	1	1%
Cursos	1	1%
Otros (agua, nada	2	2%
Reserva salas	1	1%
Socializar	2	2%
Trabajo en grupo	35	30%
Trabajos	11	9%
Uso ordenadores	6	5%
Congresos, charlas, talleres, seminarios	2	2%
Fotocopias	1	1%
Total	117	100%

La mayor parte de los usos que refieren (30%) son trabajos en grupo, seguido de consulta (de material, libros recomendados, relacionados, otros libros, normas, bases de datos, catálogos ) (15%) y Estudio (15%). Otro tipo de trabajos suponen un 9%.



### 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 tiene una calificación **menor a 3,5** en cuanto la satisfacción, valor establecido como valor mínimo a alcanzar y que constituirán las posibles áreas de mejora. El resto de ítems tienen valores altos, destacando sobre todo el bloque de personal e instalaciones.

Pregunta	Media satisf	Media import
Horario	4,01	4,25
Claridad señalización	4,17	3,44
Disponibilidad puestos lectura	3,86	4,02
Facilidad localizar libros y revistas	3,89	3,9
Facilidad para usar bases de datos	3,77	3,61
Instalaciones: limpieza, orden, silencio	4,27	4,21
<b>Adecuación equipos informática/audiov.</b>	<b>3,37</b>	<b>3,55</b>
BLOQUE:INSTALACIONES	3,92	3,86
Adecuación fondos a bibliografía recomendada	3,92	3,94
Recursos electrónicos: revistas, bases de datos	3,78	3,72
Roble/Alcorze	4,01	3,64
Diseño y contenido de la pagina web	3,74	3,47
BLOQUE:FONDO BIBLIOGRÁFICO	3,86	3,69
<b>Plazos préstamo</b>	<b>3,24</b>	<b>3,93</b>
<b>Nº documentos que pueden obtenerse</b>	<b>3,36</b>	<b>3,93</b>
Funcionamiento global préstamo	3,93	3,98
Servicios on line (reservas, cuenta usuario)	4,02	3,7
<b>Información/noticias que facilita Biblioteca</b>	<b>3,42</b>	<b>3,05</b>
<b>Sesiones y cursos de formación usuarios</b>	<b>3,46</b>	<b>3,15</b>
<b>Solicitud de nuevas adquisiciones</b>	<b>3,41</b>	<b>3,43</b>
Atención a quejas y sugerencias	3,62	3,69
BLOQUE:SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA	3,56	3,61
Trato que recibe por parte del personal	4,36	4,26
Resolución dudas por parte del personal	4,3	4,26
BLOQUE:PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	4,33	4,26
Papel de la biblioteca	4,25	4,24
BLOQUE:VALORACIÓN GLOBAL DE LA BIBLIOTECA	4,25	4,24
Sumas y promedios	3,83	3,79

### 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	trato personal	4,26
2	dudas personal	4,26
3	horario	4,25
4	papel biblioteca estudios	4,24
5	instalaciones	4,21
6	disponibilidad puestos lectura	4,02
7	funcionamiento global préstamo	3,98
8	fondo bibliografía recomendada	3,94
9	número documentos	3,93
10	plazos préstamo	3,93
11	facilidad localizar libros y revistas	3,9
12	recursos electrónicos	3,72
13	servicios on line	3,7
14	quejas y sugerencias	3,69
15	roble	3,64
16	facilidad uso bases de datos	3,61
17	equipos informáticos	3,55
18	página web	3,47
19	claridad señalización	3,44
20	nuevas adquisiciones	3,43
21	cursos formación	3,15
22	información y noticias	3,05

Si atendemos a estos resultados vemos que la biblioteca para los alumnos es importante el horario 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 se repite, como en ocasiones anteriores una gran importancia al trato del personal.

En cuanto a los servicios es el servicio de préstamo el que consideran más importante.

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

En general no hay diferencias significativas respecto a las encuestas anteriores, tal y como se puede ver en la tabla siguiente. Las dos últimas columnas calculan la diferencia en los valores dados a la importancia, entre la encuesta actual con la primera de 2008 y con la última de 2016.

Item	2008	2010	2012	2014	2016	2018	Diferencia 2018-2008	Diferencia 2018-2016
horario	4,35	4,37	4,36	4,3996	4,47	4,25	-0,1	-0,22
claridad señalización	3,96	3,9	3,93	3,8666	3,9	3,44	-0,52	-0,46
disponibilidad puestos lectura	4,04	4	3,98	3,9156	3,95	4,02	-0,02	0,07
facilidad localizar libros y revistas	4,11	4,03	4,03	4,0851	4,09	3,9	-0,21	-0,19
facilidad uso bases de datos	3,79	3,85	3,81	3,8912	3,91	3,61	-0,18	-0,3
instalaciones	4,41	4,42	4,43	4,4522	4,52	4,21	-0,2	-0,31
ambientales	4,38	4,4	4,41	4,4214	4,47	4,21	-0,17	-0,26
equipos informáticos	3,92	3,92	3,88	3,9212	3,98	3,55	-0,37	-0,43
fondo bibliografía recomendada	4,13	4,16	4,08	4,0905	4,09	3,94	-0,19	-0,15
recursos electrónicos	3,89	3,92	3,89	3,9736	4,06	3,72	-0,17	-0,34
roble	3,92	3,95	3,93	3,9539	3,91	3,64	-0,28	-0,27
página web	3,65	3,73	3,74	3,7155	3,74	3,47	-0,18	-0,27
plazos préstamo	4,38	4,34	4,33	4,3206	4,37	3,93	-0,45	-0,44
número documentos	4,2	4,2	4,19	4,1507	4,22	3,93	-0,27	-0,29
funcionamiento global préstamo	4,22	4,23	4,21	4,1933	4,24	3,98	-0,24	-0,26
servicios on-line	3,8	4,01	4,07	4,0196	4,15	3,7	-0,1	-0,45
información y noticias	3,41	3,47	3,5	3,4807	3,52	3,05	-0,36	-0,47
cursos formación	3,37	3,36	3,38	3,4699	3,57	3,15	-0,22	-0,42
nuevas adquisiciones	3,77	3,81	3,8	3,8133	3,88	3,43	-0,34	-0,45
quejas y sugerencias	4	4,02	4,01	4,054	4,14	3,69	-0,31	-0,45
trato personal	4,42	4,3	4,46	4,4902	4,6	4,26	-0,16	-0,34
papel biblioteca estudios	4,31	4,47	4,3	4,1873	4,24	4,24	-0,07	0

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 En 2018 ha habido dos preguntas de personal, y como tienen la misma media, se aplica ese valor para comparar

## 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	trato personal	4,36
2	dudas personal	4,3
3	instalaciones	4,27
4	papel biblioteca estudios	4,25
5	claridad señalización	4,17
6	servicios on line	4,02
7	roble	4,01
7	horario	4,01
8	funcionamiento global préstamo	3,93
9	fondo bibliografía recomendada	3,92
10	facilidad localizar libros y revistas	3,89
11	disponibilidad puestos lectura	3,86
12	recursos electrónicos	3,78
13	facilidad uso bases de datos	3,77
14	página web	3,74
15	quejas y sugerencias	3,62
16	cursos formación	3,46
17	información y noticias	3,42
18	nuevas adquisiciones	3,41
19	equipos informáticos	3,37
20	número documentos	3,36
21	plazos préstamo	3,24

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 la señalización, el horario y Roble/Alcorze.

### 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 2016.

Item	2008	2010	2012	2014	2016	2018	Diferencia 2018-2008	Diferencia 2018-2016
horario	3,56	3,51	3,49	3,5	3,63	4,01	0,45	0,38
claridad señalización	3,51	3,6	3,63	3,59	3,68	4,17	0,66	0,49
disponibilidad puestos lectura	3,3	3,33	3,35	3,39	3,45	3,86	0,56	0,41
facilidad localizar libros y revistas	3,26	3,36	3,33	3,34	3,42	3,89	0,63	0,47
facilidad uso bases de datos	3,22	3,39	3,35	3,29	3,4	3,77	0,55	0,37
instalaciones	3,64	3,72	3,7	3,82	3,95	4,27	0,63	0,32
ambientales	3,49	3,44	3,4	3,49	3,63	4,27	0,78	0,64
equipos informáticos	2,88	2,99	2,89	2,82	3,01	3,37	0,49	0,36
fondo bibliografía recomendada	3,51	3,57	3,53	3,53	3,61	3,92	0,41	0,31
recursos electrónicos	3,36	3,46	3,47	3,46	3,58	3,78	0,42	0,2
roble	3,54	3,67	3,62	3,6	3,61	4,01	0,47	0,4
página web	3,42	3,48	3,42	3,37	3,49	3,74	0,32	0,25
plazos préstamo	3,35	3,37	3,39	3,35	3,36	3,24	-0,11	-0,12
número documentos	3,48	3,58	3,58	3,52	3,6	3,36	-0,12	-0,24
funcionamiento global préstamo	3,64	3,75	3,7	3,68	3,74	3,93	0,29	0,19
servicios on-line	3,5	3,74	3,77	3,69	3,84	4,02	0,52	0,18
información y noticias	3,05	3,26	3,28	3,29	3,41	3,42	0,37	0,01
cursos formación	2,83	3	3,07	3,07	3,15	3,46	0,63	0,31
nuevas adquisiciones	3,06	3,19	3,23	3,18	3,35	3,41	0,35	0,06
quejas y sugerencias	3,27	3,46	3,35	3,4	3,59	3,62	0,35	0,03
trato personal	4,01	3,83	3,93	3,98	4,12	4,36	0,35	0,24
papel biblioteca estudios	3,79	4,09	3,82	3,83	3,92	4,25	0,46	0,33
Media global	3,39	3,49	3,47	3,46	3,56	3,80	0,41	0,24

La satisfacción aumenta en todos los ítems respecto a las encuestas anteriores, salvo en los plazos de préstamo y número de documentos. No obstante son diferencias pequeñas.

Respecto a los ítems que han aumentado se puede destacar las condiciones ambientales, claridad señalización, facilidad localización de libros y revistas, y disponibilidad puestos lectura.

## Comparativa Importancia/satisfacción

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

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

Si ordenamos las preguntas según la importancia y hallamos la diferencia respecto a la puntuación dada a la satisfacción, obtenemos la siguiente tabla en la que se han resaltado los ítems de mayor importancia para los alumnos de la UZ y que tienen una discrepancia superior a 0,40 puntos, respecto a la satisfacción:

Pregunta	Media satisf	Media import	Orden satisf	Orden import	Diferencia
26. El trato que recibo por parte del personal es adecuado	4,36	4,26	1	1	-0,1
27. El personal me ayuda a resolver dudas	4,3	4,26	2	2	-0,04
7. La biblioteca tiene un horario adecuado	4,01	4,25	8	3	0,24
28. El papel de la biblioteca para sus estudios es importante	4,25	4,24	4	4	-0,01
12. Las condiciones de instalaciones (orden, limpieza, silencio) son adecuadas	4,27	4,21	3	5	-0,06
9. La biblioteca tiene suficientes puestos de lectura	3,86	4,02	12	6	0,16
20. En general, estoy satisfecho con el servicio de préstamo	3,93	3,98	9	7	0,05
14. Las colecciones de libros y revistas son adecuadas para mi estudio	3,92	3,94	10	8	0,02
<b>19. El número de ejemplares en préstamo es suficiente</b>	<b>3,36</b>	<b>3,93</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>0,57</b>
<b>18. El plazo de préstamo de libros es suficiente</b>	<b>3,24</b>	<b>3,93</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>0,69</b>
10. En la biblioteca es fácil encontrar los libros y revistas que necesito	3,89	3,9	11	11	0,01
15. La biblioteca tiene los recursos electrónicos que necesito: revistas, bases de	3,78	3,72	13	12	-0,06
21. Los servicios on-line (autorreservas, mi cuenta de usuario) son interesantes	4,02	3,7	6	13	-0,32
25. La biblioteca da respuesta de un modo eficaz a las quejas y sugerencias	3,62	3,69	16	14	0,07
<b>16. Los instrumentos para recuperar información</b>	<b>4,01</b>	<b>3,64</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>-0,37</b>
11. En la biblioteca es fácil usar la bases de datos que necesito	3,77	3,61	14	16	-0,16
13. Los equipos informáticos / audiovisuales son adecuados	3,37	3,55	20	17	0,18
17. El diseño y contenido de la pagina web de la biblioteca es adecuado	3,74	3,47	15	18	-0,27
8. La biblioteca está claramente señalizada	4,17	3,44	5	19	-0,73
24. La biblioteca cuenta con un servicio de nuevas adquisiciones eficaz	3,41	3,43	19	20	0,02
23. Las sesiones y cursos de formación de la biblioteca son útiles	3,46	3,15	17	21	-0,31
<b>22. La información y noticias de la biblioteca son de mi interés (me llegan)</b>	<b>3,42</b>	<b>3,05</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>-0,37</b>



El ítem en el que hay una mayor desequilibrio respecto a la diferencia entre importancia y satisfacción, es el los plazos de préstamo, seguido del número de ejemplares.

Los temas relacionados con los horarios y los puestos disponibles, no tienen tanta diferencia, pero están valorados como más importantes para los estudiantes, sin embargo, respecto a este punto, 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.

## Preguntas abiertas

En esta encuesta se ha incluido una pregunta de texto libre para poder incluir sugerencias, se han recibido 116 sugerencias, aunque como algunas de ellas trataban de varios temas, se ha desdoblado, obteniendo un total de 164 sugerencias que se clasifican de la siguiente forma:

Total		116		
Desdobladas		164		
	Tipo	Número	Porcentaje	
1	Opiniones favorables	14	8,54%	
30	Ampliación			
31	Horario	32	19,51%	
32	Señalización			
33	Disponibilidad puestos	6	3,66%	
34	Localización fondos	2	1,22%	
36	Silencio, limpieza, orden	6	3,66%	
37	Climatización, iluminación	17	10,37%	
38	Equipos informáticos	3	1,83%	
39	Mobiliario y otros	29	17,68%	
41	Adecuación fondo	8	4,88%	
42	Revistas/Bases datos	1	0,61%	
43	Roble			
44	Web	2	1,22%	
45	Otros Fondo	2	1,22%	
51	Plazos préstamo	7	4,27%	
52	Nº Documentos	3	1,83%	
53	Funcionamiento préstamo	5	3,05%	
55	Información	5	3,05%	
56	Cursos formación			
57	Nuevas adquisiciones	3	1,83%	
61	Personal	3	1,83%	
80	Control entrada estudiantes	6	3,66%	
81	Control reservas sitios	2	1,22%	
90	Otros	8	4,88%	
	Total	164	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 al Horario, este aspecto, como ya hemos indicado, se puede ver incrementado por la confusión con salas de estudio, y coyunturalmente por el cierre por obras de una de estas salas.

Otro grupo de sugerencias muy numeroso es el del tipo "Mobiliario y otros", aquí se agrupan principalmente quejas sobre el número de enchufes que suponen más de la mitad de las sugerencias, aunque también localmente se aportan quejas sobre los baños, el wifi, las sillas y el suelo de ciertas bibliotecas.

El siguiente grupo en importancia, lo forman las felicitaciones y opiniones favorables sobre la biblioteca.

Las sugerencias se aportan en el Anexo segmentadas por tipo y también por biblioteca, ya que en algunos casos pueden requerir acciones locales.

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

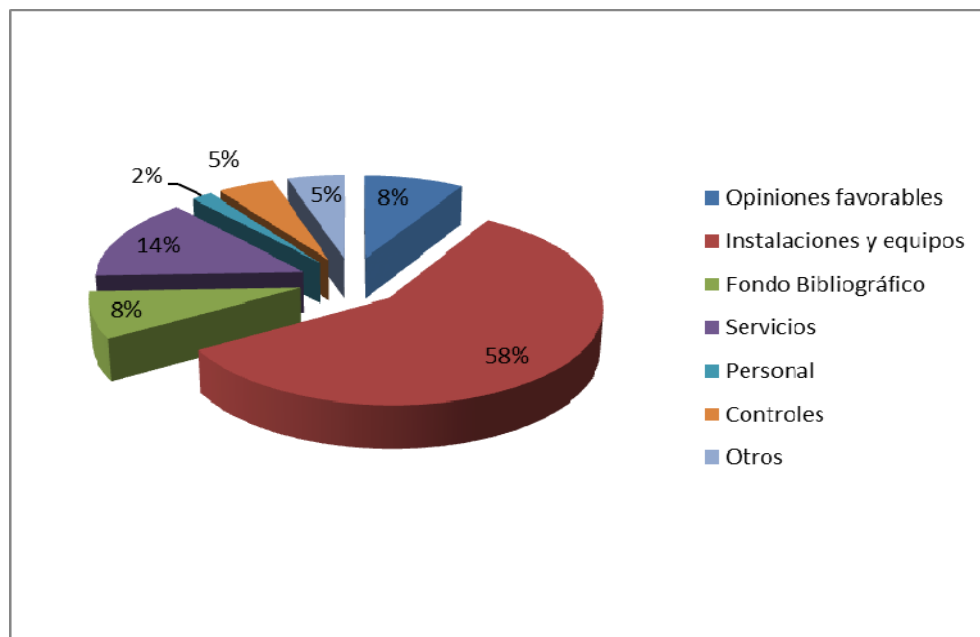
<b>Grupos de clasificación sugerencias recibidas</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
Grupo 01. Opiniones favorables, felicitaciones, etc.	14	9%
Grupo 30. Instalaciones y equipos.	95	58%
Grupo 40. Fondo Bibliográfico, catálogo, página web	13	8%
Grupo 50. Servicios BUZ	23	14%
Grupo 60. Personal	3	2%
Grupo 80. Controles	8	5%
Grupo 90. Otros	8	5%
TOTAL	164	100%

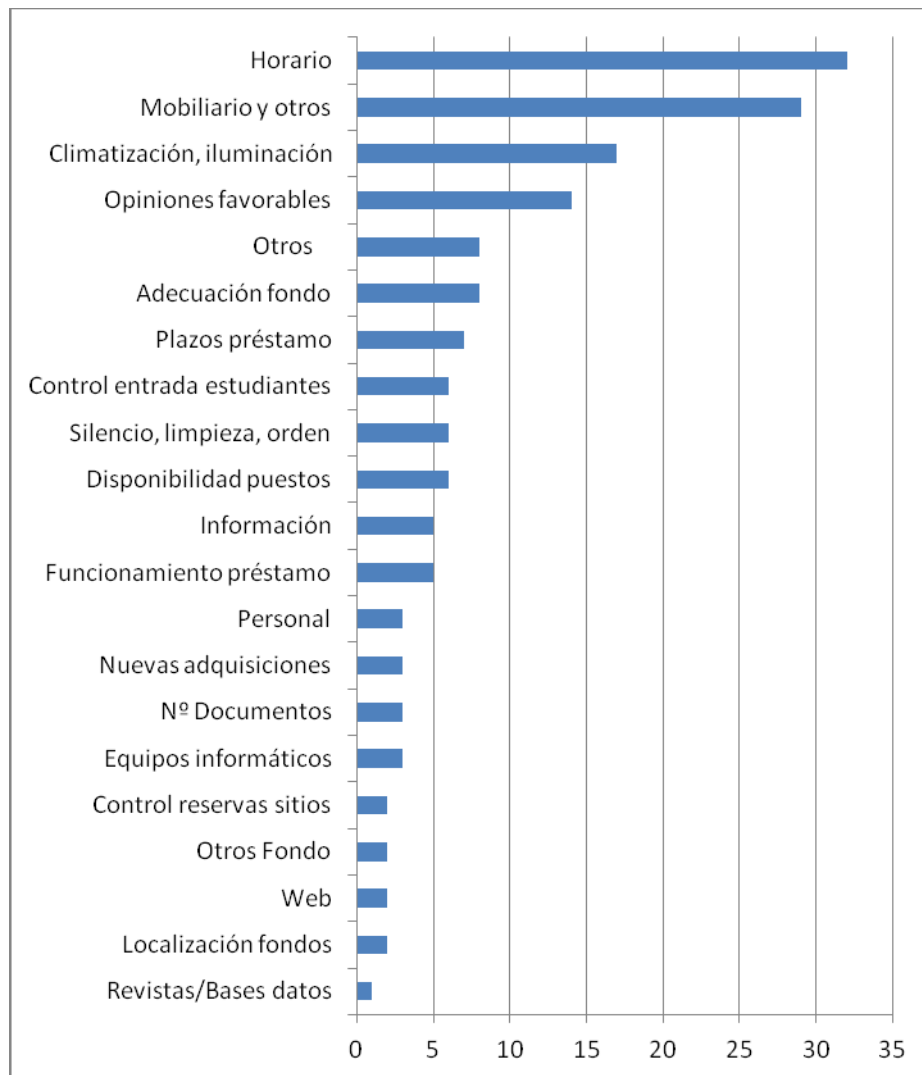
Una posterior clasificación por conceptos concretos dentro de cada grupo permite realizar un análisis más detallado de las aportaciones realizadas.

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

GRUPO	Epígrafe	Concepto	cantidad
FELICITACIÓN	1	Opiniones favorables	14
	31	Horario	32
	32	Disponibilidad puestos	6
	34	Localización fondos	2
INSTALACIONES	36	Silencio, limpieza, orden	6
	37	Climatización, iluminación	17
	38	Equipos informáticos	3
	39	Mobiliario y otros	29
	41	Adecuación fondo	8
FONDOS HERRAMIENTAS	42	Revistas/Bases datos	1
	44	Web	2
	45	Otros fondo	2
	51	Plazos préstamo	7
	52	Nº Documentos	3
SERVICIOS	53	Funcionamiento préstamo	5
	55	Información	5
	57	Nuevas adquisiciones	3
PERSONAL	61	Personal	3
CONTROL	80	Control entrada estudiantes	6
	81	Control reservas sitios	2
OTROS	90	Otros	8

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.





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

En relación al **horario**, además de una amplia petición de alargarlo en días laborables e incluso en horario nocturno, la mayor parte de las demandas se refieren a la apertura de más bibliotecas los fines de semana y, especialmente, en periodos de examen. 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, se han incluido las peticiones de más **enchufes** que son muy recurrentes, aunque también hay sobre sillas, suelo y wifi, en ese caso, será necesario un análisis local de las sugerencias.

## CONCLUSIONES

---

- El tamaño de la muestra no es el adecuado, al cambiar las encuestas a la plataforma ATENEA no se ha conseguido una muestra significativa, lo que cuestiona la validez de los resultados presentados.
- Por otra parte, las valoraciones, tanto en satisfacción como en importancia, no difieren mucho de los resultados de otros años, en casi todos los casos es al alza.
- Se intentó incentivar la participación de los estudiantes con el sorteo de dos tablets, 255 de los 361 participantes (más del 70%) ha manifestado su interés por participar en el sorteo, sin embargo no ha supuesto un incentivo a la participación.
- Uso de la biblioteca, un 75% de los encuestados utiliza el servicio de préstamo y casi un 60% utiliza los servicios de la biblioteca on-line. Más del 90% utiliza la biblioteca para estudiar apuntes.
- 
- Los servicios menos conocidos y menos usados son "nuevas adquisiciones", "quejas y sugerencias", "facilidad uso bases de datos", "cursos de formación" y "Roble/Alcorze".
- Valoración de la importancia, los aspectos más importantes para los alumnos tienen que ver con el personal, el horario y las instalaciones, ya que ven a la biblioteca como un espacio idóneo para estudiar y realizar trabajos. En cuanto a los servicios son el servicio de préstamo y la BR los que consideran más importantes. Estos aspectos son los que deberemos potenciar puesto que son los más importantes para los usuarios
- Valoración del grado de satisfacción, 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 la señalización.
- Respuestas abiertas, casi el 60% de las sugerencias están relacionadas con las instalaciones, horario, enchufes... El siguiente grupo por número de aportaciones sería el préstamo, de los servicios, y la adecuación del fondo.
- El silencio, aunque aparece en algunos comentarios, no ha sido un punto muy recurrente en las opiniones.
- Punto fuerte: el personal BUZ. El punto más importante para los alumnos y el mejor valorado.

## PROPUESTAS DE MEJORA

---

En cuanto a la **metodología de la encuesta**, se necesita cambiar algunas cuestiones para conseguir una muestra representativa. Se puede combinar la metodología en la plataforma ATENEA con alianzas con profesores, que permitan realizar la encuesta durante unos minutos en sus clases (en el móvil o en una sala de ordenadores) lo que permitirá tener respuestas de estudiantes que habitualmente no usan la biblioteca.

No obstante se podría consultar a las bibliotecas que más participación han tenido como son la Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior (Huesca) y la Biblioteca Hypatia de la EINA, qué métodos han utilizado para incentivar a los alumnos, ya que son las que más participación porcentual han tenido.

Otro aspecto a considerar es el cambio a la metodología LibQual.

La visualización en los dispositivos móviles ha de mejorarse porque la interfaz parece que da problemas.

Valorar el cambio de fechas de realización de la encuesta, (también han sido modificadas), y su proximidad con la realización de otras encuestas de las titulaciones.

Se pueden valorar otros sistemas de incentivo a la participación como donar a causas sociales un importe por cada encuesta. (Ya se hace en la olimpiada solidaria y funciona bien.)

Se puede estudiar la posibilidad de realizar encuestas tras comprobar el uso de uno de los servicios de la BUZ, remitiendo al usuario un enlace a ATENEA. (Este punto habría que estudiarlo, porque sería interesante separar estas respuestas de las generales, y supondría, que estos usuarios, cuando se abran las encuestas para el público en general, no las tendrán abiertas, ya que si no se duplicarían sus respuestas. Se podrían realizar en los plazos diferentes, o realizar otro tipo de encuestas más sencillas referidas solamente al servicio utilizado...)

Los valores perdidos de nuevas adquisiciones, quejas y sugerencias, nos indican que hay que realizar mejoras en estos aspectos.

- Mejorar las RSS del libro electrónico
- Contactar con el sistema de quejas y sugerencias de la UZ para mejorar la comunicación y coordinarse

La formación, no sale muy valorada (3,46/5), y podría ser porque no se entiende la pregunta, y no asocian con la formación de la biblioteca los cursos Moodle.

Se pueden estudiar medidas para dar difusión tanto a los cursos Moodle como de otros aspectos como tutoriales...

### **Apartado instalaciones:**

Este es un apartado importante para los estudiantes, porque como hemos visto más de un 90% utiliza la biblioteca para estudiar apuntes, como sala de estudio. Algunos aspectos no se pueden afrontar desde la BUZ, pero se pueden trasladar a los Administradores de cada centro y al Vicerrector correspondiente.

- **Horarios:** continuar con la información de los horarios de las salas de estudio que muchas veces los alumnos identifican con la biblioteca.
- **Silencio:** algunas de las preguntas abiertas centran el problema en el propio personal BUZ. (Ver conclusiones/medidas grupo Silencio.) Estudiar y buscar medidas para que los mostradores de atención al público no sean la fuente de "ruido" (ver posibilidades de aislamiento físicos, nueva organización en el trabajo de los mostradores, campaña de concienciación del personal, etc...)
- **Salas de trabajo en grupo:** estudiar, localmente, posibles reorganizaciones de espacios.
- **Enchufes:** instalar más enchufes y la electrificar mesas con conexiones múltiples
- **Control de acceso/control de puestos** Analizar en cada biblioteca si la falta de espacios es frecuente o se produce en momentos puntuales y las causas probables, en cada caso: estudiantes procedentes de Institutos, reserva indebida de puestos que no llegan a ocuparse o que se mantienen desocupados durante largos periodos, falta real de espacio en función del número de estudiantes, etc., y actuar en función de los resultados obtenidos.  
Continuar con el mapa de ocupación de las bibliotecas.



#### **Apartado fondo bibliográfico:**

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

#### **Apartado Servicios:**

- **Préstamo:** estudiar nuevos plazos de préstamo: analizar una posible modificación en los plazos de la *bibliografía recomendada*. Ya se hace manualmente, pero si se realiza una auto renovación el programa no lo tiene en cuenta. (comentarlo con Automatización)