



## **Centro Universitario de los Altos (CUALTOS)**

### **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 369 usuarios encuestados, distribuidos en: 335 estudiantes, 30 docentes y 4 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.



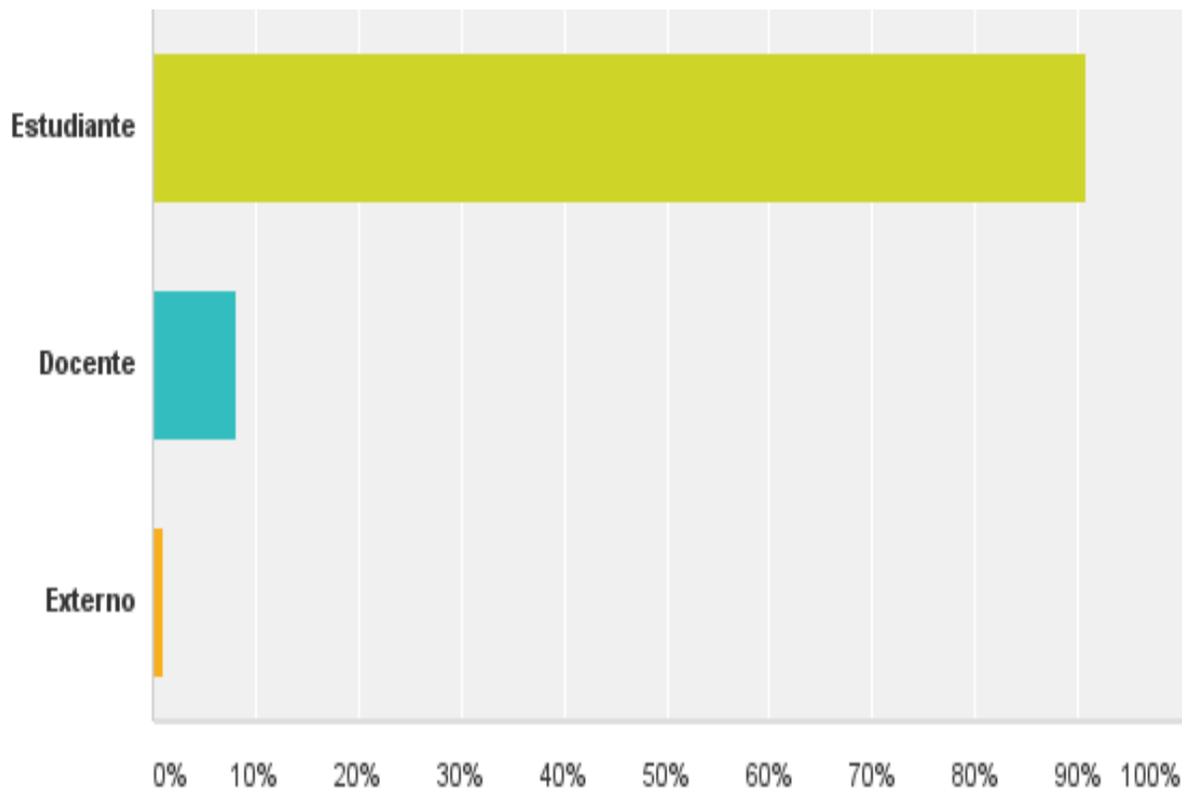
# **Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara**

**Gráficas y tablas de datos**  
**del Centro Universitario de los Altos**  
**Año 2016**



## P1: Usted es:

### Gráfica





## P1: Usted es:

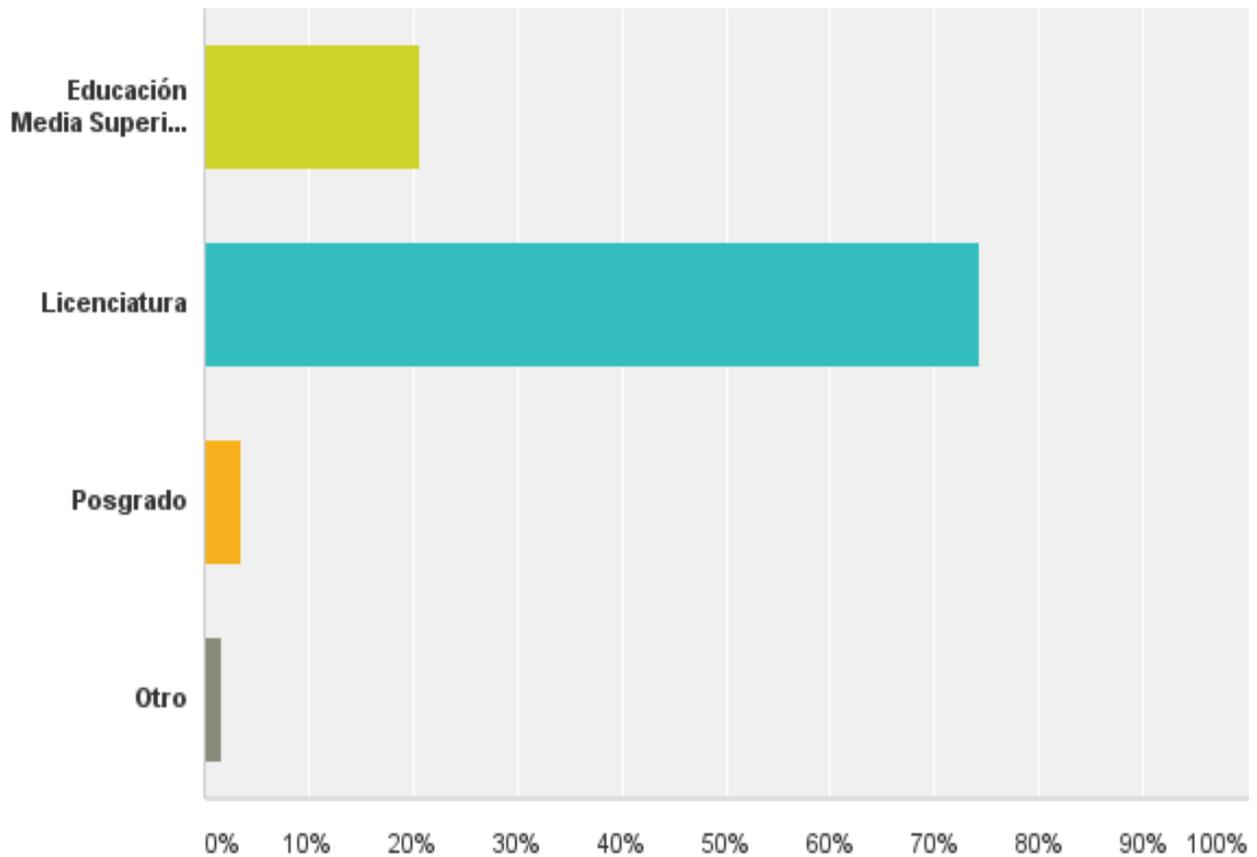
### Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas	
Estudiante	90,79%	335
Docente	8,13%	30
Externo	1,08%	4
<b>Total</b>		<b>369</b>



## P2: Nivel que cursa o imparte:

### Gráfica





## P2: Nivel que cursa o imparte:

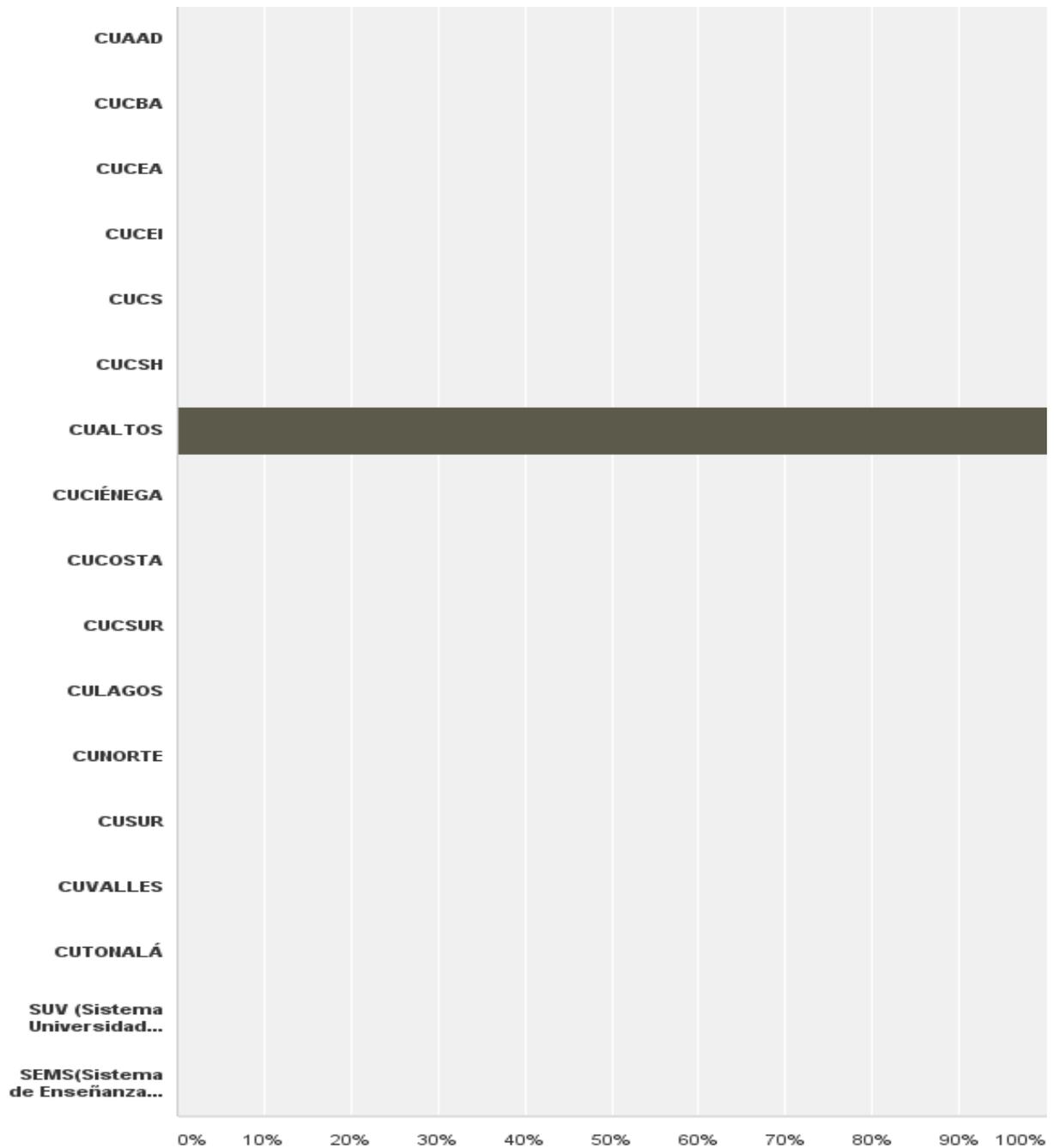
### Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Educación Media Superior (SEMS)	20,60% 76
Licenciatura	74,25% 274
Posgrado	3,52% 13
Otro	1,63% 6
<b>Total</b>	<b>369</b>



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

#### Gráfica





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

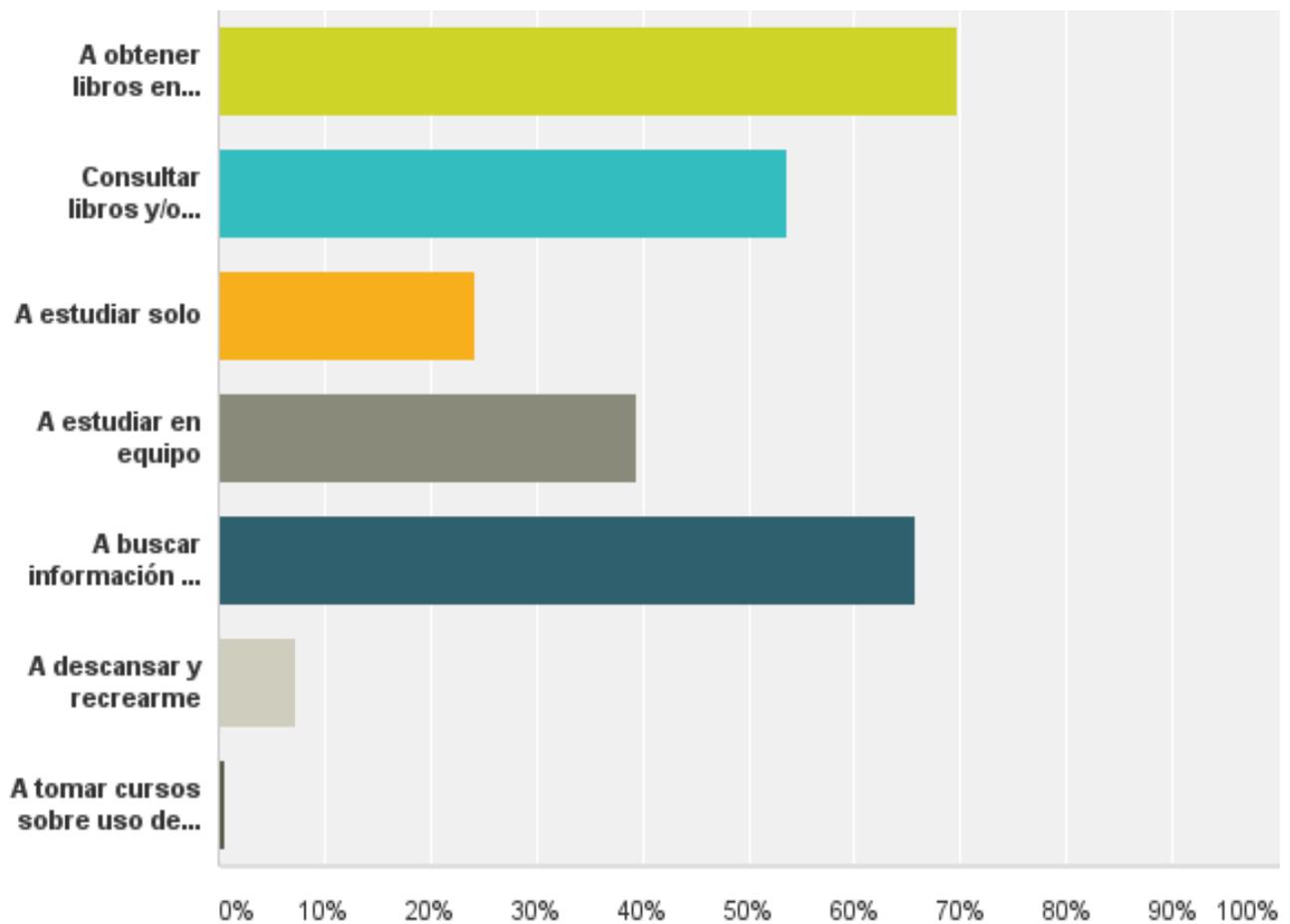
#### Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
CUAAD	0,00% 0
CUCBA	0,00% 0
CUCEA	0,00% 0
CUCEI	0,00% 0
CUCS	0,00% 0
CUCSH	0,00% 0
CUALTOS	100,00% 369
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
<b>Total</b>	<b>369</b>



## 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

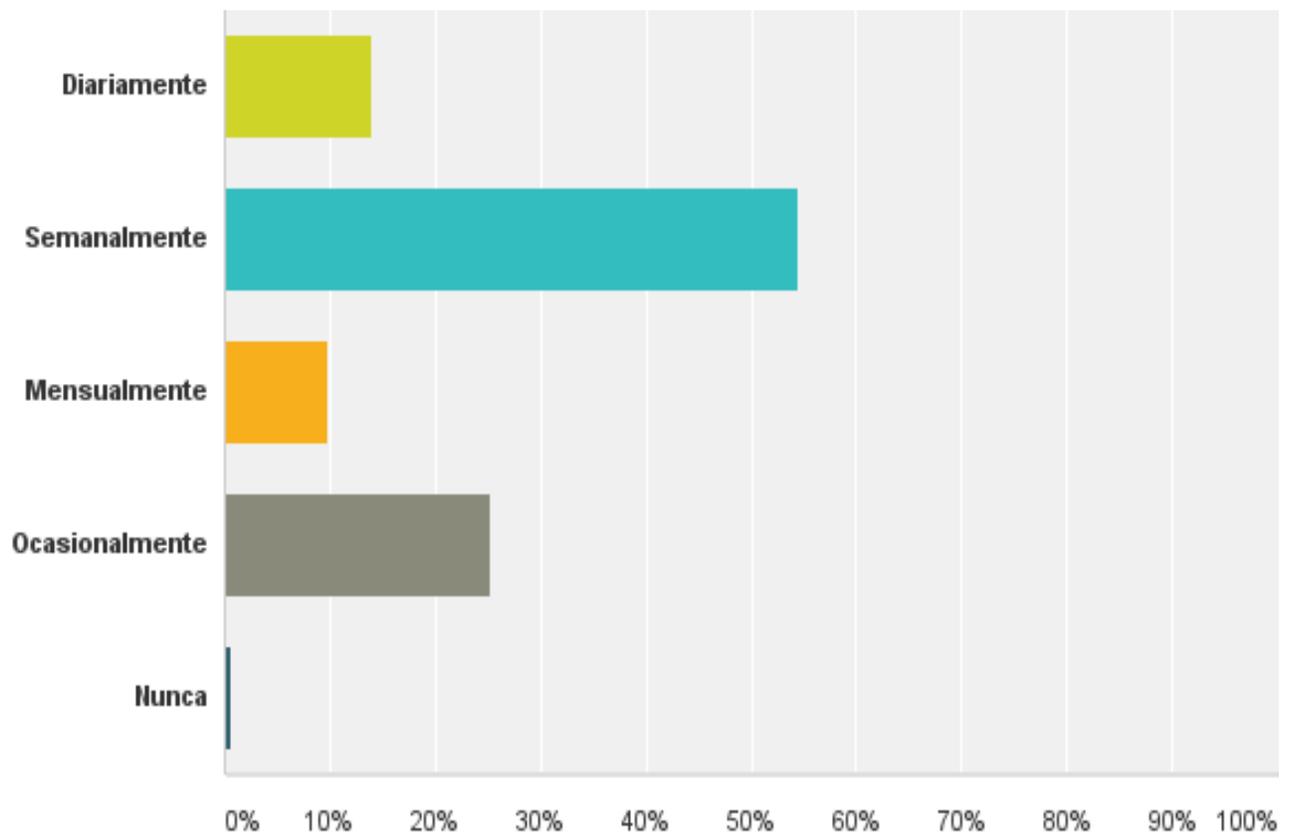
Opciones de respuesta	Respuestas	
A obtener libros en préstamo a domicilio	<b>69,72%</b>	251
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	<b>53,61%</b>	193
A estudiar solo	<b>24,17%</b>	87
A estudiar en equipo	<b>39,44%</b>	142
A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet)	<b>65,83%</b>	237
A descansar y recrearme	<b>7,22%</b>	26
A tomar cursos sobre uso de la información	<b>0,56%</b>	2
<b>Total de encuestados: 360</b>		

**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

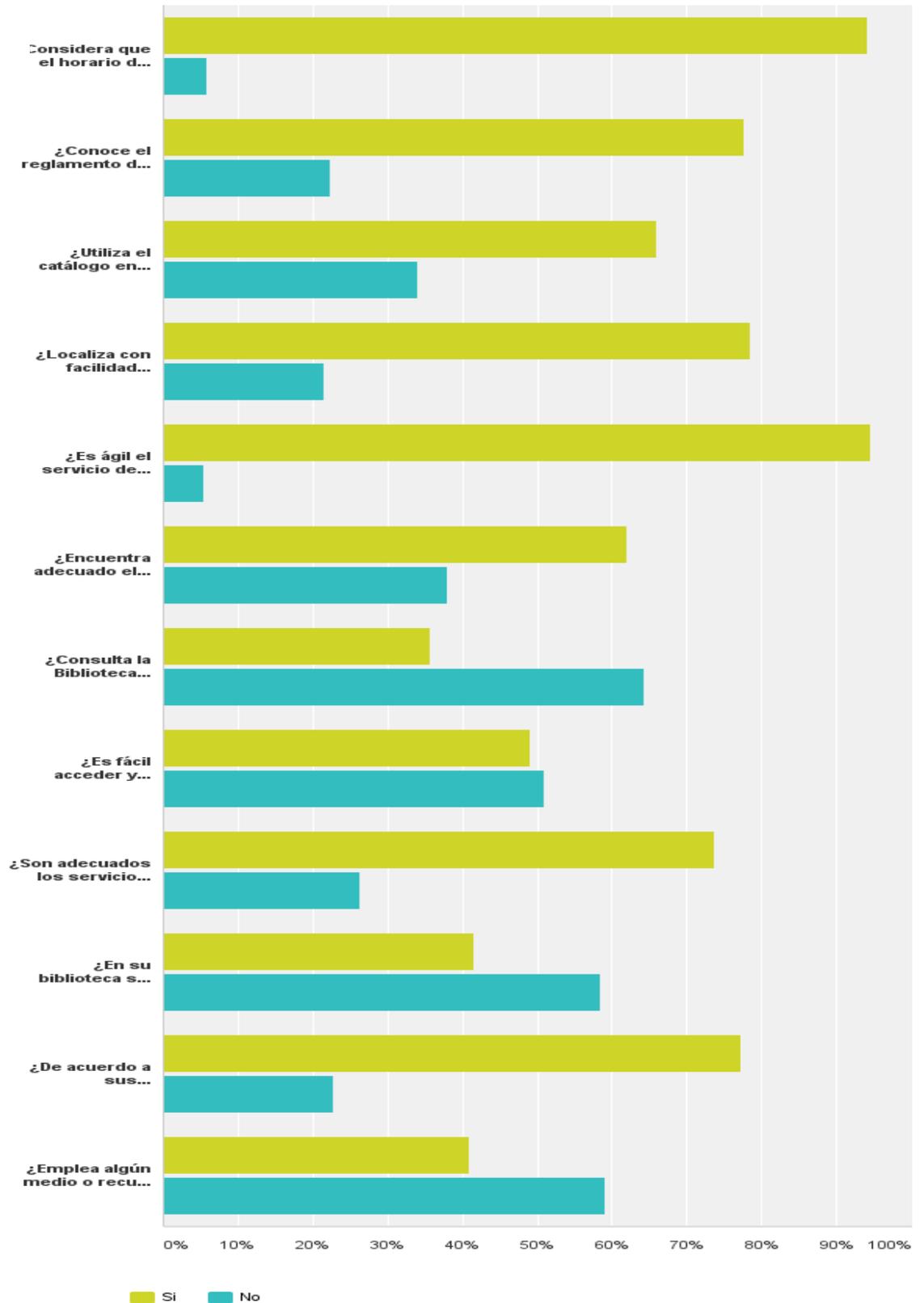
Opciones de respuesta	Respuestas
Diariamente	13,89% 50
Semanalmente	54,44% 196
Mensualmente	9,72% 35
Ocasionalmente	25,28% 91
Nunca	0,56% 2
<b>Total de encuestados: 360</b>	

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



## P6: Servicios:

## Gráfica





## P6: Servicios:

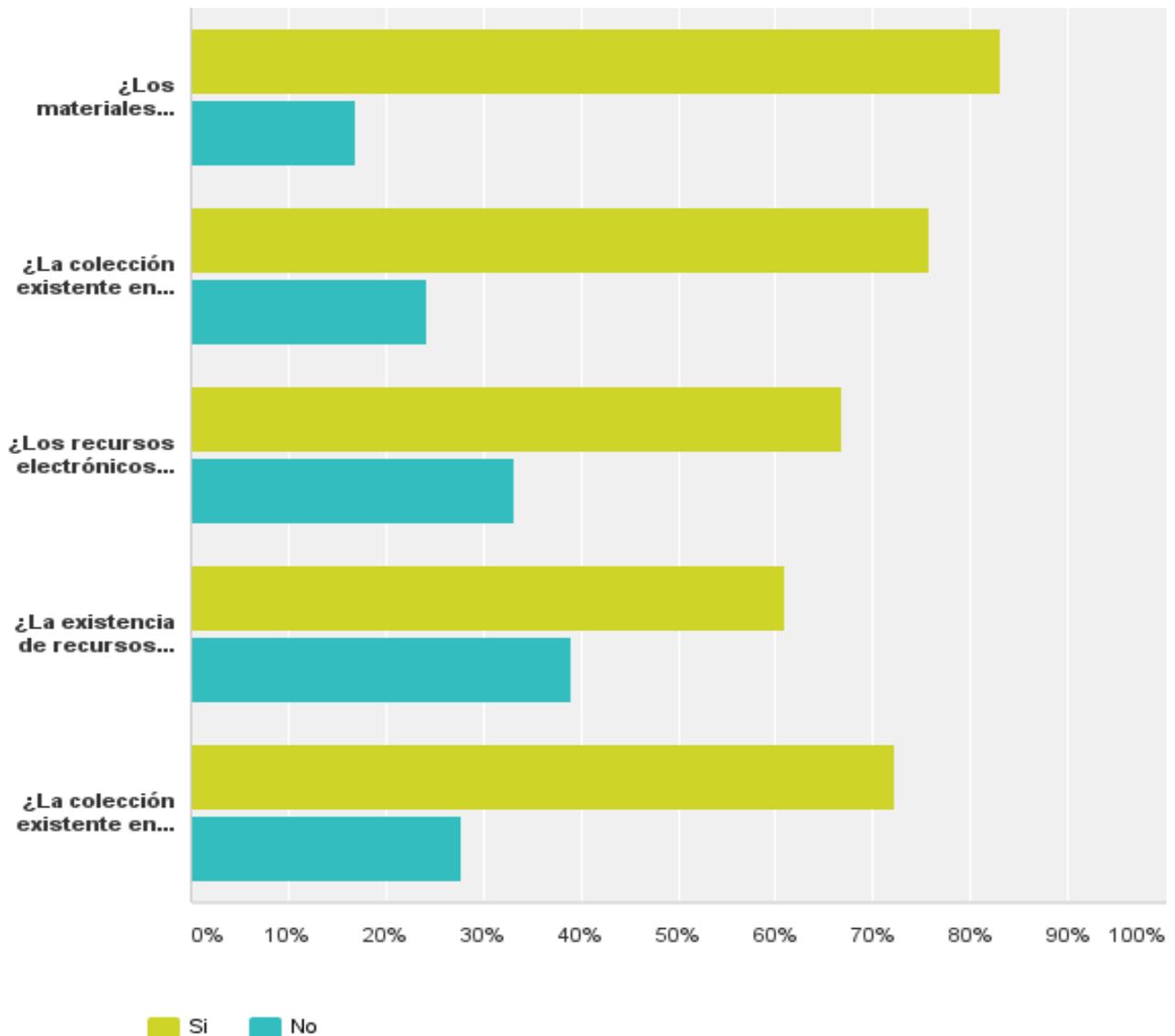
### Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	<b>94,22%</b> 326	<b>5,78%</b> 20	346
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	<b>77,68%</b> 268	<b>22,32%</b> 77	345
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otro materiales?	<b>65,99%</b> 227	<b>34,01%</b> 117	344
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	<b>78,49%</b> 270	<b>21,51%</b> 74	344
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	<b>94,58%</b> 314	<b>5,42%</b> 18	332
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	<b>62,02%</b> 209	<b>37,98%</b> 128	337
¿Consulta la Biblioteca Digital?	<b>35,80%</b> 121	<b>64,20%</b> 217	338
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	<b>49,16%</b> 147	<b>50,84%</b> 152	299
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	<b>73,60%</b> 237	<b>26,40%</b> 85	322
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	<b>41,50%</b> 127	<b>58,50%</b> 179	306
¿De acuerdo a sus necesidades, considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	<b>77,30%</b> 235	<b>22,70%</b> 69	304
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	<b>40,88%</b> 130	<b>59,12%</b> 188	318



## P7: Colecciones:

### Gráfica





## P7: Colecciones:

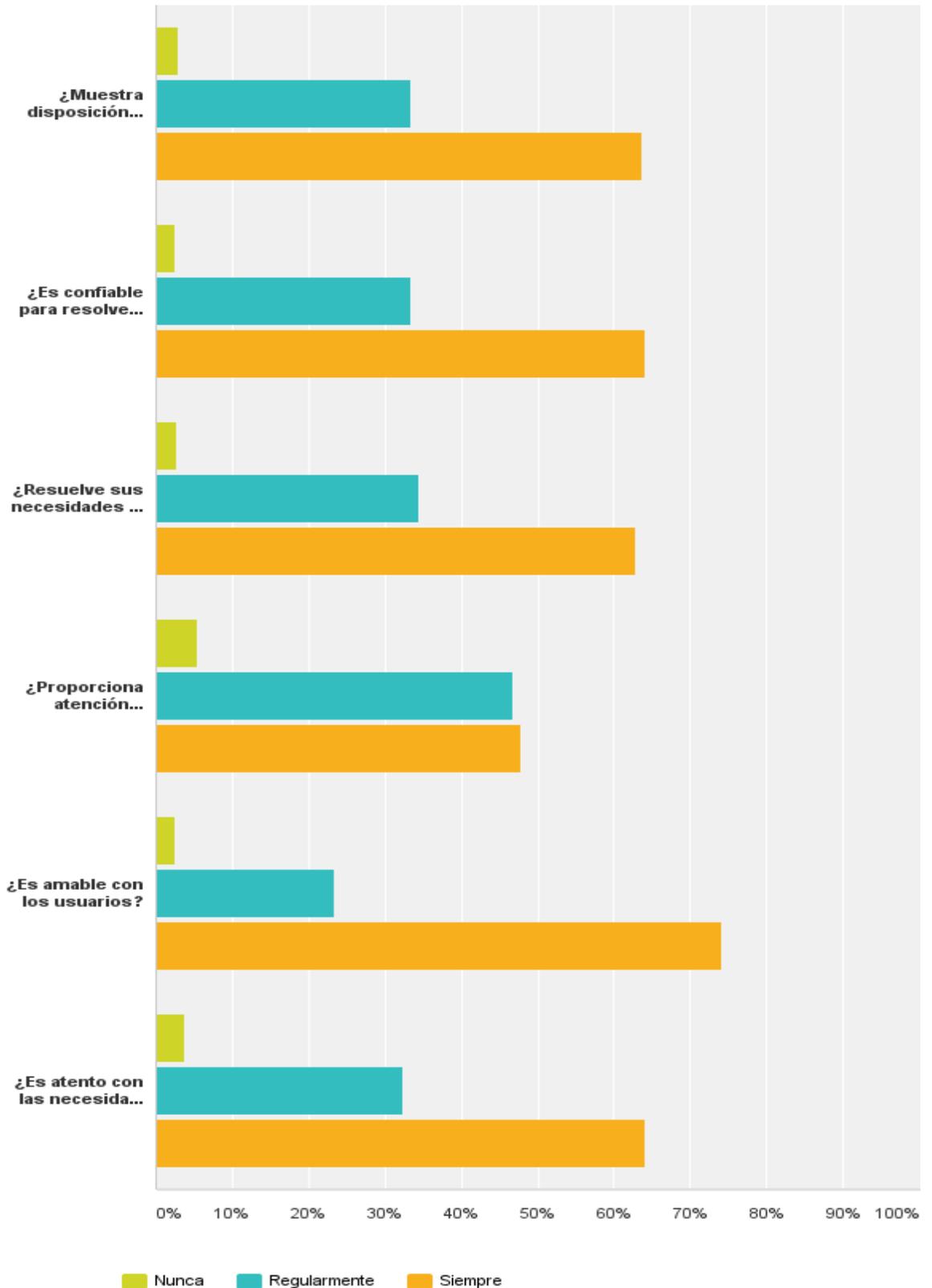
### Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	<b>83,08%</b> 270	<b>16,92%</b> 55	325
¿La colección existente en la biblioteca cubre las necesidades de mi disciplina?	<b>75,77%</b> 247	<b>24,23%</b> 79	326
¿Los recursos electrónicos cubren mis necesidades de información (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)?	<b>66,90%</b> 188	<b>33,10%</b> 93	281
¿La existencia de recursos electrónicos que tiene la Biblioteca Digital cubre las necesidades de mi disciplina?	<b>60,89%</b> 165	<b>39,11%</b> 106	271
¿La colección existente en la biblioteca me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	<b>72,29%</b> 227	<b>27,71%</b> 87	314



## P8: Personal:

## Gráfica





## P8: Personal:

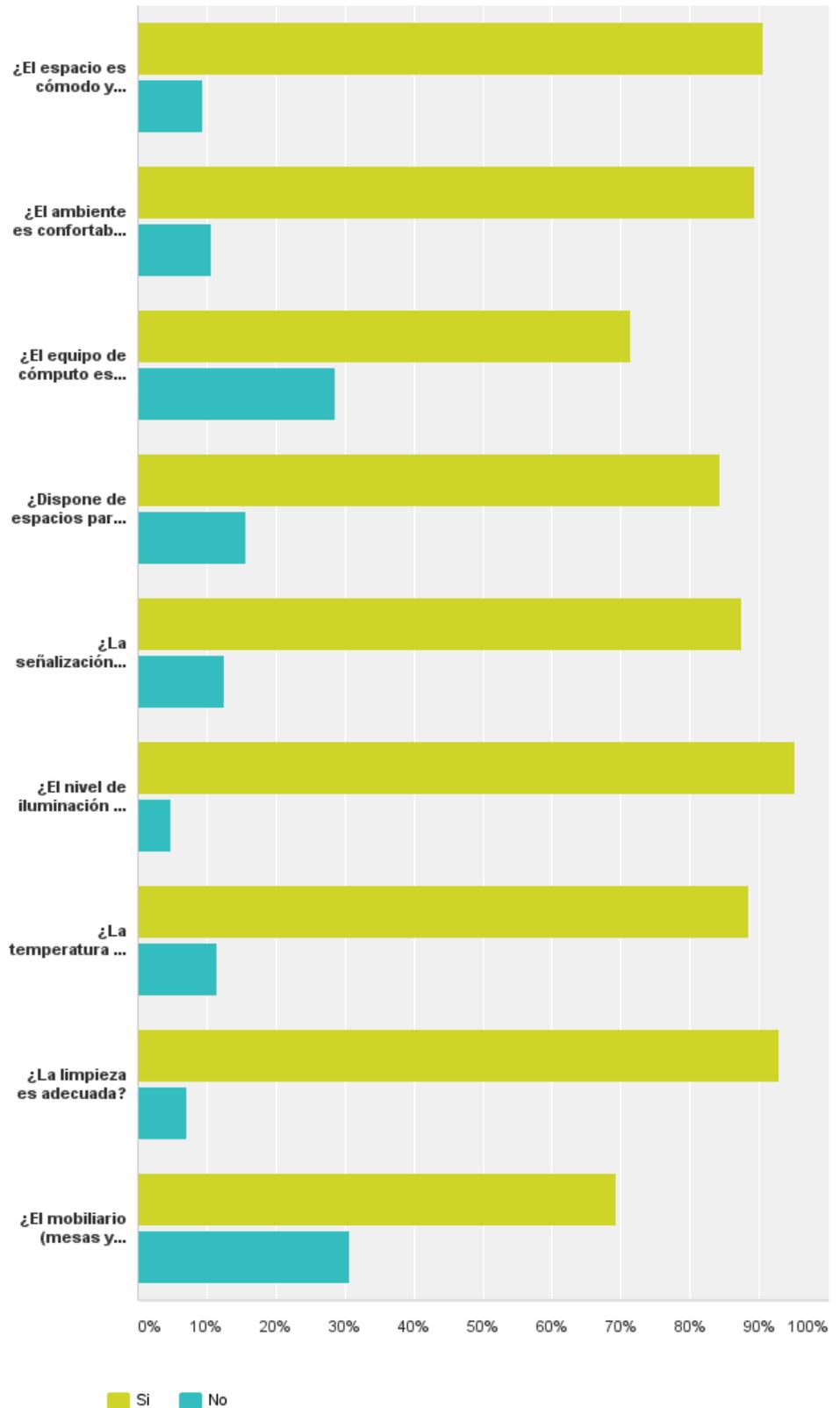
### Tabla de datos

	Nunca	Regularmente	Siempre	Total
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	<b>3,00%</b> 10	<b>33,33%</b> 111	<b>63,66%</b> 212	333
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	<b>2,41%</b> 8	<b>33,43%</b> 111	<b>64,16%</b> 213	332
¿Resuelve sus necesidades de información de los usuarios?	<b>2,74%</b> 9	<b>34,35%</b> 113	<b>62,92%</b> 207	329
¿Proporciona atención individualizada?	<b>5,50%</b> 18	<b>46,79%</b> 153	<b>47,71%</b> 156	327
¿Es amable con los usuarios?	<b>2,43%</b> 8	<b>23,40%</b> 77	<b>74,16%</b> 244	329
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	<b>3,66%</b> 12	<b>32,32%</b> 106	<b>64,02%</b> 210	328



## P9: Infraestructura:

### Gráfica





## P9: Infraestructura:

### Tabla de datos

	Si	No	Total
¿El espacio es cómodo y agradable?	<b>90,55%</b> 297	<b>9,45%</b> 31	328
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	<b>89,33%</b> 293	<b>10,67%</b> 35	328
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	<b>71,38%</b> 217	<b>28,62%</b> 87	304
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	<b>84,40%</b> 276	<b>15,60%</b> 51	327
¿La señalización es adecuada?	<b>87,46%</b> 272	<b>12,54%</b> 39	311
¿El nivel de iluminación es suficiente?	<b>95,12%</b> 312	<b>4,88%</b> 16	328
¿La temperatura es apropiada?	<b>88,41%</b> 290	<b>11,59%</b> 38	328
¿La limpieza es adecuada?	<b>92,99%</b> 305	<b>7,01%</b> 23	328
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	<b>69,30%</b> 228	<b>30,70%</b> 101	329



## **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**