



Centro Universitario Ciencias Económico Administrativas (CUCEA)

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 1,334 usuarios encuestados, distribuidos en: 1,265 estudiantes, 34 docentes y 35 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

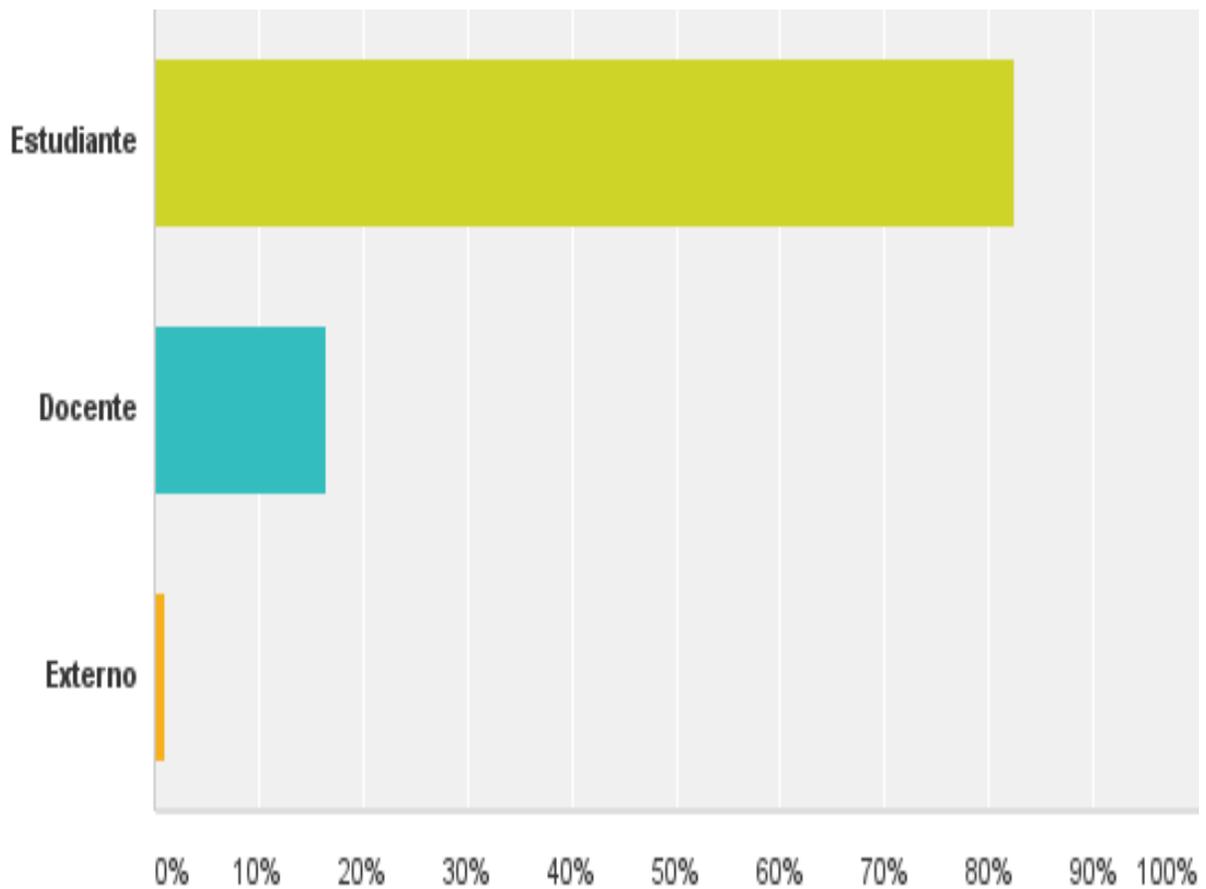
del Centro Universitario Ciencias Económico Administrativas

Año 2016



P1: Usted es:

Gráfica





P1: Usted es:

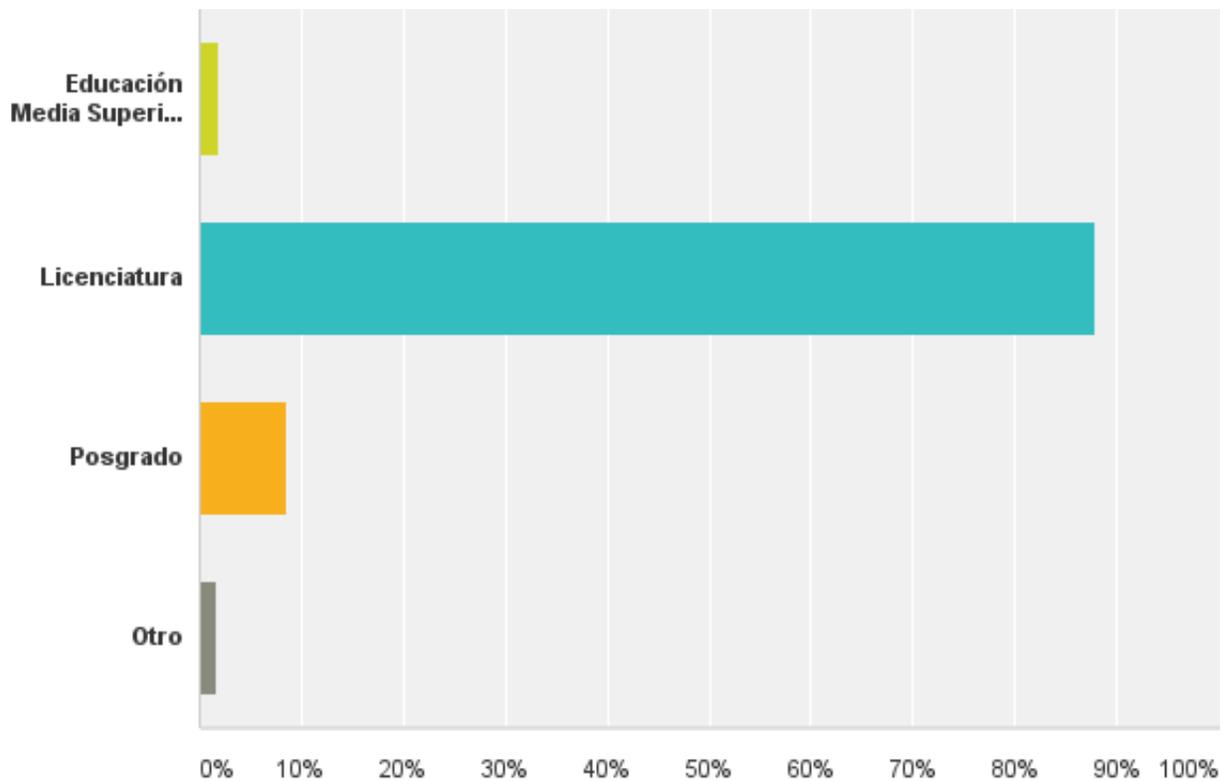
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Estudiante	94,83% 1.265
Docente	2,55% 34
Externo	2,62% 35
Total	1.334



P2: Nivel que cursa o imparte:

Gráfica





P2: Nivel que cursa o imparte:

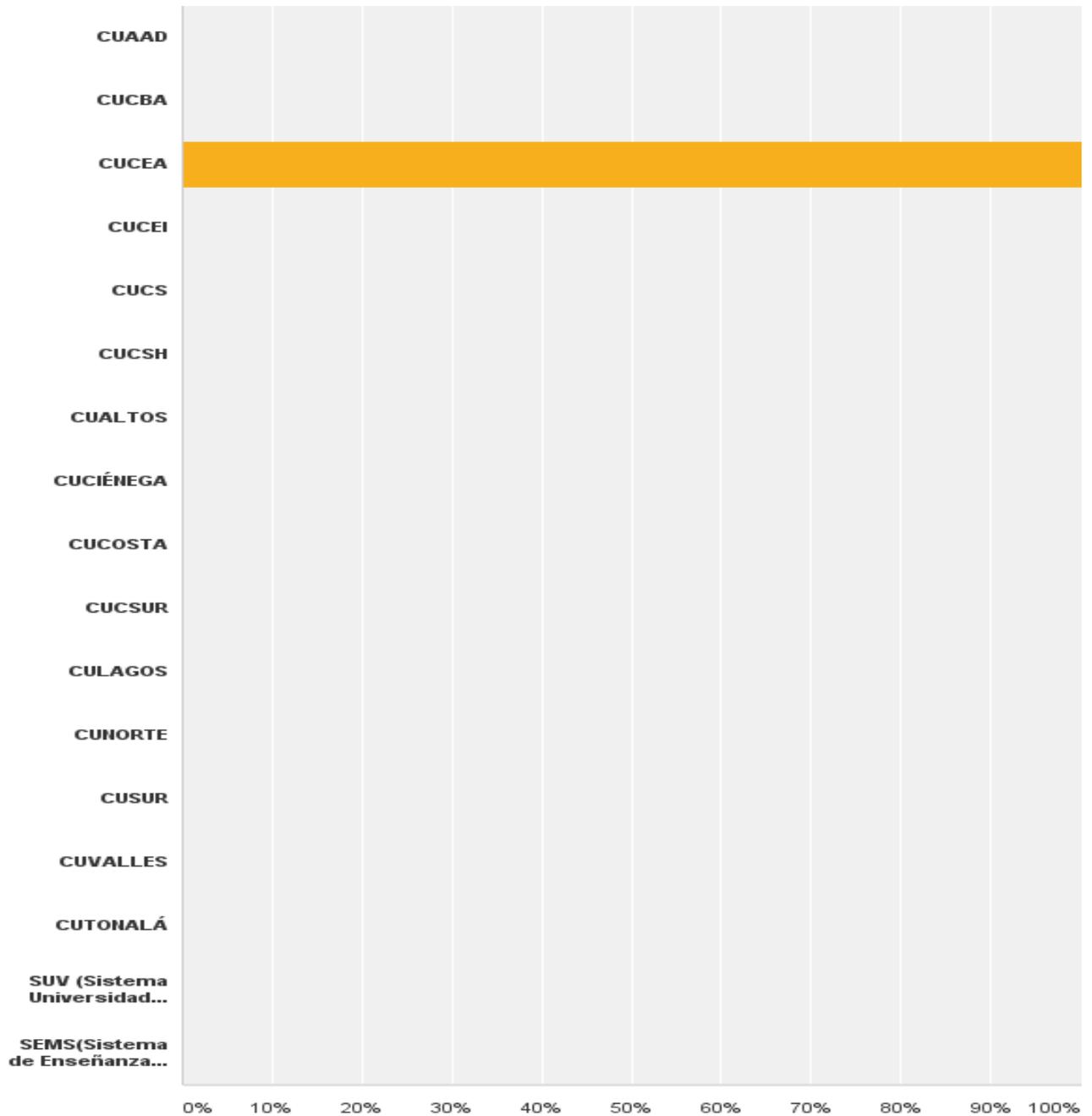
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Educación Media Superior (SEMS)	1,80% 24
Licenciatura	87,93% 1.173
Posgrado	8,62% 115
Otro	1,65% 22
Total	1.334



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

Gráfica





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

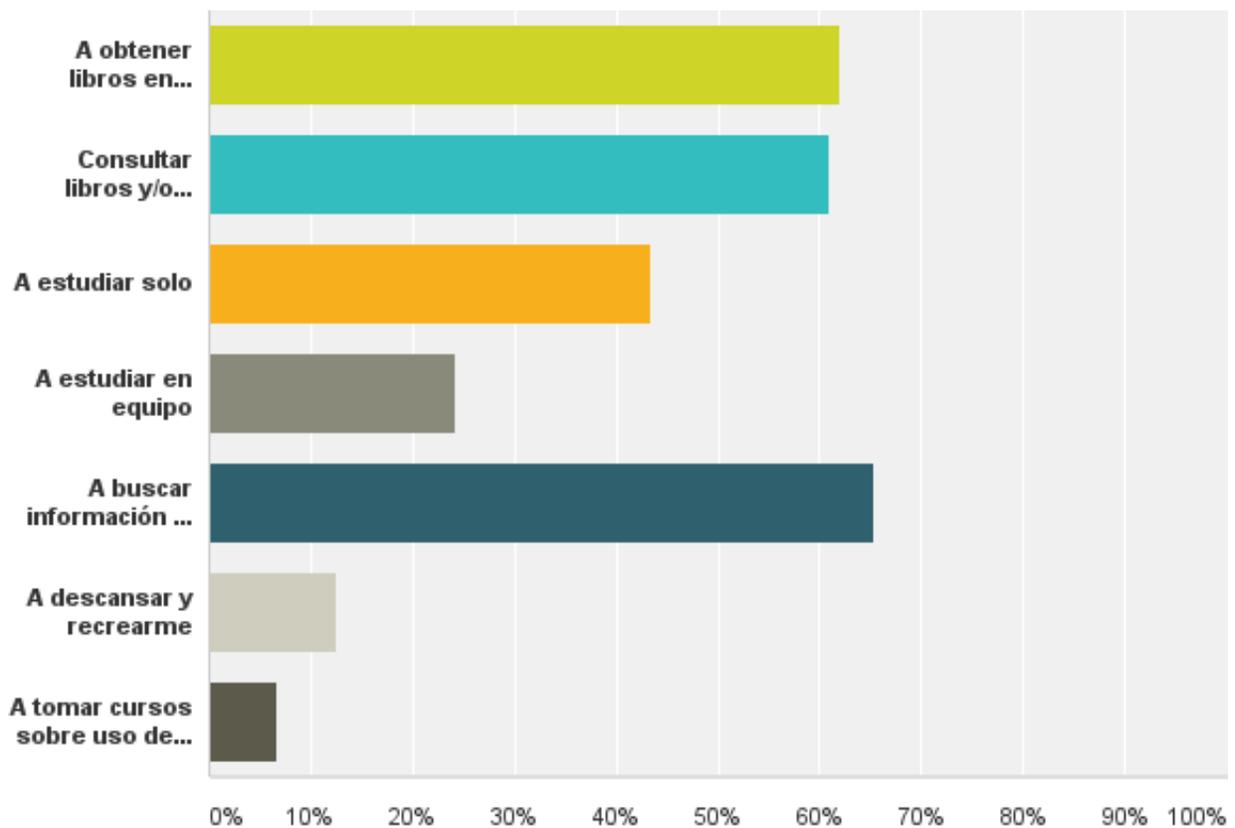
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
CUAAD	0,00% 0
CUCBA	0,00% 0
CUCEA	100,00% 1.334
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	1.334



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

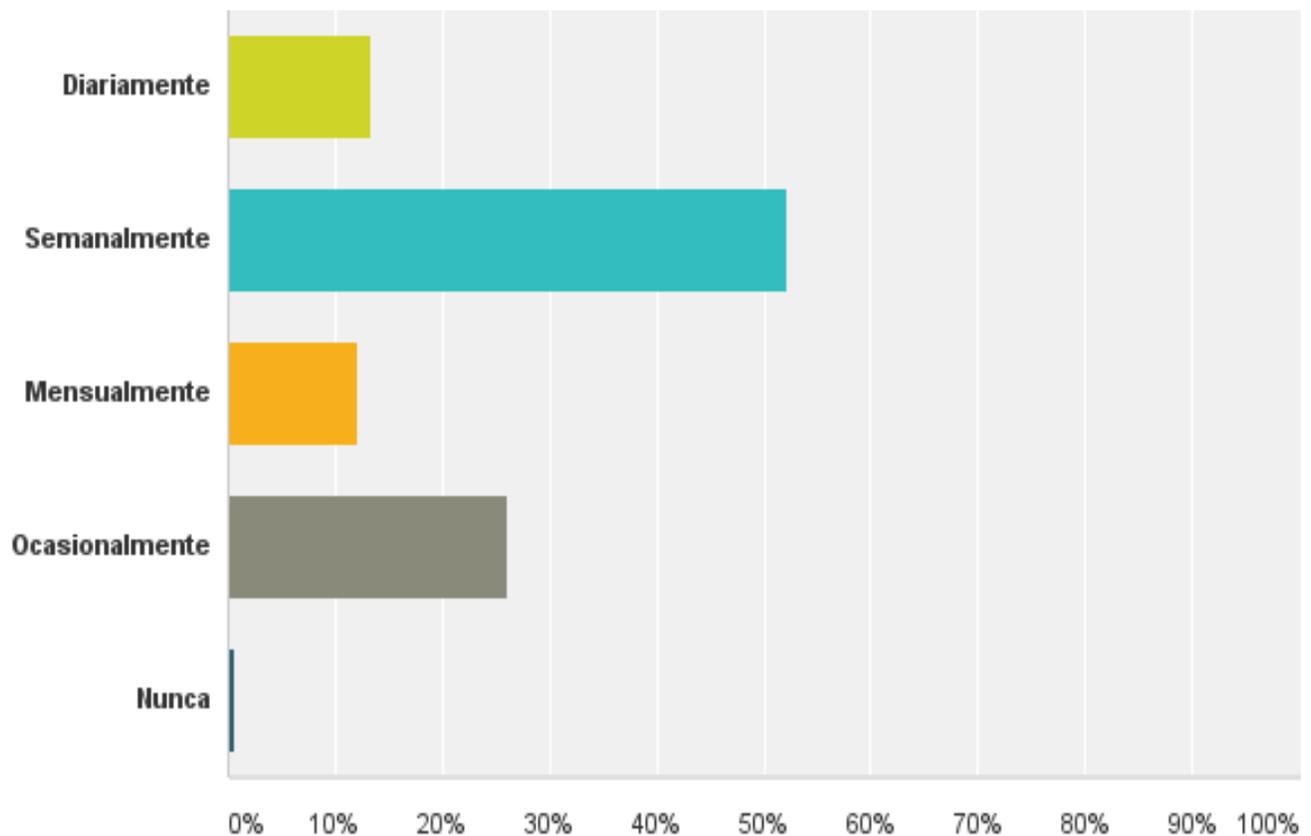
Opciones de respuesta	Respuestas	
A obtener libros en préstamo a domicilio	62,04%	814
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	60,98%	800
A estudiar solo	43,37%	569
A estudiar en equipo	24,16%	317
A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet)	65,24%	856
A descansar y recrearme	12,50%	164
A tomar cursos sobre uso de la información	6,63%	87
Total de encuestados: 1.312		

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

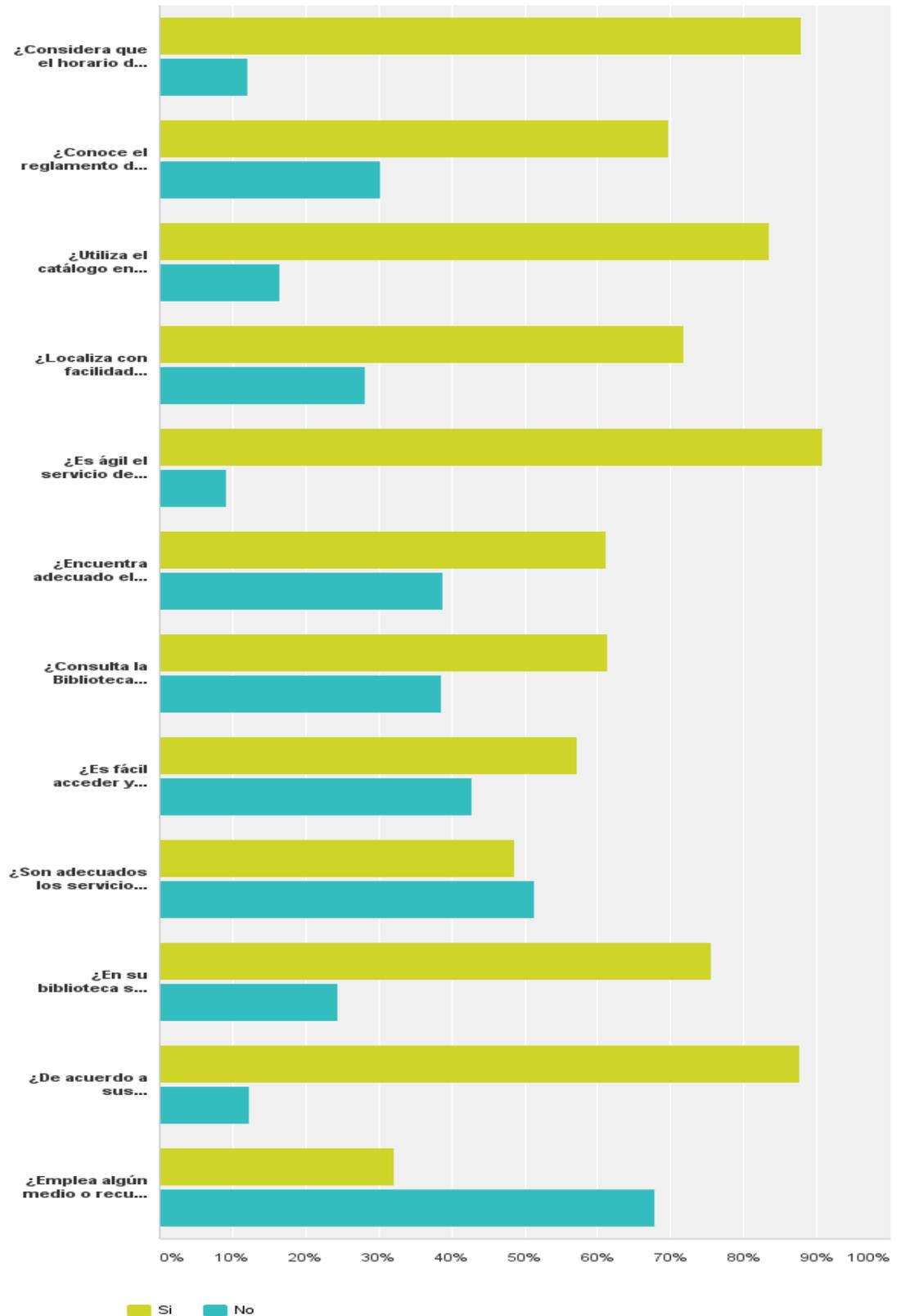
Opciones de respuesta	Respuestas
Diariamente	13,45% 177
Semanalmente	52,13% 686
Mensualmente	12,16% 160
Ocasionalmente	26,14% 344
Nunca	0,53% 7
Total de encuestados: 1.316	

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



P6: Servicios:

Gráfica





P6: Servicios:

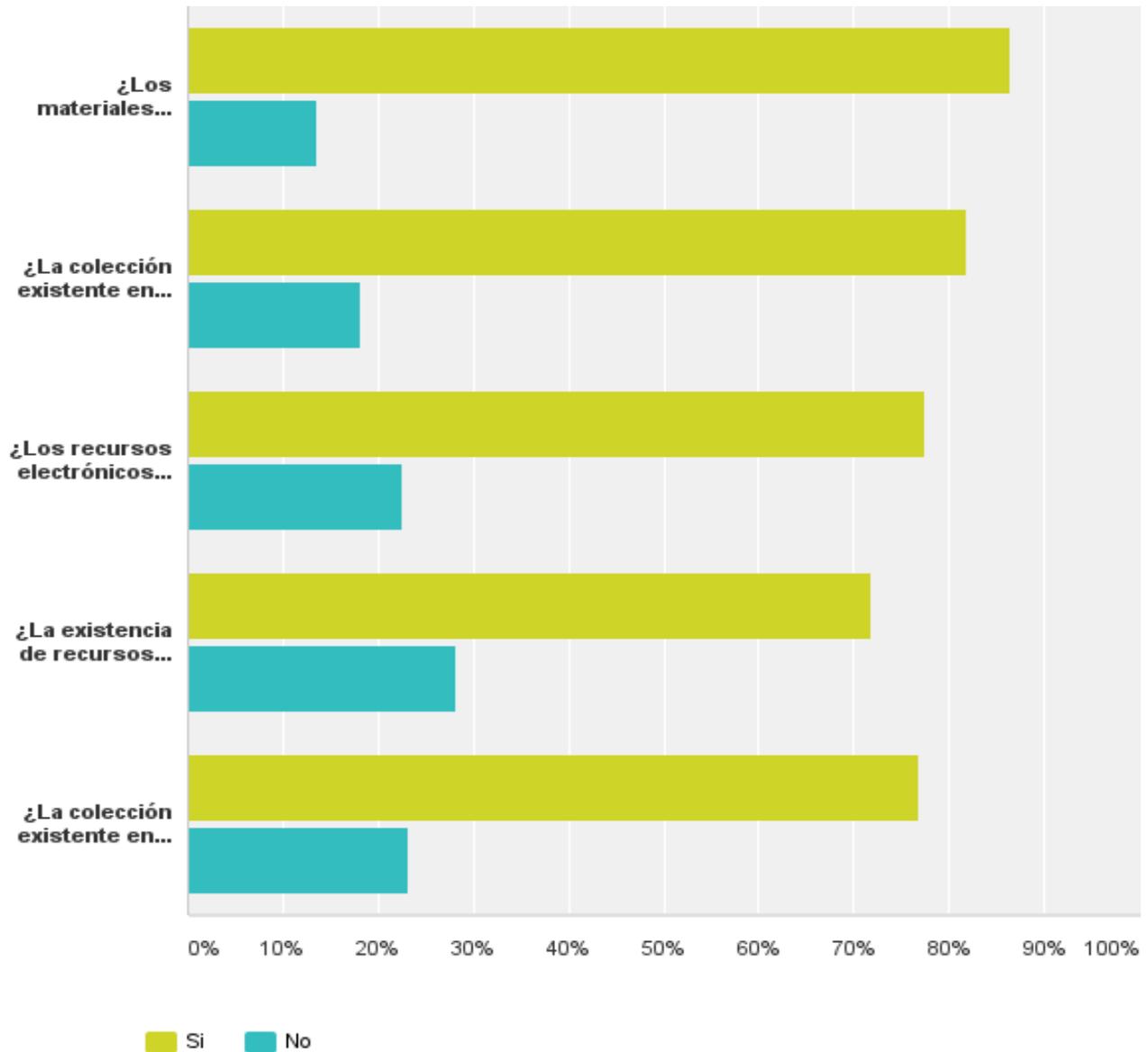
Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	87,81% 1.117	12,19% 155	1.272
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	69,69% 885	30,31% 385	1.270
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otro materiales?	83,45% 1.059	16,55% 210	1.269
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	71,88% 910	28,12% 356	1.266
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	90,85% 1.102	9,15% 111	1.213
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	61,09% 749	38,91% 477	1.226
¿Consulta la Biblioteca Digital?	61,42% 772	38,58% 485	1.257
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	57,23% 681	42,77% 509	1.190
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	48,70% 560	51,30% 590	1.150
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	75,55% 893	24,45% 289	1.182
¿De acuerdo a sus necesidades, considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	87,68% 1.032	12,32% 145	1.177
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	32,05% 384	67,95% 814	1.198



P7: Colecciones:

Gráfica





P7: Colecciones:

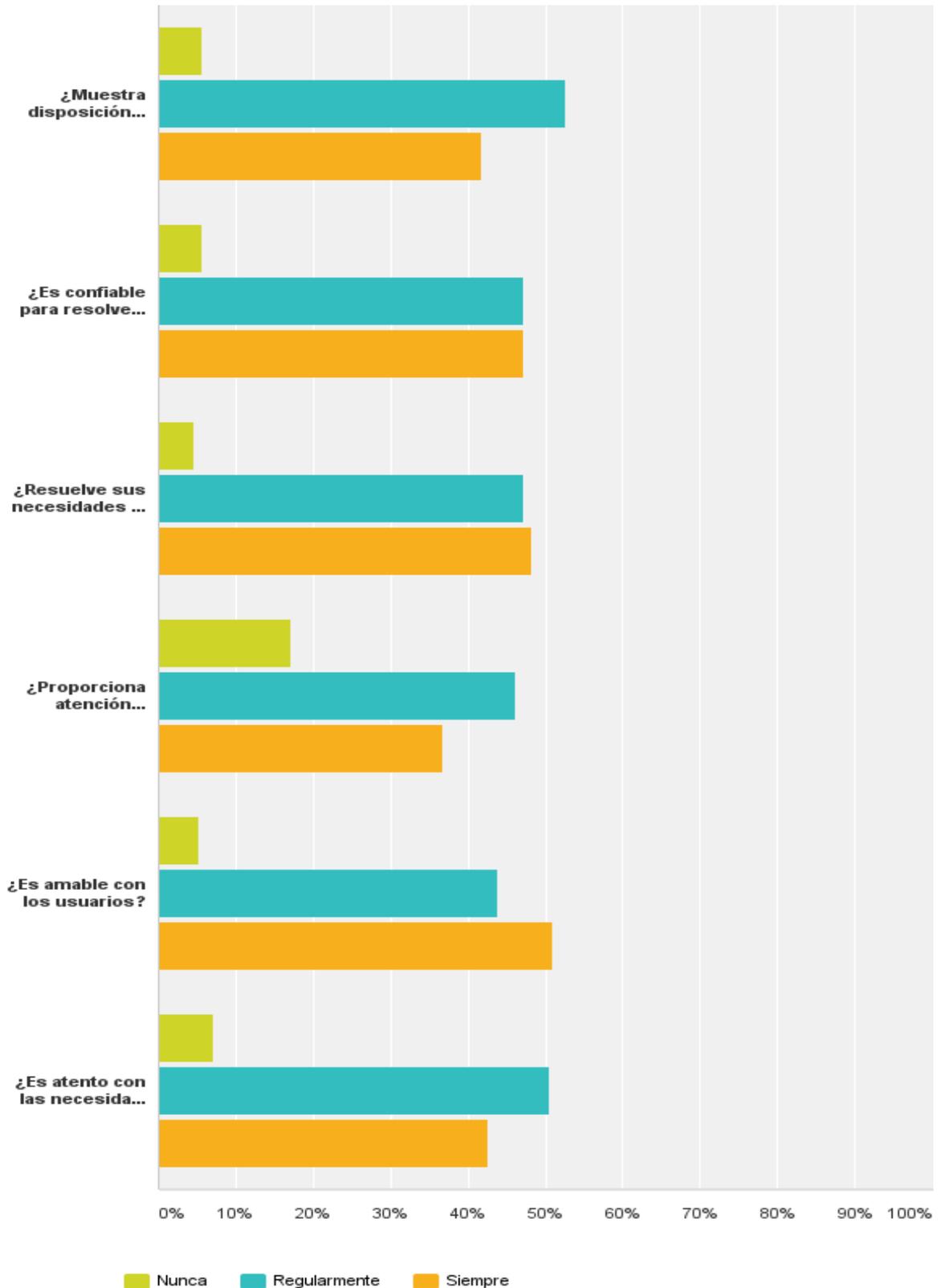
Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	86,51% 1.052	13,49% 164	1.216
¿La colección existente en la biblioteca cubre las necesidades de mi disciplina?	81,82% 981	18,18% 218	1.199
¿Los recursos electrónicos cubren mis necesidades de información (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)?	77,41% 884	22,59% 258	1.142
¿La existencia de recursos electrónicos que tiene la Biblioteca Digital cubre las necesidades de mi disciplina?	71,87% 797	28,13% 312	1.109
¿La colección existente en la biblioteca me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	76,92% 900	23,08% 270	1.170



P8: Personal:

Gráfica





P8: Personal:

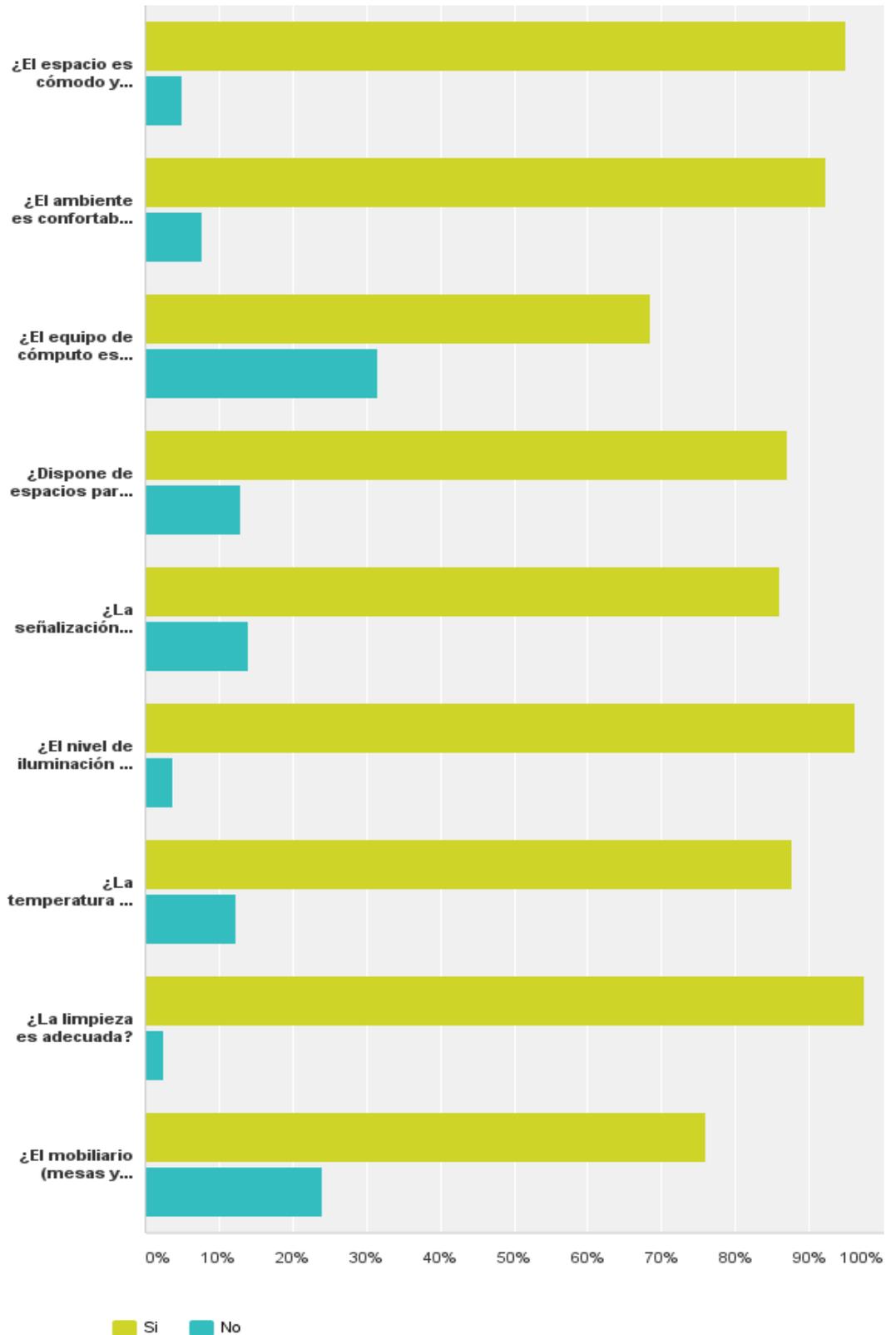
Tabla de datos

	Nunca	Regularmente	Siempre	Total
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	5,54% 67	52,69% 637	41,77% 505	1.209
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	5,65% 68	47,26% 569	47,09% 567	1.204
¿Resuelve sus necesidades de información de los usuarios?	4,65% 56	47,09% 567	48,26% 581	1.204
¿Proporciona atención individualizada?	17,20% 204	46,12% 547	36,68% 435	1.186
¿Es amable con los usuarios?	5,24% 63	43,89% 528	50,87% 612	1.203
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	6,99% 84	50,46% 606	42,55% 511	1.201



P9: Infraestructura:

Gráfica





P9: Infraestructura:

Tabla de datos

	Si	No	Total
¿El espacio es cómodo y agradable?	95,04% 1.149	4,96% 60	1.209
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	92,22% 1.115	7,78% 94	1.209
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	68,47% 799	31,53% 368	1.167
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	86,97% 1.028	13,03% 154	1.182
¿La señalización es adecuada?	85,93% 1.014	14,07% 166	1.180
¿El nivel de iluminación es suficiente?	96,18% 1.159	3,82% 46	1.205
¿La temperatura es apropiada?	87,78% 1.056	12,22% 147	1.203
¿La limpieza es adecuada?	97,60% 1.178	2,40% 29	1.207
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	75,89% 913	24,11% 290	1.203



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