

Informe encuesta servicio Biblioteca

Abril-Mayo 2022

Las encuestas son una herramienta necesaria a la hora de valorar los servicios. Es imprescindible comparar y analizar los datos de forma progresiva para ver la evolución de un servicio.

Esta encuesta, que se ha puesto en marcha en nuestra biblioteca en los meses **de abril y mayo de 2022**, tiene como objetivo ir valorando de forma más directa el servicio que presta la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte a la comunidad universitaria. La encuesta se ha incluido en la autoevaluación de la Facultad como una de las formas de participación de los usuarios.

La Biblioteca presta servicio a toda la comunidad universitaria: estudiantes, PDI y PAS.

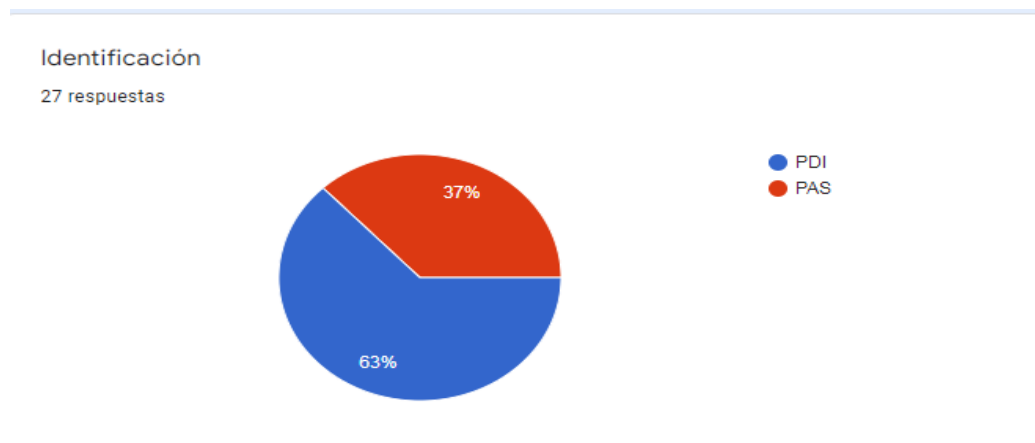
Por un lado, la encuesta a los estudiantes se ha hecho de forma conjunta con la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza durante los meses de abril y mayo. La encuesta al PDI y el PAS de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte se ha llevado a cabo a través de un formulario de Google Forms durante el mes de abril. En ambos casos, la difusión se ha realizado vía email, cartelería y página web.

Comenzaremos por el análisis de las **encuestas realizadas al PDI y PAS** de la FCSD.

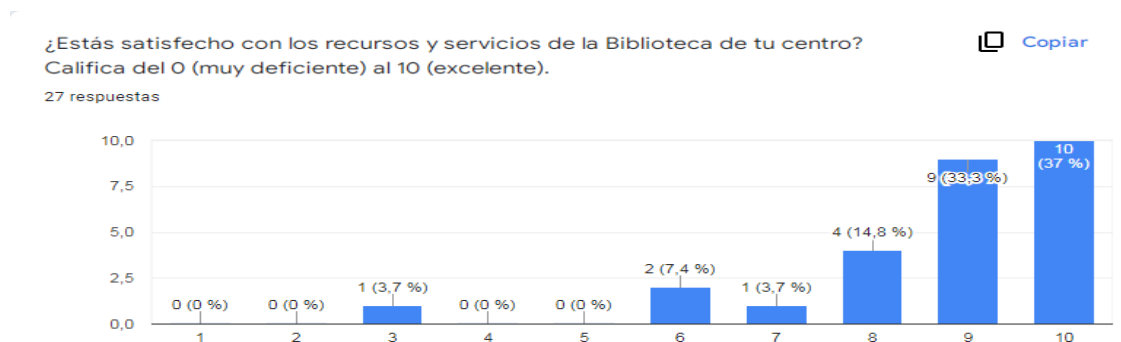
Las preguntas en las que se divide la encuesta realizada en el mes de abril y mayo al PDI y PAS de la Facultad son las siguientes:

1. Identificación (PDI, PAS).
2. ¿Estás satisfecho con los recursos y servicios de la Biblioteca de tu Centro? Califícalo del 0 (muy deficiente) al 10 (excelente).
3. ¿Estás satisfecho con las instalaciones de la Biblioteca de tu Centro? Califícalo del 0 (muy deficiente) al 10 (excelente).
4. ¿Estás satisfecho con el trato del personal de la Biblioteca de tu Centro? Califícalo del 0 (muy deficiente) al 10 (excelente).
5. Sugerencias para mejorar el funcionamiento de la Biblioteca.

Hemos recogido un total de **27** encuestas respondidas por el PDI y PAS de la Facultad. Un 63% han sido respondidas por el PDI y un 37% por el PAS:



En el siguiente epígrafe se pide que **el usuario valore la satisfacción de los servicios y recursos de la biblioteca**: La valoración se realiza mediante **la puntuación 0 a 10**, teniendo en cuenta que "0" significa muy deficiente y "10" excelente:



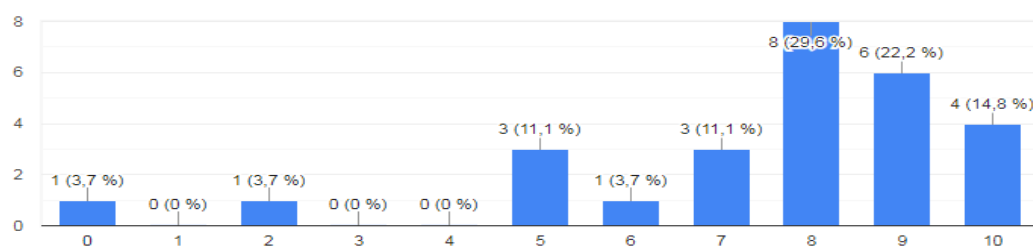
El porcentaje de satisfacción es bastante alto sin observamos los datos.

En el apartado sobre el grado de satisfacción con las **instalaciones** de la biblioteca, la valoración se realiza mediante **la puntuación 0 a 10**, teniendo en cuenta que "0" significa muy deficiente y "10" excelente:

¿Estás satisfecho con las instalaciones de la Biblioteca de tu centro? Califica del 0 (muy deficiente) al 10 (excelente).

 Copiar

27 respuestas



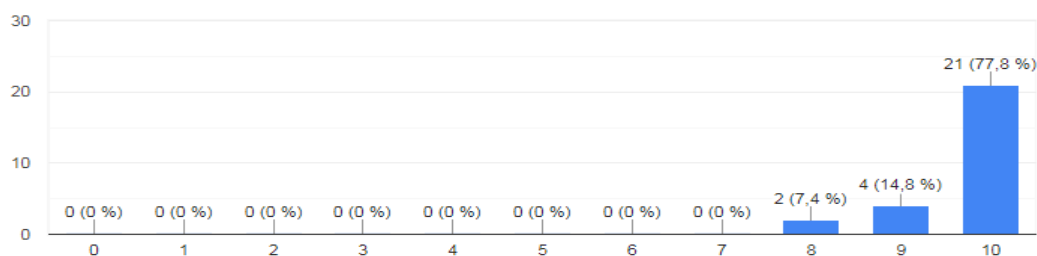
Éste ha sido el apartado peor valorado de la biblioteca.

En el apartado sobre la satisfacción con el trato del personal de la biblioteca **¿Estás satisfecho con el trato del personal de la Biblioteca de tu centro?** La valoración se realiza mediante **la puntuación 0 a 10**, teniendo en cuenta que "0" significa muy deficiente y "10" excelente:

¿Estás satisfecho con el trato del personal de la Biblioteca de tu centro? Califica del 0 (muy deficiente) al 10 (excelente).

 Copiar

27 respuestas



El personal de la biblioteca y su actuación es lo que mejor valorado en las encuestas.

La última pregunta que se ha incluido es de texto libre para poder realizar sugerencias. Se han recibido 10 sugerencias, que se clasifican por grupo y más detalladamente por concepto, siguiendo el siguiente esquema:

GRUPO	CONCEPTO
Instalaciones	- Mejorar la accesibilidad para personas con escasa movilidad - Mejorar la climatización en invierno y en verano - Mejorar la iluminación en las mesas
Colección	- 5 peticiones de disponer de la colección en libre acceso - Incrementar el acceso a los libros electrónicos
Otros	- Difundir la ubicación y los servicios de la biblioteca

El mayor grupo de aportaciones por número sería el referido a las instalaciones.

Conclusiones

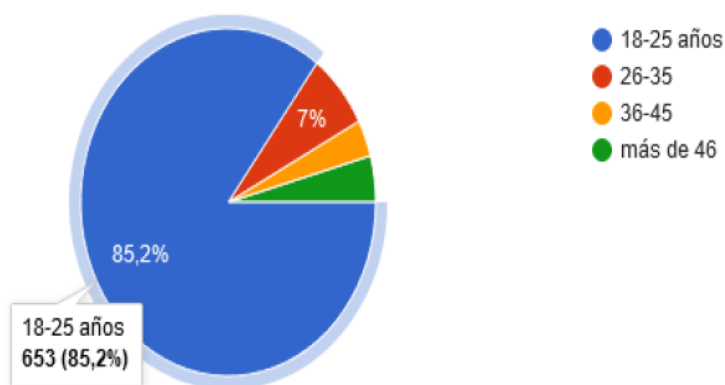
Aunque la muestra es muy pequeña, se observa que el punto fuerte es el personal de la biblioteca. La mayor parte de las peticiones van dirigidas a que los libros puedan estar accesibles y a la vista de los usuarios.

En lo que respecta a las **encuestas realizadas a los estudiantes**, podemos destacar los siguientes aspectos:

- 1- El 85,2% de los estudiantes que han contestado la encuesta son alumnos cuya edad está comprendida entre los 18 y los 25 años:

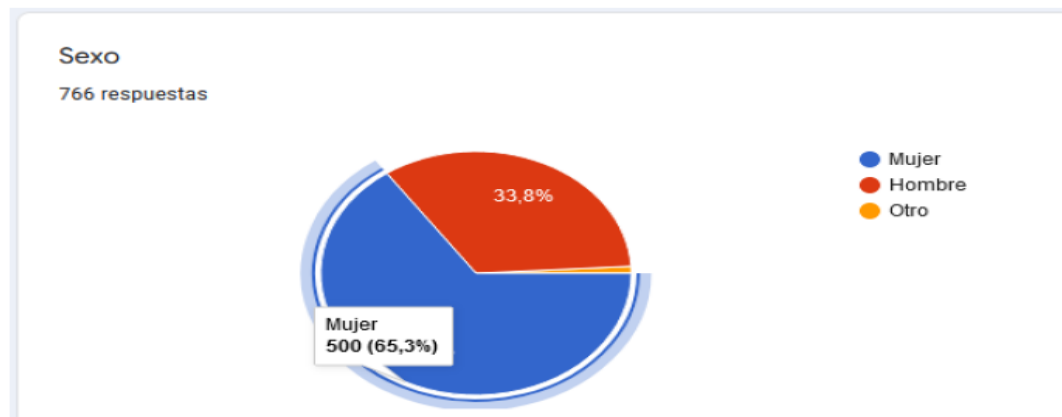
RESPUESTAS POR EDAD

766 respuestas



2- El 65,3% de dichos estudiantes, son mujeres:

POR SEXO



3- Un 3,5% de estos estudiantes, utilizan la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte. Es una cifra elevada si se compara con el resto de bibliotecas de la Universidad de Zaragoza, teniendo en cuenta el número de alumnos y su ubicación:



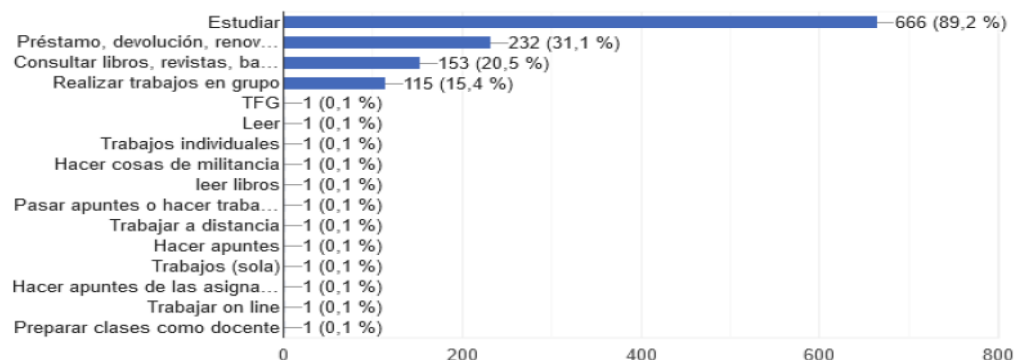
4- El uso que hacen los estudiantes de los servicios de la biblioteca, queda reflejado en la siguiente tabla:

USO DE LA BIBLIOTECA

Cuando vas a la biblioteca ¿Qué sueles hacer?

 Copiar

747 respuestas



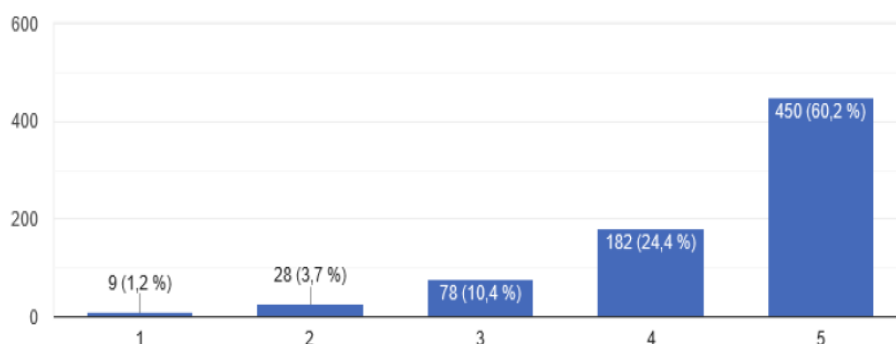
5- Para un 60,2% de los estudiantes, la biblioteca cumple una función esencial en sus estudios:

VALORACIÓN GLOBAL

La biblioteca cumple un papel importante en mis estudios

 Copiar

747 respuestas



En conclusión, cabe destacar que de las 19 bibliotecas analizadas, la BFCSD ocupa el puesto número 12 de las más utilizadas dentro de la Universidad de Zaragoza.

Begoña Vicén Amigot

Directora de la Biblioteca de la FCSD