

ENCUESTA ALUMNOS

2022

INFORME Y RESULTADOS

Zaragoza, octubre 2022

ÍNDICE

- **INTRODUCCIÓN**
- **ANÁLISIS DE LA ENCUESTA:**
 - I.- Perfil del usuario
 - II.- Uso de la biblioteca
 - III.- Servicios:
 - Instalaciones
 - Fondo bibliográfico
 - Servicios de la biblioteca
 - Redes sociales
 - Personal de la biblioteca
 - IV.- Valoración global de la biblioteca
 - V.- Sugerencias
- **VALORACIÓN DE LA ENCUESTA**
- **VALORES PERDIDOS**
- **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 bienalmente encuestas de satisfacción desde 2008 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.

Además, a través de la comparación con los resultados de encuestas anteriores, se puede ver la tendencia de la satisfacción de los usuarios y si las mejoras propuestas en consultas anteriores se han realizado o no.

En el año 2022 se analiza la satisfacción de los estudiantes de grado con los recursos y servicios de la BUZ.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Dentro de la planificación de las encuestas de satisfacción de la BUZ, en 2022 corresponde evaluar la satisfacción de los estudiantes de grado de la Universidad de Zaragoza con los servicios y recursos de la biblioteca.

En esta edición, la encuesta se lanzó la última semana de marzo y estuvo disponible hasta el 30 de abril. Se recogieron un **total de 728 respuestas**, lo que supone el 2,7% de la población a encuestar: 26.507 alumnos.

Esta tasa es inferior a la de la edición de 2020 (4,4%) pero superior a la de 2018 (1,5%), ambas realizadas en la plataforma ATENEA.

Esta encuesta 2022 ha sido la primera realizada con formulario Google. Se han mantenido los bloques de las encuestas de años anteriores, aunque, buscado simplificarla, solo se analiza la satisfacción, eliminando la importancia y se han añadido algunas preguntas referidas a las redes sociales de la BUZ (modelo en anexo).

Participación	% Participación
2018	1,5
2020	4,4
2022	2,7

La encuesta se divide en los siguientes bloques:

I.- Perfil del usuario

II.- Uso de la biblioteca

III.- Servicios:

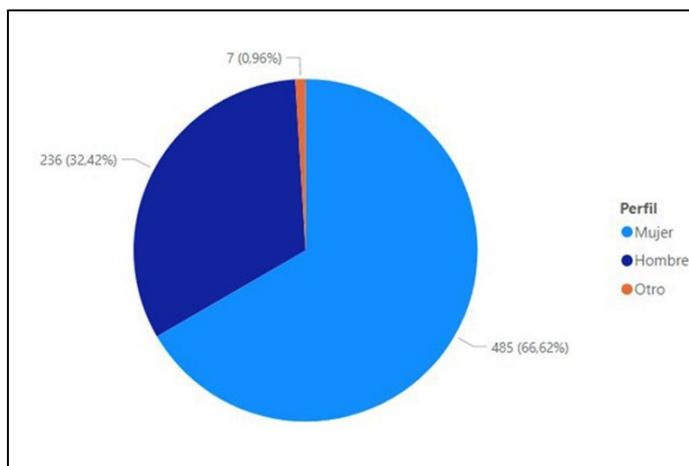
- Instalaciones
- Fondo bibliográfico
- Servicios de la biblioteca
- Redes sociales
- Personal de la biblioteca

IV.- Valoración global de la biblioteca

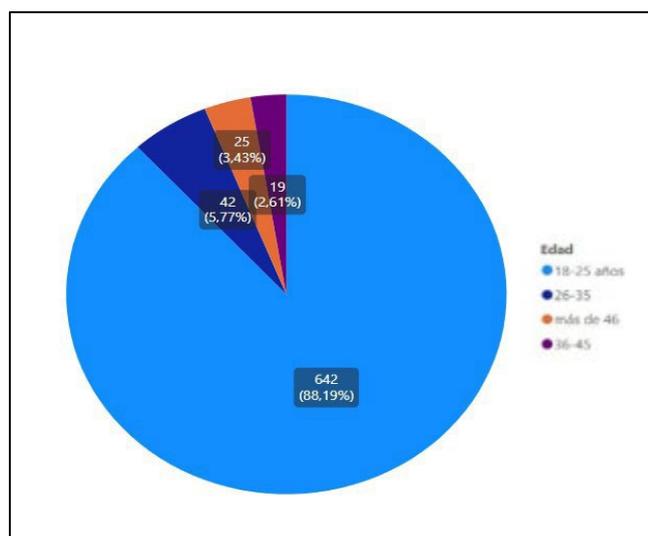
V.- Sugerencias

I. Perfil del usuario

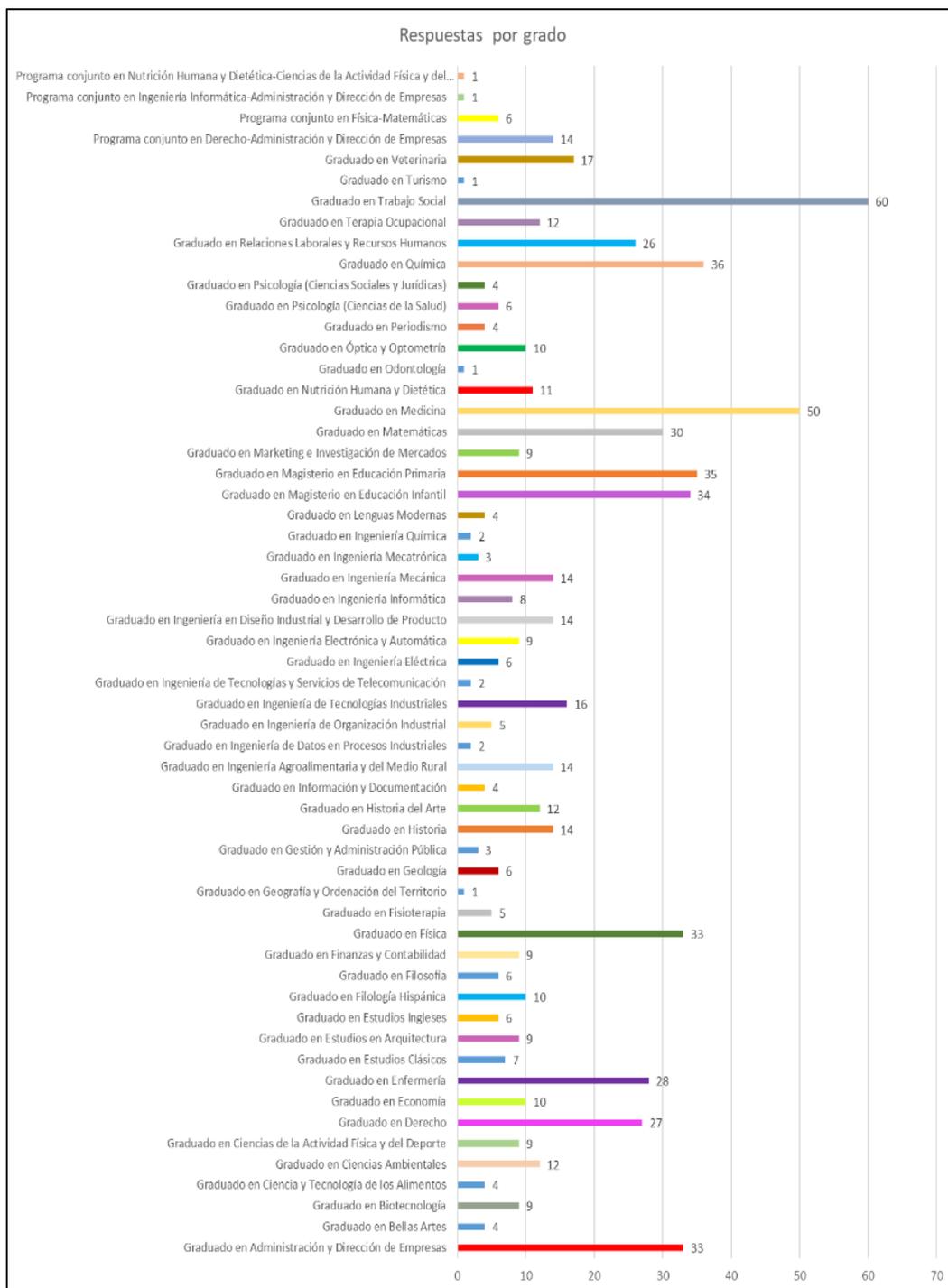
La encuesta ha sido contestada por 728 estudiantes: 485 (66,62%) mujeres, 236 hombres (32,42%) y 7 personas que declaran otro género (0,96%), como lo muestra el siguiente gráfico:



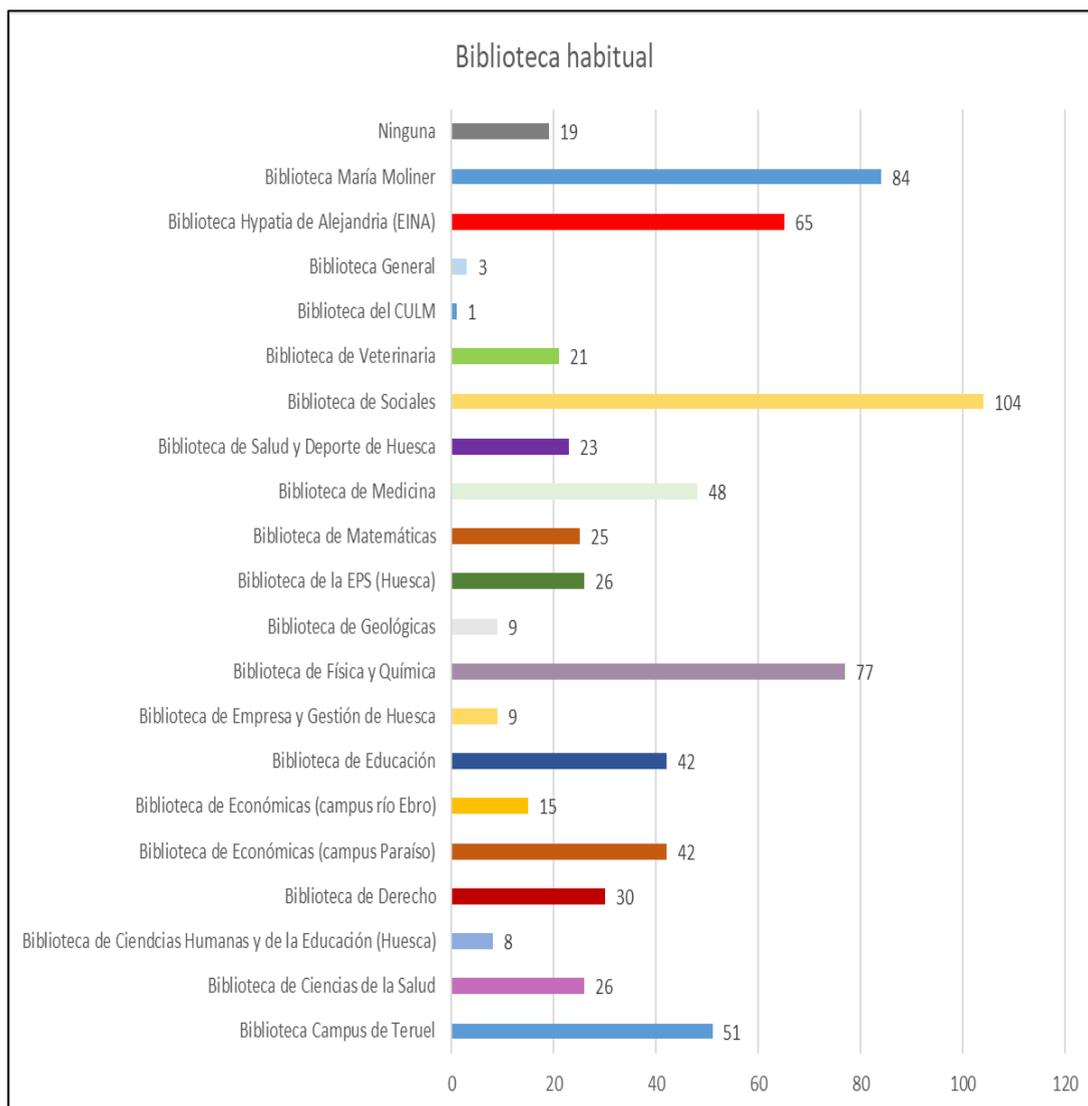
Con respecto a la edad: 642 respuestas (88,19% del total) pertenecen al segmento de 18-25 años, 42 (5,77%) al de 26-35, 25 (3,43%) al de más de 46 y 19 (2,61%) al de 36-45 años



Respecto al estudio que cursan, el mayor número de respuestas correspondió a los estudiantes matriculados en Trabajo Social (60), seguidos de los de Medicina (50) y los de Química (36).



En relación a la biblioteca que frecuentan: destaca la biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, con 104 estudiantes que la utilizan habitualmente, seguida de la biblioteca María Moliner con 84 y la biblioteca de la Facultad de Ciencias (Física y Química) con 77.



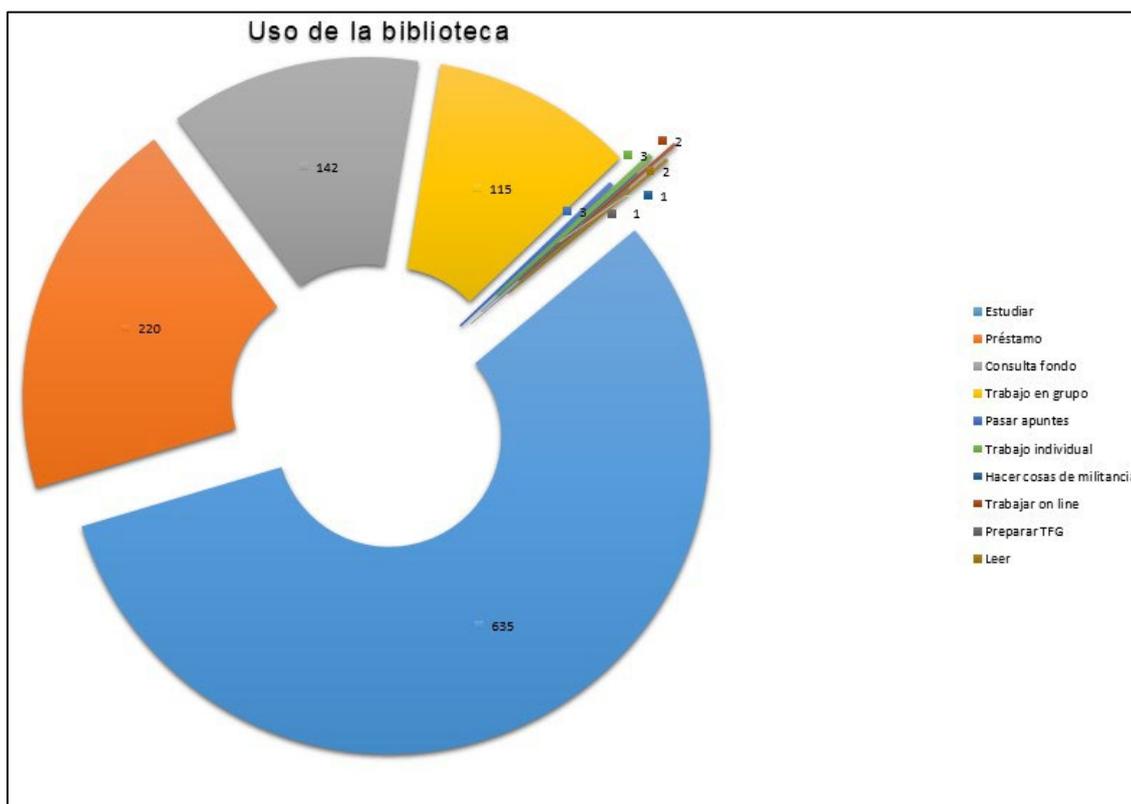
También se observa que la gran mayoría del estudiantado que ha respondido la encuesta utiliza habitualmente la biblioteca del centro donde cursa sus estudios: así, de las 104 respuestas de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, el 78% cursan estudios de su facultad; el 72,61 % de las respuestas recogidas en la biblioteca María Moliner pertenecen a estudiantes de la Facultad de Filosofía y Letras, y el 96% de las respuestas recogidas en la biblioteca de la Facultad de Ciencias (Física y Química) corresponden a estudiantes del propio centro. (anexo I). Este análisis es muy interesante para determinar si una biblioteca es capaz de acoger a sus estudiantes y poder adecuar sus espacios sus necesidades.

II.- Uso de la biblioteca

Con respecto a la pregunta de uso de la biblioteca (pregunta de selección múltiple) desdoblando las 728 respuestas, nos encontramos con 1.124 respuestas para los 10 usos de la biblioteca, como se puede observar en el siguiente cuadro:

Uso biblioteca	Número	%
Estudiar	635	56,49
Préstamo, devolución, renovación	220	19,57
Consulta del fondo de la biblioteca, bases de datos	142	12,63
Realizar trabajos en grupo	115	10,23
Pasar apuntes	3	0,26
Realizar trabajos individuales	3	0,26
Trabajar on line	2	0,17
Leer	2	0,17
Preparar TFG	1	0,08
Hacer cosas de militancia	1	0,08
Total	1.124	

La biblioteca sigue siendo, en un porcentaje elevado, un lugar elegido por el estudiantado para el estudio, seguido del préstamo, devolución y renovación y en tercer lugar se utiliza como lugar donde consultar la colección.



III.-Servicios

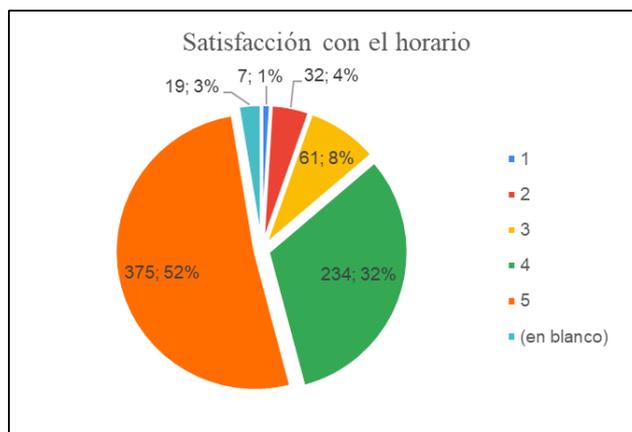
En el siguiente bloque de la encuesta se valoran los servicios que la biblioteca ofrece. Se pide al usuario que muestre su acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones sobre las prestaciones de la biblioteca. Esta valoración se realiza puntuando la afirmación de cada ítem, según la siguiente escala:

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

Instalaciones:

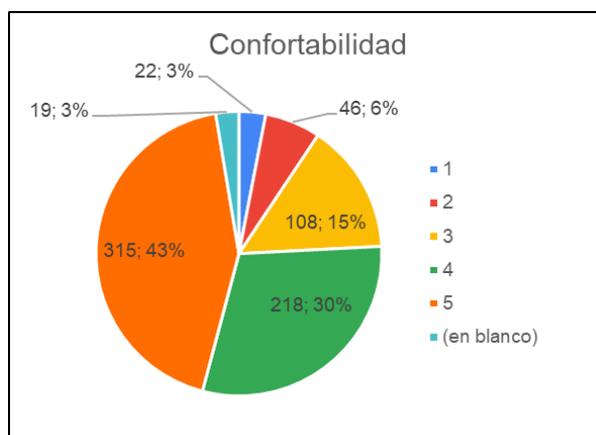
La biblioteca tiene un horario adecuado: de las 728 respuestas el 52% de los encuestados estaba totalmente de acuerdo con el horario de la biblioteca, aunque en algunas sugerencias se solicitaba mayor horario de apertura en épocas de exámenes.

Satisfacción con el horario	
Totalmente de acuerdo (5)	375
De acuerdo (4)	234
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	61
En desacuerdo (2)	32
Totalmente en desacuerdo (1)	7
En blanco	19



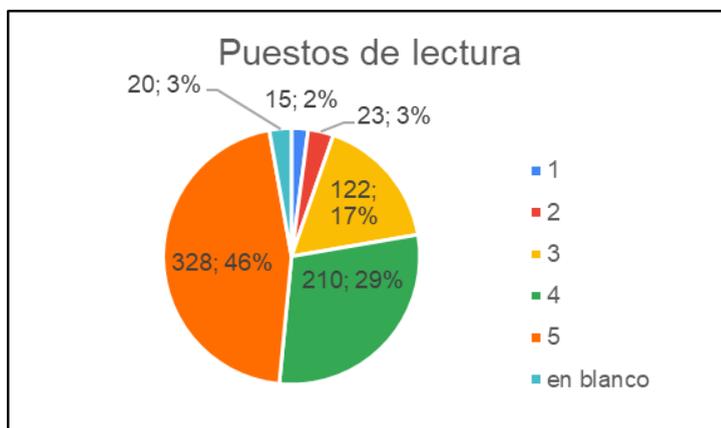
La biblioteca es confortable: (orden, limpieza, silencio, iluminación, climatización): En esta ocasión del total de respuestas, 315 (43%) manifestaron que la biblioteca que frecuentan era confortable, aunque en las preguntas abiertas hay muchas quejas sobre las medidas de ahorro energético (que limitaba el horario de calefacción) y las exigencias debidas al COVID-19 de airear frecuentemente las salas.

Confortabilidad	
Totalmente de acuerdo (5)	315
De acuerdo (4)	218
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	108
En desacuerdo (2)	46
Totalmente en desacuerdo (1)	22
En blanco	19



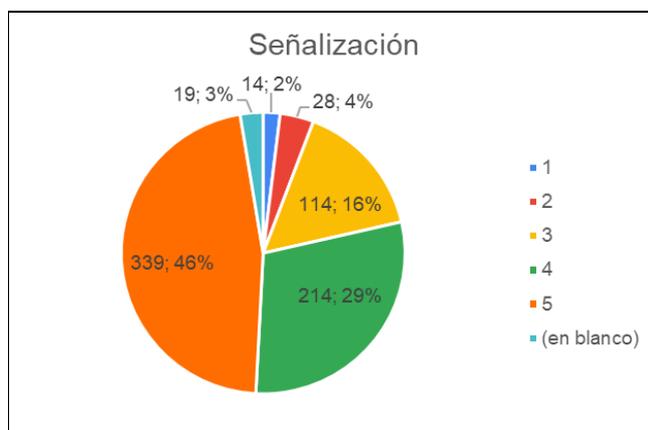
La biblioteca tiene suficientes puestos de lectura: alrededor de un 74% de las respuestas muestran satisfacción por el número de puestos de estudio de las bibliotecas.

Puestos de lectura	
Totalmente de acuerdo (5)	328
De acuerdo (4)	210
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	122
En desacuerdo (2)	33
Totalmente en desacuerdo (1)	15
En blanco	20



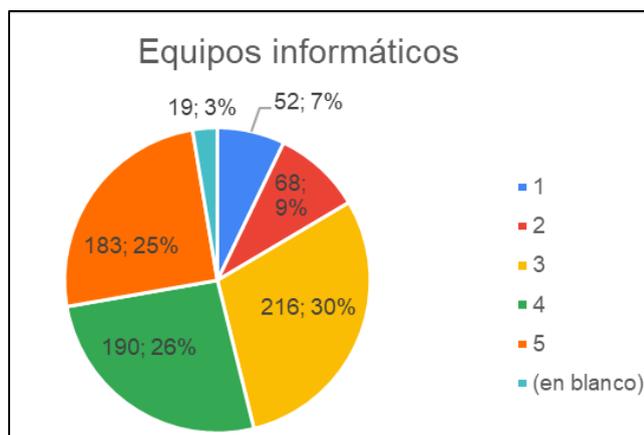
La biblioteca está bien señalizada: Buena valoración de la señalización en las biblioteca.

Señalización	
Totalmente de acuerdo (5)	339
De acuerdo (4)	214
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	114
En desacuerdo (2)	28
Totalmente en desacuerdo (1)	14
En blanco	19



Los equipos informáticos audiovisuales son adecuados:

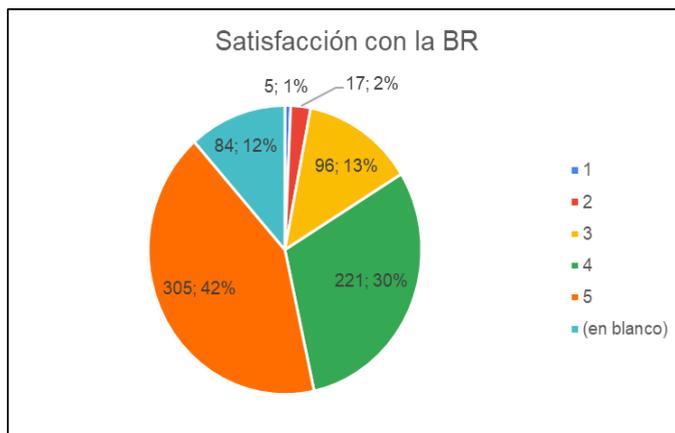
Equipos informáticos	
Totalmente de acuerdo (5)	183
De acuerdo (4)	190
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	216
En desacuerdo (2)	68
Totalmente en desacuerdo (1)	52
En blanco	19



Fondo bibliográfico

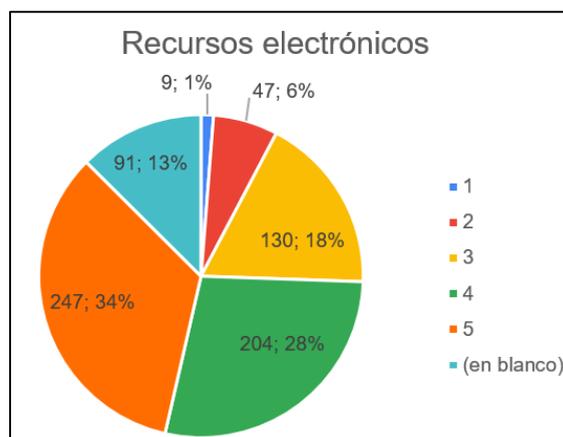
La biblioteca dispone de la bibliografía recomendada por mis profesores: un 72% de los encuestados muestran su acuerdo con esta afirmación. No obstante en esta pregunta se solicitaba que la contestaran si utilizaban el servicio y se observa que un 12% no lo hizo, es decir no utilizaba o no conocía este servicio.

Bibliografía recomendada	
Totalmente de acuerdo (5)	305
De acuerdo (4)	221
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	96
En desacuerdo (2)	17
Totalmente en desacuerdo (1)	5
En blanco	84



La biblioteca dispone de los recursos electrónicos que necesito (libros, revistas, bases de datos): Al igual que en el anterior ítem, un 13% de los encuestados no utilizaban ni conocían este servicio.

Recursos electrónicos	
Totalmente de acuerdo (5)	247
De acuerdo (4)	204
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	130
En desacuerdo (2)	47
Totalmente en desacuerdo (1)	9
En blanco	91



Con el buscador Alcorze encuentro lo que necesito:

Como en los puntos anteriores, lo más destacable es que el 12% de los encuestados no utiliza el buscador

Satisfacción con Alcorze	
Totalmente de acuerdo (5)	244
De acuerdo (4)	193
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	132
En desacuerdo (2)	40
Totalmente en desacuerdo (1)	30
En blanco	89



Servicios de la Biblioteca

Igual que con las preguntas relativas al Fondo Bibliográfico se pedía a los encuestados que contestaran solo si hacían uso de los servicios de la biblioteca. Mas de un 10% de los encuestados no respondieron.

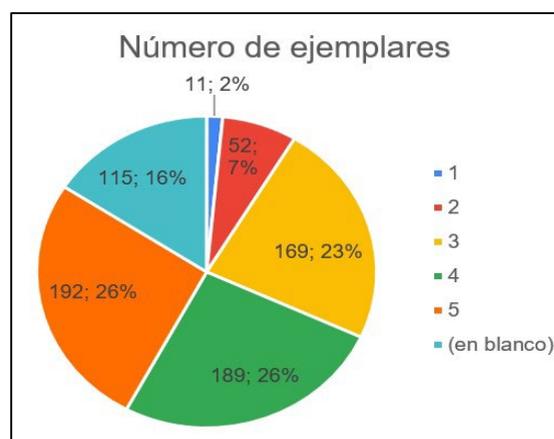
El plazo de préstamo de libros es suficiente:

Plazo de préstamo	
Totalmente de acuerdo (5)	180
De acuerdo (4)	180
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	151
En desacuerdo (2)	79
Totalmente en desacuerdo (1)	28
En blanco	110



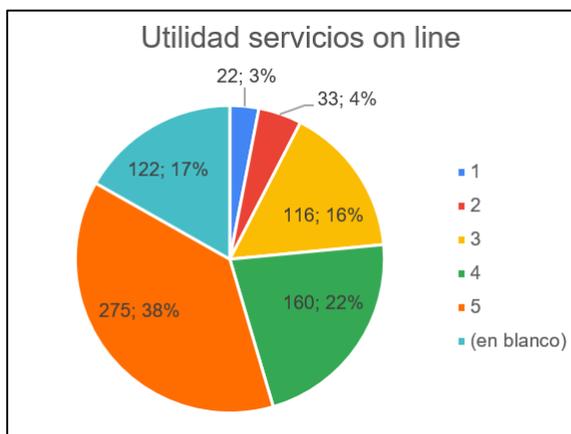
El número de ejemplares en préstamo es suficiente:

Número de ejemplares	
Totalmente de acuerdo (5)	192
De acuerdo (4)	189
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	169
En desacuerdo (2)	52
Totalmente en desacuerdo (1)	11
En blanco	115



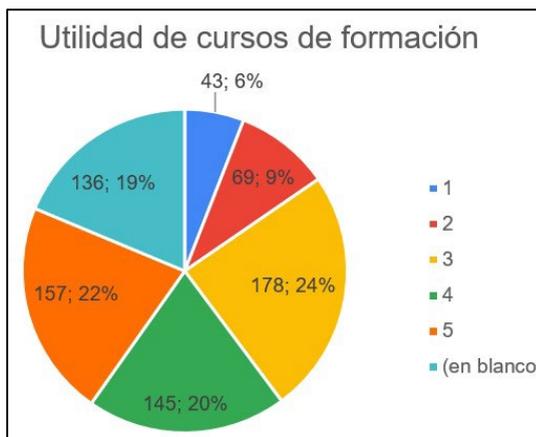
Los servicios on-line me resultan útiles (autorreservas, renovaciones...):

Servicios on-line	
Totalmente de acuerdo (5)	275
De acuerdo (4)	160
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	116
En desacuerdo (2)	33
Totalmente en desacuerdo (1)	22
En blanco	122

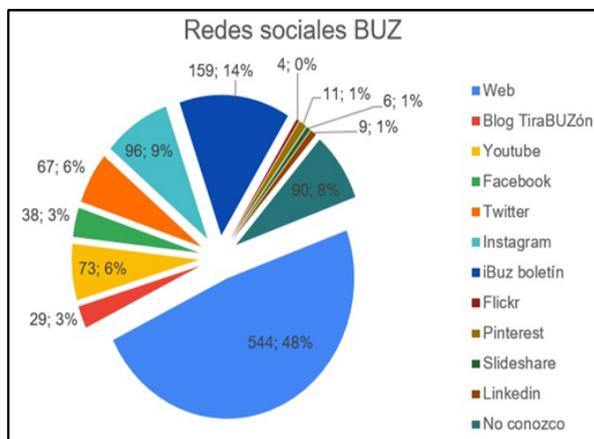
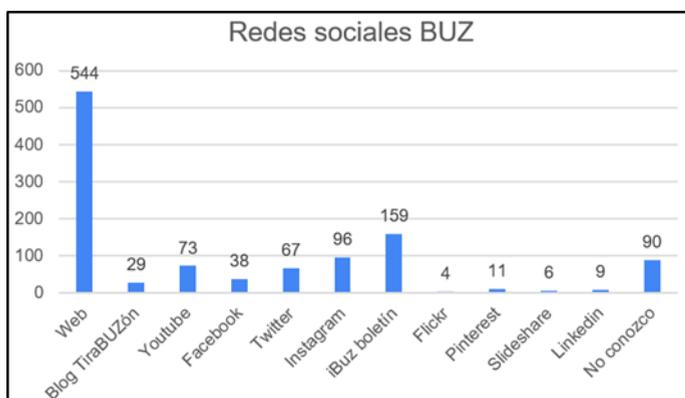


Los cursos de formación que ofrece la biblioteca me resultan útiles: llama la atención el número de respuestas en blanco en este ítem, pues aunque los cursos se imparten a casi la totalidad de los grados, un 19% no contesta.

Utilidad cursos de formación	
Totalmente de acuerdo (5)	157
De acuerdo (4)	145
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	178
En desacuerdo (2)	69
Totalmente en desacuerdo (1)	43
En blanco	136



Dinos qué redes sociales y sitios web de la biblioteca conoces: esta pregunta se añadió al cuestionario por primera vez, al considerar el importante papel que desempeñan las redes sociales como medio de comunicación y promoción de la colección y actividades de la biblioteca, al igual que la web institucional (portal de acceso a los servicios y recursos).



Al ser una pregunta de respuesta múltiple, desdobladas las respuestas tenemos 781. 544(48%) respuestas manifiestan conocer la web, 159 (14%) el boletín iBUZ y 90 encuestados (8%), manifiestan que no conocen ninguna red social de la biblioteca ni la web institucional.

Personal de la biblioteca

El personal de la biblioteca me ayuda a resolver dudas:

Personal: ayuda resolución dudas	
Totalmente de acuerdo (5)	379
De acuerdo (4)	182
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	95
En desacuerdo (2)	32
Totalmente en desacuerdo (1)	21
En blanco	19



El trato que recibo por parte del personal es adecuado:

Trato del personal	
Totalmente de acuerdo (5)	423
De acuerdo (4)	158
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	77
En desacuerdo (2)	29
Totalmente en desacuerdo (1)	22
En blanco	19

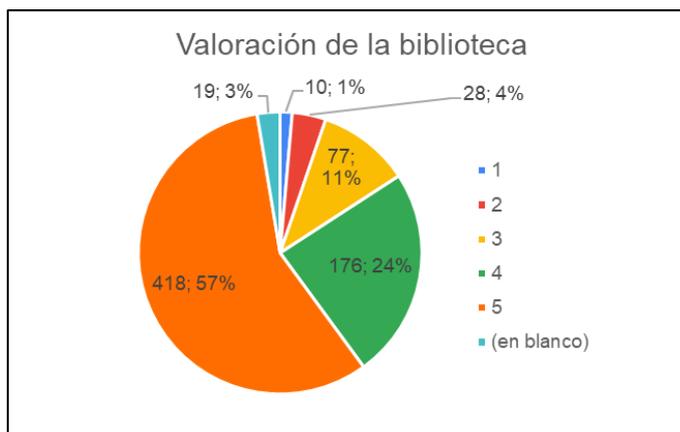


El personal sigue siendo uno de los puntos mejor valorados de la encuesta, tanto por el trato que dispensa a los usuarios como por la ayuda que ofrecen para las resolver sus dudas.

IV.-Valoración global de la biblioteca

La biblioteca cumple un papel importante en mis estudios: 418 respuestas (57%) valoran al máximo el papel de la biblioteca en el desarrollo de sus estudios.

Importancia de la biblioteca en estudios	
Totalmente de acuerdo (5)	418
De acuerdo (4)	176
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	77
En desacuerdo (2)	28
Totalmente en desacuerdo (1)	10
En blanco	19



V.- Sugerencias (Preguntas abiertas)

Se han recibido un total de 287 sugerencias en las preguntas abiertas.

Se han desdoblado porque algunas hacían referencias a varias secciones a la vez, con un total de 365 sugerencias.

Bloques:

GRUPO	FELICITACIÓN	INSTALACIONES	FONDOS HERRAMIENTAS	SERVICIOS	PERSONAL	CONTROL	OTROS
Opiniones favorables	Ampliación* (INSTALACIÓN)	Adecuación fondo	Cursos formación	Personal	Control entrada estudiantes	Otros	
	Climatización, iluminación	Otros Fondo	Funcionamiento préstamo		Control normas		
	Disponibilidad puestos	Alcorze	Información		Control reserva sitios		
	Equipos informáticos	Web	Plazos préstamo				
	Horario		Plazos de reserva				
	Localización fondos		Actividades varias				
	(wifi, enchufes, fotocopiadora)						
	Silencio, limpieza, orden						
	Comodidad						

En un primer análisis muy rápido, la mayor parte de las sugerencias se las lleva la Climatización y los Horarios. Seguido del Mobiliario y del Personal.

Un total del 39% de estudiantes que han contestado la encuesta (728) han hecho aportaciones en la sugerencia libre.

Estos son los datos:

Total sugerencias		287	
Total sugerencias desdobladas		365	
Grupo	Concepto	Número	% (sobre sugerencias)
FELICITACIÓN	Opiniones favorables	8	2,19%
	Total felicitación	8	2,19%
INSTALACIONES	Ampliación* (INSTALACIÓN)	13	3,59%
	Climatización, iluminación	85	23,28%
	Disponibilidad puestos	4	1,09%
	Equipos informáticos	2	0,54%
	Horario	74	20,27%
	Localización fondos	1	0,27%
	Mobiliario y otros (wifi, enchufes, fotocopiadora)	36	9,86%
	Silencio, limpieza, orden	13	3,56%
	Comodidad	10	2,73%
	Total instalaciones	238	65,20%
FONDOS HERRAMIENTAS	Adecuación fondo	11	3,01%
	Otros Fondo	6	1,64%
	Revistas/Bases datos	0	0,00%
	Alcorze	18	4,93%
	Web	1	0,27%
	Total fondos/herramientas	36	9,86%
SERVICIOS	Cursos formación	1	0,27%
	Funcionamiento préstamo	3	0,82%
	Información	1	0,27%
	Nº Documentos	0	0,00%
	Nuevas adquisiciones	0	0,00%
	Plazos préstamo	8	2,19%
	Plazos de reserva	1	0,27%
	Actividades varias	2	0,54%
	Total servicios	16	4,38%
PERSONAL	Personal	30	8,21%
	Total personal	30	8,21%
CONTROL	Control entrada estudiantes	4	1,09%
	Control normas	14	3,83%
	Control reserva sitios	0	0,00%
	Total control	18	4,93%
OTROS	Otros	19	5,20%
	Total otros	19	5,20%

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 (65%), y entre éstas, climatización e iluminación (23,28%), al Horario (20,27%), mobiliario y otros (9,86%).



El siguiente concepto en importancia, ya con mucha distancia de las instalaciones lo forman las cuestiones relativas a Fondos y Herramientas (9.86%), dentro de este epígrafe Alcorze tiene el grueso de las sugerencias (4.93%), seguido de Adecuación del fondo (3,01%). En relación a Alcorze las sugerencias están en torno a que la web sea más ágil y los resultados más certeros. Alguna sugerencia hace referencia a Roble y en cuanto a adecuación de Fondo, varios hacen referencia a la bibliografía recomendada, hay una sugerencia de adecuación de fondos para alumnos con necesidades especiales.

El siguiente bloque hace referencia al personal de la biblioteca (8,21%). De ellas aproximadamente un 26% son positivas y un 74% son negativas.

El siguiente bloque hace referencia a Control, en el que se ve un incremento de sugerencia en cuanto a control y seguimiento de las normas (3.83%) teniendo en cuenta que ha sido época de pandemia y había muchas más normas de las habituales a seguir. También se trata el tema del ruido y del silencio en las bibliotecas.

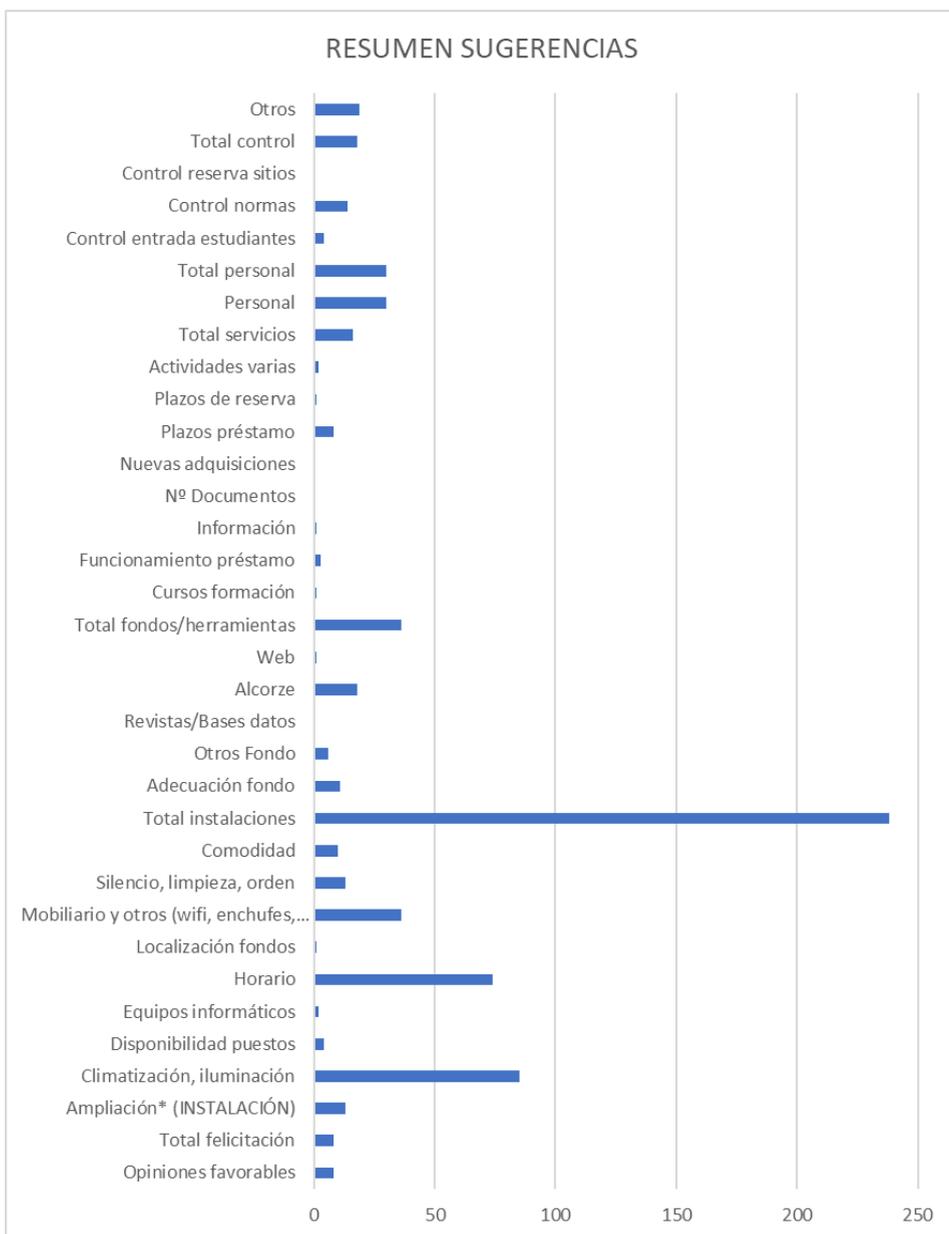
En la parte de Servicios, aparecen, como en ediciones anteriores solicitudes de plazos de préstamo más largo (2.19%) y dos sugerencias que hacen referencias a más actividades en la biblioteca sobre todo para incentivar la lectura.

Algunas aclaraciones a las sugerencias que se desprende de las preguntas abiertas:

En relación al horario hay 36 sugerencias de ampliación y apertura en festivos y fines de semana, lo que contrasta con una valoración de 4.32 en la pregunta de si el horario es adecuado, se desprende quizás una confusión de la biblioteca con una sala de estudio.

En el bloque de mobiliario, hay petición de enchufes (26), así como petición de iluminación (7) wifi (1).

En cualquier caso, las sugerencias también deben ser tratadas de manera local, las de mobiliario y sobre todo las sugerencias de personal.



• VALORACIÓN DE LA ENCUESTA

En el siguiente cuadro podemos observar la media de satisfacción de los ítems y bloques de la encuesta y la comparación con aquellos similares de la realizada en 2020.

BLOQUE	Media 2022	Media 2020	Diferencia
INSTALACIONES			
Horario	4,32	4,29	+0,03
Confortabilidad	4,07	4,43	-0,36
Disponibilidad puestos de lectura	4,13	3,82	+0,31
Señalización	4,18	4,21	-0,03
Equipos informáticos	3,54	3,54	=
Media bloque	4,04	4,05	-0,01
FONDO BIBLIOGRÁFICO			
Adecuación fondos a la bibliografía recomendada	4,25	4,11	+0,14
Recursos electrónicos: revistas, bases de datos	3,99	3,94	+0,05
Alcorze	3,91	4,13	-1,22
Media bloque	4,05	4,06	-0,01
SERVICIOS			
Plazos préstamo	3,66	3,55	+0,11
Nº ejemplares	3,81	3,62	+0,19
Servicios on line	4,04	4,24	-0,20
Cursos de formación	3,51	3,72	-0,21
Media bloque	3,75	3,78	-0,03
PERSONAL DE LA BIBLIOTECA			
Trato recibido por parte del personal	4,31	4,48	-0,17
Resolución dudas por parte del personal	4,22	4,49	-0,27
Media bloque	4,26	4,48	-0,22
VALORACIÓN GLOBAL			
Valoración papel de la biblioteca en los estudios	4,36	4,40	-0,04
Media total bloques	4,09	4,15	-0,06

En general las valoraciones son muy similares, aunque se constata un ligero descenso en casi todos los ítems, destacando la disminución en confortabilidad, en satisfacción con el buscador Alcorze y con los cursos de formación. Todos los bloques tienen una media de satisfacción superior a 4, excepto el bloque de Servicios.

También hay que destacar como en el bloque del personal de la biblioteca, se aprecia también un descenso en la valoración tanto del trato recibido como en la resolución de dudas, aunque sigue teniendo una puntuación superior a 4, destacando la disminución en la resolución de dudas, debido, tal vez, a los problemas derivados de la implantación de nuevo sistema de gestión.

• VALORES PERDIDOS

Los valores no contestados (en blanco) de cada ítem, nos pueden dar una idea de los aspectos menos usados o menos conocidos por los usuarios. En la encuesta se solicitó que en los bloques de Fondo bibliográfico y Servicios de la biblioteca sólo se contestara si se hacía uso de ellos. El resultado nos muestra que algo más de un 10 % no utiliza el fondo bibliográfico ni los servicios que ofrece la biblioteca:

Ítem	En blanco	%
Horario	19	3%
Claridad señalización	19	3%
Disponibilidad puestos lectura	20	3%
Instalaciones	19	3%
Equipos informáticos	19	3%
Fondo bibliografía recomendada	84	12%
Recursos electrónicos	91	13%
Alcorze	89	12%
Plazos préstamo	110	15%
Número documentos	115	16%
Servicios on-line	122	17%
Cursos formación	136	19%
Trato del personal	19	3%
El personal me resuelve dudas	19	3%
Papel biblioteca estudios	19	3%

Si comparamos es resultado con los valores no contestados en la encuesta de 2020, podemos observar que proporcionalmente han disminuido el número de respuestas en blanco.

Valores no contestados				
Ítem	Encuesta 2020		Encuesta 2022	
	N/C	%	en blanco	%
horario	67	6%	19	3%
claridad señalización	59	6%	19	3%
disponibilidad puestos lectura	114	11%	20	3%
instalaciones	63	6%	19	3%
equipos informáticos	301	29%	19	3%
fondo bibliografía recomendada	246	24%	84	12%
recursos electrónicos	269	26%	91	13%
roble, Alcorze	227	22%	89	12%
plazos préstamo	233	22%	110	15%
número documentos	246	24%	115	16%
servicios on-line	333	32%	122	17%
cursos formación	338	32%	136	19%
trato personal	74	7%	19	3%
dudas personal	136	13%	19	3%
papel biblioteca estudios	55	5%	19	3%

• CONCLUSIONES

Participación: El formulario de la encuesta se realizó utilizando un Formulario de Google, conservando los bloques de de las encuestas anteriores y revisando los items. Para aligerarlo se suprimió la importancia y solo se valoraba la satisfacción. La participación fue menor que 2020, aunque superior a 2018.

Valoraciones: han disminuido ligeramente en todos los bloques.

Uso de la biblioteca: Algo más de la mitad de los encuestados utiliza la biblioteca como lugar de estudio, casi un 20% utiliza los servicios de préstamo, devolución, renovación y un 12,63% acude a la biblioteca a consultar el fondo bibliográfico. Aparece por primera vez que un 10,23% utiliza la biblioteca para realizar trabajos en grupo.

Servicios de la biblioteca: Algo más de un 10% de los encuestados no utilizan los servicios de la biblioteca., ni el préstamo, ni los recursos electrónicos, ni el buscador Alcorze, esto podría significar que usan el recinto de la biblioteca para hacer trabajos y/o estudiar con materiales propios. Destaca también el descenso en la valoración de la utilidad de los cursos de formación.

Valoración de la biblioteca: En la encuesta de 2022 (como en la de 2020), los usuarios siguen dando la puntuación más alta a la importancia del papel de la biblioteca en el desarrollo de sus estudios. Le sigue el bloque de **valoración del Personal** de la biblioteca, tanto en el trato recibido como en la profesionalidad demostrada (aunque la puntuación es algo inferior a la de 2020).

Sugerencias: El 65% de las sugerencias hacen referencia al bloque instalaciones (climatización, horario, enchufes...), seguido (9,68%) de las referidas al Fondo bibliográfico y del personal (8,21%)

Análisis propuestas de mejora 2020 / 2022:

2020	2022
Encuesta:	
Añadir la encuesta al informe	Ya se realizó en el informe definitivo 2020 y está incorporada al de 2022
Revisión de la encuesta	Revisión realizada y modificada redacción de los items adaptándolos al nuevo formulario. Incorporación QR e inclusión de nº de respuestas por biblioteca
Instalaciones:	
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	Casi todas las bibliotecas disponen de salas de trabajo en grupo que son muy utilizadas
Servicios:	
Aumentar la suscripción o comprar más libros electrónicos	Se ha aumentado el acceso a libros electrónicos en más de 20.000 títulos
Ampliar renovaciones y número de ejemplares a prestar en la colección con condición de préstamo "normal"	Se ha ampliado el número de renovaciones (de tres a cinco)
Disponibilidad de portátiles para el préstamo	Se ha dispuesto de 87 ordenadores para el préstamo gracias al Fondo Supera COVID-19
Formación:	
Realizar tutoriales de autoformación	En la web están disponibles las guías de ayuda y videotutoriales

PROPUESTAS DE MEJORA:

Con respecto al uso de la biblioteca:

- Campaña informativa sobre los servicios que ofrece la biblioteca, para diferenciarla de las salas de estudio.
- Focus group con estudiantes que permita conocer qué servicios necesitan y qué biblioteca quieren.

Con respecto a instalaciones:

Teniendo en cuenta que los resultados de la encuesta y las respuestas abiertas identifican campos de mejora ligados a las instalaciones, con respecto a la climatización, iluminación, se propone:

- Disponer en lugar visible las instrucciones en materia de energía aprobadas por el Consejo de Dirección el 22/09/2022
http://www.unizar.es/actualidad/vernoticia_ng.php?id=68735
- Calefacción y climatización: Colaborar con la Oficina Verde para poder para informar al usuario del horario de funcionamiento de la calefacción y climatización poniéndolo en un lugar visible.
- Iluminación y enchufes: en varias bibliotecas ya se han realizado mejoras(y en otras se van a realizar próximamente) en la iluminación sustituyendo las luminarias por luces led y se han instalado o está previsto realizarlo en breve, más enchufes en las mesas.
- Habilitar más salas de trabajo en grupo al ser un servicio cada vez más demandado.
- Aumentar el libre acceso en aquellas bibliotecas que aún no disponen de ello.
- Control de acceso: Intentar conseguir implantar un sistema de control de acceso

Con respecto al fondo bibliográfico:

- Ante el elevado porcentaje de respuestas en blanco en estos ítems es necesario intentar comprender (por medio de pequeñas encuestas, grupos focales o de discusión) las causas que lo expliquen y conseguir una mayor utilización del fondo de las bibliotecas.
- Realizar exposiciones virtuales o físicas en las bibliotecas para dar a conocer su fondo bibliográfico.

Con respecto a los servicios de la biblioteca

- Solicitar la **inclusión de preguntas relacionadas con los servicios que ofrece la BUZ** (préstamo, reserva, renovaciones, etc.) en el curso de DigCom de los alumnos de primero de grado.
- Trabajar con el estudiantado y el profesorado para que comprendan la importancia y utilidad de los cursos de formación y también entender cuáles son sus necesidades al respecto.
- **Con respecto a Alcorze:**
 - **Seguimiento proactivo con la empresa en cuanto a la estabilidad de la herramienta Alcorze**, con detección periódica y revisión por parte de UPA de las incidencias abiertas, independientemente del seguimiento que ya se realiza por quejas recibidas.
 - Continuar con la formación al personal de esta herramienta para que pueda resolver las dudas de los usuarios
 - **Ampliar información en Mi Carpeta**, si responde la UTE: Histórico de préstamos, información de multas, eliminar reservas, bloqueos y periodo

de bloqueos. Se ha solicitado ya a la UTE, por lo que habría que realizar también un seguimiento proactivo.

- Facilitar ayuda inmediata en línea para errores de enlaces, de descargas, de cobertura disponible,
- Plazos de préstamo: Estudio de ampliación del préstamo largo y corto

Con respecto al personal

- Intentar un mayor aislamiento acústico de las zonas de trabajo y controlar el volumen de la voz del personal en cambios de turno y en zonas de trabajo.
- Formación continuada al personal sobre los servicios que la biblioteca ofrece para poder resolver satisfactoriamente las dudas planteadas por los usuarios.

Quejas y sugerencias

- Dar mayor visibilidad a los canales para expresar sugerencias o quejas.

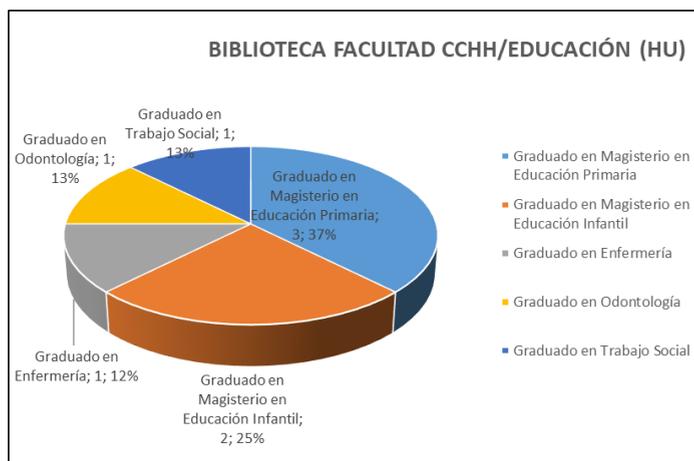
Participación

- **Estudiar aumentar la participación** (En el focus realizado con PDI se apuntó hacer la encuesta online en clase, invirtiendo 10mn.)

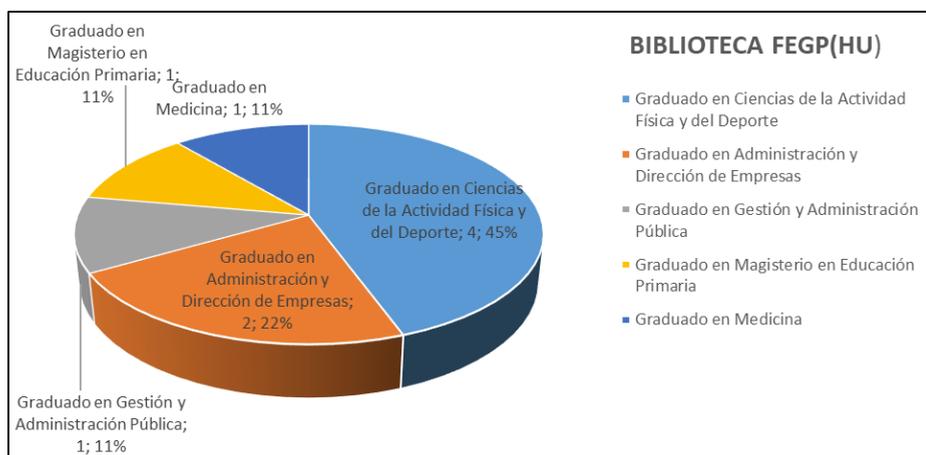
ANEXO I: ESTUDIOS CURSADOS Y BIBLIOTECA HABITUAL

HUESCA

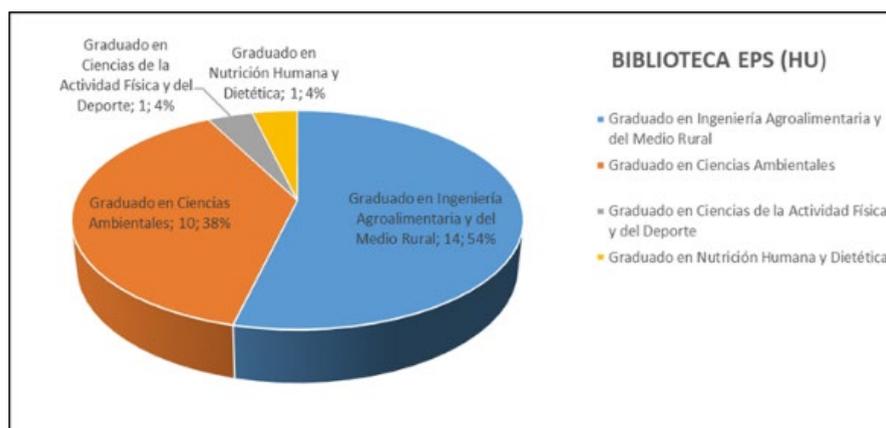
BIBLIOTECA FACULTAD CCHH/EDUCACIÓN (HU)	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Magisterio en Educación Primaria	3
Graduado en Magisterio en Educación Infantil	2
Graduado en Enfermería	1
Graduado en Odontología	1
Graduado en Trabajo Social	1



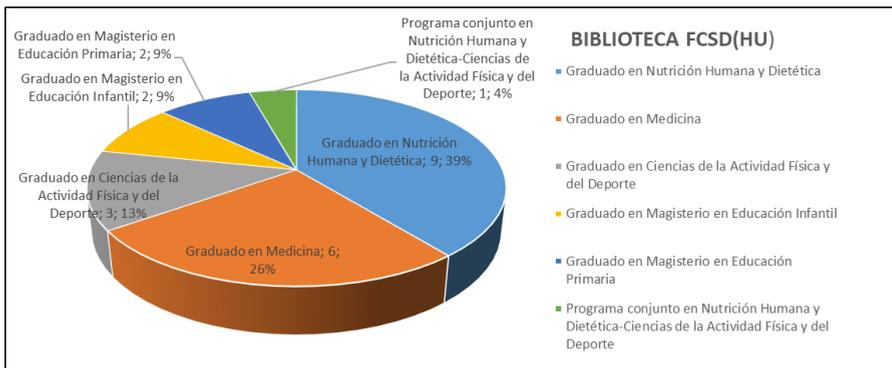
BIBLIOTECA FEGP(HU)	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	4
Graduado en Administración y Dirección de Empresas	2
Graduado en Gestión y Administración Pública	1
Graduado en Magisterio en Educación Primaria	1
Graduado en Medicina	1



BIBLIOTECA EPS (HU)	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Ingeniería Agroalimentaria y del Medio Rural	14
Graduado en Ciencias Ambientales	10
Graduado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	1
Graduado en Nutrición Humana y Dietética	1

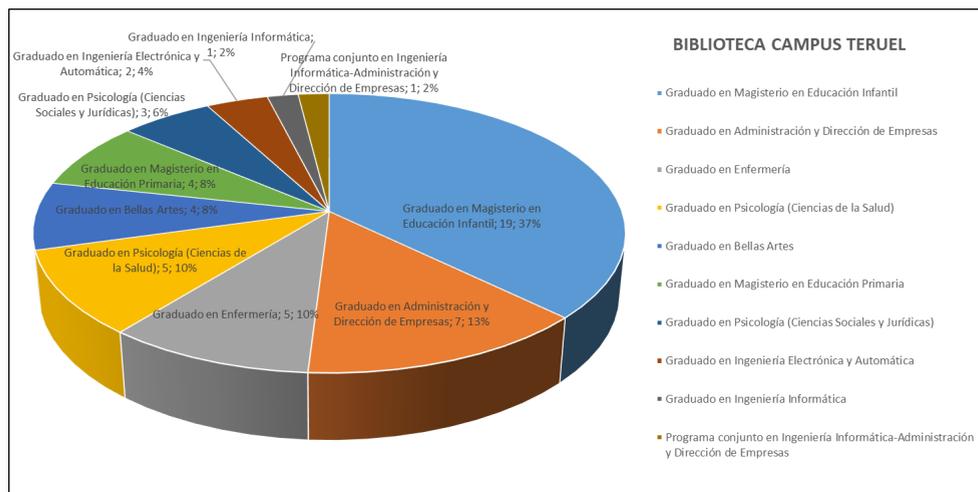


BIBLIOTECA FCSD(HU)	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Nutrición Humana y Dietética	9
Graduado en Medicina	6
Graduado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	3
Graduado en Magisterio en Educación Infantil	2
Graduado en Magisterio en Educación Primaria	2
Programa conjunto en Nutrición Humana y Dietética-Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	1



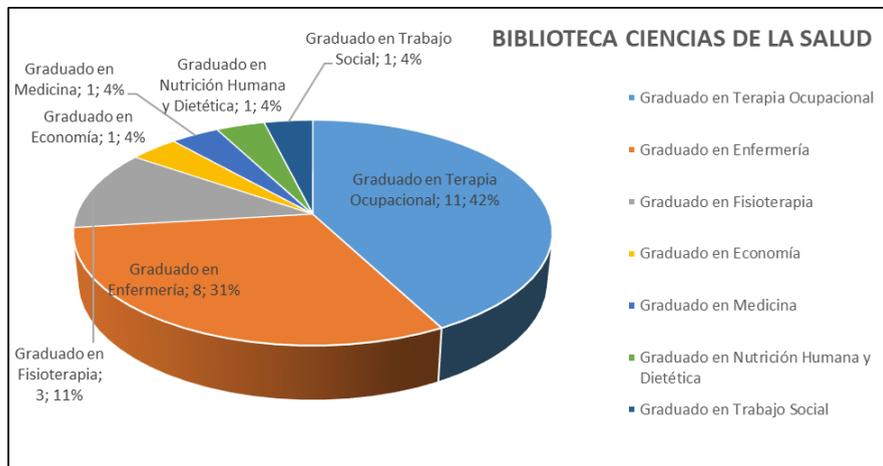
TERUEL

BIBLIOTECA CAMPUS TERUEL	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Magisterio en Educación Infantil	19
Graduado en Administración y Dirección de Empresas	7
Graduado en Enfermería	5
Graduado en Psicología (Ciencias de la Salud)	5
Graduado en Bellas Artes	4
Graduado en Magisterio en Educación Primaria	4
Graduado en Psicología (Ciencias Sociales y Jurídicas)	3
Graduado en Ingeniería Electrónica y Automática	2
Graduado en Ingeniería Informática	1
Programa conjunto en Ingeniería Informática-Administración y Dirección de Empresas	1

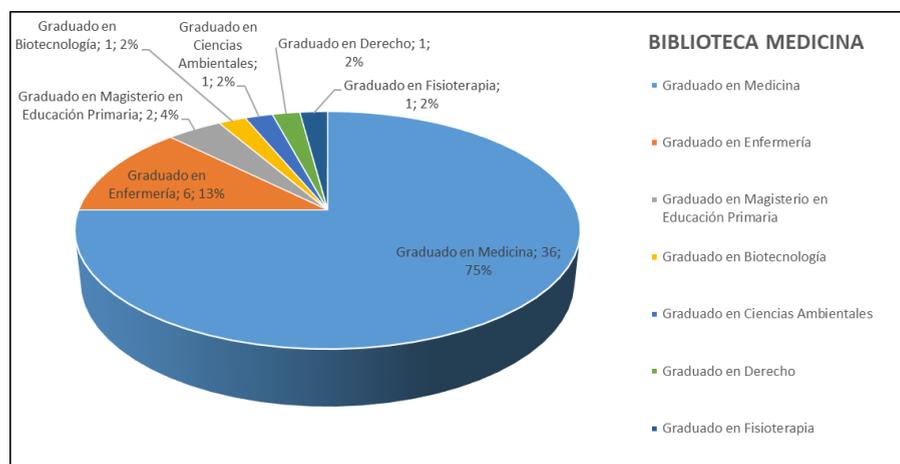


ZARAGOZA

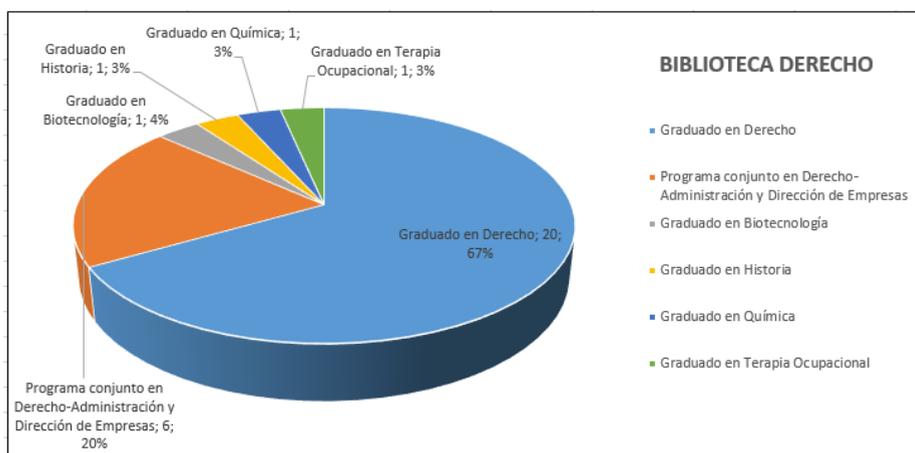
BIBLIOTECA CIENCIAS DE LA SALUD	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Terapia Ocupacional	11
Graduado en Enfermería	8
Graduado en Fisioterapia	3
Graduado en Economía	1
Graduado en Medicina	1
Graduado en Nutrición Humana y Dietética	1
Graduado en Trabajo Social	1



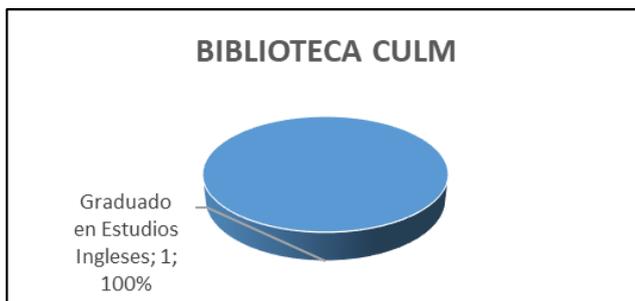
BIBLIOTECA MEDICINA	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Medicina	36
Graduado en Enfermería	6
Graduado en Magisterio en Educación Primaria	2
Graduado en Biotecnología	1
Graduado en Ciencias Ambientales	1
Graduado en Derecho	1
Graduado en Fisioterapia	1



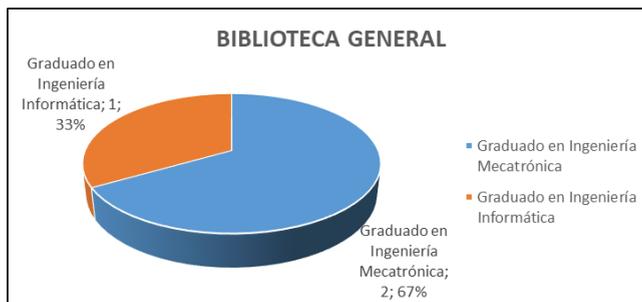
BIBLIOTECA DERECHO	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Derecho	20
Programa conjunto en Derecho-Administración y Dirección de Empresas	6
Graduado en Biotecnología	1
Graduado en Historia	1
Graduado en Química	1
Graduado en Terapia Ocupacional	1



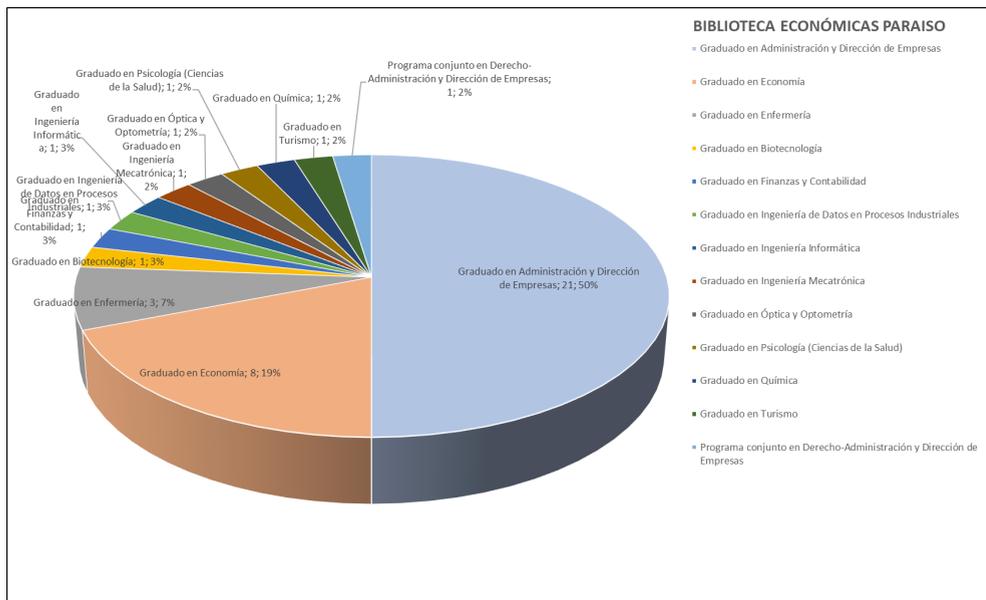
BIBLIOTECA CULM	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Estudios Ingleses	1



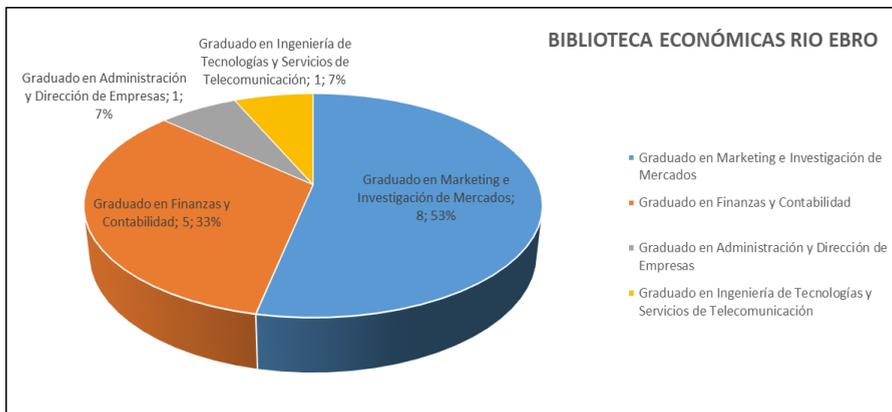
BIBLIOTECA GENERAL	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Ingeniería Mecatrónica	2
Graduado en Ingeniería Informática	1



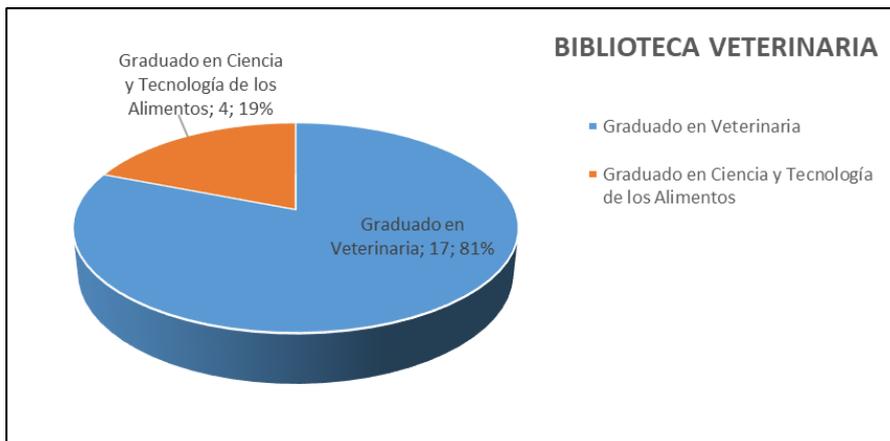
BIBLIOTECA ECONÓMICAS PARAISO	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Administración y Dirección de Empresas	21
Graduado en Economía	8
Graduado en Enfermería	3
Graduado en Biotecnología	1
Graduado en Finanzas y Contabilidad	1
Graduado en Ingeniería de Datos en Procesos Industriales	1
Graduado en Ingeniería Informática	1
Graduado en Ingeniería Mecatrónica	1
Graduado en Óptica y Optometría	1
Graduado en Psicología (Ciencias de la Salud)	1
Graduado en Química	1
Graduado en Turismo	1
Programa conjunto en Derecho-Administración y Dirección de Empresas	1



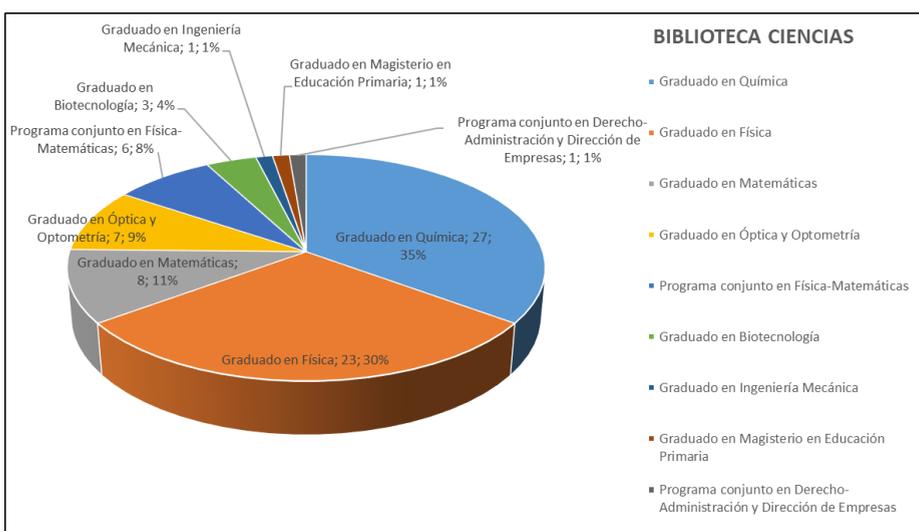
BIBLIOTECA ECONÓMICAS RIO EBRO	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Marketing e Investigación de Mercados	8
Graduado en Finanzas y Contabilidad	5
Graduado en Administración y Dirección de Empresas	1
Graduado en Ingeniería de Tecnologías y Servicios de Telecomunicación	1



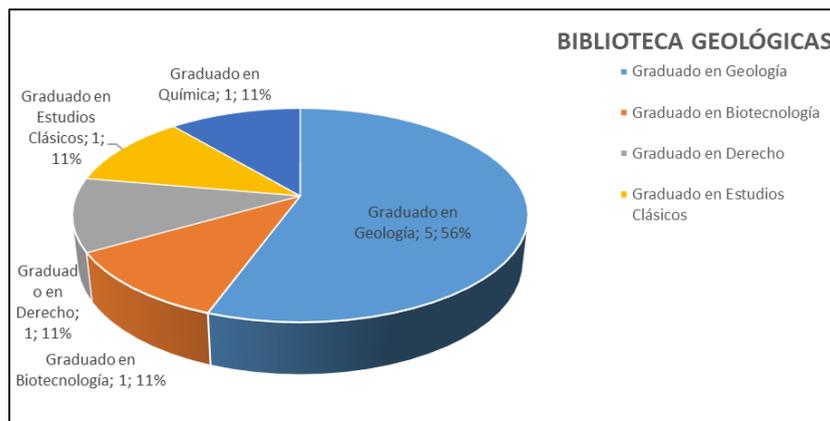
BIBLIOTECA VETERINARIA	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Veterinaria	17
Graduado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos	4



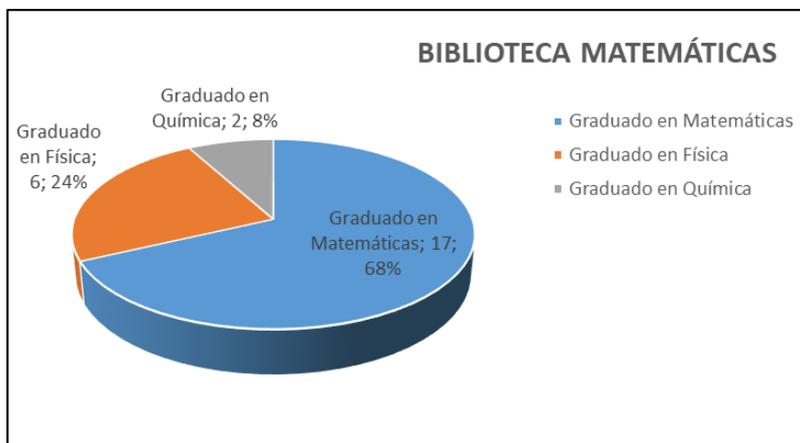
BIBLIOTECA CIENCIAS	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Química	27
Graduado en Física	23
Graduado en Matemáticas	8
Graduado en Óptica y Optometría	7
Programa conjunto en Física-Matemática	6
Graduado en Biotecnología	3
Graduado en Ingeniería Mecánica	1
Graduado en Magisterio en Educación Primaria	1
Programa conjunto en Derecho-Administración y Dirección de Empresas	1



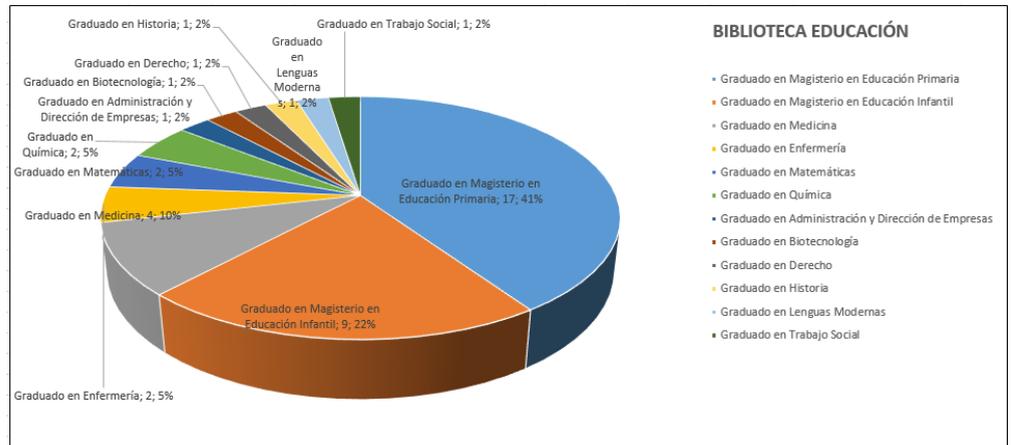
BIBLIOTECA GEOLÓGICAS	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Geología	5
Graduado en Biotecnología	1
Graduado en Derecho	1
Graduado en Estudios Clásicos	1
Graduado en Química	1



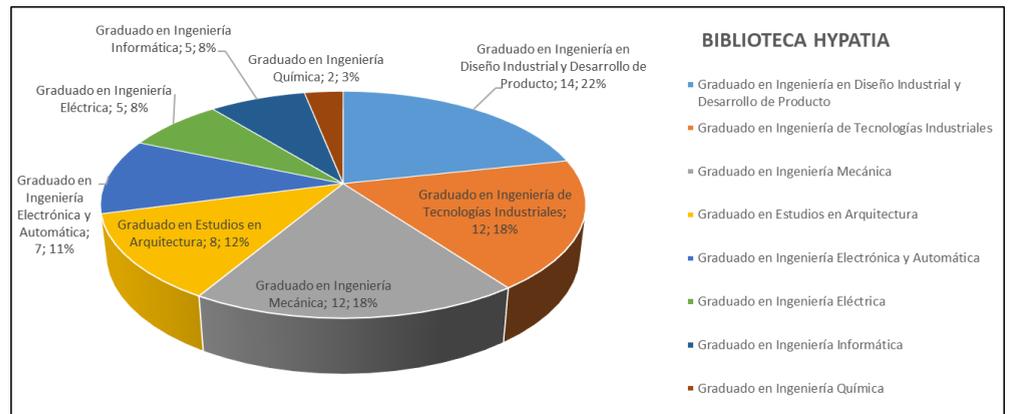
BIBLIOTECA MATEMÁTICAS	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Matemáticas	17
Graduado en Física	6
Graduado en Química	2



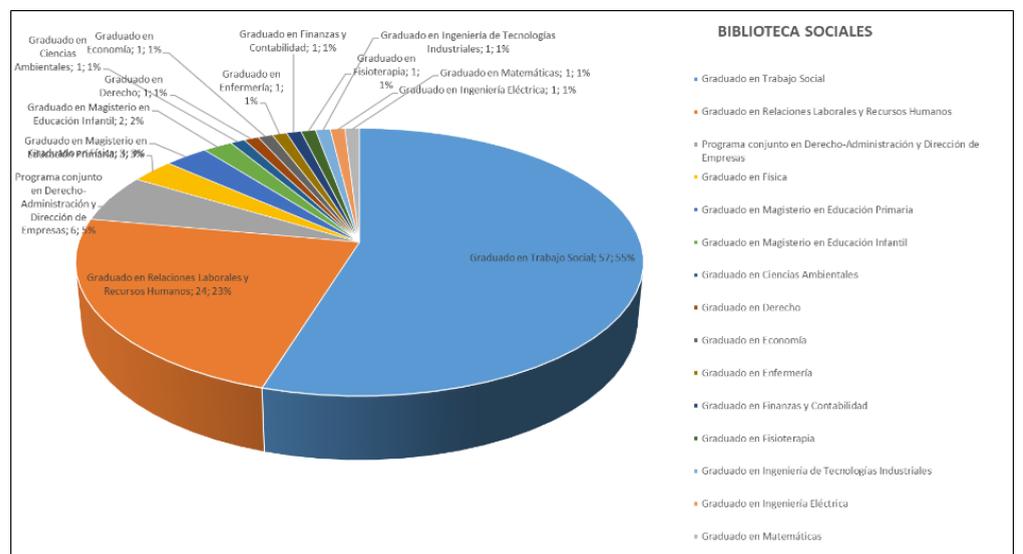
BIBLIOTECA EDUCACIÓN	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Magisterio en Educación Pri	17
Graduado en Magisterio en Educación Inf	9
Graduado en Medicina	4
Graduado en Enfermería	2
Graduado en Matemáticas	2
Graduado en Química	2
Graduado en Administración y Dirección	1
Graduado en Biotecnología	1
Graduado en Derecho	1
Graduado en Historia	1
Graduado en Lenguas Modernas	1
Graduado en Trabajo Social	1



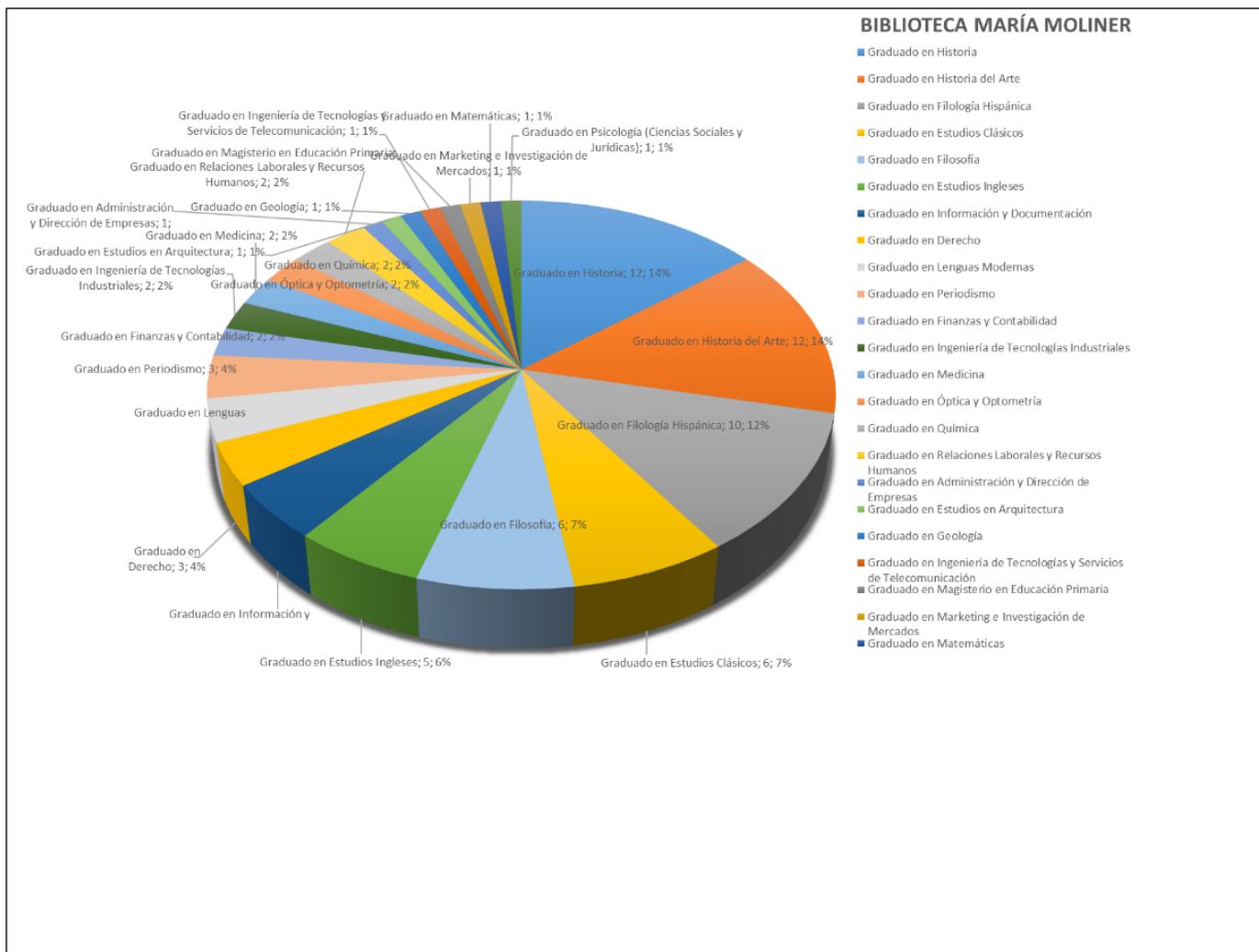
BIBLIOTECA HYPATIA	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Ingeniería en Diseño Indust	14
Graduado en Ingeniería de Tecnologías In	12
Graduado en Ingeniería Mecánica	12
Graduado en Estudios en Arquitectura	8
Graduado en Ingeniería Electrónica y Aut	7
Graduado en Ingeniería Eléctrica	5
Graduado en Ingeniería Informática	5
Graduado en Ingeniería Química	2



BIBLIOTECA SOCIALES	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Trabajo Social	57
Graduado en Relaciones Laborales y Recu	24
Programa conjunto en Derecho-Administ	6
Graduado en Física	3
Graduado en Magisterio en Educación Pri	3
Graduado en Magisterio en Educación Inf	2
Graduado en Ciencias Ambientales	1
Graduado en Derecho	1
Graduado en Economía	1
Graduado en Enfermería	1
Graduado en Finanzas y Contabilidad	1
Graduado en Fisioterapia	1
Graduado en Ingeniería de Tecnologías In	1
Graduado en Ingeniería Eléctrica	1
Graduado en Matemáticas	1



BIBLIOTECA MARÍA MOLINER	
¿Qué estudias?	RESPUESTAS
Graduado en Historia	12
Graduado en Historia del Arte	12
Graduado en Filología Hispánica	10
Graduado en Estudios Clásicos	6
Graduado en Filosofía	6
Graduado en Estudios Ingleses	5
Graduado en Información y Documentación	4
Graduado en Derecho	3
Graduado en Lenguas Modernas	3
Graduado en Periodismo	3
Graduado en Finanzas y Contabilidad	2
Graduado en Ingeniería de Tecnologías Industriales	2
Graduado en Medicina	2
Graduado en Óptica y Optometría	2
Graduado en Química	2
Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos	2
Graduado en Administración y Dirección de Empresas	1
Graduado en Estudios en Arquitectura	1
Graduado en Geología	1
Graduado en Ingeniería de Tecnologías y Servicios de Telecomunicación	1
Graduado en Magisterio en Educación Primaria	1
Graduado en Marketing e Investigación de Mercados	1
Graduado en Matemáticas	1
Graduado en Psicología (Ciencias Sociales y Jurídicas)	1



ANEXO II : DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS POR MACROÁREAS

En este anexo se indica la cantidad de alumnado que ha contestado a la encuesta por macroáreas, para dar una visión global. Los datos se toman del resultado de la encuesta de la pregunta ¿Qué estudias?

Distribución de las respuestas por centro:

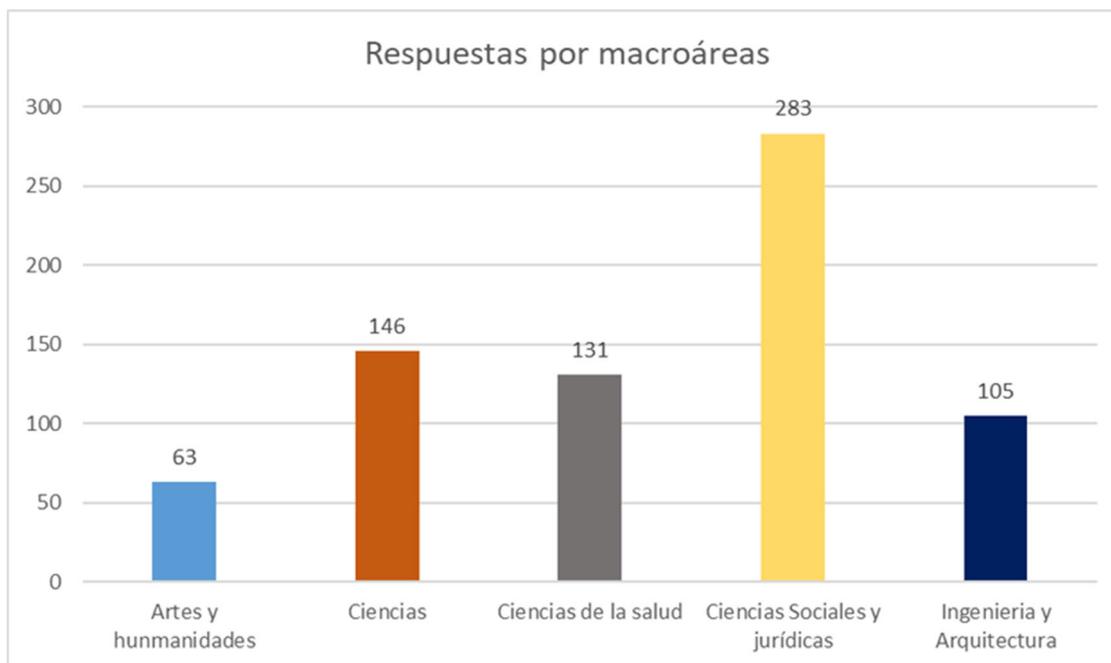


Tabla de datos:

MACROÁREAS	
Artes y Humanidades	
Graduado en Bellas Artes	4
Graduado en Estudios Clásicos	7
Graduado en Estudios Ingleses	6
Graduado en Filología Hispánica	10
Graduado en Filosofía	6
Graduado en Historia	14
Graduado en Historia del Arte	12
Graduado en Lenguas Modernas	4
Ciencias	
Graduado en Biotecnología	9
Graduado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos	4
Graduado en Ciencias Ambientales	12
Graduado en Física	33
Graduado en Geología	6
Graduado en Matemáticas	30
Graduado en Óptica y Optometría	10
Graduado en Química	36
Programa conjunto en Física-Matemáticas	6
Programa conjunto en Matemáticas-Ingeniería Informática	0
Ciencias de la Salud	
Graduado en Enfermería	28
Graduado en Fisioterapia	5
Graduado en Medicina	50
Graduado en Nutrición Humana y Dietética	11
Graduado en Odontología	1
Graduado en Psicología	6
Graduado en Terapia Ocupacional	12
Graduado en Veterinaria	17
Programa conjunto en Nutrición Humana y Dietética-Ciencias	1

Ciencias Sociales y Jurídicas	
Graduado en Administración y Dirección de Empresas	33
Graduado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	9
Graduado en Derecho	27
Graduado en Economía	10
Graduado en Finanzas y Contabilidad	9
Graduado en Geografía y Ordenación del Territorio	1
Graduado en Gestión y Administración Pública	3
Graduado en Información y Documentación	4
Graduado en Magisterio en Educación Infantil	34
Graduado en Magisterio en Educación Primaria	35
Graduado en Marketing e Investigación de Mercados	9
Graduado en Periodismo	4
Graduado en Psicología	4
Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos	26
Graduado en Trabajo Social	60
Graduado en Turismo	1
Programa conjunto en Derecho-Administración y Dirección d	14
Ingeniería y Arquitectura	
Graduado en Arquitectura Técnica	0
Graduado en Estudios en Arquitectura	9
Graduado en Ingeniería Agroalimentaria y del Medio Rural	14
Graduado en Ingeniería Civil	0
Graduado en Ingeniería de Datos en Procesos Industriales	2
Graduado en Ingeniería de Organización Industrial	5
Graduado en Ingeniería de Tecnologías Industriales	16
Graduado en Ingeniería de Tecnologías y Servicios de Telecon	2
Graduado en Ingeniería Eléctrica	6
Graduado en Ingeniería Electrónica y Automática	9
Graduado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de	14
Graduado en Ingeniería Informática	8
Graduado en Ingeniería Mecánica	14
Graduado en Ingeniería Mecatrónica	3
Graduado en Ingeniería Química	2
Programa conjunto en Ingeniería Informática-Administración	1
Programa conjunto en Ingeniería Mecatrónica-Ingeniería de	0

ANEXO III : MODELO DE ENCUESTA



Biblioteca
Universidad Zaragoza

Sección 1 de 9

Encuesta de satisfacción sobre la biblioteca - 2022

Queremos conocer tu 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 te ofrecemos. Necesitamos tu colaboración. No tardarás más de 5 minutos en contestarla.

Garantizamos la confidencialidad de las respuestas y que su tratamiento se realizará de forma estadística. No recogemos direcciones de correo.

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 9

Te queremos conocer

Descripción (opcional)

Edad *

- 18-25 años
- 26-35
- 36-45
- más de 46

Sexo *

- Mujer
- Hombre
- Otro

¿Qué estudias? *

1. Graduado en Administración y Dirección de Empresas
2. Graduado en Arquitectura técnica
3. Graduado en Bellas Artes
4. Graduado en Biotecnología
5. Graduado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos
6. Graduado en Ciencias Ambientales
7. Graduado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte
8. Graduado en Derecho
9. Graduado en Economía
10. Graduado en Enfermería
11. Graduado en Estudios Clásicos
12. Graduado en Estudios en Arquitectura
13. Graduado en Estudios Ingleses
14. Graduado en Filología Hispánica
15. Graduado en Filosofía
16. Graduado en Finanzas y Contabilidad
17. Graduado en Física
18. Graduado en Fisioterapia
19. Graduado en Geografía y Ordenación del Territorio
20. Graduado en Geología
21. Graduado en Gestión y Administración Pública
22. Graduado en Historia
23. Graduado en Historia del Arte
24. Graduado en Información y Documentación
25. Graduado en Ingeniería Agroalimentaria y del Medio Rural
26. Graduado en Ingeniería Civil
27. Graduado en Ingeniería de Datos en Procesos Industriales
28. Graduado en Ingeniería de Organización Industrial
29. Graduado en Ingeniería de Tecnologías Industriales
30. Graduado en Ingeniería de Tecnologías y Servicios de Telecomunicación
31. Graduado en Ingeniería Eléctrica
32. Graduado en Ingeniería Electrónica y Automática

33. Graduado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto
34. Graduado en Ingeniería Informática
35. Graduado en Ingeniería Mecánica
36. Graduado en Ingeniería Mecatrónica
37. Graduado en Ingeniería Química
38. Graduado en Lenguas Modernas
39. Graduado en Magisterio en Educación Infantil
40. Graduado en Magisterio en Educación Primaria
41. Graduado en Marketing e Investigación de Mercados
42. Graduado en Matemáticas
43. Graduado en Medicina
44. Graduado en Nutrición Humana y Dietética
45. Graduado en Odontología
46. Graduado en Óptica y Optometría
47. Graduado en Periodismo
48. Graduado en Psicología (Ciencias de la Salud)
49. Graduado en Psicología (Ciencias Sociales y Jurídicas)
50. Graduado en Química
51. Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos
52. Graduado en Terapia Ocupacional
53. Graduado en Trabajo Social
54. Graduado en Turismo
55. Graduado en Veterinaria
56. Programa conjunto en Derecho-Administración y Dirección de Empresas
57. Programa conjunto en Física-Matemáticas
58. Programa conjunto en Ingeniería Informática-Administración y Dirección de Empresas
59. Programa conjunto en Ingeniería Mecatrónica-Ingeniería de Organización Industrial
60. Programa conjunto en Matemáticas-Ingeniería Informática
61. Programa conjunto en Nutrición Humana y Dietética-Ciencias de la Actividad Física y del Deporte
62. Posgrados / Estudios Propios
63. Otro

¿A qué biblioteca acudes habitualmente? *

1. Biblioteca María Moliner
2. Biblioteca de Derecho
3. Biblioteca de Educación
4. Biblioteca de Física y Química
5. Biblioteca de Geológicas
6. Biblioteca de Matemáticas
7. Biblioteca de Sociales
8. Biblioteca de Medicina
9. Biblioteca de Ciencias de la Salud
10. Biblioteca de Económicas (campus Paraíso)
11. Biblioteca de Económicas (campus río Ebro)
12. Biblioteca Hypatia de Alejandría (EINA)
13. Biblioteca de Veterinaria
14. Biblioteca del CULM
15. Biblioteca CAI-Universidad
16. Biblioteca de la EPS (Huesca)
17. Biblioteca de Ciencias Humanas y de la Educación (Huesca)
18. Biblioteca de Salud y Deporte de Huesca
19. Biblioteca de Empresa y Gestión de Huesca
20. Biblioteca Campus de Teruel
21. Biblioteca General
22. Ninguna

Después de la sección 2 Ir a la sección 3 (Comenzamos. Uso de la biblioteca) ▾

Sección 3 de 9

Comenzamos. Uso de la biblioteca



Descripción (opcional)

Cuando vas a la biblioteca ¿Qué sueles hacer? *

- Estudiar
- Préstamo, devolución, renovación ejemplares
- Consultar libros, revistas, bases de datos...
- Realizar trabajos en grupo
- Otra...

Después de la sección 3 Ir a la sección 4 (Instalaciones) ▾

Sección 8 de 9

Valoración global de la biblioteca



Valora del 1 al 5 tu 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 mis estudios *

	1	2	3	4	5	
en total desacuerdo	<input type="radio"/>	totalmente de acuerdo				

Después de la sección 8 Ir a la sección 9 (Terminamos)



Sección 9 de 9

Terminamos



Descripción (opcional)

¿Tienes alguna sugerencia que hacemos?

Texto de respuesta larga