

UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Encuesta Servicios de Biblioteca

Facultad de Ingeniería Civil



Universidad Veracruzana

CONTENIDO

Reporte de Encuesta de Satisfacción de Servicios de Biblioteca.....	2
Introducción:.....	2
Objetivo:	2
Material y Método:.....	2
Cuestionario:	3
Resultados:.....	4
Conclusiones:	14

Reporte de Encuesta de Satisfacción de Servicios de Biblioteca

Introducción:

Las Bibliotecas Universitarias son instituciones que reúnen, organizan y difunden información para el aprendizaje, la docencia y la investigación, y potencian la creación de nuevos. La biblioteca universitaria es un espacio ideal para articular la ciencia, el conocimiento y la cultura, pero se precisa de un reordenamiento de sus funciones y estructuras que permitan diferenciar, en alguna medida, lo que se ha hecho hasta el momento. No se trata de privilegiar una actividad sustantiva universitaria de otra, sino de ofrecer a cada una lo que le corresponde.

Objetivo:

Evaluar el nivel de satisfacción que poseen los estudiantes que son usuarios de la biblioteca en la Facultad de Ingeniería Civil de la Universidad Veracruzana región Poza Rica – Tuxpan.

Material y Método:

Se realizó una encuesta presencial, anónima, para determinar la satisfacción en el usuario del servicio de biblioteca en la facultad. La población estuvo constituida por 124 estudiantes. Los resultados se presentaran de manera gráfica más adelante.

Cuestionario:

ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIO DE BIBLIOTECA

De acuerdo con la escala, indique que corresponde a la satisfacción que ha tenido al utilizar los servicios de la biblioteca.

SERVICIOS	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
1.- Es ágil el proceso de préstamo libros u otros materiales a domicilio				
2.- Es fácil encontrar los libros u otros materiales que se desean				
3.- Es adecuada la sala de lectura				
4.- Es fácil el uso del catálogo				
5.- Horario y días de servicio				
6.- Período de préstamo de materiales a domicilio				
7.- Número de materiales en préstamo a domicilio				
8.- Ambiente de estudio y de trabajo				
9.- Accesibilidad y disponibilidad de los recursos bibliográficos				
10.- Facilidad para renovar los préstamos				
11.- Medios y recursos para presentar quejas (buzón de sugerencias, formularios)				

PERSONAL	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
1.- Tiene disposición para conocer sus solicitudes y sugerencias				
2.- Comunica los derechos y deberes en cuanto al servicio				
3.- Orienta y ayuda a localizar y obtener información				
4.- Atento y amable en el trato				
5.- grado de satisfacción por los servicios de biblioteca.				

OTROS	diario	1 a 3 veces a la semana	1 a 3 veces a la	solo en exámenes
Con que frecuencia utiliza los servicios de biblioteca				

	Mañana	Tarde	Indistinto
En que horario utiliza los servicios de la biblioteca			

Indique, aproximadamente, cuántos préstamos de libro, tesis, u otro material bibliográfico hace cada mes en la biblioteca:				
1 a 3	4 a 6	6 a 10	mas de 10	

Comentarios y Sugerencias:

Resultados:

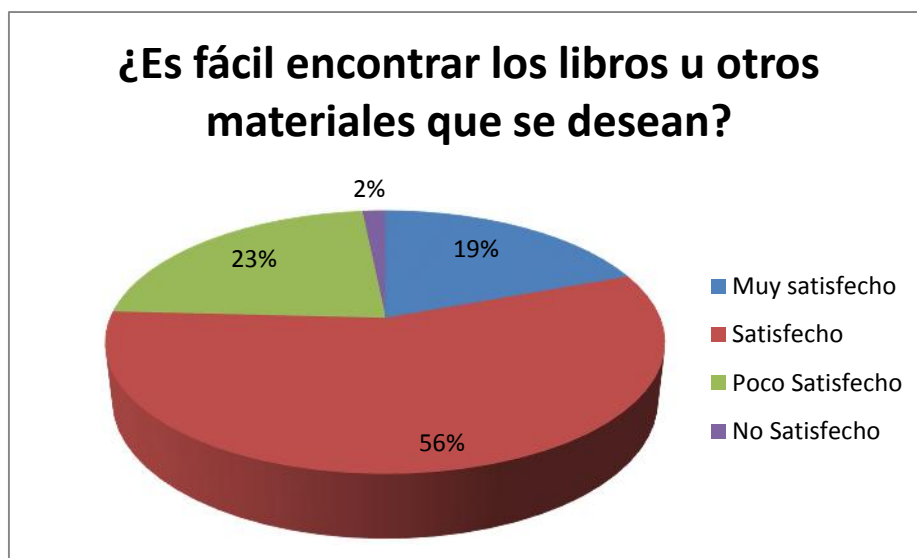
Los resultados obtenidos, en cuanto a la satisfacción por servicios se presentan de manera gráfica a continuación:

Pregunta #1



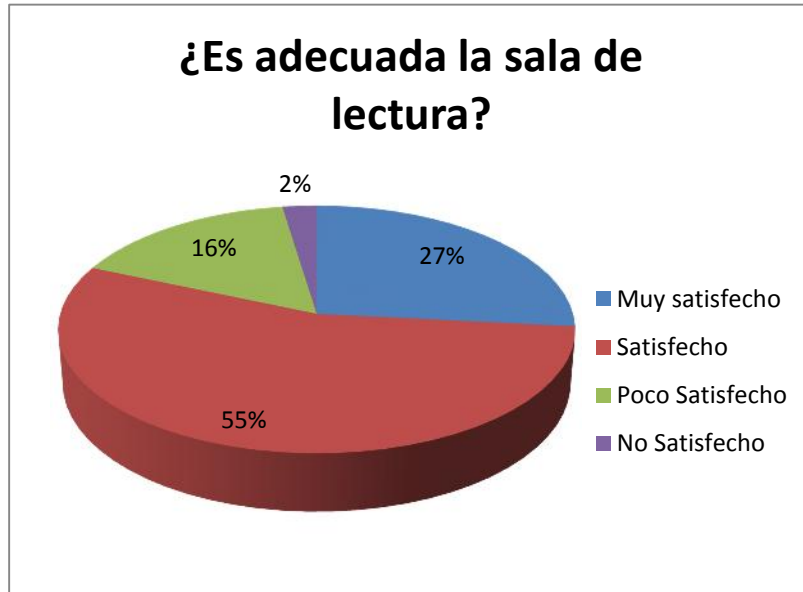
El 27% de los encuestados dijo estar muy satisfecho por el proceso de préstamo de material, el 57% Satisfecho, el 11% poco satisfecho y el 5 % no satisfecho.

Pregunta #2



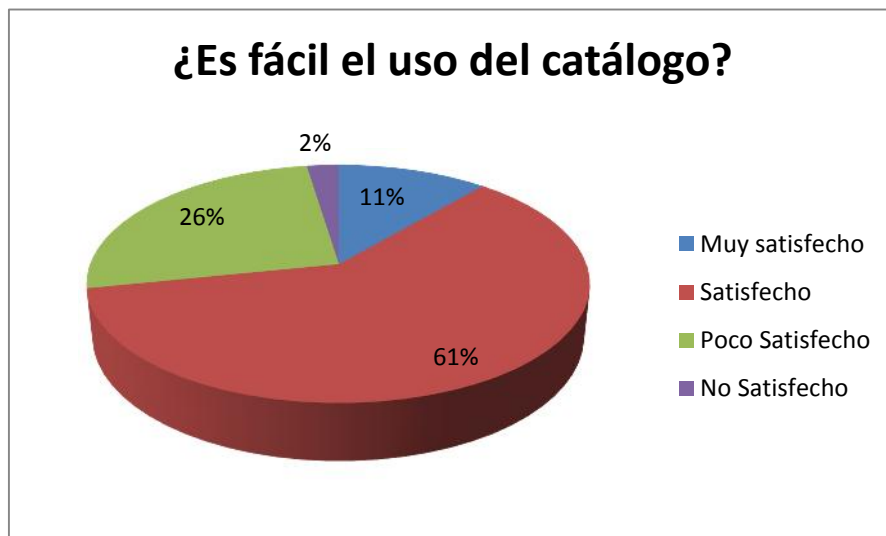
En la segunda pregunta, el 19% dijo estar muy satisfecho en cuanto a la facilidad para encontrar el material requerido, el 56% satisfecho, el 23% poco satisfecho y el 2% no satisfecho.

Pregunta #3



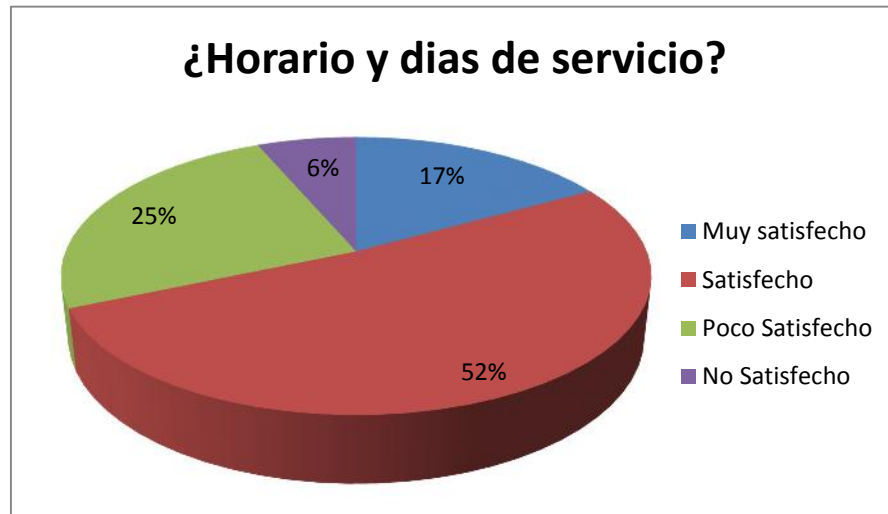
En cuanto que tan adecuada es la sala de lectura los resultados fueron los siguientes: el 27% de los encuestados dijo estar muy satisfecho, 55% satisfecho, 16% poco satisfecho y el 2% no satisfecho.

Pregunta #4



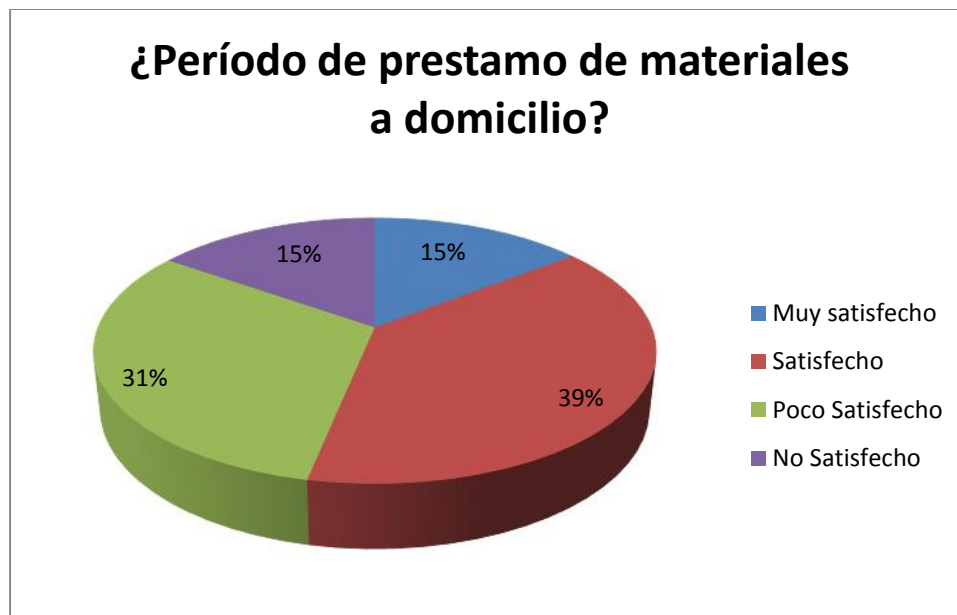
La facilidad del uso del catálogo fue evaluada por los usuarios de la siguiente manera: el 11% dijo estar muy satisfecho, el 61% dijo estar satisfecho, el 26% Poco satisfecho y el 2% restante, no satisfecho.

Pregunta #5



En cuanto a los horarios y días de servicio, el 17% dijo estar muy satisfecho, el 52% satisfecho, el 25% poco satisfecho y el 6% restante no satisfecho.

Pregunta #6



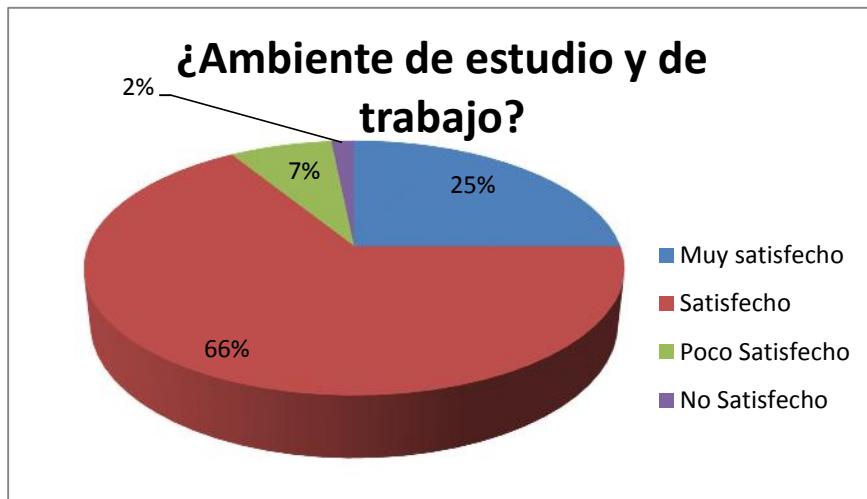
El periodo de presta de materiales a domicilio fue evaluado de la siguiente manera: el 15% de los encuestados dijo estar muy satisfecho, el 39% satisfecho, el 31% poco satisfecho y el 15% no satisfecho.

Pregunta #7



El número de materiales prestados a domicilio, fue evaluado de la siguiente manera: el 10% dijo estar muy satisfecho, el 47% satisfecho, el 39% poco satisfecho y el 4% no satisfecho.

Pregunta #8



La pregunta 7, valora el ambiente de estudio y trabajo, los resultados fueron los siguientes: el 25% dijo estar muy satisfecho, el 66% satisfecho, el 7% poco satisfecho y el 2% no satisfecho.

Pregunta #9



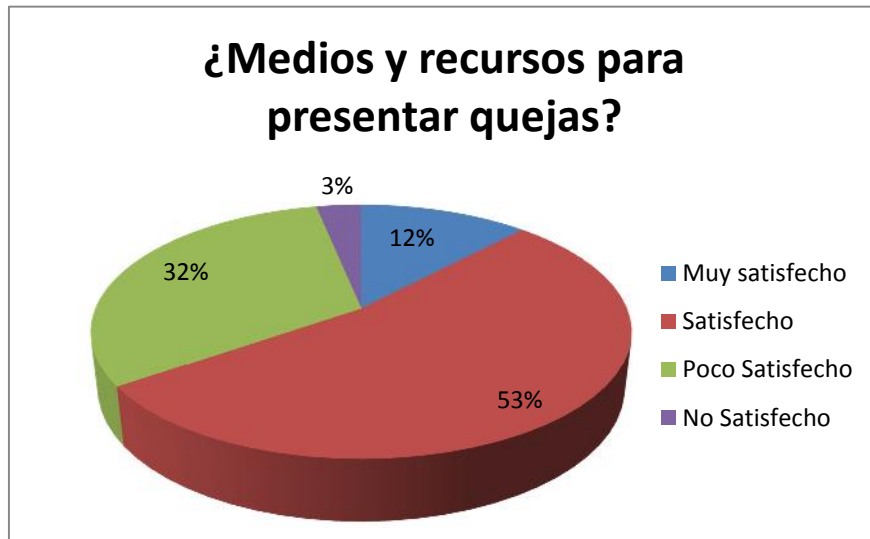
La accesibilidad y disponibilidad de los recursos bibliográficos, el 13% de los encuestados dijo estar muy satisfecho, el 73% satisfecho, el 11% poco satisfecho, 3% no satisfecho.

Pregunta #10



Los usuarios evaluaron la facilidad para renovar los préstamos de la siguiente manera: el 19% dijo estar muy satisfecho, el 57% satisfecho, el 19% poco satisfecho y el 5% no satisfecho.

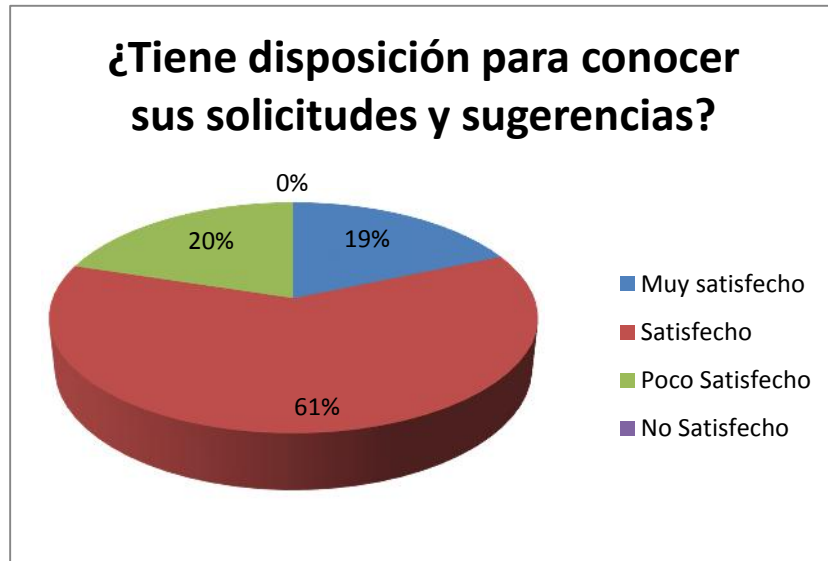
Pregunta #11



En cuanto a los medios y recursos para presentar quejas, el 12% de los encuestados dijo estar muy satisfecho, el 53% dijo estar satisfecho, el 32% poco satisfecho y el 3% no satisfecho.

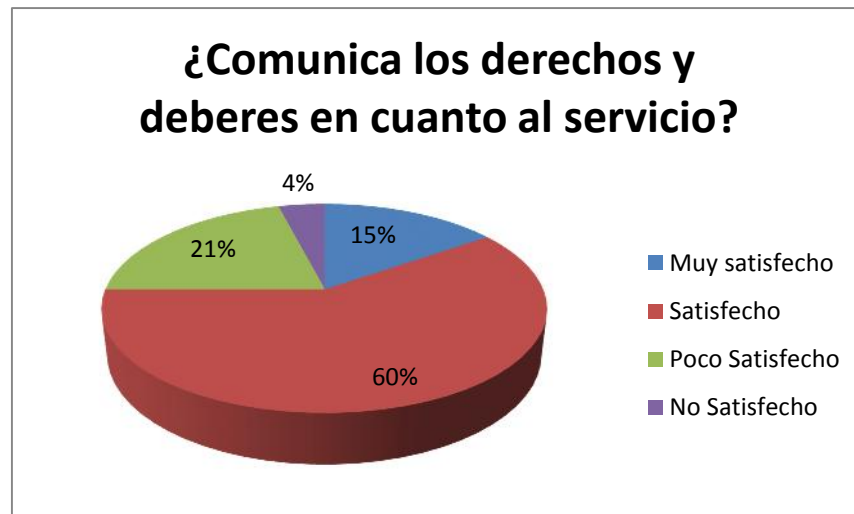
Los resultados obtenidos, en cuanto a la satisfacción por servicios prestados por el personal de biblioteca, se presentan de manera gráfica a continuación:

Pregunta #1



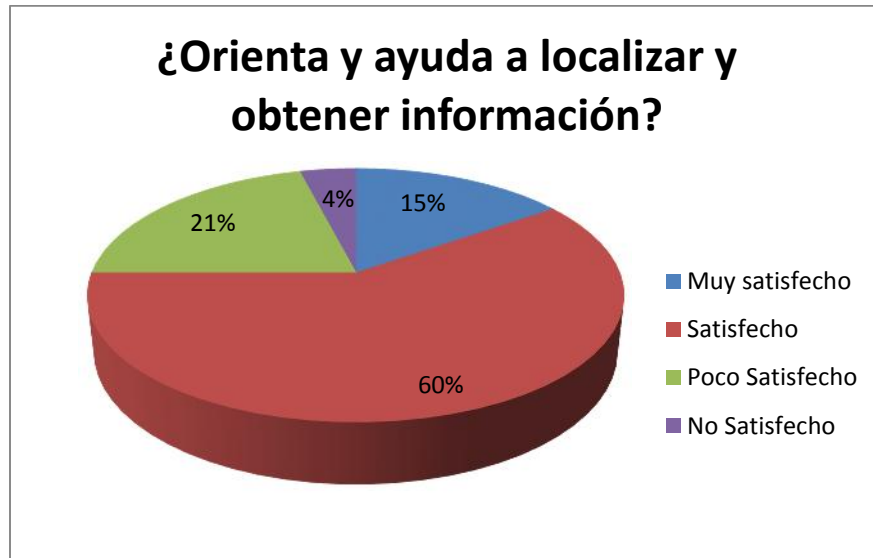
Los resultados obtenidos son: 19% dijo estar muy satisfecho, el 61% satisfecho y el 20% poco satisfecho.

Pregunta #2



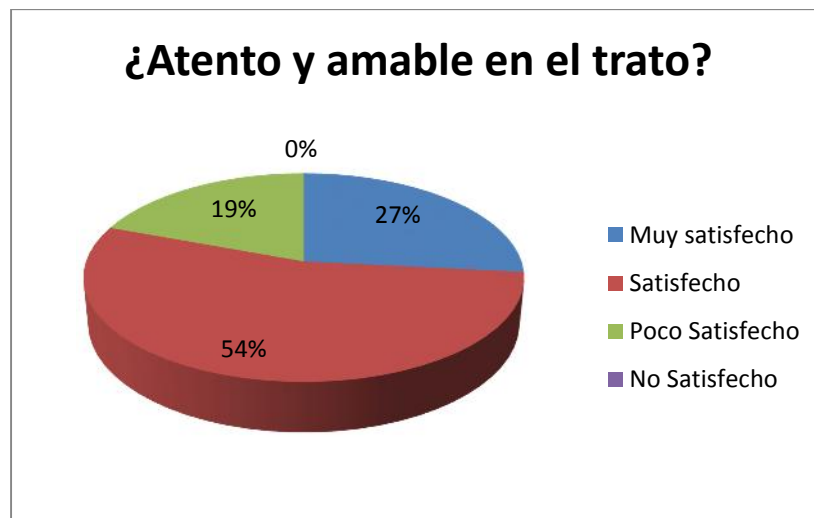
En cuanto a la comunicación de derechos, deberes y servicios, los resultados son: 15% muy satisfecho, 60% satisfecho, 21% poco satisfecho y el 4% no satisfecho.

Pregunta #3



La valoración del trabajo de orientación que realiza el personal de biblioteca dio los siguientes resultados: el 15% dijo estar muy satisfecho, el 60% satisfecho, el 21% poco satisfecho y el 4% no satisfecho.

Pregunta #4



En cuanto a la atención y amabilidad en el trato, el 27% de los encuestados dijo estar muy satisfecho, el 54% satisfecho y el 19% poco satisfecho.

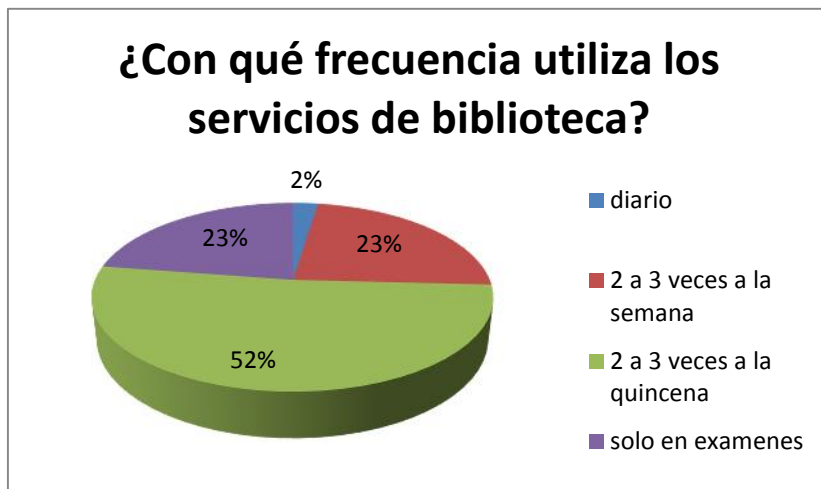
Pregunta #5



De manera general, el grado de satisfacción por los servicios de biblioteca tuvo los siguientes resultados: el 16% dijo estar muy satisfecho, el 71% satisfecho, el 13% poco satisfecho y el 13% no satisfecho.

Los resultados obtenidos de la valoración de la frecuencia de uso de biblioteca, horario en que se requiere el servicio y cantidad de material solicitado arrojaron los siguientes resultados.

Pregunta #1



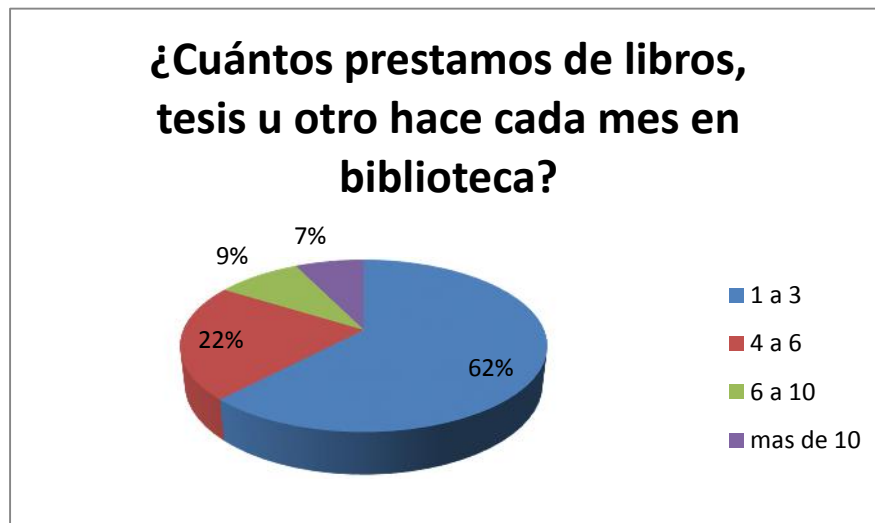
La frecuencia de uso de los servicios de biblioteca dieron los siguientes resultados: 2% dijo utilizarla diario, el 23% de 2 a 3 veces por semana, el 52% de 2 a 3 veces a la quincena y el 23% solo en exámenes.

Pregunta #2



En cuanto horarios de uso de la biblioteca: el 28% dijo utilizarla por la mañana, 28% por la tarde y el restante 44% de manera indistinta.

Pregunta #3



La cantidad de préstamos de material requeridos por los encuestados fueron: el 62% de 1 a 3, el 22% de 4 a 6, 9% de 6 a 10, 7% más de 10.

Conclusiones:

Se observó buen nivel de satisfacción de los usuarios en la mayoría de los servicios prestados por la biblioteca sobresaliendo la satisfacción por la accesibilidad y disponibilidad de los recursos bibliográficos y el ambiente de estudios y trabajo; el mayor nivel de insatisfacción lo observamos en el periodo de tiempo de préstamo a domicilio del material, seguido por el horario y días de servicio.

En los resultados de la evaluación de personal bibliotecario, también se observó buen nivel de satisfacción, siendo la mayor fortaleza la orientación y ayuda que proporciona el personal de biblioteca y el área de oportunidad la comunicación de derecho y deberes en cuanto al servicio.

La parte de otros, arrojo los siguientes resultados, lo estudiantes hacen poco uso de los recursos bibliográficos (varios reportaron que prefieren buscar en internet); el horario de asistencia es indistinto, sin embargo reportan que muchas veces la biblioteca está cerrada o no hay quien autorice el préstamo de material. La mayoría de nuestros encuestados utilizan de 1 a 3 referencias bibliográficas al mes.