



Aplicación y análisis de la “Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios” DB-SB-F-06 – Biblioteca de Ingeniería y Ciencias Químicas Poza Rica

Para la Dirección General de Bibliotecas y la Coordinación Regional de Bibliotecas Poza Rica - Tuxpan, es importante y necesario conocer la satisfacción que muestra el usuario respecto al servicio brindado por parte de la Biblioteca de las Facultades de Ingeniería y Ciencias Químicas Poza Rica (BICQ), derivado de lo anterior, se aplicó la Encuesta de Satisfacción de Servicios Bibliotecarios (DB-SB-F-06), como instrumento para conocer la opinión del usuario de la Facultad de Ciencias Químicas Poza Rica.

En este documento se describen los resultados, así como un análisis detallado de los mismos 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 y como aplicar la mejora continua tanto en la prestación del servicio, de sus instalaciones como del personal.

La encuesta consta de 6 preguntas, la primera determina el tipo de servicio solicitado, las preguntas dos y tres de escala Likert, determinan el grado de satisfacción con que cada usuario habrá de medir la atención, servicios utilizados, localización de información; mientras que las 4 a las 6 determinan el uso y acceso a la información en la biblioteca virtual y medios electrónicos desde la BICQ Poza Rica y también desde 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, así como un espacio para las sugerencias y recomendaciones

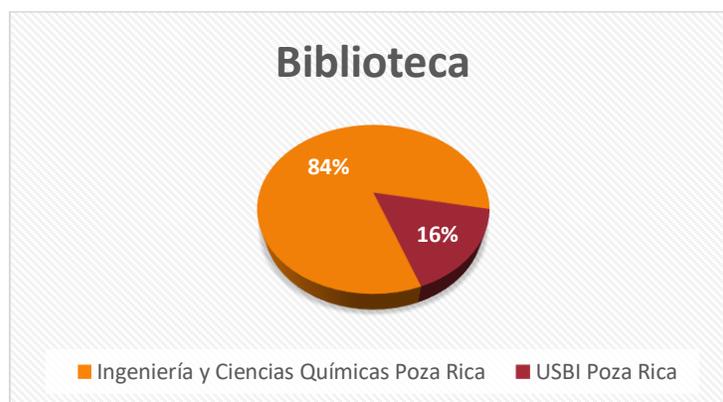
Su aplicación, abarcó periodo del 22 de junio al 08 de julio del presente año, y dadas las indicaciones por la Secretaria de Salud Federal y las propias dictadas por la Universidad Veracruzana en relación a la epidemia de SARS COV2 – COVID-19, la encuesta fue aplicada en línea, a través del mismo cuestionario colocado en el sitio: <https://forms.gle/da92skH8Zw9DqGh2A>, dicho vínculo fue remitido por invitación vía correo electrónico a 150 estudiantes de la Facultad de Ciencias Químicas con registro activo en el Sistema Integral Bibliotecario en los meses Agosto 2021 al 31 de marzo, en el periodo que se analiza, se recuperaron **92** encuestas.

RESULTADOS

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

Biblioteca

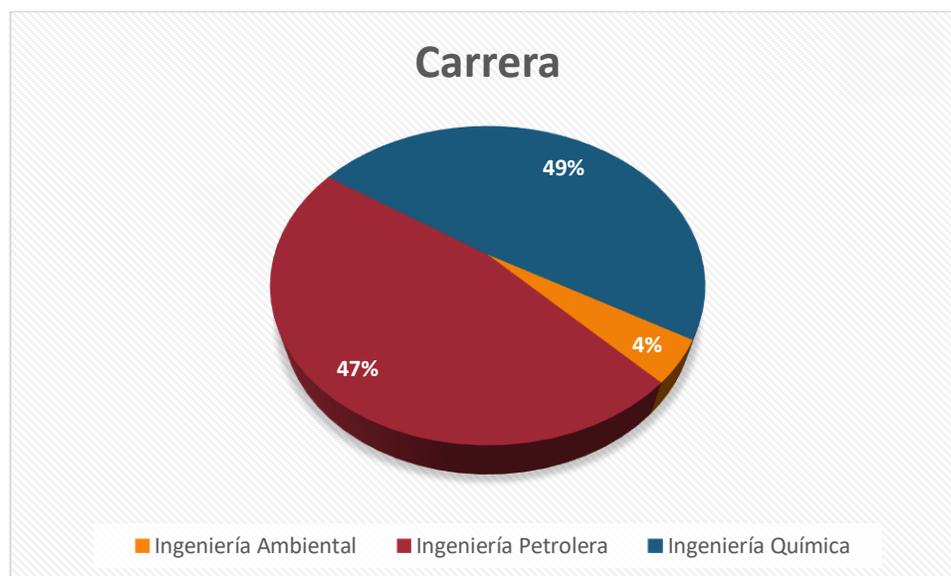
En esta opción, solo requerimos que el usuario nos indique la Biblioteca que se evalúa, 77 seleccionaron BICQPR, mientras que 15 seleccionaron USBI Poza Rica, lo cual se muestra en la gráfica I.



Gráfica 1. Biblioteca

Carrera que cursa el usuario de los servicios

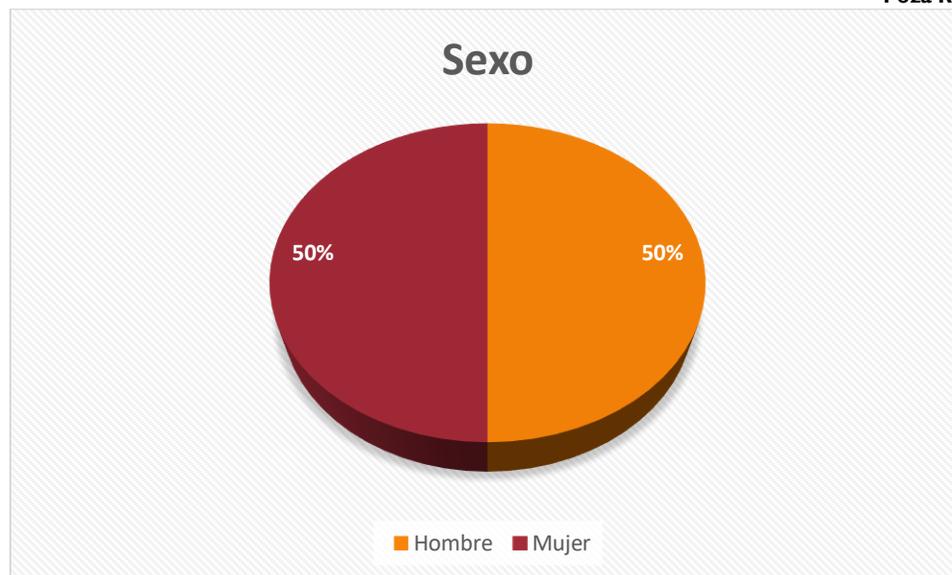
Respecto a la carrera que cursa el usuario encuestado, la gráfica 2 se muestran las carreras que cursan los usuarios que utilizan los servicios, siendo de ingeniería química con 45, ingeniería con 43 y 4 de ingeniería ambiental.



Gráfica 2. Carrera que cursa el usuario.

Sexo

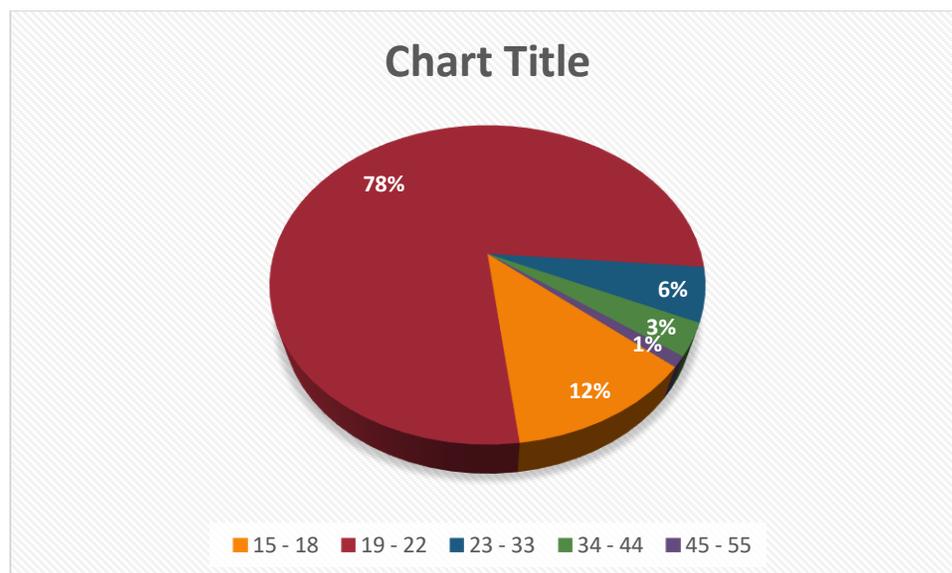
Por cuanto al sexo de los usuarios que fueron encuestados, se encontró que 46 fueron hombres y 46 mujeres, lo cual se muestra en la gráfica 3.



Gráfica 3. Sexo

Edad

Dentro de la misma encuesta se preguntó la edad del usuario que usa los servicios, teniendo que: el rango de 19 a 22 años con 72 encuestados usaron los servicios, mientras que en el rango de 15 a 18 fueron 11, de 23 a 33 fueron 5, de 34 a 44 fueron 3 y uno de 45 a 55 encuestados, lo cual se representa en la gráfica 4.

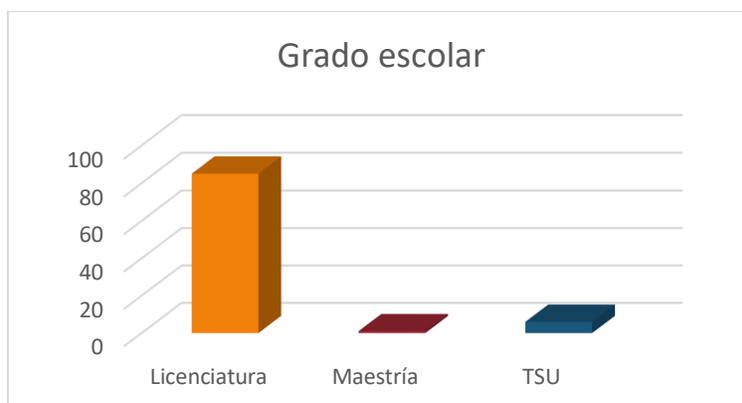


Gráfica 4. Edad



Grado escolar

En la gráfica 5, se muestra el grado escolar de los encuestados que utilizaron los servicios bibliotecarios, siendo licenciatura con 85 usuarios, seguido de maestría con 1, y TSU 6, la gráfica 5 muestra la distribución.



Gráfica 5, Grado escolar

Ocupación

En cuanto a la ocupación, 90 fueron estudiantes, y 4 empleados, lo cual se muestra en el gráfico 6.

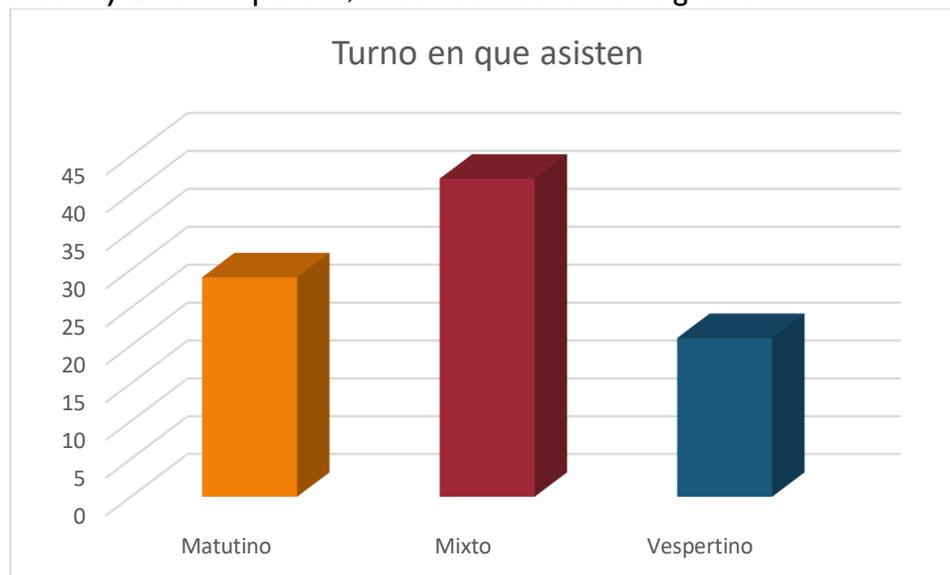


Gráfico 6. Ocupación



Turno en el que hicieron uso del servicio bibliotecario

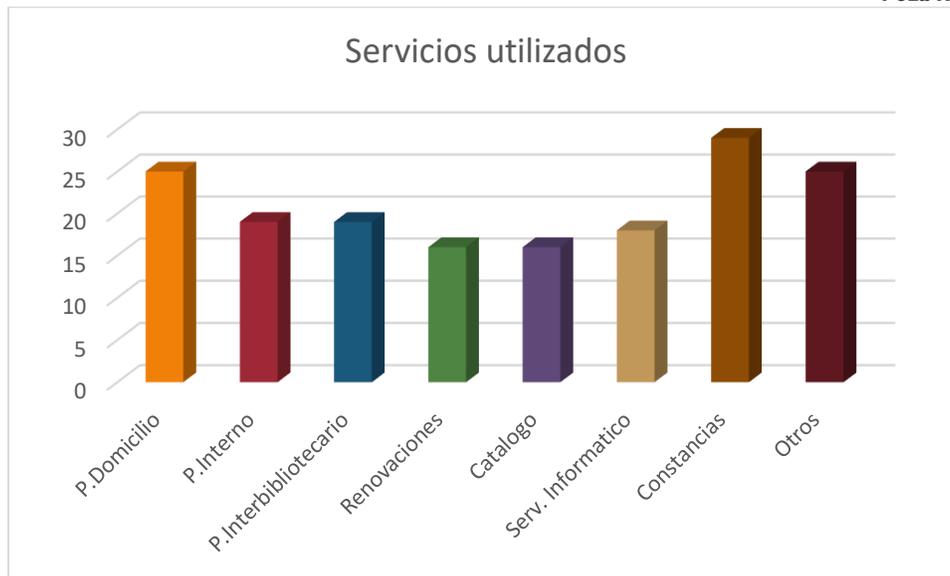
Por cuanto al turno en que asisten para hacer uso del servicio, 42 mencionan acudir mixto, 29 en matutino y 21 en vespertino, lo cual se muestra en la gráfica 7.



Gráfica 7. Turno correspondiente del usuario.

I. - Servicios utilizados con mayor frecuencia

En esta sección se preguntó a los encuestados, ¿cuáles son los servicios que usan con frecuencia?, del resultado obtenido, se pondero una escala de 1 el más frecuente a 7 como menos frecuente, se grafican solo los de mayor frecuencia y el número de veces utilizado, los cuales se muestran en la gráfica 8, siendo la constancia de no adeudo el más utilizado, seguido de otros, con préstamo a domicilio con más frecuencia.



Gráfica 8. Servicios con mayor demanda.

2.- Satisfacción de los servicios utilizados

En lo que se refiere a la satisfacción del usuario en cuanto a los servicios utilizados, se tiene que el 50% están muy satisfechos, el 48% satisfecho, mientras que el 2% está insatisfecho, lo que se muestra en la gráfica 9.



Gráfica 9. Satisfacción de los servicios



3.- ¿Regularmente encuentra la información que busca?

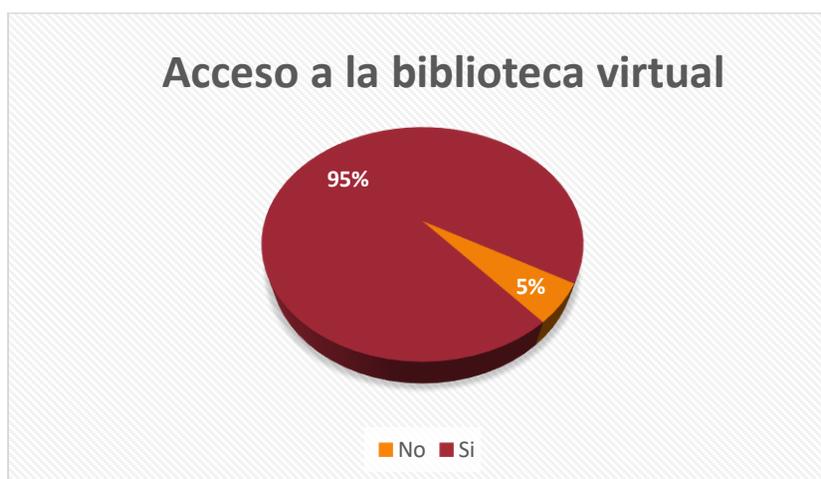
En este apartado se pregunta sobre si el usuario localiza la información que busca, y en tal sentido, 37 usuarios mencionan que casi siempre, 35 siempre, mientras que 20 entre general y ocasionalmente, mientras que solo 1 menciona que nunca, lo cual se muestra en la gráfica 10.



Gráfico 10. Localiza la información que busca

4.- ¿Accede con facilidad a la Biblioteca virtual?

Por cuanto al acceso a la biblioteca virtual, 87 usuarios mencionan que, si es fácil el acceso, mientras que 5 mencionan que no, lo cual e muestra en la gráfica 11.



Gráfica 11, Acceso a la Biblioteca virtual



5.- ¿Cuáles son los recursos electrónicos que mayormente utiliza de la Biblioteca virtual UV?"

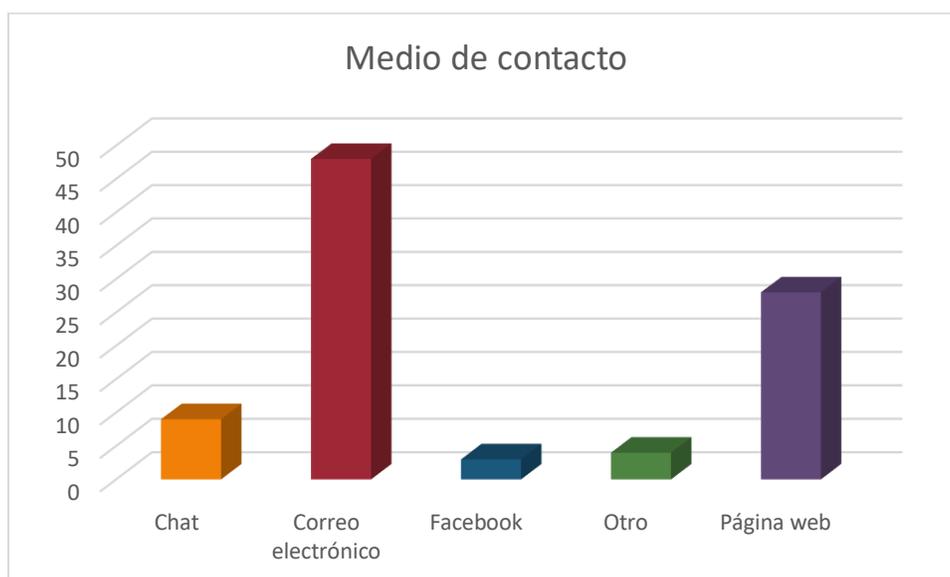
Así mismo, se midió cuáles son los recursos electrónicos que se utilizan de la Biblioteca virtual, y se tienen los siguientes resultados: Fuentes de acceso abierto 38, libros electrónicos 37, Bases de datos CONRICYT 18, y otros recursos 5.



Gráfica 13. Uso de los recursos de la Biblioteca virtual

6. ¿Qué medio electrónico utiliza para comunicarse con la biblioteca?

En esta sección se preguntó a los usuarios, que medio utiliza para comunicarse con la biblioteca y 48 usuarios mencionan usar el correo electrónico, 28 de ellos la página web y 16 utilizan otros medios, los cuales se muestran en el gráfico 14



Gráfica 14. Comunicación con USBI Poza Rica



Por último, en lo que se refiere al apartado de **Sugerencia de solicitud de recurso documental**, nos hicieron 46 comentarios en esta área, mismas que al analizarlas para su próxima adquisición, se contactará al usuario en caso de requerir mayor información; se transcriben tal cual se registraron en la encuesta:

Aún no se cual
Autor
Autores: Javier Santaolalla, Carl Sagan
Balance de materia y energía
Cálculo
Callister, Ciencia e ingeniería de los materiales , Reverte, ciencia e ingeniería de los materiales
Estática
Estática y dinámica Beer & Jhonson
Física
Física para Ingeniero
Hasta el momento estoy satisfecha con los recursos proporcionados por la bibliotecas
Ingeniería de reactores
Ingeniería química
Ingresar Autor
Ingrese autor
Las revistas de national geograpyc
Libros del área de Productividad de Pozos petroleros
Literatura/historias
Materia
National geohrapyc
Ninguna (se repite otras 10 veces)
No
No hay sugerencia que se me ocurra ahora mismo.
Nunca eh solicitado un libro
Operaciones de transferencia de calor-Ocon-Tojo
Por ahora, he encontrado todo lo que busco
Por el momento ninguno
Que tengan más libros de petrolera, desconozco autores
Sin comentarios
Sin sugerencia
Tema
tema
Tema : feminismo para principiantes, autor: Nuria Varela



Termodinámica de Cengel
Título
Título
Todo bien por el momento

Estas sugerencias serán tomadas en cuenta para la adquisición de recursos documentales tan pronto se tenga disponibilidad presupuestal o bien, cuando se soliciten donaciones.

Así mismo, en el apartado **Puede dejar sugerencias o recomendaciones, son bienvenidas**, 38 usuarios dejaron comentarios los cuales se transcriben a continuación, tal cual fueron registrados en el formulario:

¡Excelente plataforma la biblioteca virtual de la uv!
Así está bien
buenas atenciones
El trabajo que realizan es muy bonito. Esta biblioteca tiene gran variedad de obras. No estaría de más que todas las obras físicas de la biblioteca se pudieran tener en electrónico para acceder a ellos en todo momento, esto debido a que en ocasiones ya no hay piezas suficientes para que todos los estudiantes accedan a ella. Realmente hacen un buen trabajo.
Es muy útil el uso de la biblioteca virtual
Excelente todo
Gracias
Gracias
Gracias por el apoyo brindado
La información proporcionada por los servicios bibliotecarios es muy completa
nada q decir
Ninguna – 5 respuestas más
Ninguna gracias
Ninguna por el momento
Ninguna sugerencia
Ninguna, todo muy bien.
Nuevos
poder usar la biblioteca aunque no este el encargado, porque luego no podemos investigar si no esta el y solo esta la secretaria. :(
Por ahora está todo bien.
Por ahora ninguna
pueden agregar mas material de estudio sobre las materias como calculo multivariable, estática y etc
Que haya más libros disponibles
Que la actitud de los trabajadores sea positiva y que sean amables con los alumnos.
Que respondan correos
Tener mejor actitud al momento de atender is



Todo bien – 5 respuestas iguales
Todo bien con las bibliotecas
Todo bien por el momento, excelente servicio de biblioteca:D

CONCLUSIÓN

Se concluye en términos generales, que el servicio bibliotecario que se ofrece y otorga a la comunidad universitaria en la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Químicas Poza Rica, satisface las necesidades de información a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Química, el préstamo a domicilio como la constancia de No adeudo son los servicios más solicitados en presencial, mientras que el acceso a la Biblioteca virtual es fácil, y utilizan con más frecuencia los libros de texto elibro, seguido de las bases de datos en acceso abierto.

Así mismo, se focaliza que ambos sexos utilizan por igual los servicios, y el rango de edad más recurrente es de 19 a 22 años, mientras que son los estudiantes de licenciatura en Enfermería los usuarios con mayor uso del servicio.

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, que en su mayoría mencionan que la BICQI Poza Rica, otorgar un buen servicio; así mismo, se analizarán las sugerencias de recursos documentales y las sugerencias por cuanto al servicio dado para proporcionar la mejora continua.

Septiembre 2022

MGE. Jesús Eduardo Palomino Martínez
Coordinación Regional de Bibliotecas.