

Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información



Universidad Veracruzana

Poza Rica

Aplicación y análisis de la “Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios” DB-SB-F-06

Para la Dirección General de Bibliotecas y la Dirección de USBI Poza Rica, es importante y necesario conocer la satisfacción que muestra el usuario respecto al servicio brindado por parte de la Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información Poza Rica, y por lo anterior, se aplicó la Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06), como instrumento para conocer la opinión del usuario. En el presente documento se describen los resultados, así como un análisis detallado de los datos obtenidos en cada una de las variables que comprenden diversos criterios, correspondientes a los servicios que se le brinda al usuario esta unidad, y con ello, realizar las acciones de mejora para la prestación del servicio, conocer las inquietudes del usuario, así como dar cumplimiento con el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV), de conformidad con la Norma de Calidad ISO9001-2015.

La encuesta consta de 6 preguntas, la primera determina el tipo de servicio solicitado y las posteriores cinco de escala Likert, determinan el grado de satisfacción con que cada usuario habrá de medir la atención, espacios y localización de información ha tenido de USBI Poza Rica, así también se asignó un apartado donde el usuario tuvo la posibilidad de generar la solicitud de sugerencia sobre un recurso documental. Su aplicación, abarcó periodo del 05 al 30 de noviembre del presente año, y dadas las indicaciones por la Secretaria de Salud Federal y las propias dictadas por la Universidad Veracruzana en relación a la epidemia de SARS COV2 – COVID-19, es que por segunda ocasión en este año, la encuesta fue aplicada en línea, a través del mismo cuestionario colocado en el sitio: <https://forms.gle/1gEmqY9yhi7wzHQf7>, dicho vínculo fue remitido por invitación vía correo electrónico a **2, 413** usuarios con registro activo en el Sistema Integral Bibliotecario

en los meses Mayo – Noviembre 2020. En el periodo que se analiza, se recuperaron **164** encuestas, mismas que corresponden al **6.79%** de mensajes enviados.

Los criterios analizados son:

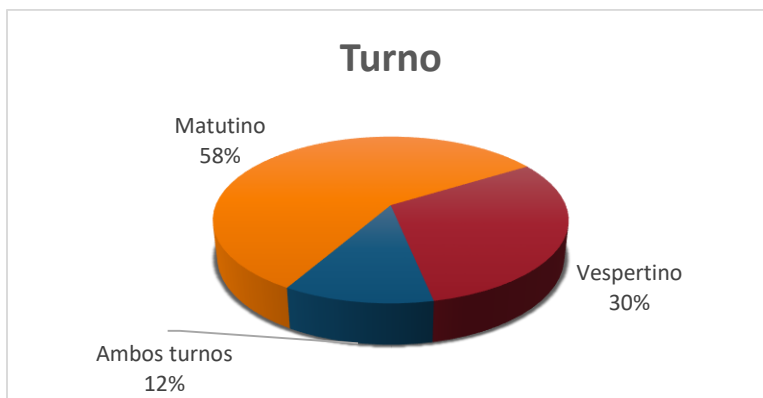
- Turno.
- Biblioteca en la que se encuentra.
- Facultad a la que pertenece.
- Servicio solicitado.
- Atención y orientación por parte del personal para encontrar la información que requería el usuario.
- Disposición del personal para informar lo relacionado a su servicio (requisitos de alta en sistema, políticas de préstamo, renovación, devolución, etc.)
- Condiciones de las salas y espacios de lectura.
- Eficacia en el servicio (encontró la información que requería el usuario).
- Sugerencia de “Solicitud de recurso documental”.

Los resultados arrojados por las encuestas, fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación; “Siempre”, “Casi siempre”, “Generalmente”, “En ocasiones” y “Nunca”.

RESULTADOS

Correspondiente a la aplicación de la encuesta de evaluación de la Satisfacción del Servicio Bibliotecario, se obtuvieron los siguientes resultados:

Turno en el que hicieron uso del servicio bibliotecario.

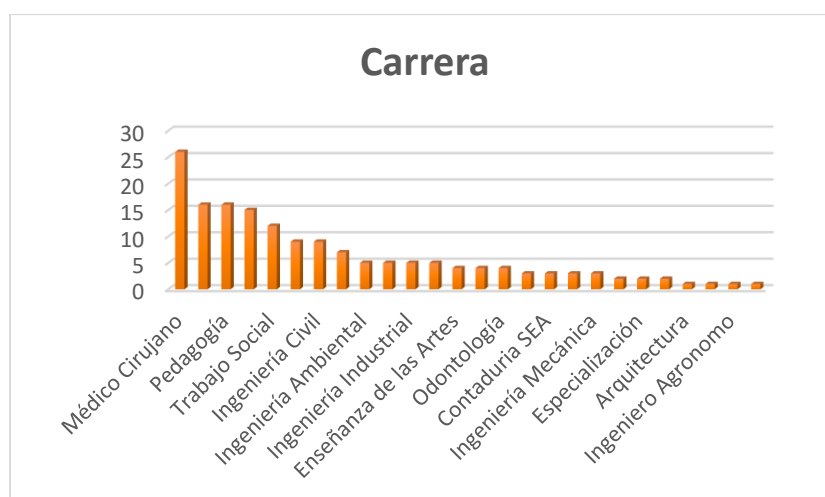


Gráfica 1. Turno correspondiente del usuario.

En el gráfico uno, se muestra que el 58% de los usuarios utilizaron los servicios de USBI en el turno matutino, mientras que el 30% en el turno vespertino, el 12% mencionaron utilizar los servicios en ambos turnos; y como dato adicional, la encuesta en línea permitió recuperar este dato en donde el usuario puede acudir indistintamente a ambos turnos a la Biblioteca.

Carrera que cursa el usuario de los servicios

Respecto a la carrera que cursa el usuario encuestado, la gráfica 2 se muestran las carreras que cursan los usuarios que utilizan los servicios:

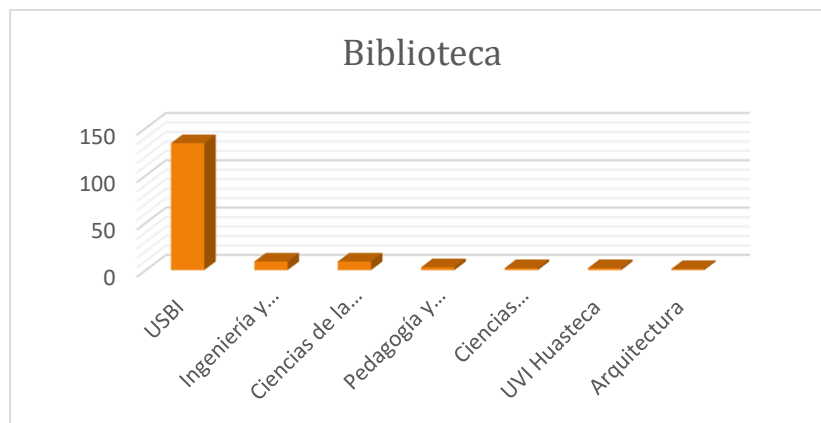


Grafica 2. Carrera que cursa el usuario.

De acuerdo a los resultados, los alumnos de las carreras de Medicina, Enfermería, Pedagogía e Ingeniería Química, son los que utilizan más los servicios de USBI.

Biblioteca

En esta opción, solo requerimos que el usuario nos indique la Biblioteca que se evalúa, para el caso es USBI Poza Rica, pero algunos usuarios lo interpretan como Biblioteca de Facultad de procedencia o donde estudia, por lo que hubo respuestas variadas, los cuales igualmente se muestran en el gráfico tres, e inclusive un usuario, externo un comentario sobre el servicio, los cuales se integrarán al final de este análisis.



Gráfica 3. Biblioteca

Región

El 100% de los usuarios mencionaron pertenecer a la Región Poza Rica – Tuxpan, región donde se localiza USBI, por lo tanto, no se gráfica.

Pregunta 1. Servicio Solicitado.

En lo que respecta a la primera pregunta al usuario acerca del tipo de servicio solicitado se obtuvieron los siguientes resultados:

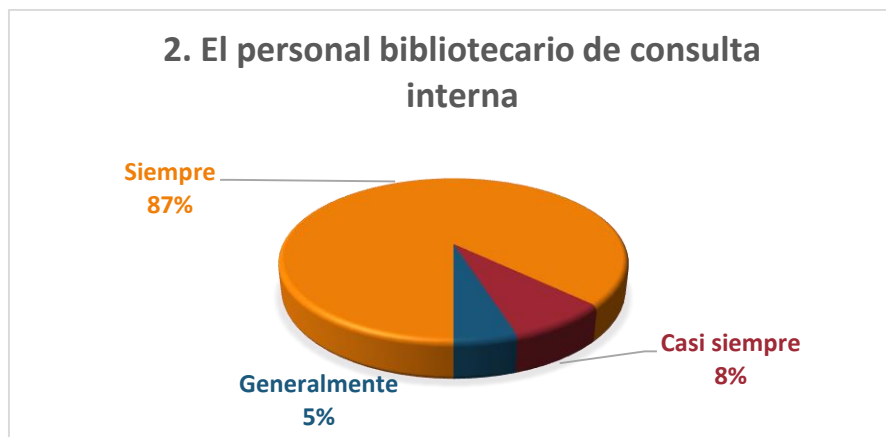


Gráfica 4. Tipo de servicio solicitado.

De los usuarios que acudieron a las instalaciones, el 48% utilizaron el servicio de consulta interna, el 46% préstamo a domicilio, mientras que el 6% mencionaron haber utilizado otros servicios, tales como: cubículos de estudio, servicios informáticos (biblioteca virtual, servicios en línea), constancia de no adeudo, etc.

2. El personal bibliotecario de consulta interna (sala), ¿le atendió y orientó a encontrar la información que requería?

La gráfica cinco, muestra el resultado de la evaluación que los usuarios hicieron al personal de consulta interna:



Gráfica 5. Evaluación del personal de consulta interna.

De los encuestados, el 87% correspondiente a 141 usuarios, siempre recibió atención y orientación por parte del personal para encontrar la información que requería, el 8% casi siempre, el 5% generalmente, mientras que el 2% de los usuarios respondieron que en ocasiones o nunca se le proporcionaba información u orientación. Lo que podemos deducir que el personal está atento y pendiente de las necesidades de cada usuario, además, orienta en las búsquedas que este requiere cuando utiliza las salas de lectura para realizar consulta interna de los recursos documentales o en su caso, estudiar o realizar alguna otra actividad en las mismas.

3. El personal que le atendió en circulación, ¿le informó lo relacionado a su servicio (¿requisitos de alta en sistema, lineamientos de préstamo, renovación, devolución, etc.?)

En lo que se refiere al personal del área de circulación (préstamos a domicilio), la percepción que el usuario se muestra en el gráfico 6:



Grafica 6. Evaluación al personal de circulación.

De acuerdo a las respuestas otorgadas, el 82% de usuarios siempre reciben la información oportuna del trámite o servicio que requieren del área de circulación, en tanto que el 8% casi siempre y generalmente, si recibían información por parte del personal; mientras que el 2% de los usuarios en ocasiones o nunca, recibieron atención en circulación. Por lo que se percibe, que el personal atiende el módulo de circulación, lo hace con oportunidad a los usuarios, resuelve sus dudas y orienta en cuanto al préstamo de recursos, fechas de devolución, entre otros trámites que el mismo requiera.

4. Las salas y espacios de lectura, ¿reúnen las condiciones adecuadas para realizar sus tareas de investigación?

En lo que refiere a los espacios físicos de USBI Poza Rica, la percepción de los usuarios se muestra en el gráfico 7:



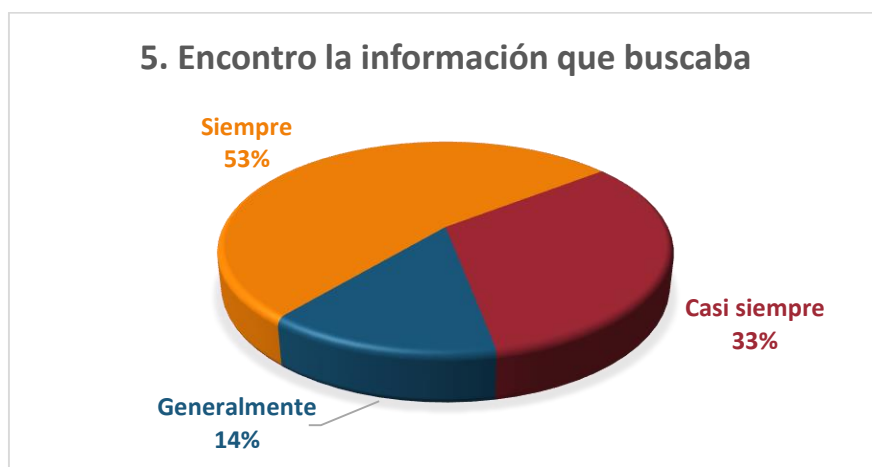
Grafica 7. Percepción de las salas y espacios en USBI Poza Rica

En la percepción de los usuarios el 78% opina que las instalaciones en cuanto a espacios de lectura y salas son siempre adecuadas y se encuentran en aptas condiciones para realizar

sus tareas de investigación; así como para realizar otras actividades, por otro lado, el 14% indica una respuesta similar ya que corroboran que casi siempre están se encuentran idóneas, el 8% que generalmente son aptas, mientras que un 3% de encuestados contestaron que en ocasiones, y un usuario no contestó.

5. ¿Encontró la información que buscaba?

En lo que refiere a la última pregunta y que esta se basa en que, si el usuario localizó lo que buscaba, en alusión al acervo físico de la Biblioteca o bien, al utilizar el servicio informático y la biblioteca virtual, la percepción del usuario se muestra en el gráfico 8:



Grafica 8. El usuario encontró la información que buscaba.

El 53% de usuarios siempre localizó lo que buscaba, el 33% casi siempre, mientras que el 14% generalmente, por lo que se deduce que el usuario sí obtiene la información que requiere para sus trabajos académicos o escolares, o el personal le orienta sobre fuentes alternar para recuperar la información que requiere.

Por último, en lo que se refiere al apartado de **Sugerencia de solicitud de recurso documental**, nos hicieron 68 comentarios en esta área, mismas que al analizarlas, algunos usuarios dejaron comentarios muy abiertos de los temas que se deberían tener en el acervo,

así mismo, de la atención que reciben del personal y los servicios de USBI Poza Rica en general.

Como se mencionó en párrafos anteriores el usuario que evaluó los servicios dejó comentarios mismos que se transcriben a continuación, se hace la transcripción tal cual fue ingresada al formulario:

Libros de especialidad
Sin sugerencias
Excelente servicio
Ninguno todo perfecto
No
sadiku fundamentos
No recuerdo alguno por el momento
Perforación de pozos
Tópicos selectos. Salud respiratoria vol. 1 y 2 . Rico Méndez Favio Gerardo. Editorial: Alfil
Tópicos selectos. Salud respiratoria vol. 1 y 2 . Rico Méndez Favio Gerardo. Editorial: Alfil
MAS LIBROS EN GENERAL DE LA CARRERA DE INGENIERIA QUIMICA
Hush hush/Becca Fitzpatrick/
Naief Yehya
Igualdad de Género, (Muchos autores)
NUTRICION EN LAS DIFERENTES ETAPAS DE LA VIDA
Las bases farmacológicas de la terapéutica - Goodman y Gilman
Ninguna
ninguno
Ezequiel
Por el momento no tengo ninguna sugerencia.
Hugo Saúl Ramírez García Editorial Oxford University Press "Derechos Humanos"
1.- Carrasco Aquino, Roque Juan; Cantú Chapa, Rubén. (2018) Apologías de la sustentabilidad en el siglo XXI. Altres Costa-Amic Editores. México.
2.- Carrasco Aquino, Roque Juan. (2014) Territorio apropiado en la insustentabilidad. Contribuciones críticas. Plaza y Valdés editores. México.
3.- Cantú Chapa, Rubén. (2015) La sostenibilidad del centro histórico. Arte, historia y movimientos sociales. El ambiente sociourbano. Plaza y Valdés editores. México.
4.- Mayorga Cervantes, Juan Raymundo. (2017) Edificaciones sustentables. Bioclimática, ecotécnicas y métodos de diseño. Ediciones Navarra. Ciudad de México.
NIF
No tengo ninguna observación porque el servicio es de óptima calidad
ninguna
Sánchez Puentes, Ricardo. Enseñar a investigar. Editorial: IISUE, UNAM
No recuerdo
Por el momento no tengo ninguna sugerencia
NINGUNA
Nefrología clínica de Hernando
José Luis Diaz Vega, Aprende a estudiar con éxito, Trillas
Más libros de fantasía, no solo académicos

Mi uso está orientado a la biblioteca virtual y sí me gustaría que los criterios de búsqueda fueran más claros y sencillos
Bates. Guía de exploración física e historia clínica. 12a edición. Lynn S. Bickley. Ed Wolters Kluwer
Más libros relacionados con la carrera Ing. Petrolera.
FARRERAS, ROZMAN Medicina Interna XIX edición 2 volúmenes año 2020 Editorial ELSEVIER
WOJCIECH PAWLINA
ROSS HISTOLOGIA TEXTO Y ATLAS
WOLTERS KLUWER
Socorro Moncayo Rodríguez, Derechos Patrimoniales y Procesal Civil Romano
Goodman & Gilman, Las bases farmacológicas de la terapéutica, editorial McGrawHill
Inicio la carrera motivo por el cual no puedo hacer alguna sugerencia.
Ninguno
Ninguno por el momento
Pink, Sarah et. al. (2019). Etnografía digital, principios y práctica. Madrid: ediciones Morata.
Odontología Pediátrica y del adolescente de McDonald y Avery Editorial Amolca
Libros de Pavimentos
Institución del derecho Romano privado Socorro Moncayo Rodríguez
Catalisis heterogenea de alberto castro
THE GROVE
LARSON CALCULO I
Simplemente que exista más variedad
Ninguna la atención siempre fue la mejor.
Ninguna la atención siempre fue la mejor.
Ninguna
Aurelio Baldor, Algebra de Baldor, 1944 editorial cultural La Habana Cuba
Hasta ahora opino que esta muy estructurada su forma de trabajar y de atender a la gente, lo hacen una amabilidad que te dan ganas de regresar a leer o ir por más libros, además, las áreas para leer son muy tranquilas y cómodas, las áreas de estudios no se quedan atrás, te ayudan a concentrarte y es un muy buen lugar para realizar tareas.
Ninguna sugerencia
Ninguna
Gabriel García Márquez, La Crónica de una muerte anunciada
Reanimación neonatal séptima edición de la asociación americana del corazón
Chris Ryan. 5 lb. Book of GRE Practice Problems. Manhattan Prep.
NANDA ACTUALIZADA
Título
que aumenten su catálogo virtual de libros que podamos consultar y que el contenido sea en español, también una renovación de libros. gracias
LA UNICA SUGERENCIA ES QUE SE MANTENGAN ACTUALIZADAS LAS EDICIONES DE LOS LIBROS

CONCLUSIÓN

Se concluye en términos generales, que el servicio, la atención del personal, las salas de lectura, así como la información que el usuario obtiene y hace uso de USBI de Poza Rica, , satisface sus necesidades de información, el personal le apoya y resuelve sus dudas con oportunidad, así como, localiza la información que requiere dentro del acervo o ingresando a la Biblioteca Virtual.

Al aplicar la encuesta en un formato en línea, permitió diversificar la misma a más usuarios de las carreras que se imparten en la región Poza Rica – Tuxpan de la Universidad Veracruzana, esta forma de aplicación nos llevó a recuperar comentarios que otorgan valor al trabajo y atención que se les proporciona cuando acuden a solicitar un servicio, así como la evaluación a los espacios y salas que USBI tiene a disposición de la comunidad universitaria en esta región.

Así mismo, se analizarán los comentarios que los usuarios dejaron a través del formulario, nos permite establecer la opinión que este tiene con respecto al servicio y atención, además, se buscará dar una respuesta oportuna a los mismos, relacionados con la extensión del número de días de préstamo, conocer que sugerencias en relación a la Literatura Universal desean que se contemplen en el acervo, entre otros comentarios que se colectaron con la aplicación del instrumento.

Si bien, existe el formulario de Queja o Sugerencia, y del cual solicitamos al usuario lo llene cuando hace uso de nuestro servicio, es de vital importancia también conocer sus comentarios y juicios cuando hace la evaluación del servicio.