

INFORME DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LA BIBLIOTECA DE CIENCIAS QUÍMICAS Y DE LA SALUD DE LA UTMACH EN EL AÑO 2015

Como resultado del compromiso de calidad de la Biblioteca General de la Universidad Técnica de Machala, y dentro de las acciones destinadas a conocer las expectativas de los usuarios y su grado de satisfacción con respecto a los servicios prestados y a las características de la biblioteca, se ha confeccionado una encuesta de satisfacción, con la finalidad de recabar información sobre las opiniones de los usuarios.

Teniendo en cuenta que la Biblioteca General se encuentra unificada con la Biblioteca de Ciencias Químicas y de la Salud, el estudio se aplicó a los usuarios de la Unidad Académica de Ciencias Químicas y de la Salud.

Esta encuesta se realizó para cumplir los siguientes objetivos: conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios prestados, conocer el nivel de satisfacción en relación con las características de los locales de la biblioteca y por último, conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con el horario de atención.

Los resultados de las encuestas nos permitirán comparar los resultados actuales con resultados futuros, evaluando la mejora de los servicios de la Biblioteca.

METODOLOGÍA

1. POBLACIÓN Y MUESTRA

1.1 Población

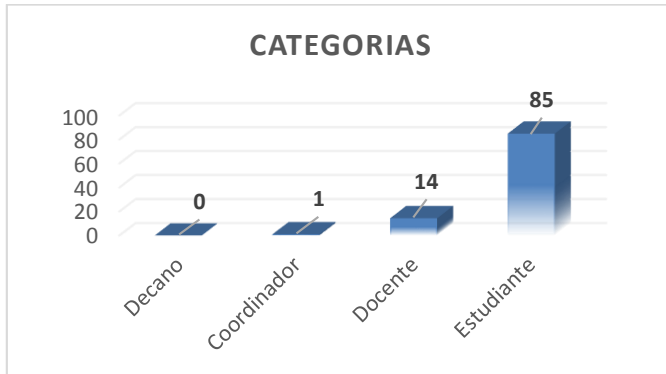
Para realizar el estudio del nivel de satisfacción de los usuarios con relación a las características de los locales, de los servicios que se ofrecen y del horario de la Biblioteca se tomó como población a la comunidad de usuarios de la Unidad Académica de Ciencias Químicas y de la Salud, porque es el objeto de estudio.

1.2 Muestra

Se tomó como muestra los usuarios que visitaron la Biblioteca de Ciencias Químicas y de la Salud, versus Biblioteca General en el mes de diciembre del año 2015. Se aplicaron 160 encuestas, pero solo 112 usuarios entregaron las encuestas.

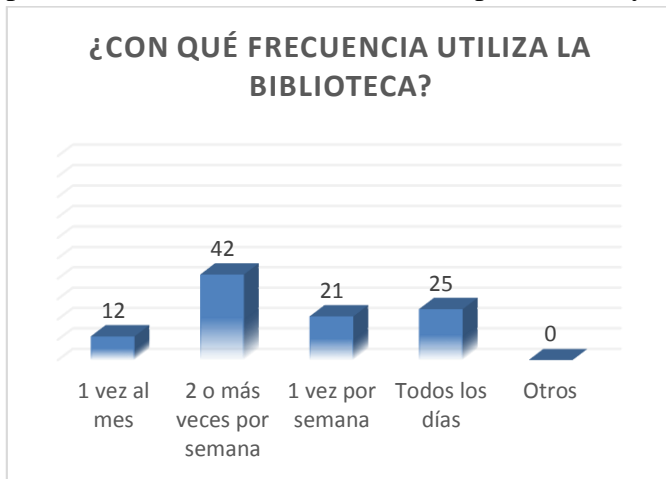
2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

P1. Para el siguiente estudio se encuestaron 160 usuarios, pero solo 112 entregaron las encuestas; considerándose esa cantidad la muestra más representativa para el desarrollo de esta evaluación. Se encuestó un coordinador, 16 docentes y 95 estudiantes.



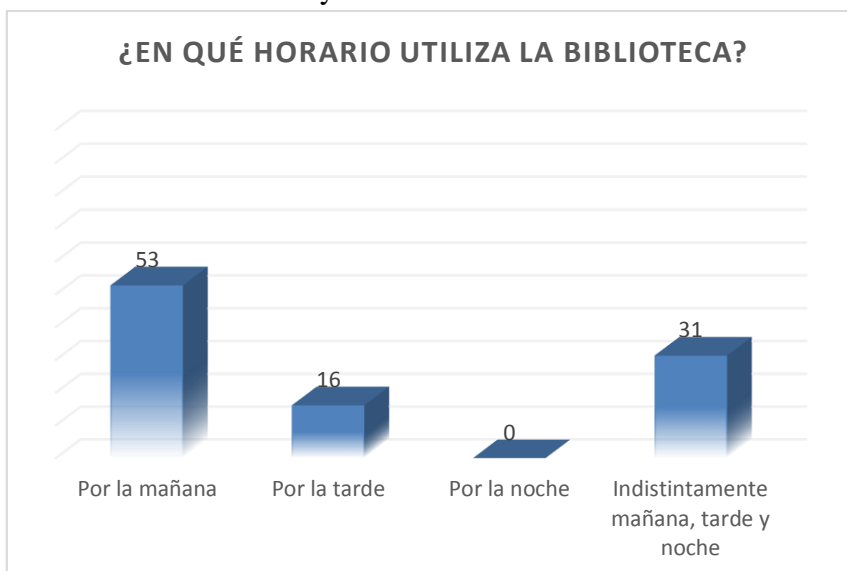
P 2 ¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca?

El 12 % de los encuestados visitan la biblioteca 1 vez al mes, el 42 % la visitan 2 o más veces por semana, el 21 % la visitan 1 vez por semana y el 25 %, todos los días.



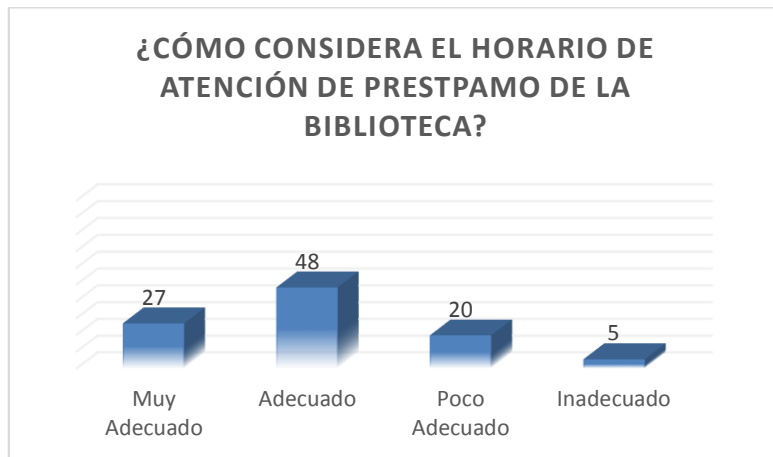
P 3. ¿En qué horario utiliza la biblioteca?

El 53 % visitan la biblioteca por la mañana, el 16 % por la tarde y el 31 % la visitan indistintamente mañana y tarde.



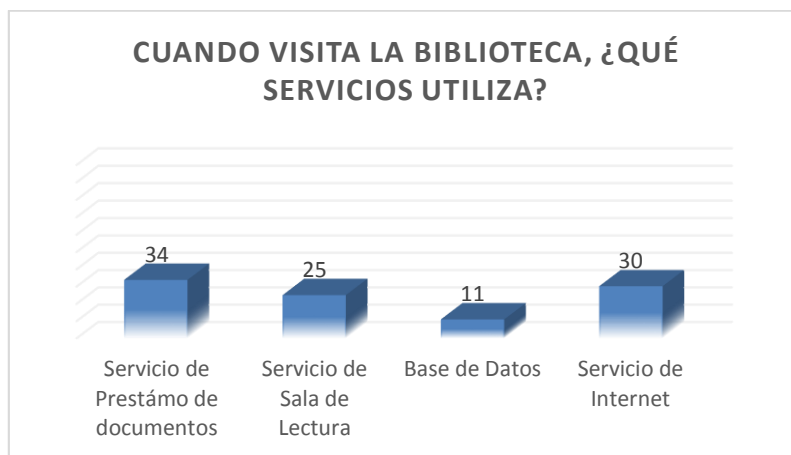
P 4. ¿Cómo considera el horario de atención de préstamo de la Biblioteca?

El 27 % de los encuestados opinan que el horario de la biblioteca es muy adecuado, el 48 % que es Adecuado, el 20 % que es poco adecuado y el 5 % que es inadecuado.



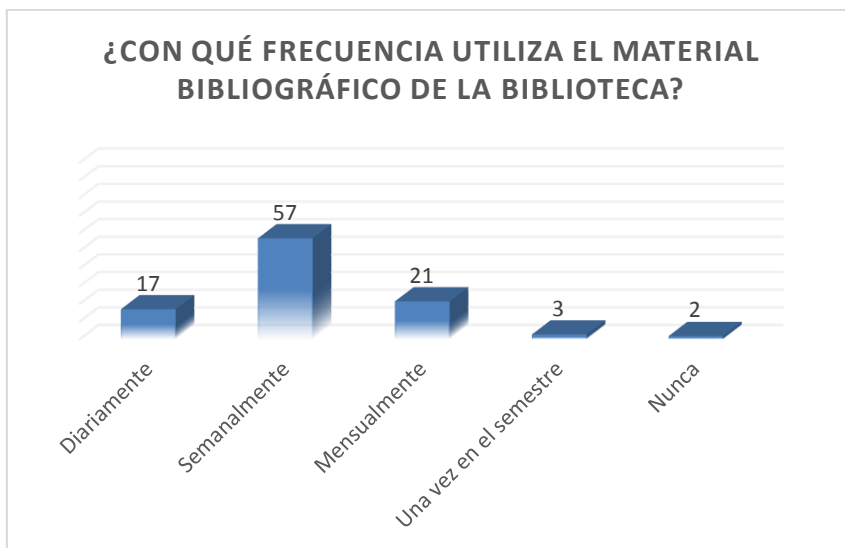
P 5. ¿Qué servicios utiliza?

El 34 % de los encuestados utilizan el Servicio de Préstamo de Documentos, el 11 % utilizan el Servicio de Bases de Datos, el 25 % utilizan el Servicio de Sala de Lectura y el 30 % utilizan el Servicio de Internet.



P 6. ¿Con qué frecuencia utiliza el material bibliográfico de la biblioteca?

El 17 % de los encuestados utiliza diariamente los materiales bibliográficos de la Biblioteca, el 57 % los utiliza semanalmente, el 21 % los utiliza mensualmente; el 3 % los utiliza una vez en el semestre y el 2 % nunca utiliza los materiales bibliográficos de la Biblioteca.



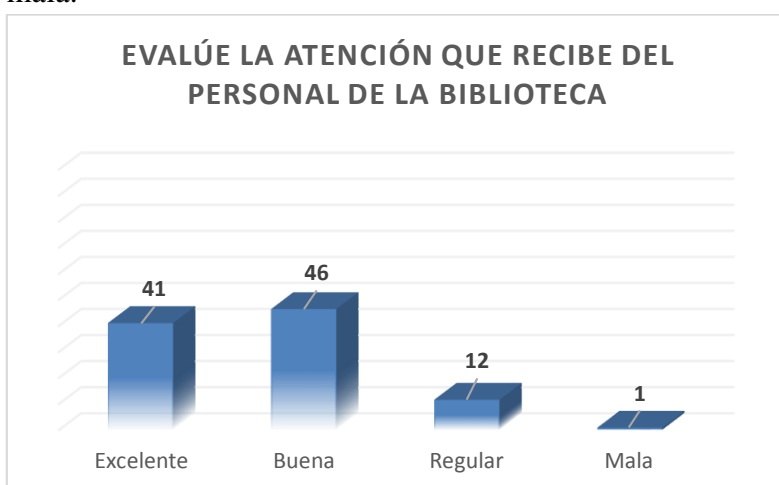
P7. ¿Cómo considera los materiales bibliográficos de consulta?

El 38 % de los encuestados opinan que los materiales de consulta de la biblioteca son adecuados; el 30 % considera que son suficientes y el 18 % que son insuficientes; el 7 % opinan que son actualizados y el 7 % que son desactualizados.



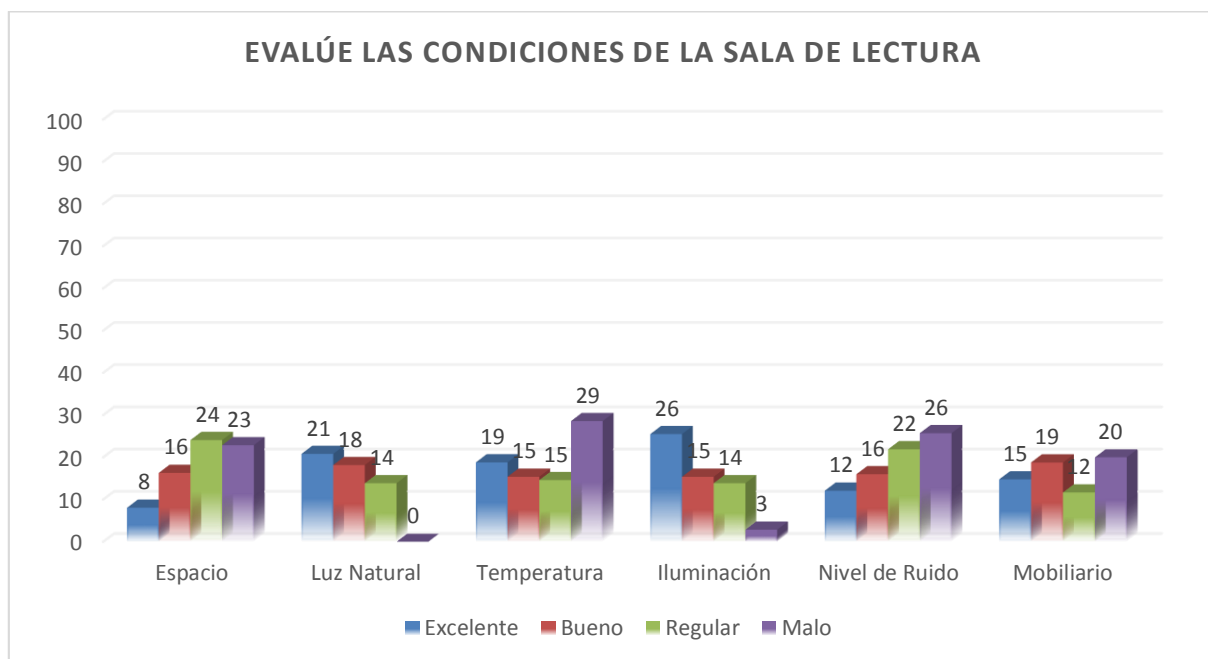
P8. Evalúe la atención que recibe del personal de la Biblioteca:

El 41 % de los encuestados consideran que la atención del personal de la biblioteca es Excelente, el 46 % que la atención es Buena, el 12 % que la atención es Regular y 1 % que es mala.



P 9. Evalúe las condiciones de la sala de lectura (espacio)

El 8 % de los encuestados plantean que el espacio de la Sala de Lectura es Excelente, el 16 % opinan que es Bueno, el 24 % que es Regular y el 23 % que es Malo.



P 9. Evalúe las condiciones de la sala de lectura: (Luz natural)

El 21 % de los encuestados consideran que la Luz Natural de la Sala de Lectura es Excelente, el 18 % que es Buena y el 14 % que es Regular.

P 9. Evalúe las condiciones de la sala de lectura: (Temperatura)

El 19 % de los encuestados opinan que la Temperatura de la Sala de Lectura es Excelente, el 15 % que es Buena, el 15 % que es Regular y el 29 % que es mala.

P 9. Evalúe las condiciones de la sala de lectura: (Iluminación)

El 26 % de los encuestados consideran que la Iluminación de la Sala de Lectura es Excelente, el 15 % que es Buena, el 14 % que es Regular y el 3 % que es Mala.

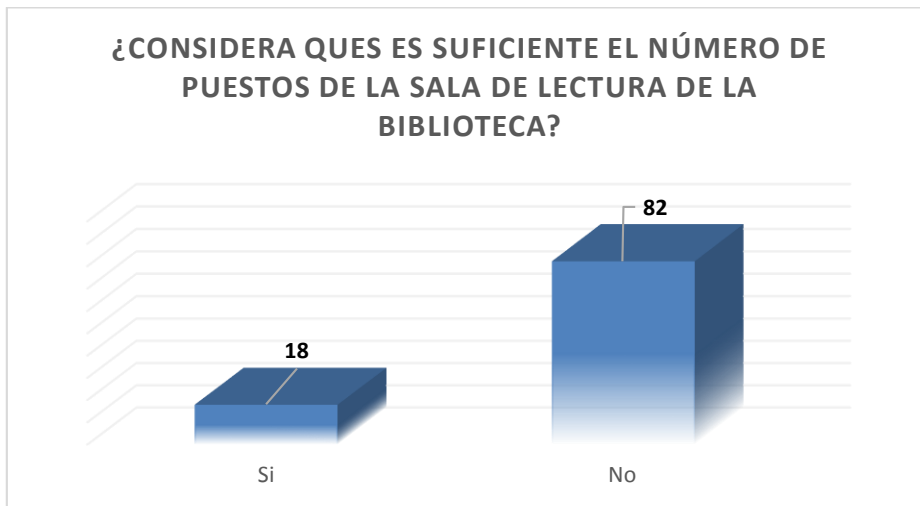
P 9. Evalúe las condiciones de la sala de lectura: (Nivel de ruido)

El 12 % de los encuestados opinan que el nivel de ruido de la Sala de Lectura es muy adecuado, el 16 % que es adecuado, el 22 % que es poco adecuado y el 26 % que no es adecuado.

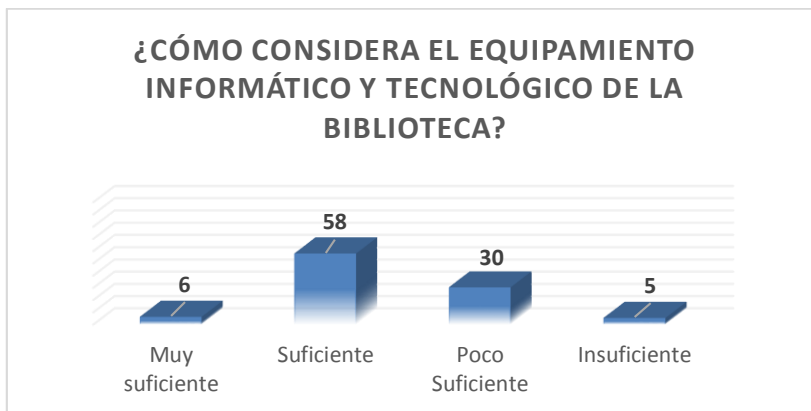
P 9. Evalúe las condiciones de la sala de lectura: (Mobiliario)

El 15 % de los encuestados opinan que el Mobiliario de la Sala de Lectura es Excelente, el 19 % que es Bueno, el 12 % que es Regular y el 20 % que es Malo.

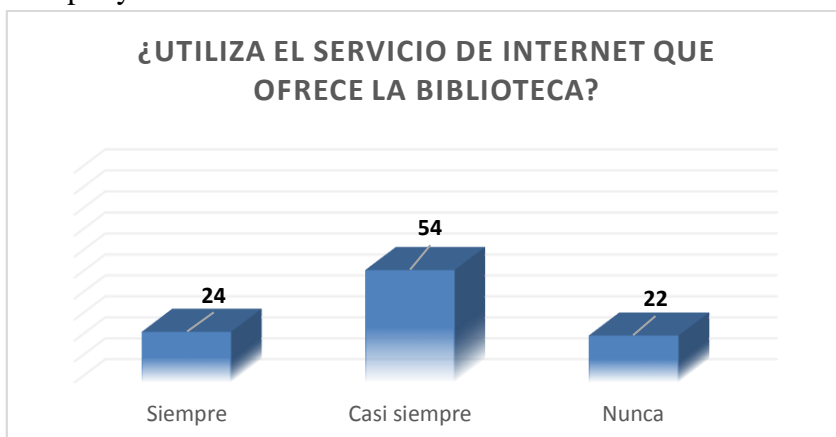
P10. ¿Considera que es suficiente el número de puestos de la sala de lectura de la Biblioteca?
El 18 % de los encuestados respondieron que SI existen suficientes puestos de Lectura en la Biblioteca, el 82 % opinaron que NO hay suficientes puestos de Lectura.



P11. ¿Cómo considera el equipamiento informático y tecnológico de la Biblioteca?
El 6 % de los encuestados respondieron que el equipamiento informático y tecnológico de la Biblioteca es Muy Suficiente, el 58 % opinaron que es Suficiente, el 30 % que es Poco suficiente y el 5 % que es insuficiente.

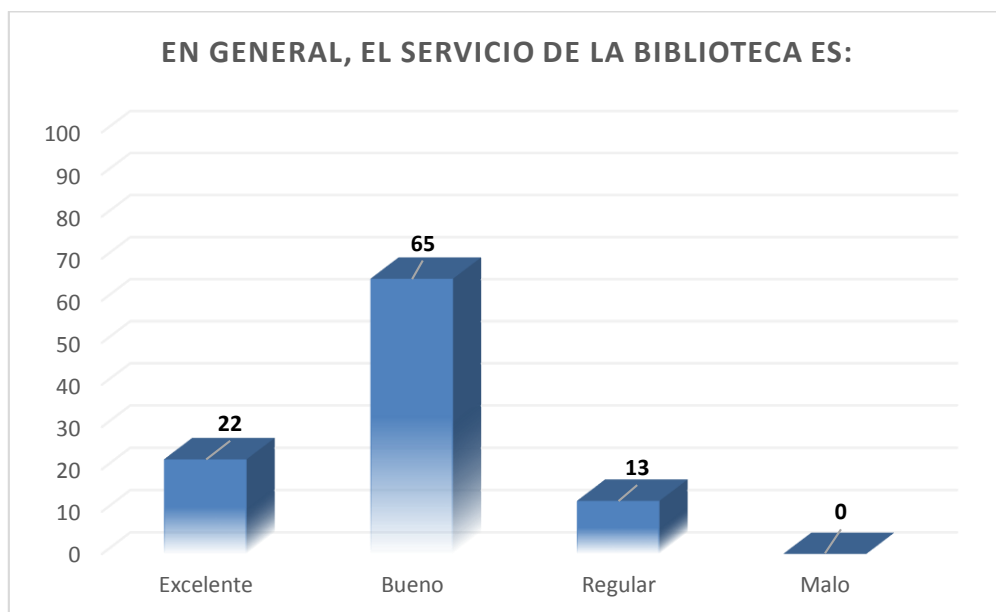


P12. ¿Utiliza el servicio de Internet que ofrece la Biblioteca?
El 24 % de los encuestados utilizan siempre el Servicio de Internet, el 54 % lo utilizan casi siempre y el 22 % nunca utilizan el servicio de Internet.



P13. En general, el servicio de la Biblioteca es:

El 22 % de los encuestados opinan que el servicio que brinda la Biblioteca es Excelente, el 65 % que es Bueno y el 13 % que es Regular.



CONCLUSIONES GENERALES

- Las estadísticas concluyen que los usuarios visitan la biblioteca con mayor frecuencia, en un período de 2 o más veces a la semana.
- El horario que más se utiliza para visitar la biblioteca es por la mañana.
- La mayoría de los estudiantes consideran que el horario de la biblioteca es adecuado.
- El Servicio de préstamo de documentos es el más utilizado por los estudiantes.
- La mayoría de los estudiantes consultan semanalmente los materiales bibliográficos de la Biblioteca.
- La mayoría de los encuestados consideran que los materiales de consultan son adecuados y suficientes; y un por ciento significativo lo consideran insuficientes.
- La mayoría de los encuestados consideran que la atención que recibe del personal de la biblioteca es excelente y buena indistintamente, y otro porciento la considera regular.
- Un porciento de los encuestados consideran que el espacio de la sala es regular y otro porciento similar la considera mala.
- La mayoría consideran que la luz natural de la sala de lectura de la biblioteca es excelente.
- La mayoría de los encuestados consideran que la iluminación es excelente y el otro porciento que es buena y regular indistintamente.
- La mayoría de los encuestados opinan que el nivel de ruido es inadecuado y otro porciento que es poco adecuado.
- La mayoría de los encuestados opinan que el número de puestos en la Sala de Lectura no es suficiente.
- La mayoría de los encuestados opinaron que el equipamiento informático y tecnológico de la biblioteca es suficiente y otro porciento significativo opinaron que es poco suficiente.
- La mayoría de los encuestados utilizan el Servicio de Internet casi siempre y un porciento significativo nunca utilizan el servicio.
- La mayoría de los encuestados opinan que el servicio que brinda la biblioteca es bueno, otro porciento significativo consideran que es excelente y un porciento mínimo opina que es regular.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DE LOS ESTUDIANTES

A continuación se exponen las sugerencias dadas por los estudiantes para mejorar los servicios y la atención que se brinda en la Biblioteca.

P 4. ¿Cómo considera el horario de atención de préstamo de la Biblioteca?

A pesar que la mayoría considera que el horario de la Biblioteca es el adecuado, el 10 % de los encuestados solicitaron que la biblioteca se abriera en horario nocturno.

P 7. ¿Cómo considera los materiales bibliográficos de consulta?

A pesar de que la mayoría considera adecuados y suficiente los materiales de consulta de la biblioteca; el 15, 17 % solicitaron más libros para la biblioteca.

P10. ¿Considera que es suficiente el número de puestos de la sala de lectura de la Biblioteca?


El 31,25 de usuarios solicitaron que se ampliara la biblioteca, porque es pequeña para la cantidad de estudiantes de la unidad académica.

P11. ¿Cómo considera el equipamiento informático y tecnológico de la Biblioteca?

El 24,10 de los encuestados solicitaron más computadoras para la biblioteca

Otras sugerencias:

- ✓ 11 usuarios solicitaron que se arregle el aire acondicionado.
- ✓ 5 usuarios opinaron que todo estaba muy bien
- ✓ 5 usuarios solicitaron más mesas de trabajo.
- ✓ 3 usuarios recomendaron más paciencia y cordialidad en la atención.
- ✓ 1 usuario solicita que las computadoras solo se utilicen para consulta, no para acceder a redes sociales.


Belkis Pérez García
Jefe de Biblioteca



21 de enero del 2015