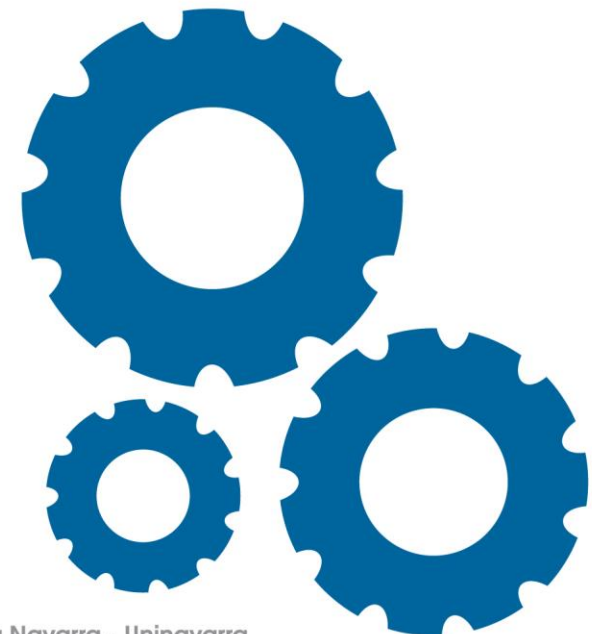


Informe de Encuesta de Satisfacción



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA
VIGILADA MINEUCACIÓN

Coordinación
de Calidad



UniNavarra



@Uninavarraeduca



uninavarra



Fundación Universitaria Navarra - Uninavarra

www.uninavarra.edu.co



Coordinación
de Calidad

Informe de
Encuesta de
Satisfacción

INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE **BIBLIOTECA**

I SEMESTRE-2019



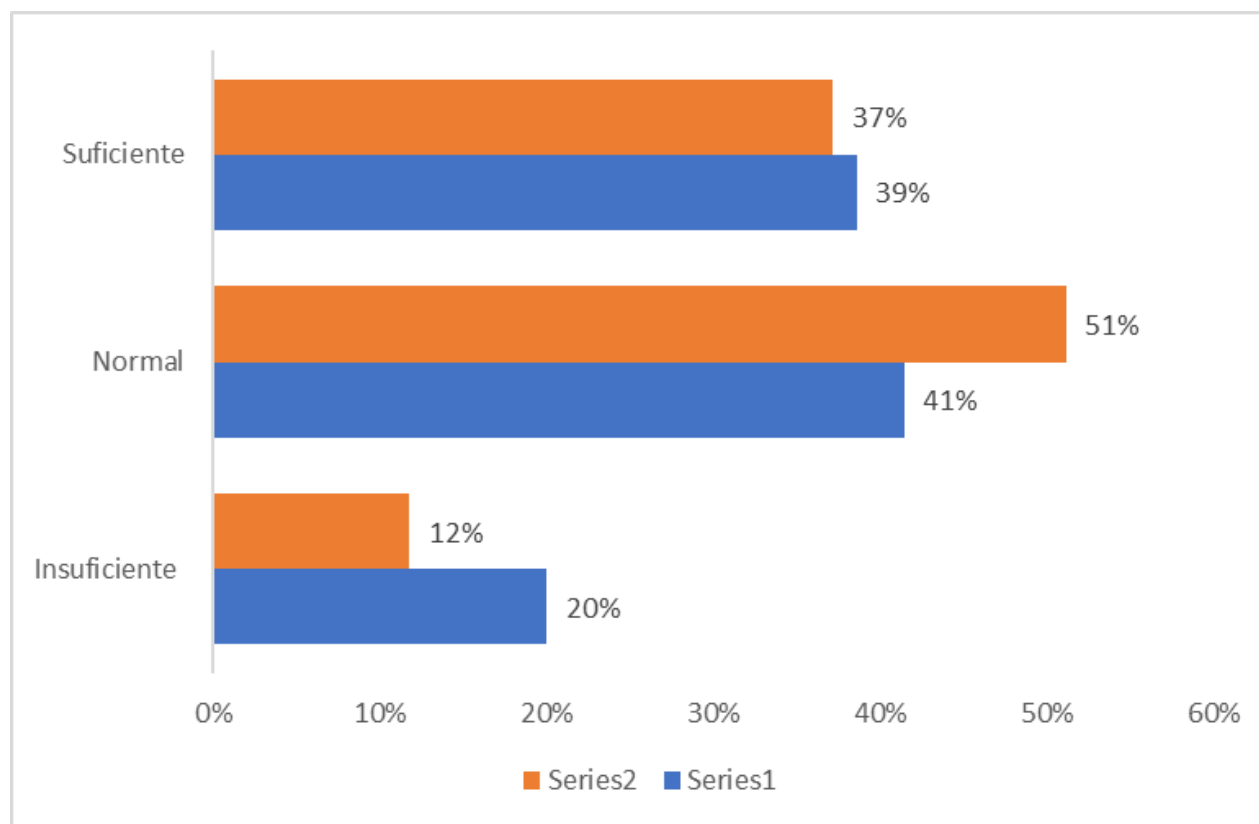
Coordinación
de Calidad

Informe de Encuesta de Satisfacción

FICHA TECNICA

Título de la investigación	Estudio de medición de satisfacción de usuarios de los servicios de Biblioteca.
Unidad de muestreo	Estudiantes de diferentes programas y semestres.
Tipo de encuesta	Directo- personalizado
Sitio de aplicación de la encuesta	Salones de Clase
Muestreo	Muestreo probabilístico Nivel de confianza = 95% Error =5%
Población total	110 usuarios
Fecha de iniciación de encuestas	15-05-19
Fecha de terminación de encuestas	20-05-2019
Fecha de iniciación del proceso de datos	21-05-2019
Fecha de terminación del proceso de datos	28-05-2019
Fecha final de entrega	30-06-2019

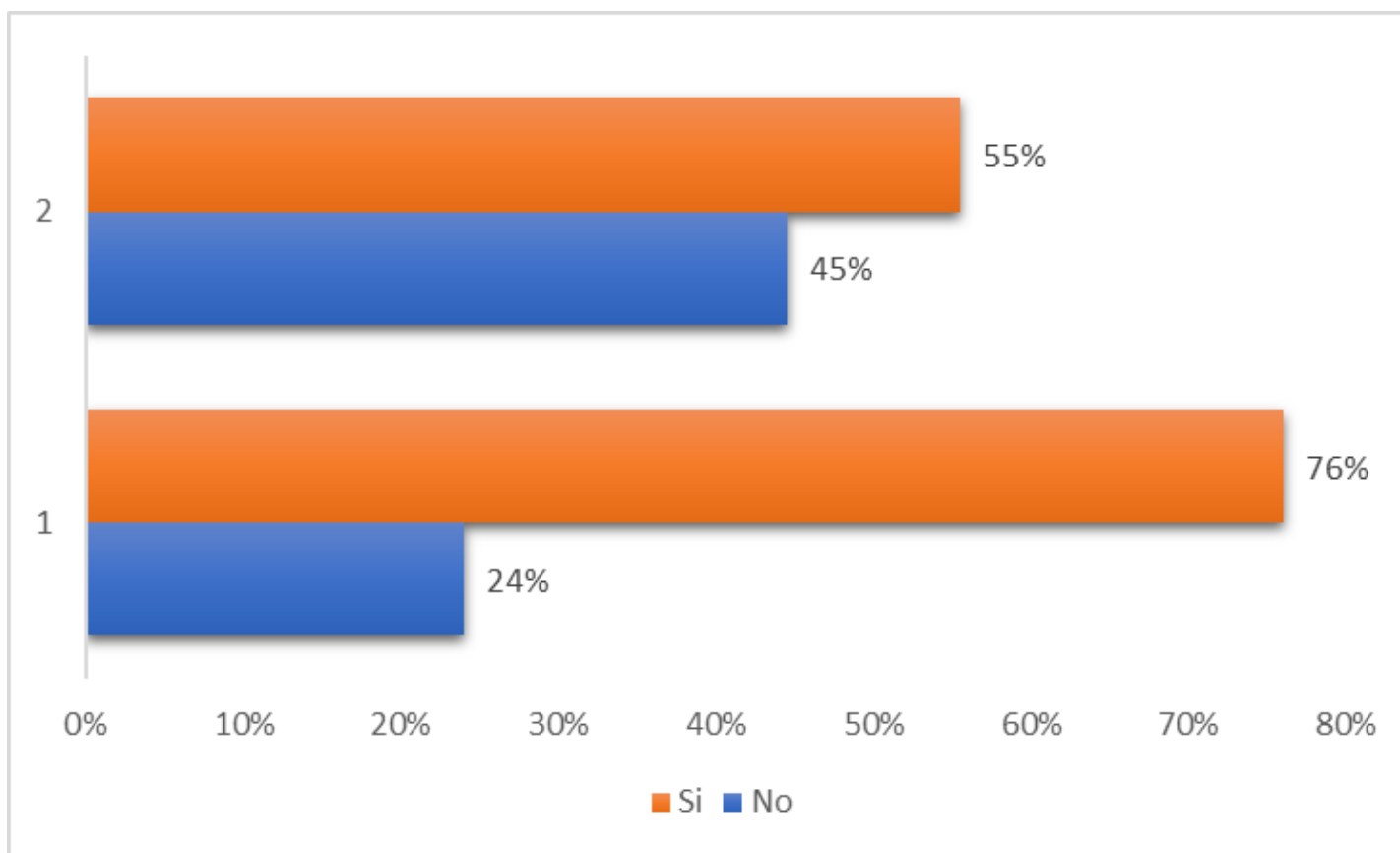
¿Encuentra que el horario de atención de la Biblioteca es?



2018

2019

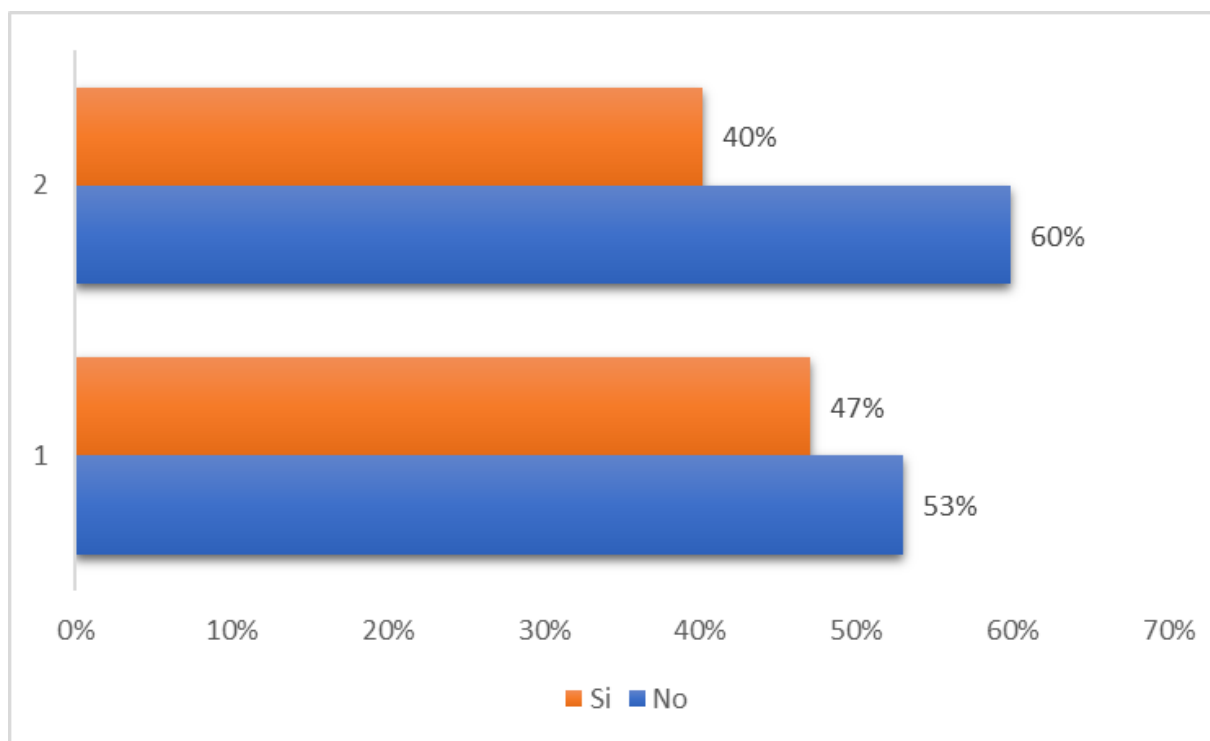
Has recibido alguna vez inducción sobre los recursos y servicios de la Biblioteca



2018

2019

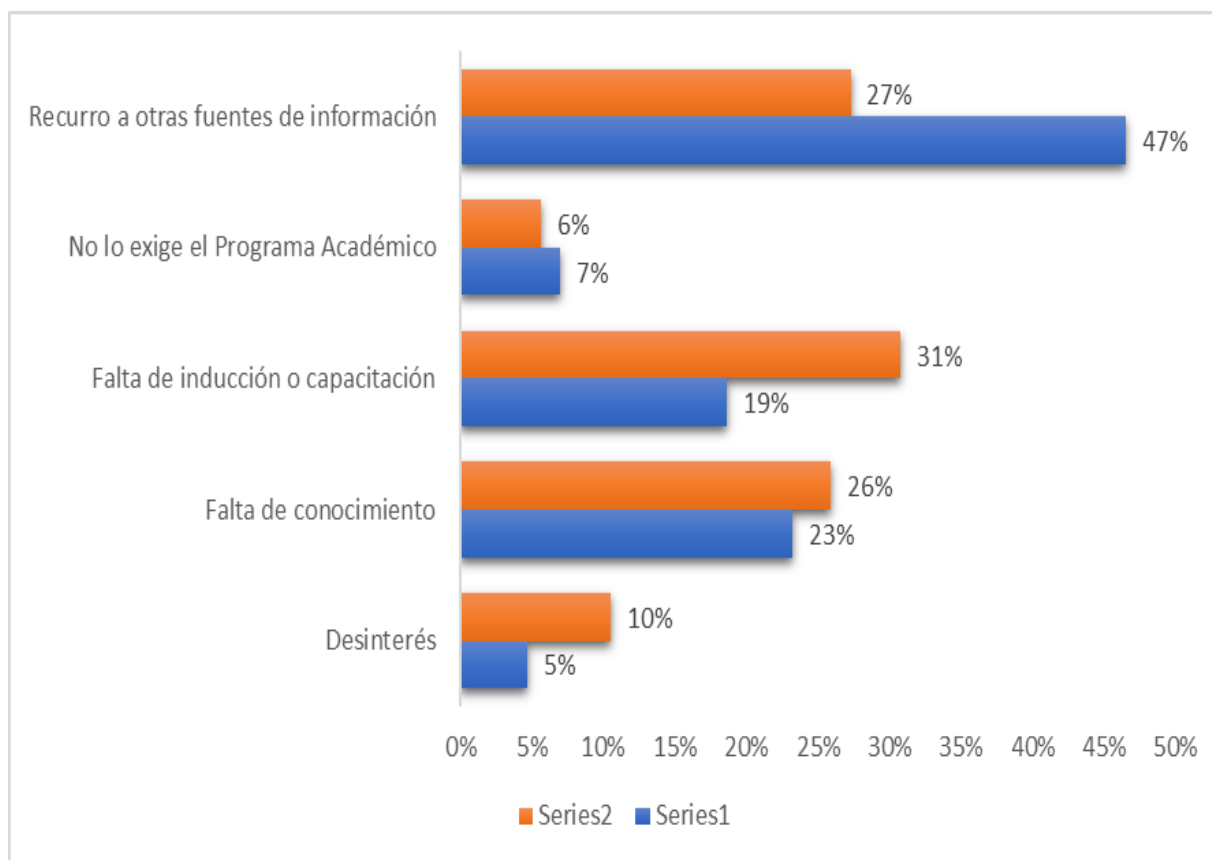
Utiliza el catálogo de búsqueda



2018

2019

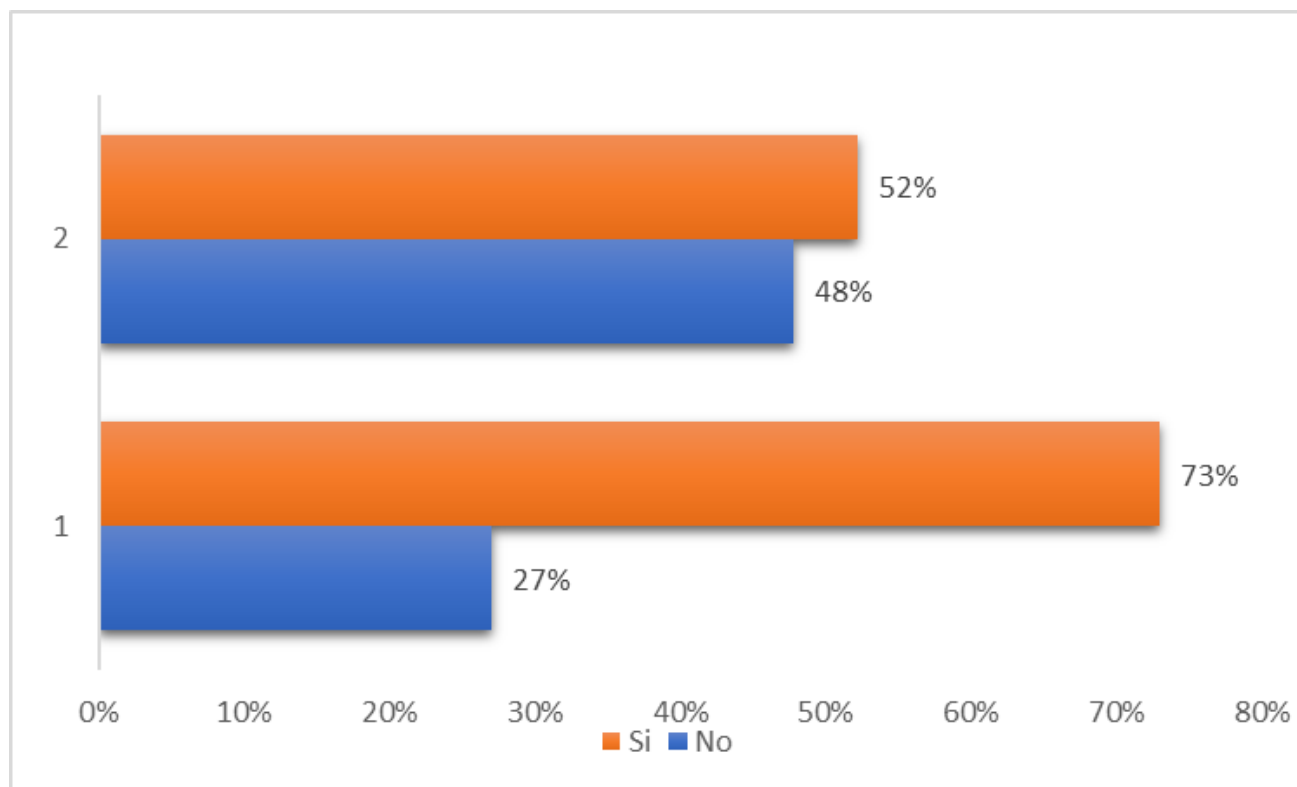
Si su respuesta es negativa indique por qué no la ha utilizado las bases de datos



2018

2019

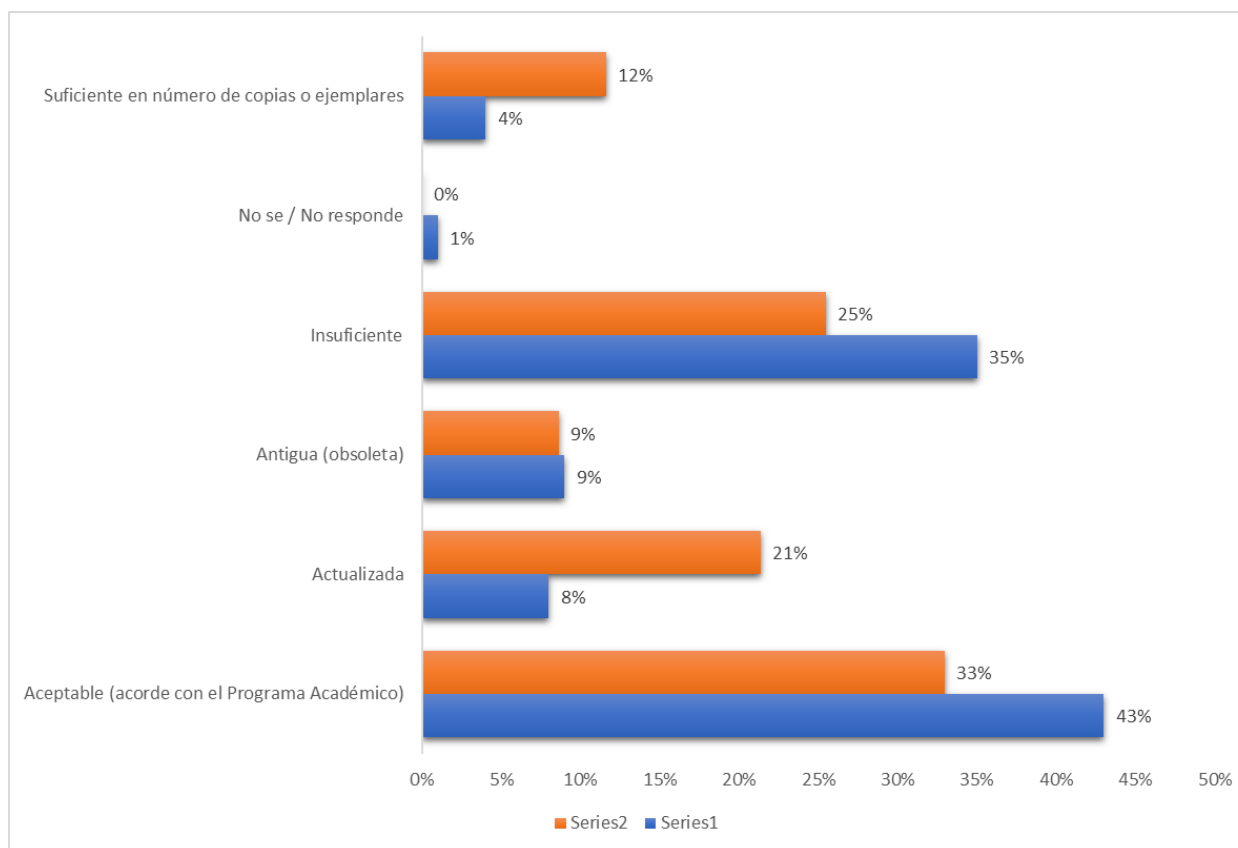
Conoce el reglamento de la Biblioteca



2018

2019

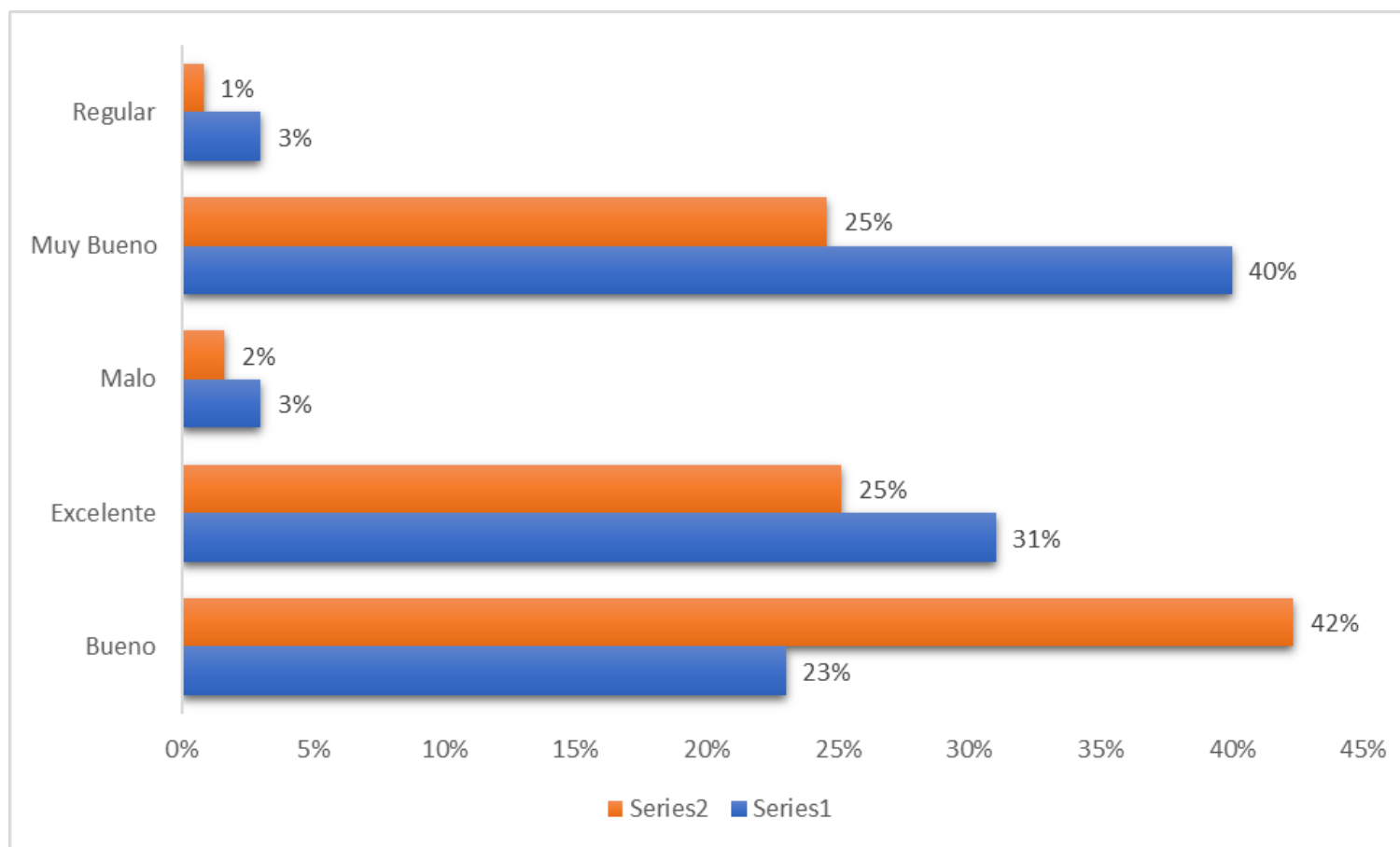
Como considera que es la colección de libros básicos de su carrera, existente en Biblioteca



2018

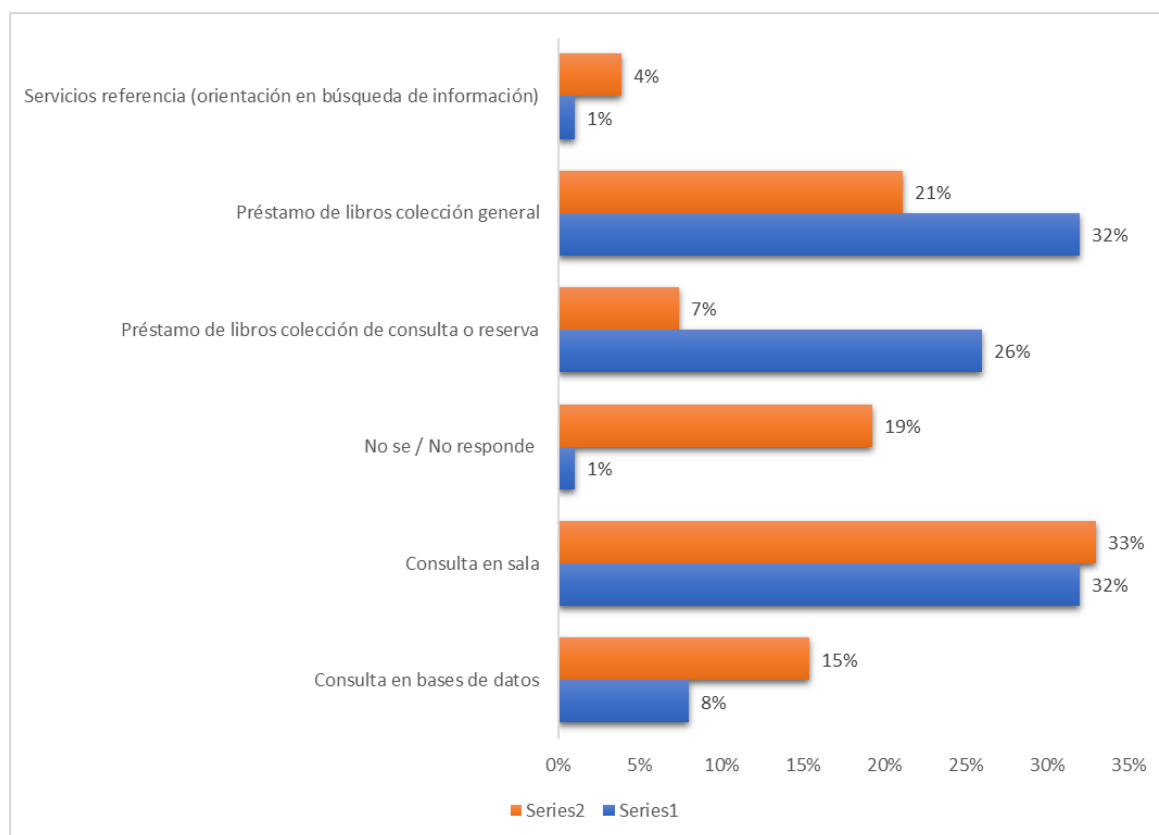
2019

Cuál es su opinión sobre el servicio que presta el personal que labora en la Biblioteca



2018
2019

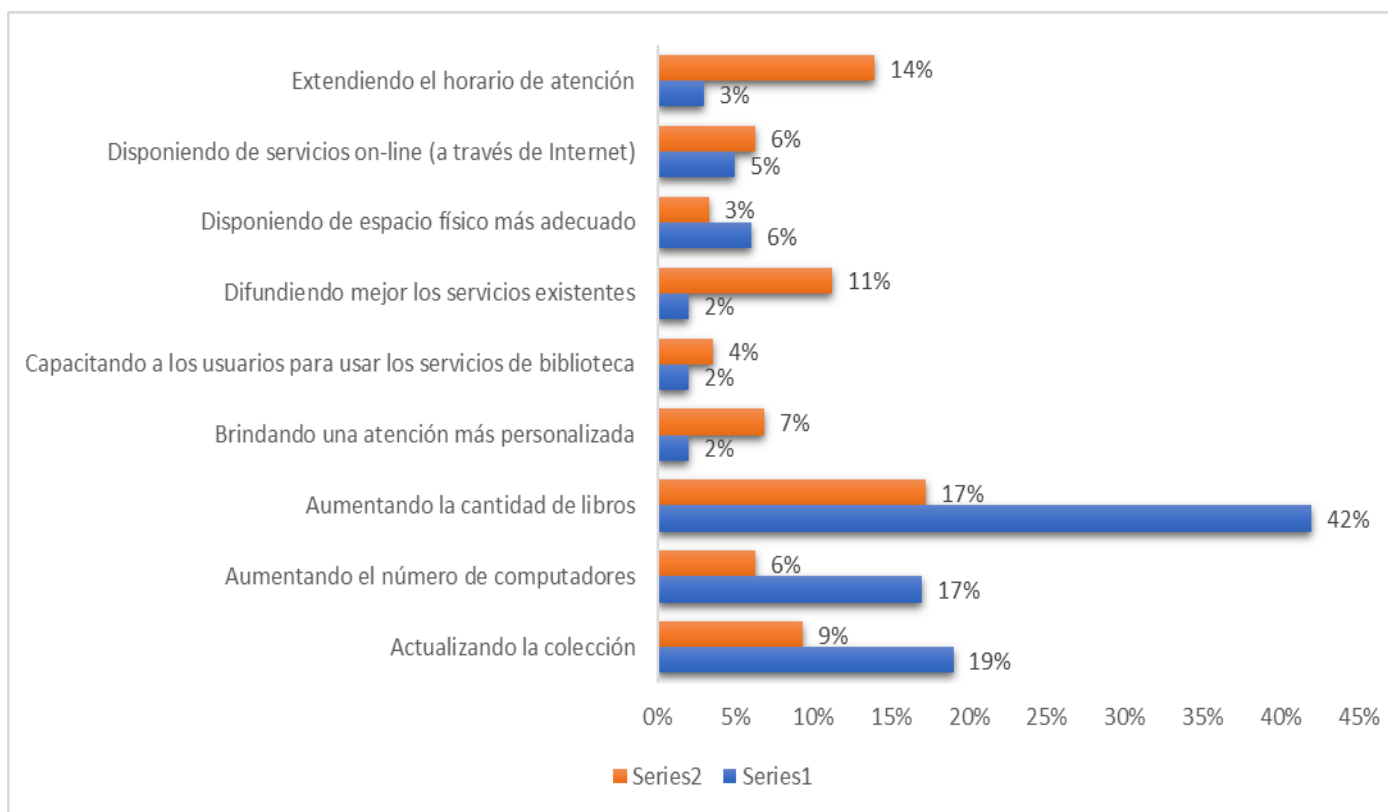
Qué servicio de la biblioteca es el que más utiliza



2018

2019

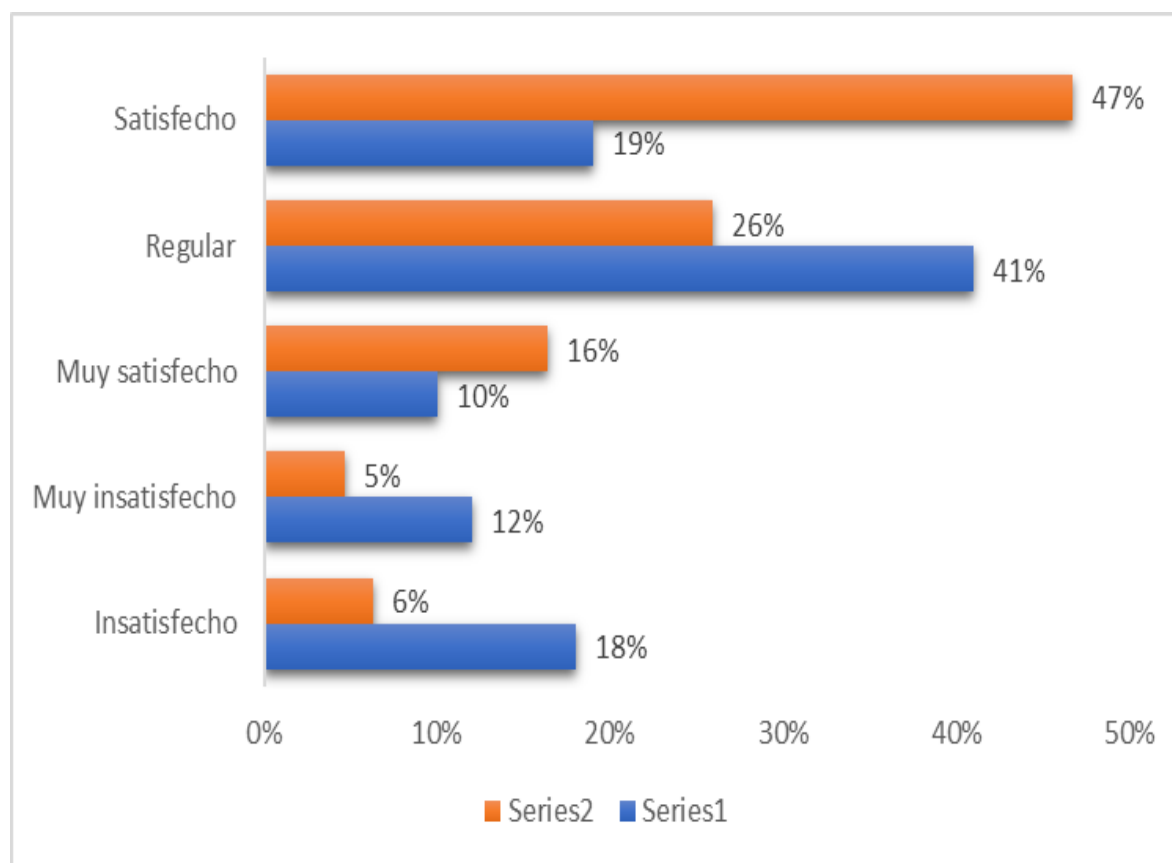
¿Cuál es la mejor opción para mejorar los servicios de la biblioteca?



2018

2019

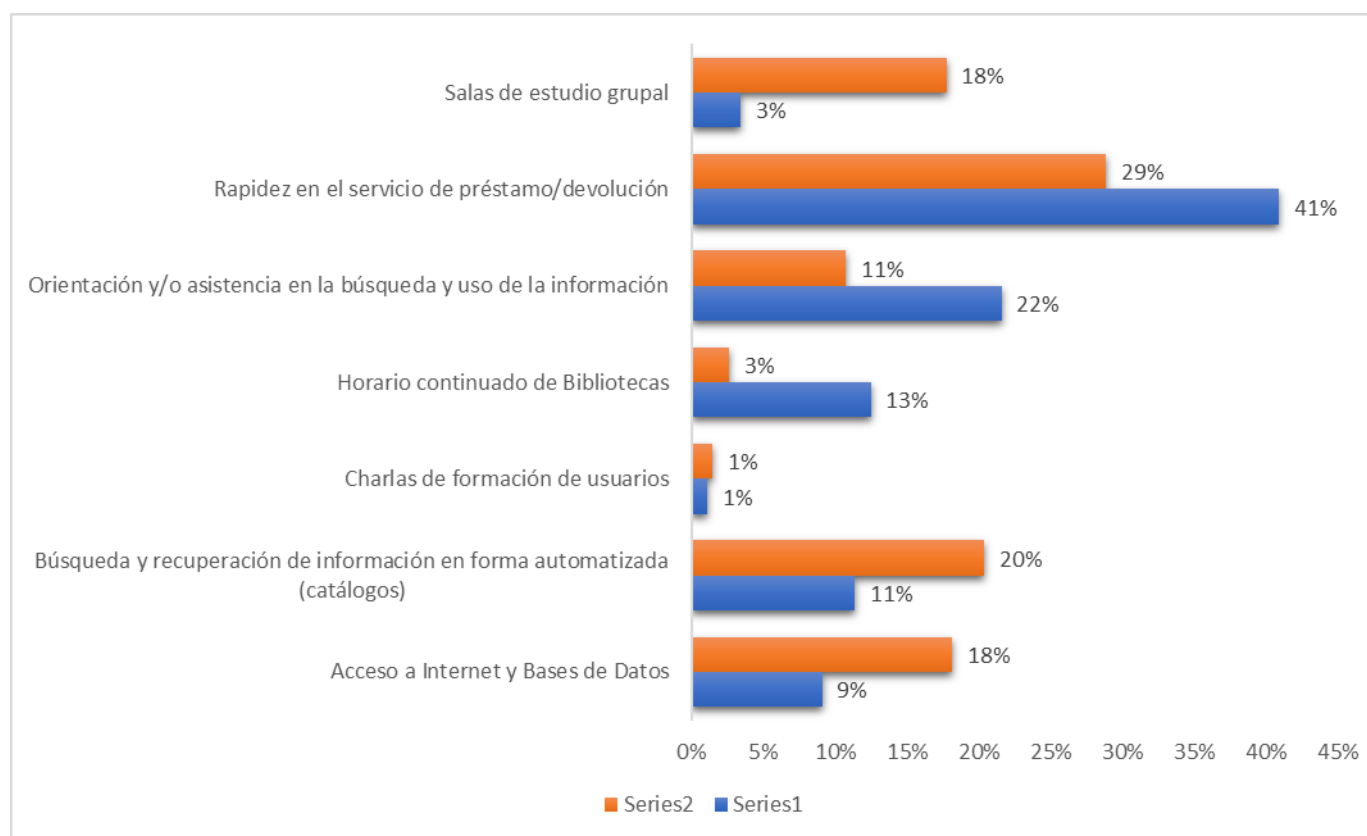
Cuál es su nivel de satisfacción con el equipamiento tecnológico disponible en biblioteca



2018

2019

¿Cuál es el aspecto que valora como más positivo en su biblioteca?



2018

2019

CONCLUSIONES

- ✓ El servicio de préstamo y consulta del material bibliográfico es uno de los más utilizados por los usuarios con un 46%.
- ✓ La colección de material bibliográfico, en general, se adecua a las necesidades de cada programa, sin embargo, se evidencia como resultado que el **39%** indica que el material Bibliográfico es aceptable y el **32%** insuficiente. En este punto cabe aclarar que la adquisición del nuevo material se realizará el segundo semestre de 2019.
- ✓ Uno de los aspectos que se presentada con un porcentaje bajo era capacitación en los servicios de biblioteca ya en este periodo fue valorado en el **69%**, resultado del incremento en capacitaciones grupales y orientación personal sobre el tema al igual que el conocimiento del Reglamento con un **66%**.

CONCLUSIONES

- ✓ Uno de los puntos mejor valorados es el de servicio del personal de biblioteca el cual durante las ultimas encuestas se ha venido fortaleciendo, como es un **28%** excelente, **36%** muy bueno y **21%** bueno con un acumulado de **85%** en rangos muy positivos.
- ✓ Como aspectos positivos se resaltan la rapidez del servicio en préstamos y devoluciones y la asistencia en búsqueda de información.
- ✓ Se sugiere por parte de los usuarios que para mejorar la biblioteca se aumente el material bibliográfico, actualización de colección y equipos de cómputo.
- ✓ Se presenta una valoración baja en equipamiento tecnológico con un **37%** regular y un **17%** insatisfechos, para el 2019 se proyectó mejorar el servicio con la adquisición de nuevos equipos.