

## ANEXO 3. ENCUESTA

<b>Objetivo</b>	Caracterizar las necesidades de información del público objetivo del programa de alfabetización informacional, compuesto por estudiantes y profesores, con el fin de identificar sus patrones de búsqueda y recuperación de información
<b>Descripción</b>	Se realiza una encuesta virtual para estudiantes y profesores donde se hacen preguntas sobre la satisfacción con relación a la biblioteca y sus servicios, entre estas preguntas se integran dos relacionadas a la bases de datos y a las fuentes de información a la que acuden a la hora de hacer consultas, en estas dos preguntas se centrará el análisis para el programa.
<b>Público objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Estudiantes de la Corporación Universitaria Americana</li><li>- Profesores de la Corporación Universitaria Americana</li></ul>
<b>Investigador</b>	Aylin Betancurt Marin

# Encuesta de satisfacción de usuarios Biblioteca Alba Lucía Corredor Gómez (2024)

En esta encuesta podrás evaluar las actividades formativas y culturales de la Biblioteca Alba Lucía Corredor Gómez de la Corporación Universitaria Americana

\* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Correo \*

2. Tratamiento de datos personales \*

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus normas complementarias y reglamentarias, al enviar este formulario el interesado presta consentimiento para que sus datos, facilitados voluntariamente, formen parte de una base de datos, cuyo responsable es la Corporación Universitaria Americana y con la finalidad primordial de: Realizar el envío de información relacionada con programas, actividades, noticias, contenidos por área de interés, productos y demás bienes o servicios ofrecidos por LA INSTITUCIÓN así como las demás finalidades descritas en la política de tratamiento de protección de datos personales que podrá consultar siguiendo el enlace: <https://bit.ly/3QDrAUI> Para ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por sobre sus datos

*Marca solo un óvalo.*

Sí

Datos personales

3. Nombres y Apellidos \*

4. Número de Identificación \*

---

5. Correo electrónico \*

---

6. Correo electrónico \*

---

7. Celular \*

---

8. Celular \*

---

9. Cuál es tu perfil en la Corporación Universitaria Americana \*

*Marca solo un óvalo.*

Estudiante (Salta a la pregunta 8)

Docente (Salta a la pregunta 9)

Egresado (Salta a la pregunta 9)

Semestre que cursa

10. Semestre que cursa \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

## Programa académico

## 11. Programa académico \*

*Marca solo un óvalo.*

- Administración de Empresas
- Administración pública
- Administración turística y hotelera
- Comunicaciones y marketing
- Contaduría Pública
- Derecho
- Ingeniería de sistemas
- Ingeniería industrial
- Licenciatura en Pedagogía de la Primera Infancia
- Negocios Internacionales
- Psicología
- Especialización en Derecho Administrativo
- Especialización en Derecho Penal
- Especialización en Gerencia de Proyectos
- Especialización en Gerencia del Talento Humano
- Especialización en Gerencia Tributaria
- Técnico Profesional en Manejo Agroindustrial
- Técnico Profesional en Procesos Contables
- Técnico Profesional en Procesos Logísticos y de Comercio Exterior
- Técnico Profesional en Procesos Logísticos y Hoteleros
- Tecnología en Gestión Contable

- Tecnología en Gestión de Turismo y Hoteles
- Tecnología en Gestión Logística de Comercio Internacional

**Frecuencia de Uso:**

12. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la biblioteca?

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Raramente
- Nunca

**Satisfacción General:**

13. ¿Cómo calificaría su nivel general de satisfacción con los servicios de la biblioteca?

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

## Calidad de los Recursos:

14. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los recursos disponibles (libros, revistas, bases de datos, etc.)?\*

Marca solo un óvalo.

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

## Accesibilidad y Disponibilidad:

15. **Cuando necesita consultar información para sus actividades académicas, ¿a qué fuentes de información recurre?\***

---

---

---

---

---

16. **¿Por qué recurre a esas fuentes de información? \***

---

---

---

---

---

17. ¿Qué tan accesibles y disponibles encuentra los recursos que necesita? \*

Marca solo un óvalo.

- Muy accesibles
- Accesibles
- Neutral

Poco accesibles Nada accesibles

#### Infraestructura y Equipamiento:

18. ¿Qué tan satisfecho está con las instalaciones y el equipamiento de la biblioteca (espacios de estudio, computadoras, conexión Wi-Fi, etc.)?\*

*Marca solo un óvalo.*

 Muy satisfecho Satisfecho Neutral Insatisfecho Muy insatisfecho

#### Eventos y Actividades:

19. \*biblioteca? Si es así, ¿qué tan satisfecho estuvo con ellos?

*Marca solo un óvalo.*

 Sí, muy satisfecho Sí, satisfecho Sí, neutral Sí, insatisfecho Sí, muy insatisfecho No he participado

#### Horarios de Apertura:

20. ¿Qué tan satisfecho está con los horarios de apertura de la biblioteca? \*

Marca solo un óvalo.

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

21. ¿Ha participado en alguno de los eventos o actividades organizadas por la biblioteca? Si es así, ¿qué tan satisfecho estuvo con ellos?

- Sí, muy satisfecho
- Sí, satisfecho
- Sí, neutral
- Sí, insatisfecho
- Sí, muy insatisfecho
- No he participado

Recomendaciones y Mejoras:

22. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar los servicios y recursos de la biblioteca?

---

---

---

---



23. ¿Hay algún comentario adicional que desee compartir sobre su experiencia en la biblioteca?

---

---

---

---

24. ¿Hay algún comentario adicional que desee compartir sobre su experiencia en la biblioteca?

---

---

---

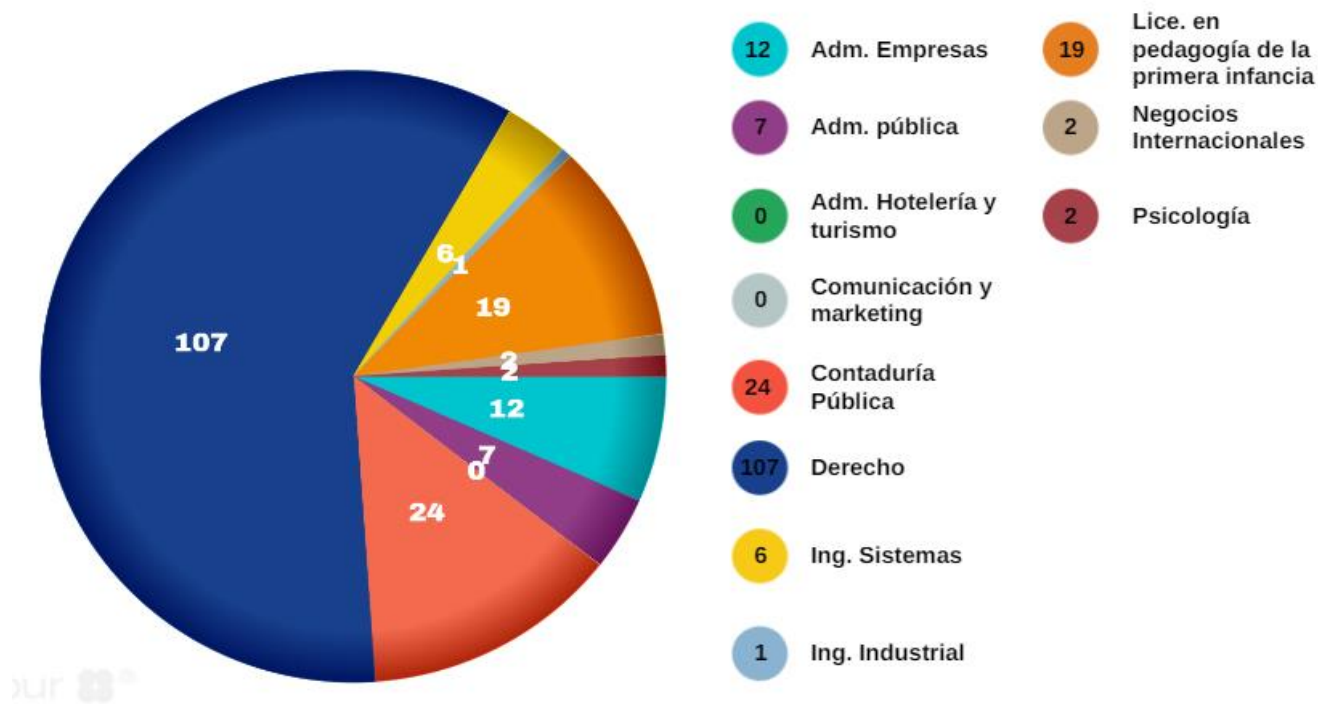
### **Análisis de las respuestas correspondientes al proyecto.**

#### **Descripción.**

En este caso se decidió combinar las preguntas de interés para el proyecto con la encuesta de satisfacción de la biblioteca que se hace anual o semestralmente, por lo que a continuación se presentan los resultados de las preguntas de interés, omitiendo la información personal de los participantes y finalizando con el análisis de dichas respuestas

#### **Programas que respondieron la encuesta.**

En la siguiente gráfica se muestra los programas que participaron en la encuesta, cabe resaltar que la encuesta se realizó de manera voluntaria por lo que la cantidad de participantes por programa era muy variado, también se puede apreciar que la mayoría de participación se realizó por parte de los estudiantes y docentes de Derecho ya que es el programa con mayor audienci.



Estos resultados los conforman entre estudiantes y profesores, para realizar la encuesta se utilizaron diferentes mecanismos como: correos institucionales masivos, chats masivos de WathsApp, usuarios que ingresaban a la biblioteca y por último acudir personalmente a los salones (método que resultó siendo el más efectivo).

### Uso del servicio

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la biblioteca?	
Frecuencia	Numero usuario
Diariamente	12
Semanalmente	50
Mensualmente	27

Raramente	66
Nunca	23

Podemos observar que la categoría “Raramente” es predominante, aunque “Semanalmente” también tiene una presencia considerable. Como practicante, esta situación brinda la oportunidad de observar de cerca a los usuarios, por lo que se identificó que los programas más presentes en la unidad de información son Derecho y Licenciatura en Pedagogía de la Primera Infancia. Esto sugiere un interés particular en estos campos, posiblemente por la relevancia de los temas y la calidad de los recursos disponibles.

La predominancia de “Raramente” podría indicar que muchos usuarios no necesitan frecuentar la unidad. Esto puede deberse al desconocimiento del uso de la biblioteca y sus servicios, o porque prefieren usar fuentes más accesibles como Google. En contraste, quienes usan los recursos “Semanalmente” pueden estar inmersos en investigaciones continuas o en la preparación de tareas regulares. Este análisis ofrece una visión relativa sobre el uso de los recursos de la unidad de información, subrayando la necesidad de mejorar la visibilidad y accesibilidad de la biblioteca para atraer a más programas académicos.

#### **Preguntas con respuesta abierta.**

<b>Cuando necesita consultar información para sus actividades académicas, ¿a qué fuentes de información recurre?</b>	
Web, online e internet	12
Google	22
Computador /Pc	7
Bases de datos	14
Libros	32
Recursos	12

virtuales	
Biblioteca	21
Otros	19

Es importante destacar que estas opciones se presentaron de manera combinada y se seleccionaron las más recurrentes. Sin embargo, en las respuestas, es posible observar estas combinaciones. Por otro lado, la opción "otros" se refiere a casos en los que no hay una respuesta clara o provienen de fuentes aisladas de una sola persona. Para finalizar el campo donde aparece el elemento "biblioteca" se refiere a la biblioteca física y virtual

Estos datos presentan varias cosas a analizar. Lo primero que se resalta son las preferencias de los usuarios y hábitos a la hora de rastrear y recuperar información. En primer lugar, se destaca que los "libros" fue una de las respuesta más recurrentes para fuente consultada, con 32 usuarios que recurren a ellos. Este dato resalta que a pesar de la masiva creación de recursos digitales, los libros físicos siguen siendo una fuente de información recurrente, la mayoría de usuarios que seleccionaron esta opción eran estudiantes de derecho, los cuales acuden a la biblioteca con regularidad para hacer uso de los códigos (libros de legislación), esto es una gran oportunidad para acercarse a estos usuarios y que identifiquen los documentos que necesitan en otras fuentes como las bases de datos especializadas en su campo del saber, que albergan los códigos y la legislación actualizada.

Por otro lado, Google emerge como la segunda fuente más utilizada, con 22 usuarios mencionándolo. Esta dependencia en Google indica que los estudiantes buscan información rápida y accesible, aunque esto también podría plantear cuestiones sobre la calidad y confiabilidad de las fuentes que encuentran. Google es una herramienta poderosa, pero su uso predominante puede significar que los estudiantes no siempre estén accediendo a las fuentes más académicas o rigurosas.

Un aspecto preocupante es el relativamente bajo uso de bases de datos académicas, con solo 14 usuarios recurriendo a ellas. Las bases de datos suelen contener artículos de revistas científicas, trabajos de investigación y otros materiales académicos de alta calidad, que son esenciales para investigaciones rigurosas y especializadas. Este bajo uso podría

indicar una falta de conocimiento o habilidades en el acceso y utilización de estos recursos, lo que podría afectar negativamente la calidad de las investigaciones realizadas por los estudiantes.

En conclusión, el análisis de esta encuesta revela un equilibrio entre el uso de recursos tradicionales y digitales. Sin embargo, la dependencia en Google y el bajo uso de bases de datos académicas sugieren una necesidad de mejorar las habilidades de búsqueda y evaluación de información entre los estudiantes.

En la segunda pregunta: ¿Por qué recurre a esas fuentes de información? Se identifican entre las respuestas recurrentes el uso de internet en general y de google debido a su agilidad y por desconocimiento entre buscar en google y buscar en las bases de datos institucionales o fuentes de información más confiables como artículos de revistas, por otro lado se menciona mucho el uso de fuentes de legislación en el caso de derecho, sin embargo muestran un desconocimiento por la base de datos Vlex y Legis, la cual les facilita el acceso a todos estos recursos. Esto demuestra que los usuarios no reconocen adecuadamente la calidad de las fuentes de información priorizando el acceso rápido a la calidad del contenido. Por otro lado se resalta que algunas de las fuentes son usadas por recomendación de los docentes por lo que demuestra una copiosidad en el comportamiento informativo, teniendo como ejemplo a la figura educativa.

refe.