



**NIVEL** de  
**SATISFACCIÓN**  
de los **ESTUDIANTES** de pregrado  
con el **SERVICIO** de  
**BIBLIOTECA**  
**UPAO**

Noviembre 2012

UPAO

 **Investiga**  
ESTUDIOS DE MERCADO Y DE OPINIÓN



Estudio de opinión

# NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECA UPAO

Elaborado por:



en alianza con:

**BIBLIOTECA  
UPAO**

Jefe de Proyecto  
**Ms. Ana Cecilia Loo Jave**

Directora de Biblioteca UPAO  
**Ms. Elsa Vargas Díaz**

Especialista en Comunicaciones  
**Ms. Janneth Velásquez Gálvez**

Asesoría Técnica  
**Lic. en Bibliotecología Luis Chiong Lanegra**

Con la colaboración de los estudiantes del V ciclo del curso de Investigación de Mercados de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación-UPAO, Semestre 2012-20

© 2012 INVESTIGA-Todos los derechos reservados

**UPAO**



# Índice

Resumen Ejecutivo	04
Objetivos de Estudio	09
Metodología	11
Diseño de Muestra	19
Resultados	24
Conclusiones	76
Benchmarking	91
Ideas Accionables	96
Anexos	106



# RESUMEN EJECUTIVO



# Resumen Ejecutivo

El presente estudio tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de UPAO, respecto al servicio que brinda la Biblioteca. También se orientó a reconocer sus hábitos de lectura, los servicios de biblioteca más requeridos, así como las sugerencias para la mejora del servicio. En los no usuarios, se buscó identificar los motivos por los cuales no acostumbran acudir a la biblioteca y aquello que los incentivaría a asistir.

Para ello se optó por un diseño de investigación descriptiva-cuantitativa, seleccionándose la técnica de la encuesta. Se diseñó un cuestionario estructurado, sobre la base del modelo LIBQUAL+™, metodología ad hoc y con alto grado de confiabilidad, desarrollada para la medición de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias.

La población de estudio estuvo conformada por los estudiantes de pregrado de UPAO, seleccionándose una muestra de 794 casos, calculada con un nivel de confianza del 95%, un error muestral de  $\pm 3,4\%$  y una probabilidad de éxito y fracaso del 50% respectivamente. Posteriormente se procedió a estratificar la muestra por Escuela Profesional para asegurar su representatividad. Los encuestados se seleccionaron al azar, siendo interceptados en biblioteca (25% de la muestra) y en el campus, a la salida de sus actividades lectivas (75%).



# Resumen Ejecutivo

Realizado el trabajo de campo se arribó a las siguientes conclusiones:

1. Respecto a los *hábitos de lectura*, el estudiante de pregrado de UPAO lee entre 1 a 4 horas por semana, en su mayoría. La lectura está orientada, principalmente, a conocer más sobre temas vinculados con su carrera profesional y, muy poco, hacia la lectura recreativa. La gran mayoría prefiere leer en casa, antes que acudir a la biblioteca UPAO por ese motivo. El formato impreso es el de mayor preferencia. La principal fuente de consulta para la realización de trabajos universitarios es internet, en casi el 50% de los casos; mientras que sólo un 16% opta por ir a biblioteca. Ello evidencia que la biblioteca no es percibida, en la mayoría de casos, como un espacio para el trabajo académico. Por otro lado se encontró que mayoría de docentes, en opinión de los estudiantes, no motivan a requerir el servicio de Biblioteca UPAO.
2. Respecto al *nivel de uso de Biblioteca UPAO* se encontró que 5 de cada 10 estudiantes acude a requerir este servicio por lo menos una vez a la semana. Frente a ello, 3 de cada 10, nunca van o lo hacen ocasionalmente. El servicio que más demandan es la lectura en sala, seguido del préstamo de libros para casa o fotocopiado. La biblioteca es utilizada también como



# Resumen Ejecutivo

lugar para estudiar o usar el wi fi, aunque en menor medida que los servicios anteriores. El servicio menos requerido es el uso del ambiente para el desarrollo de trabajos grupales.

3. Entre los no usuarios, los principales *motivos por los cuales no acuden a biblioteca* son tres: prefieren internet como fuente de consulta, no tienen carné universitario y falta de tiempo. Respecto a aquello que los motivaría a asistir indicaron, espontáneamente indicaron que acudirían a la biblioteca si ésta actualiza su bibliografía. Así también mencionaron la necesidad de facilitar la obtención del carné de biblioteca.
4. El *nivel de satisfacción* de los estudiantes de pregrado con respecto al servicio brindado por Biblioteca UPAO es REGULAR. La *dimensión del servicio mejor calificada* y que genera mayor satisfacción en los usuarios corresponde a BIBLIOTECA COMO LUGAR, evidenciando que los estudiantes se sienten altamente satisfechos con el ambiente de biblioteca, el cual es percibido como adecuado para el trabajo intelectual, cómodo y acogedor. La *dimensión que genera menor satisfacción* es la de COMPROMISO CON EL SERVICIO. Los usuarios se encuentran regularmente satisfechos con la disposición del personal para ayudarlos, como también con la cortesía que muestran; aspectos en los que deberá incidirse si se quiere mejorar la percepción del servicio.



# Resumen Ejecutivo

En general, los estudiantes se encuentran regularmente satisfechos con el trato que brinda el personal de biblioteca. Del mismo modo se muestran respecto a la contribución de biblioteca a su aprendizaje.

5. Extender el horario de atención y actualizar la bibliografía disponible aparecen como las principales *mejoras sugeridas* por los usuarios. Junto a ellas, se menciona la necesidad de capacitar al personal para ofrecer asesoría sobre textos especializados y, al mismo tiempo, brindar un trato más amable. El agilizar trámites como la obtención del carné universitario o flexibilizar el préstamos de libros para casa son también requerimientos mencionados por los estudiantes para acceder con mayor continuidad a los servicios de Biblioteca UPAO.



# OBJETIVOS DE ESTUDIO



# Objetivos

- Reconocer los **hábitos de lectura** y de **trabajo universitario** en los estudiantes de pregrado de UPAO.
- Identificar el **nivel de uso** del servicio de biblioteca UPAO en los estudiantes de pregrado de UPAO.
- Conocer los **motivos** por los cuales los estudiantes de pregrado no frecuentan Biblioteca UPAO.
- Determinar el **nivel de satisfacción** de los estudiantes de pregrado con respecto al servicio de Biblioteca UPAO.
- Identificar los **factores generadores de mayor satisfacción e insatisfacción** en los usuarios de pregrado del servicio de Biblioteca UPAO.
- Identificar **oportunidades de mejora** para el servicio que brinda Biblioteca UPAO.



# METODOLOGÍA



# Metodología

- La investigación realizada es de naturaleza **concluyente**, es decir, los datos obtenidos son representativos de la población de estudio y, generalizables.
- El diseño de investigación es **descriptivo-cuantitativo**.
- La técnica de recolección de datos fue la **encuesta de interceptación**, aplicándose a través de un **cuestionario estructurado** de 21 preguntas (anexo 1).
- Para la medición de la satisfacción de los usuarios del servicio de biblioteca se utilizó el modelo **LIBQUAL + <sup>TM</sup>**.



# ¿Qué es el LIBQUAL + <sup>TM</sup>?

- Es un **modelo** para medir la **satisfacción** de los usuarios con el servicio de **bibliotecas académicas**, elaborado sobre la base del **SERVQUAL** (modelo de medición de la calidad del servicio en el ámbito empresarial, desarrollado por Parasuraman et. al.)
- Se trata de una **metodología estandarizada** para la recolección y análisis de datos y que cuenta con altos niveles de **confiabilidad** y **validez**.
- Esta metodología es reconocida por el **COBUN - Comité de Bibliotecas Universitarias** y recomendada para la evaluación de la satisfacción de los usuarios, como parte de los **indicadores de gestión** para bibliotecas universitarias.



# ¿Qué dimensiones del servicio evalúa LIBQUAL + <sup>TM</sup>?

1

**ACCESO A  
INFORMACIÓN**



Disponibilidad que se tiene de la información de acuerdo a las necesidades de los usuarios

2

**COMPROMISO  
CON EL SERVICIO**



Capacidad para generar confianza, empatía y sensibilidad del personal que brinda el servicio



# ¿Qué dimensiones del servicio evalúa LIBQUAL + <sup>TM</sup>?

3

**CONTROL  
PERSONAL**



Capacidad del usuario para acceder en forma adecuada a los recursos que ofrece biblioteca

4

**BIBLIOTECA COMO  
LUGAR**



Alude a infraestructura, mobiliario y uso de instalaciones para el estudio



# ¿Cuáles son los indicadores de evaluación del LIBQUAL + <sup>TM</sup>?

Dimensión	Indicadores
<b>Acceso a la información</b>	Las colecciones completas de material bibliográfico La solución de consultas sobre temas interdisciplinarios Los documentos impresos cubren las necesidades de información que tengo
<b>Compromiso con el servicio</b>	La disposición para ayudar al usuario La cortesía del personal de biblioteca El trato personalizado a los usuarios Personal de biblioteca atento a las necesidades del usuario
<b>Control personal</b>	El acceso a documentos de texto completo, usando la base de datos Localización de información usando el sitio web de la biblioteca El acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que busco
<b>Biblioteca como lugar</b>	Un ambiente tranquilo para el trabajo individual Contrar con un lugar cómodo y acogedor Ambiente adecuado para el trabajo intelectual



# ¿Cómo se aplica la metodología LIBQUAL + <sup>TM</sup>?

## Paso 1

Seleccionar una muestra intencional de usuarios del servicio de biblioteca.

## Paso 2

Aplicar cuestionario LIBQUAL + <sup>TM</sup>, solicitando al encuestado asignar su calificación entre **1** y **9**, para los 13 indicadores en tres niveles de servicio.

MÍNIMO  
ACEPTABLE

DESEADO  
O IDEAL

PERCIBIDO  
O ACTUAL



# ¿Cómo se aplica la metodología LIBQUAL + <sup>TM</sup>?

## Paso 3

Procesar los datos y hallar las valoraciones promedio (media aritmética) por indicador y dimensión.

## Paso 4

Identificar los **puntos límite** entre lo que sería el servicio ideal y el servicio aceptable: **zona de tolerancia**.

## Paso 5

Identificar la **brecha** existente entre el servicio ideal y el servicio percibido.



# DISEÑO DE MUESTRA



# Población de estudio

- La población de estudio estuvo conformada por los **estudiantes de pregrado** de las **22** Escuelas Profesionales de la Universidad Privada Antenor Orrego, matriculados en el semestre 2012-20.
- Según datos proporcionados por la **Dirección de Evaluación y Registro Técnico** de UPAO, el número de estudiantes de pregrado matriculados en el actual semestre asciende a **17,710** correspondientes al **Campus Trujillo**.



# Diseño de muestra

- Se trabajó con una muestra de **794** estudiantes de pregrado.
- El tamaño de muestra se calculó con un **nivel de confianza** del **95%**, un margen de **error** de  **$\pm 3,4\%$**  y una **probabilidad de éxito y fracaso** de 50% respectivamente.
- Posteriormente se procedió a **estratificar** la muestra por **Escuela Profesional** , para asegurar su representatividad.

# Estratificación de muestra

Carrera profesional	Totales	
	F	%
Medicina Humana	145	18%
Ingeniería Civil	95	12%
Administración	85	11%
Derecho	84	11%
Arquitectura	59	7%
Ciencias de la Comunicación	33	4%
Contabilidad	31	4%
Enfermería	28	4%
Ingeniería Industrial	28	4%
Estomatología	27	3%
Ingeniería de Computación y Sistemas	25	3%
Economía y Finanzas	24	3%
Psicología	21	3%
Ingeniería Electrónica	18	2%
Veterinaria	15	2%
Educación Primaria	12	2%
Ingeniería Agrónoma	12	2%
Educación Inicial	13	1%
Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes	11	1%
Ingeniería en Industrias Alimentarias	10	1%
Obstetricia	10	1%
Ingeniería del Software	8	1%
<b>Totales</b>	<b>794</b>	<b>100%</b>



# Procedimiento muestral

- Teniendo en consideración que, según datos proporcionados por Biblioteca UPAO, aproximadamente **4, 400** estudiantes hacen uso, semanalmente, de este servicio se decidió que un **25%** de la muestra fuera tomada en las instalaciones de la Biblioteca Central.
- El **75%** restante de la muestra fueron estudiantes interceptados a la salida de sus aulas, en los diferentes pabellones donde se desarrollan las sesiones lectivas de las 22 Escuelas Profesionales.
- La elección del encuestado fue al **azar**, tomando en cuenta que fuera estudiante de pregrado matriculado en el semestre 2012-20 y que se cumpliera con las cuotas por Escuela Profesional.



# RESULTADOS



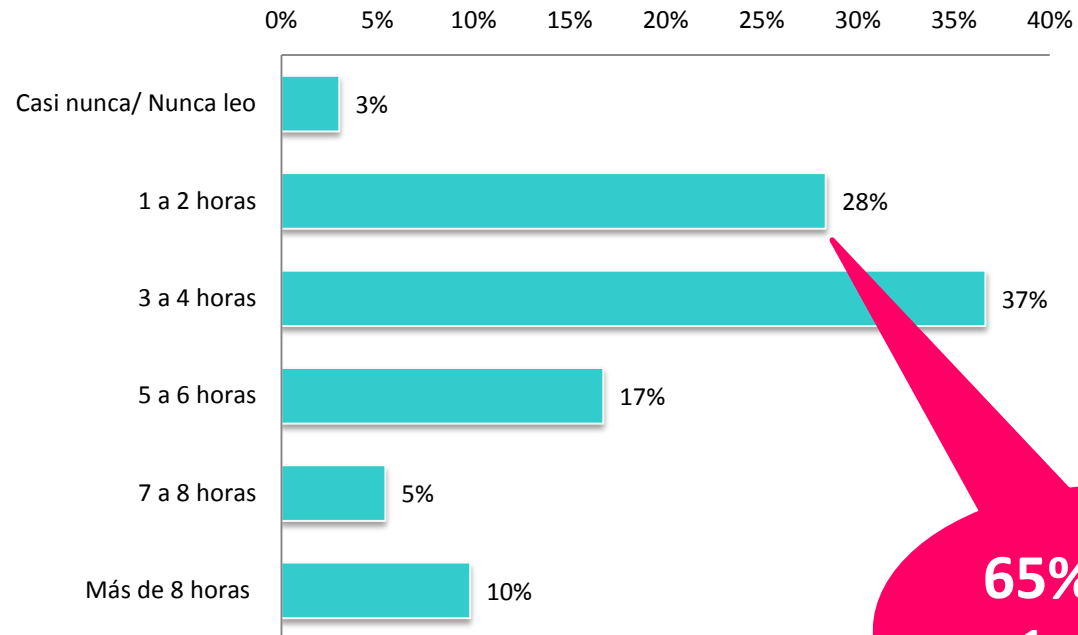
A continuación se presentan los resultados del estudio, cuyo trabajo de campo se realizó del **10 al 20 de noviembre** del año en curso, con el apoyo de los estudiantes del curso de **Investigación de Mercados** de la **Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación**.



# HÁBITOS DE LECTURA



# ¿Cuántas horas a la semana, en promedio, dedicas a leer?



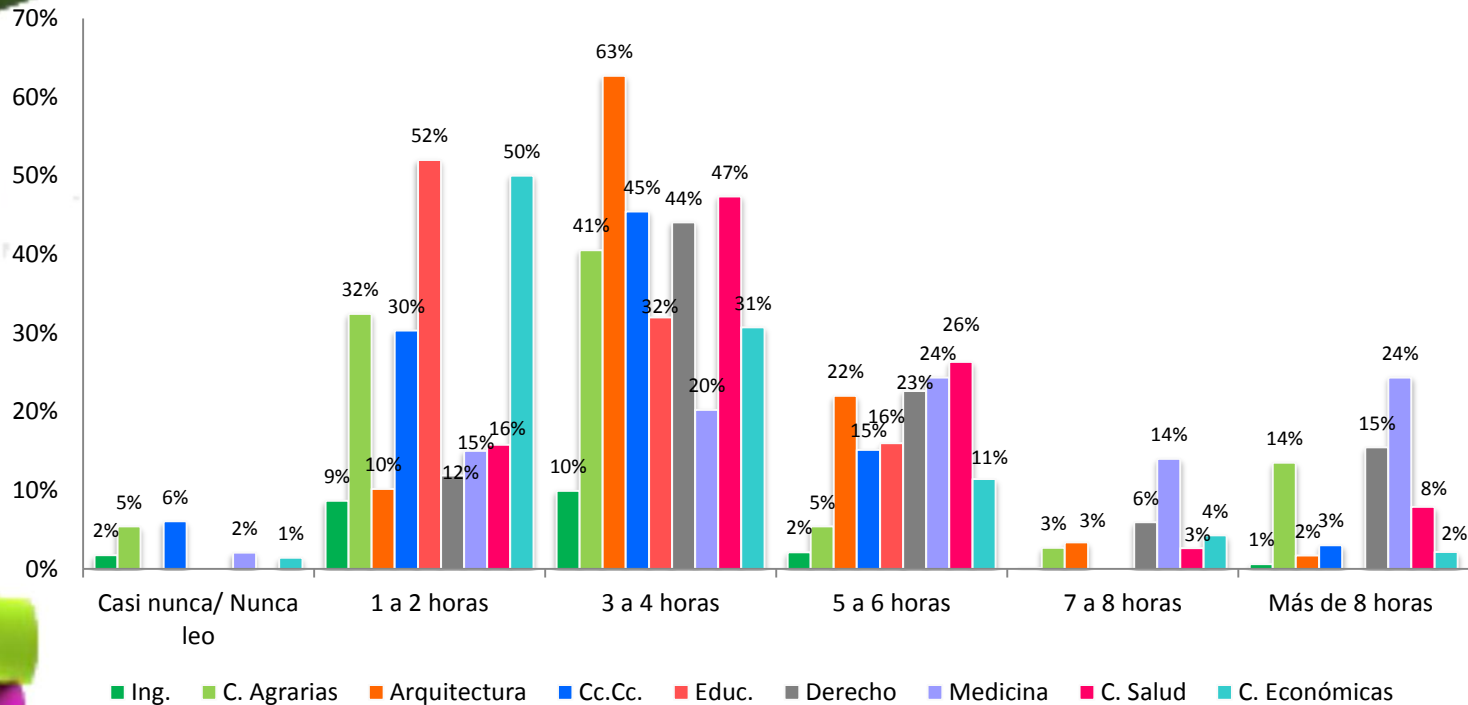
**65%** lee entre 1 a 4 horas semanales

Base: Total encuestados (794)



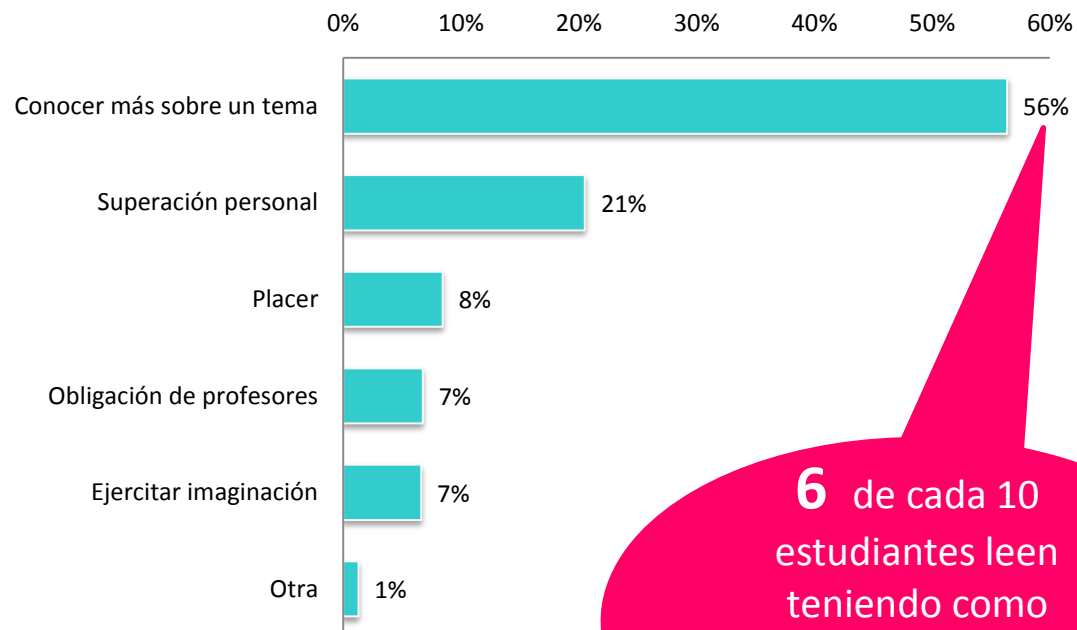
# ¿Cuántas horas a la semana, en promedio, dedicas a leer?

## SEGÚN FACULTAD



Base: Total encuestados (794)

# ¿Cuál es la principal razón por la que lees?



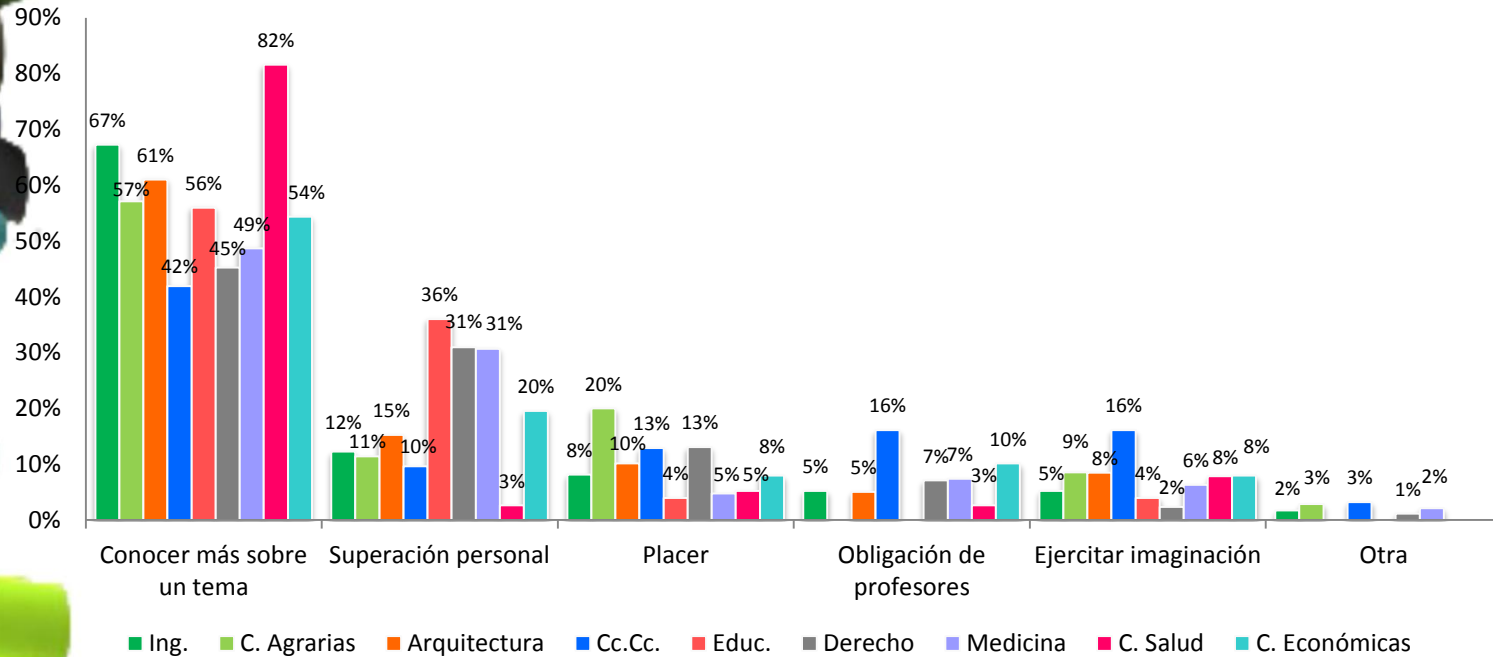
Base: Total encuestados (794)

**6** de cada 10 estudiantes leen teniendo como principal motivación la adquisición de conocimientos



# ¿Cuál es la principal razón por la que lees?

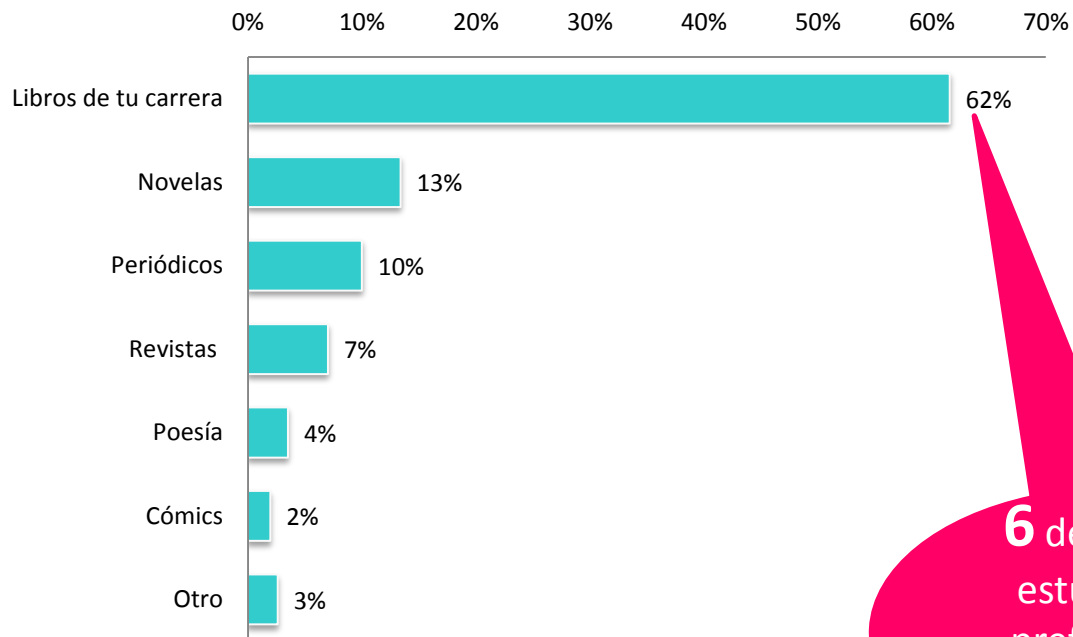
## SEGÚN FACULTAD



Base: Total encuestados (794)

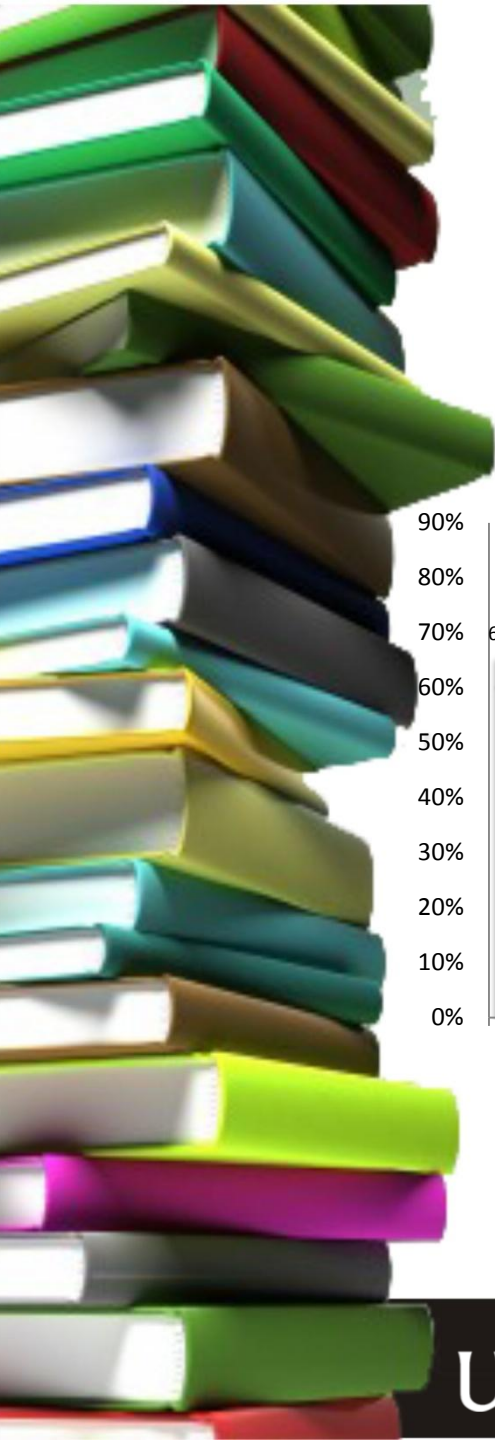


# ¿Cuál es el tipo de lectura que prefieres?



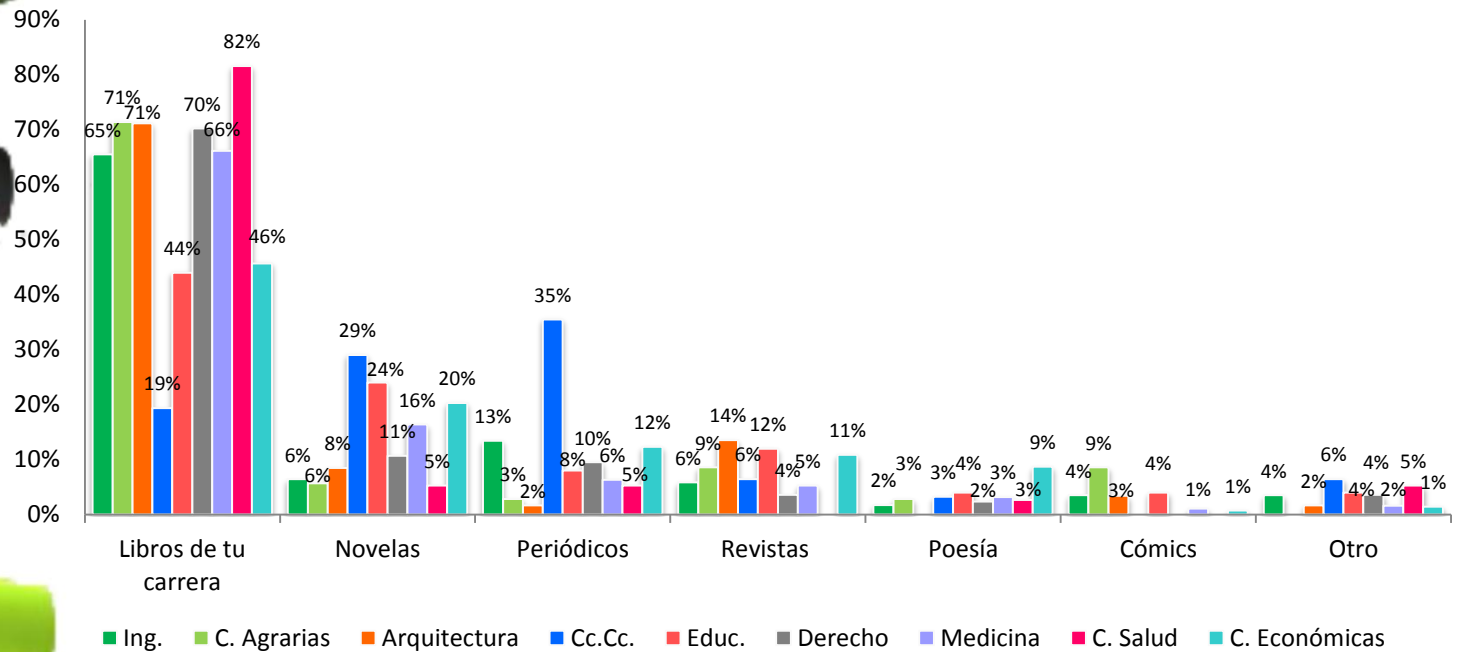
Base: Total encuestados (794)

**6** de cada 10 estudiantes prefiere leer libros de su carrera



# ¿Cuál es el tipo de lectura que prefieres?

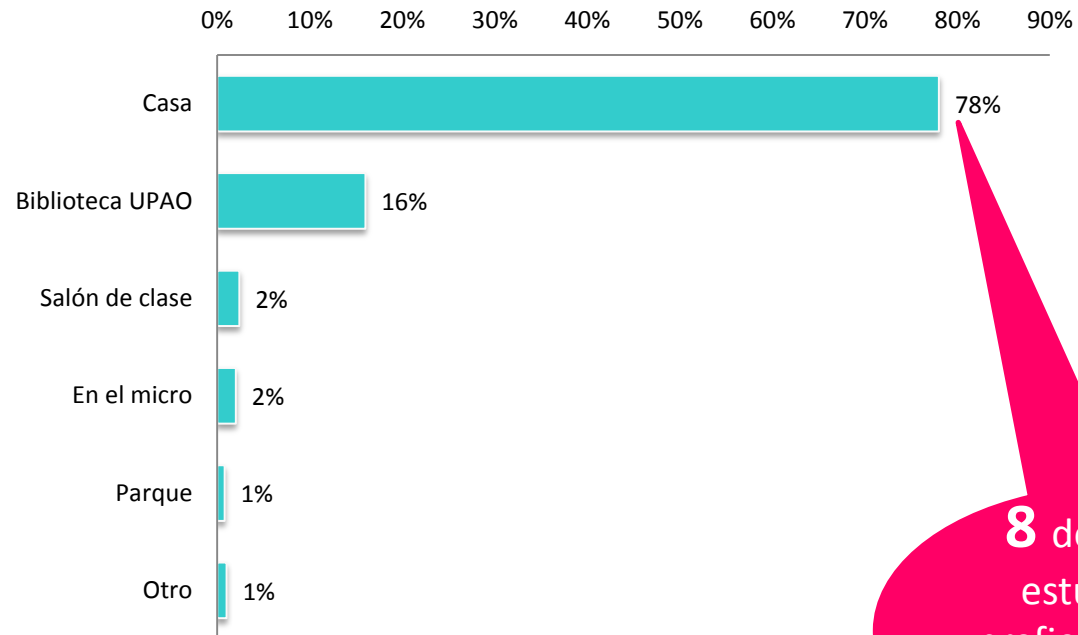
## SEGÚN FACULTAD



Base: Total encuestados (794)



# ¿Dónde acostumbras leer con mayor frecuencia?



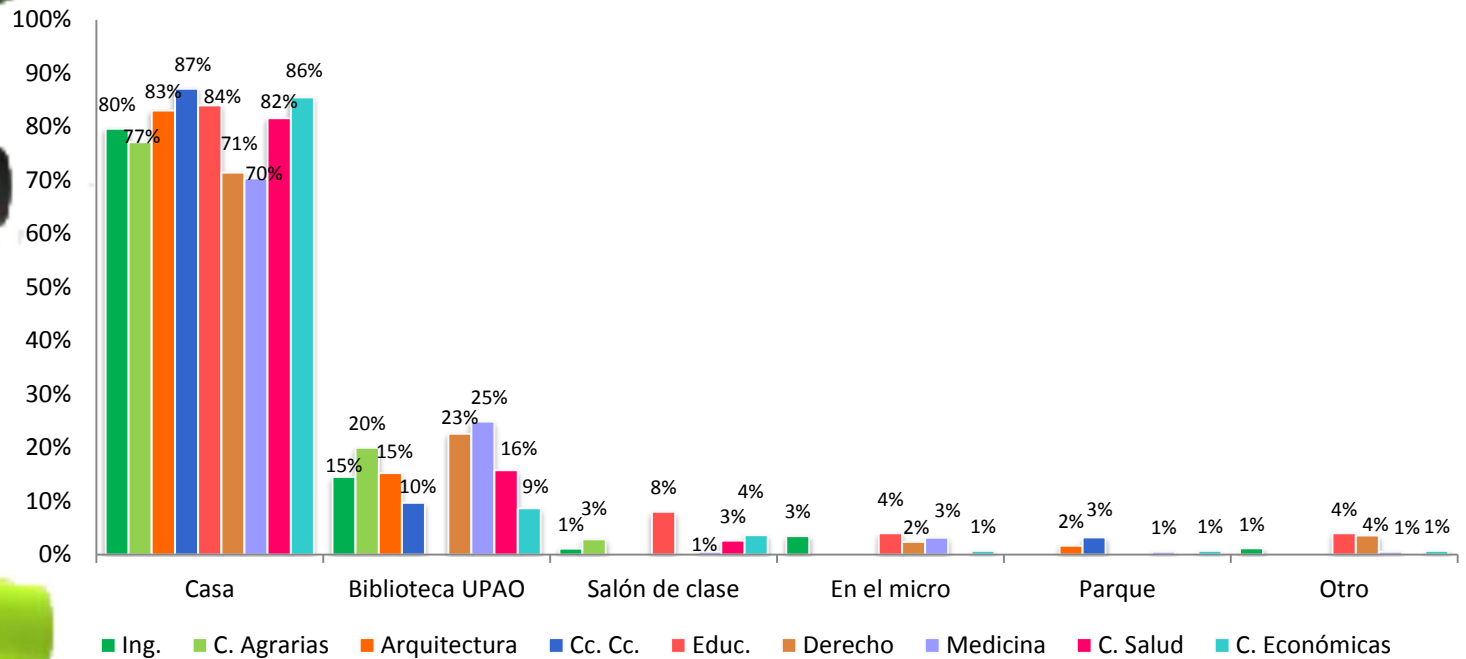
Base: Total encuestados (794)

**8** de cada 10 estudiantes prefieren leer en la tranquilidad del hogar



# ¿Dónde acostumbras leer con mayor frecuencia?

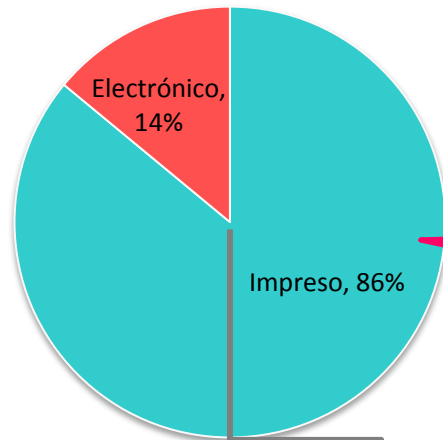
## SEGÚN FACULTAD



Base: Total encuestados (794)

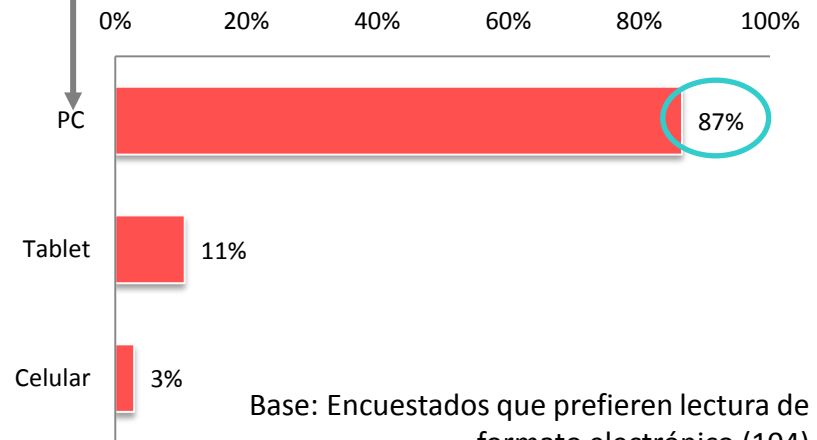


# Quando lees, prefieres que el **formato** del material sea...



**9** de cada 10 estudiantes prefieren la lectura en **formato impreso**

Base: Total encuestados (794)



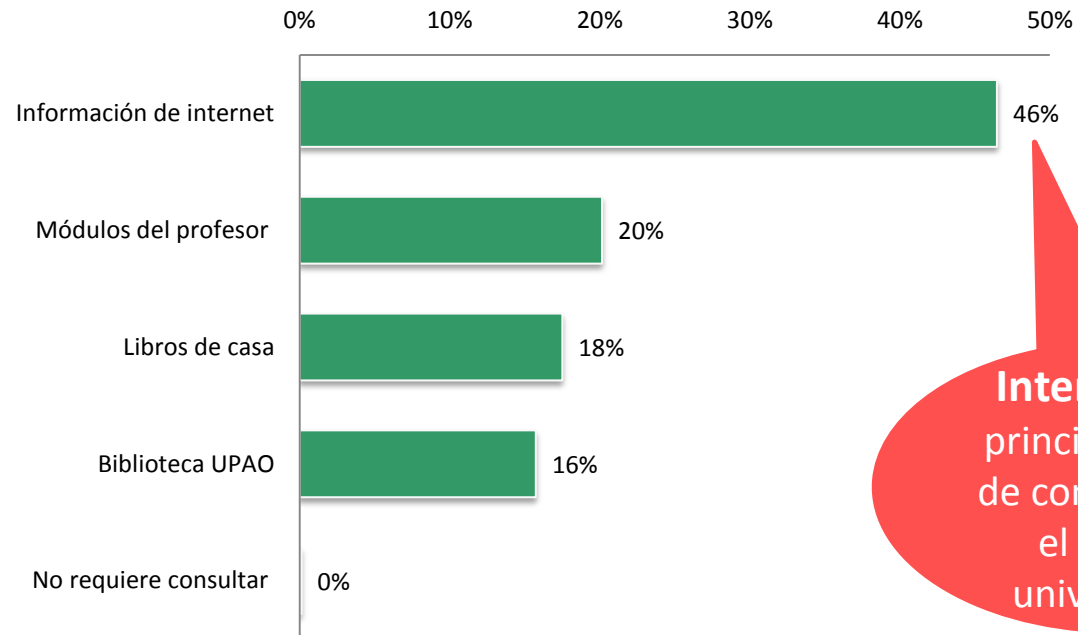
Base: Encuestados que prefieren lectura de formato electrónico (104)



# TRABAJO UNIVERSITARIO



# Por lo general, para los trabajos de la universidad prefieres...

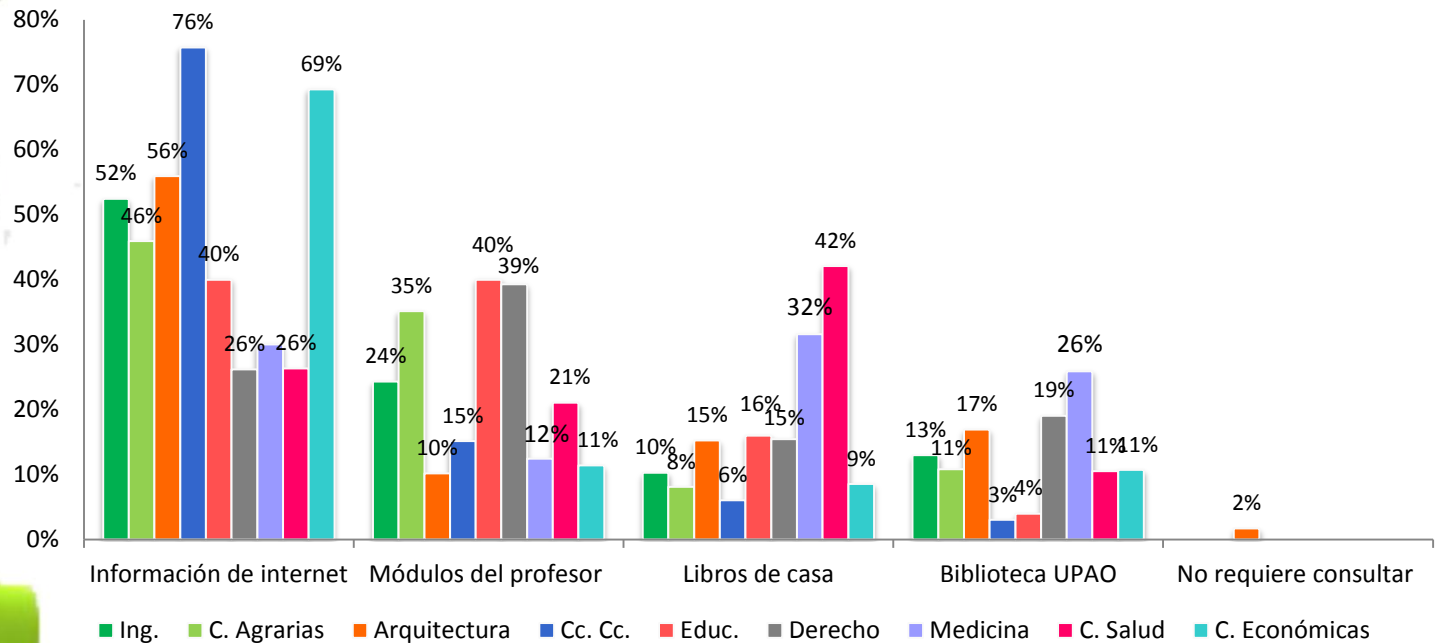


**Internet** es la principal fuente de consulta para el trabajo universitario

Base: Total encuestados (794)

# Por lo general, para los trabajos de la universidad prefieres...

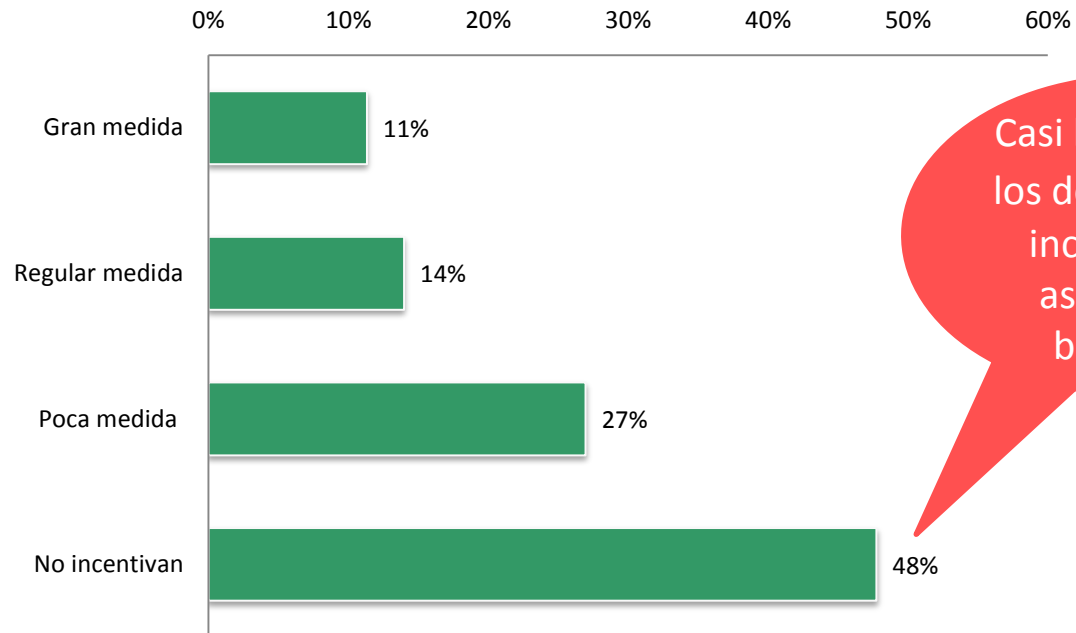
## SEGÚN FACULTAD



Base: Total encuestados (794)



# ¿En **qué medida** tus profesores de la universidad **incentivan** que hagas uso del servicio de Biblioteca UPAO?

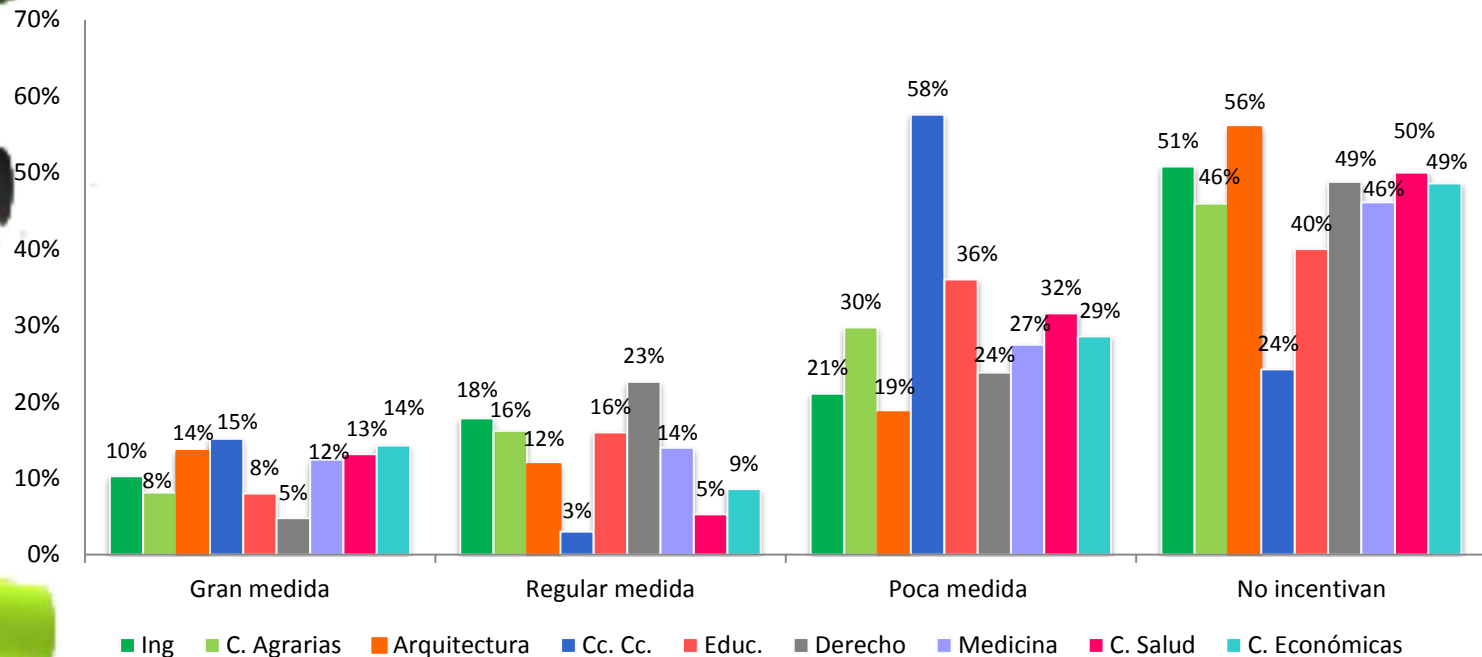


Casi la **mitad** de los docentes **NO** incentivan la asistencia a biblioteca

Base: Total encuestados (794)

# ¿En qué medida tus profesores de la universidad **incentivan** que hagas uso del servicio de Biblioteca UPAO?

## SEGÚN FACULTAD

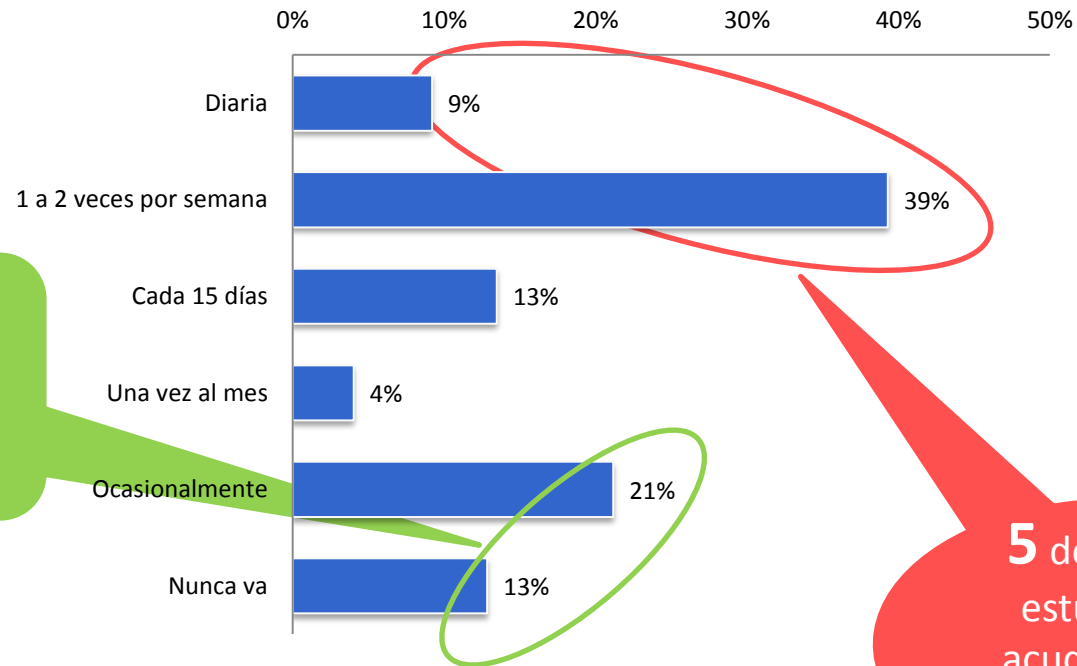


Base: Total encuestados (794)



# USO DEL SERVICIO BIBLIOTECA UPAO

# ¿Con qué frecuencia acudes a la Biblioteca UPAO?



Base: Total encuestados (794)

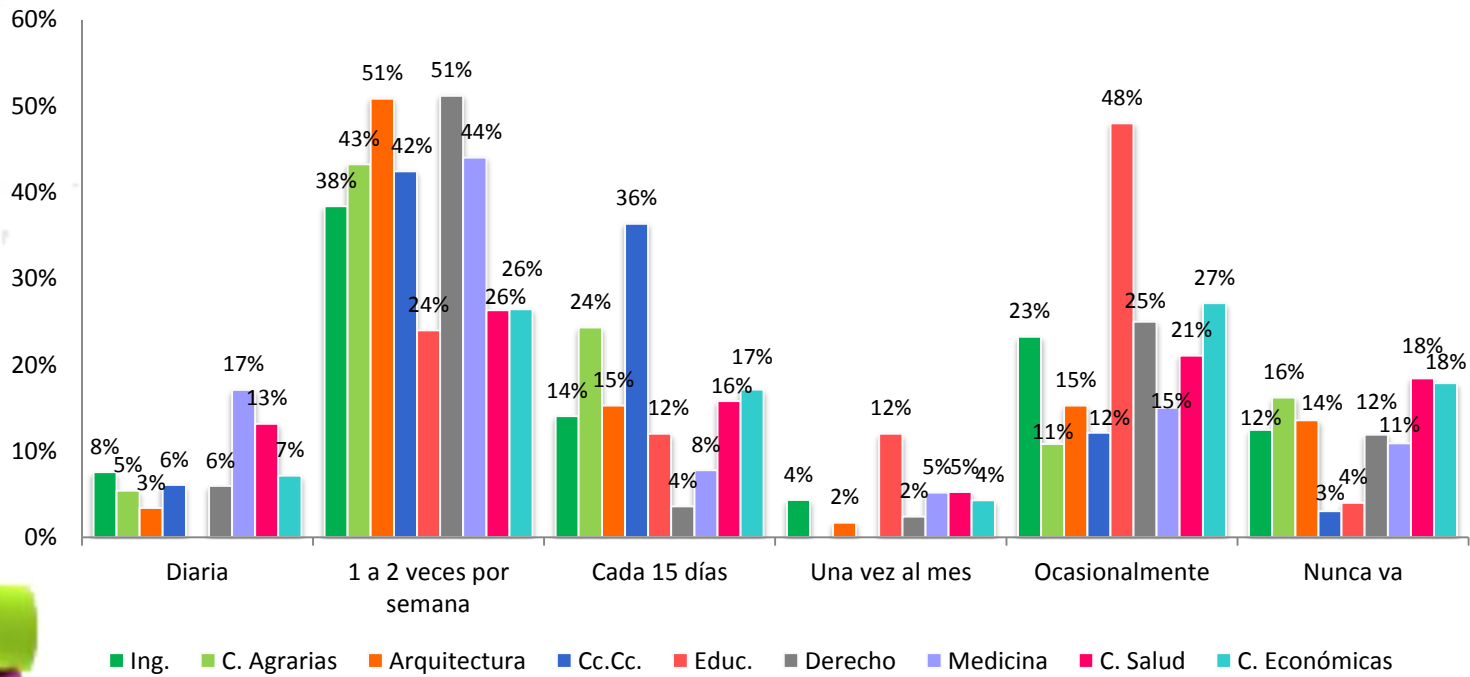
3 de cada 10 estudiantes no van a biblioteca o lo hacen ocasionalmente

5 de cada 10 estudiantes acuden por lo menos una vez a la semana



# ¿Con qué frecuencia acudes a la Biblioteca UPAO?

## SEGÚN FACULTAD

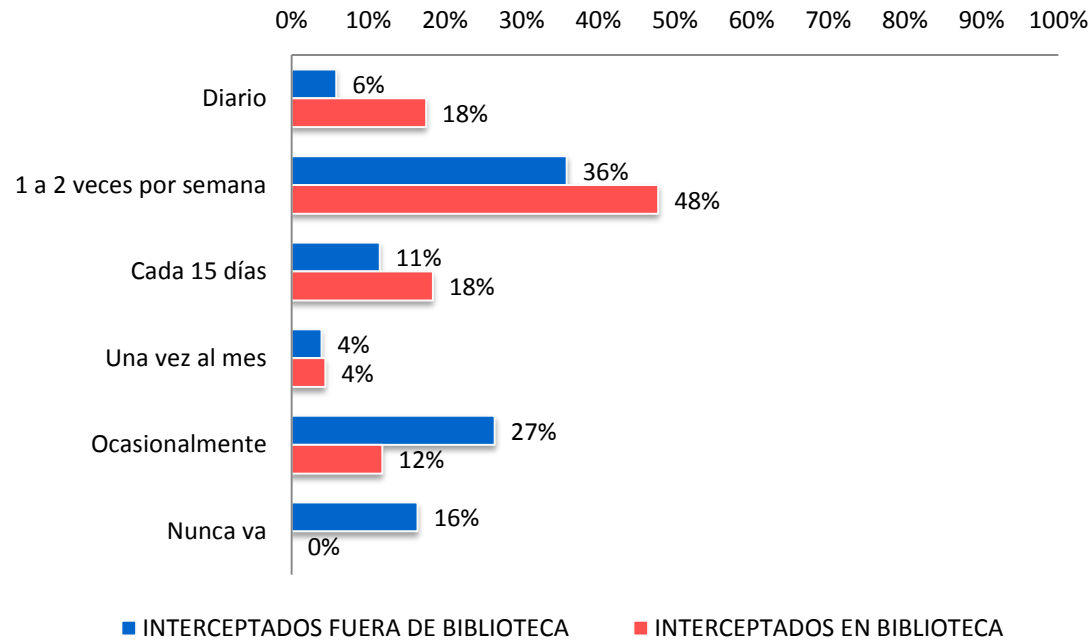


Base: Total encuestados (794)



# ¿Con qué frecuencia acudes a la Biblioteca UPAO?

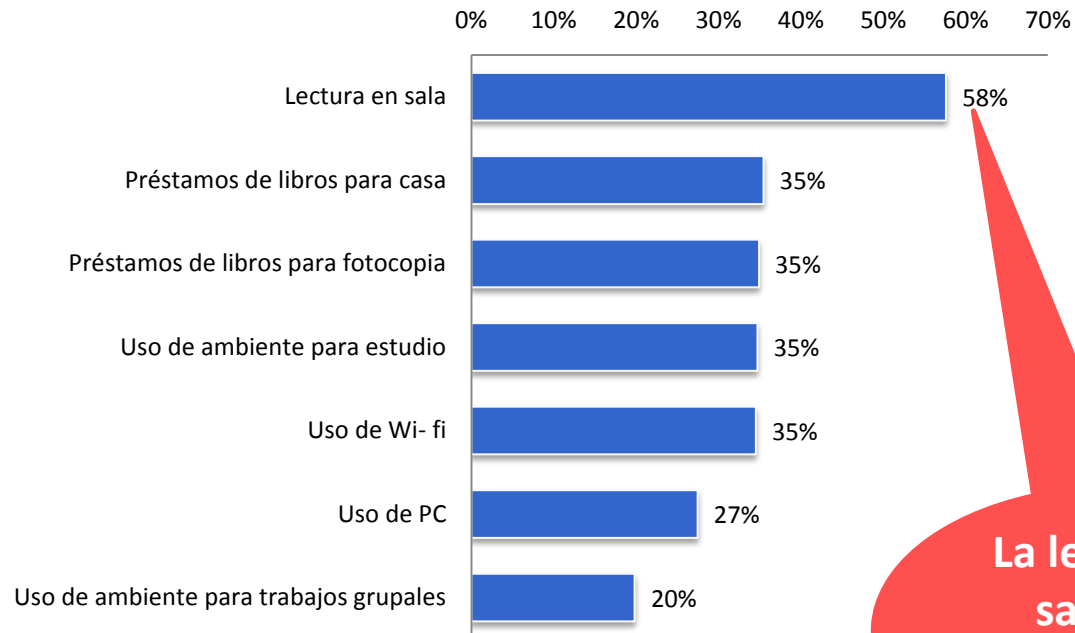
## SEGÚN LUGAR DE INTERCEPTACIÓN



Base: Total encuestados (794)



## ¿Qué tipo de servicio requieres con mayor frecuencia?\*



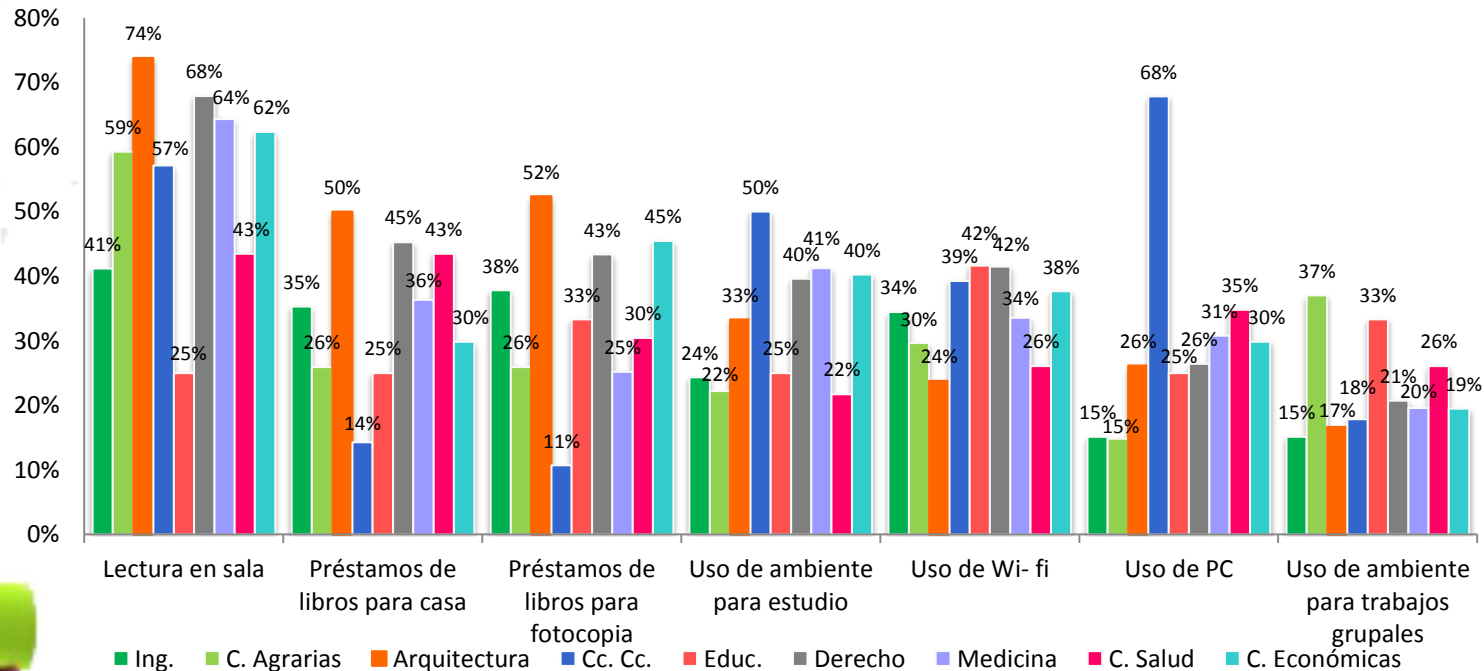
La lectura en sala es el servicio más requerido

Base: Encuestados que hacen uso del servicio por lo menos una vez al mes (524)

\* Respuesta múltiple. Los resultados no suman 100%.

# ¿Qué tipo de servicio requieres con mayor frecuencia?

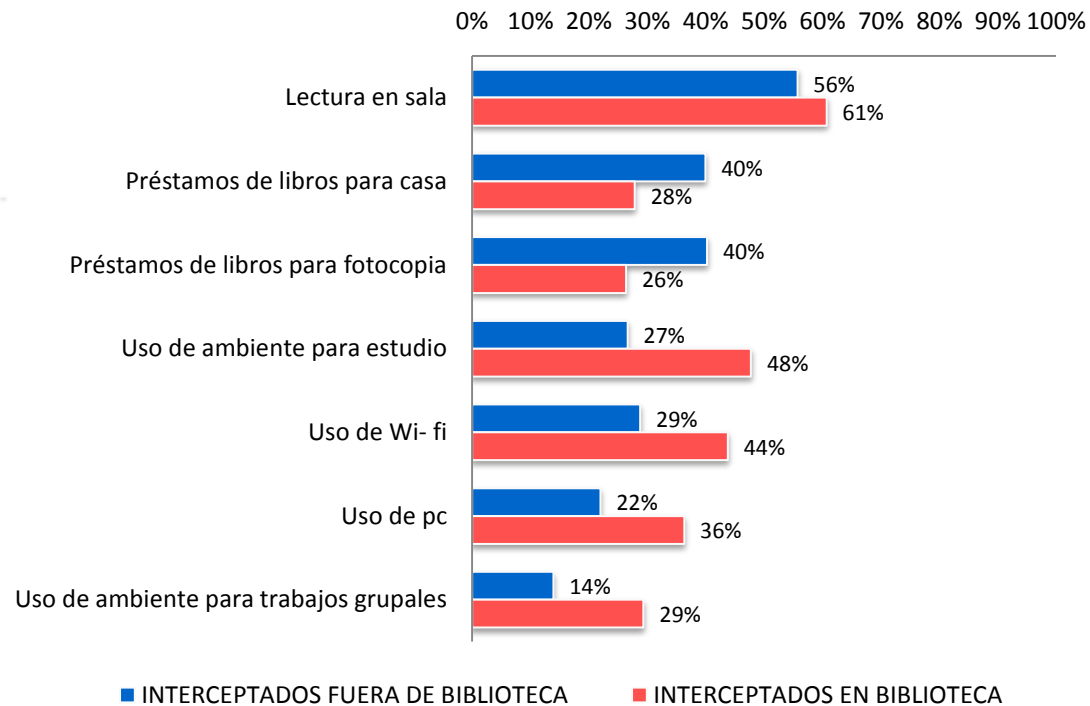
## SEGÚN FACULTAD



Base: Encuestados que hacen uso del servicio por lo menos una vez al mes (524)

# ¿Qué tipo de servicio requieres con mayor frecuencia?

## SEGÚN LUGAR DE INTERCEPTACIÓN



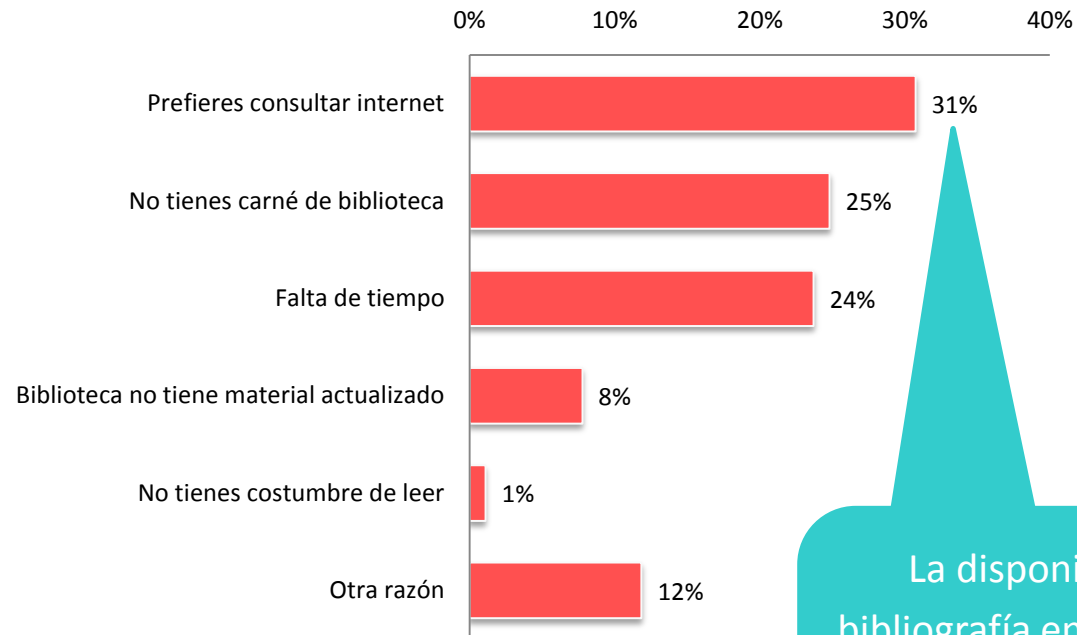
Base: Encuestados que hacen uso del servicio por lo menos una vez al mes (524)



# MOTIVOS DE NO USO DEL SERVICIO



# ¿Por qué razón no asistes de Biblioteca UPAO?

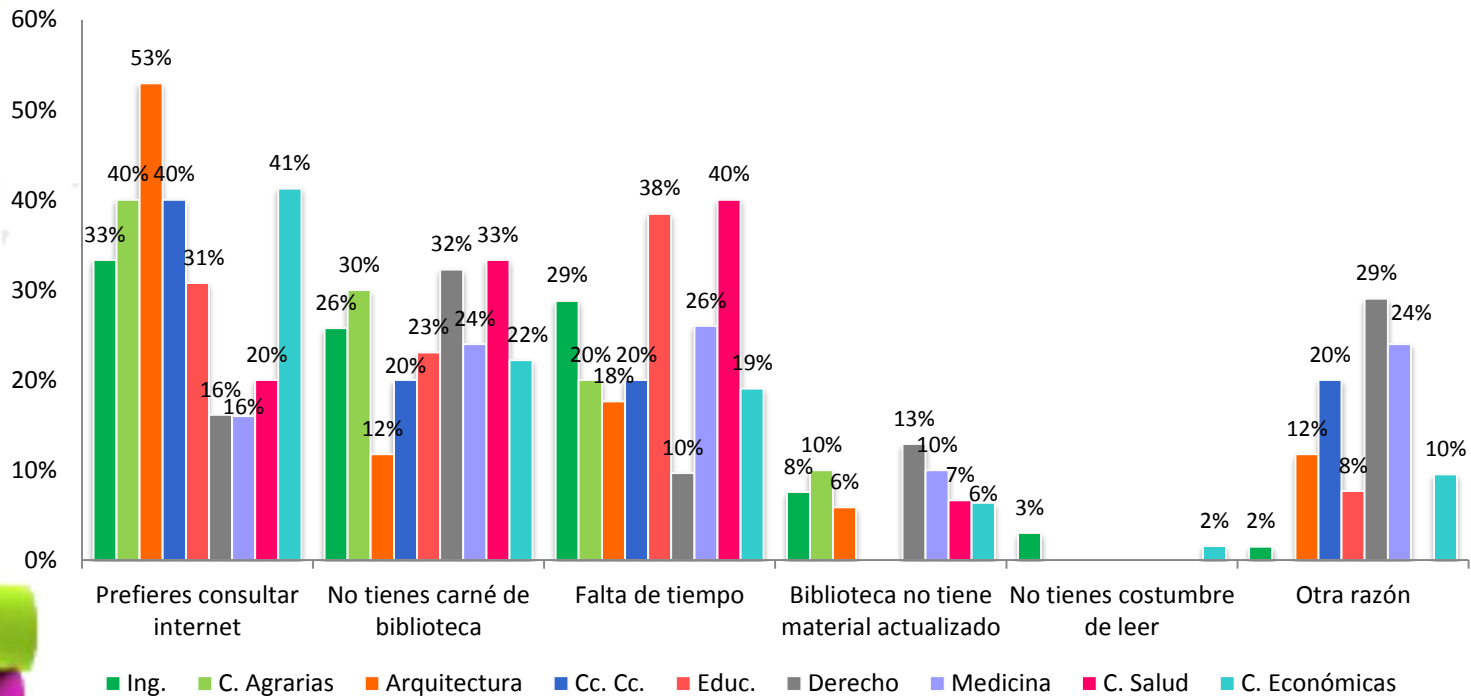


Base: Encuestados que no asisten o van ocasionalmente a Biblioteca UPAO (270)

La disponibilidad de bibliografía en **internet** es la principal razón por la que los estudiantes no acuden a la biblioteca

# ¿Por qué razón no asistes de Biblioteca UPAO?

## SEGÚN FACULTAD

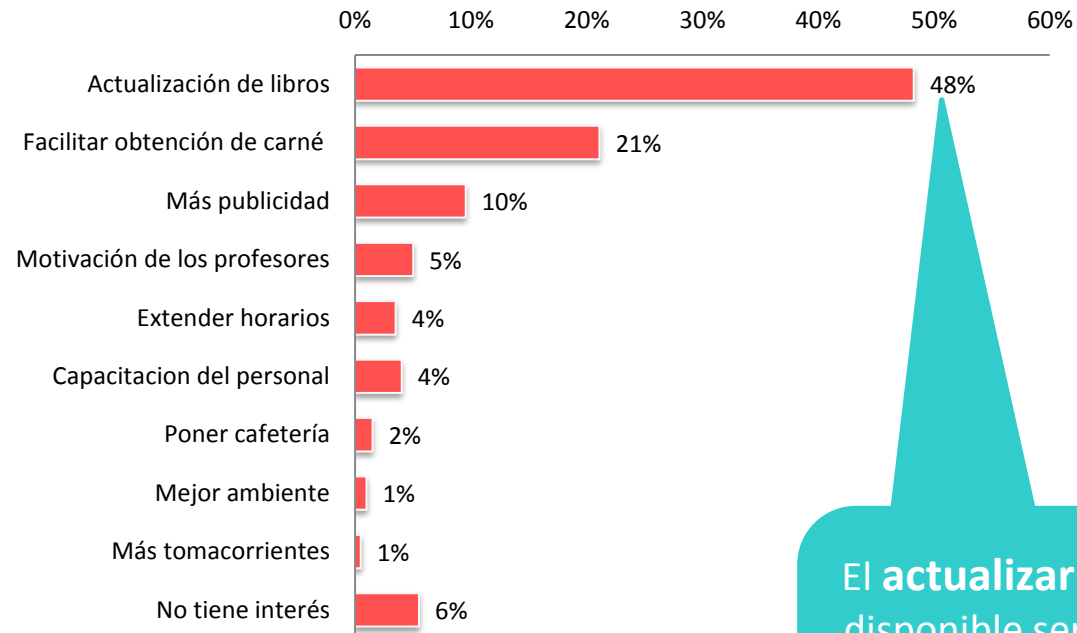


Base: Encuestados que no asisten o van ocasionalmente a Biblioteca UPAO (270)



# ¿Qué te motivaría a acudir a Biblioteca UPAO?

(respuesta espontánea)



El **actualizar** la bibliografía disponible sería el principal motivador para que los estudiantes visiten la biblioteca

Base: Encuestados que no asisten o van ocasionalmente a Biblioteca UPAO y que escribieron una sugerencia (199)



# SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



# Definición de indicadores base\*

MÍNIMO	Representa el nivel mínimo de servicio que el usuario encontraría como ACEPTABLE.
DESEADO	Representa el nivel de servicio que el usuario DESEARÍA encontrar en biblioteca.
DESEADO	Representa el nivel de servicio que el usuario encuentra ACTUALMENTE en biblioteca.
GRADO DE ADECUACIÓN	Resultado de restar el nivel <b>percibido</b> MENOS el nivel <b>mínimo</b> .
BRECHA HACIA LA EXCELENCIA	Resultado de restar el nivel <b>deseado</b> MENOS el nivel <b>percibido</b> .

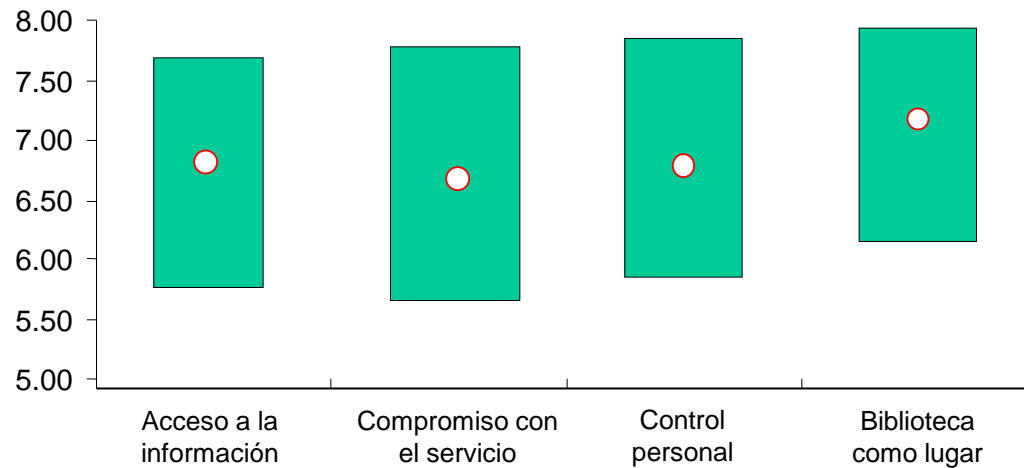
\* Según modelo LIBQUAL + <sup>TM</sup>

# Resultados de la aplicación de la metodología LIBQUAL + <sup>TM</sup>, por dimensión y por indicador

Dimensión-Indicadores	Mínimo	Deseado	Percibido	G° de adecuación del servicio	Brecha hacia la excelencia
<b>Acceso a la información</b>					
Las colecciones completas de material bibliográfico	5.88	7.83	6.72	0.84	1.11
La solución de consultas sobre temas interdisciplinarios	5.84	7.71	6.65	0.81	1.06
Los documentos impresos cubren las necesidades de información que tengo	5.90	7.80	6.72	0.82	1.08
<b>Total sub-escala</b>	<b>5.87</b>	<b>7.78</b>	<b>6.70</b>	<b>0.83</b>	<b>1.08</b>
<b>Compromiso con el servicio</b>					
La disposición para ayudar al usuario	5.60	7.66	6.46	0.86	1.20
La cortesía del personal de biblioteca	5.96	7.83	6.63	0.67	1.20
El trato personalizado a los usuarios	5.89	7.79	6.67	0.79	1.12
Personal atento a las necesidades del usuario	5.98	7.96	6.67	0.70	1.28
<b>Total sub-escala</b>	<b>5.86</b>	<b>7.81</b>	<b>6.61</b>	<b>0.75</b>	<b>1.20</b>
<b>Control personal</b>					
El acceso a documentos de texto completo, usando la base de datos	5.92	7.82	6.66	0.74	1.17
Localización de información usando el sitio web de la biblioteca	5.94	7.79	6.71	0.77	1.08
El acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que busco	6.04	7.94	7.02	0.98	0.92
<b>Total sub-escala</b>	<b>5.97</b>	<b>7.85</b>	<b>6.80</b>	<b>0.83</b>	<b>1.05</b>
<b>Biblioteca como lugar</b>					
Un ambiente tranquilo para el trabajo individual	6.19	7.95	7.02	0.83	0.93
Contar con un lugar cómodo y acogedor	6.14	7.92	7.19	1.04	0.73
Ambiente adecuado para el trabajo intelectual	6.23	8.03	7.20	0.97	0.83
<b>Total sub-escala</b>	<b>6.19</b>	<b>7.97</b>	<b>7.14</b>	<b>0.95</b>	<b>0.83</b>



# Zona de tolerancia por dimensión\*



\* Diferencia entre los requerimientos mínimos de los usuarios y su visión de lo que debería ser el servicio ideal.

# Zona de tolerancia por indicador

## N° Indicadores por dimensión

### Acceso a información

- 2 Las colecciones completas de material bibliográfico
- 9 La solución de consultas sobre temas interdisciplinarios
- 5 Los documentos impresos cubren las necesidades de información que tengo

### Compromiso con el servicio

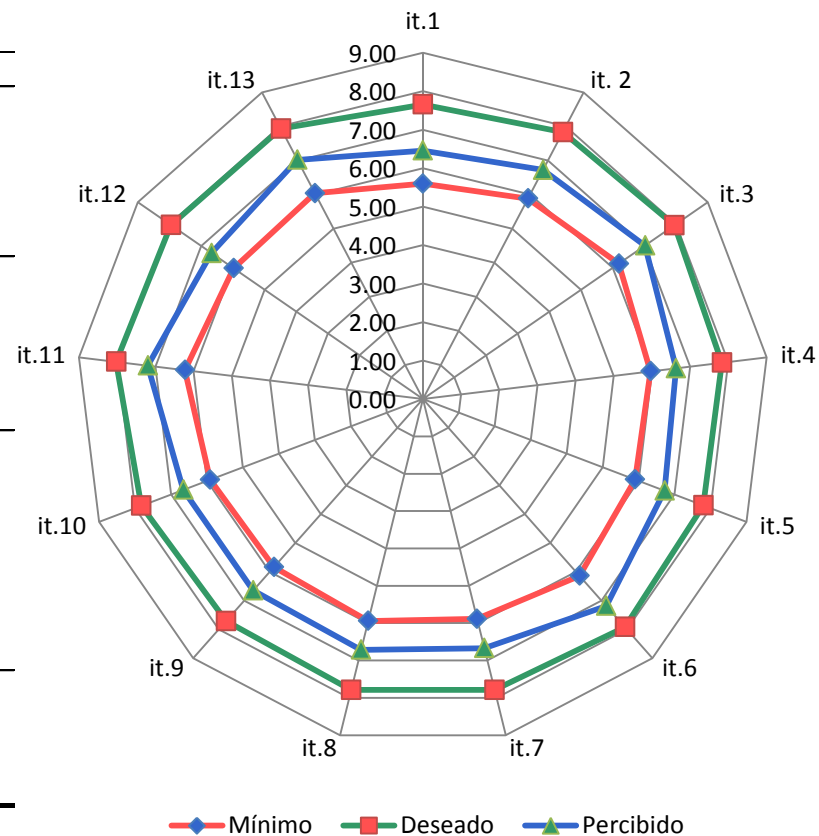
- 1 La disposición para ayudar al usuario
- 4 La cortesía del personal de biblioteca
- 7 El trato personalizado a los usuarios
- 12 Personal atento a las necesidades del usuario

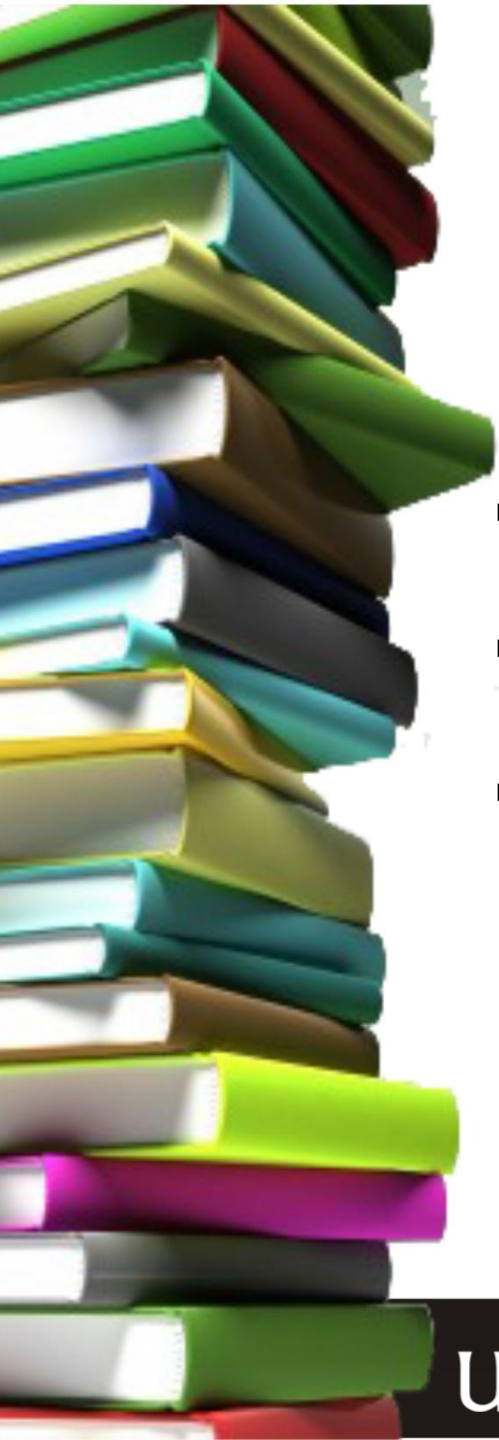
### Control personal

- 10 El acceso a documentos de texto completo, usando la base de datos
- 8 Localización de información usando el sitio web de la biblioteca
- 13 El acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que busco

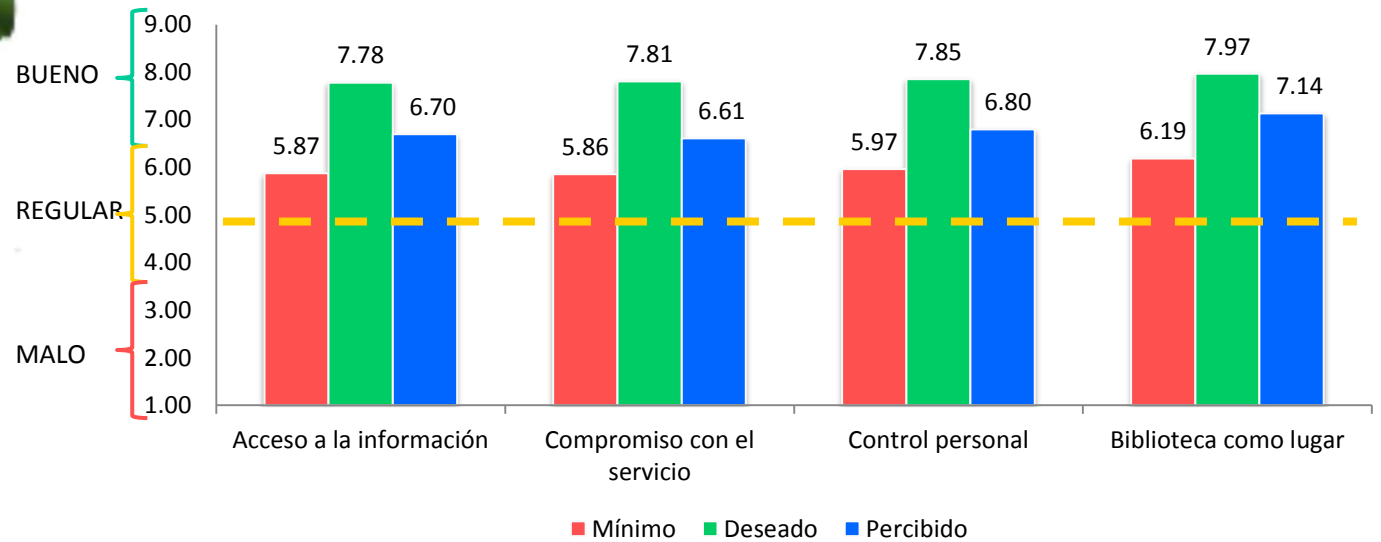
### Biblioteca como lugar

- 3 Un ambiente tranquilo para el trabajo individual
- 6 Contar con un lugar cómodo y acogedor
- 11 Ambiente adecuado para el trabajo intelectual





# Nivel de servicio **mínimo,** **ideal y percibido** (POR DIMENSIÓN)

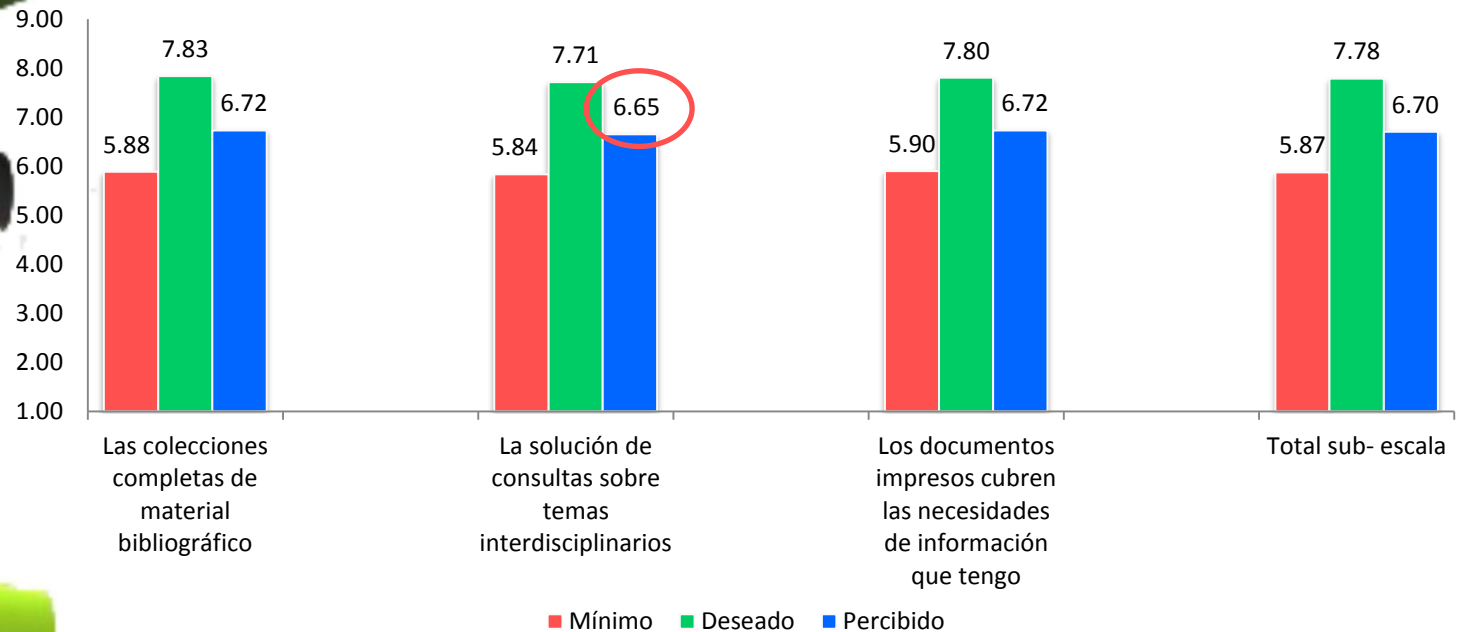


Base: Encuestados que hacen uso del servicio por lo menos una vez al mes (524)



# Nivel de servicio mínimo, ideal y percibido

## Dimensión: **ACCESO A LA INFORMACIÓN**

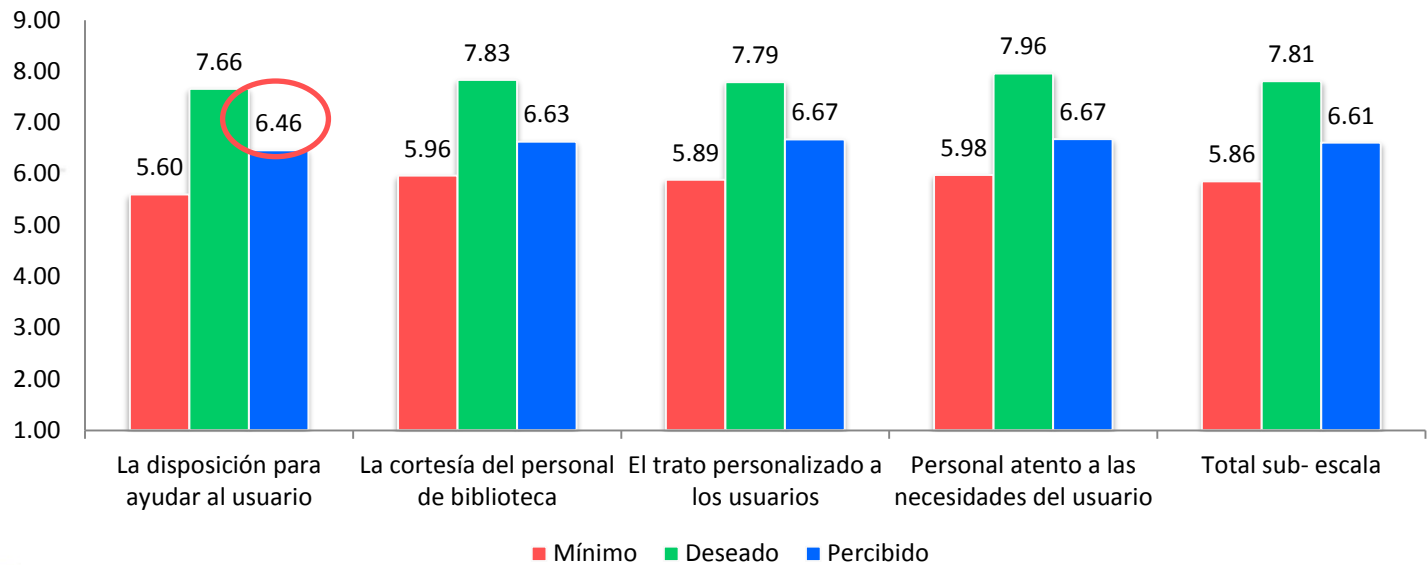


Base: Encuestados que hacen uso del servicio por lo menos una vez al mes (524)



# Nivel de servicio mínimo, ideal y percibido

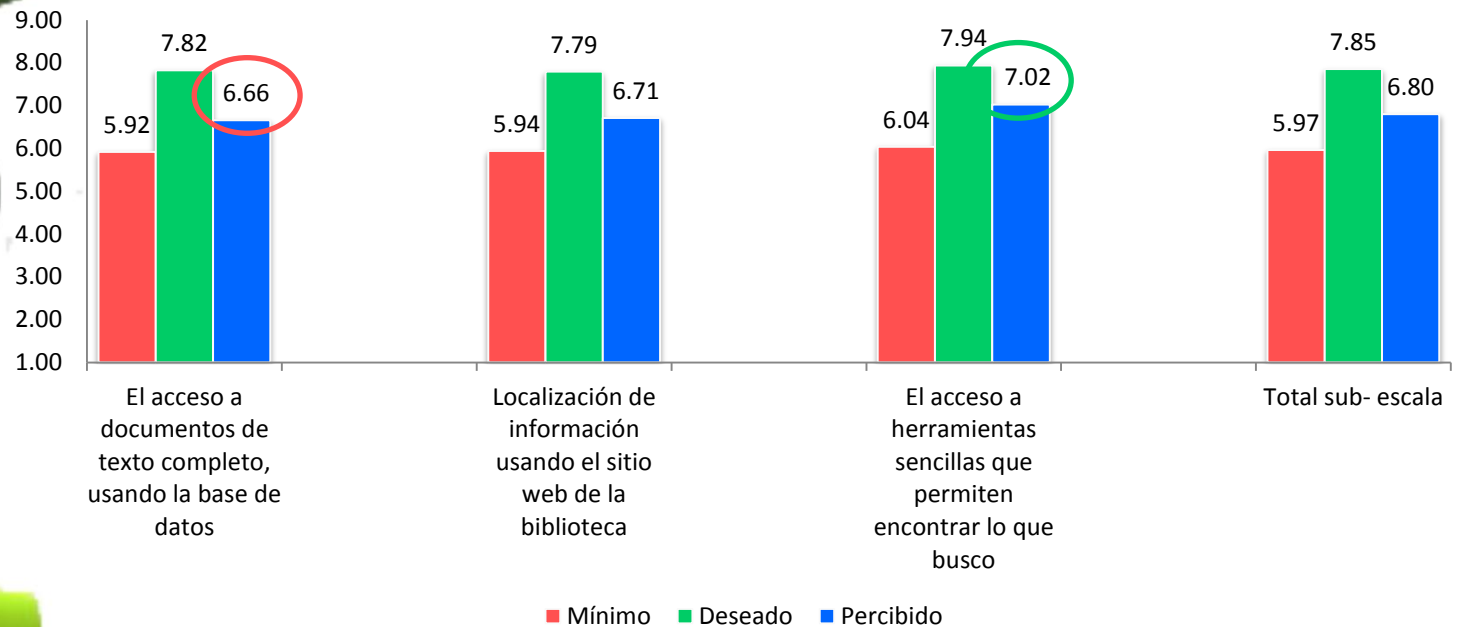
## Dimensión: **COMPROMISO CON EL SERVICIO**



Base: Encuestados que hacen uso del servicio por lo menos una vez al mes (524)

# Nivel de servicio mínimo, ideal y percibido

## Dimensión: **CONTROL PERSONAL**

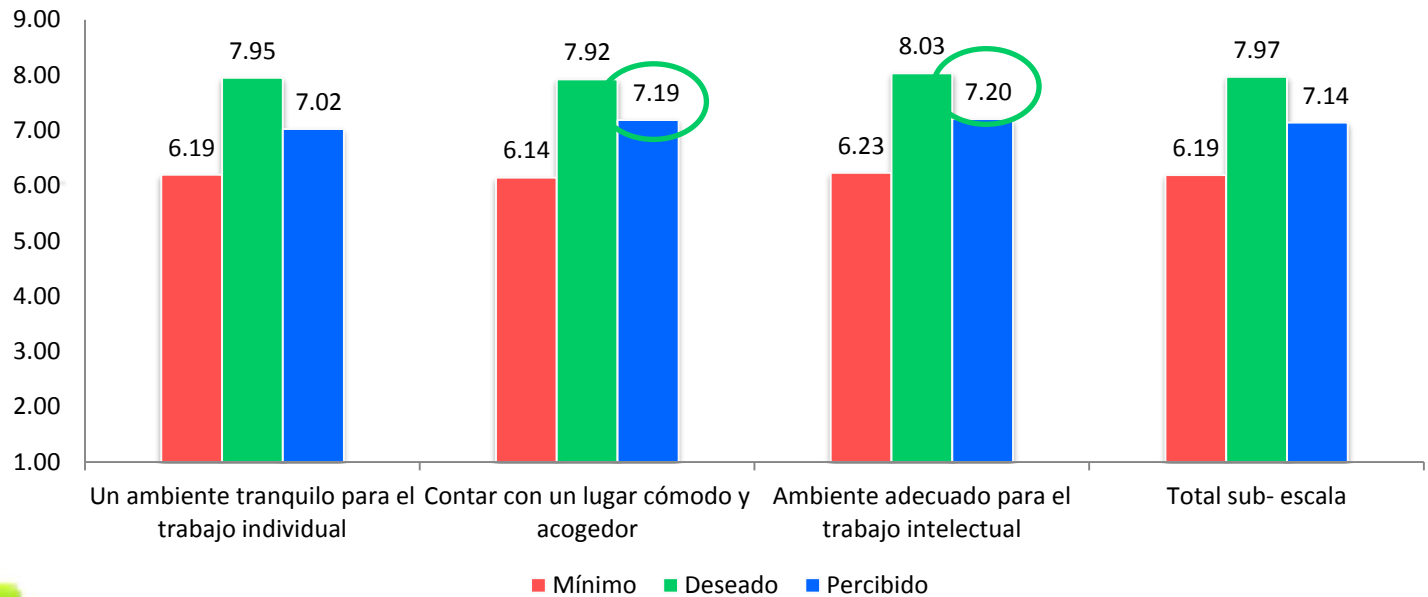


Base: Encuestados que hacen uso del servicio por lo menos una vez al mes (524)



# Nivel de servicio mínimo, ideal y percibido

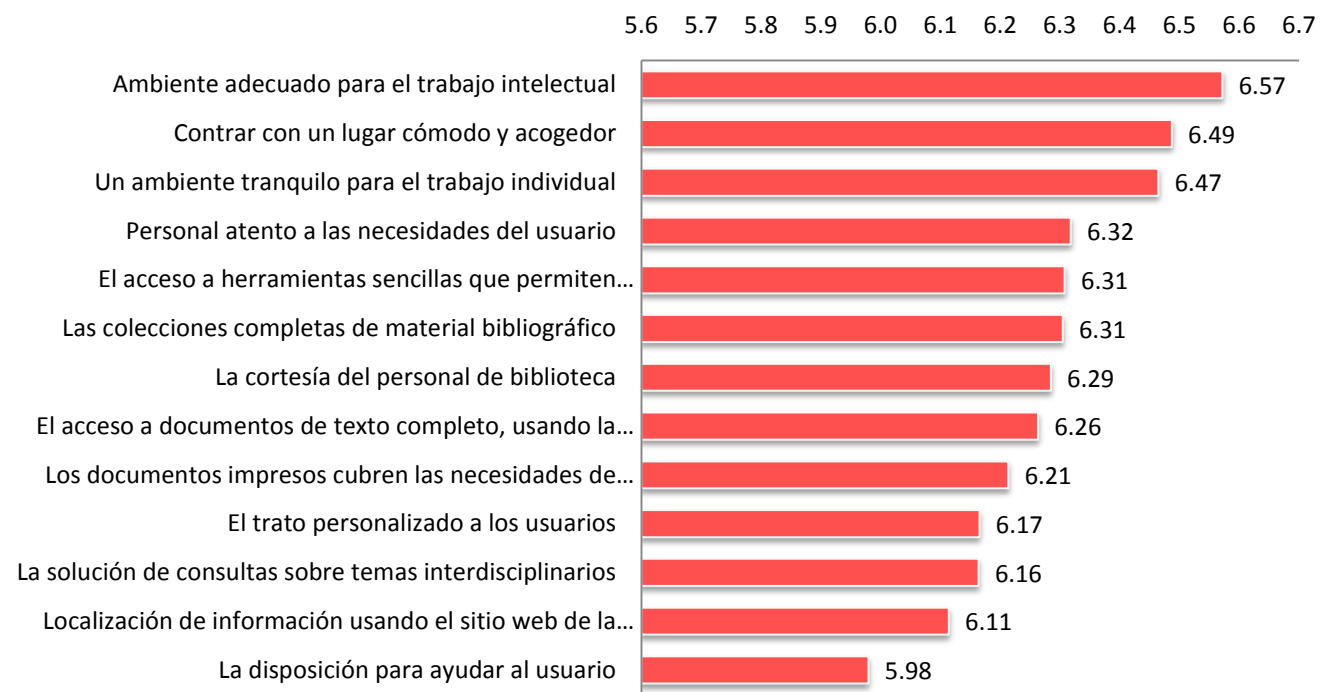
## Dimensión: **BIBLIOTECA COMO LUGAR**



Base: Encuestados que hacen uso del servicio por lo menos una vez al mes (524)



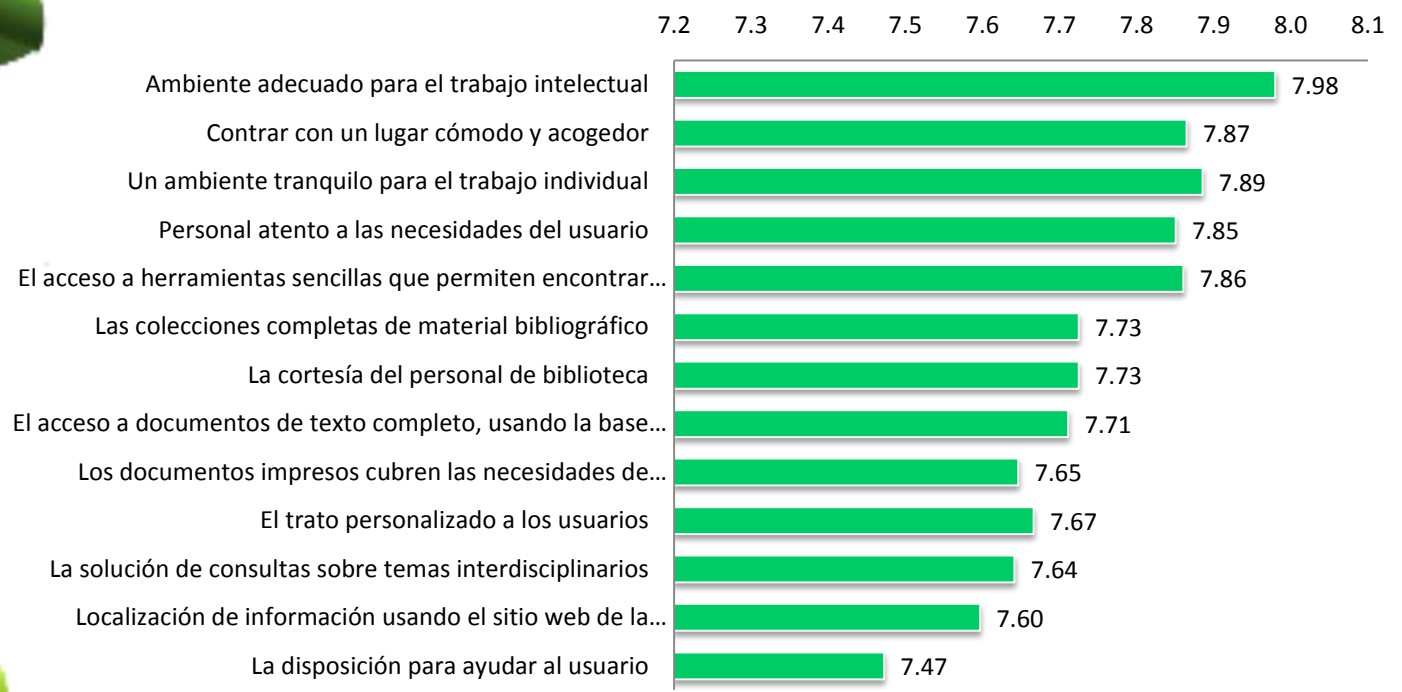
# Nivel de servicio **mínimo** (TODOS LOS INDICADORES)



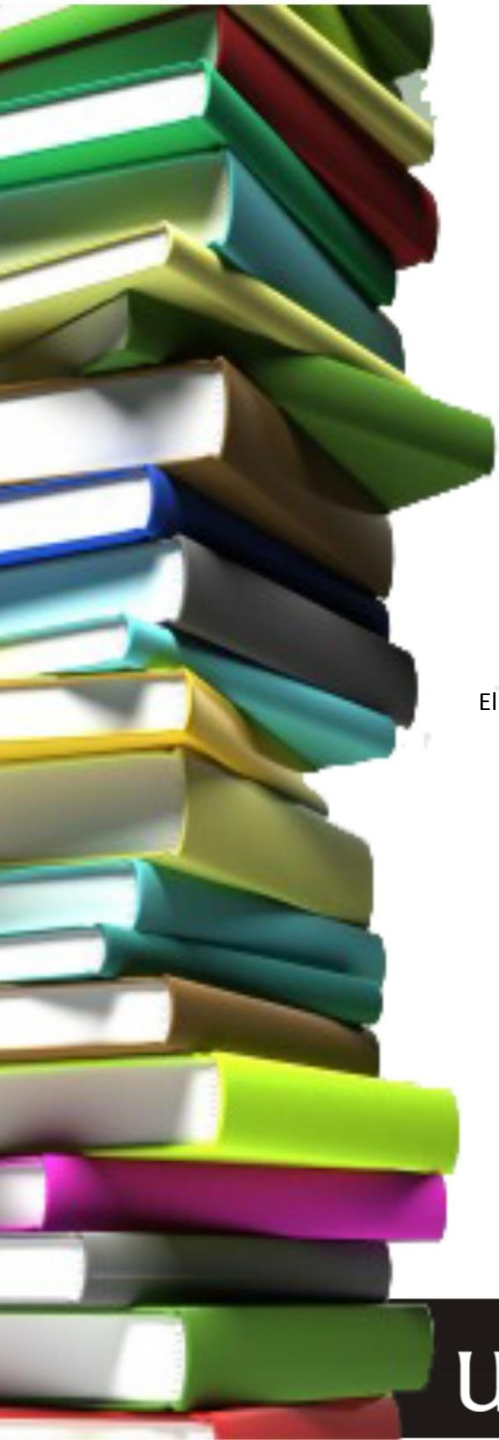
Base: Encuestados que hacen uso del servicio por lo menos una vez al mes (524)



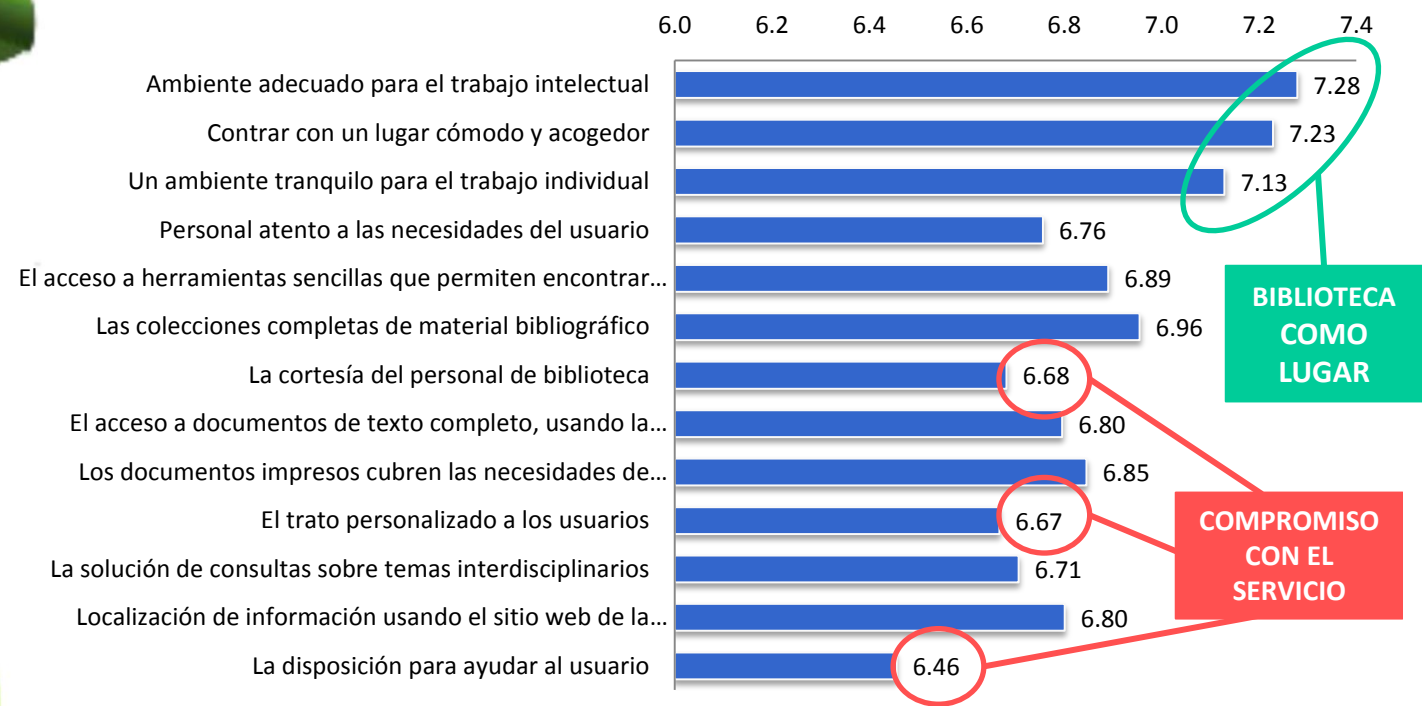
# Nivel de servicio ideal (TODOS LOS INDICADORES)



Base: Encuestados que hacen uso del servicio por lo menos una vez al mes (524)



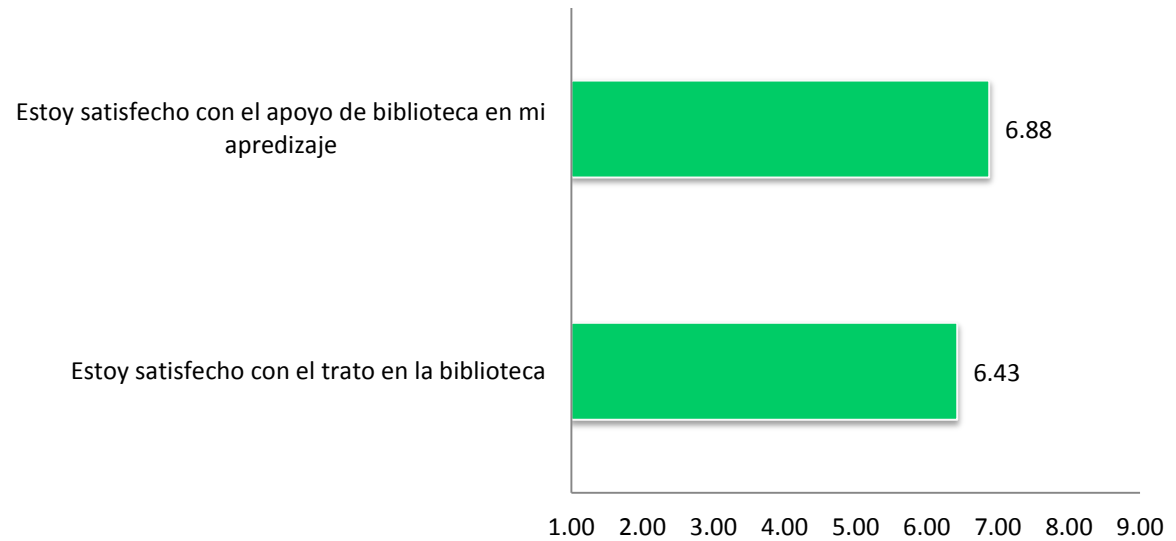
# Nivel de servicio percibido (TODOS LOS INDICADORES)



Base: Encuestados que hacen uso del servicio por lo menos una vez al mes (524)

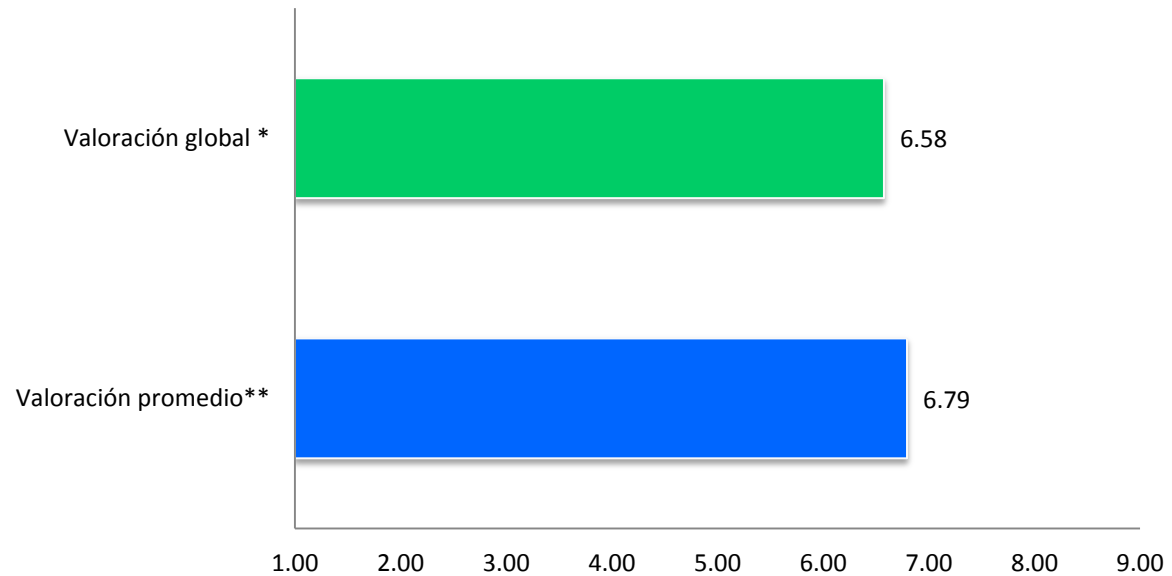


# ¿Qué tan de acuerdo estás con...? (TRATO Y UTILIDAD PARA EL APRENDIZAJE)



Base: Encuestados que hacen uso del servicio por lo menos una vez al mes (524)

# ¿Cómo evaluarías la **calidad del servicio** ofrecido por Biblioteca UPAO?



Base: Encuestados que hacen uso del servicio por lo menos una vez al mes (524)

\* : Corresponde a la percepción general sobre la calidad del servicio.

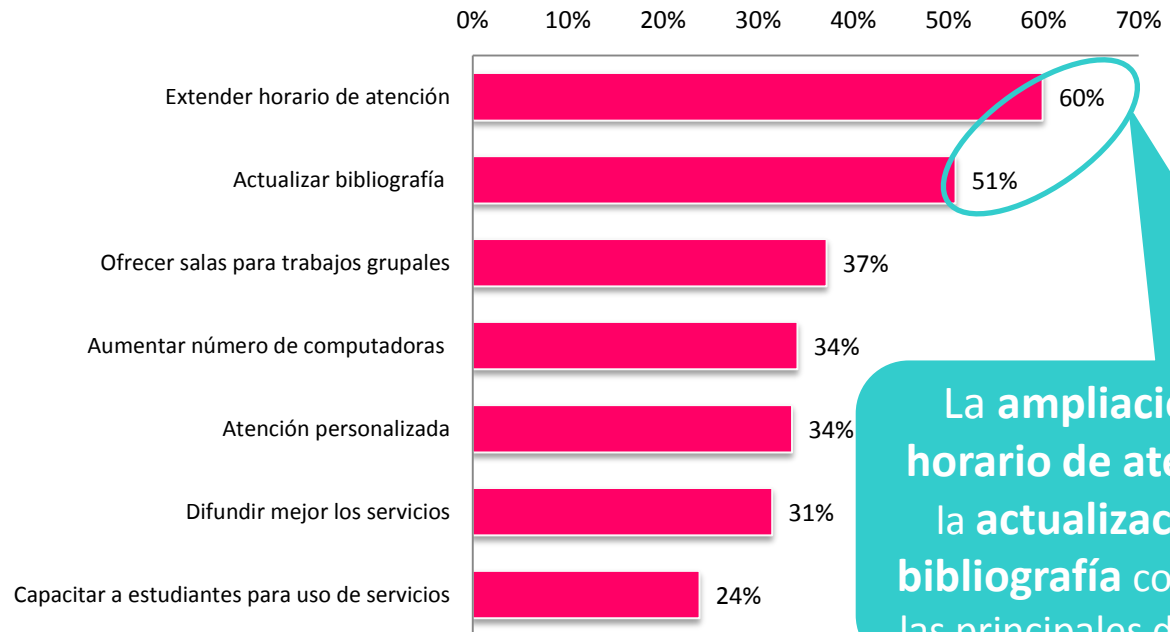
\*\* : Corresponde al promedio resultante de las valoraciones promedio de las dimensiones evaluadas.



# OPORTUNIDADES DE MEJORA



# ¿En qué crees que debería mejorar el servicio de Biblioteca UPAO?



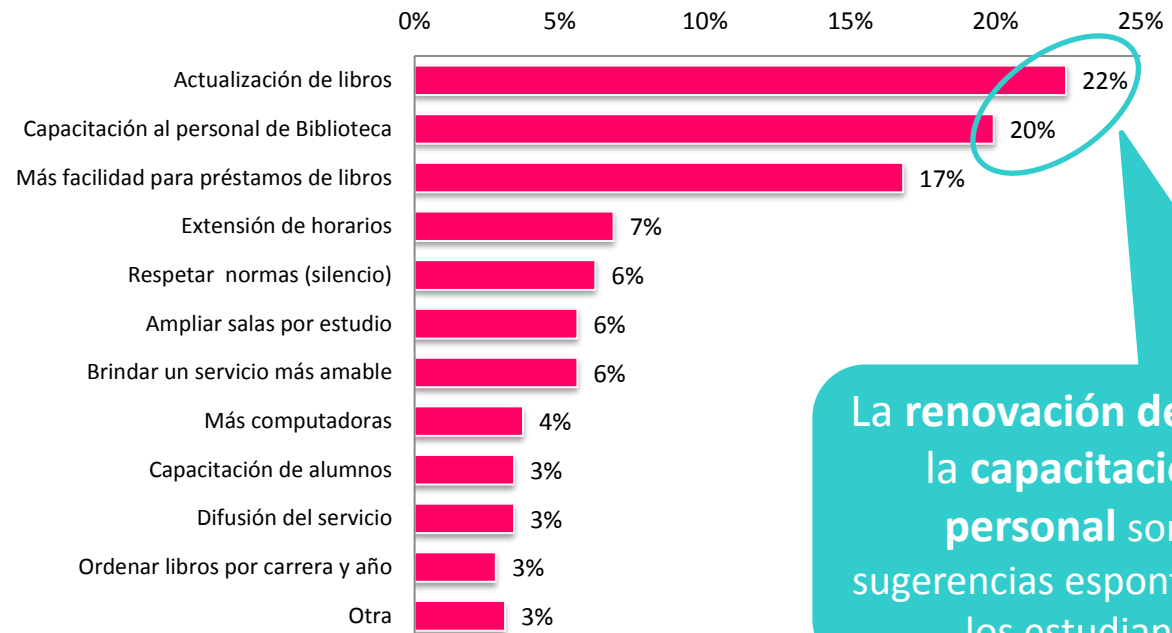
La ampliación del horario de atención y la actualización de bibliografía constituyen las principales demandas

Base: Encuestados que hacen uso del servicio por lo menos una vez al mes (524)



# Sugerencias para mejorar el servicio de Biblioteca UPAO

(respuesta espontánea)



La renovación de libros y la capacitación al personal son las sugerencias espontáneas de los estudiantes

Base: Encuestados que hacen uso del servicio por lo menos una vez al mes y que brindaron su opinión libremente (321)

# Sugerencias para mejorar el servicio de Biblioteca UPAO

(FRASES TEXTUALES)

“Mejor trato, que se capacite al personal...”

“Deben actualizar y renovar más libros...”

“...que permitan llevar libros durante la semana”

“...informar más de los servicios de biblioteca y cómo funcionan”

“Me gustaría encontrar café en la biblioteca”

“...que controlen más el silencio en la biblioteca”



# Sugerencias para mejorar el servicio de Biblioteca UPAO

(FRASES TEXTUALES)

“Poder llevar más libros a casa...”

“Aumentar más libros de mi carrera...”

“Que estén los libros que los docentes piden...”



“... cubículos para trabajos en grupo”

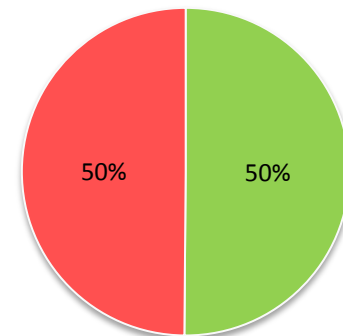
“... un horario de extensión en la noche”



# PERFIL DEL ENCUESTADO

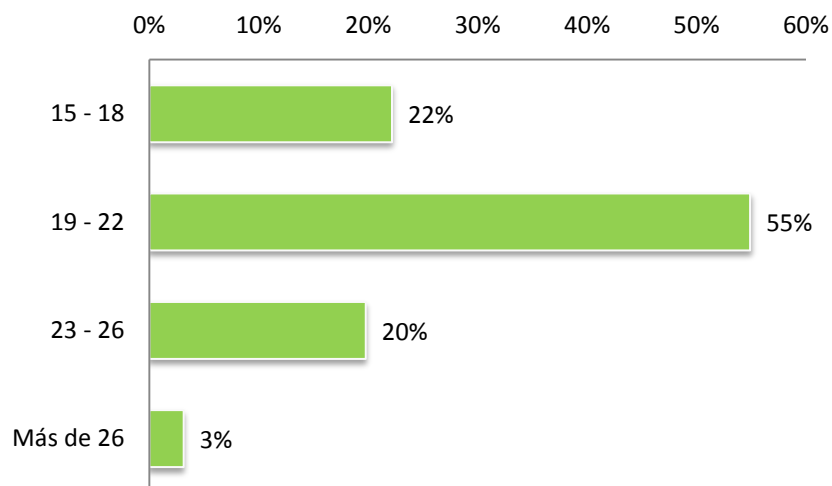


## Género



■ Masculino ■ Femenino

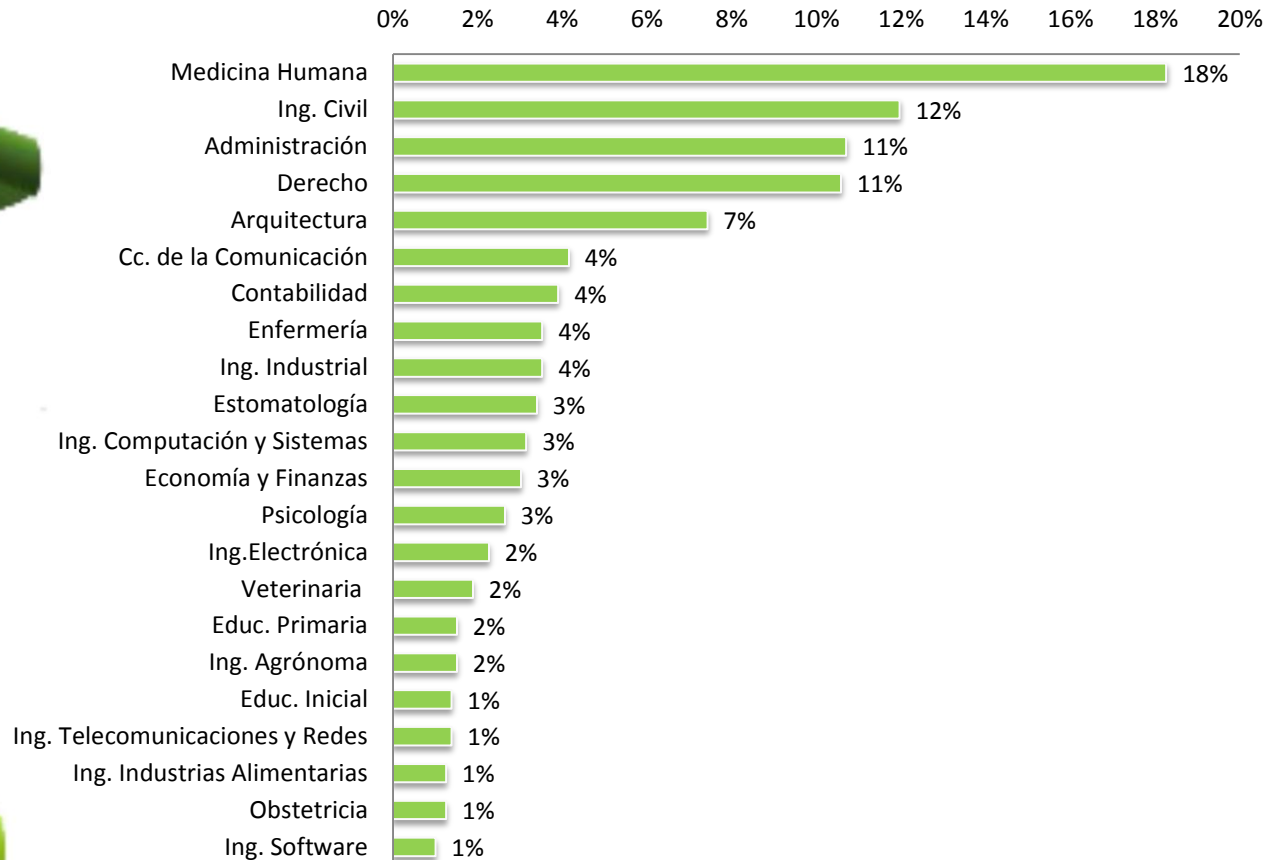
## Edades



Base: Total encuestados (794)

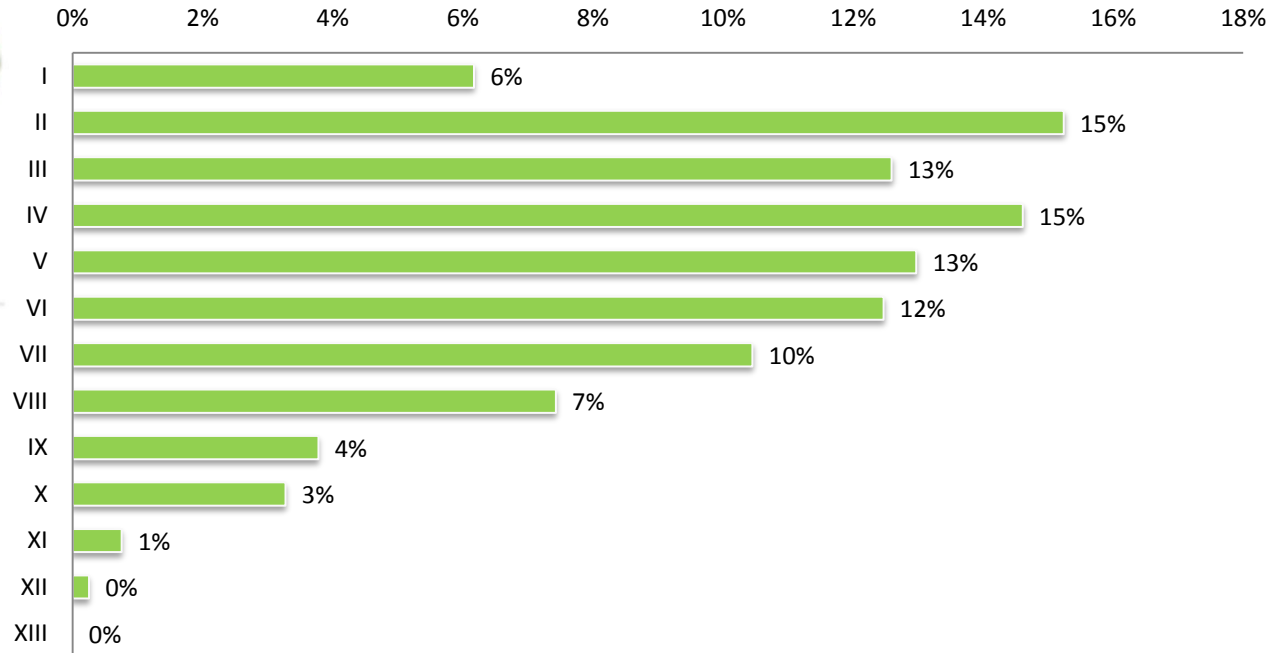


# Carrera profesional



Base: Total encuestados (794)

# Ciclo de estudios



Base: Total encuestados (794)



# CONCLUSIONES



# Conclusiones

## 1. Sobre los hábitos de lectura y de trabajo universitario:

- El tiempo que los estudiantes dedican a leer, durante la semana, oscila mayormente entre 3 a 4 horas (37%) ó entre 1 a 2 horas (28%). Un 15% tiene un promedio de lectura semanal que supera las 6 horas, mientras que sólo un 3% declaró no leer durante la semana o hacerlo ocasionalmente. En el análisis por Facultad, se encontró que en Medicina Humana se concentra el mayor porcentaje de alumnos que dedican, a la semana, más de 6 horas a la lectura (62%).
- En el estudiante de pregrado de UPAO, la lectura está motivada, preferentemente, por la necesidad de conocer más sobre un tema (56%). Una motivación de segundo orden es la superación personal (21%). Pocos consideran que leen por placer o para ejercitar la imaginación. Los estudiantes de Ciencias de la Salud son quienes, en mayor medida, leen para conocer más sobre un tema (82%), en comparación con otras Facultades. La superación personal es una motivación que se presenta, en mayor medida, en estudiantes de Educación (36%), Derecho (31%) y Medicina Humana (31%).

# Conclusiones

## 1. Sobre los hábitos de lectura y de trabajo universitario:

- Seis de cada 10 estudiantes indicaron que la lectura se concentra en libros especializados, vinculados con su carrera profesional. El resto tiene preferencia por una lectura recreativa o informativa que incluye novelas, periódicos y revistas. En el análisis por Facultad se encontró que la preferencia por libros de la carrera es mayor en estudiantes de Ciencias de la Salud (82%), Ciencias Agrarias (71%), Medicina Humana (71%) y Derecho (70%). La preferencia por novelas es mayor en los estudiantes de Ciencias de la Comunicación (29%) y Educación (24%). Los periódicos son preferidos, de lejos, por alumnos de Ciencias de la Comunicación (35%).
- El hogar es el lugar de lectura preferido por 8 de cada 10 estudiantes; mientras que sólo 2 de cada 10 consideran como el lugar preferido de lectura a la biblioteca. Los estudiantes de Ciencias Económicas y de Educación son quienes, en mayor medida, prefieren leer en casa (86% y 84% respectivamente). Los alumnos de Medicina y Derecho son quienes, mayormente, prefieren leer en biblioteca, en comparación con otras Facultades (25% y 23% respectivamente).

# Conclusiones

## 1. Sobre los hábitos de lectura y de trabajo universitario:

- El formato preferido por excelencia para la lectura es el impreso, 9 de cada 10 estudiantes lo prefieren en comparación al formato electrónico.
- Quienes prefieren el formato electrónico suelen utilizar como soporte la PC , en un 87% de los casos. Dispositivos como la tableta o el celular son destinados, en pocos casos, para la lectura de textos (11% y 3% respectivamente).
- En cuanto a las fuentes de consulta utilizadas para el trabajo universitario, los estudiantes, casi en un 50%, recurren a internet como principal fuente de información. Otras fuentes de consulta utilizadas, aunque en menor medida, son los módulos de los docentes y los libros disponibles en la biblioteca de casa (20% y 18% respectivamente). La biblioteca ocupa el cuarto lugar como fuente de consulta. Sólo un 16% la consideró como la fuente más importante al momento de hacer un trabajo universitario.

# Conclusiones

## 1. Sobre los hábitos de lectura y de trabajo universitario:

- En el análisis por Facultad se encontró que son los estudiantes de Ciencias de la Comunicación quienes en mayor medida recurren a internet como principal fuente de consulta (76%). En cambio, los módulos del profesor son preferidos, en mayor medida, por alumnos de Educación (40%) y Derecho (39%). Quienes estudian Ciencias de la Salud y Medicina tienen preferencia por la biblioteca de casa, en comparación a alumnos de otras Facultades (42% y 32% respectivamente). En Medicina se encuentran quienes prefieren, en mayor medida, comparando con otras Facultades, a la Biblioteca UPAO como principal recurso de consulta para el trabajo universitario (26%).
- Los docentes de UPAO no incentivan la asistencia a Biblioteca UPAO en sus estudiantes o lo hacen en poca medida (48% y 27% respectivamente). Sólo un 11% de los estudiantes opinó que sus docentes, en gran medida, los incentivan a visitar la biblioteca de la universidad.

# Conclusiones

## 2. Sobre el nivel de uso de Biblioteca UPAO:

- La tercera parte de la población estudiantil de UPAO no va a la biblioteca o lo hace ocasionalmente. 5 de cada 10 estudiantes acude por lo menos una vez a la semana; mientras que 2 de cada 10 asiste por lo menos una vez al mes.
- En el análisis por Facultad se encontró que los estudiantes de Medicina Humana, Derecho y Arquitectura son quienes tienen mayor afluencia a Biblioteca UPAO en la frecuencia de por lo menos una vez a la semana (61%, 57% y 54% respectivamente).
- Según el lugar donde fueron interceptados para la aplicación de la encuesta, se tiene que los estudiantes encuestados fuera de biblioteca, en un 43%, no asisten o van ocasionalmente a requerir este servicio. En cambio, quienes fueron encuestados en biblioteca señalaron, sólo en un 12%, acudir ocasionalmente a este servicio; en tanto un 66% indicó asistir con una frecuencia de por lo menos una vez a la semana.

# Conclusiones

## 2. Sobre el nivel de uso de Biblioteca UPAO:

- La lectura en sala es el servicio de mayor uso en Biblioteca UPAO (68%). No obstante, éste es compartido con otros servicios, entre ellos, el préstamos de libros para casa o para fotocopiado (35% en cada caso); así como el uso de ambientes para el estudio y el uso de wi fi, en iguales porcentajes (35%). El servicio de biblioteca de menor demanda corresponde al uso del ambiente para el desarrollo de trabajos grupales (20%).
- En el análisis por Facultad se tiene que los estudiantes de Arquitectura y Derecho son quienes, en mayor medida, demandan el servicio de lectura de sala (74% y 68% respectivamente). Los alumnos de Arquitectura son también quienes, mayormente, demandan los servicios de préstamo de libros para la casa o para fotocopia (50% y 52% respectivamente). Respecto al servicio de uso del ambiente para el estudio, son los estudiantes de Ciencias de la Comunicación quienes lo demandan en mayor medida; mientras que los alumnos de Educación y Derecho son los principales demandantes del servicio de wi fi (42% en ambos casos).



# Conclusiones

## 2. Sobre el nivel de uso de Biblioteca UPAO:

- Teniendo en cuenta el lugar donde se aplicó la encuesta se tiene que, quienes fueron encuestados en la biblioteca hacen mayor uso de los servicios de lectura en sala (61%), uso del ambiente para el estudio (48%) y uso de wi fi (44%). En tanto, quienes fueron interceptados fuera de biblioteca, identificaron como el servicio más recurrente el de lectura en sala (56%), seguido del préstamo de libros para casa y para fotocopiado (40% en cada caso).

# Conclusiones

## 3. Sobre los motivos por los cuales no usan el servicio de Biblioteca UPAO:

- Las opiniones se encuentran distribuidas en tres motivos, preferentemente. Para 3 de cada 10 estudiantes que no son usuarios del servicio, internet les provee de la información que requieren y, por tanto, no ven la necesidad de ir a la biblioteca. 3 de cada 10 opinan que la principal razón por la que no asisten a Biblioteca UPAO es por falta de carné de biblioteca (se observa que no conocen que dicho requisito ha quedado suspendido en el semestre); mientras que 2 de cada 10 atribuyen su no asistencia a la falta de tiempo.
- En el análisis por Facultad se encontró que la preferencia por internet fue el motivo identificado, en mayor medida, por los estudiantes de Arquitectura (53%) y Ciencias Económicas (41%). El no contar con carné de biblioteca fue el motivo mencionado mayormente por estudiantes de Ciencias de la Salud (33%) y Derecho (32%). En comparación con otras Facultades, los alumnos de Ciencias de la Salud y Educación son quienes, en su mayoría, adujeron falta de tiempo para visitar Biblioteca UPAO (40% y 38% respectivamente).

# Conclusiones

## 3. Sobre los motivos por los cuales no usan el servicio de Biblioteca UPAO:

- Respecto a qué motivaría a los estudiantes a requerir el servicio de Biblioteca UPAO, los no usuarios respondieron, espontáneamente, que lo harían si ésta actualizara su bibliografía (48%). No obstante, éste no fue mencionado como el principal motivo de su no asistencia. En segundo lugar, se sugirió facilitar la obtención para el carné de biblioteca (21%). El hacer publicidad de los servicios que brinda la biblioteca fue recomendado por el 10% de no usuarios.

# Conclusiones

## 4. Sobre el nivel de servicio de Biblioteca UPAO y los factores de satisfacción/insatisfacción con el servicio:

- La satisfacción -a nivel general- con el servicio de Biblioteca UPAO, en una escala del 1 al 9, alcanza una valoración promedio de 6.58, correspondiéndole el calificativo de REGULAR.
- Utilizando la metodología LIBQUAL + <sup>TM</sup> se evaluó el servicio en tres niveles (mínimo, ideal y percibido) y en 4 dimensiones, encontrándose que la dimensión mejor calificada es BIBLIOTECA COMO LUGAR. Ésta obtiene el promedio más alto en el nivel percibido (7.14) y, respecto al ideal, es la que evidencia la brecha hacia la excelencia más baja (0.75). Asimismo ésta es la dimensión que, respecto al valor mínimo, presenta el grado de adecuación del servicio más alto (diferencia mayor entre el nivel de servicio mínimo aceptable y el percibido).



# Conclusiones

## 4. Sobre el nivel de servicio de Biblioteca UPAO y los factores de satisfacción/insatisfacción con el servicio:

- En contraste a ello, la dimensión que obtuvo la calificación promedio más baja es COMPROMISO CON EL SERVICIO. El valor promedio percibido en esta dimensión alcanzó 6.61, correspondiéndole el calificativo de REGULAR. Asimismo presenta la brecha más alta entre el nivel ideal y el percibido (1.20) y el grado de adecuación más bajo (la brecha menor entre el nivel percibido y el mínimo aceptable).
- La valoración media de satisfacción con el servicio -resultante de los promedios obtenidos en cada dimensión- alcanza un puntaje de 6.79, ligeramente superior a la percepción global sobre el servicio (6.58), pero manteniéndose en el calificativo de REGULAR. Esto se explica en tanto se solicita al encuestado evaluar un conjunto de indicadores que configuran su experiencia con el servicio y no, dar una opinión general sobre el mismo.

# Conclusiones

## 4. Sobre el nivel de servicio de Biblioteca UPAO y los factores de satisfacción/insatisfacción con el servicio:

- En el análisis de indicadores por dimensión se tiene que en la dimensión BIBLIOTECA COMO LUGAR, los estudiantes asignan la valoración más alta al indicador *“ambiente adecuado para el trabajo intelectual”* (7.20), seguido muy de cerca por *“lugar cómodo y acogedor”* (7.19), ambos alcanzan el calificativo de BUENO.
- La dimensión que ocupa el segundo lugar, con el calificativo promedio de 6.70, en el nivel percibido, corresponde a CONTROL PERSONAL. El indicador mejor valorado es el de *“acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que busco”* (valoración promedio superior a 7). En tanto, el indicador con el calificativo promedio más bajo corresponde a *“acceso a documentos de texto completo utilizando la base de datos”* (6.66).



# Conclusiones

## 4. Sobre el nivel de servicio de Biblioteca UPAO y los factores de satisfacción/insatisfacción con el servicio:

- El tercer lugar, según la valoración promedio asignada al nivel percibido, corresponde a ACCESO A INFORMACIÓN (6.70). Le corresponde también el calificativo de REGULAR. Los tres indicadores que configuran esta dimensión obtienen calificaciones promedio por debajo de 7, siendo la más baja, la correspondiente a *“la solución de consultas sobre temas interdisciplinarios”* (6.65).
- Finalmente, en la dimensión de COMPROMISO CON EL SERVICIO, los 4 indicadores evaluados se ubican también por debajo de 7, correspondiéndole a *“disposición para ayudar al usuario”*, el calificativo promedio más bajo, respecto al total de esta dimensión (6.46). Le sigue el indicador *“cortesía del personal de biblioteca”* (6.63). En ambos aspectos deberá incidirse para mejorar la percepción sobre esta dimensión, en particular y, sobre la calidad del servicio, en general.

# Conclusiones

## 4. Sobre el nivel de servicio de Biblioteca UPAO y los factores de satisfacción/insatisfacción con el servicio:

- Los resultados que corresponden a la dimensión COMPROMISO CON EL SERVICIO coinciden con la respuesta a la pregunta sobre satisfacción con el trato que recibe el usuario en biblioteca. La valoración promedio asignada fue de 6.43, ligeramente inferior a la calificación media que correspondió a la referida dimensión (6.61).
- Finalmente, un indicador que se vincula con la satisfacción del usuario de biblioteca es el que corresponde al resultado o beneficio percibido por quien usa el servicio. Así, a la pregunta de qué tan satisfechos se encuentran los usuarios con la forma en que su asistencia a biblioteca ha favorecido su aprendizaje, se obtuvo una valoración promedio de 6.88, es decir, REGULAR, coincidiendo con los hallazgos mencionados anteriormente.

# Conclusiones

## 5. Sobre las oportunidades de mejora:

- Los estudiantes de pregrado, al ser consultados sobre cómo mejorar el servicio de biblioteca -entre un conjunto de opciones recibidas- mencionaron, preferentemente, el extender el horario de atención y la actualización de bibliografía. La implementación de salas para trabajos grupales, así como el incremento de PC's disponibles y la atención personalizada constituyen, también, importantes sugerencias por parte de los usuarios.
- La actualización de libros aparece nuevamente como sugerencia ofrecida por los usuarios, en forma espontánea. A ella se suma la necesidad de capacitar al personal, en especial, para la consulta sobre textos especializados y para ofrecer un trato más amable. Asimismo recomiendan brindar mayores facilidades para el préstamo de libros a casa, así como facilitar la obtención del carné de biblioteca.



# BENCHMARKING



## Biblioteca Nacional de España: Servicios complementarios e integrados al Plan Nacional “España es Cultura”

The screenshot shows the website header with the BNE logo (Biblioteca Nacional de España) and a 300th anniversary banner that reads "300 años. Es tuya". Navigation links include Inicio, Catálogos, Colecciones, Servicios, Actividades, La Institución, Museo, and Prensa. A search bar is on the right. The main content area features a banner for "EXPOSICIONES ACTUALES" with four circular icons: "El libro como...", "Biblioteca Nacional de España", "MIRADAS", and "JAZZ".

- <http://www.bne.es/es/Inicio/index.html>
- <http://www.facebook.com/bne>



Programa “Vamos a leer” de la PUCP, articulado a los servicios de la biblioteca:

*“Ximena se ha olvidado de los duendes y con un estremecimiento repentino se da cuenta que ha llegado el momento de la prueba...”*

*{“Ximena de dos caminos”}*



*leer es un viaje de primera*

Vamos A Leer Pucp

+1 Solicitud de amistad enviada

Mensaje \* ▾

- <http://www.facebook.com/Vamos.a.leer>



## Programa de librería Gandhi:

**Aceptar que no lees  
es el primer paso.**

**gandhi**.mx  
libros · música · video · café

**gandhi**<sup>®</sup>  
libros · música · video · café

### Librerías Gandhi

A 520.020 personas les gusta esta página · 12.203 personas están hablando sobre esto · 7.654 estuvieron aquí

Te gusta

Mensaje

- <http://www.facebook.com/LibreriasGandhi?ref=ts&fref=ts>



# IDEAS ACCIONABLES



# 1

## BIBLIOTECARIO: EXPERTO Y AMIGO

- Reforzar el perfil del bibliotecario para que enfatice su rol de asesor en la búsqueda de bibliografía que responda a las necesidades del alumno.
- Promover que los bibliotecarios transmitan a los usuarios su interés por la lectura y el valor que dan a los libros.
- Potenciar en los bibliotecarios las habilidades de comunicación. Es decir, las capacidades de escucha atenta, empatía, identificación de necesidades, solución de problemas y motivación.



## 2

# DOCENTES: ALIADOS DE LA BIBLIOTECA

- TOUR “BIBLIOTECA UPAO”: Convocar -con el respaldo del Vicerrectorado Académico y el Vicerrectorado de Investigación- a los docentes para que visiten la Biblioteca y se informen in situ de los servicios que ahora brinda.
- Establecer un sistema de motivación, centrado en el reconocimiento al docente que promueve la lectura y la asistencia a la biblioteca en sus estudiantes.



### 3

## LA BIBLIOTECA EN LA VIDA UNIVERSITARIA

- Desarrollar el concepto de *“hay vida en la biblioteca”*.
- Para ello debe implementarse un programa de actividades por semestre que atraiga al público: tertulias, presentaciones de libros, murales de opinión, talleres de lectura, etc.
- Acondicionar un espacio que facilite la socialización entre los usuarios y el desarrollo de estas actividades grupales. Podría ir acompañado del servicio de cafetería.



# 4

## CAMPAÑA PARA VALORAR LA LECTURA

- Posicionar las ventajas que adquiere un universitario que lee, frente a otro que no lo hace, utilizando un tono juvenil y sarcástico para lograr “conectar” con el público juvenil.

**Cuatro horas diarias  
de televisión  
y medio libro al año.  
¡Adelante, México!**

librerías  
**gandhi**  
www.gandhi.com.mx

**Yo leo.  
Presente perfecto.**

Alan Alexis Ramírez

**gandhi.**  
libros · música · video · café



4

# CAMPAÑA PARA VALORAR LA LECTURA

Antez. | Después.

**gandhi.**  
libros · música · video · café

Libros leídos.  
Libros por leer.

**gandhi.**  
libros · música · video · café



4

## CAMPAÑA PARA VALORAR LA LECTURA

Si no lees no pasa nada.  
Si lees pasa mucho.

**gandhi.**  
libros · música · video · café

Sí. Soy parte de una  
estrategia publicitaria  
para hacerte leer.

**gandhi.**  
libros · música · video · café



4

## CAMPAÑA PARA VALORAR LA LECTURA





## Recomendaciones para la implementación

- Promover la asistencia a la biblioteca implicaría mejoras a nivel de la bibliografía disponible, como también facilidades para el acceso (simplificar procesos).
- Las mejoras deben ser comunicadas a través de los medios de comunicación interna (facebook, paneles, página web), además del docente como activador.
- La realización de las actividades debe ser sostenida en el tiempo, considerando una etapa inicial de lanzamiento y luego, de mantenimiento. Acompañar este proceso con un monitoreo continuo que permita evaluar resultados.

# Recomendaciones para el plan de comunicación



# Anexos

Anexo 1: Cuestionario

Anexo 2: Evidencias fotográficas

# Anexo 1: Cuestionario

UPAO

Investiga

#

## ENCUESTA DE OPINIÓN

Buenos días/tardes, Sistema de Biblioteca UPAO e INVESTIGA, el Programa de Estudios de Mercado y de Opinión de la Universidad están realizando un estudio para conocer tus opiniones sobre el servicio de biblioteca. Te agradeceremos contestes con sinceridad las siguientes preguntas

### DATOS DEL ENCUESTADO

1 Género

- 1.1  Masculino  
1.2  Femenino

2 Edad

- 2.1  De 15 a 18 años  
2.2  De 19 a 22 años  
2.3  De 23 a 26 años  
2.4  Más de 26 años

3 Escuela Profesional

4 Ciclo de estudios

### HÁBITOS DE LECTURA

5 ¿Cuántas horas a la semana, en promedio, dedicas a leer?

- 5.1  De 1 a 2 horas  
5.2  De 3 a 4 horas  
5.3  De 5 a 6 horas  
5.4  De 7 a 8 horas  
5.5  Mas de 8 horas  
5.6  Casi nunca/nunca leo → **PASA A LA P. 11**

6 ¿Cuál es la principal razón por la que lees?  
(OPCIÓN ÚNICA)

- 6.1  Conocer más sobre algún tema  
6.2  Ejercitar la imaginación  
6.3  Te obligan tus profesores  
6.4  Placer  
6.5  Superación personal  
6.6  Otra razón. Indica: \_\_\_\_\_

# Anexo 1: Cuestionario

7 ¿Cuál es el tipo de lectura que prefieres?

(OPCIÓN ÚNICA)

- 7.1  Novelas  
7.2  Poesía  
7.3  Periódicos  
7.4  Revistas  
7.5  Cómicos  
7.6  Libros de tu carrera  
7.7  Otro: \_\_\_\_\_

8 ¿Dónde acostumbras leer con mayor frecuencia?

(OPCIÓN ÚNICA)

- 8.1  Casa  
8.2  Salón de clase  
8.3  Biblioteca UPAO  
8.4  Mientras vas en el micro  
8.5  Parque  
8.6  Otro lugar. Indica: \_\_\_\_\_

9 Cuando lees prefieres que el material sea...

- 9.1  Impreso → PASA A LA P. 11  
9.2  Electrónico

10 Si prefieres el formato electrónico, ¿a través de que soporte realizas la lectura, preferentemente?

- 10.1  Computadora personal  
10.2  Tablet  
10.3  Celular

11 Por lo general, para los trabajos de la universidad prefieres...

(OPCIÓN ÚNICA)

- 11.1  Información de internet  
11.2  Libros en casa  
11.3  Módulos del profesor  
11.4  Biblioteca UPAO  
11.5  No requieres consultar textos

12 ¿En qué medida tus profesores de la universidad incentivan que hagas uso del servicio de Biblioteca UPAO?

- 12.1  En gran medida  
12.2  En regular medida  
12.3  En poca medida  
12.4  No te incentivan

## USO DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA UPAO

13 ¿Con qué frecuencia acudes a la biblioteca UPAO?

- 13.1  A diario  
13.2  Entre 1 a dos veces por semana  
13.3  Cada quince días  
13.4  Mensualmente  
13.5  Ocasionalmente  
13.6  Nunca vas
- } PASA A P. 17  
} PASA A P. 14

14 ¿Por qué razón no vas a la BIBLIOTECA UPAO?

(OPCIÓN ÚNICA)

- 14.1  Falta de tiempo  
14.2  Prefieres consultar internet  
14.3  No tienes costumbre de leer  
14.4  La biblioteca no cuenta con material actualizado  
14.5  No tienes carné de biblioteca  
14.6  Otro motivo. Indicar: \_\_\_\_\_

# Anexo 1: Cuestionario

15 Déjanos tu sugerencia respecto a qué te motivaría a acudir a la BIBLIOTECA UPAO

**PARA TI,  
TERMINÓ LA  
ENCUESTA.  
GRACIAS**

16 ¿Qué tipo de servicio es el que requieres con mayor frecuencia cuando vas a BIBLIOTECA? (OPCIÓN MÚLTIPLE)

- 16.1  Lectura en sala
- 16.2  Préstamos de libros para casa
- 16.3  Préstamos de libros para fotocopia
- 16.4  Uso de computador
- 16.5  Uso del servicio Wi-fi
- 16.6  Uso de ambiente para estudio
- 16.7  Uso de ambiente para trabajos grupales

## CALIDAD DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA

17 A continuación se presentan una serie de aspectos para evaluar el servicio de biblioteca. Te pedimos que para cada uno de ellos emitas tres calificaciones. La primera calificación corresponderá al nivel mínimo que tú aceptarías en un servicio de biblioteca. La segunda calificación corresponderá al nivel que esperarías encontrar en la biblioteca IDEAL y, la tercera calificación al nivel servicio que encuentras actualmente en Biblioteca UPAO

	LO MÍNIMO QUE ACEPTARÍA TENDRÍA UN PUNTAJE DE...	LO QUE ESPERARÍA ENCONTRAR TENDRÍA UN PUNTAJE DE...	A BIBLIOTECA UPAO LE DARÍA UN PUNTAJE DE...
	Bajo → Alto	Bajo → Alto	Bajo → Alto
17.1 La disposición para ayudar al usuario	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
17.2 Las colecciones completas de material bibliográfico	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
17.3 Un ambiente tranquilo para el trabajo individual	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
17.4 La cortesía del personal de biblioteca	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
17.5 Los documentos impresos cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
17.6 Contar con un lugar cómodo y acogedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
17.7 El trato personalizado a los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
17.8 Localización de información usando el sitio web de la biblioteca	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
17.9 La solución de consultas sobre temas interdisciplinarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
17.10 El acceso a documentos de texto completo, usando la base de datos	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
17.11 Ambiente adecuado para el trabajo intelectual	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
17.12 Personal atento a las necesidades del usuario	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
17.13 El acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que busco	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

# Anexo 1: Cuestionario

18 Indica qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con las siguientes afirmaciones:

		TOTALMENTE EN DESACUERDO					TOTALMENTE DE ACUERDO			
18.1	En general, estoy satisfecho con la manera cómo me tratan en la biblioteca	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18.2	En general, estoy satisfecho con el apoyo de biblioteca para mi aprendizaje	1	2	3	4	5	6	7	8	9

19 ¿Cómo evaluarías la calidad del servicio ofrecido por Biblioteca UPAO?

		Muy malo							Muy bueno	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9

20 ¿En qué crees tú que debería mejorar el servicio de biblioteca?  
(ELIGE LAS TRES RECOMENDACIONES QUE SEAN PARA TI MÁS IMPORTANTES)

20.1  Extender horario de atención

20.2  Atención más personalizada

20.3  Actualización de la bibliografía disponible

20.4  Permitiendo acceso directo a estanterías

20.5  Difundiendo mejor los servicios que brinda

20.6  Capacitando a los usuarios para usar los servicios de biblioteca

20.7  Ofreciendo salas para el trabajo en grupo

20.8  Aumentando el número de computadoras disponibles.

21 Escribe alguna SUGERENCIA o COMENTARIO que nos ayude a mejorar el servicio de biblioteca

## Anexo 2: Evidencias fotográficas



## Anexo 2: Evidencias fotográficas



## Anexo 2: Evidencias fotográficas



## Anexo 2: Evidencias fotográficas



## Anexo 2: Evidencias fotográficas





## Anexo 2: Evidencias fotográficas





## Anexo 2: Evidencias fotográficas



UPAO



[investiga@upao.edu.pe](mailto:investiga@upao.edu.pe)

[www.upao.edu.pe](http://www.upao.edu.pe)