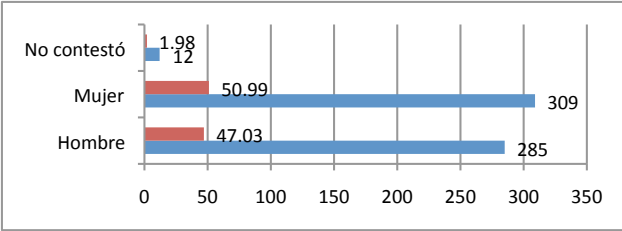


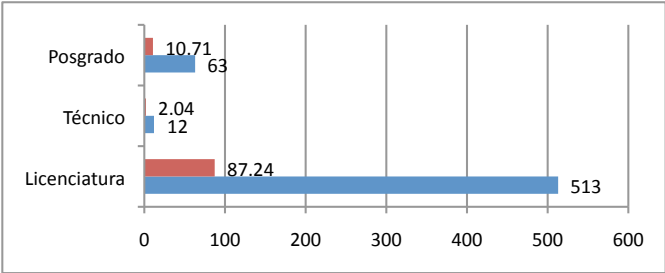
CONCENTRADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

I. DATOS GENERALES

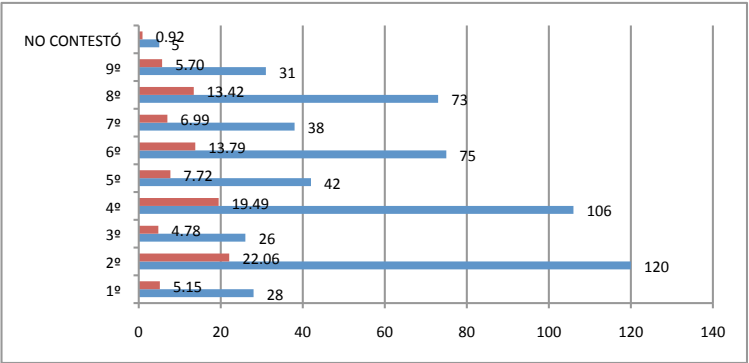
GÉNERO		PORCENTAJE
Hombre	285	47.03
Mujer	309	50.99
No contestó	12	1.98
Total	606	100.00



ÁREA		PORCENTAJE
Licenciatura	513	87.24
Técnico	12	2.04
Posgrado	63	10.71
Total	588	100.00



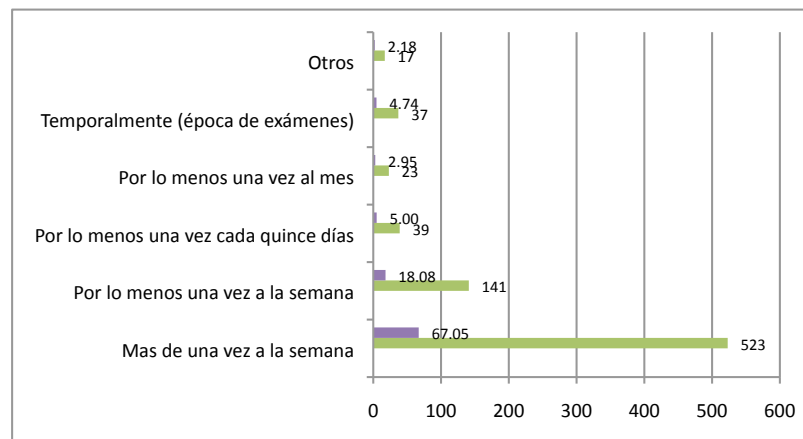
SEMESTRE	USUARIOS	PORCENTAJE
1º	28	5.15
2º	120	22.06
3º	26	4.78
4º	106	19.49
5º	42	7.72
6º	75	13.79
7º	38	6.99
8º	73	13.42
9º	31	5.70
NO CONTESTÓ	5	0.92
TOTAL	544	100.00



II. USO DE LA BIBLIOTECA

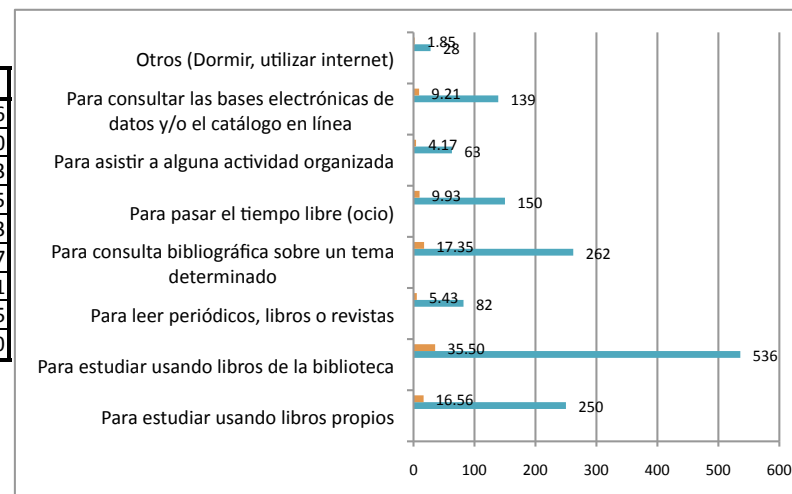
1. Con qué frecuencia utilizas la biblioteca?

	Frecuencia	Porcentaje
Mas de una vez a la semana	523	67.05
Por lo menos una vez a la semana	141	18.08
Por lo menos una vez cada quince días	39	5.00
Por lo menos una vez al mes	23	2.95
Temporalmente (época de exámenes)	37	4.74
Otros	17	2.18
Total	780	100.00



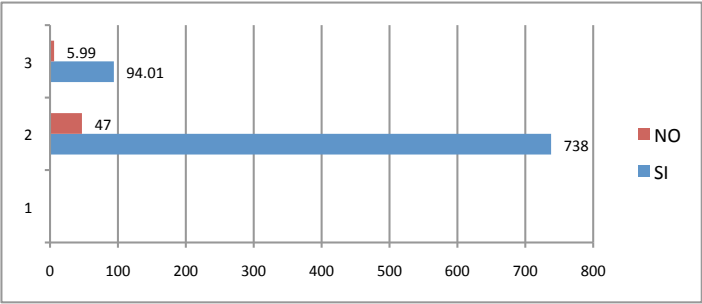
2. Motivos por los que utilizas la biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje
Para estudiar usando libros propios	250	16.56
Para estudiar usando libros de la biblioteca	536	35.50
Para leer periódicos, libros o revistas	82	5.43
Para consulta bibliográfica sobre un tema determinado	262	17.35
Para pasar el tiempo libre (ocio)	150	9.93
Para asistir a alguna actividad organizada	63	4.17
Para consultar las bases electrónicas de datos y/o el catálogo en línea	139	9.21
Otros (Dormir, utilizar internet)	28	1.85
Total	1510	100.00



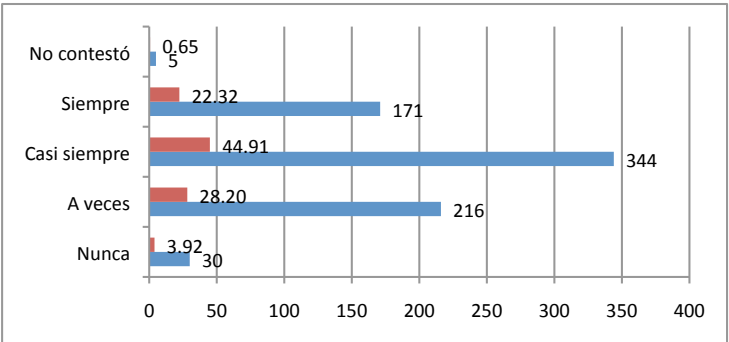
3. La biblioteca ¿Cumple con el horario de servicio tal como lo establece?

HORARIO DE BIBLIOTECA		Porcentaje
SI	738	94.01
NO	47	5.99
Total	785	100.00



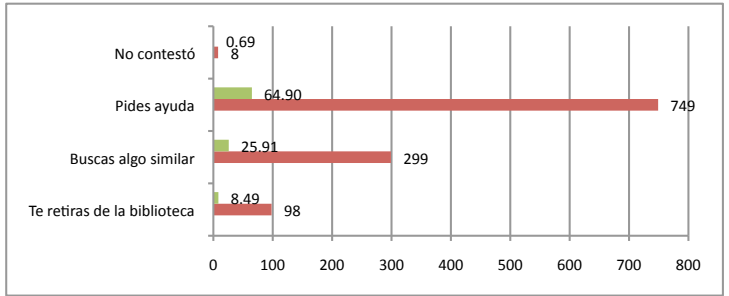
4. Cuando localizas un libro en el catálogo en línea, ¿Con qué frecuencia lo encuentras en la estantería?

		Porcentaje
Nunca	30	3.92
A veces	216	28.20
Casi siempre	344	44.91
Siempre	171	22.32
No contestó	5	0.65
Total	766	100.00



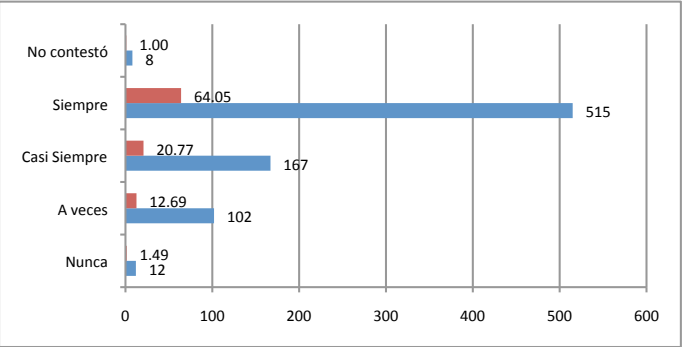
5. Cuando no encuentras algún material, comúnmente:

Te retiras de la biblioteca	98	8.49
Buscas algo similar	299	25.91
Pides ayuda	749	64.90
No contestó	8	0.69
Total	1154	100.00



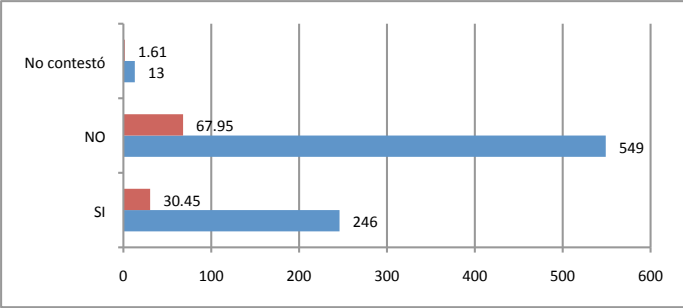
6. Cuando pides ayuda a un bibliotecario, este te apoya satisfactoriamente?

Nunca	12	1.49
A veces	102	12.69
Casi Siempre	167	20.77
Siempre	515	64.05
No contestó	8	1.00
Total	804	100.00



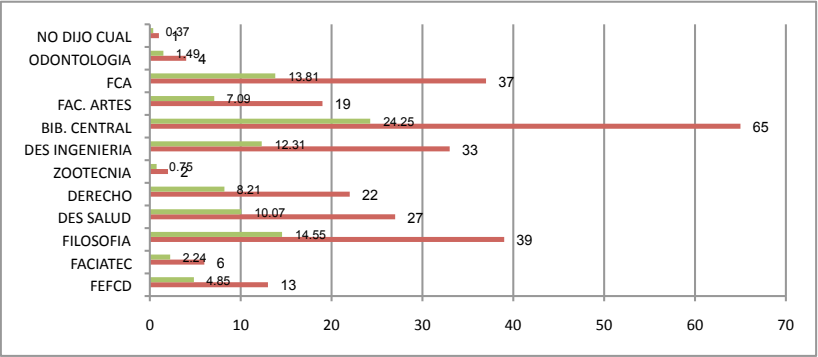
7. Sueles visitar otras bibliotecas de la UACH?

SI	246	30.45
NO	549	67.95
No contestó	13	1.61
Total	808	100.00



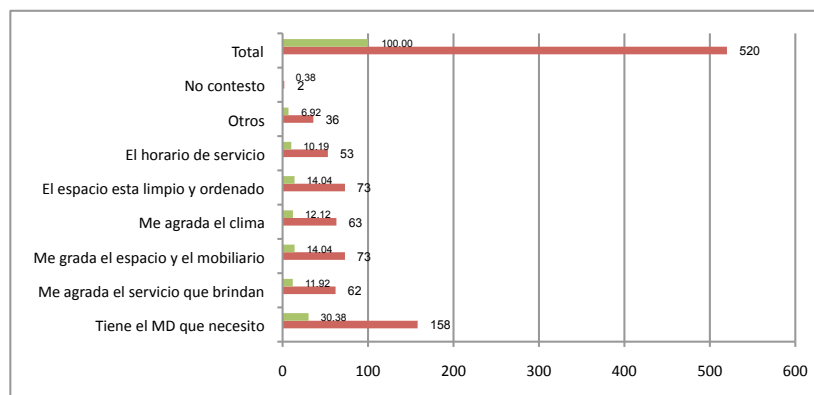
Si tu respuesta es afirmativa, cuales visitas?

FEFCD	13	4.85
FACIATEC	6	2.24
FILOSOFIA	39	14.55
DES SALUD	27	10.07
DERECHO	22	8.21
ZOOTECNIA	2	0.75
DES INGENIERIA	33	12.31
BIB. CENTRAL	65	24.25
FAC. ARTES	19	7.09
FCA	37	13.81
ODONTOLOGIA	4	1.49
NO DIJO CUAL	1	0.37
TOTAL	268	100.00



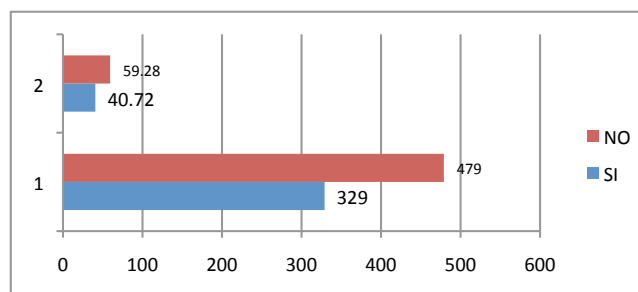
Motivo por el cual las visitas:

Tiene el MD que necesito	158	30.38
Me agrada el servicio que brindan	62	11.92
Me grada el espacio y el mobiliario	73	14.04
Me agrada el clima	63	12.12
El espacio esta limpio y ordenado	73	14.04
El horario de servicio	53	10.19
Otros	36	6.92
No contesto	2	0.38
Total	520	100.00



8. Conoces el reglamento del Sistema Universitario de Bibliotecas Academicas?

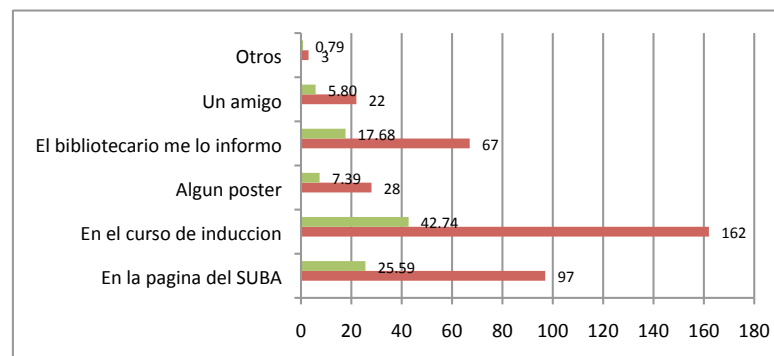
SI	329	40.72
NO	479	59.28
TOTAL	808	100.00



En caso de contestar afirmativamente:

Donde o como lo conociste?

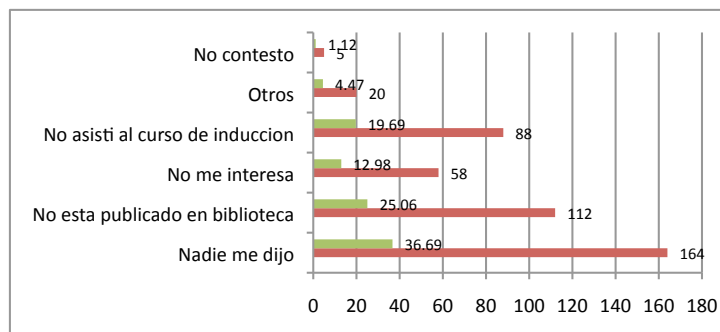
En la pagina del SUBA	97	25.59
En el curso de induccion	162	42.74
Algun poster	28	7.39
El bibliotecario me lo informo	67	17.68
Un amigo	22	5.80
Otros	3	0.79
Total	379	100.00



En caso de contestar negativamente:

Cual es la razon de no conocerlo?

Nadie me dijo	164	36.69
No esta publicado en biblioteca	112	25.06
No me interesa	58	12.98
No asisti al curso de induccion	88	19.69
Otros	20	4.47
No contesto	5	1.12
Total	447	100.00



Servicio y/o aspecto	1	2	3	4	5	Total	% de 4 y 5
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno		
Orden y Limpieza	8	3	47	315	430	803	93%
Iluminación	5	9	41	280	428	763	93%
Temperatura	9	21	118	241	327	716	79%
Espacio	30	59	159	206	407	861	71%
Comodidad del mobiliario	19	26	122	273	282	722	77%
Señalización	7	20	139	312	279	757	78%
%	78	138	626	1627	2153	4622	82%
	2%	3%	14%	35%	47%	100%	

IV CONOCES Y USAS LOS SIGUIENTES SERVICIOS

			1	2	3	4	5		
SERVICIOS	SI	NO	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total	% de 4 y 5
Buzón de sugerencias o nuevas adquisiciones de MD	256	423	12	21	69	100	69	271	62%
Reservar	283	418	19	10	64	112	84	289	68%
Catálogo en línea	348	353	9	24	76	108	79	296	63%
Boletín de novedades	134	552	8	11	60	44	44	167	53%
	1021	1746	48	66	269	364	276	1023	63%

No contestaron 6

V PRESTAMO DE MATERIAL DOCUMENTAL

	1	2	3	4	5		
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total	% 4 y 5
Tiempos de espera y rapidez en el servicio	22	30	131	252	264	699	74%
Plazos y cantidad en el préstamo de MD	21	44	136	258	222	681	70%
Prestamo externo	17	40	125	275	237	694	74%
Préstamo interno	16	24	130	273	296	739	77%
Solicitar renovaciones	26	33	105	249	275	688	76%
solicitar reserva	47	49	184	275	262	817	66%
Actitud el personal	16	19	123	214	334	706	78%
Preguntas al bibliotecario son resueltas de forma eficaz	20	19	101	227	316	683	80%
Conservación del MD	23	41	145	278	184	671	69%
Actualización del MD	24	43	147	264	160	638	66%
Cantidad de MD	44	53	211	259	163	730	58%
Localización del MD en la estantería	12	30	114	233	188	577	73%
La consulta en OPAC	33	44	44	202	186	509	76%
La atención telefónica	32	41	101	180	186	540	68%
	353	510	1797	3439	3273	9372	72%

	1	2	3	4	5		
EQUIPO DE COMPUTO (EC)	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total	% 4 y 5
La cantidad de EC es suficiente	101	93	144	168	136	642	47%
La calidad de programas o software	175	96	152	235	156	814	48%
Calidad en antivirus	135	116	132	178	162	723	47%
Calidad en periféricos (teclado y mouse)	44	57	146	264	210	721	66%
Calidad en puertos (USB, reproductor, etc)	60	74	164	230	191	719	59%
Velocidad	126	117	175	180	81	679	38%
Conectividad a Internet	117	99	169	181	148	714	46%
	758	652	1082	1436	1084	5012	50%

No contestó 7 usuarios

Comentarios a la encuesta:

FEFCD

1. SE REQUIEREN ANTIVIRUS EN LAS COMPUTADORAS (1)
2. HACEN FALTA MAS COMPUTADORAS Y UN BUEN ANTIVIRUS (6)
3. TENER UN ANTIVIRUS MEJOR (17) PONER EN LOS PASILLOS LAS NUEVAS ADQUISICIONES
4. SOLICITA ABRIR A LA 7 A.M. (18)
5. FELICITO POR ACOMODO ESTANTERIA (21)
6. SOLICITA GARRAFON DE AGUA (25)
7. QUE DEJEN LLENAR LOS BOTES CON AGUA Y AROMATIZANTE EN LOS BAÑOS (27)
8. FELICITA EL SERVICIO PERO SE QUEJA DEL RUIDO Y QUE LOS MAESTROS DEL CLASE AHÍ (34)
9. SE QUEJA DEL RUIDO Y LOS MAESTROS QUE DAN CLASE AHÍ (35)
10. COLOCAR MAS DEPOSITOS DE AGUA ((36)
11. EL DEPOSITO DE AGUA ESTE LIMPIO Y SIEMPRE CON AGUA (37)
12. PONER MAS TOMAS DE CORRIENTE (38 y 42)
13. FELICITO EL SERVICIO Y SOLICITA QUE NO SE COBRARA MULTA POR UN DIA QUE SE PASA ENTREGARLO (45)

FILOSOFÍA

1. EQUIPOS INSUFICIENTES
2. MUY BUEN SERVICIO
3. DESEAN MAS LIBROS
4. RESTRINGIR EQUIPO A NO ACADÉMICO
5. MEJORES EQUIPOS
6. PRÉSTAMOS NO SUFICIENTES
7. MEJORAR ANTIVIRUS

ARTES

1. MUY CARA LA MULTA
2. ENCUENTRA MUY BUENOS LIBROS EN GOOGLE BOOKS QUE NO HAY EN ARTES PERO EN OTRAS FACULTADES SI
3. SE QUEJA PERSONAL VESPERTINO
4. EXTENDER PLAZO DE PRÉSTAMOS
5. SE VA AL CIDECH PORQUE LA MULTA ES MAS BARATA
6. QUE CAMBIEN EL EQUIPO DE CÓMPUTO
7. BUZÓN NOCTURNO
8. MANTENIMIENTO AL EQUIPO DE CÓMPUTO
9. DESINFECTAR MEMORIAS
10. ILUMINACIÓN
11. FORTALECER EL REGLAMENTO
12. EXCELENTE LABOR PERO INSTALACIONES MUY PEQUEÑAS

ELABORÓ: TERESITA DE JESÚS SANDOVAL VARGAS