

El centro de bibliotecas e información científica está conformado por las siguientes bibliotecas: biblioteca central ubicada en el centro cultural universitario Rogelio Salmona, biblioteca de ciencias jurídicas y sociales, biblioteca de ciencias para la salud y biblioteca de artes y humanidades.

Provee recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el desarrollo de las capacidades profesionales y culturales de la comunidad académica y científica.



Encuesta de satisfacción con el servicio del Centro de Bibliotecas e Información Científica

Primer Semestre de 2024
Enero - junio



Tejiendo
Universidad

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026



VICERRECTORIA ACADEMICA

CENTRO DE BIBLIOTECAS E INFORMACIÓN CIENTÍFICA

Introducción

El Centro de Bibliotecas tiene como propósito la mediación en los procesos de docencia e investigación a través de los diferentes recursos de información. Como biblioteca universitaria, su infraestructura física y tecnológica responde a las necesidades de la comunidad en los diferentes estamentos (Docente, Estudiante, egresado y administrativo), teniendo en cuenta los criterios de calidad, actualidad, variedad y pertinencia; razón por la cual y en el marco de la mejora continua es necesario realizar la medición a la percepción de satisfacción de los usuarios del servicio en cada una de las bibliotecas satélite.

En este sentido, con la colaboración del Laboratorio de Estudios Sociales Comparados de la vicerrectoría académica se pudo hacer uso de una plataforma especializada para la realización de encuestas y así facilitar el trabajo de recolección de la información necesaria para la obtención de los resultados y posterior análisis de estos. Cabe señalar que el proceso de medición de la satisfacción viene aplicándose a partir del segundo semestre del año 2023.

Los resultados de la medición de satisfacción permitirán a la coordinación del servicio:

- Respalda la elaboración de planes de acción y desarrollo de la Biblioteca
- Evidenciar las deficiencias en cuanto a la infraestructura física
- Evidenciar la pertinencia de las colecciones bibliográficas
- Entregar las bases para orientar los programas de capacitación y dirigir adecuadamente las campañas de difusión de los demás servicios.

La encuesta actual fue seleccionada por muestreo aleatorio, aplicada a un total de 109 personas.

1. Ficha técnica Evaluación de satisfacción

CONCEPTO	RESPUESTA
Proceso/área que solicita la encuesta:	Vicerrectoría Académica
Proceso/área que realiza la encuesta:	Centro de Bibliotecas e Información Científica
Proceso/área que diseña la Encuesta:	Centro de Bibliotecas e Información Científica
Objetivo general:	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de bibliotecas.
Fuente de datos:	La fuente mediante la cual se obtendrá información estadística requerida serán los usuarios atendidos en cada una de las sedes
Parámetros a estimar o calcular:	La encuesta se realiza mediante la aplicación de la encuesta in situ.
Universo de estudio:	El universo de estudio está compuesto por estudiantes, docentes, funcionarios, investigadores, entre otros.
Población Objetivo:	La parte del universo sobre la cual se generarán los resultados es la cantidad de respuestas que se reciban durante el periodo establecido para la aplicación de la encuesta.
Tamaño de muestra:	La aplicación de la encuesta de satisfacción se realiza a una muestra específica de 109 usuarios
Cobertura geográfica:	La extensión territorial que cubre la recolección o recopilación de datos de la encuesta fue la ciudad de Manizales.
Periodo de recolección:	La recolección de información se realizó durante el periodo comprendido entre el 15 de mayo y el 20 de junio.
Periodicidad de recolección:	El intervalo de tiempo tenido en cuenta es semestral
Frecuencia de entrega de resultados:	La periodicidad con que se hacen disponibles los resultados estadísticos es de manera semestral.
Medios de difusión:	El medio de difusión utilizado son los estudiantes monitores que realizaron la encuesta in situ. El otro medio utilizado fue el correo electrónico para abarcar la población de egresados
Responsable de la consolidación:	Coordinador del Grupo Interno de Bibliotecas
Fecha de Reporte:	El informe de resultados quedará publicado en la página web oficial de la Universidad en el botón PARTICIPA.
Preguntas realizadas	Las preguntas de la encuesta se enmarcaron en los siguientes aspectos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de las personas que atienden en biblioteca, 2. Amabilidad de las personas que atienden de la biblioteca. 3. Oportunidad de la prestación del servicio por parte de la persona que atiende en la biblioteca. 4. Variedad en el material bibliográfico que se tiene para las áreas de

conocimiento de los diferentes programas académicos.

5. Calidad del Material Bibliográfico.
6. Mobiliario de la biblioteca
7. Iluminación en la biblioteca.
8. Orden del espacio de la biblioteca.
9. El material físico y digital, está actualizado.
10. Estamento, biblioteca que frecuenta y periodo evaluado.

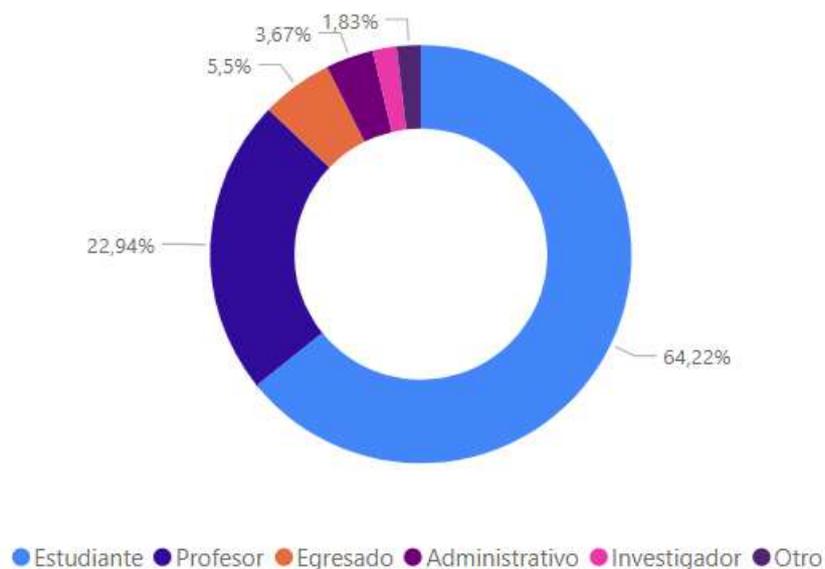
2. Resultados de la encuesta periodo evaluado

Los resultados de la encuesta fueron analizados de las 109 respuestas obtenidas, de lo cual se encontró lo siguiente:

2.1 Estamento al que pertenece

Los grupos poblacionales tenidos en cuenta para la aplicación de la encuesta estuvieron conformados por: docentes, Investigadores, Estudiantes, Administrativos y otros grupos de interés diferentes a la comunidad educativa de la institución. Con relación a la mayor representatividad se observa que los estudiantes alcanzan a un 64,2% del total y seguidamente está el grupo de docentes con un 22,9%

Cuál estamento pertenece



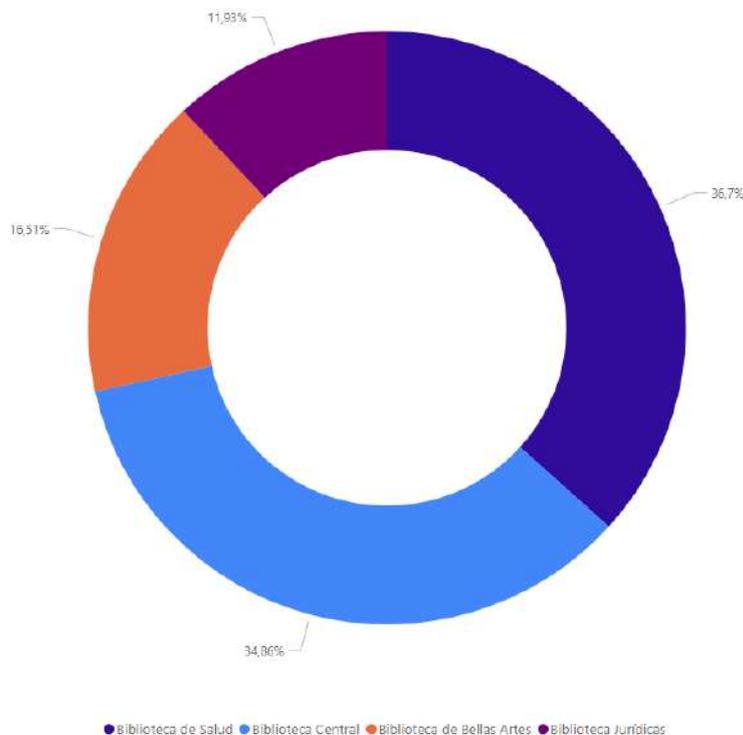
2.2 Biblioteca que frecuenta

El Centro de Bibliotecas de la Universidad de Caldas, está conformado por la Biblioteca Central en el Centro Cultural Rogelio Salmona y 3 bibliotecas satélites que se ubican en los

diferentes campus de la institución, correspondientes a varias locaciones de la ciudad de Manizales, de la siguiente manera:

- Biblioteca de Versalles: ubicada en la Facultad de Ciencias para la Salud
- Biblioteca Bellas Artes: ubicada en la Sede de Bellas Artes
- Biblioteca Jurídicas: Ubicada en la sede Palogrande
- Biblioteca Central: ubicada en el Centro Cultural Rogelio Salmona

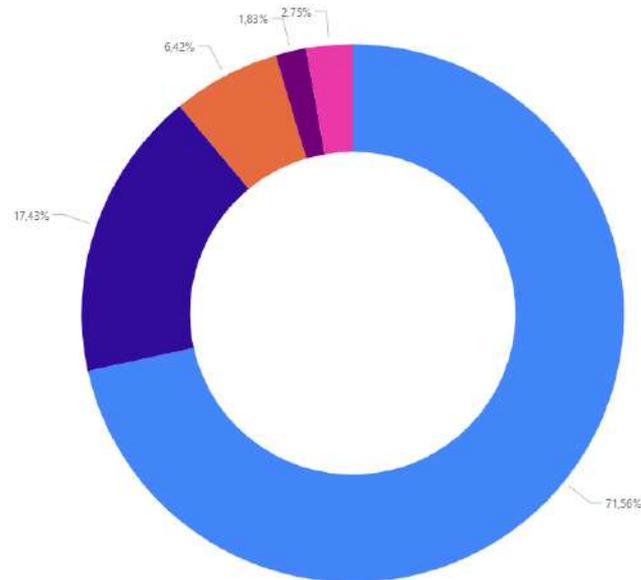
De acuerdo con los resultados la biblioteca que tuvo mas visitas es la Biblioteca que se encuentra en la sede de la Facultad de ciencias para la Salud, con una participación del 37%, seguidamente esta la biblioteca Central con una representatividad del 35%; las demás bibliotecas tienen porcentajes de uso muy bajos.



2.3 Conocimiento de las personas que atienden en biblioteca.

La encuesta evaluó el conocimiento que poseen los funcionarios acerca de su labor y como lo perciben los usuarios de cada una de las bibliotecas, esto con el propósito de identificar posibles vacíos en cuanto a competencias a fortalecer o desarrollar para mejorar el proceso de atención al usuario en cuanto a la asesoría y orientación de servicio que se entrega.

La forma de evaluar este aspecto se realizó a manera de escala de 1 a 5, donde 1 es la más baja y 5 la más alta calificación

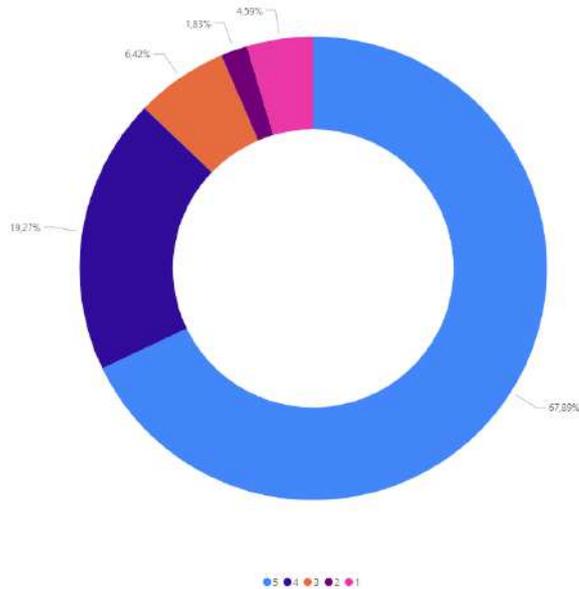


Resulta muy satisfactorio para el servicio encontrar que el 72% de los usuarios califican en 5 la prestación, 17% que calificó en 4; lo que evidencia el trabajo a la fecha realizado en cuanto a temas formativos orientados al fortalecimiento de conocimientos y la pertinencia de los perfiles definidos. No obstante, se analizarán las causas por las cuales se presentó un 3% que calificaron en 1, esto para definir las acciones correctivas o preventivas a implementar.

2.4 Amabilidad de las personas que atienden de la biblioteca.

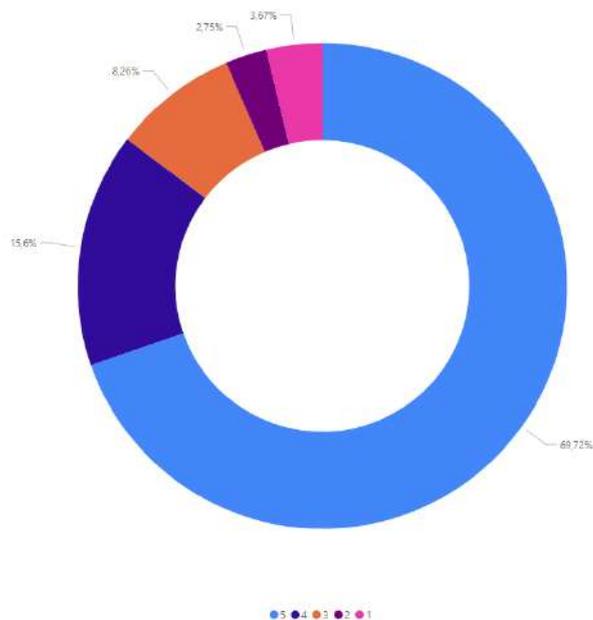
Al igual que la anterior pregunta, se evaluó a manera de escala la amabilidad en la atención; encontrando que el 68% otorgó una calificación en 5, seguidamente un 19% que calificó dicha amabilidad en 4.

El 5% que calificó en 1 habla de la necesidad de continuar fomentando en los funcionarios la actitud de servicio, como un lineamiento que la entidad promueve a través de sus protocolos de servicio en cuanto a la atención por parte de la totalidad de funcionarios que se encuentran de cara al usuario.



2.5 Oportunidad de la prestación del servicio por parte de la persona que atiende en la biblioteca.

Teniendo en cuenta la escala de 1 a 5, la oportunidad en la prestación del servicio alcanza un 70% de calificación en 5, el 16% calificó en 4 y así sucesivamente el 6% otorgó una calificación entre 1 y 2 de la escala, siendo 1 la calificación más baja. A esta parte de la encuesta se observa una tendencia de calificaciones entre 4 y 5 superiores al 85%, cifras muy satisfactorias para el propósito de la medición.



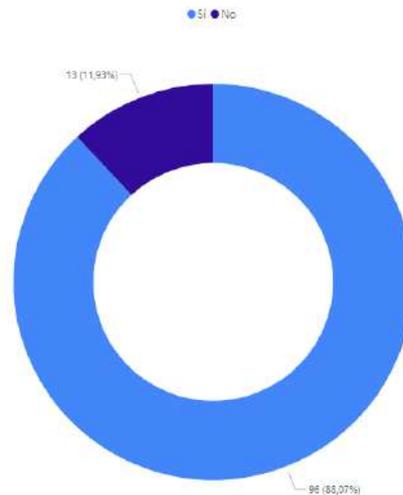
2.6 Variedad en el material bibliográfico que se tiene para las áreas de conocimiento de los diferentes programas académicos.

Para determinar el nivel de satisfacción con la variedad del material bibliográfico de la biblioteca que frecuenta el usuario, se tuvo en cuenta la opción cerrada del SI/NO,

encontrando que el 96% respondieron de manera afirmativa; cabe señalar que la entidad viene adelantando un proceso de actualización del material bibliográfico desde hace un tiempo lo que se ve reflejado en las respuestas obtenidas.

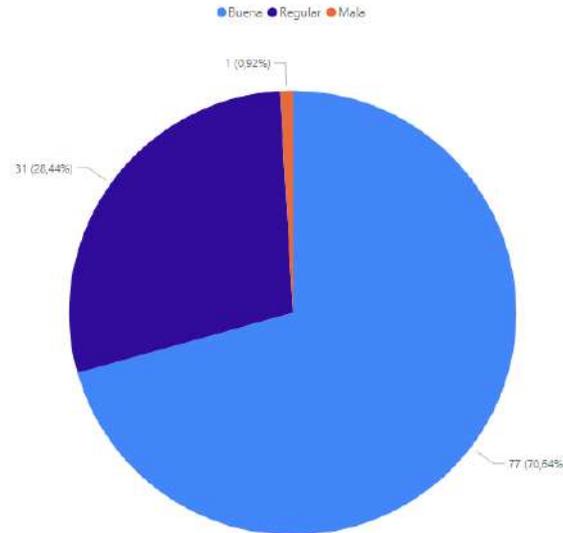
En cuanto al porcentaje de calificaciones negativas deberá analizarse con detenimiento las acciones a emprender, como quiera que las acciones de actualización y variedad de material están sujetas a la disponibilidad de los recursos para poder satisfacer las expectativas de los usuarios.

EXISTE VARIEDAD MATERIAL BIBLIOGRÁFICO RESPECTO A TEMAS CONSULTA



2.7 Calidad del Material Bibliográfico

La escala de evaluación de la calidad del material bibliográfico de la biblioteca utilizó la opción de Buena, Regular o Mala. Con relación a los resultados se observa que el 71% de los usuarios consideran que es buena la calidad, es importante analizar el 28 % la población que evaluó como regular la calidad y el 1% que consideró como malo dicho atributo, del material bibliográfico.

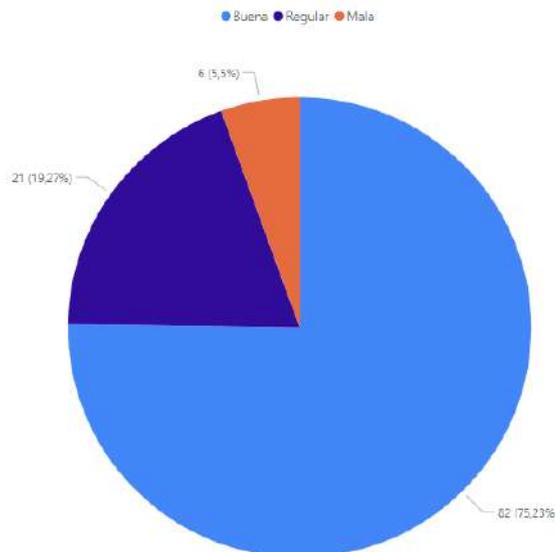


2.8 Mobiliario de la biblioteca

En cuanto al mobiliario de la biblioteca, la evaluación consideró la forma de calificación anterior, con las opciones de: Buena, Regular o Mala.

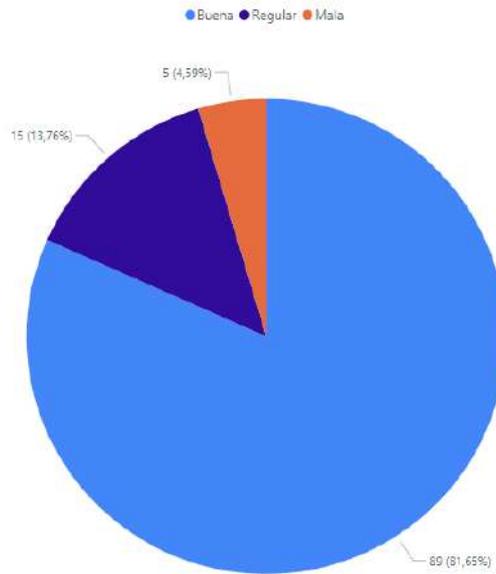
El 75% de los encuestados consideraron como bueno el mobiliario, un 19% como regular y un 6% lo calificaron como malo. En cuanto a este aspecto la suma entre los que consideraron la opción de regular y malo suman un 25%, lo cual sugiere un análisis más profundo del componente.

CÓMO CALIFICA EL MOBILIARIO DE LA BIBLIOTECA



2.9 Iluminación en la biblioteca.

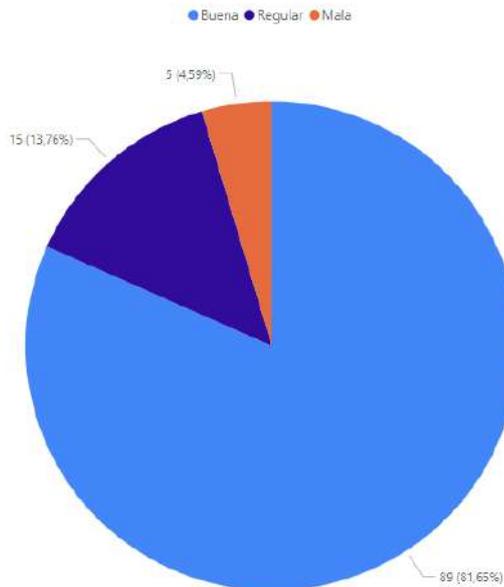
Teniendo en cuenta que se evaluó como Buena, Regular o Mala la iluminación, este aspecto resultó mejor evaluado, en tanto el 82% otorgó una buena calificación del mismo.



2.10 Orden del espacio de la biblioteca.

Con relación al orden del espacio de la biblioteca, teniendo en cuenta que este es un aspecto que puede incurrir en la subjetividad; se le confirió una escala de Buena, Regular o Mala, obteniendo como resultado que el 90% tiene una buena percepción del mismo.

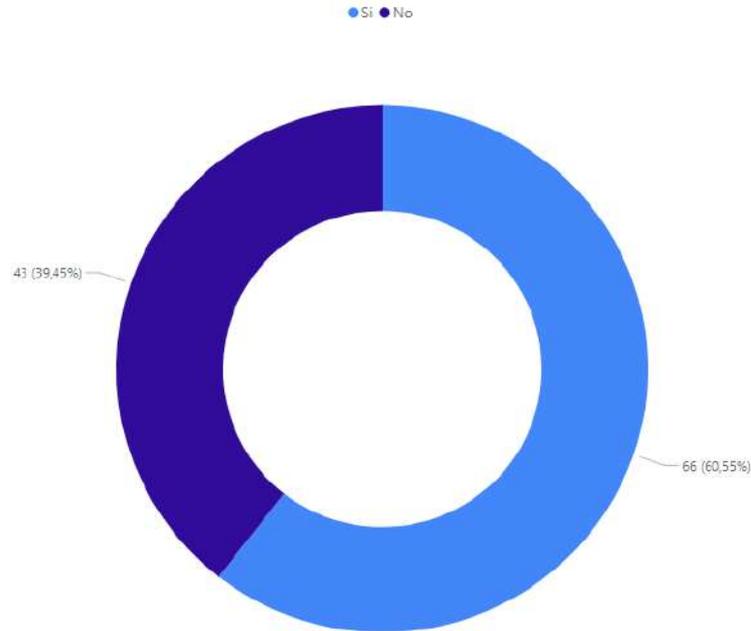
CÓMO CALIFICA EL ORDEN DEL ESPACIO DENTRO DE LA BIBLIOTECA



2.11 Actualidad del material físico y digital

Para evaluar este aspecto se tuvo en cuenta la opción SI/NO, encontrando que solo el 61% consideró que el material físico y digital si cumple con el requisito de actualidad. Un porcentaje relativamente alto otorgó una calificación negativa (39%). Esta última será una razón para determinar los mecanismos a utilizar para que las próximas mediciones puedan mejorar esta percepción.

ESTÁ MATERIAL ACTUALIZADO



3. Conclusiones y recomendaciones

- El estudio de medición incorporó un enfoque vinculante al tener en cuenta a los diferentes estamentos en la medición de satisfacción con el servicio, es así como se tuvo la participación de estudiantes, docentes, egresados, administrativos y comunidad en general.
- La percepción de los encuestados con relación al conocimiento que poseen los funcionarios que prestan el servicio, obtuvo un porcentaje muy satisfactorio que consideró dicha atención en altos estándares, representado en un 89%. No obstante la coordinación del servicio continuará realizando acciones de mejora de las competencias del personal.
- La amabilidad en la prestación del servicio es un atributo importante para la institución y ello se refleja en la calificación recibida, en tanto que el 87% tuvieron una percepción satisfactoria. El 5% que calificó en 1 habla de la necesidad de continuar fomentando en los funcionarios la actitud de servicio, como un lineamiento que la entidad promueve a través de sus protocolos de servicio en cuanto a la atención por parte de la totalidad de funcionarios que se encuentran de cara al usuario.
- Con relación a la variedad del material bibliográfico de la biblioteca que frecuenta el usuario, se encontró que el 88% respondieron de manera afirmativa; es de señalar que esta característica para llevarla a una calificación mayor requiere de la inversión en la adquisición de nuevo material, situación que está sujeta a la disponibilidad de los recursos. Es de señalar que esto va de la mano con el tema de actualidad, de lo cual la calificación estuvo por debajo, ya que un 39% expresó falta de material bibliográfico actualizado para todas las sedes del servicio de biblioteca.
- En cuanto al mobiliario, iluminación y espacio la percepción está cerca del 80% que consideran una buena calificación de estos atributos, respecto de los cuales habrá que continuar realizando esfuerzos para mantenerlos y si es del caso mejorarlos.
- La calidad del material bibliográfico depende de la disponibilidad de los recursos para realizar procesos de restauración del material, es así como el 29% tuvo una regular percepción frente al 71% que consideró buena la calidad del material. En este orden de ideas se deberá impulsar los procesos de cualificación técnica de los funcionarios de las diferentes sedes en restauración y conservación.