

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 Palogrande, Biblioteca de Versalles y Biblioteca de Bellas Artes

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

Segundo Semestre de
2024



**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026

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 que la conforman.

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 49 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 para 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 49 usuarios
Cobertura geográfica:	La extensión territorial que cubre la recolección o recopilación de datos de la encuesta fue la ciudad de Manizales, directamente en cada una de las bibliotecas de la Universidad de Caldas.
Periodo de recolección:	La recolección de información se realizó durante el periodo comprendido entre el 02 de diciembre y el 16 de diciembre 2024.
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 académicos que realizaron la encuesta en cada una de las bibliotecas. El otro medio utilizado fue el correo electrónico para abarcar la población de egresados por medio de correo electrónico con el apoyo de dicha oficina.
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. También será publicado en la página web del Centro de Bibliotecas https://biblio.ucaldas.edu.co
Preguntas realizadas	Las preguntas de la encuesta se enmarcaron en los siguientes aspectos: 1. Conocimiento de las personas que atienden en biblioteca, 2. Amabilidad de las personas que atienden de la biblioteca.



**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026

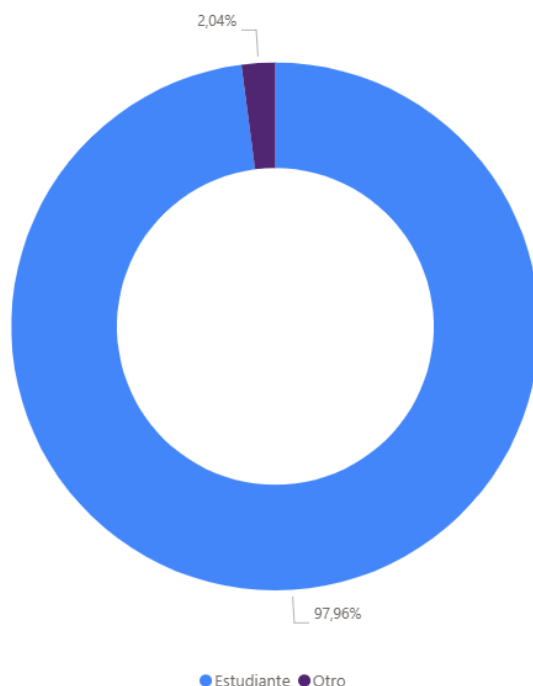
3. Oportunidad de la prestación del servicio por parte de la persona que atiende en la biblioteca.
4. Variedad en el material bibliográfico que se tiene para las áreas de conocimiento de los diferentes programas académicos.
5. Calidad del Material Bibliográfico.
6. Mobiliario de la biblioteca
7. Iluminación 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 49 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: Estudiantes 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 97,96% del total y seguidamente está el grupo de otros con un 2,04%



**Tejiendo
Universidad**

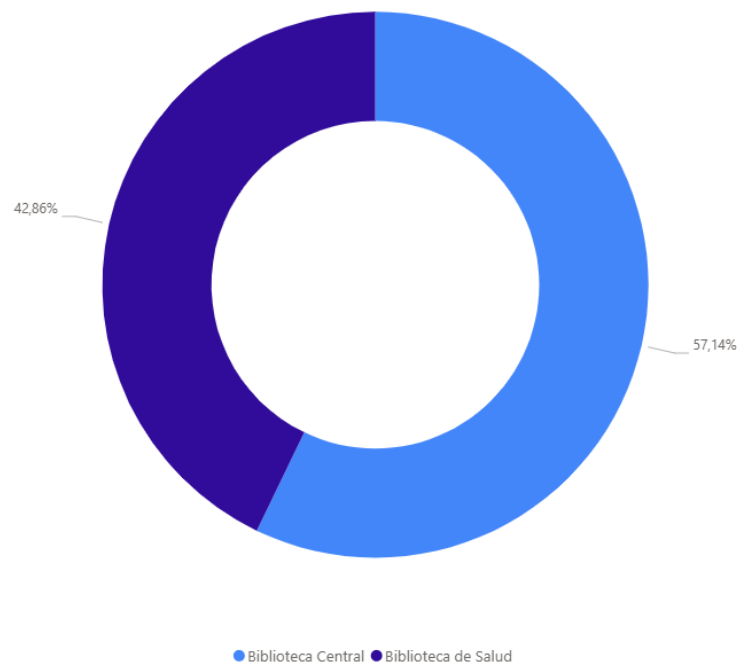
Autoevaluación Institucional 2018 - 2026

2.2 Biblioteca que frecuenta

El Centro de Bibliotecas de la Universidad de Caldas, está conformado por la Biblioteca Central dentro del Centro Cultural Universitario 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 el Palacio de Bellas Artes en el barrio Chipre
- Biblioteca Jurídicas: Ubicada en la sede Palogrande
- Biblioteca Central: Ubicada en el Centro Cultural Universitario Rogelio Salmona

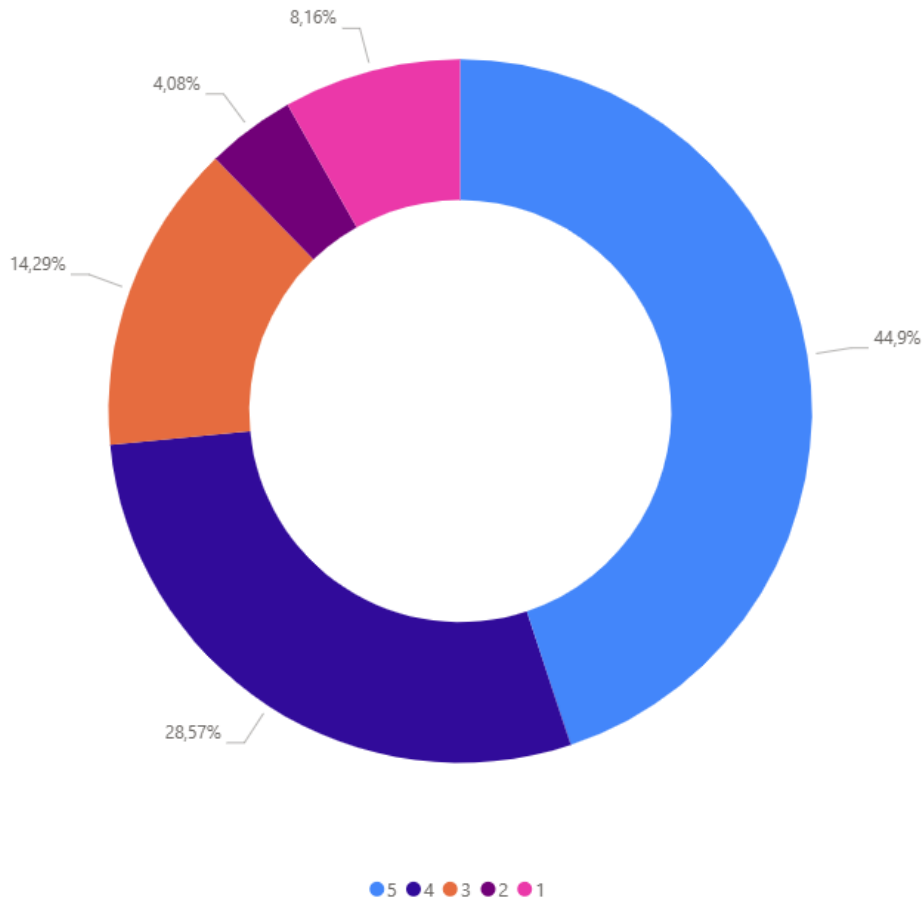
De acuerdo con los resultados la biblioteca que tuvo más visitas es la Biblioteca Central que se encuentra en el Centro Cultural Universitario Rogelio Salmona, con una participación del 57.14%, seguidamente esta la biblioteca de Versalles con una representatividad del 42.86%; las demás bibliotecas no se pudieron tomar muestras por la disponibilidad que se tenía en su momento de monitores académicos a final de 2024.



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



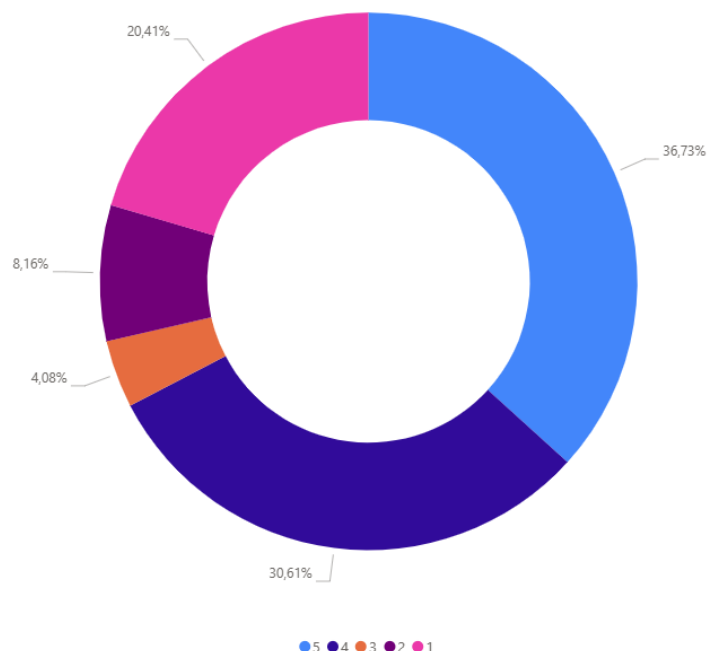
El porcentaje no muy satisfactorio para la asignación de conocimiento de los funcionarios que posee una baja con respecto al periodo anterior 2024-1 encontrando para el 2024-2 que el 44.9% de los usuarios califican en 5 el conocimiento de los funcionarios, 28.57% que calificó en 4, donde un notable aumento con respecto al 2024-1; 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.

Para el primer periodo de 2025 se realizan cambios en la atención del usuario del Centro de Bibliotecas y nuevas estrategias de mejora para la atención al usuario para poder ayudar a fortalecer ese 8.16% de calificación en 1 que se ha recibido para el periodo 2024-2 de acuerdo con el conocimiento que requieren los profesionales de las sedes.

2.4 Amabilidad de las personas que atienden de la biblioteca.

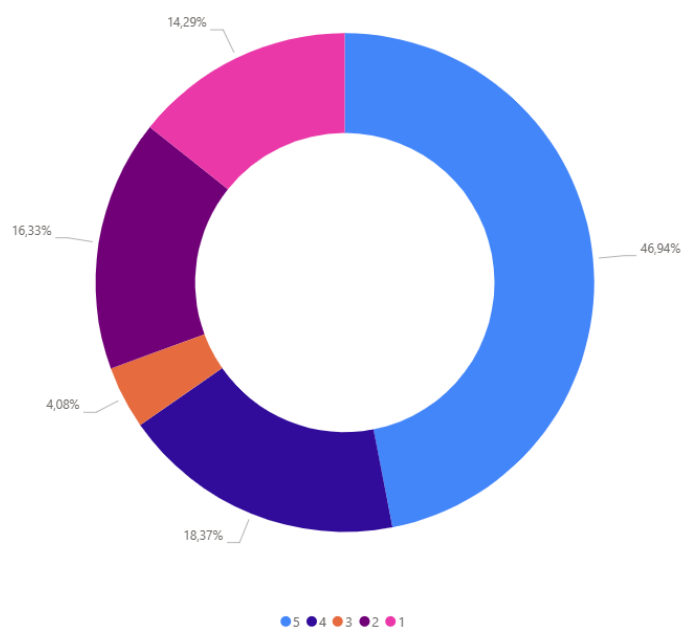
Al igual que la anterior pregunta, se evaluó a manera de escala la amabilidad en la atención; donde se pudo evidenciar que el 36.7% otorgó una calificación en 5, seguidamente un 30.61% que calificó dicha amabilidad en 4.

El 20.41% que calificó en 1 refleja un punto crítico en el proceso de atención al usuario y se toman medidas urgentes que permitirán fortalecer la calidez, amabilidad y la pertinencia en la prestación del servicio a los usuarios en todas las bibliotecas de la Universidad de Caldas.



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

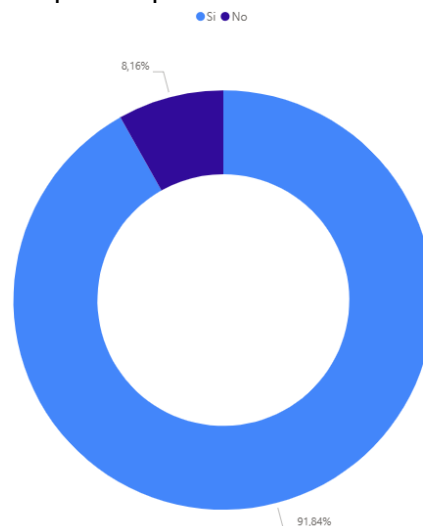
Teniendo en cuenta la escala de 1 a 5, la oportunidad en la prestación del servicio alcanza un 46.94% de calificación en 5, muy por debajo obtenida en el periodo 2024-1, el 18.37% calificó en 4 y así sucesivamente el 30.62% otorgó una calificación entre 1 y 2 de la escala, siendo 1 la calificación más baja. A esta parte de la encuesta se observa una tendencia de calificaciones entre 4 y 5 superiores al 65.31%, cifras no muy satisfactorias para el propósito de la medición en este periodo.



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

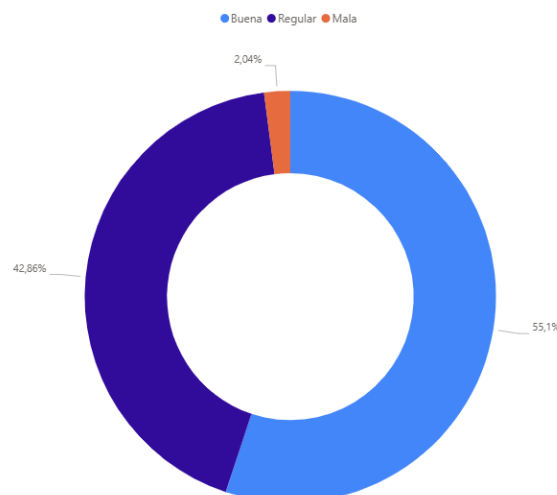
Para determinar el nivel de satisfacción con la variedad del material bibliográfico de la biblioteca que frecuenta el usuario, se tuvo en cuenta la opción cerrada del SI/NO, encontrando que el 91.84% respondieron de manera afirmativa; cabe señalar que la entidad viene adelantando un proceso de actualización del material bibliográfico desde hace un tiempo lo que se ve reflejado en las respuestas obtenidas.

En cuanto al porcentaje de calificaciones negativas se tiene en el periodo 2025 una actividad de descarte y expurgo de material bibliográfico que se encuentra en estantería y depósito del Centro de Bibliotecas. Como también la gran intención de aumentar la compra de material bibliográfico nuevo digital o físico para el periodo 2025.



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 55.1% de los usuarios consideran que es buena la calidad, es importante analizar el 42.86 % la población que evaluó como regular y el 2.04% que consideró como mala la calidad del material bibliográfico.



**Tejiendo
Universidad**

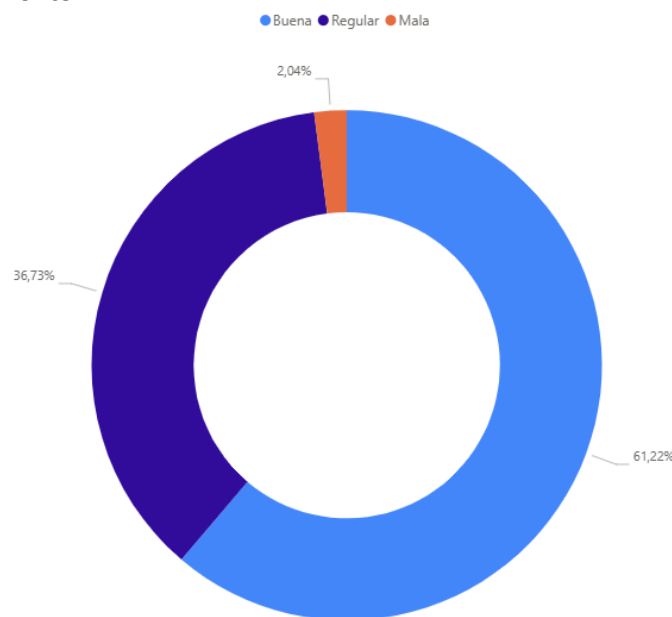
Autoevaluación Institucional 2018 - 2026

Para el periodo 2025 se tiene planeado plantear un proyecto de restauración y conservación del material bibliográfico, debido a que actualmente el Centro de Bibliotecas recibe cada año una cantidad considerable de material donado por diferentes personalidades de la ciudad o de orden nacional, con el propósito se mostrar al mundo las colecciones especiales y patrimoniales que se pueden albergar en la Biblioteca Central ubicada en el CCU.

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.

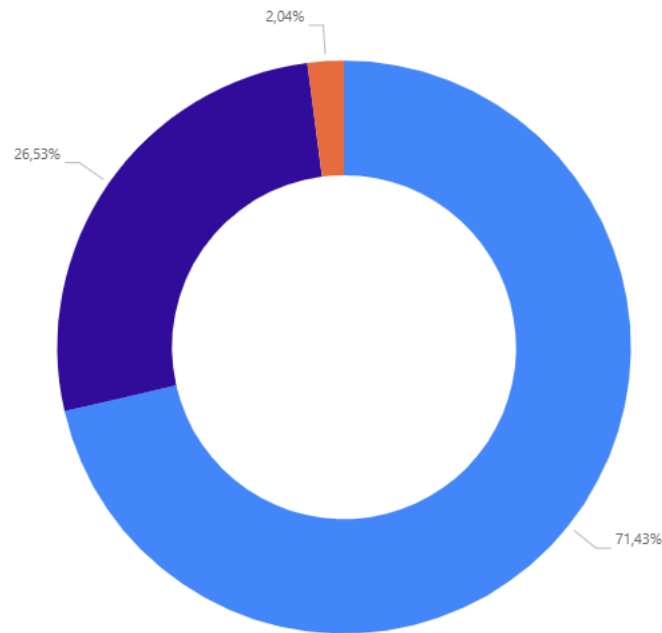
El 61.22% de los encuestados consideraron como bueno el mobiliario, un 36.73% como regular y un 2.04% lo calificaron como malo. En cuanto a este aspecto la suma entre los que consideraron la opción de regular y malo suman un 38.77%, lo cual sugiere un análisis más profundo del componente.



Desde la rectoría y la vicerrectoría académica se está buscando presupuesto que permita actualizar y aumentar el mobiliario de las bibliotecas con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios que visitan estas; Además de la ampliación del horario dentro de las instalaciones de la universidad para que las personas puedan hacer uso de sitios estilo *coworking* para sus actividades fuera del servicio del Centro de Bibliotecas que culmina a las 8 p.m.

2.9 Iluminación en la biblioteca.

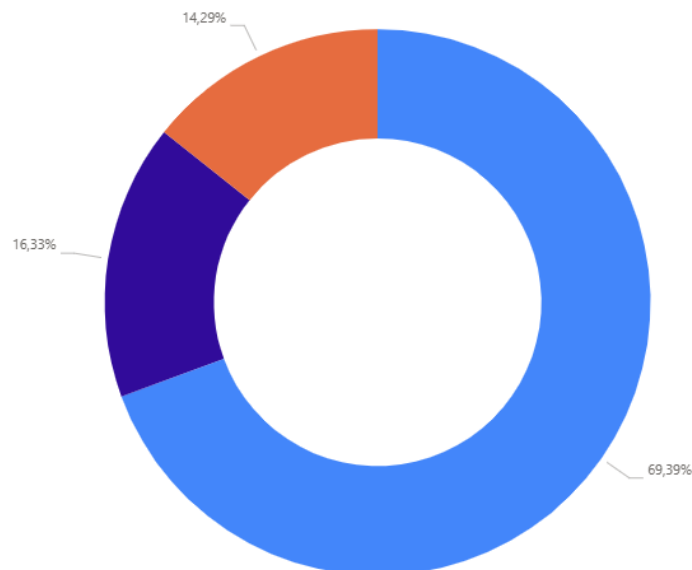
Teniendo en cuenta que se evaluó como Buena, Regular o Mala la iluminación, este aspecto resultó mejor evaluado, en tanto el 71.43% otorgó una buena calificación de este.



2.10 Orden del espacio de la biblioteca.

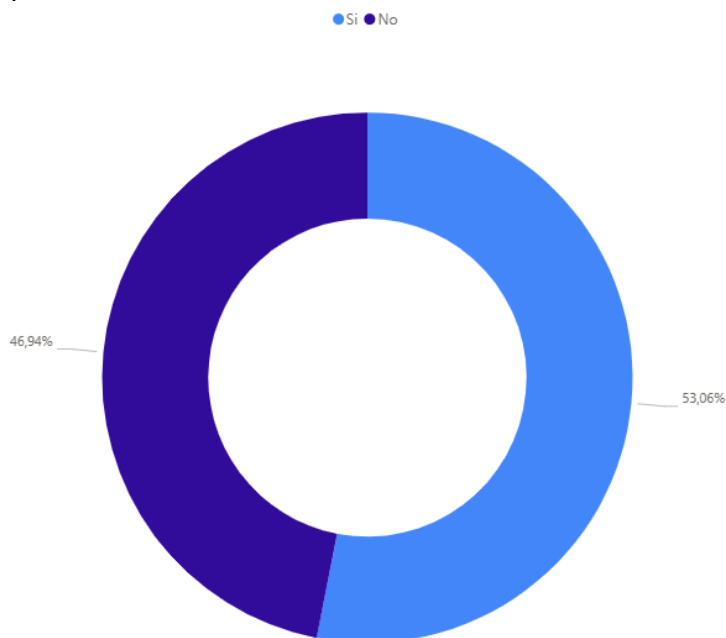
Con relación al orden del espacio de la biblioteca, teniendo en cuenta que este es un aspecto que puede incurrir en la subjetividad; se le confirió una escala de Buena, Regular o Mala, obteniendo como resultado que el 69.39% tiene una buena percepción de este.

Buena Regular Mala



2.11 Actualidad del material físico y digital

Para evaluar este aspecto se tuvo en cuenta la opción SI/NO, encontrando que solo el 53.06% consideró que el material físico y digital si cumple con el requisito de actualidad. Un porcentaje relativamente alto otorgó una calificación negativa (46.94%). Esta última será una razón para determinar los mecanismos a utilizar para que las próximas mediciones puedan mejorar esta percepción.



3. Conclusiones y recomendaciones

- La población que se ha realizado la encuesta no satisface completamente al Centro de Bibliotecas, debido a que la población que se tuvo fue en las bibliotecas de Versalles en la Facultad de Ciencias para la Salud y la Biblioteca Central ubicada en el Centro Cultural Universitario Rogelio Salmona.
- La percepción de los encuestados con relación al conocimiento que poseen los funcionarios que prestan el servicio, obtuvo un porcentaje muy por debajo del periodo anterior 2024-1, donde no fue tan satisfactorio y actualmente se consideró fortalecer el proceso de conocimientos porque fue representado en un 89%. No obstante, los cambios realizados para el nuevo periodo de 2025 darán frutos de cómo aumentará la satisfacción de los usuarios, por su formación aplicada desde el Centro de Bibliotecas.
- La amabilidad en la prestación del servicio es un atributo importante para la institución y ello se refleja en la calificación muy debajo con respecto al periodo inmediatamente anterior. Será necesario fortalecer para el nuevo periodo cambios sustanciales en el qué hacer de la atención al usuario por parte del personal del Centro de Bibliotecas.

- La variedad en el material bibliográfico presenta un deterioro muy alto debido a no tener acciones contundentes en la preservación del material bibliográfico. Se trabajará en un proyecto que permita la restauración y preservación del material físico para todas las bibliotecas. Dicho proyecto se está evaluando por parte del Centro de Bibliotecas y será presentando en el primer semestre de 2025.
- En cuanto al mobiliario, iluminación y espacio la percepción está cerca del 72% 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.
- Los esfuerzos para la adquisición de nuevo material bibliográficos serán puestos en marcha en el posterior periodo para garantizar que la calidad de este sea mejorada.