

**PROCESO GESTIÓN DE BIBLIOTECAS
RESULTADO DEL ANÁLISIS A LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS
2017**

El indicador de satisfacción de usuarios se mide a través de la encuesta que tiene como propósito conocer la percepción de los mismos acerca de los servicios ofrecidos por el Departamento de biblioteca.

El indicador se mide anualmente y, por lo tanto, los resultados presentados corresponden a la encuesta aplicada y reportada en el mes de diciembre del año 2017.

La encuesta se aplicó a 3341 usuarios de los cuales 2608 se encuentran satisfechos con los servicios que ofrece el Departamento de Biblioteca.

Dentro de los aspectos generales que fueron calificados con las puntuaciones más altas están:

- El personal de la biblioteca, ofrece orientación calificada en su búsqueda de la información: 92%
- Servicio de préstamo de recurso bibliográfico: 91%
- Servicio de referencia: 91%
- El personal de la Biblioteca posee la actitud y disposición adecuada para atender al usuario: 90%
- Servicio de formación de usuarios: 89%
- Servicio de conmutación bibliográfica: 89%

Dentro de los aspectos generales que inciden en el servicio y fueron calificados con las puntuaciones más bajas, pero que dependen de la gestión de otras oficinas están:

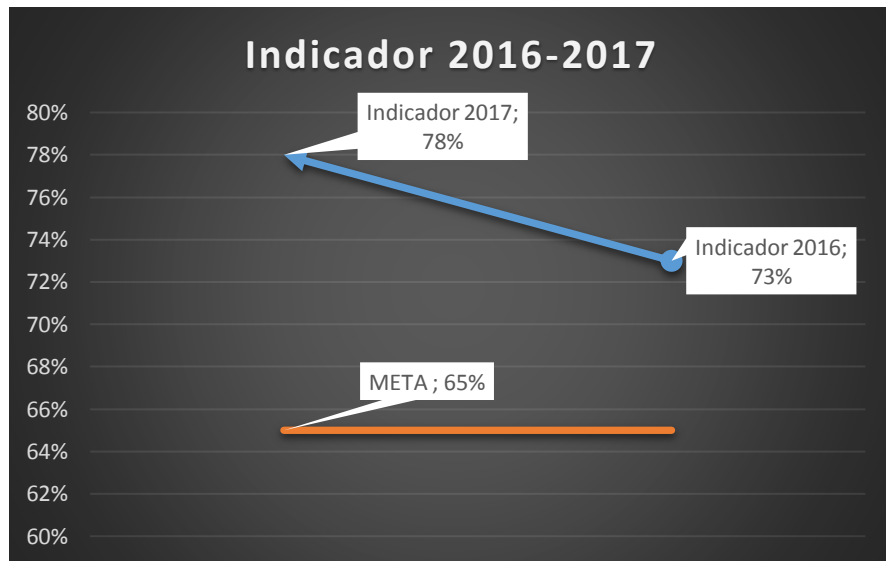
- Considera que, en la biblioteca, la señal de Internet es adecuada para realizar consultas y recuperar de manera eficaz y oportuna la información contenida en las Bases de Datos: 59%
- Servicio de internet: 49%
- Los equipos de cómputo de la biblioteca son suficientes y adecuados para un buen servicio: 46%
- Considera que las colecciones y demás recursos son actualizados: 34%
- La infraestructura tecnológica de la biblioteca, le permite un fácil y oportuno acceso a consultas, recursos y servicios: 30%
- Los recursos bibliográficos son suficientes para apoyar los procesos de aprendizaje e investigación: 29%

A partir del año 2016 se modificó la escala de valoración de:

Escala de valoración encuesta de 2015:	Escala de valoración encuesta de 2016 y 2017:
Siempre	Muy satisfecho: (4)
Casi siempre	Satisfecho:(3)
A veces	Poco satisfecho: (2)
Casi nunca	Insatisfecho: (1)
Nunca	

La aplicación de la nueva escala demandó un nivel mayor de exigencia al momento de tabular y analizar los datos.

En el siguiente grafico se compara los resultados obtenidos del indicador de satisfacción de usuarios de los años 2016 y 2017.



Fuente: Informes de Indicador de satisfacción de usuarios 2016-2017

Como se observa en el gráfico, la meta establecida corresponde a un 65%, meta superada durante los dos años consecutivos, se observa un comportamiento ascendente, es decir la percepción de los usuarios para el año 2017 se incrementó en 5 puntos porcentuales en comparación con el año inmediatamente anterior.