



RESUMEN EJECUTIVO

PREFERENCIA DE USO DE LOS
SERVICIOS Y RECURSOS DE LA
BIBLIOTECA Y NIVEL DE
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

2022

INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES

METODOLOGÍA

ANÁLISIS DE
RESULTADOS

CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES



01 INTRODUCCIÓN



INTRODUCCIÓN

La encuesta denominada "Nivel de satisfacción de usuarios de los servicios y recursos de la biblioteca", se realiza en un momento en el cual las bibliotecas universitarias han empezado a experimentar cambios profundos y deben abordar nuevos desafíos para responder a los grandes cambios de la información y el conocimiento, principalmente como resultado de los impactos generados por la pandemia de COVID-19. La encuesta nos permite conocer una serie de aspectos: i) identificación-datos personales; ii) valoración de los servicios y recursos; iii) servicios y espacios de la biblioteca; iv) acceso y navegación de la página web de biblioteca y su buscador ULTRA; v) contenido de la información vi) interacción entre el personal de la biblioteca y los usuarios, canales de difusión de los servicios y recursos que ofrece la biblioteca y redes sociales; vii) asesorías y capacitaciones; viii) observaciones y comentarios.

La Biblioteca de la Universidad de Lima lleva a cabo cada 5 años un análisis de sus usuarios como parte de su proceso de mejora constante. Debido a la pandemia de COVID-19, no fue posible realizar el estudio correspondiente al año 2020. Por lo tanto, en el 2022, con el regreso a las actividades presenciales, se lleva a cabo el tercer estudio con el objetivo principal de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación al uso de los servicios y recursos que la biblioteca ofrece para apoyar la enseñanza, el aprendizaje y la investigación.

La encuesta se alinea al "Plan Estratégico Institucional", cumpliendo con el objetivo de fortalecer la gestión sostenible de la Universidad, producir investigaciones de impacto y garantizar la calidad de la formación académica.

OBJETIVO

Recopilar datos de los usuarios con el fin de comprender su nivel de satisfacción, necesidades y expectativas, con el propósito de rediseñar las actividades y acciones de la biblioteca de manera adecuada.



02

ANTECEDENTES



2010

Diagnóstico de uso
de las bases de
datos

2015

Estudio de
usuarios (Bases de
datos)

Muestra: **1187 estudiantes pregrado**
Población: 9955

Muestra: **327 docentes**
Población: 943

Muestra: **984 estudiantes pregrado**
Población: 16 182

Muestra: **75 docentes**
Población: 1160



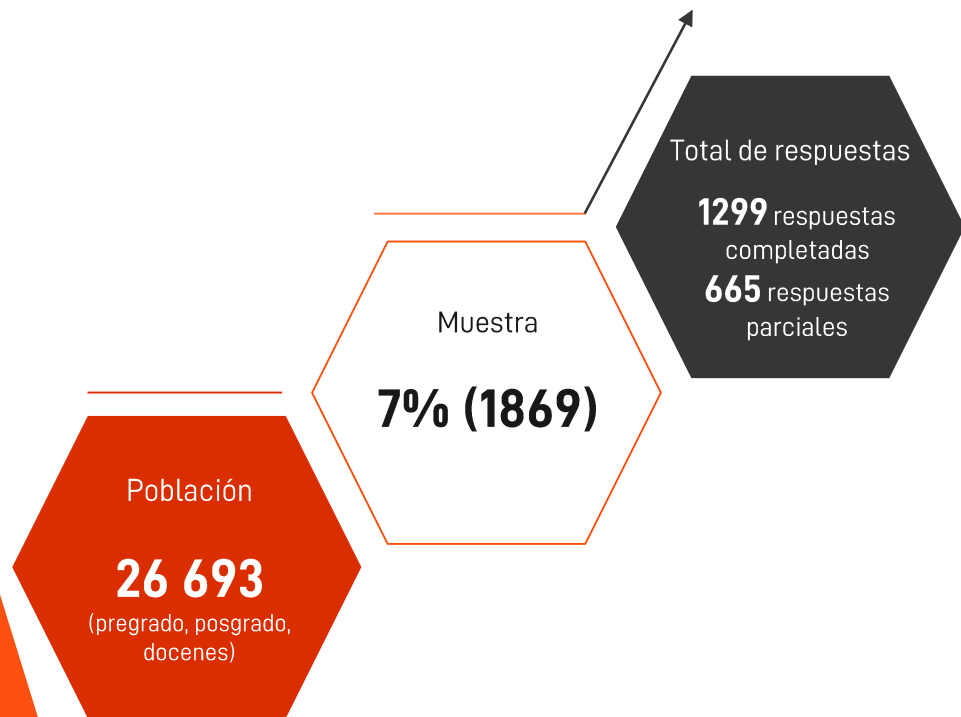
03

METODOLOGÍA



Metodología

- Este estudio se trata de una evaluación diagnóstica descriptiva que emplea un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo, con el objetivo de comprender la percepción de los usuarios en relación al uso de los servicios y productos ofrecidos por la biblioteca.
- Se fundamenta bajo la definición del ISO 9001:2015 basado en los principios de la gestión de la calidad y mejora continua centrada en los usuarios y su aprendizaje



METODOLOGÍA



Perfil de usuarios	Muestra esperada	N.º de respuestas	En %
Pregrado	1750	1706	97%
Posgrado	27	23	85%
Docentes	92	235	255%

Herramienta de recolección de datos:



Técnica:

Se utilizó como herramienta de recolección de datos una encuesta dirigida a la siguiente población objetivo: estudiantes de pregrado (94%), posgrado (1%) y docentes (5%)

Población objetivo de la encuesta:

Carreras	Matriculados	Muestra	N.º de respuestas
Ingeniería Industrial	5289	370	325
Comunicación	4333	303	301
Derecho	2824	198	253
Administración	3385	237	161
Ingeniería de Sistemas	13698	96	141
Psicología	1646	115	135
Economía	1152	81	89
Arquitectura	1374	96	72
Negocios Internacionales	1372	96	71
Marketing	1181	83	65
Ingeniería Civil	729	51	62
Contabilidad	338	24	29
Total Pregrado	24 991	1750	1706
Total Posgrado	381	27	23
Total Docentes	1321	92	235
TOTAL GENERAL	26 693	1869	1964
En %	100%	7%	7.35%



04

ANÁLISIS DE
RESULTADOS



I. DATOS GENERALES – IDENTIFICACIÓN

Respondida: 1964 Omitida: 0

Población por edades

86%

DE 18 A 29
AÑOS

5%

DE 30 A 44
AÑOS

8%

DE 45 A 64
AÑOS

1%

DE 65 A
MÁS



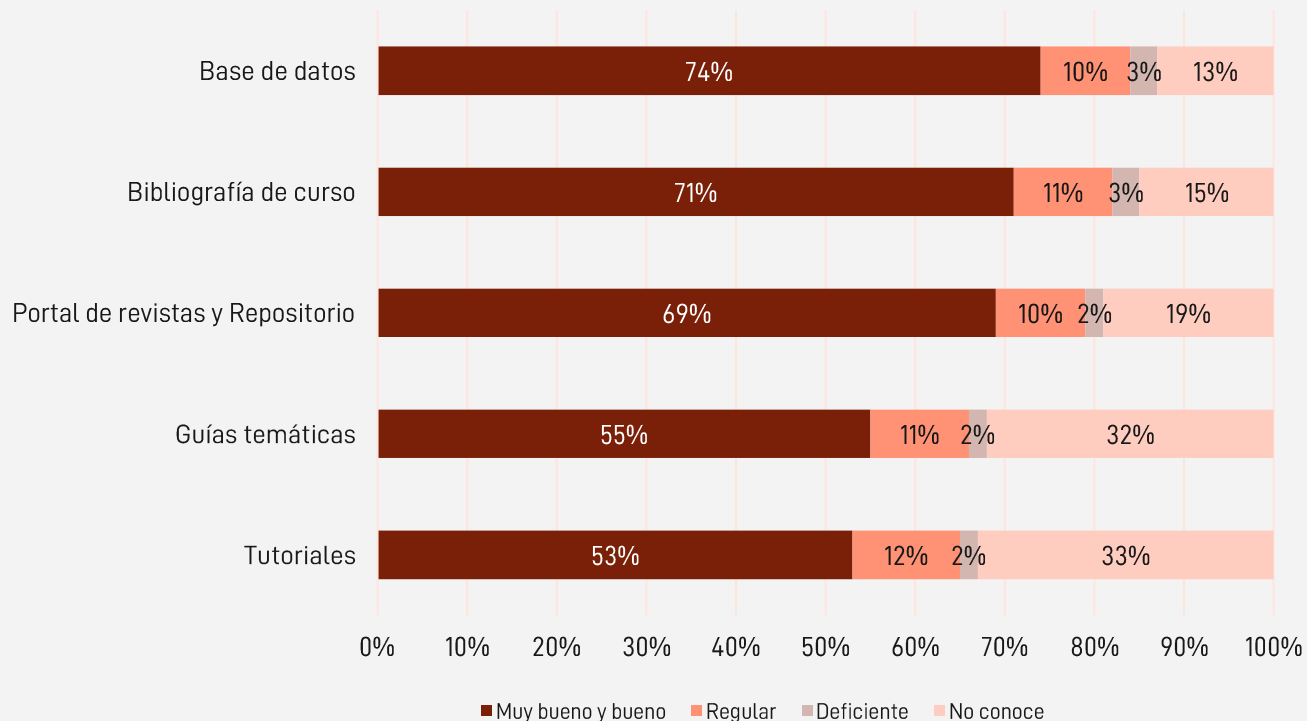
¿De qué manera prefieres utilizar los servicios y/o recursos de la biblioteca?

Modalidad	Porcentaje
Presencial	50%
Virtual	8%
Ambos	40%
No los utilizo	2%

II. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS

Respondida: 1633 Omitida: 331 Pregrado: 1409 / Posgrado: 17 / Docentes: 207

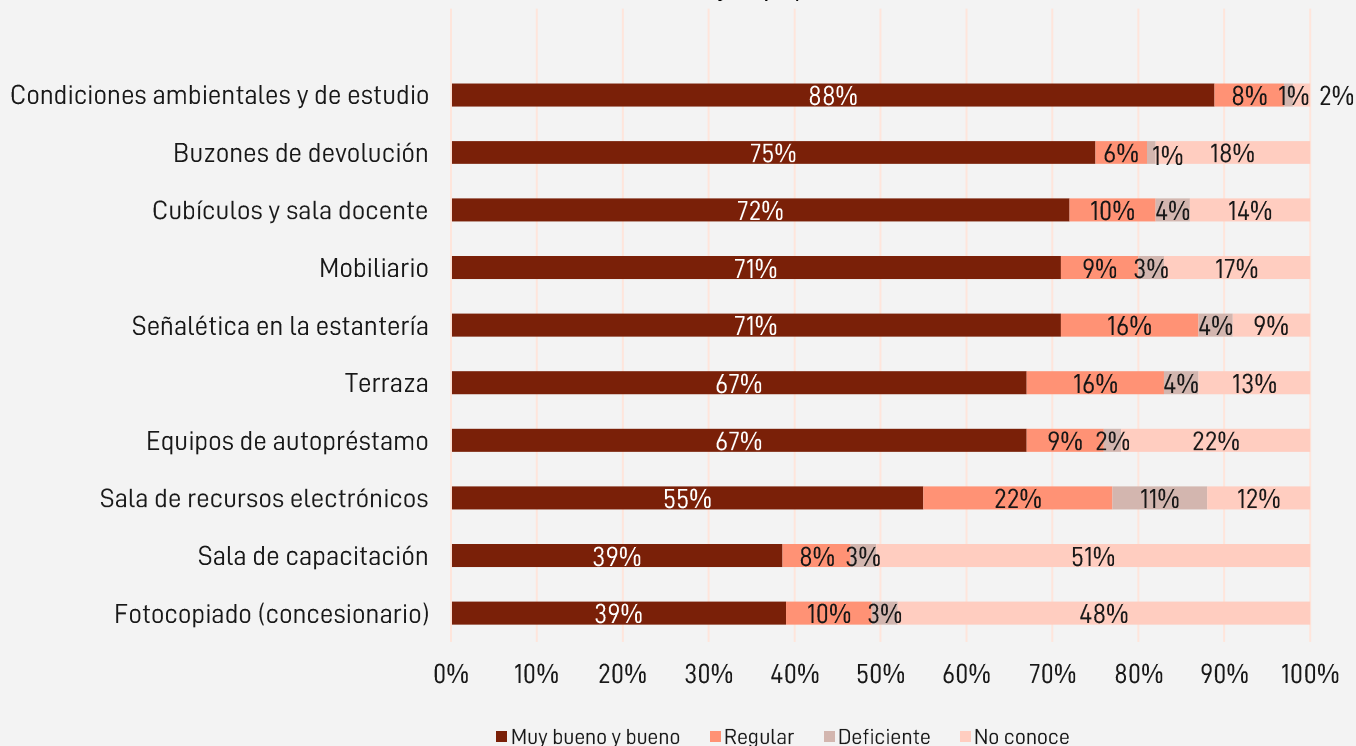
Valora los recursos electrónicos que has utilizado



II. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS

Respondida: 1544 Omitida: 420 Pregrado: 1324 / Posgrado: 17 / Docentes: 203

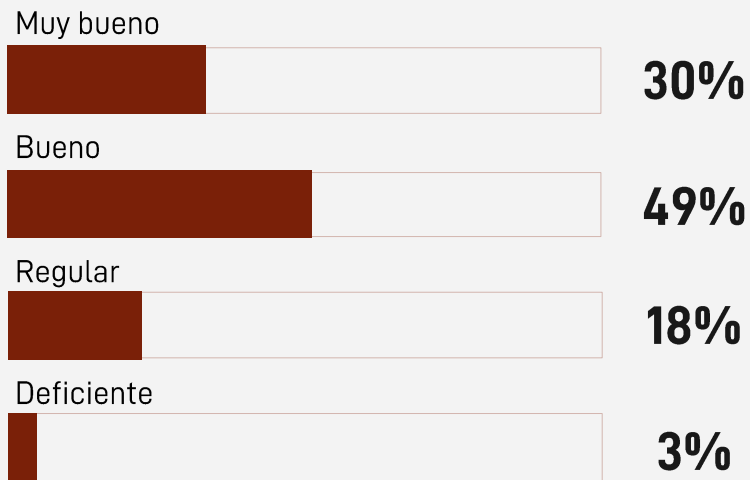
Valora la infraestructura y equipos de la biblioteca



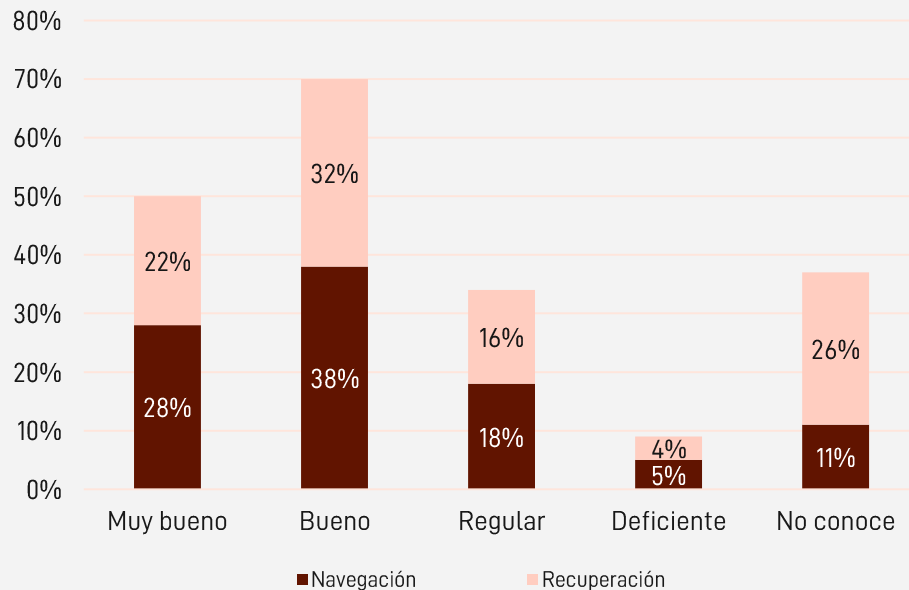
III. ACCESO Y NAVEGACIÓN

Respondida: 1504 Omitida: 460 Pregrado: 1287 / Posgrado: 17 / Docentes: 200

Califica la página Web de la biblioteca



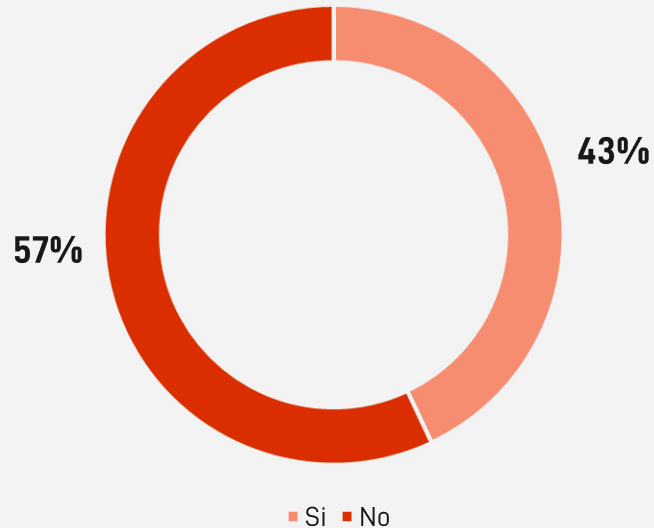
Califica el buscador de la biblioteca Ultra



III. ACCESO Y NAVEGACIÓN

¿Has utilizado alguna de las bases de datos que proporciona la biblioteca?

Respondida: 1504 Omitida: 460
Pregrado: 532 / Posgrado: 6 / Docentes: 148



¿Cuáles son las bases de datos que más utilizas?

Respondida: 642 Omitida: 1322
Pregrado: 538 / Posgrado: 3 / Docentes: 101

5 de las bases de datos que más utilizan

Bases de datos

Scopus

Passport (Euromonitor)

Proquest

Ebsco

Web of Science

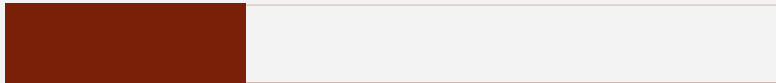


IV. CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN

Respondida: 1400 Omitida: 564 Pregrado: 1185 / Posgrado: 17 / Docentes: 198

¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto al material bibliográfico que te ofrece la biblioteca?

Muy satisfecho



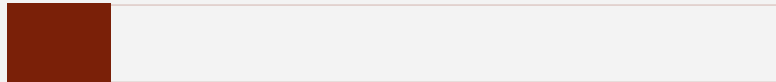
30%

Satisfecho



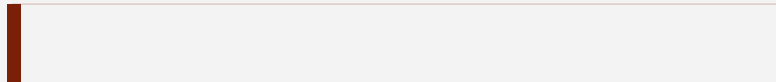
55%

Poco satisfecho

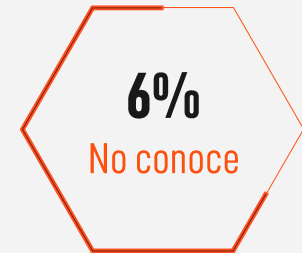


8%

No satisfecho



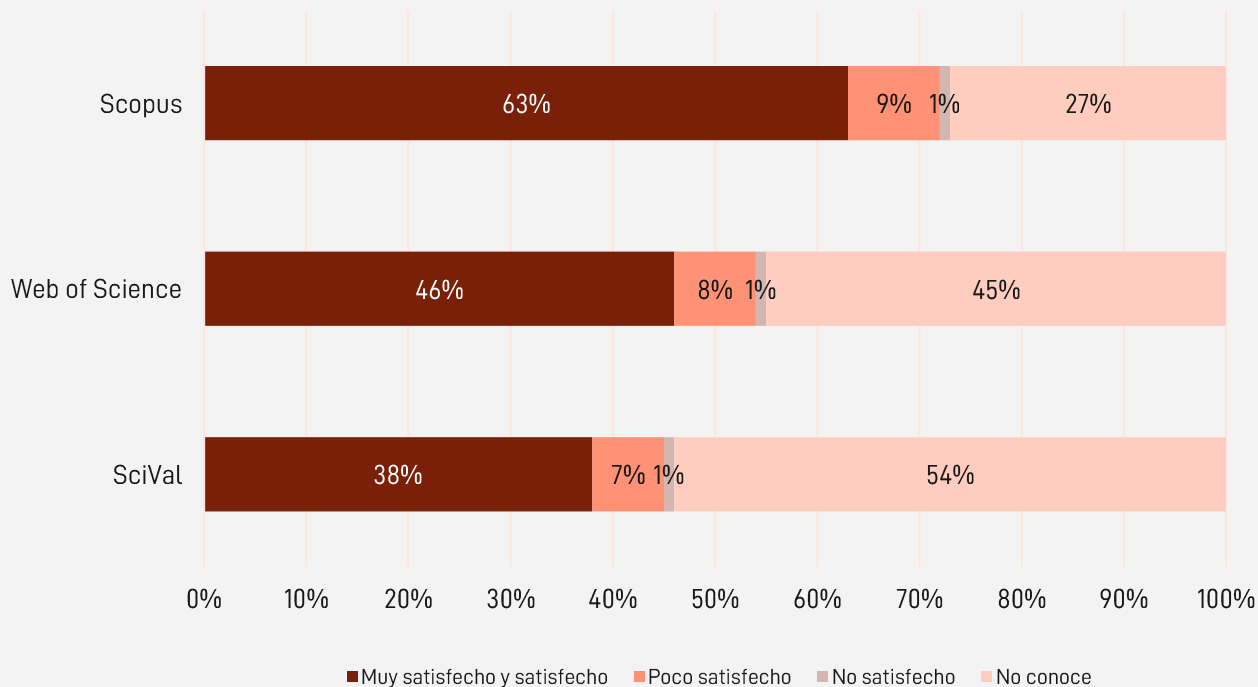
1%



IV. CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN

Respondida: 1400 Omitida: 564 Pregrado: 1185 / Posgrado: 17 / Docentes: 198

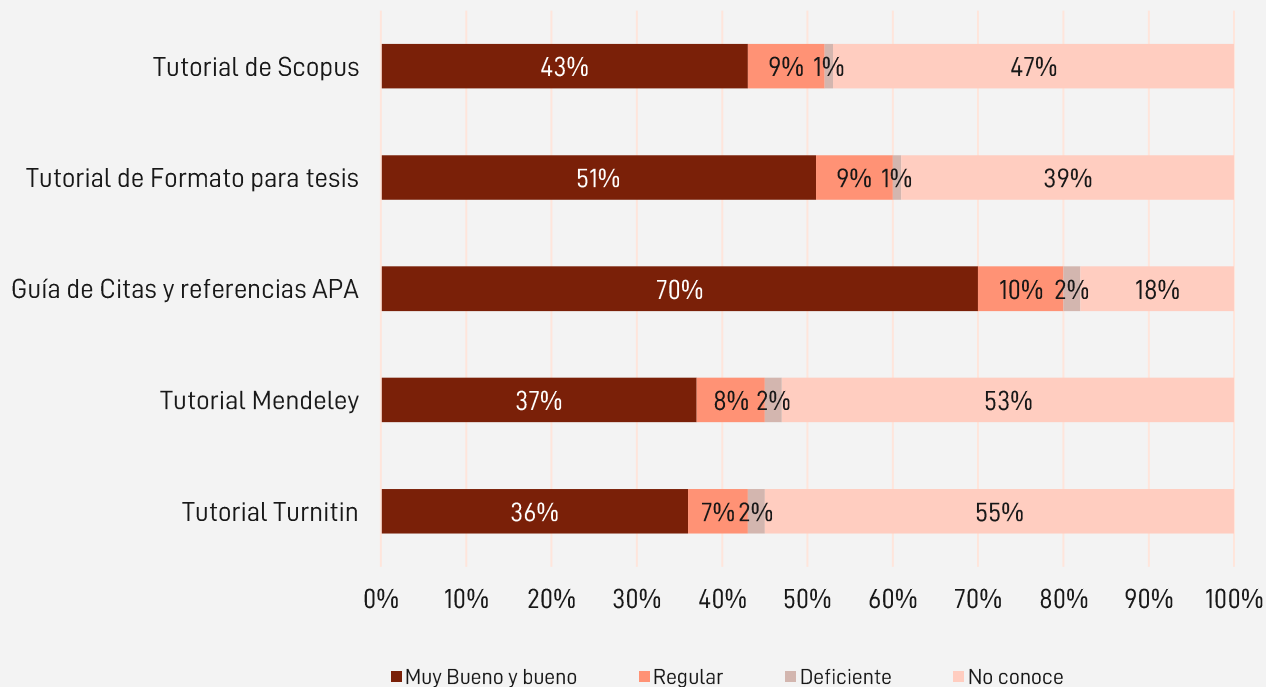
En qué medida los contenidos de las siguientes bases de datos bibliométricas cubren tus requerimientos de investigación



IV. CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN

Respondida: 1400 Omitida: 564 Pregrado: 1185 / Posgrado: 17 / Docentes: 198

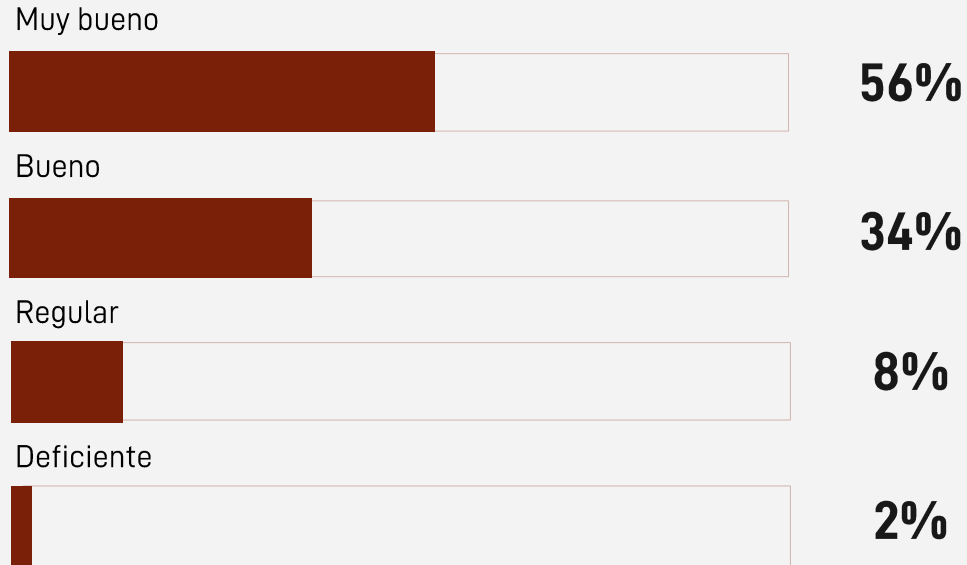
La biblioteca elabora guías y tutoriales para fortalecer el uso y el manejo de los recursos de información



V. INTERACCIÓN

Respondida: 1350 Omitida: 614 Pregrado: 1706 / Posgrado: 23 / Docentes: 23

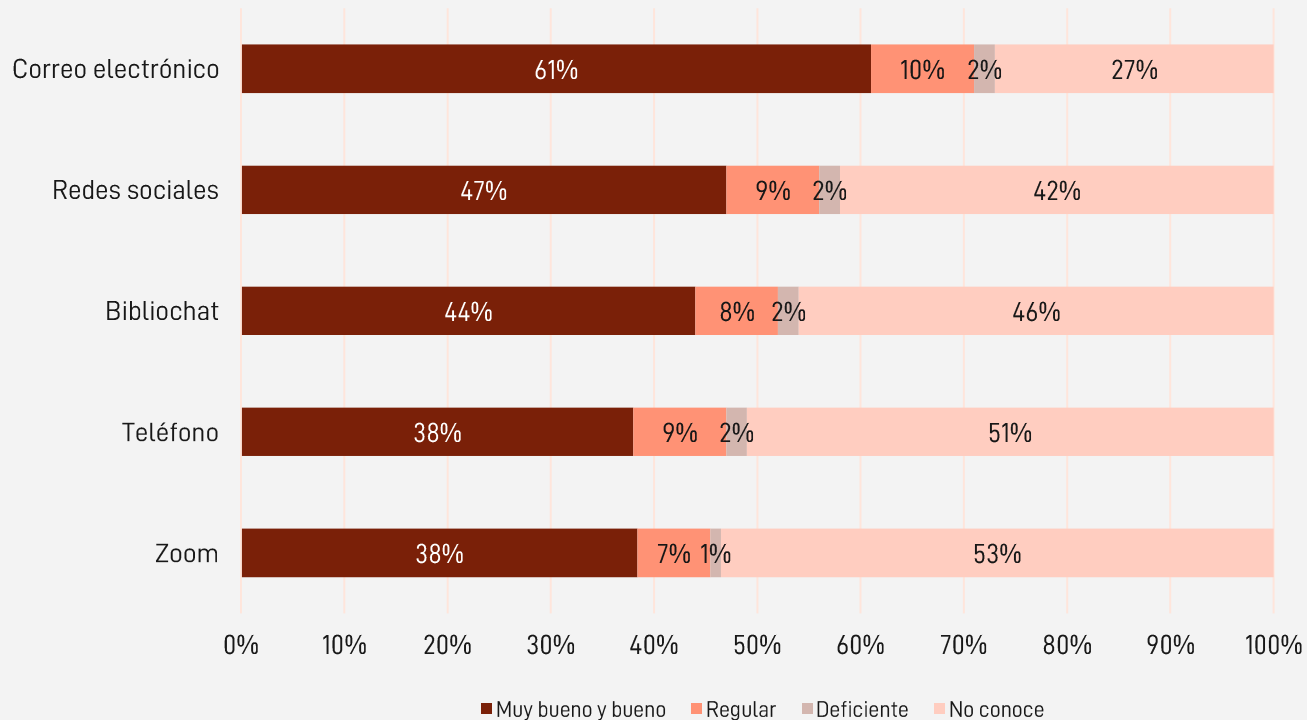
Indica tu nivel de satisfacción respecto a la comunicación y disposición del personal de la biblioteca para atender y resolver tus consultas



V. INTERACCIÓN

Respondida: 1350 Omitida: 614 Pregrado: 1138 / Posgrado: 17 / Docentes: 195

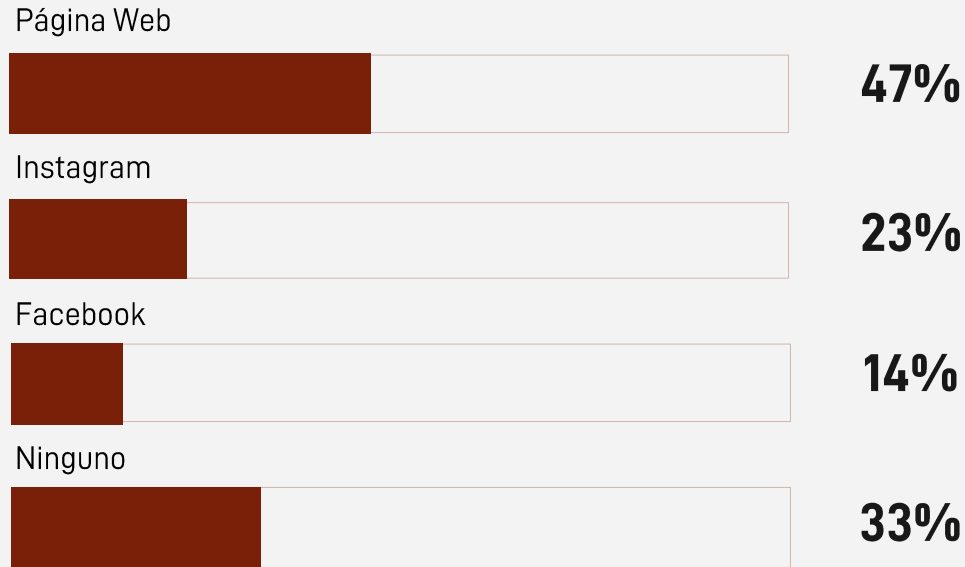
Califica la atención recibida a través de los diferentes canales de comunicación que ofrece la biblioteca



V. INTERACCIÓN

Respondida: 1350 Omitida: 614 Pregrado: 1138 / Posgrado: 17 / Docentes: 195

¿A través de qué medios conoces las novedades sobre los servicios y recursos de la biblioteca?



Nota. En esta pregunta, los participantes tenían la posibilidad de seleccionar más de una alternativa.



V. INTERACCIÓN

Respondida: 1350 Omitida: 614 Pregrado: 1138 / Posgrado: 17 / Docentes: 195

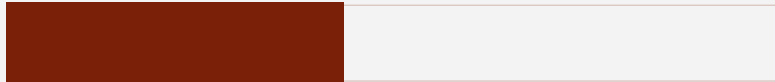
¿Qué redes sociales utilizas más?

Instagram



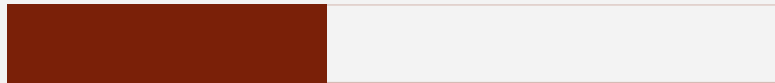
74%

Tik Tok



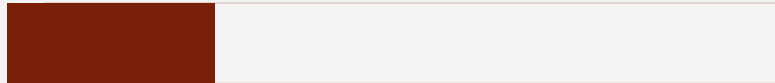
35%

Facebook



34%

Twitter



20%



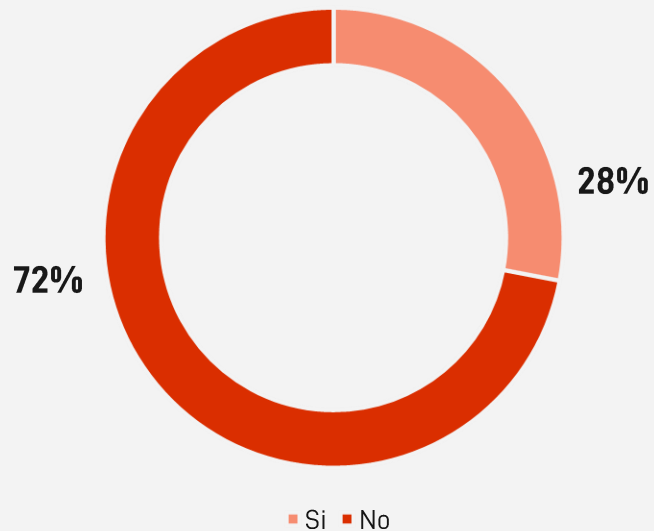
Nota. En esta pregunta, los participantes tenían la posibilidad de seleccionar más de una alternativa.



VI. ASESORÍAS

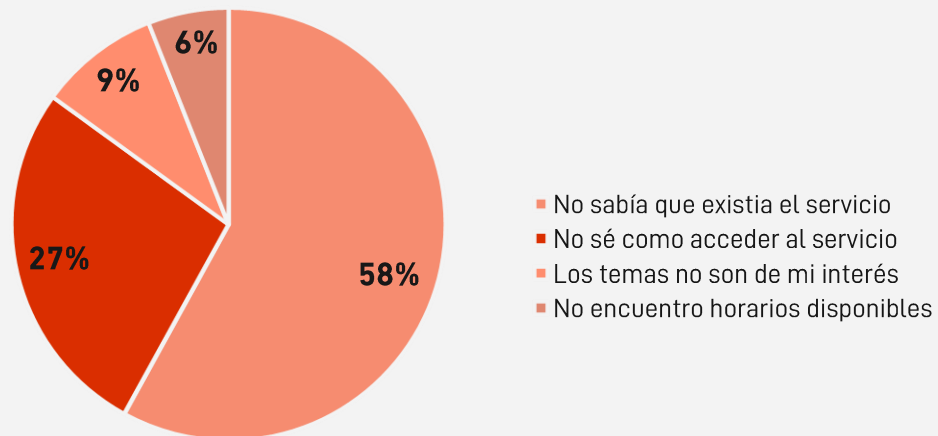
¿Has recibido algún tipo de asesoría por parte de biblioteca?

Respondida: 1323 Omitida: 641
Pregrado: 1113 / Posgrado: 17 / Docentes: 193



Marca el motivo de tu anterior respuesta:

Respondida: 954 Omitida: 1010
Pregrado: 867 / Posgrado: 14 / Docentes: 73

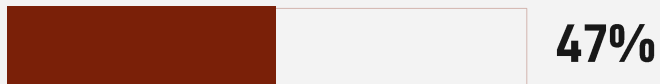


VI. ASESORÍAS

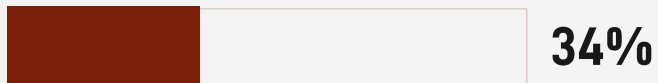
¿En qué modalidad preferirías hacer uso de este servicio?

Respondida: 1323 Omitida: 641
Pregrado: 1113 / Posgrado: 17 / Docentes: 193

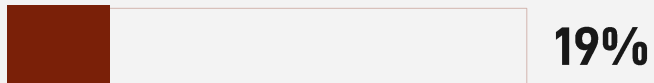
Presencial



Virtual

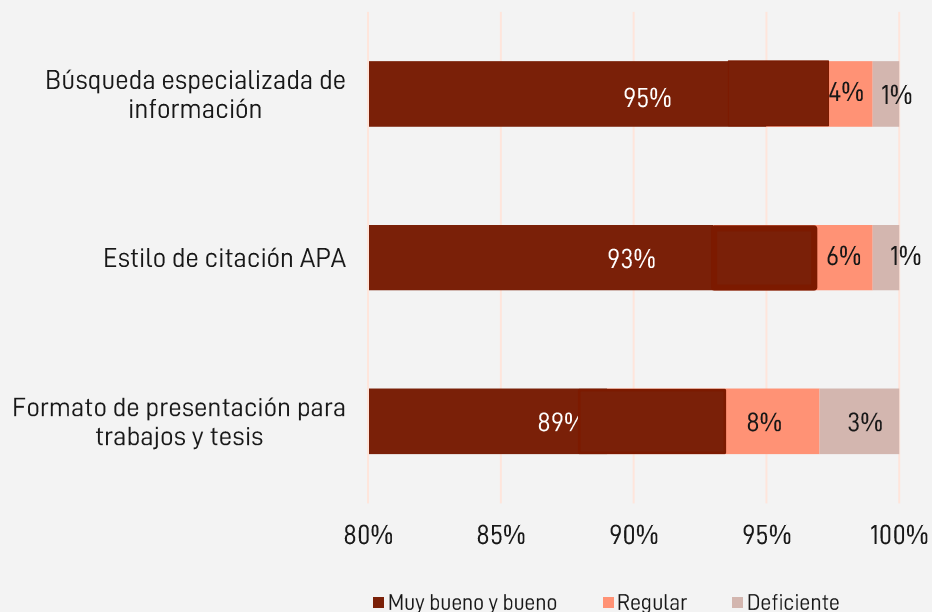


Ambas



Califica las siguientes asesorías:

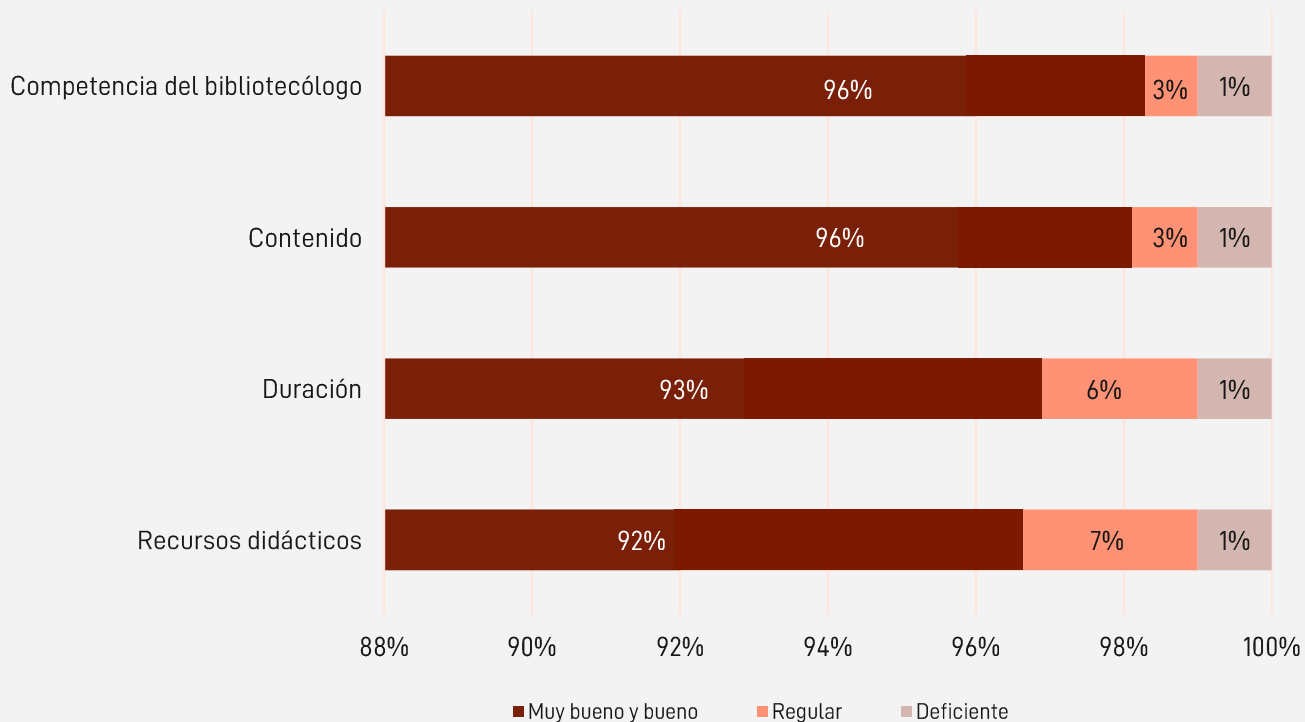
Respondida: 362 Omitida: 1602
Pregrado: 243 / Posgrado: 3 / Docentes: 116



VI. ASESORÍAS

Respondida: 369 Omitida: 1595 Pregrado: 246 / Posgrado: 3 / Docentes: 120

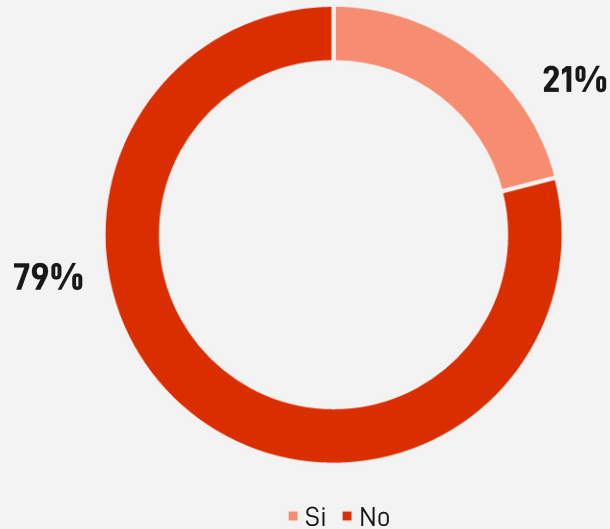
Califica el desempeño del bibliotecólogo(a) asesor(a) y otros aspectos en las asesorías



VI. CAPACITACIONES

¿Has recibido alguna capacitación por parte de la biblioteca?

Respondida: 1323 Omitida: 641
Pregrado: 1113 / Posgrado: 17 / Docentes: 193



Marca el motivo de tu anterior respuesta:

Respondida: 1040 Omitida: 924
Pregrado: 950 / Posgrado: 13 / Docentes: 77

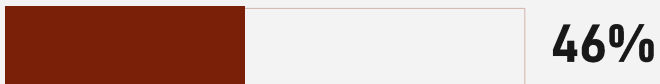


VI. CAPACITACIONES

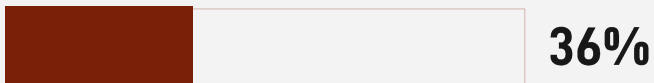
¿En qué modalidad preferirías hacer uso de este servicio?

Respondida: 1323 Omitida: 641
Pregrado: 1113 / Posgrado: 17 / Docentes: 93

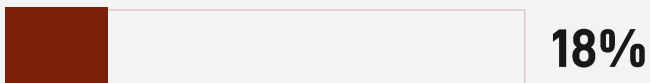
Presencial



Virtual

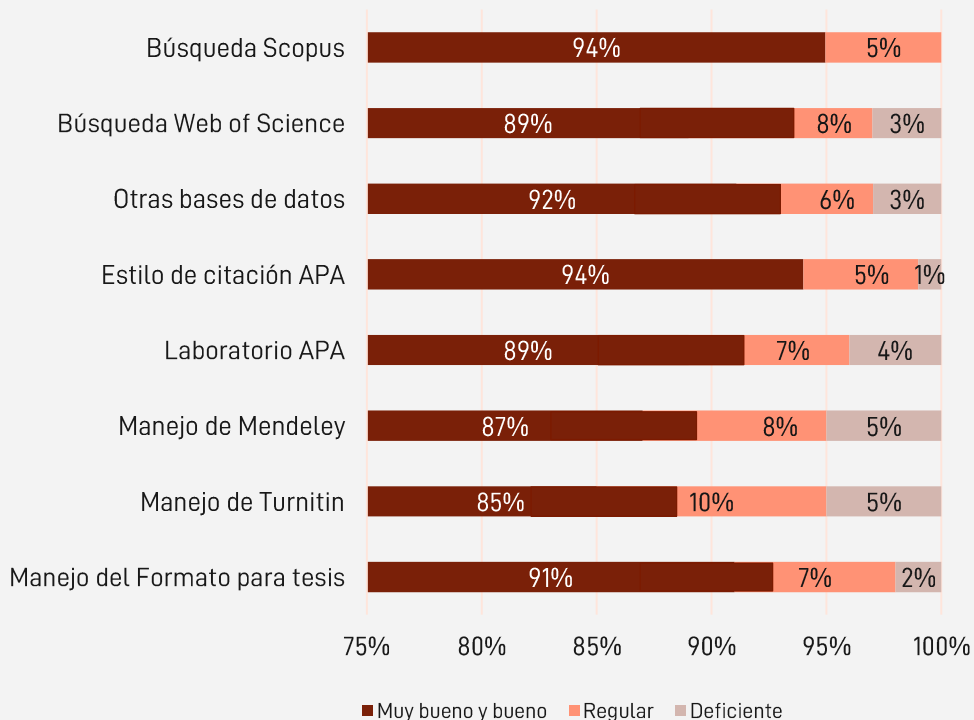


Ambas



Califica las siguientes capacitaciones:

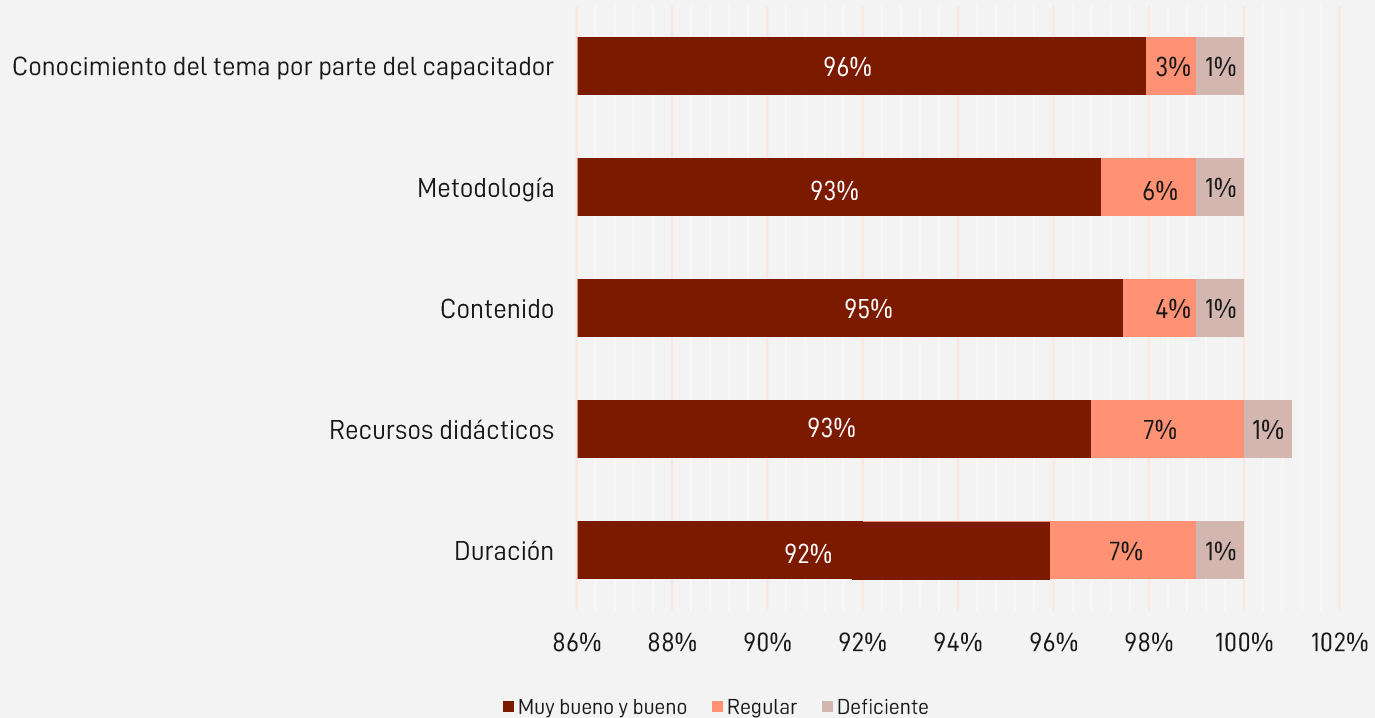
Respondida: 283 Omitida: 1681
Pregrado: 144 / Posgrado: 4 / Docentes: 91



VI. CAPACITACIONES

Respondida: 369 Omitida: 1595 Pregrado: 246 / Posgrado: 3 / Docentes: 120

Califica el desempeño del bibliotecólogo(a) capacitador(a) y otros aspectos en las capacitaciones



VI. CAPACITACIONES

Respondida: 283 Omitida: 1681 Pregrado: 1113 / Posgrado: 4 / Docentes: 193

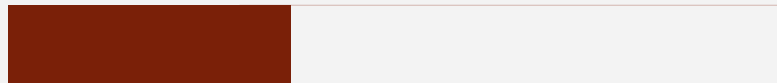
Califica el aporte de las capacitaciones en tu proceso de formación académica y desarrollo de tus trabajos.

Muy bueno



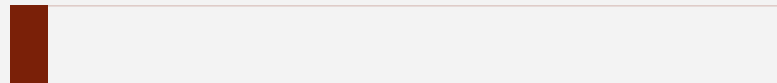
62%

Bueno



35%

Regular

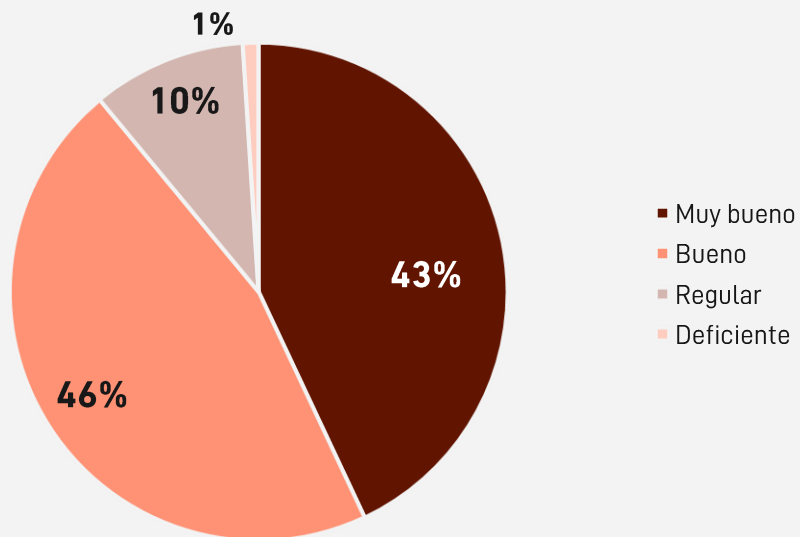


3%

VII. OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

Respondida: 1269 Omitida: 695 Pregrado: 1061 / Posgrado: 16 / Docentes: 192

En términos generales. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción de los servicios y recursos que brinda la biblioteca?



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



CONCLUSIONES

- Los encuestados muestran preferencia por acceder a los servicios y recursos de manera presencial.
- El nivel de satisfacción con la página web de la biblioteca es elevado y constituye la principal fuente para estar al tanto de las novedades de la biblioteca.
- Los usuarios otorgan un alto valor a la comunicación y disponibilidad del personal de la biblioteca.
- Se registra un elevado nivel de satisfacción en cuanto al material bibliográfico disponible.
- Las bases de datos más utilizadas son Scopus, Passport (Euromonitor), Proquest, Ebsco y Web of Science.
- Los usuarios expresan su satisfacción en cuanto a la facilidad de navegación y la capacidad de recuperación de información en el buscador ULTRA.
- El usuario muestra una satisfacción considerable con respecto a las capacitaciones y asesorías recibidas.
- Entre los estudiantes de pregrado, Instagram es la plataforma de redes sociales más utilizada, mientras que los docentes prefieren Facebook.
- De manera general, los usuarios muestran un alto nivel de satisfacción en relación a los recursos y servicios disponibles.



RECOMENDACIONES

- Implementar un programa de inducción en colaboración con los decanos y secretarios académicos de las distintas carreras, con el propósito de difundir los servicios y recursos que ofrece la biblioteca.
- Perseverar en una comunicación efectiva a través de diversos canales para mantener una cultura de excelencia en los servicios proporcionados por la biblioteca.
- Elaborar un plan de comunicación de la biblioteca en colaboración con la Dirección de Imagen Institucional, con el objetivo de promover la difusión de los recursos y servicios disponibles.
- Implementar más espacios colaborativos que fomenten la creatividad, el trabajo en equipo y la interacción social entre los alumnos.
- Aunque los usuarios expresan su satisfacción con la infraestructura actual de la biblioteca, muchos destacan la necesidad de contar con espacios adicionales para actividades académicas y mobiliario adecuado para utilizar sus dispositivos portátiles.



NUESTRO COMPROMISO

Ofrecer a nuestra comunidad académica recursos de información y servicios de apoyo para la docencia, el aprendizaje y la investigación, de la más alta calidad, gestionados en concordancia con los planes educativos de la Universidad, aplicando tecnología de punta y diversas estrategias que fomenten y faciliten la generación y transferencia del conocimiento.



Dirección de Biblioteca:

Nelly Casas Pastor

Elaboración:

Cecilia Moreno (cmorenoe@ulima.edu.pe)
Área de Procesos Automatizados

Bib. Dennis Cuellar (dcuellar@ulima.edu.pe)
Coordinador del Área de Formación de Usuarios

Bib. Lisett Sánchez (lisanche@ulima.edu.pe)
Coordinadora del Área de Servicios de Referencia

Bib. Jaime Morán (jmoran@ulima.edu.pe)
Organización de la información / Gestión de colecciones

