



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA

Biblioteca de la Facultad de Enfermería

Resultados de la Encuesta de Satisfacción de usuarios

Biblioteca de la Facultad de Enfermería

Aplicada de junio a agosto del presente año

Informe 2022

Responsables:

Sra. Julia Pilar Sánchez Mejía –

Encargada de la Biblioteca Celular. 945 058 782

Dirección de correo electrónico: psanchezm@unitru.edu.pe

TRUJILLO PERU 2022

CONTENIDO

Introducción:.....	3
Objetivo:.....	3
Material y Método:.....	3
Resultados:.....	4
Conclusiones:.....	12

Introducción:

La Biblioteca Universitaria reúne, organiza y difunden información para el aprendizaje, la docencia y la investigación, y potencian la creación de nuevos conocimientos.

La biblioteca es un espacio ideal para articular la ciencia, el conocimiento y la cultura, pero se precisa de un instrumento que permita diferenciar, en alguna medida, lo que se ha hecho hasta el momento.

Su aplicación nos permite identificar la motivación, las necesidades y expectativas que tienen los usuarios de la Biblioteca de Enfermería de la Universidad Nacional de Trujillo, para evaluar de mejor manera el nivel de satisfacción que poseen los usuarios

Así mediante este informe se muestran los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios-Alumnos realizada durante los meses de junio a agosto 2022.

Objetivo:

El objetivo de la encuesta es para conocer y evaluar el nivel de satisfacción que poseen los estudiantes que son usuarios de la biblioteca en la Facultad de Enfermería, de la Universidad Nacional de Trujillo.

Conocer sus opiniones y sugerencias en lo que respecta al Servicio de Bibliotecas.

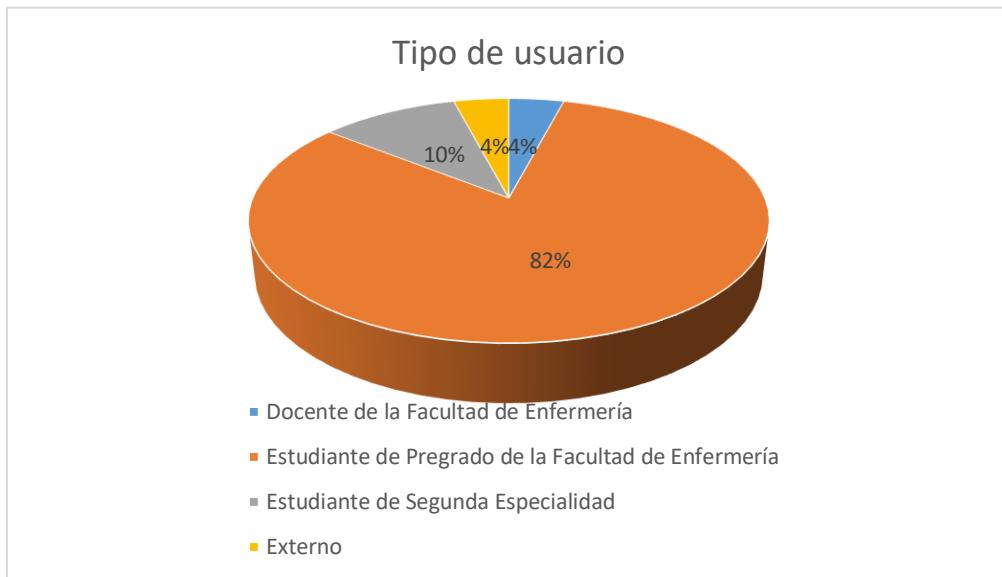
Permitirá conocer los problemas y de esa manera, emprender acciones enfocadas a abordar y mejorar.

Material y Método:

Se realizó una encuesta virtual, anónima, para determinar la satisfacción en el usuario del servicio de biblioteca en la Facultad de Enfermería. Los resultados se presentaran de manera gráfica a continuación.

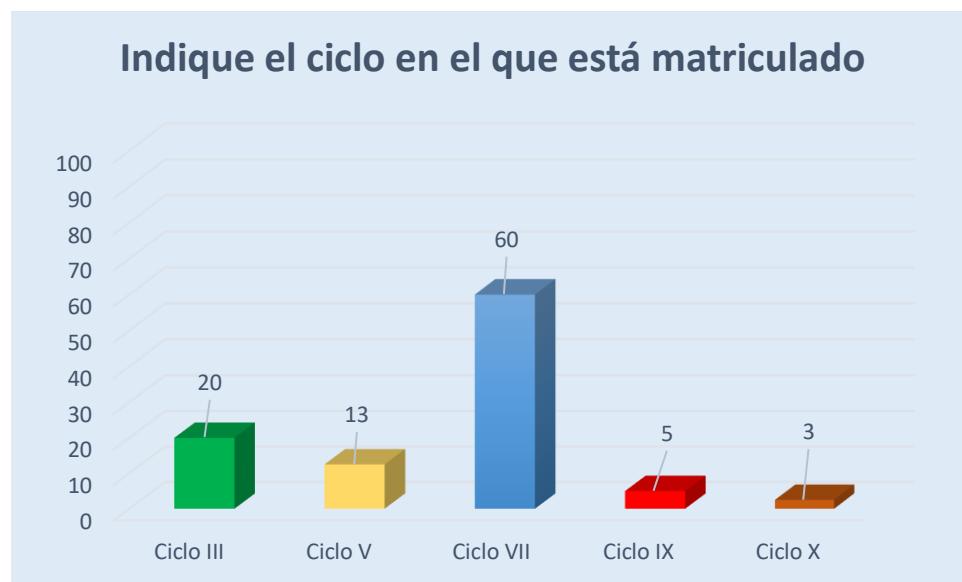
Resultados:

1 Tipo de usuario (*Selecciona solo uno de los siguientes*):



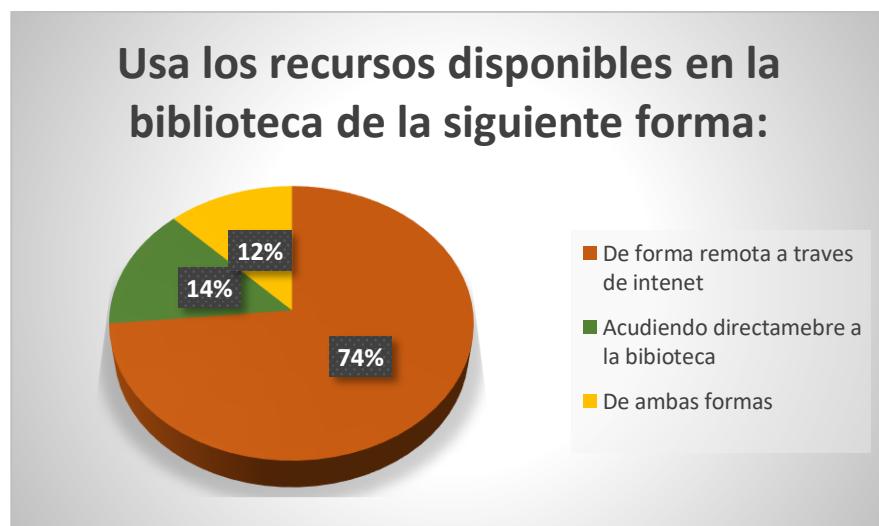
El 4% de los encuestados dijo ser docente de la Facultad de Enfermería, el 82% de los encuestados fueron estudiantes de pregrado de la Facultad de Enfermería, 10% dijeron ser estudiantes de la Segunda Especialidad de Enfermería y el 4% dijeron ser usuarios externos.

2. Si usted es alumno, indique el ciclo en el que está matriculado



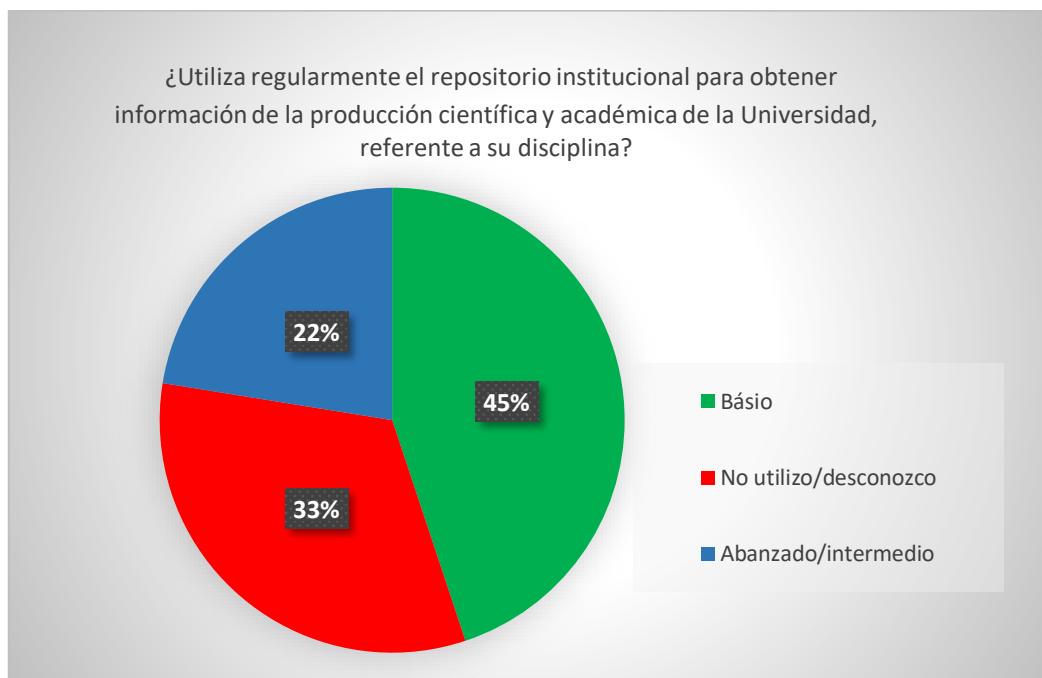
Matriculados 2022 –I 60% ciclo VII- mayor porcentaje de alumnos participantes

3. Usa los recursos disponibles en la biblioteca de la siguiente forma



El 74% de los encuestados dijo que usa los recursos disponibles en la biblioteca de forma remota a través de Internet; el 14 % Acudiendo directamente y 12% de ambas formas

4. ¿Utiliza regularmente el repositorio institucional para obtener información de la producción científica y académica de la Universidad, referente a su disciplina?



El 45% de los encuestados dijo utilizar regularmente el repositorio institucional para obtener información de la producción científica y académica de la Universidad, referente a su disciplina en nivel Básico; el 33 % respondió No Utilizo/Desconozco el repositorio institucional y el 22 % respondió que si utiliza el repositorio institucional en nivel Avanzado/Intermedio

5. ¿Qué nivel de conocimiento tienes de los servicios y recursos electrónicos?

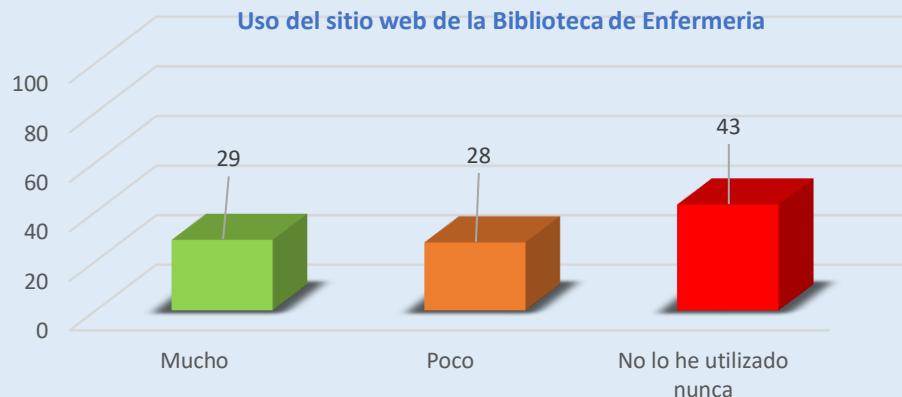


En cuanto a esta pregunta los resultados fueron los siguientes: El 6% de los usuarios dijo que si tiene conocimiento de los catálogos virtuales de índice de libros que se encuentran en la Biblioteca de Enfermería, el 37% dijo que poco ha utilizado y un 57% no lo ha utilizado nunca, como recurso electrónico.



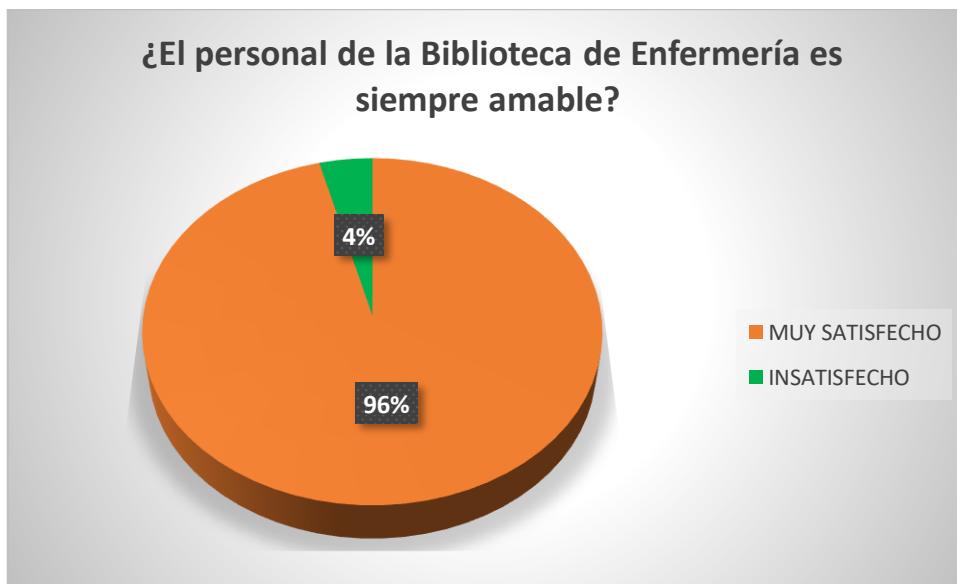
En cuanto a esta pregunta los resultados fueron los siguientes: El 10% de los usuarios dijo que si tiene conocimiento de los catálogos virtuales de libros descargados por materia, el 43% dijo que poco a utilizado y un 47% nunca ha utilizado.

¿Qué nivel de conocimiento tienes de los siguientes recursos electrónicos?



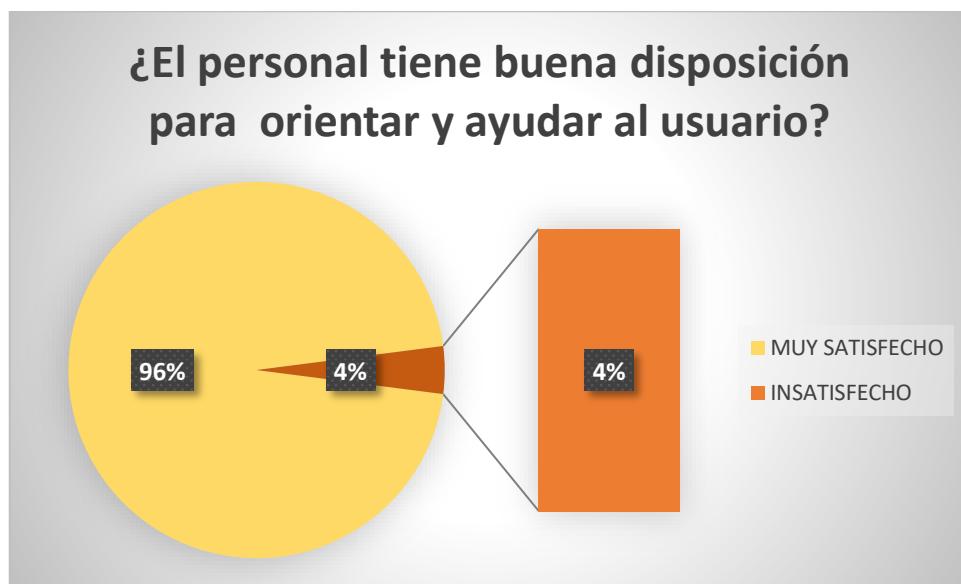
En cuanto a esta pregunta los resultados fueron los siguientes: El 29% de los usuarios dijo que si tiene conocimiento del sitio web de la Biblioteca de Enfermería, el 28% dijo que poco y un 43% nunca ha utilizado, no tiene conocimiento.

6. Valora del 1 al 5 la atención recibida por el personal de biblioteca: ¿El personal es siempre amable?



En cuanto al servicio de atención del personal de Biblioteca, el 96% de los encuestados dijo estar muy satisfecho de la atención del personal de Biblioteca, el 4% insatisfecho.

7. Valora del 1 al 5 la atención ¿El personal tiene buena disposición para orientar y ayudar al usuario?



En cuanto al servicio del personal de Biblioteca, el 96% de los encuestados dijo estar muy satisfecho pues el personal tiene buena disposición para orientar y ayudar al usuario, el 4% dijo estar insatisfecho.

8. Valora del 1 al 5 el nivel de conocimiento ¿El personal posee el conocimiento necesario para responder las preguntas de los usuarios?



En cuanto al servicio del personal de Biblioteca, el 98% de los encuestados dijo estar muy satisfecho pues el personal posee conocimientos necesarios para atender a los usuarios, el 2% dijo estar insatisfecho.

9 ¿Tienes algún comentario o sugerencia para nosotros?

Las respuestas se agruparon, con similares, entre otras fueron:

Capacitación:

- Me gustaría que haya charlas en donde expliquen el funcionamiento de la biblioteca virtual y como se usaría la biblioteca presencial.
- Se debe incitar más a ir a la biblioteca con actualizaciones para mejorar el aprendizaje.
- Que haya más información sobre los libros virtuales.
- Realicen una capacitación para aprender a usar los catálogos de la biblioteca

Orientación del servicio virtual:

- Valorar y difusión más intensa del servicio virtual de la bibliotecario
- Compartir por medio de los correos institucionales una guía de pasos para acceder a los recursos virtuales de la biblioteca o medios afines
- Que nos brinden más información para la obtención de material de manera virtual.
- Que actualicen el sistema de virtualidad cada año.
- Me gustaría que implementaran las páginas virtuales de la facultad donde se puedan evidenciar libros electrónicos así mismo poder descargarlos.
- Enviar tutorial del uso de biblioteca virtual y habilitar libros virtuales
- Sería de mucha utilidad que hagan una guía sobre cómo usar la biblioteca virtual
- Mejorar la Biblioteca virtual ya que durante la pandemia no se pudo acceder a ello
- Brindar más información o guía virtual sobre el uso de la biblioteca a los alumnos recién ingresados a la UNT
- Mayor difusión de la biblioteca virtual
- Seguir implementando cosas que beneficien el avance académico de los estudiantes

Con relación al personal de la biblioteca:

- El personal es muy amable
- Personal de biblioteca Responsable
- El personal, su atención fue buena
- Felicitaciones por el trabajo realizado
- Me parece importante tener un personal que brinde atención directa en forma virtual.
- Gracias por el apoyo que nos brindan, a todos y cada uno de los estudiantes, esperando que siempre mantengan esa ayuda con nosotros
- Que se mantenga la buena atención como hasta ahora, presencial y virtual
- Buena disposición del personal para orientar sobre alguna duda
- Atención satisfactoria. buena atención del personal de biblioteca
- Gracias por la información y apoyo brindado
- Estoy satisfecho con su atención
- Atienden bien
- Una excelente atención a los usuarios que necesitamos de la bibliografía para poder realizar nuestras investigaciones
- Es bueno realizar la evaluación de satisfacción de los servicios bibliotecarios
- Continuar con esa responsabilidad

10 ¿Tienes algún comentario o sugerencia sobre la biblioteca?

Las respuestas se agruparon, con similares, entre otras fueron:

- Considero que quizás si la biblioteca fuera más amplia ayudaría un poco mas
- La biblioteca necesita más ventilación
- Que los libros sean organizados por autor o por temas de interés para que sea más fácil de identificar
- Implementar los libros en PDF en forma FÍSICA
- Ayuda mucho en la atención directa de trámite documentario.
- Si, mayor promoción sobre que libros o artículos podemos encontrar.
- Es muy bueno que siga implementando estrategias para poder ofrecer un mejor servicio
- Me gustaría que las computadoras sean un poco más limpias y con Internet suficiente para trabajar en ellas.
- Herramienta muy útil y necesaria para los estudiantes
- En ocasiones la página para entrar al repositorio dice que se encuentra en mantenimiento, creo que debería solucionar eso puesto que imposibilita el acceso a este medio.

Conclusiones:

Se observó buen nivel de satisfacción de los usuarios en la mayoría de los servicios prestados por la biblioteca sobresaliendo la satisfacción por la accesibilidad y disponibilidad de los recursos bibliográficos.

El mayor nivel lo observamos en el poco uso del repositorio institucional y de libros online

Desconocimiento de catálogos virtuales y falta de difusión on line

En los resultados de la evaluación de personal de biblioteca, se observó buen nivel de satisfacción, siendo la mayor fortaleza la orientación y ayuda que proporcionamos como personal de biblioteca.

En base a lo expuesto el personal responsable de la Biblioteca de Enfermería, implementará un plan de mejora