



Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño (CUAAD)

Informe de resultados sobre el *Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara, 2016*

Con el fin de continuar con la mejora de los servicios y recursos de información que ofrecen las bibliotecas de la Red, la Coordinación de Bibliotecas y la Unidad de Servicios Bibliotecarios a través del Área de Servicios de Información y Mejora Continua, aplicó por tercera ocasión, una encuesta de satisfacción sobre los recursos y servicios bibliotecarios que incluyó 9 preguntas cerradas de selección múltiple y una abierta.

El objetivo de esta evaluación ha sido conocer la satisfacción de la comunidad universitaria respecto a la situación actual de las bibliotecas, sus servicios, colecciones, personal e infraestructura, con el propósito de reorientar el trabajo y tomar mejores decisiones para implementar una adecuada gestión hacia la mejora continua de la calidad.

La encuesta fue aplicada vía Internet a través de un Web Link de la empresa encuestadora Survey Monkey, enviada directamente a la comunidad universitaria (Estudiantes, docentes y externos), con el apoyo de la Coordinación General de Tecnologías de Información.

Los datos recabados mediante la obtención de datos cuantitativos y cualitativos reflejan el grado de satisfacción de los usuarios en el uso de los recursos y servicios bibliotecarios. La población objeto de estudio fue de 406 usuarios encuestados, distribuidos en: 369 estudiantes, 19 docentes y 18 externos.



La encuesta se basa en 10 preguntas:

Parte 1: Introducción.

- Usted es:
- Nivel que cursa o imparte:
- Centro universitario o Sistema al que pertenece:

Parte 2: Uso de la biblioteca.

- ¿A qué vas a la biblioteca?
- ¿Con qué frecuencia vas a la biblioteca?

Parte 3: Servicios bibliotecarios.

- Servicios
- Colecciones
- Personal
- Infraestructura

Opinión y/o comentario: Solicitamos tu apoyo para recabar tus opiniones o comentarios para mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias.



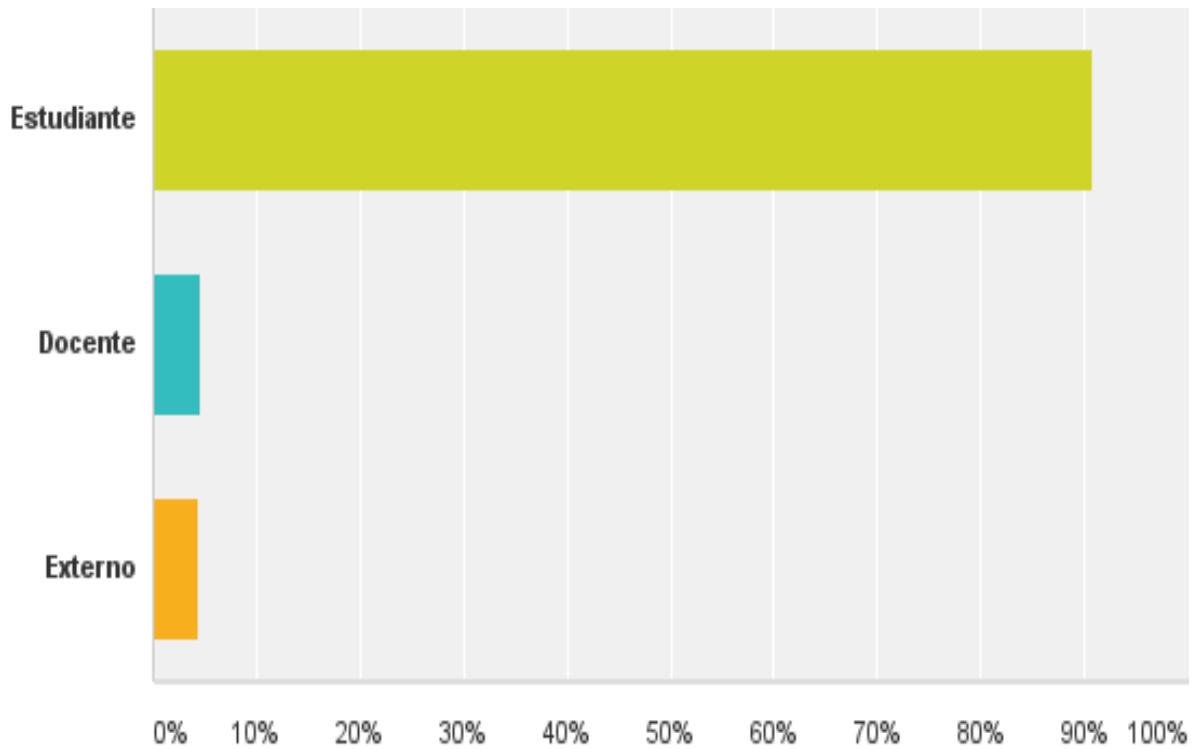
Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara

**Gráficas y tablas de datos
del Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño
Año 2016**



P1: Usted es:

Gráfica





P1: Usted es:

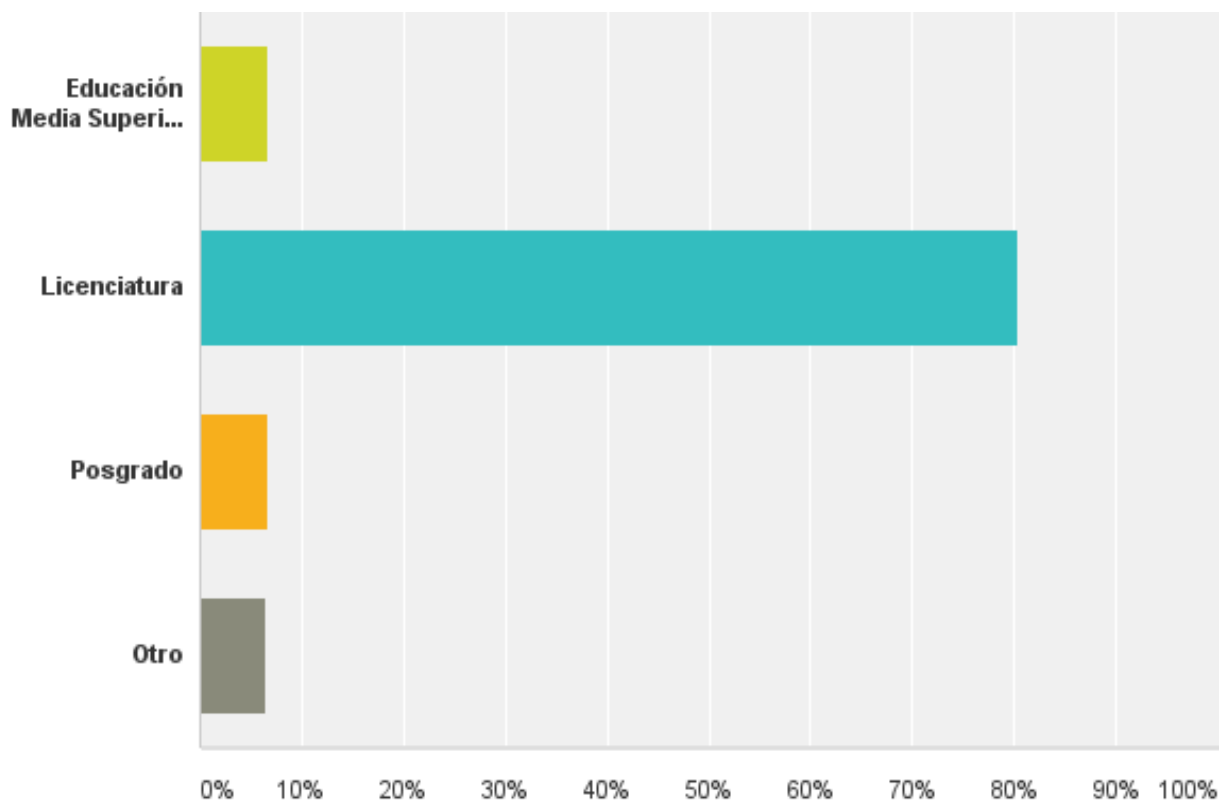
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Estudiante	90,89% 369
Docente	4,68% 19
Externo	4,43% 18
Total	406



P2: Nivel que cursa o imparte:

Gráfica





P2: Nivel que cursa o imparte:

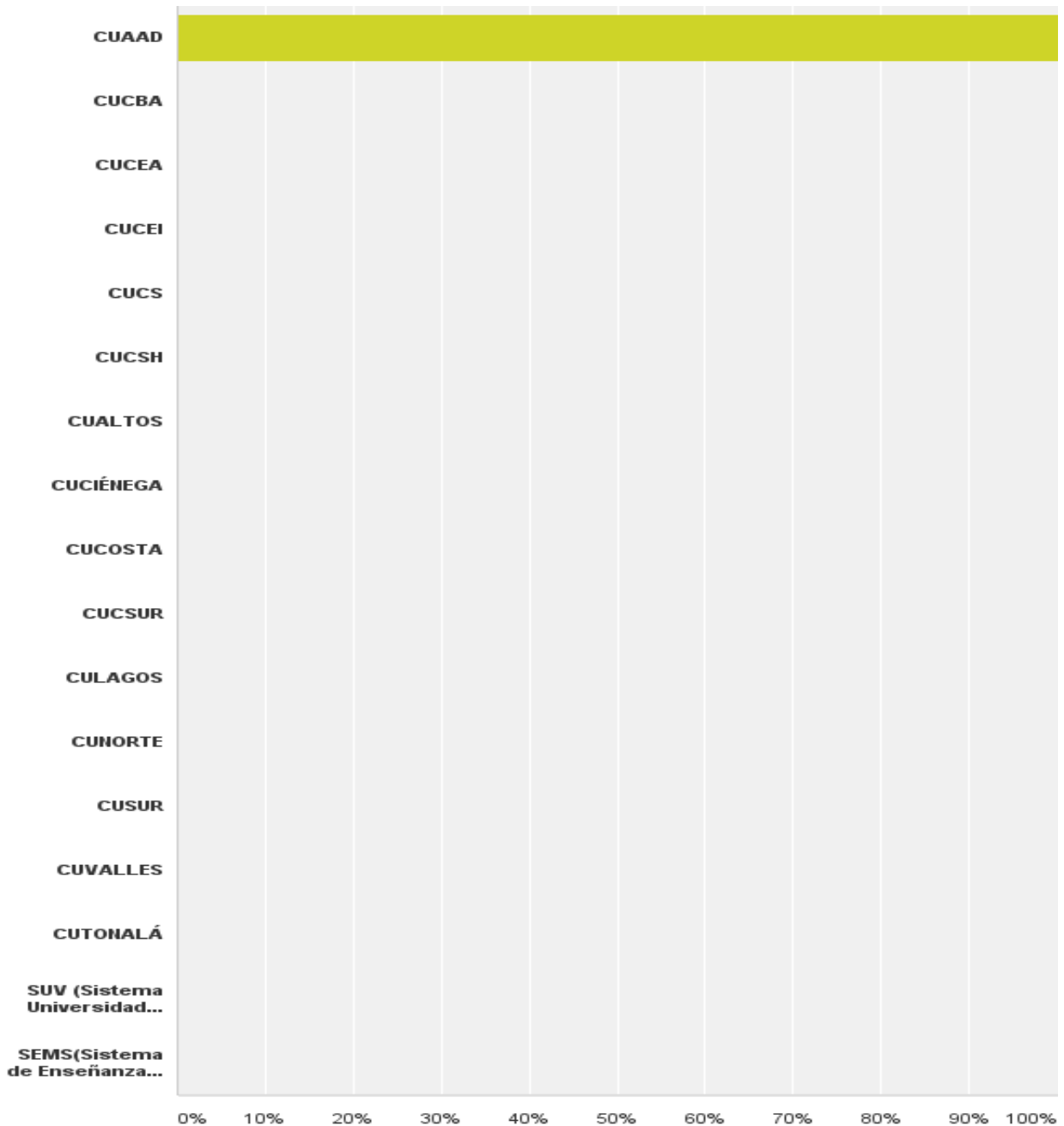
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Educación Media Superior (SEMS)	6,65% 27
Licenciatura	80,30% 326
Posgrado	6,65% 27
Otro	6,40% 26
Total	406



P3: Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece:

Gráfica





P3: Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece:

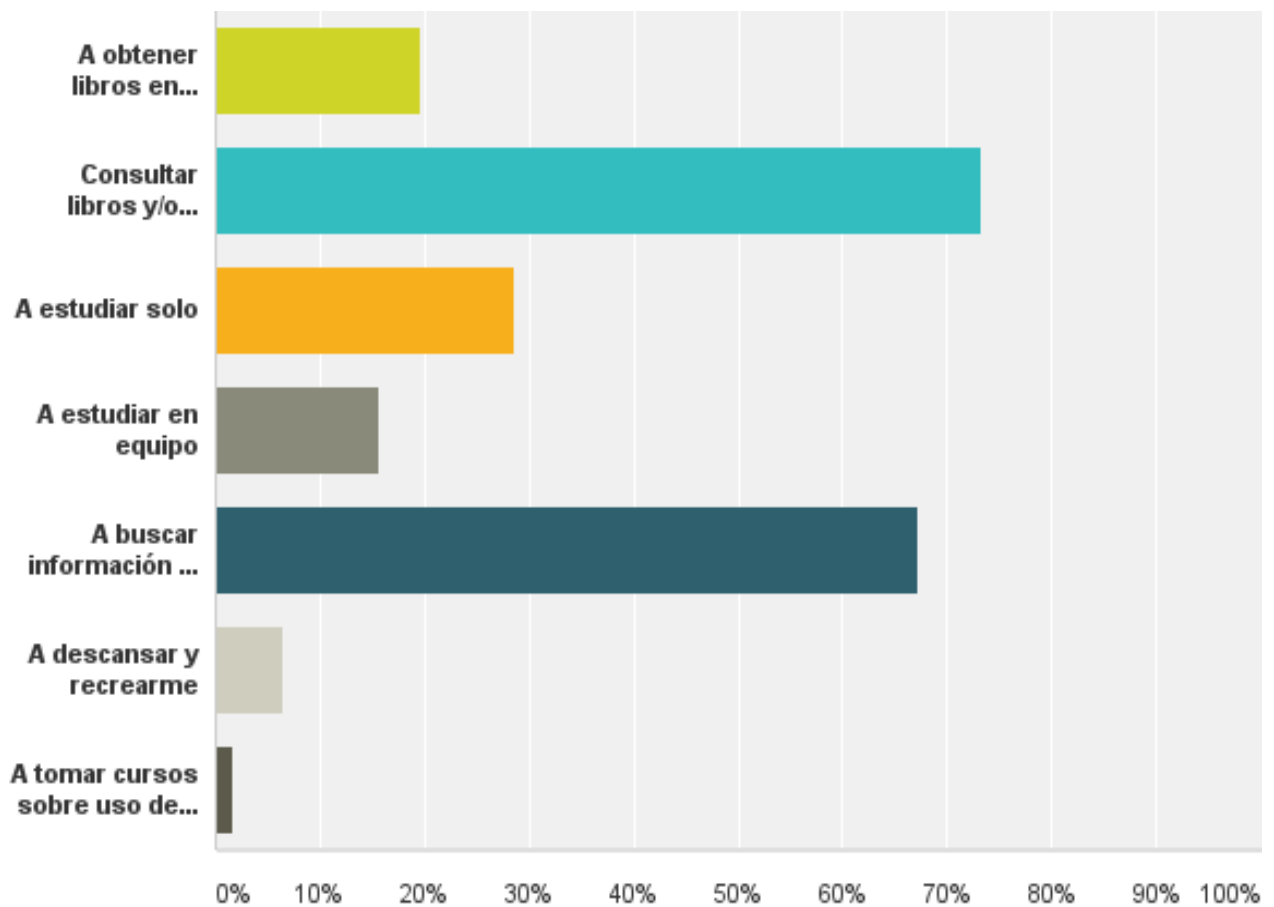
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
CUAAD	100,00% 406
CUCBA	0,00% 0
CUCEA	0,00% 0
CUCEI	0,00% 0
CUCS	0,00% 0
CUCSH	0,00% 0
CUALTOS	0,00% 0
CUCIÉNEGA	0,00% 0
CUCOSTA	0,00% 0
CUCSUR	0,00% 0
CULAGOS	0,00% 0
CUNORTE	0,00% 0
CUSUR	0,00% 0
CUVALLES	0,00% 0
CUTONALÁ	0,00% 0
SUV (Sistema Universidad Virtual)	0,00% 0
SEMS(Sistema de Enseñanza Media Superior)	0,00% 0
Total	406



P4: ¿A qué vas a la biblioteca?

Gráfica



Nota: Cada pregunta tenía opción a más de una respuesta.



P4: ¿A qué vas a la biblioteca?

Tabla de datos

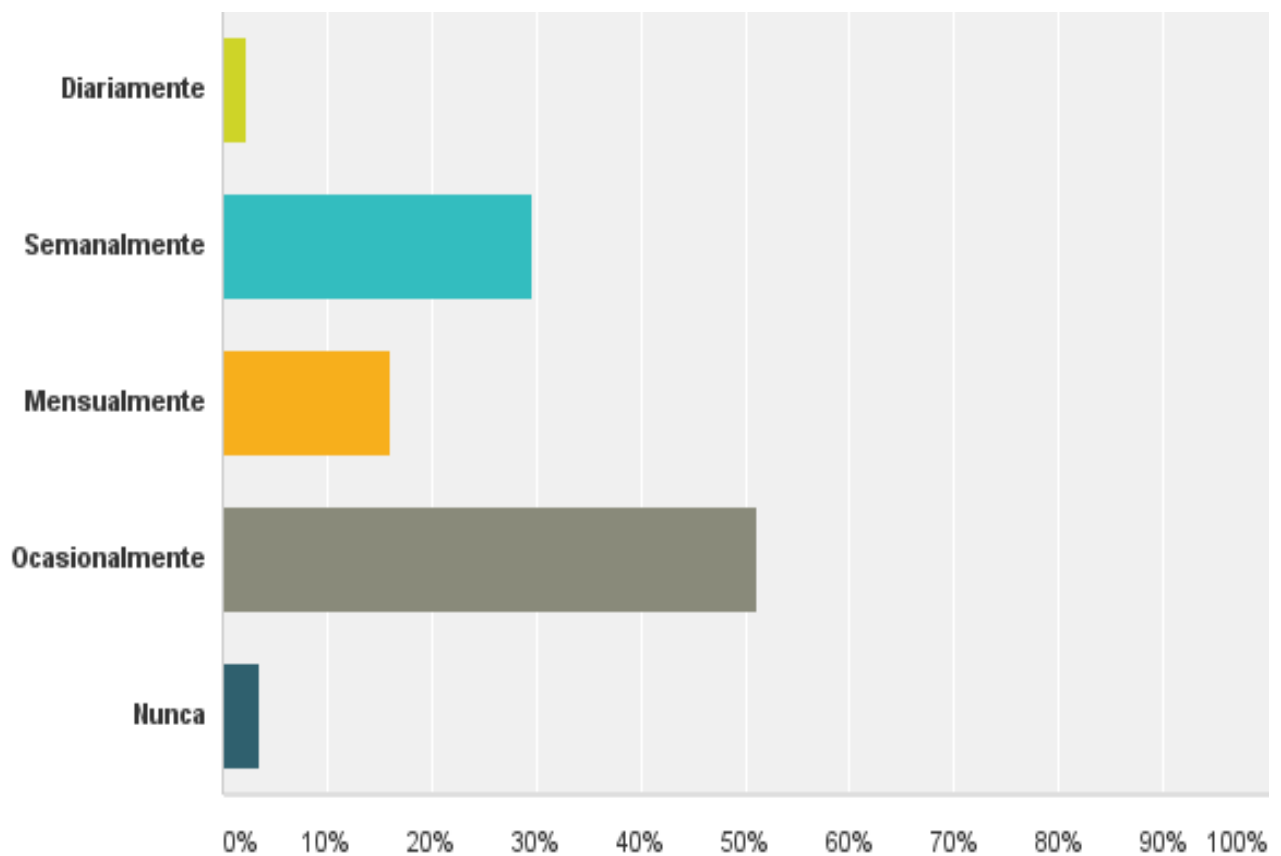
Opciones de respuesta	Respuestas
A obtener libros en préstamo a domicilio	19,70% 78
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	73,23% 290
A estudiar solo	28,54% 113
A estudiar en equipo	15,66% 62
A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet)	67,17% 266
A descansar y recrearme	6,57% 26
A tomar cursos sobre uso de la información	1,77% 7
Total de encuestados: 396	

Nota: Cada pregunta tenía opción a más de una respuesta.



P5: ¿Con qué frecuencia vas a la biblioteca?

Gráfica



Nota: Cada pregunta tenía opción a más de una respuesta.



P5: ¿Con qué frecuencia vas a la biblioteca?

Tabla de datos

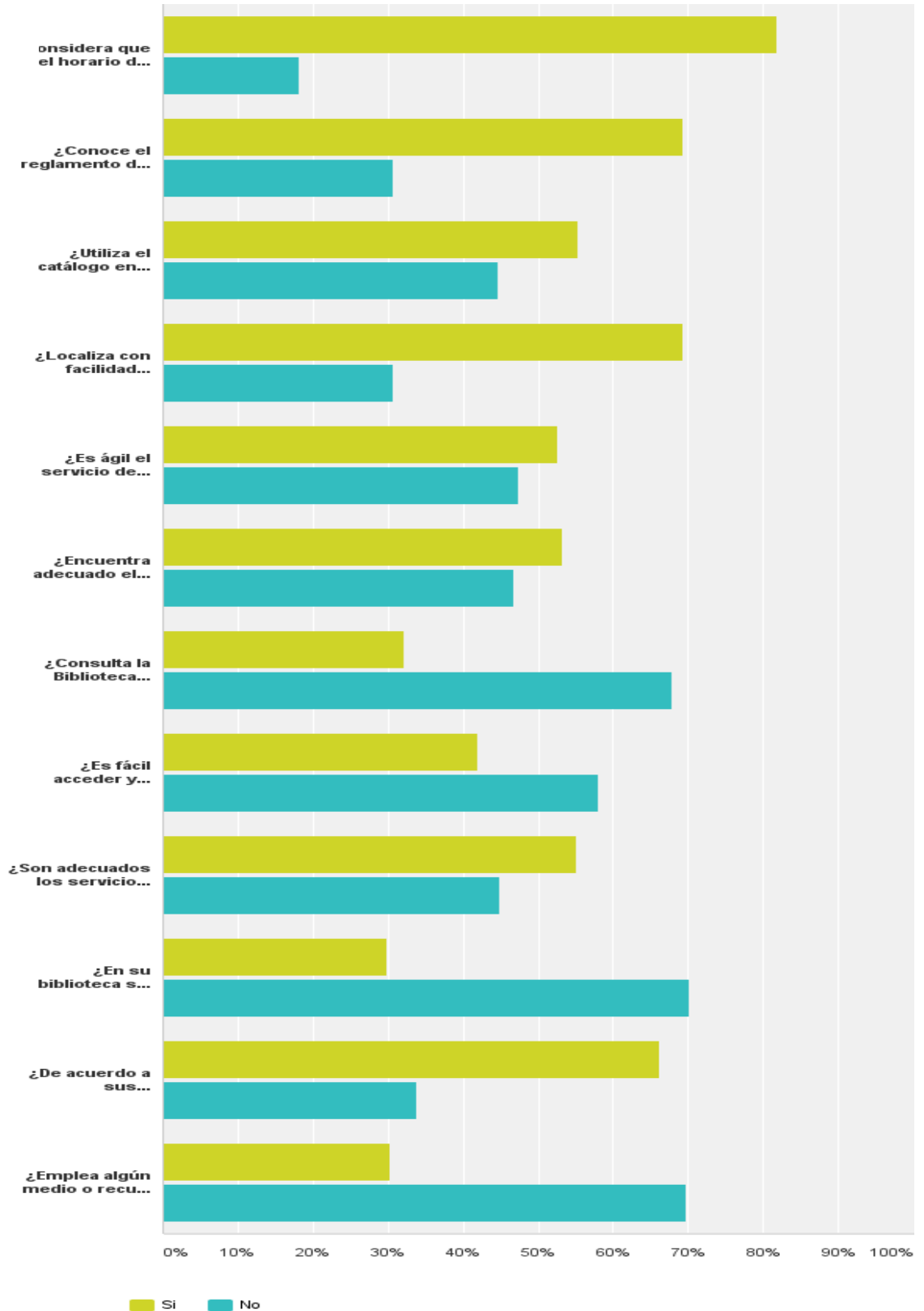
Opciones de respuesta	Respuestas
Diariamente	2,26% 9
Semanalmente	29,57% 118
Mensualmente	16,04% 64
Ocasionalmente	51,13% 204
Nunca	3,51% 14
Total de encuestados: 399	

Nota: Cada pregunta tenía opción a más de una respuesta.



P6: Servicios:

Gráfica





P6: Servicios:

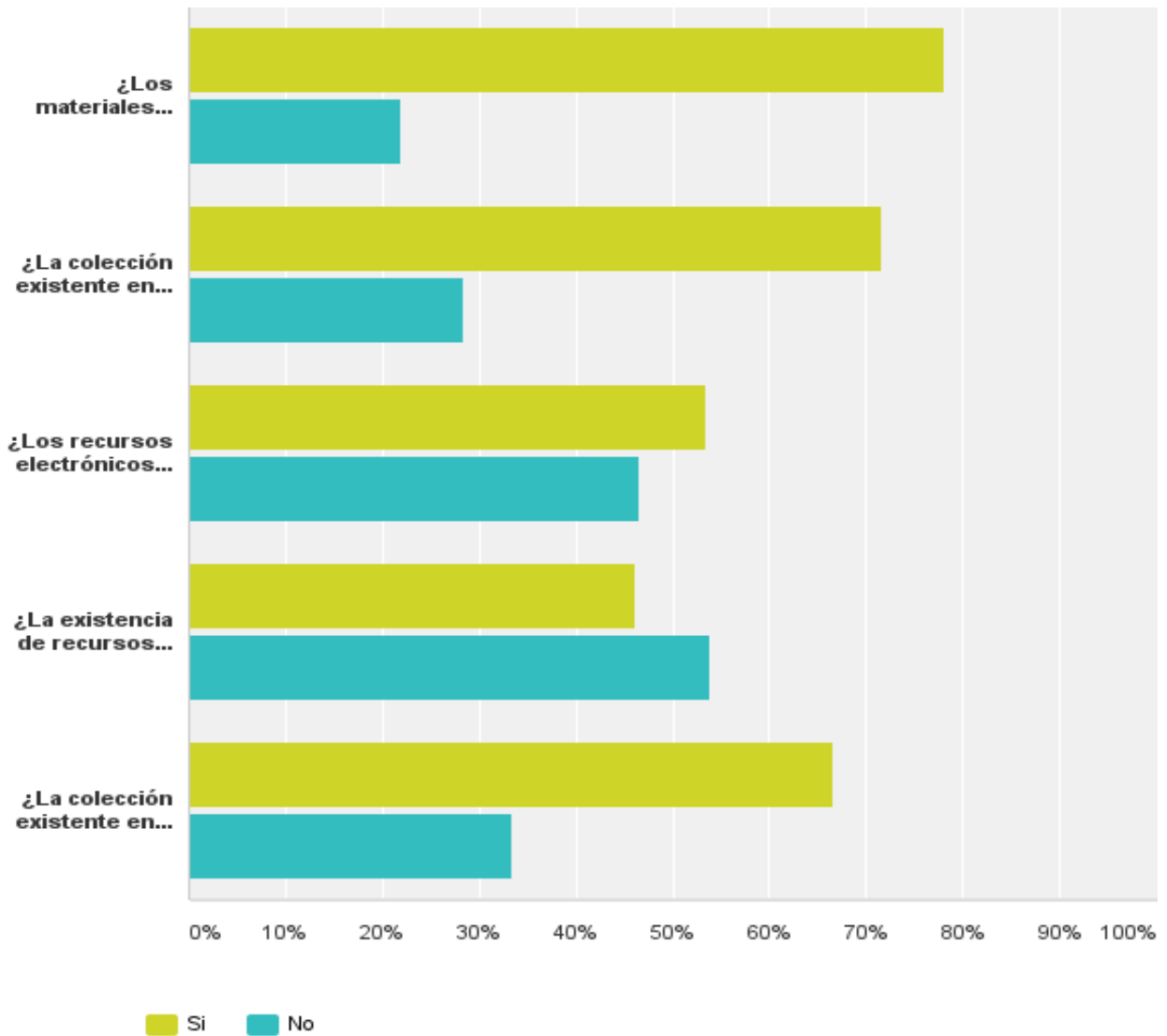
Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	81,94% 304	18,06% 67	371
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	69,27% 257	30,73% 114	371
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otro materiales?	55,31% 203	44,69% 164	367
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	69,27% 257	30,73% 114	371
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	52,52% 167	47,48% 151	318
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	53,23% 173	46,77% 152	325
¿Consulta la Biblioteca Digital?	32,24% 118	67,76% 248	366
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	41,96% 133	58,04% 184	317
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	55,04% 191	44,96% 156	347
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	29,79% 98	70,21% 231	329
¿De acuerdo a sus necesidades, considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	66,25% 212	33,75% 108	320
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	30,23% 104	69,77% 240	344



P7: Colecciones:

Gráfica





P7: Colecciones:

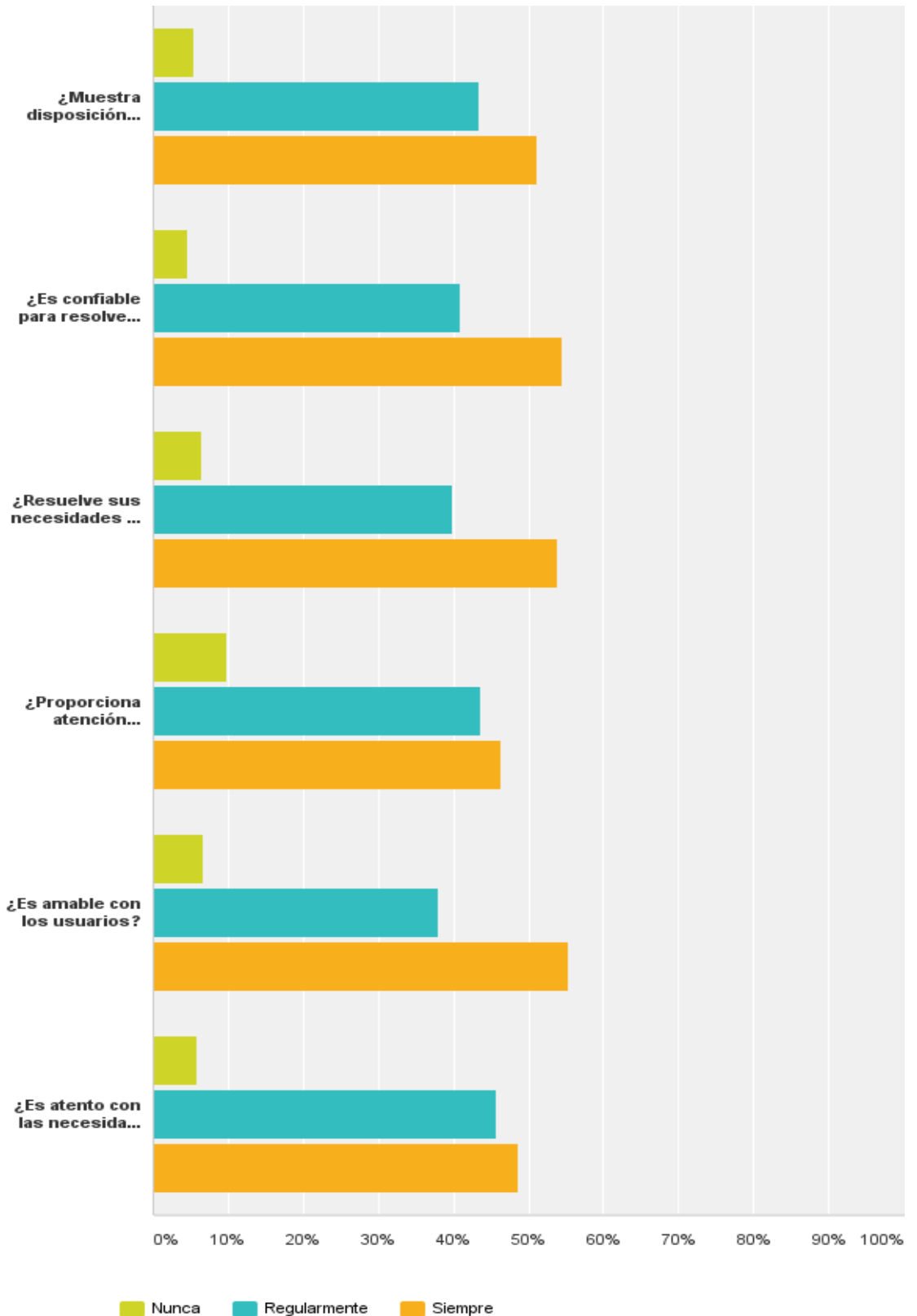
Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	78,16% 272	21,84% 76	348
¿La colección existente en la biblioteca cubre las necesidades de mi disciplina?	71,59% 247	28,41% 98	345
¿Los recursos electrónicos cubren mis necesidades de información (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)?	53,42% 164	46,58% 143	307
¿La existencia de recursos electrónicos que tiene la Biblioteca Digital cubre las necesidades de mi disciplina?	46,21% 134	53,79% 156	290
¿La colección existente en la biblioteca me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	66,67% 220	33,33% 110	330



P8: Personal:

Gráfica





P8: Personal:

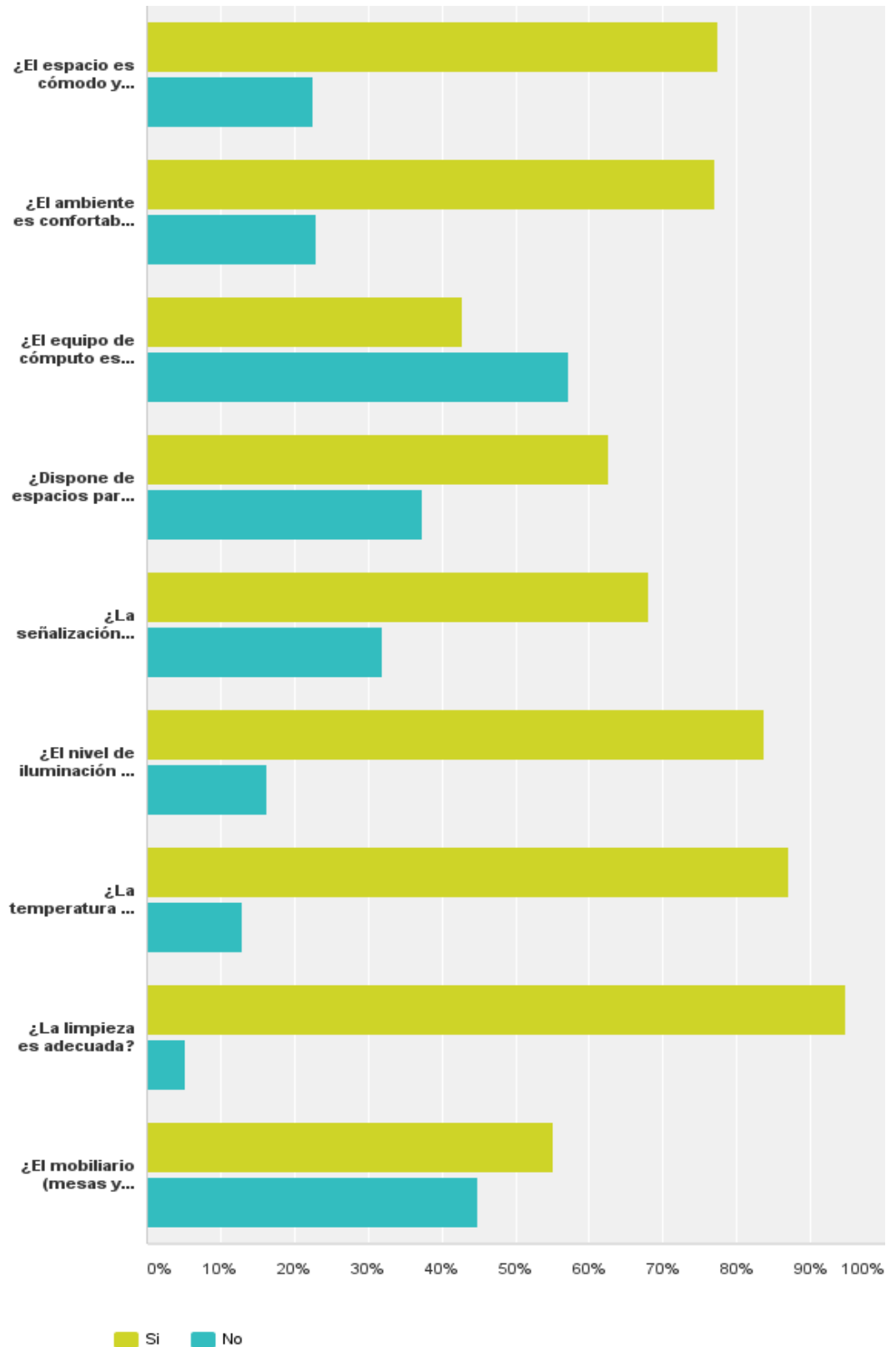
Tabla de datos

	Nunca	Regularmente	Siempre	Total
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	5,49% 19	43,35% 150	51,16% 177	346
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	4,64% 16	40,87% 141	54,49% 188	345
¿Resuelve sus necesidades de información de los usuarios?	6,40% 22	39,83% 137	53,78% 185	344
¿Proporciona atención individualizada?	9,91% 34	43,73% 150	46,36% 159	343
¿Es amable con los usuarios?	6,67% 23	37,97% 131	55,36% 191	345
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	5,81% 20	45,64% 157	48,55% 167	344



P9: Infraestructura:

Gráfica





P9: Infraestructura:

Tabla de datos

	Si	No	Total
¿El espacio es cómodo y agradable?	77,49% 265	22,51% 77	342
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	77,06% 262	22,94% 78	340
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	42,86% 135	57,14% 180	315
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	62,72% 212	37,28% 126	338
¿La señalización es adecuada?	68,09% 224	31,91% 105	329
¿El nivel de iluminación es suficiente?	83,73% 283	16,27% 55	338
¿La temperatura es apropiada?	87,02% 295	12,98% 44	339
¿La limpieza es adecuada?	94,71% 322	5,29% 18	340
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	55,16% 187	44,84% 152	339



P10 Opinión y/o comentario.

Solicitamos tu apoyo para recabar tus opiniones o comentarios para mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias.

Véase el Anexo 1