



## **Centro Universitario de la Ciénega (CUCIÉNEGA)**

### **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 341 usuarios encuestados, distribuidos en: 292 estudiantes, 35 docentes y 14 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.



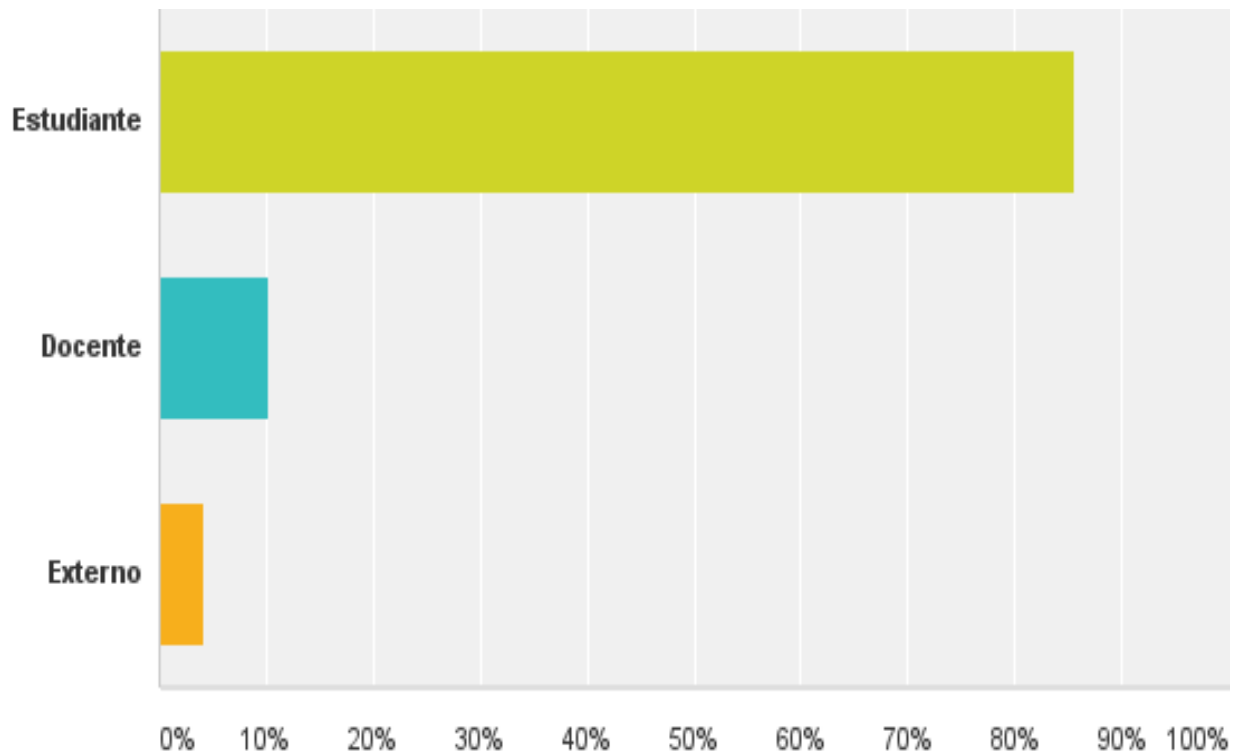
# **Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara**

**Gráficas y tablas de datos del  
Centro Universitario de la Ciénega  
Año 2016**



## P1: Usted es:

### Gráfica





## P1: Usted es:

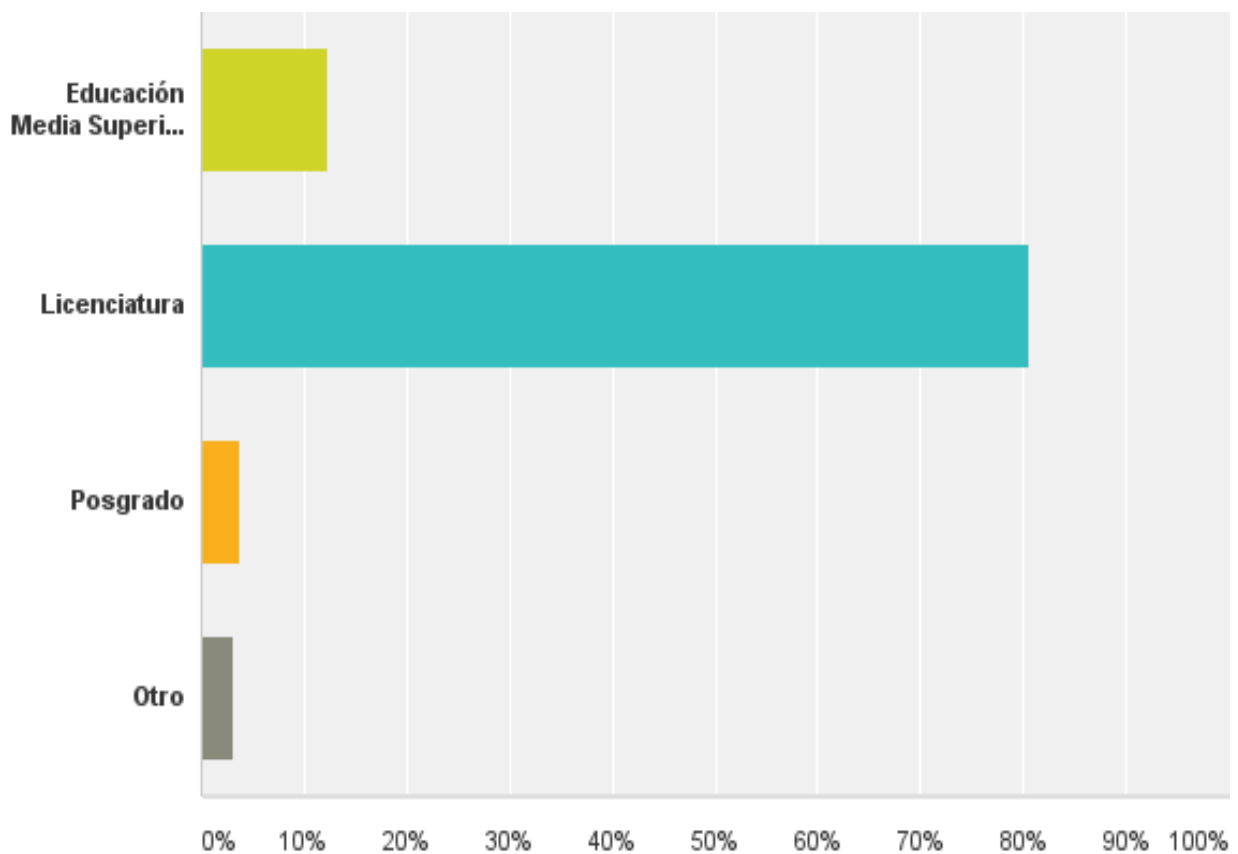
### Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Estudiante	85,63% 292
Docente	10,26% 35
Externo	4,11% 14
<b>Total</b>	<b>341</b>



## P2: Nivel que cursa o imparte:

### Gráfica





## P2: Nivel que cursa o imparte:

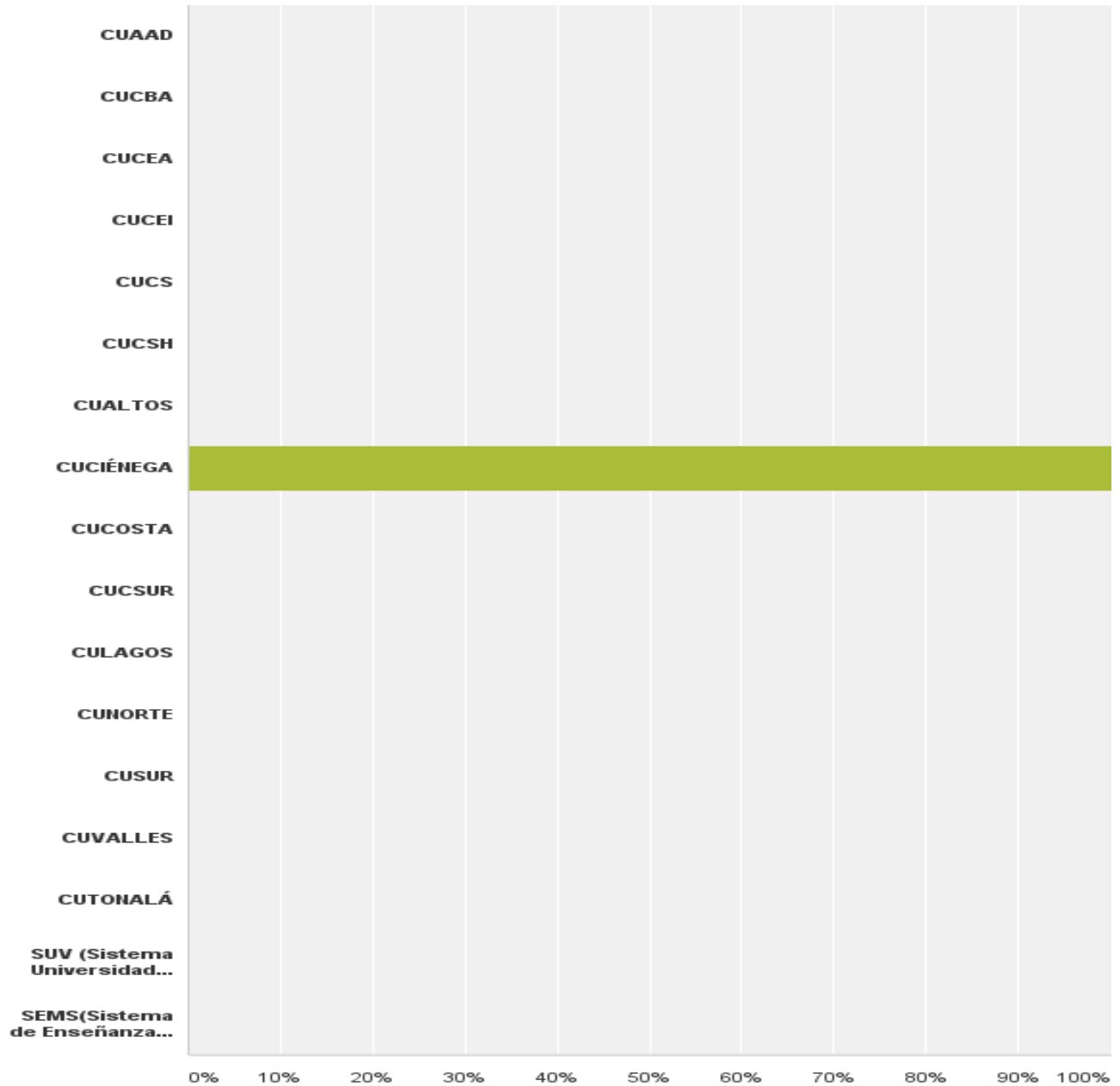
### Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Educación Media Superior (SEMS)	12,32% 42
Licenciatura	80,65% 275
Posgrado	3,81% 13
Otro	3,23% 11
<b>Total</b>	<b>341</b>



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

#### Gráfica







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

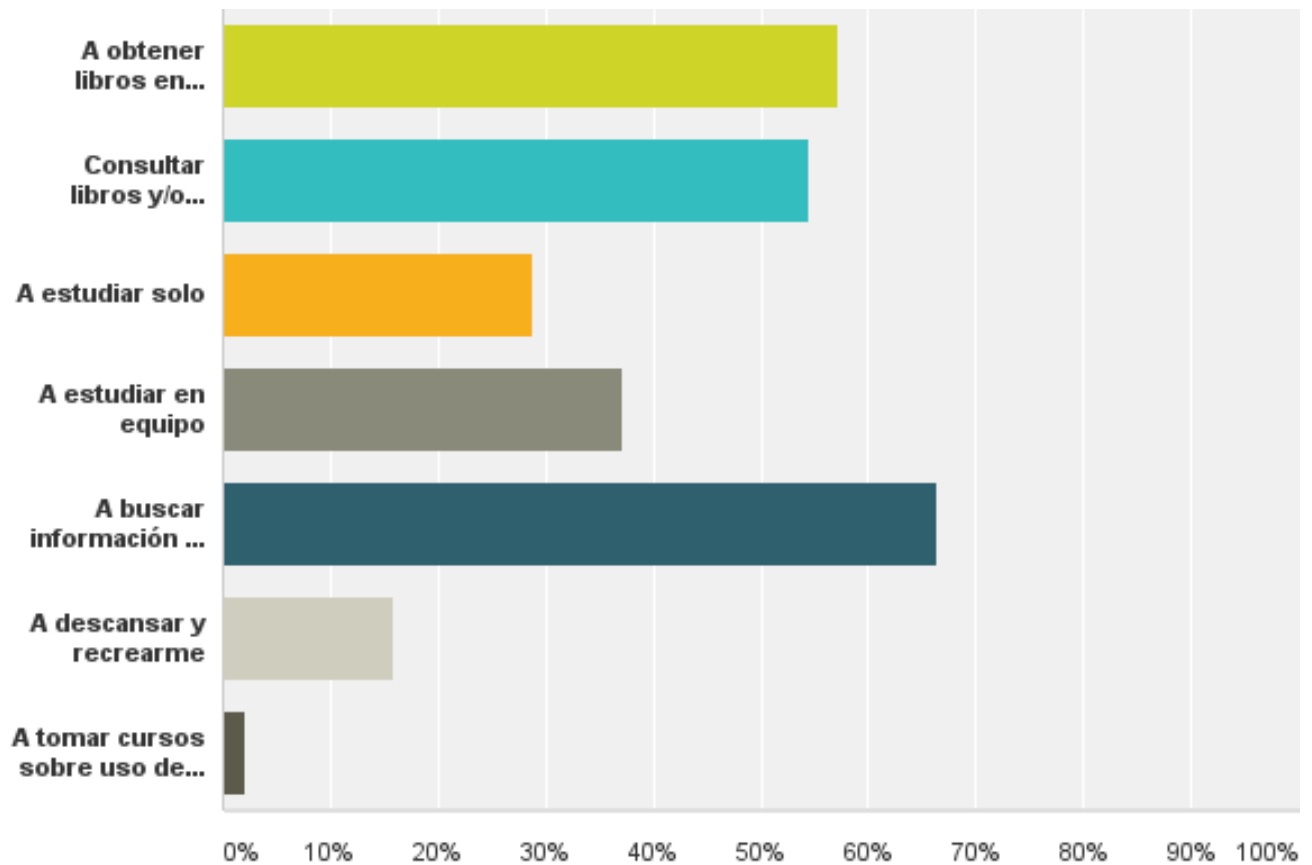
#### Tabla de datos

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	0,00% 0
CUCIÉNEGA	100,00% 341
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>341</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

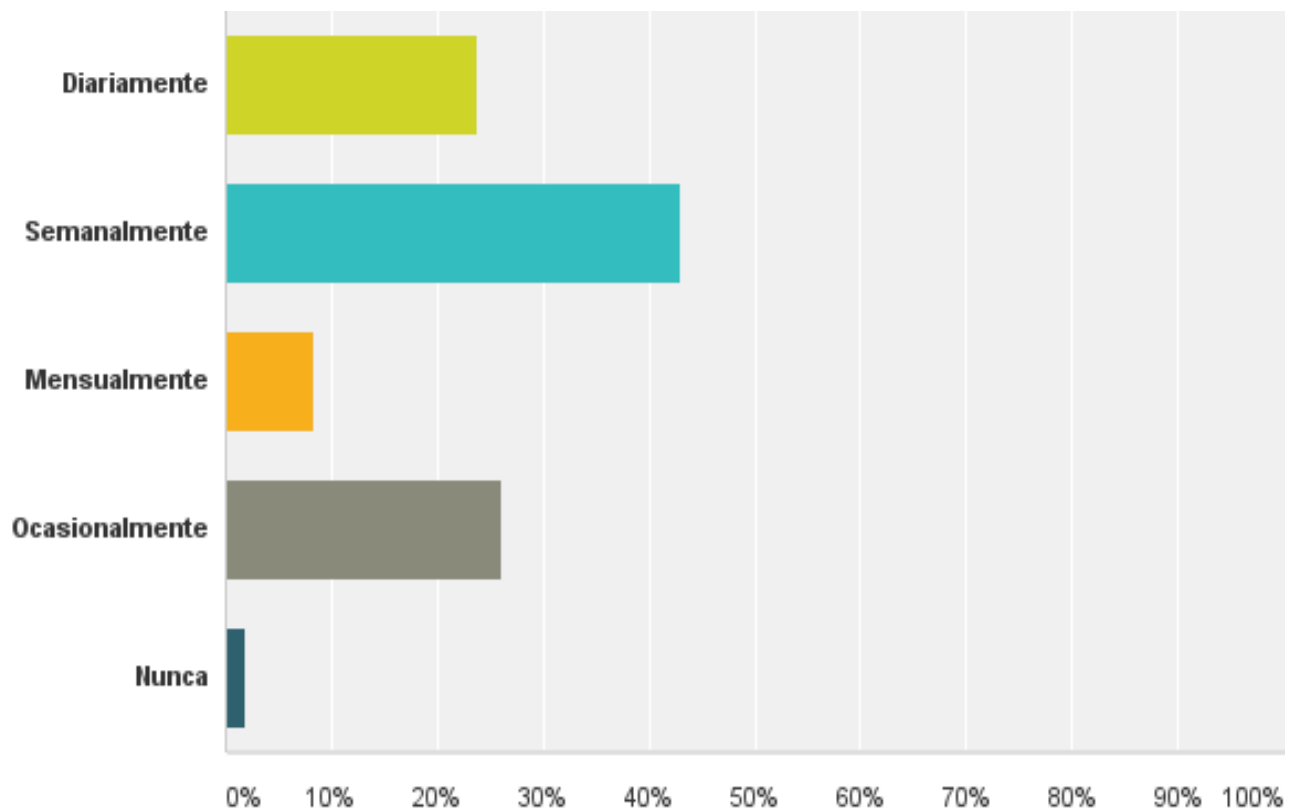
Opciones de respuesta	Respuestas
A obtener libros en préstamo a domicilio	<b>57,19%</b> 191
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	<b>54,49%</b> 182
A estudiar solo	<b>28,74%</b> 96
A estudiar en equipo	<b>37,13%</b> 124
A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet)	<b>66,47%</b> 222
A descansar y recrearme	<b>15,87%</b> 53
A tomar cursos sobre uso de la información	<b>2,10%</b> 7
<b>Total de encuestados: 334</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

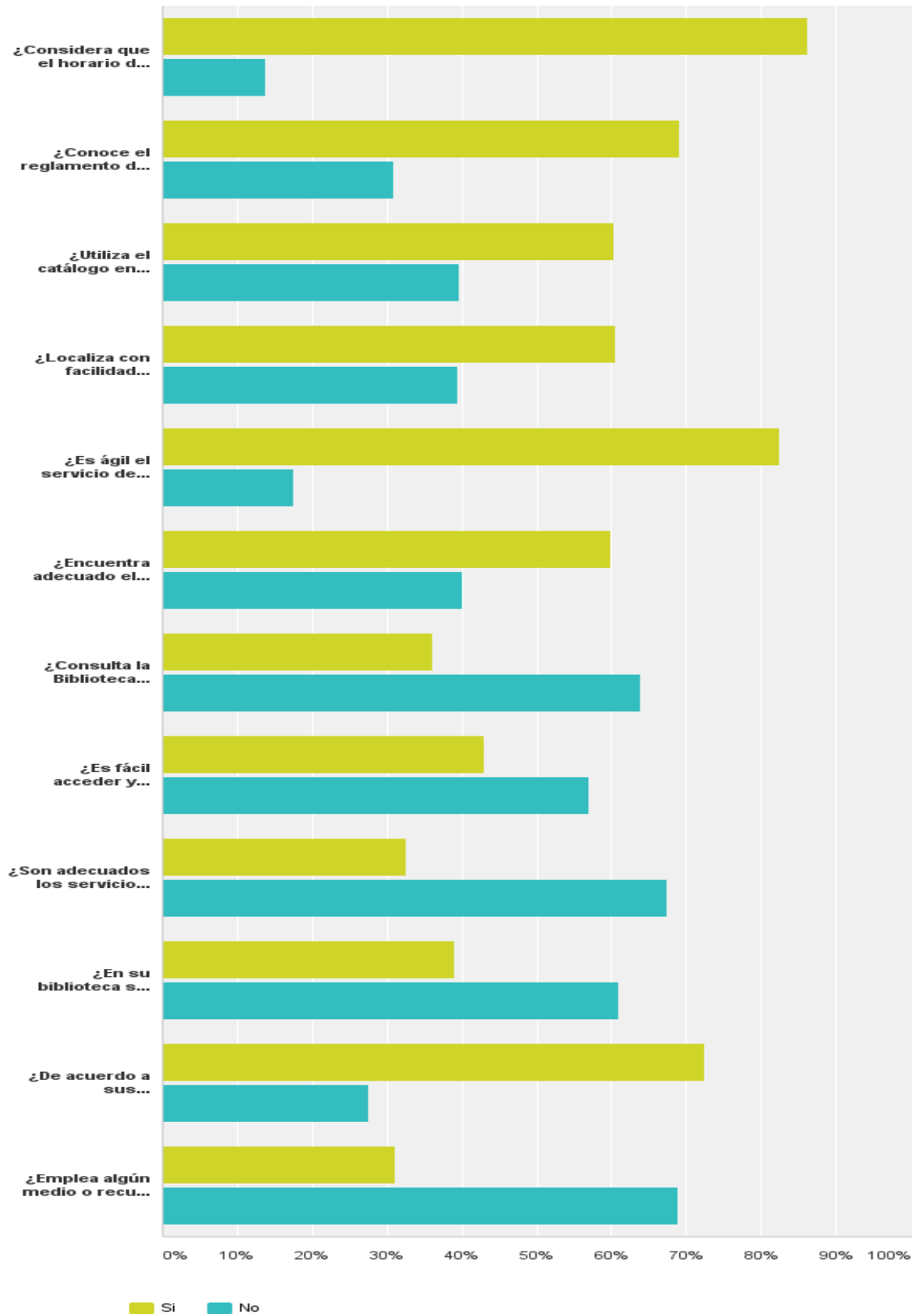
Opciones de respuesta	Respuestas
Diariamente	23,74% 80
Semanalmente	43,03% 145
Mensualmente	8,31% 28
Ocasionalmente	26,11% 88
Nunca	1,78% 6
<b>Total de encuestados: 337</b>	

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



## P6: Servicios:

### Gráfica





## P6: Servicios:

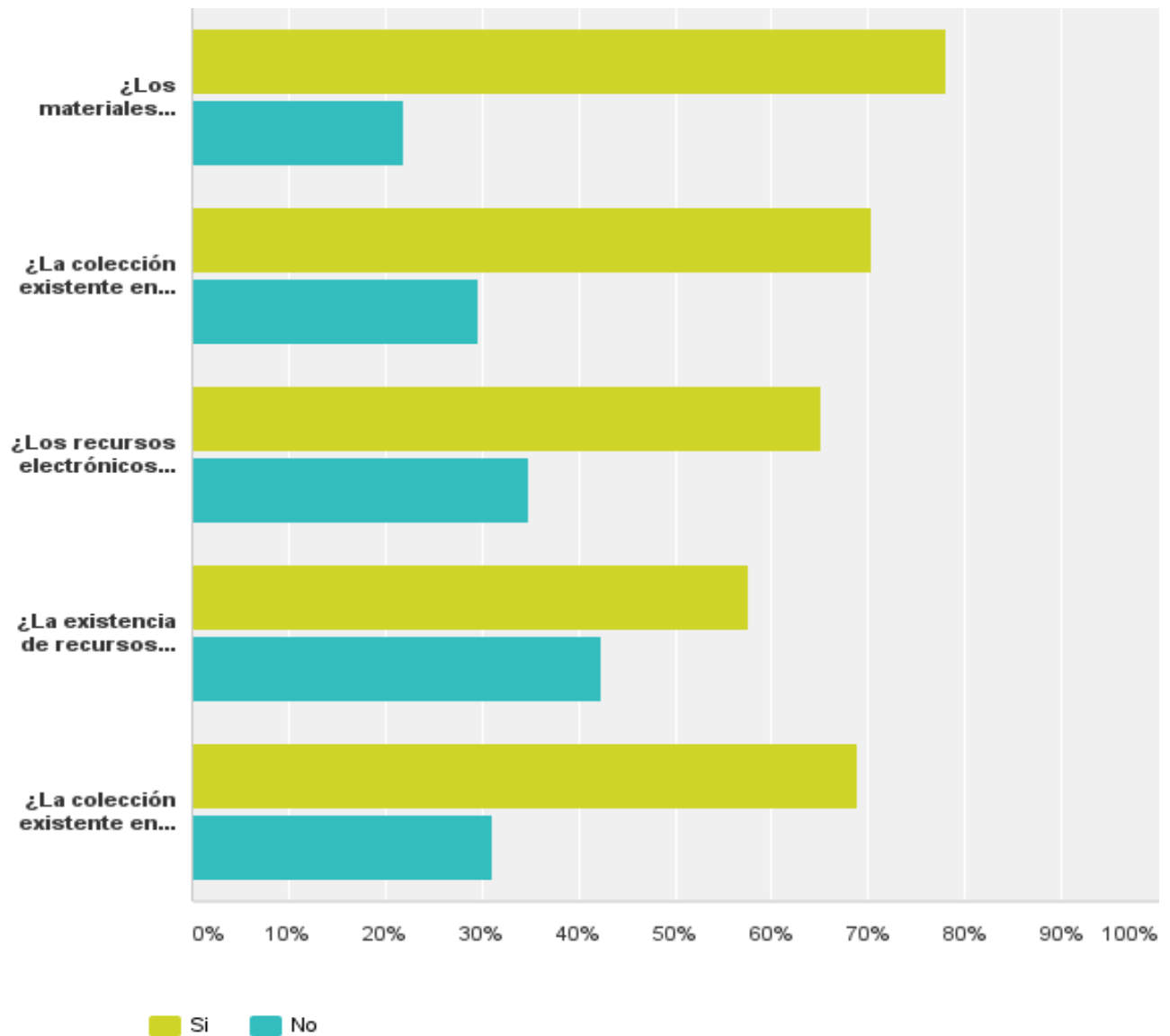
### Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	<b>86,12%</b> 273	<b>13,88%</b> 44	317
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	<b>69,21%</b> 218	<b>30,79%</b> 97	315
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otro materiales?	<b>60,38%</b> 189	<b>39,62%</b> 124	313
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	<b>60,63%</b> 191	<b>39,37%</b> 124	315
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	<b>82,52%</b> 255	<b>17,48%</b> 54	309
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	<b>59,87%</b> 185	<b>40,13%</b> 124	309
¿Consulta la Biblioteca Digital?	<b>36,04%</b> 111	<b>63,96%</b> 197	308
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	<b>43,10%</b> 125	<b>56,90%</b> 165	290
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	<b>32,64%</b> 94	<b>67,36%</b> 194	288
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	<b>39,02%</b> 112	<b>60,98%</b> 175	287
¿De acuerdo a sus necesidades, considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	<b>72,47%</b> 208	<b>27,53%</b> 79	287
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	<b>31,10%</b> 93	<b>68,90%</b> 206	299



## P7: Colecciones:

### Gráfica







## P7: Colecciones:

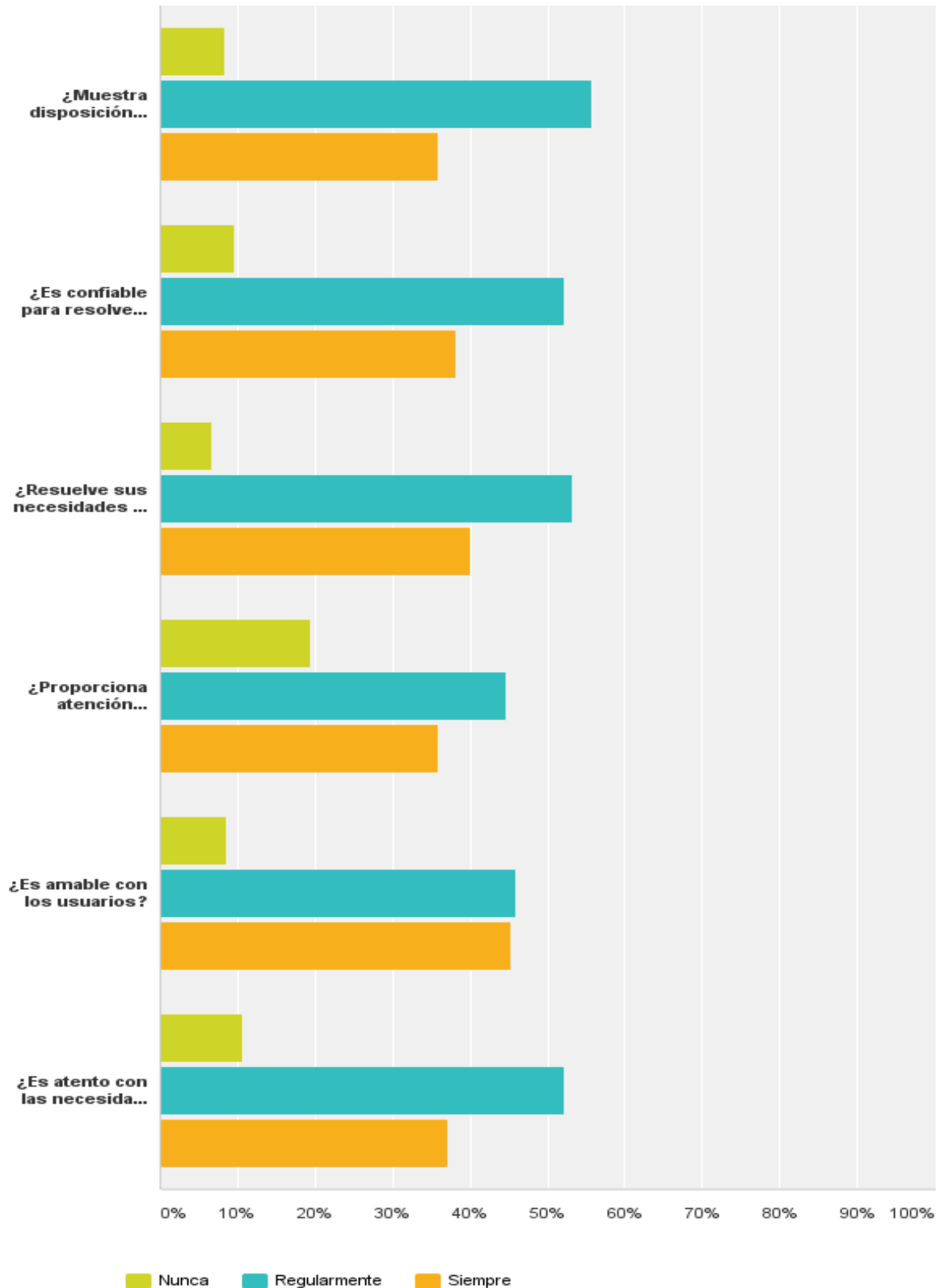
### Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	<b>78,07%</b> 235	<b>21,93%</b> 66	301
¿La colección existente en la biblioteca cubre las necesidades de mi disciplina?	<b>70,43%</b> 212	<b>29,57%</b> 89	301
¿Los recursos electrónicos cubren mis necesidades de información (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)?	<b>65,22%</b> 180	<b>34,78%</b> 96	276
¿La existencia de recursos electrónicos que tiene la Biblioteca Digital cubre las necesidades de mi disciplina?	<b>57,62%</b> 155	<b>42,38%</b> 114	269
¿La colección existente en la biblioteca me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	<b>68,81%</b> 203	<b>31,19%</b> 92	295



## P8: Personal:

### Gráfica





## P8: Personal:

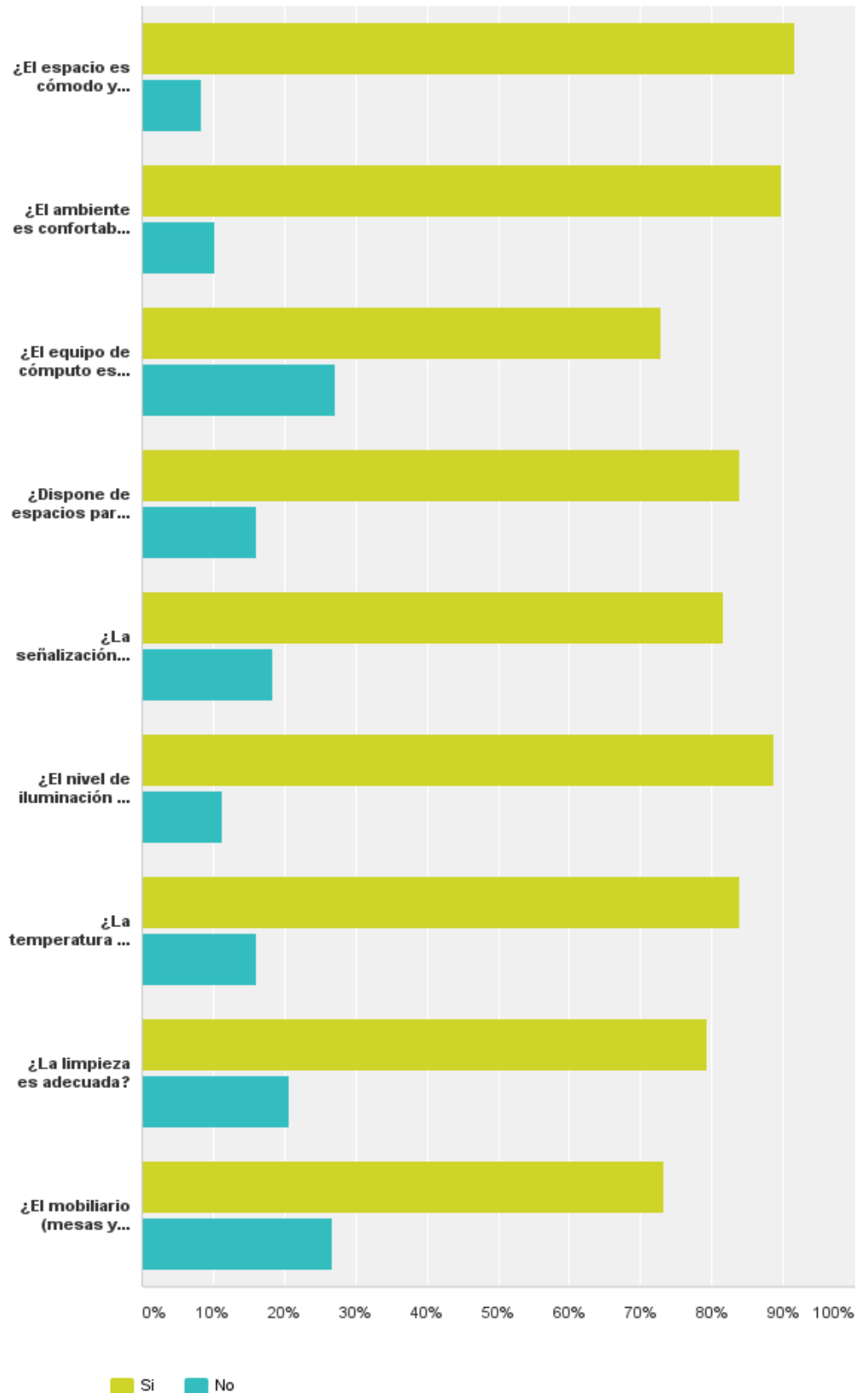
### Tabla de datos

	<b>Nunca</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	<b>8,25%</b> 25	<b>55,78%</b> 169	<b>35,97%</b> 109	303
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	<b>9,57%</b> 29	<b>52,15%</b> 158	<b>38,28%</b> 116	303
¿Resuelve sus necesidades de información de los usuarios?	<b>6,62%</b> 20	<b>53,31%</b> 161	<b>40,07%</b> 121	302
¿Proporciona atención individualizada?	<b>19,33%</b> 58	<b>44,67%</b> 134	<b>36,00%</b> 108	300
¿Es amable con los usuarios?	<b>8,61%</b> 26	<b>46,03%</b> 139	<b>45,36%</b> 137	302
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	<b>10,63%</b> 32	<b>52,16%</b> 157	<b>37,21%</b> 112	301



## P9: Infraestructura

### Gráfica





## P9: Infraestructura:

### Tabla de datos

	Si	No	Total
¿El espacio es cómodo y agradable?	<b>91,64%</b> 274	<b>8,36%</b> 25	299
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	<b>89,67%</b> 269	<b>10,33%</b> 31	300
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	<b>72,79%</b> 214	<b>27,21%</b> 80	294
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	<b>83,89%</b> 250	<b>16,11%</b> 48	298
¿La señalización es adecuada?	<b>81,57%</b> 239	<b>18,43%</b> 54	293
¿El nivel de iluminación es suficiente?	<b>88,70%</b> 267	<b>11,30%</b> 34	301
¿La temperatura es apropiada?	<b>84,00%</b> 252	<b>16,00%</b> 48	300
¿La limpieza es adecuada?	<b>79,26%</b> 237	<b>20,74%</b> 62	299
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	<b>73,24%</b> 219	<b>26,76%</b> 80	299



## **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**