

Encuesta de satisfacción de alumnos Bibliotecas

En la Universidad se aplican evaluaciones de diversas índoles. Una de ellas, que representa un valor muy importante por ser evaluación de los clientes, es la que realizan los alumnos a través de la encuesta de satisfacción, que se aplica semestralmente. Esta encuesta tiene valores de 1 a 6, donde el 1 es pésimo, 2 muy malo, 3 malo, 4 bueno, 5 muy bueno y el 6 es excelente.

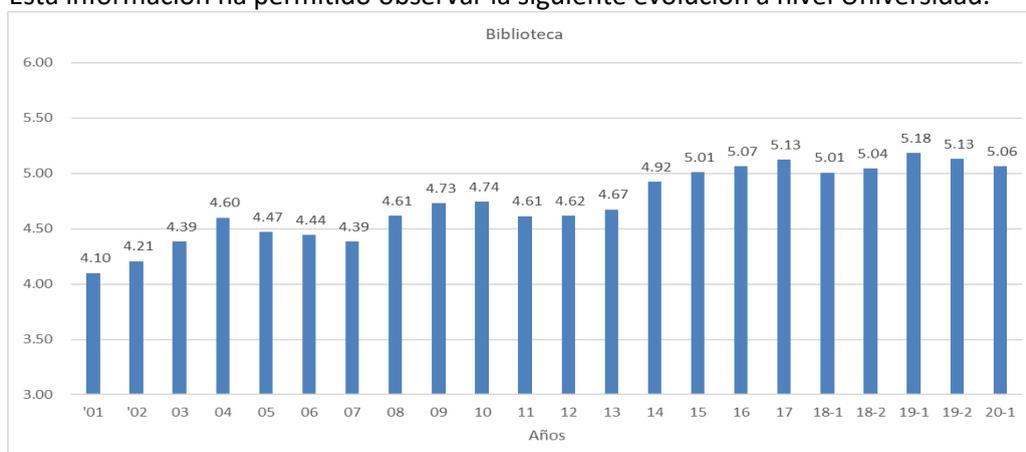
Esta encuesta se ha venido aplicando desde el año 2001 y a partir de 2014 se incorporó de forma electrónica al portal del alumno. Esto permite que la proporción de alumnos que evalúa con este instrumento es entre el 70 y 80 % de la población. Con este instrumento se pretende obtener información estadística y comentarios al respecto.

En el tema de la satisfacción de los alumnos con relación a los servicios de bibliotecas se pregunta:

<i>Disponibilidad de la información en la biblioteca</i>
<i>Ambiente propicio para el estudio en la biblioteca</i>
<i>Servicio brindado por los cubículos de estudio</i>
<i>Limpieza y orden en los cubículos de estudio</i>
<i>Disponibilidad de los cubículos</i>
<i>Limpieza en la biblioteca</i>
<i>Calidad del sistema de consulta automatizado</i>

A continuación, se muestran los resultados que los estudiantes respondieron sobre este rubro y que sirven de base para su análisis y determinación de las acciones de mejora en las áreas que así lo requieran.

Esta información ha permitido observar la siguiente evolución a nivel Universidad.



Los resultados de esta evaluación han permitido tomar acciones específicas en materia de capacitación, inversión y desarrollo de nuevos espacios para continuar en la mejora continua. También se evalúa en cada campus y plantel el servicio del personal de la biblioteca:

