



## **Centro Universitario Ciencias Biológicas y Agropecuarias (CUCBA)**

### **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 302 usuarios encuestados, distribuidos en: 249 estudiantes, 50 docentes y 3 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.



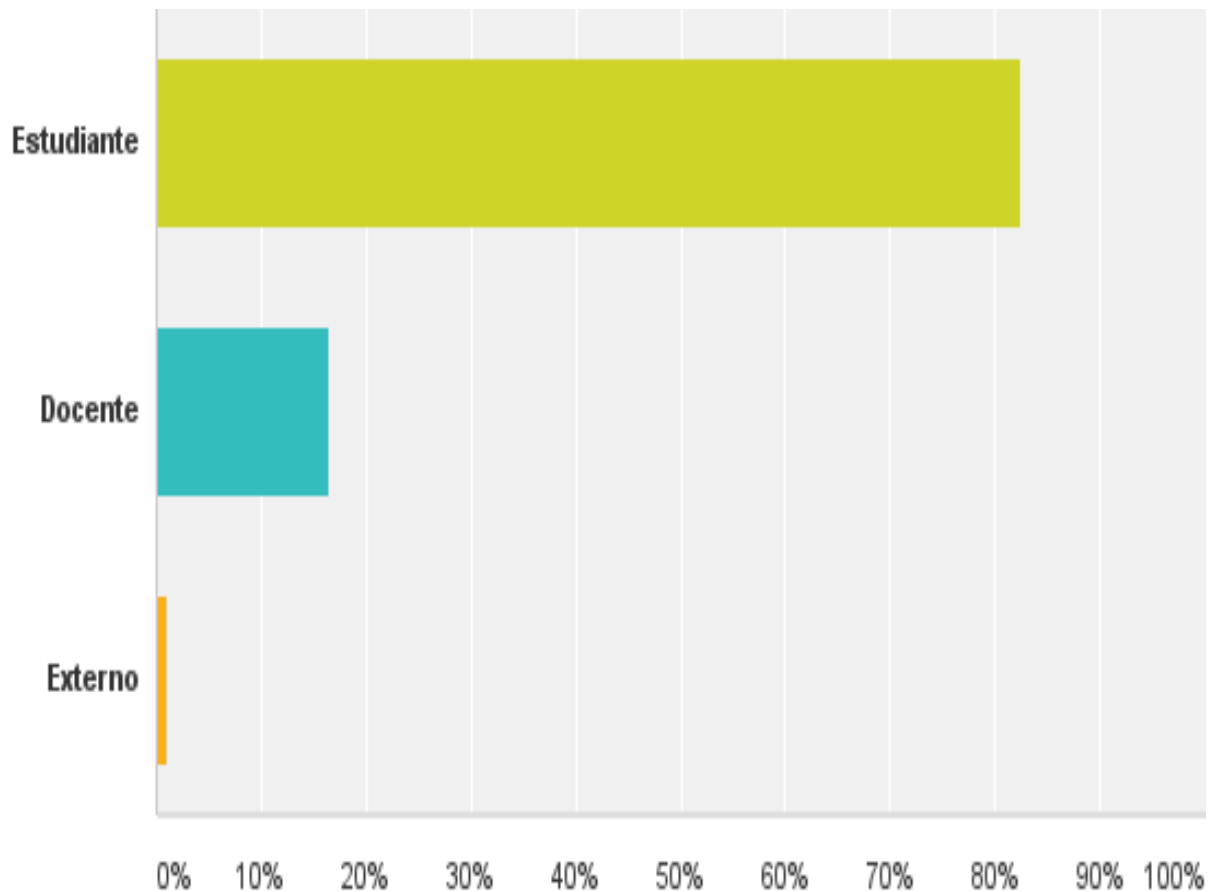
# **Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara**

**Gráficas y tablas de datos**  
**del Centro Universitario de Ciencias Biológicas**  
**y Agropecuarias**  
**Año 2016**



## P1: Usted es:

### Gráfica





## P1: Usted es:

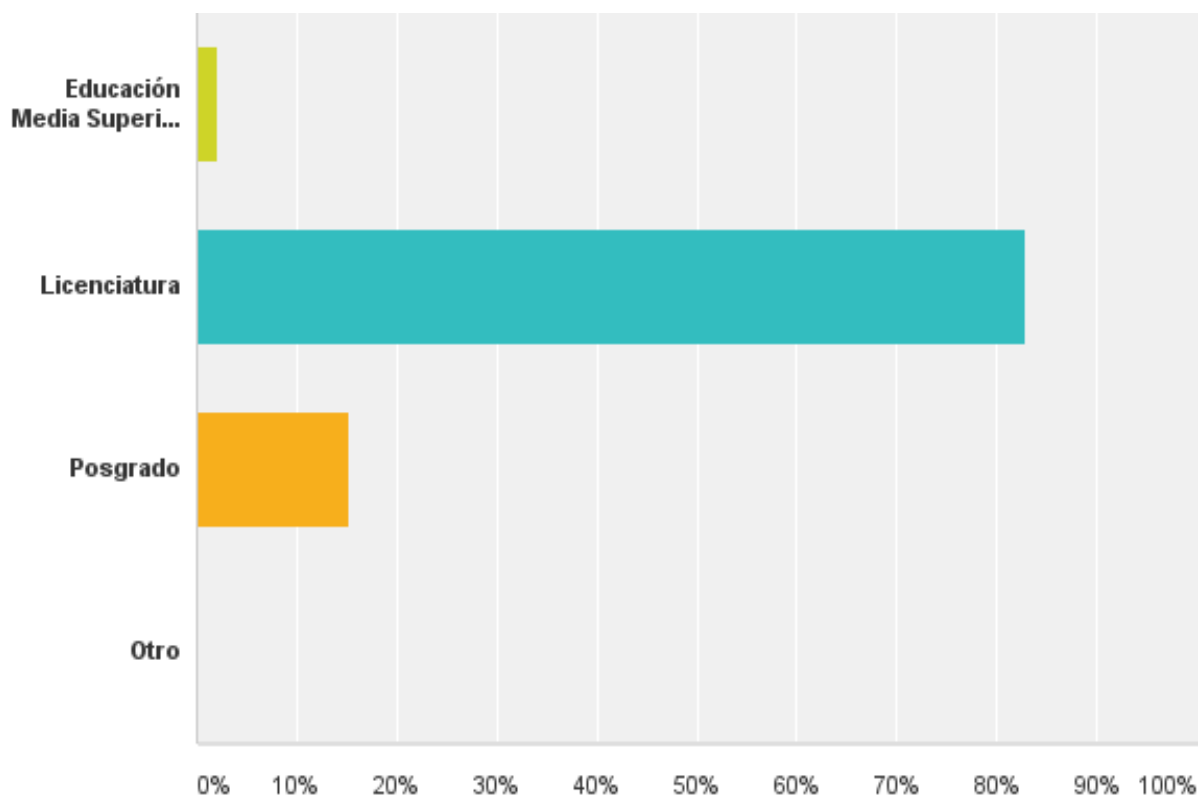
### Tabla de datos

| Opciones de respuesta | Respuestas |
|-----------------------|------------|
| Estudiante            | 82,45% 249 |
| Docente               | 16,56% 50  |
| Externo               | 0,99% 3    |
| <b>Total</b>          | <b>302</b> |



## P2: Nivel que cursa o imparte:

### Gráfica





## P2: Nivel que cursa o imparte:

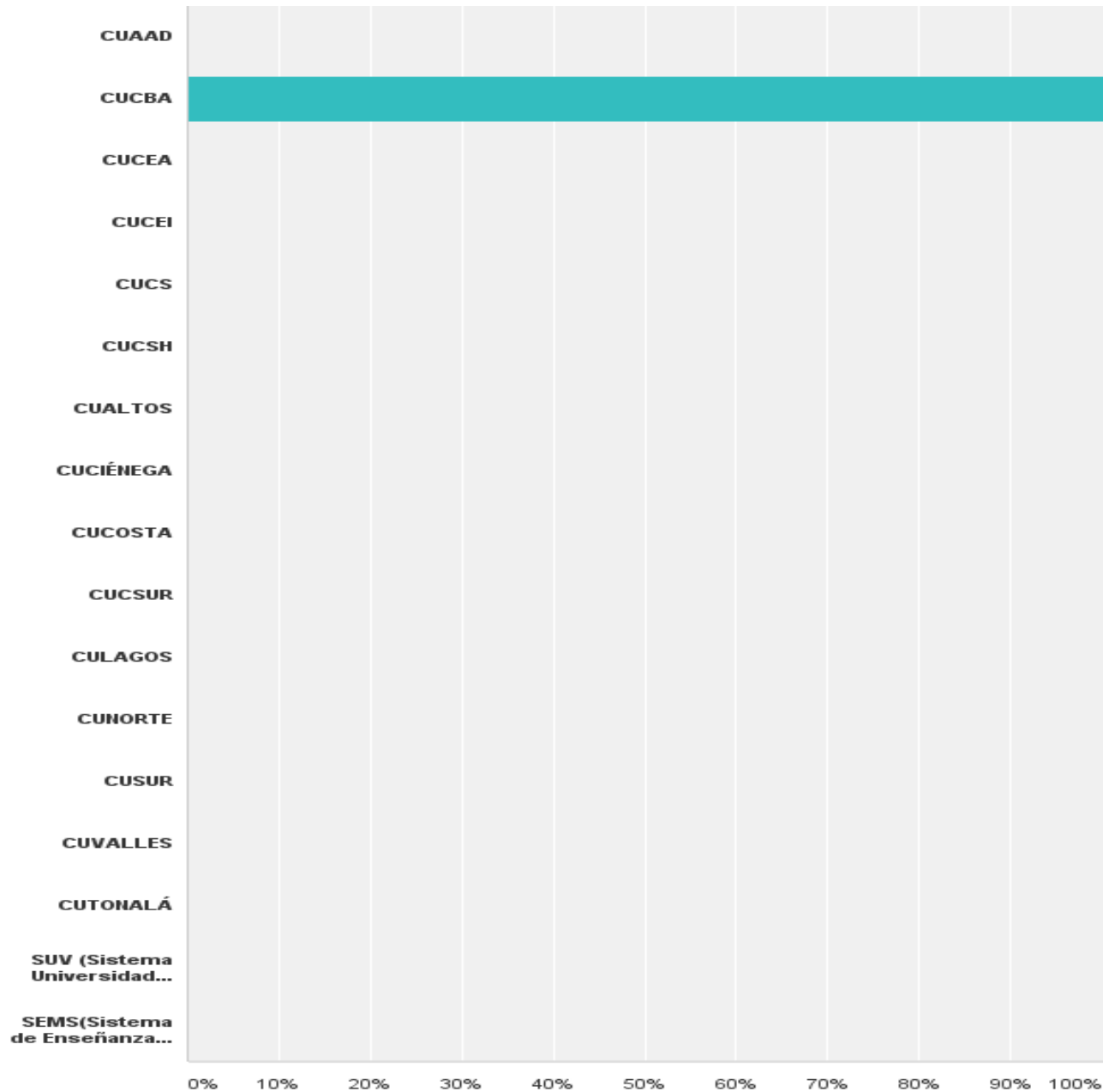
### Tabla de datos

| Opciones de respuesta           | Respuestas |
|---------------------------------|------------|
| Educación Media Superior (SEMS) | 1,99% 6    |
| Licenciatura                    | 82,78% 250 |
| Posgrado                        | 15,23% 46  |
| Otro                            | 0,00% 0    |
| <b>Total</b>                    | <b>302</b> |



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

#### Gráfica







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

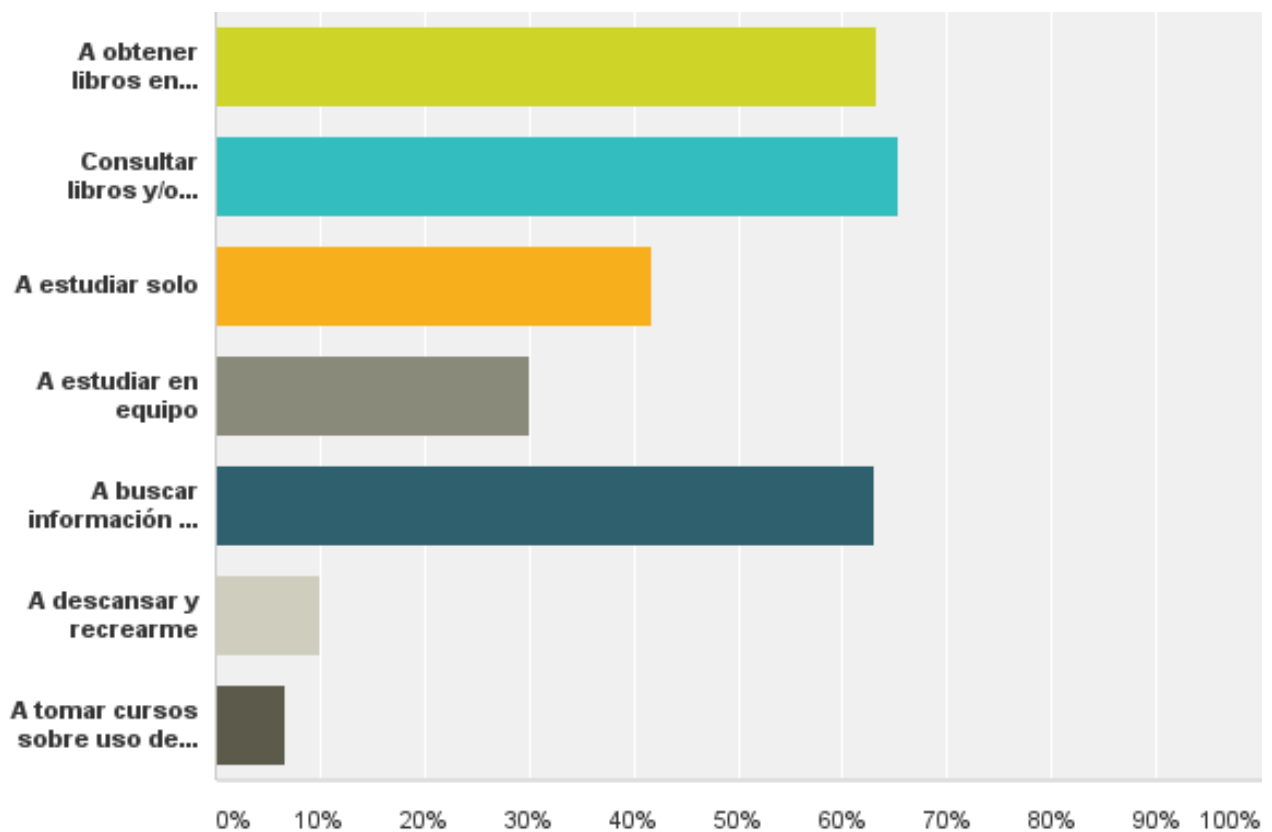
#### Tabla de datos

| Opciones de respuesta                     | Respuestas  |
|---|-------------|
| CUAAD                                     | 0,00% 0     |
| CUCBA                                     | 100,00% 302 |
| 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     |
| <b>Total</b>                              | <b>302</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

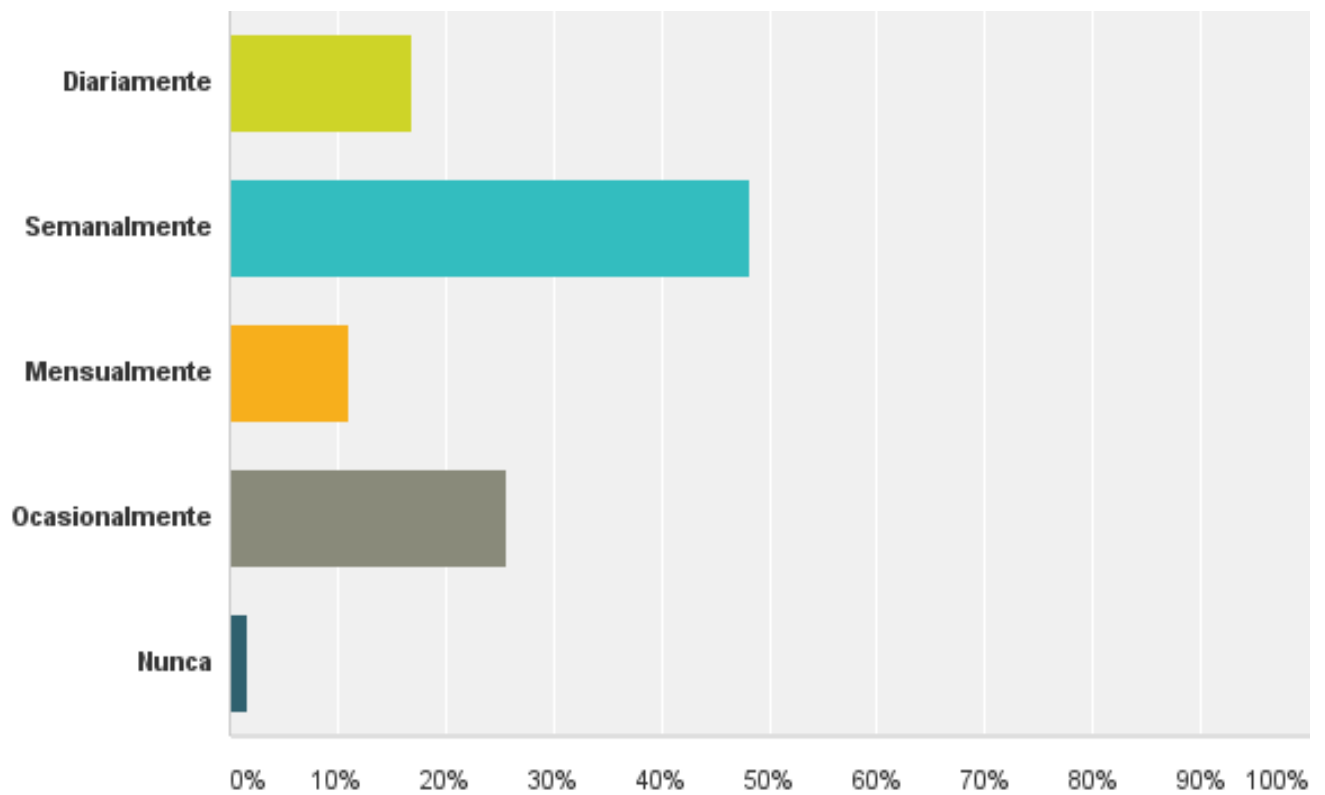
| Opciones de respuesta  | Respuestas        |
|--|-------------------|
| A obtener libros en préstamo a domicilio                             | <b>63,30%</b> 188 |
| Consultar libros y/o revistas de la biblioteca                       | <b>65,32%</b> 194 |
| A estudiar solo  | <b>41,75%</b> 124 |
| A estudiar en equipo   | <b>29,97%</b> 89  |
| A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet) | <b>62,96%</b> 187 |
| A descansar y recrearme  | <b>10,10%</b> 30  |
| A tomar cursos sobre uso de la información                           | <b>6,73%</b> 20   |
| <b>Total de encuestados: 297</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?

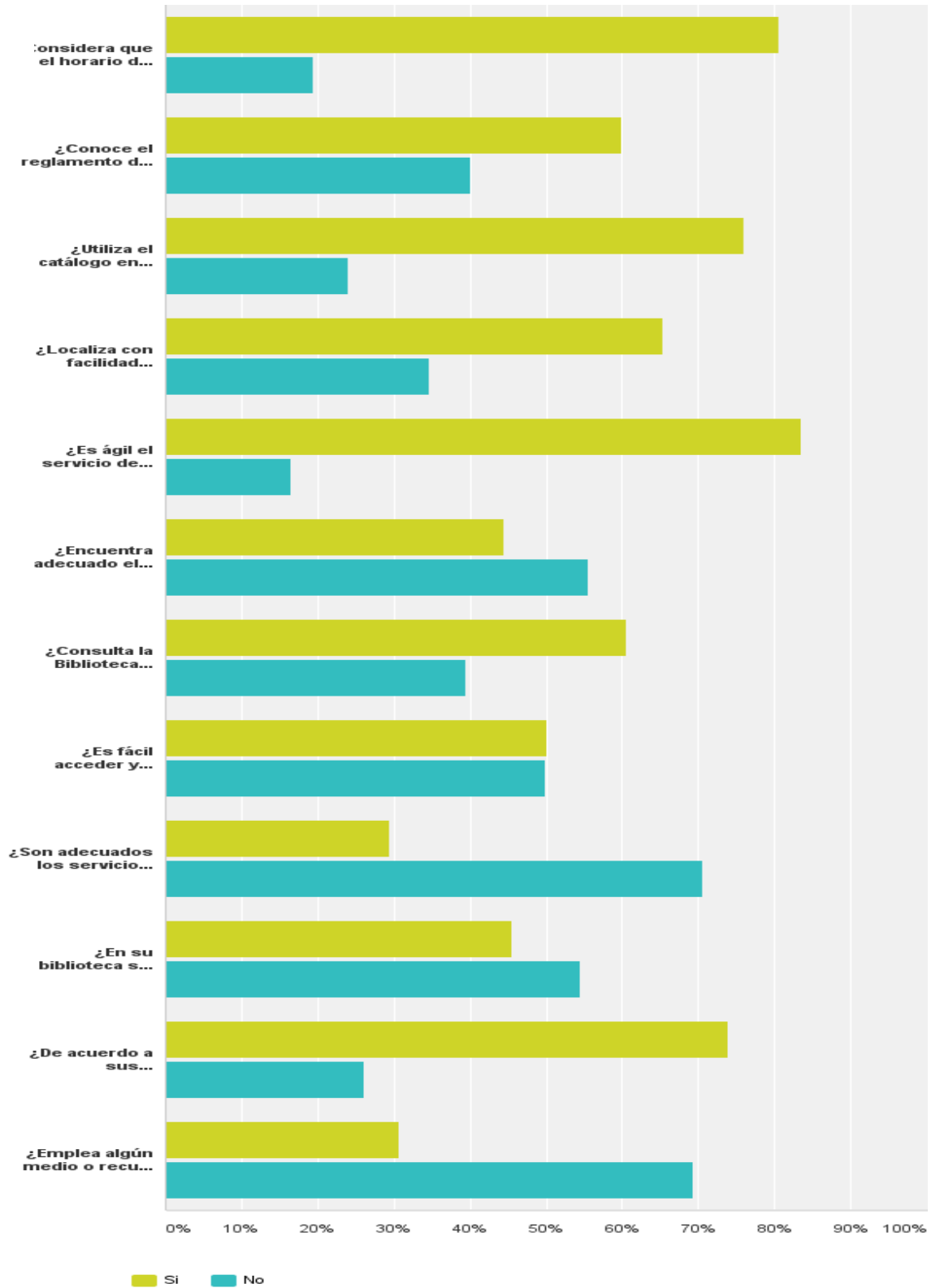
### Tabla de datos

| Opciones de respuesta            | Respuestas |
|----------------------------------|------------|
| Diariamente                      | 16,89% 50  |
| Semanalmente                     | 48,31% 143 |
| Mensualmente                     | 11,15% 33  |
| Ocasionalmente                   | 25,68% 76  |
| Nunca                            | 1,69% 5    |
| <b>Total de encuestados: 296</b> |            |

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



## P6: Servicios:



## Gráfica



## P6: Servicios:

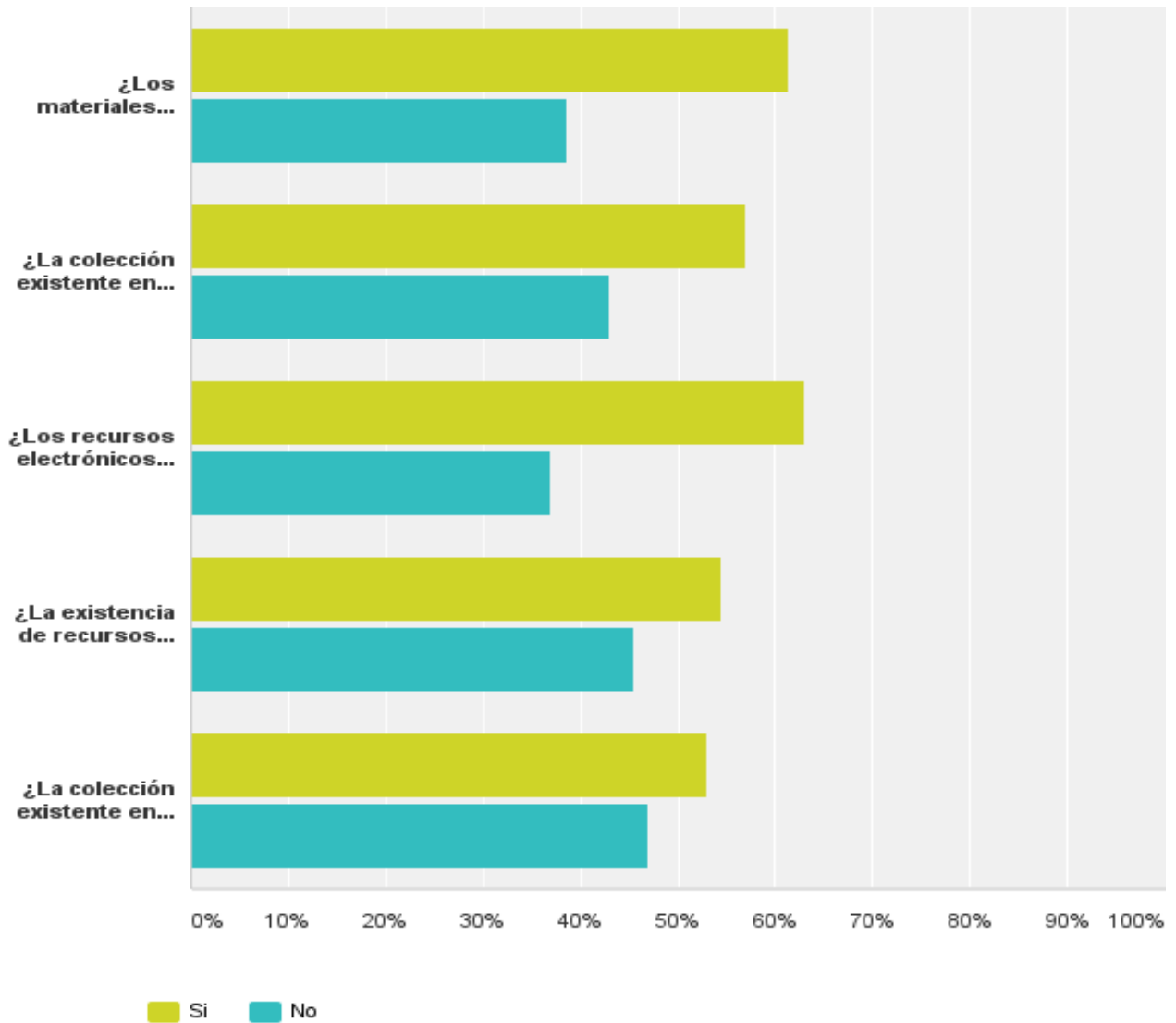
### Tabla de datos

|  | Si                   | No                   | Total |
|--|----------------------|----------------------|-------|
| ¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?                            | <b>80,61%</b><br>237 | <b>19,39%</b><br>57  | 294   |
| ¿Conoce el reglamento de la biblioteca?  | <b>59,93%</b><br>175 | <b>40,07%</b><br>117 | 292   |
| ¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otro materiales?                                 | <b>75,95%</b><br>221 | <b>24,05%</b><br>70  | 291   |
| ¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?                                    | <b>65,41%</b><br>191 | <b>34,59%</b><br>101 | 292   |
| ¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?  | <b>83,51%</b><br>233 | <b>16,49%</b><br>46  | 279   |
| ¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?                                       | <b>44,40%</b><br>123 | <b>55,60%</b><br>154 | 277   |
| ¿Consulta la Biblioteca Digital?   | <b>60,63%</b><br>174 | <b>39,37%</b><br>113 | 287   |
| ¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?                          | <b>50,19%</b><br>133 | <b>49,81%</b><br>132 | 265   |
| ¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?                 | <b>29,50%</b><br>77  | <b>70,50%</b><br>184 | 261   |
| ¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?                           | <b>45,49%</b><br>116 | <b>54,51%</b><br>139 | 255   |
| ¿De acuerdo a sus necesidades, considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?    | <b>73,91%</b><br>187 | <b>26,09%</b><br>66  | 253   |
| ¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)? | <b>30,69%</b><br>85  | <b>69,31%</b><br>192 | 277   |



## P7: Colecciones:

### Gráfica







## P7: Colecciones:

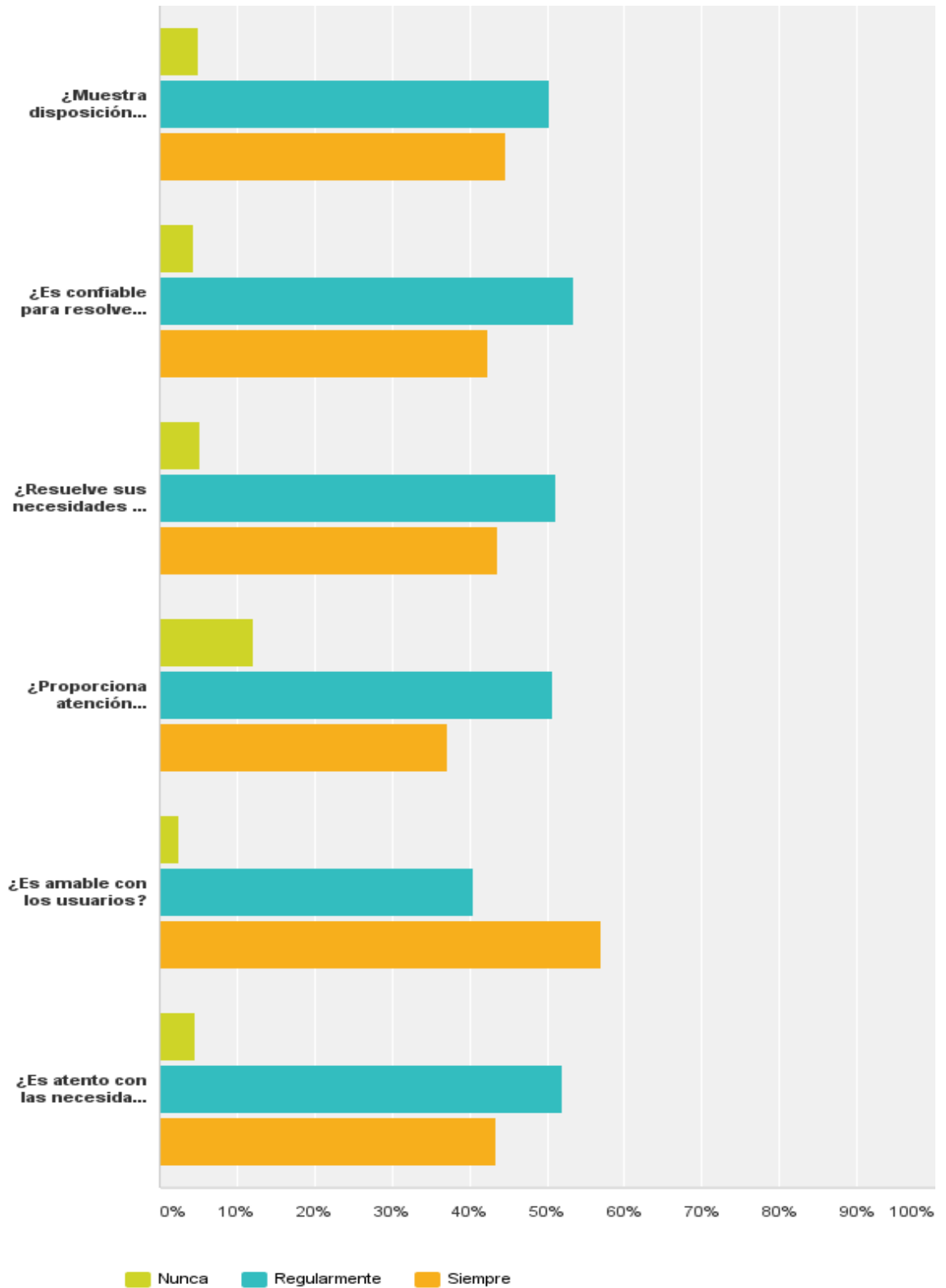
### Tabla de datos

|  | Si                   | No                   | Total |
|--|----------------------|----------------------|-------|
| ¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?                           | <b>61,29%</b><br>171 | <b>38,71%</b><br>108 | 279   |
| ¿La colección existente en la biblioteca cubre las necesidades de mi disciplina?   | <b>56,99%</b><br>159 | <b>43,01%</b><br>120 | 279   |
| ¿Los recursos electrónicos cubren mis necesidades de información (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)? | <b>63,05%</b><br>157 | <b>36,95%</b><br>92  | 249   |
| ¿La existencia de recursos electrónicos que tiene la Biblioteca Digital cubre las necesidades de mi disciplina?                | <b>54,39%</b><br>130 | <b>45,61%</b><br>109 | 239   |
| ¿La colección existente en la biblioteca me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?                       | <b>52,99%</b><br>142 | <b>47,01%</b><br>126 | 268   |



## P8: Personal:

### Gráfica





## P8: Personal:

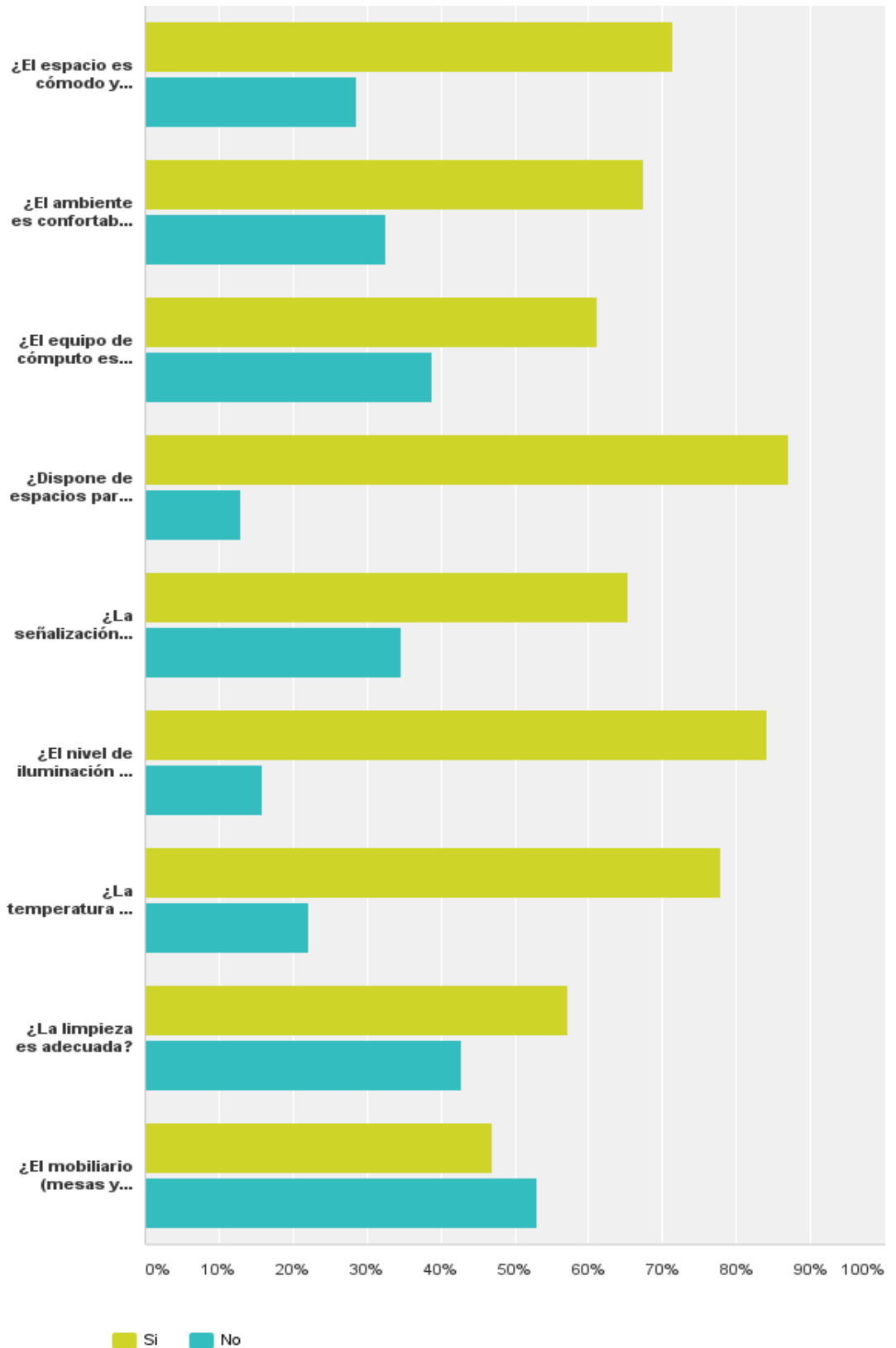
### Tabla de datos

|  | <b>Nunca</b>        | <b>Regularmente</b>  | <b>Siempre</b>       | <b>Total</b> |
|--|---------------------|----------------------|----------------------|--------------|
| ¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?           | <b>4,96%</b><br>14  | <b>50,35%</b><br>142 | <b>44,68%</b><br>126 | 282          |
| ¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios? | <b>4,30%</b><br>12  | <b>53,41%</b><br>149 | <b>42,29%</b><br>118 | 279          |
| ¿Resuelve sus necesidades de información de los usuarios?  | <b>5,32%</b><br>15  | <b>51,06%</b><br>144 | <b>43,62%</b><br>123 | 282          |
| ¿Proporciona atención individualizada?                     | <b>12,04%</b><br>33 | <b>50,73%</b><br>139 | <b>37,23%</b><br>102 | 274          |
| ¿Es amable con los usuarios?                               | <b>2,51%</b><br>7   | <b>40,50%</b><br>113 | <b>56,99%</b><br>159 | 279          |
| ¿Es atento con las necesidades de los usuarios?            | <b>4,63%</b><br>13  | <b>51,96%</b><br>146 | <b>43,42%</b><br>122 | 281          |



## P9: Infraestructura:

### Gráfica





## P9: Infraestructura:

### Tabla de datos

|  | Si                   | No                   | Total |
|--|----------------------|----------------------|-------|
| ¿El espacio es cómodo y agradable?   | <b>71,38%</b><br>202 | <b>28,62%</b><br>81  | 283   |
| ¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?                                | <b>67,39%</b><br>186 | <b>32,61%</b><br>90  | 276   |
| ¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere? | <b>61,17%</b><br>167 | <b>38,83%</b><br>106 | 273   |
| ¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?                           | <b>87,10%</b><br>243 | <b>12,90%</b><br>36  | 279   |
| ¿La señalización es adecuada?  | <b>65,43%</b><br>176 | <b>34,57%</b><br>93  | 269   |
| ¿El nivel de iluminación es suficiente?  | <b>84,23%</b><br>235 | <b>15,77%</b><br>44  | 279   |
| ¿La temperatura es apropiada?  | <b>77,82%</b><br>214 | <b>22,18%</b><br>61  | 275   |
| ¿La limpieza es adecuada?  | <b>57,19%</b><br>159 | <b>42,81%</b><br>119 | 278   |
| ¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?                            | <b>46,93%</b><br>130 | <b>53,07%</b><br>147 | 277   |



## **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**