



Centro Universitario de la Costa (CUCOSTA)

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 290 usuarios encuestados, distribuidos en: 266 estudiantes, 21 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.



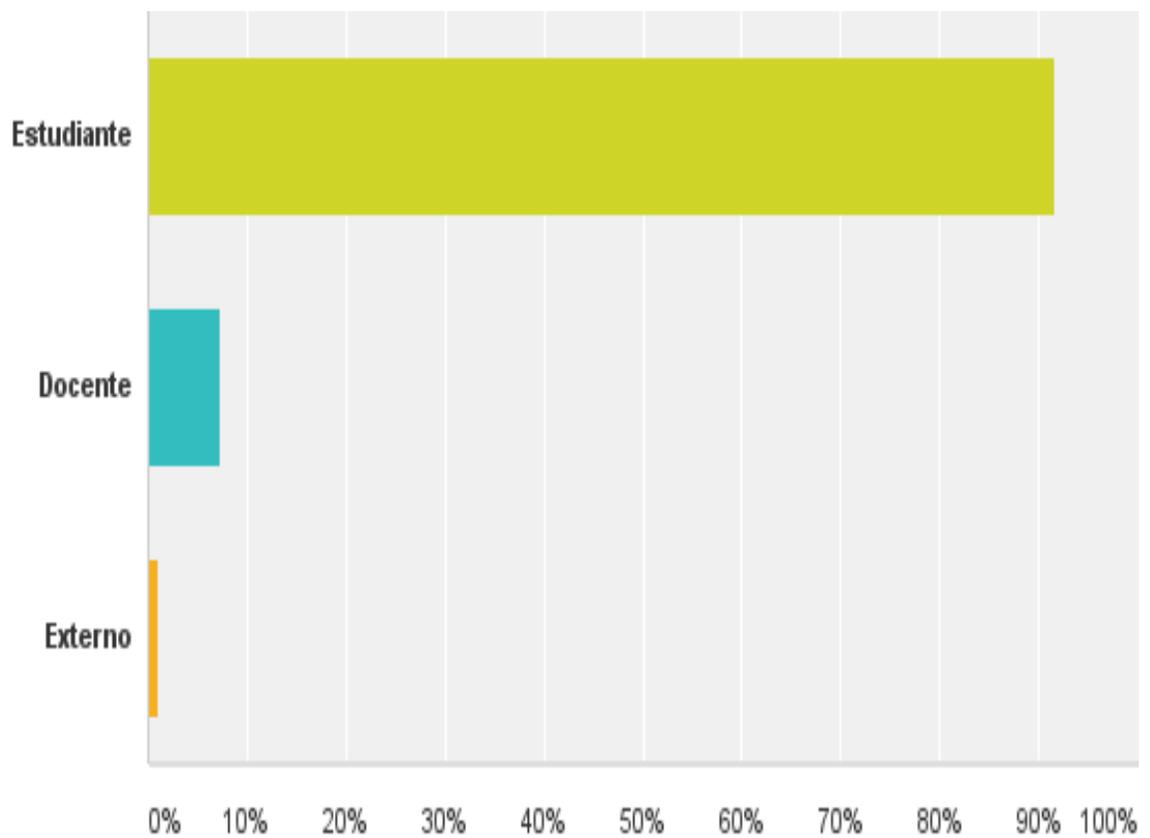
Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara

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



P1: Usted es:

Gráfica





P1: Usted es:

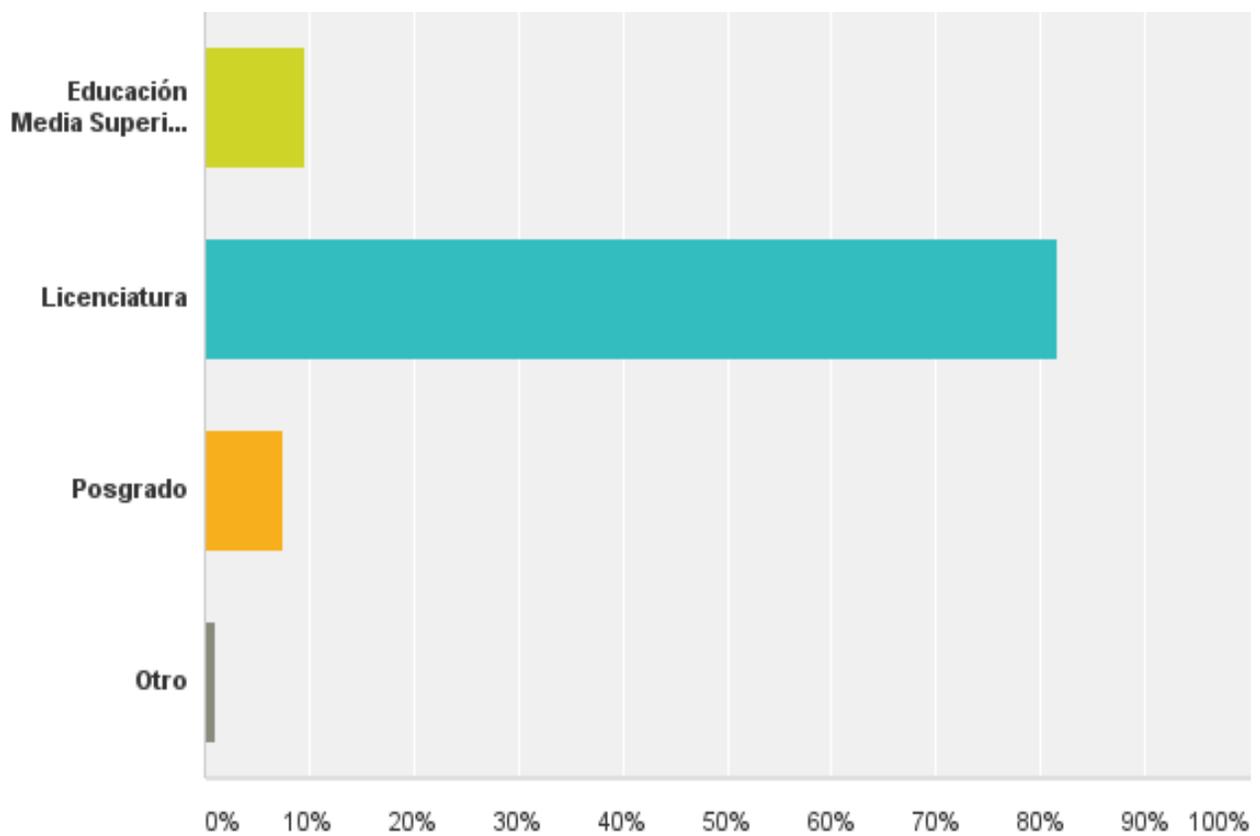
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Estudiante	91,72% 266
Docente	7,24% 21
Externo	1,03% 3
Total	290



P2: Nivel que cursa o imparte:

Gráfica





P2: Nivel que cursa o imparte:

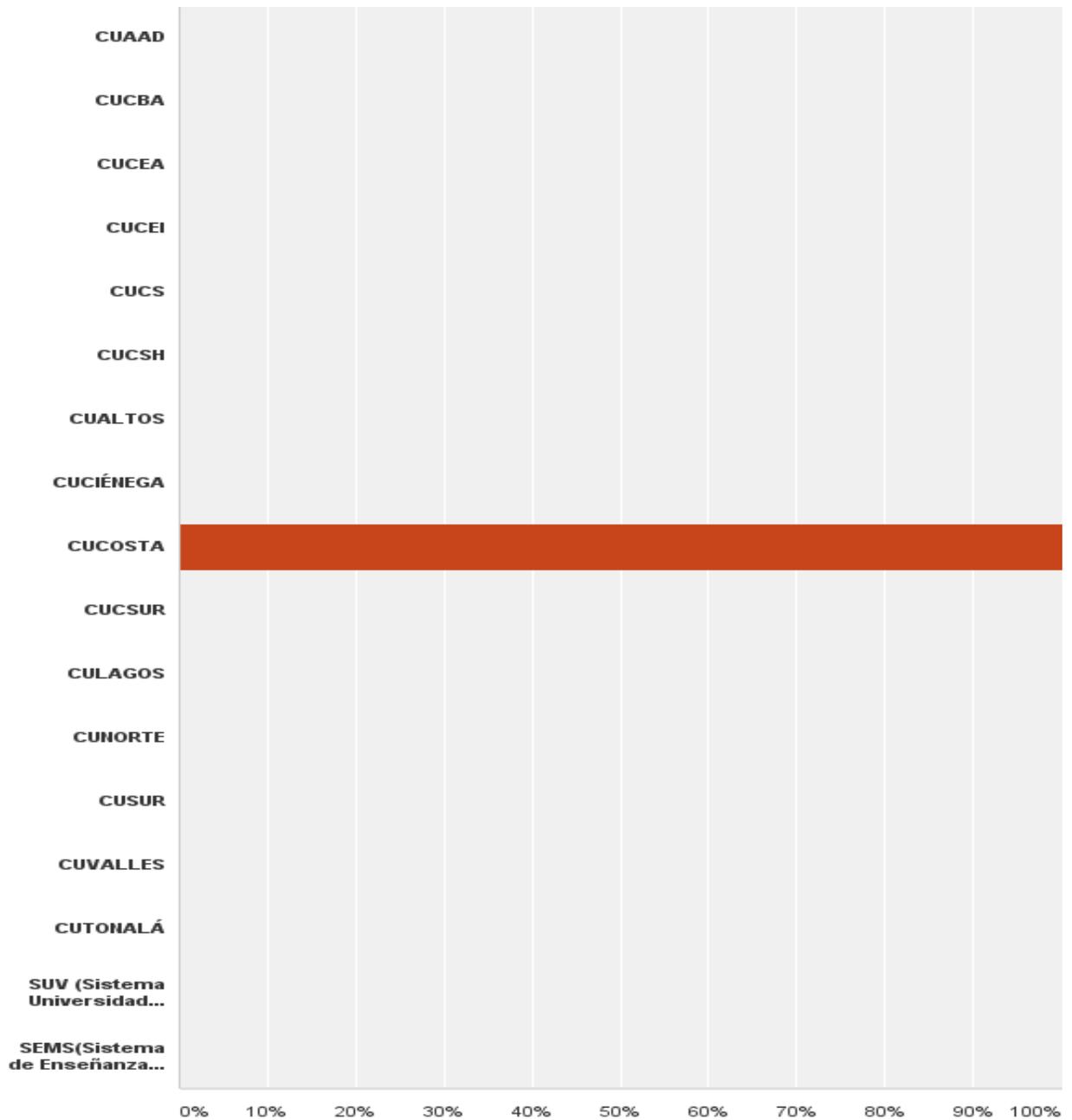
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Educación Media Superior (SEMS)	9,66% 28
Licenciatura	81,72% 237
Posgrado	7,59% 22
Otro	1,03% 3
Total	290



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

Gráfica





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

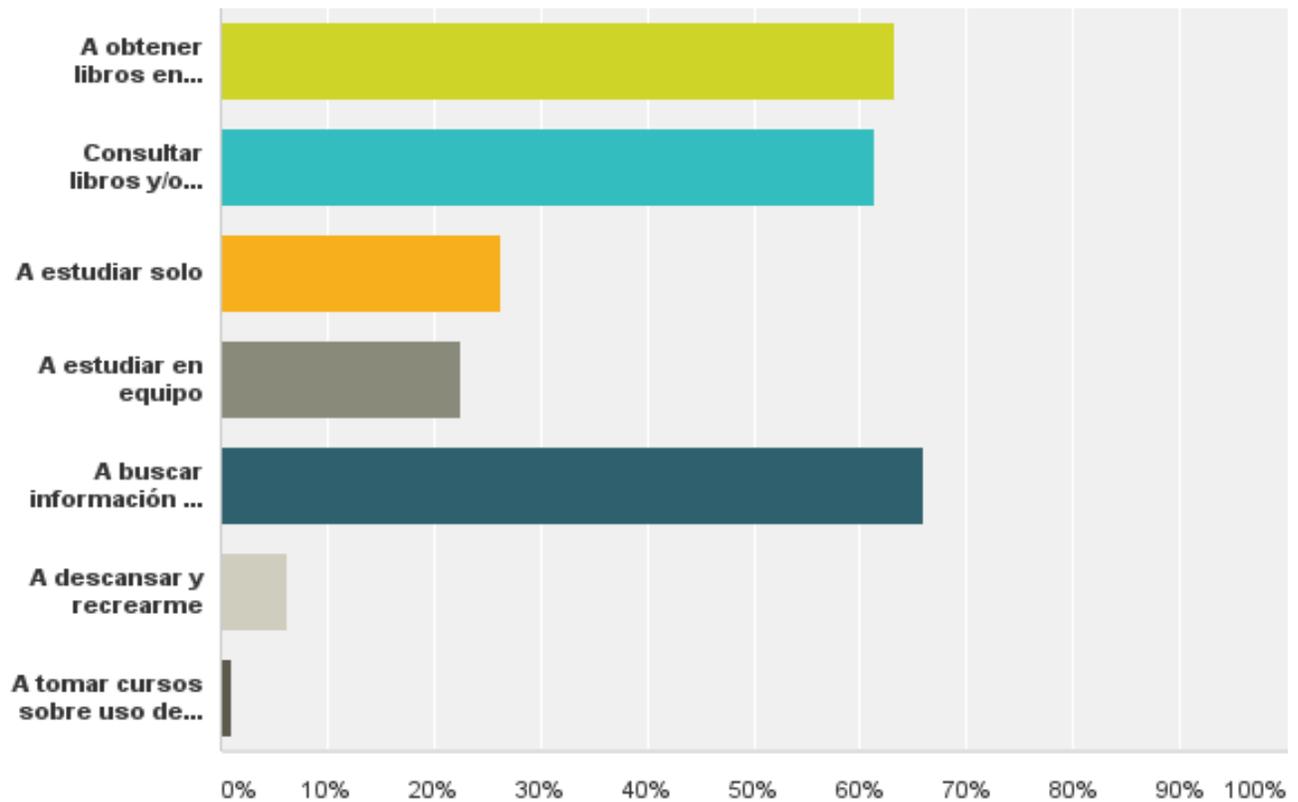
Tabla de datos

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	0,00% 0
CUCOSTA	100,00% 290
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	290



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

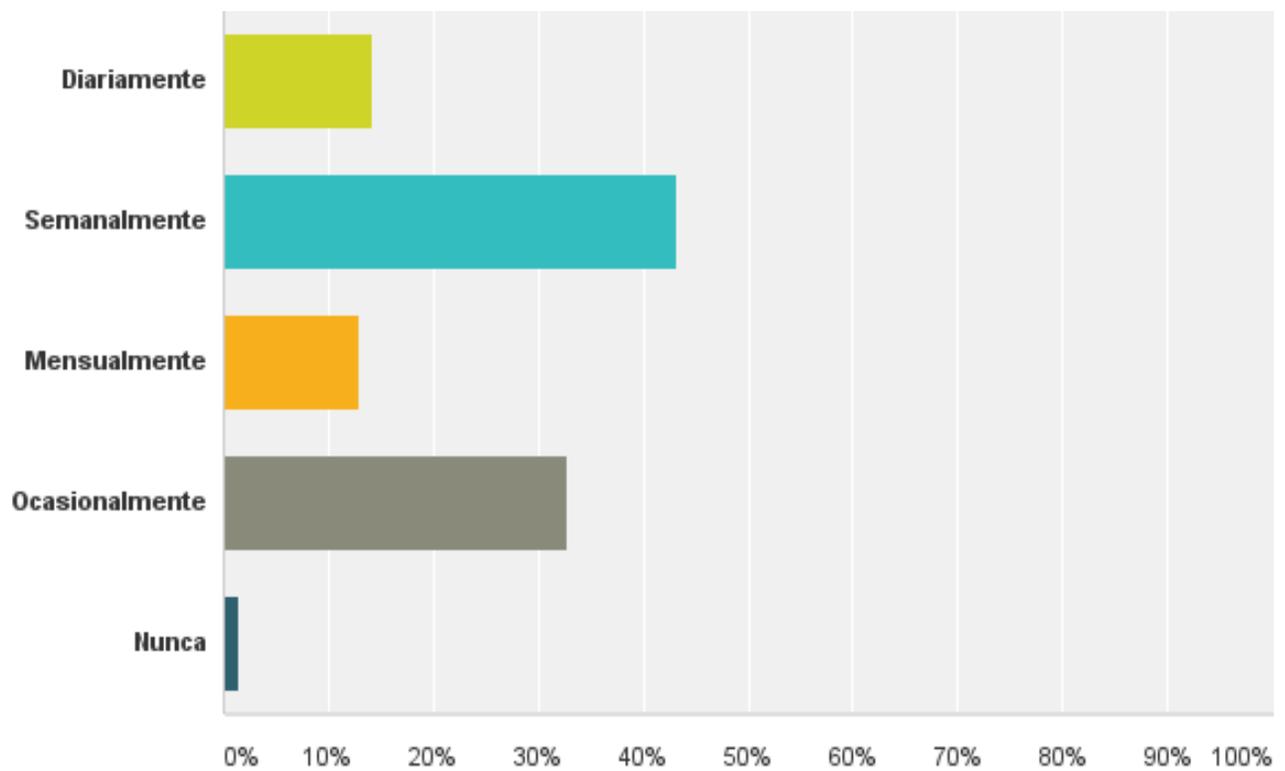
Opciones de respuesta	Respuestas
A obtener libros en préstamo a domicilio	63,16% 180
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	61,40% 175
A estudiar solo	26,32% 75
A estudiar en equipo	22,46% 64
A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet)	65,96% 188
A descansar y recrearme	6,32% 18
A tomar cursos sobre uso de la información	1,05% 3
Total de encuestados: 285	

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?

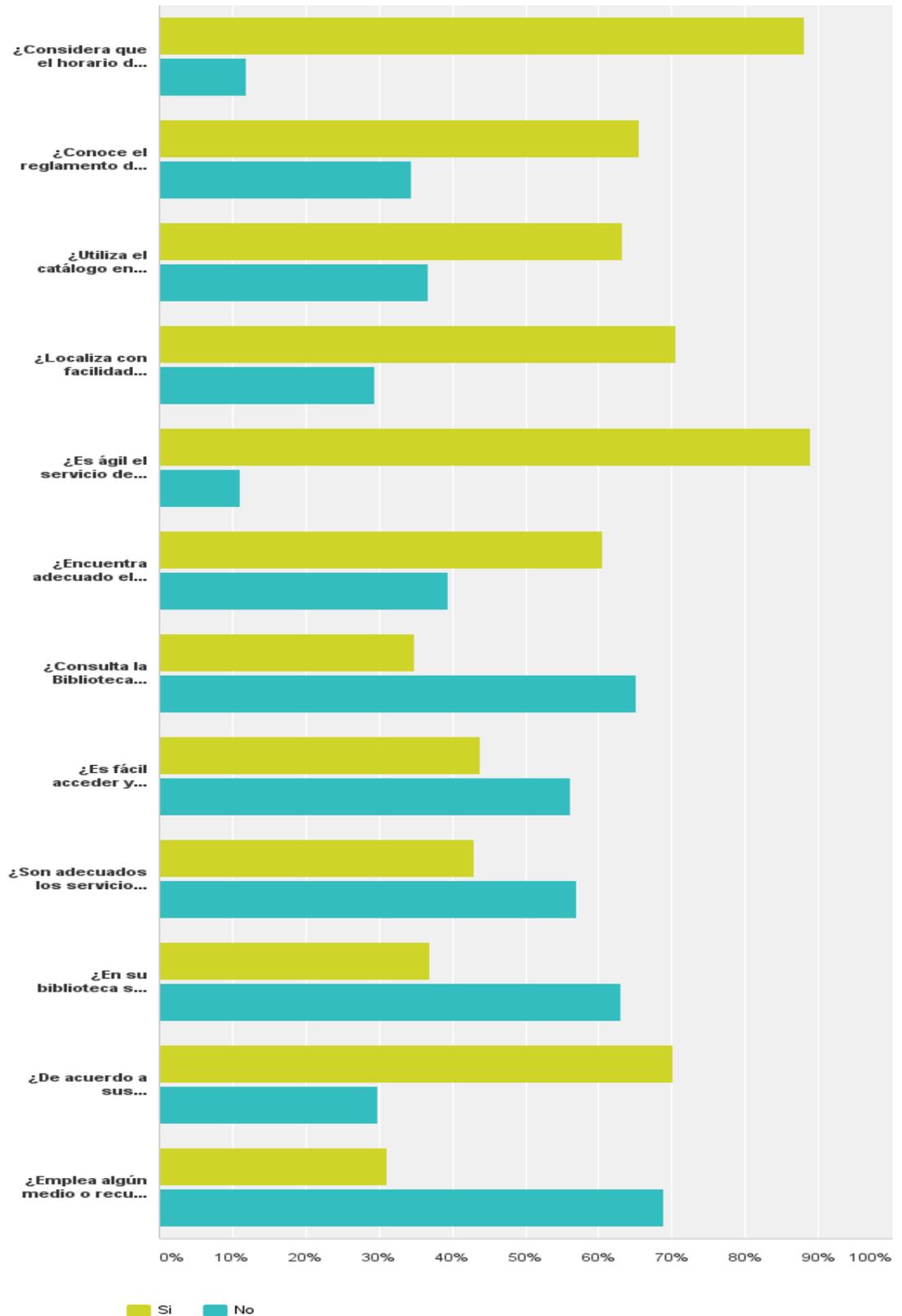
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas	
Diariamente	14,29%	41
Semanalmente	43,21%	124
Mensualmente	12,89%	37
Ocasionalmente	32,75%	94
Nunca	1,39%	4
Total de encuestados: 287		

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



P6: Servicios:



Gráfica



P6: Servicios:

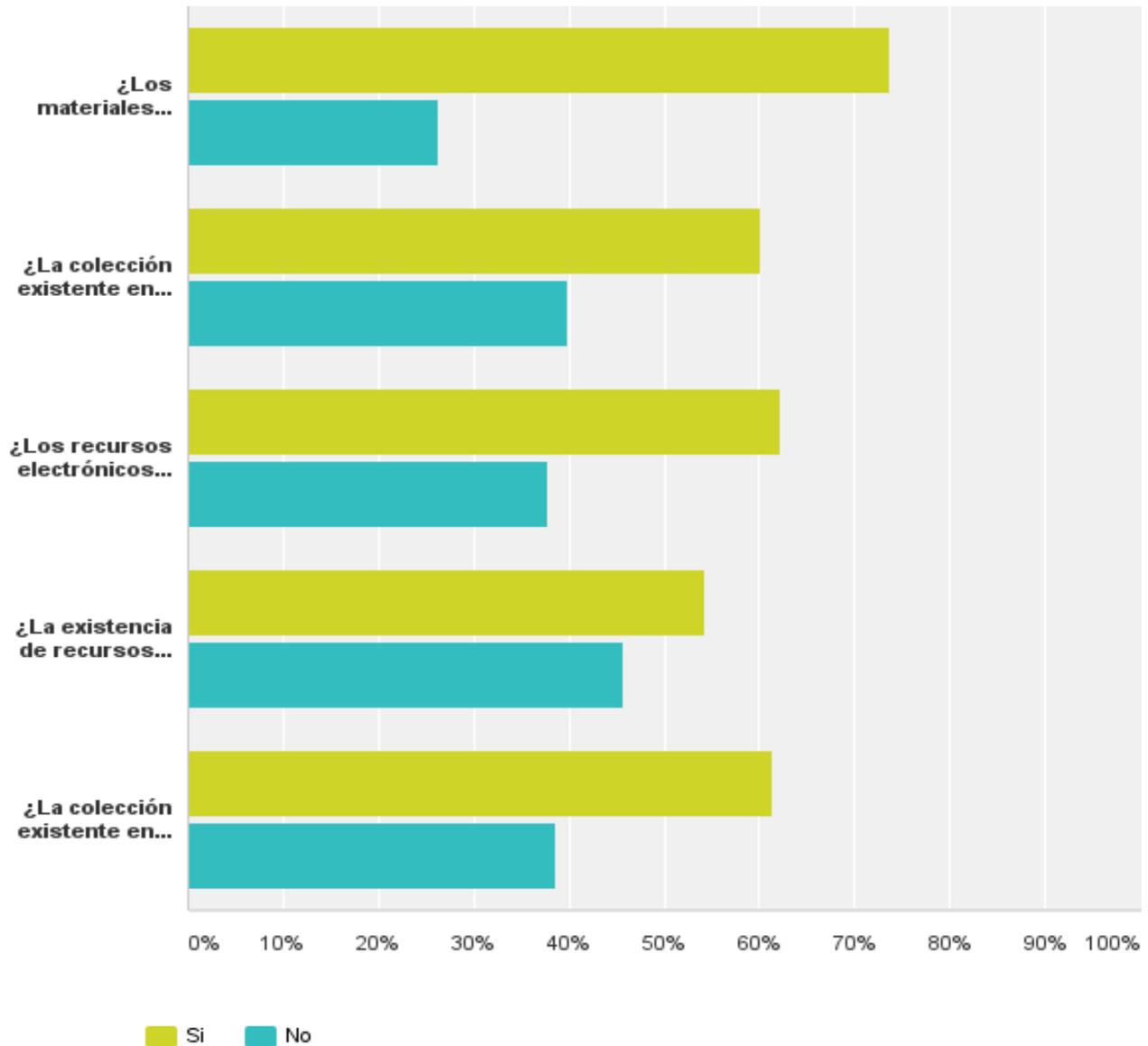
Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	88,10% 237	11,90% 32	269
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	65,56% 177	34,44% 93	270
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otro materiales?	63,16% 168	36,84% 98	266
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	70,52% 189	29,48% 79	268
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	88,89% 224	11,11% 28	252
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	60,63% 154	39,37% 100	254
¿Consulta la Biblioteca Digital?	34,87% 91	65,13% 170	261
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	43,88% 104	56,12% 133	237
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	43,10% 100	56,90% 132	232
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	36,96% 85	63,04% 145	230
¿De acuerdo a sus necesidades, considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	70,13% 162	29,87% 69	231
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	31,05% 77	68,95% 171	248



P7: Colecciones:

Gráfica





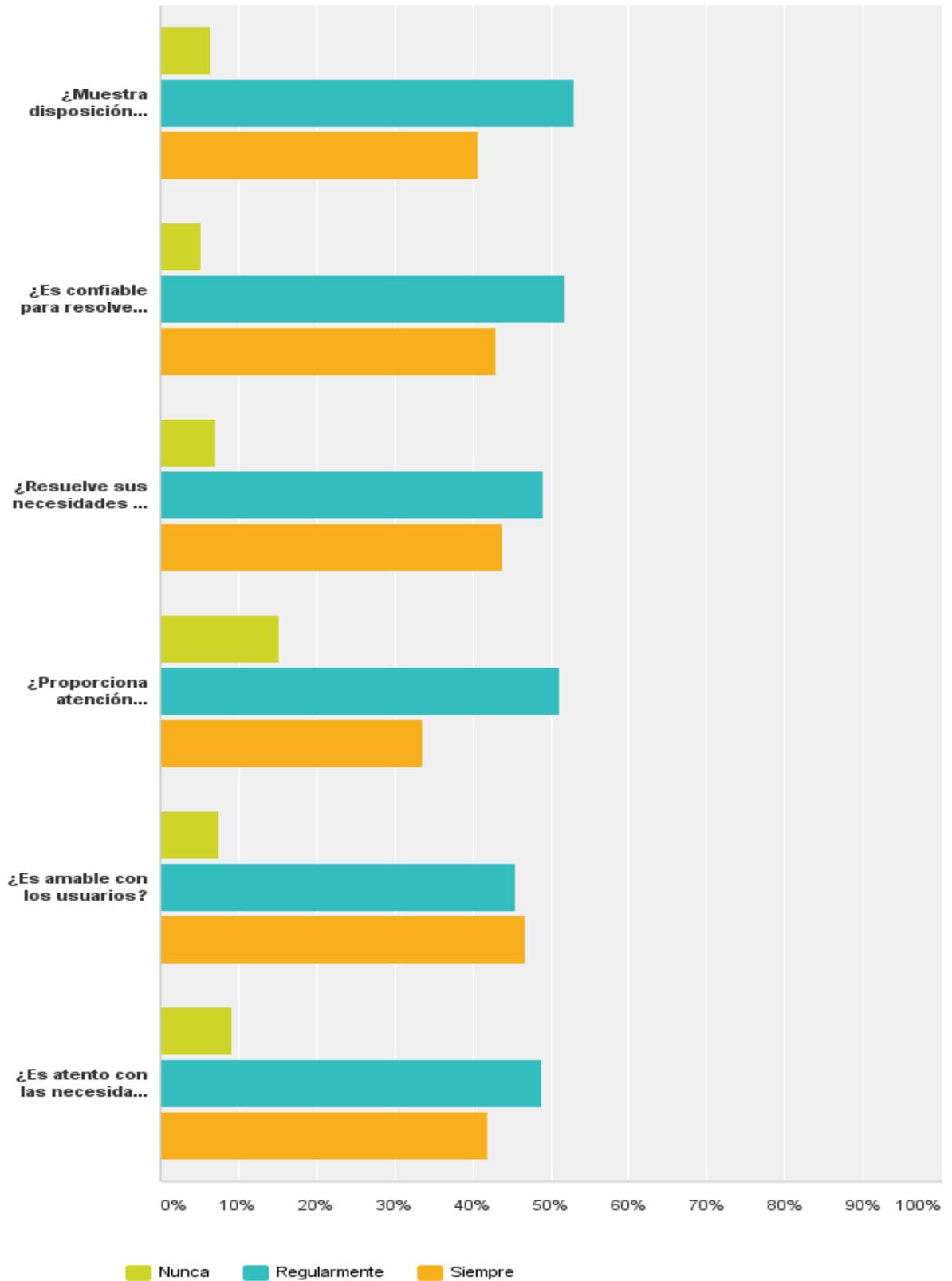
P7: Colecciones:

Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	73,77% 180	26,23% 64	244
¿La colección existente en la biblioteca cubre las necesidades de mi disciplina?	60,16% 151	39,84% 100	251
¿Los recursos electrónicos cubren mis necesidades de información (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)?	62,16% 138	37,84% 84	222
¿La existencia de recursos electrónicos que tiene la Biblioteca Digital cubre las necesidades de mi disciplina?	54,25% 115	45,75% 97	212
¿La colección existente en la biblioteca me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	61,34% 146	38,66% 92	238



P8: Personal:



Gráfica



P8: Personal:

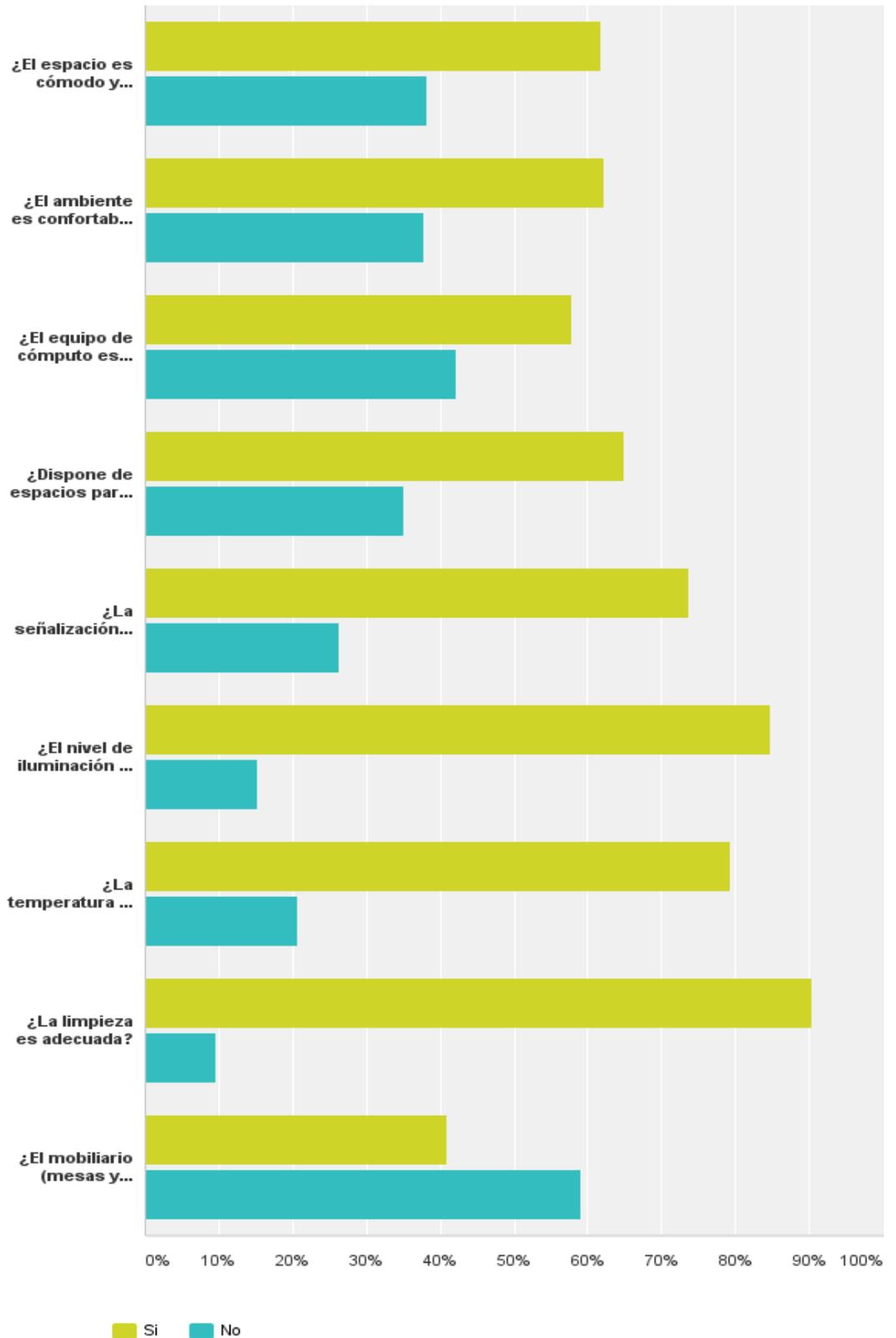
Tabla de datos

	Nunca	Regularmente	Siempre	Total
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	6,37% 16	52,99% 133	40,64% 102	251
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	5,18% 13	51,79% 130	43,03% 108	251
¿Resuelve sus necesidades de información de los usuarios?	7,17% 18	49,00% 123	43,82% 110	251
¿Proporciona atención individualizada?	15,20% 38	51,20% 128	33,60% 84	250
¿Es amable con los usuarios?	7,60% 19	45,60% 114	46,80% 117	250
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	9,20% 23	48,80% 122	42,00% 105	250



P9: Infraestructura

Gráfica





P9: Infraestructura:

Tabla de datos

	Si	No	Total
¿El espacio es cómodo y agradable?	61,85% 154	38,15% 95	249
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	62,20% 153	37,80% 93	246
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	57,74% 138	42,26% 101	239
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	64,92% 161	35,08% 87	248
¿La señalización es adecuada?	73,73% 174	26,27% 62	236
¿El nivel de iluminación es suficiente?	84,74% 211	15,26% 38	249
¿La temperatura es apropiada?	79,44% 197	20,56% 51	248
¿La limpieza es adecuada?	90,36% 225	9,64% 24	249
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	40,96% 102	59,04% 147	249



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