



Centro Universitario de Ciencias de la Salud (CUCS)

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 651 usuarios encuestados, distribuidos en: 585 estudiantes, 53 docentes y 13 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.



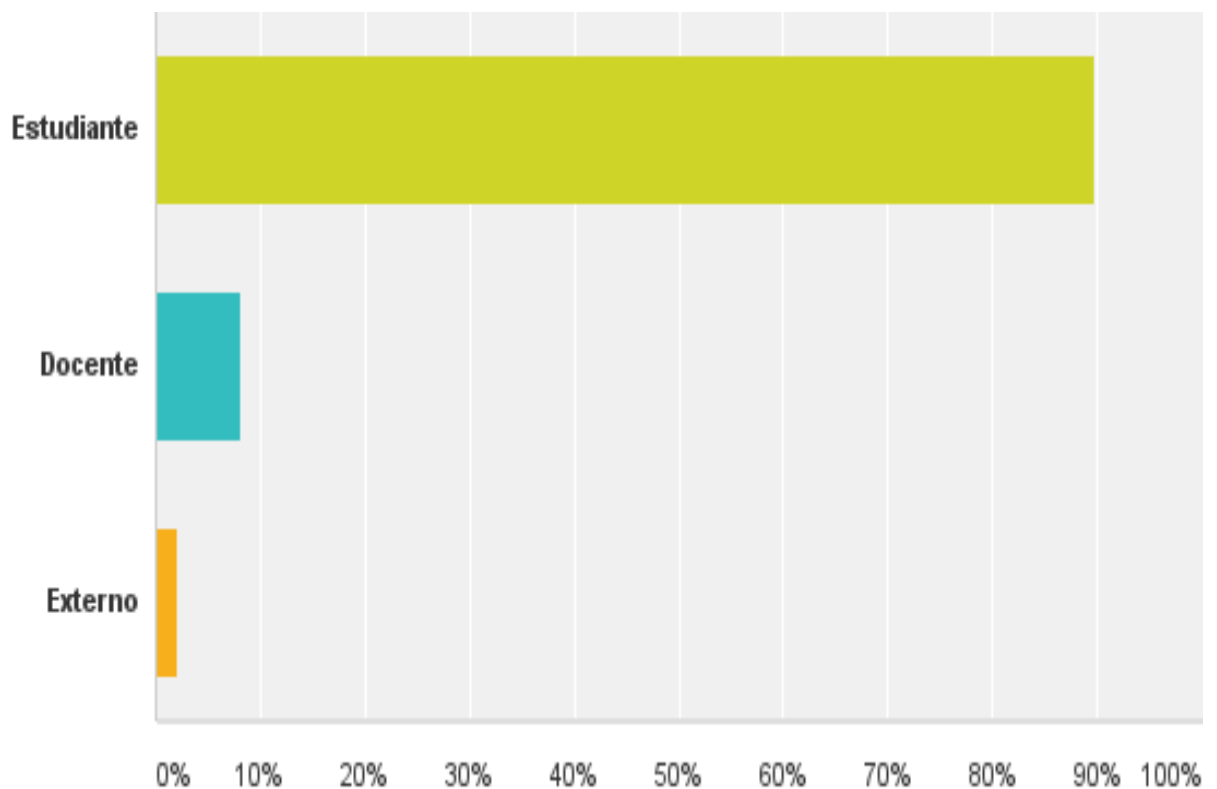
Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara

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



P1: Usted es:

Gráfica





P1: Usted es:

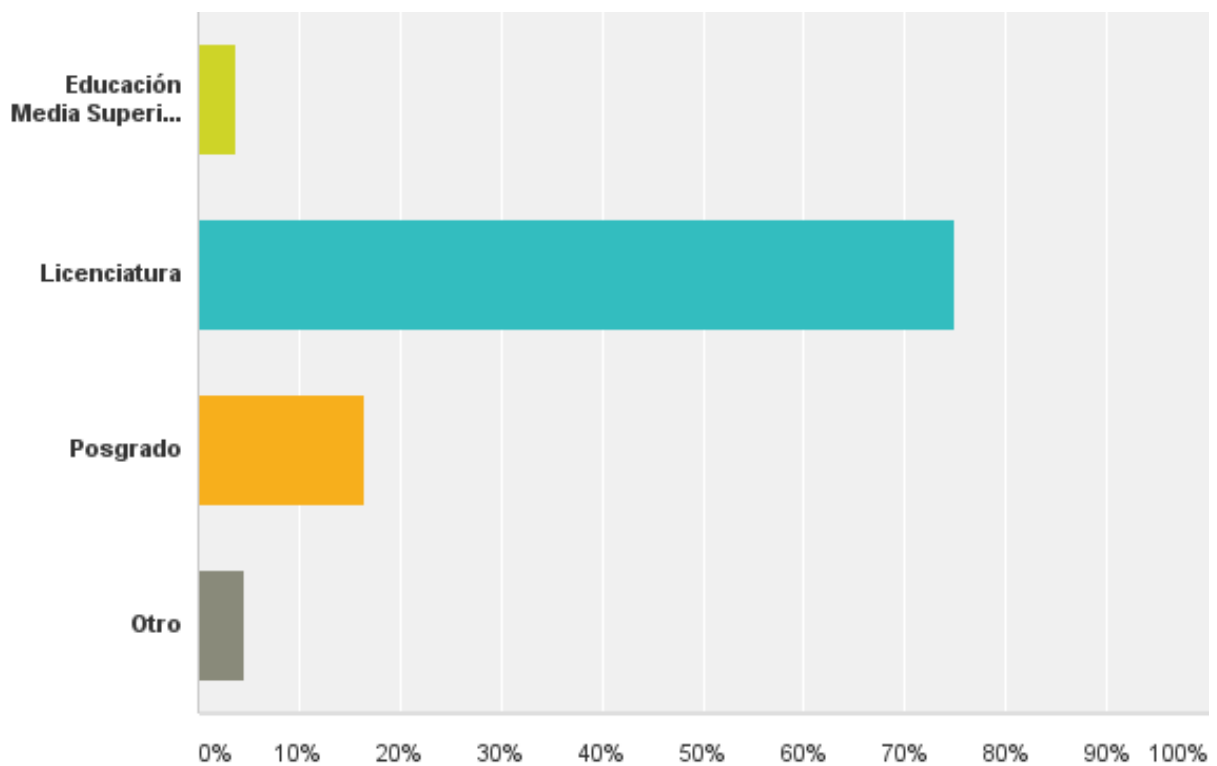
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Estudiante	89,86% 585
Docente	8,14% 53
Externo	2,00% 13
Total	651



P2: Nivel que cursa o imparte:

Gráfica





P2: Nivel que cursa o imparte:

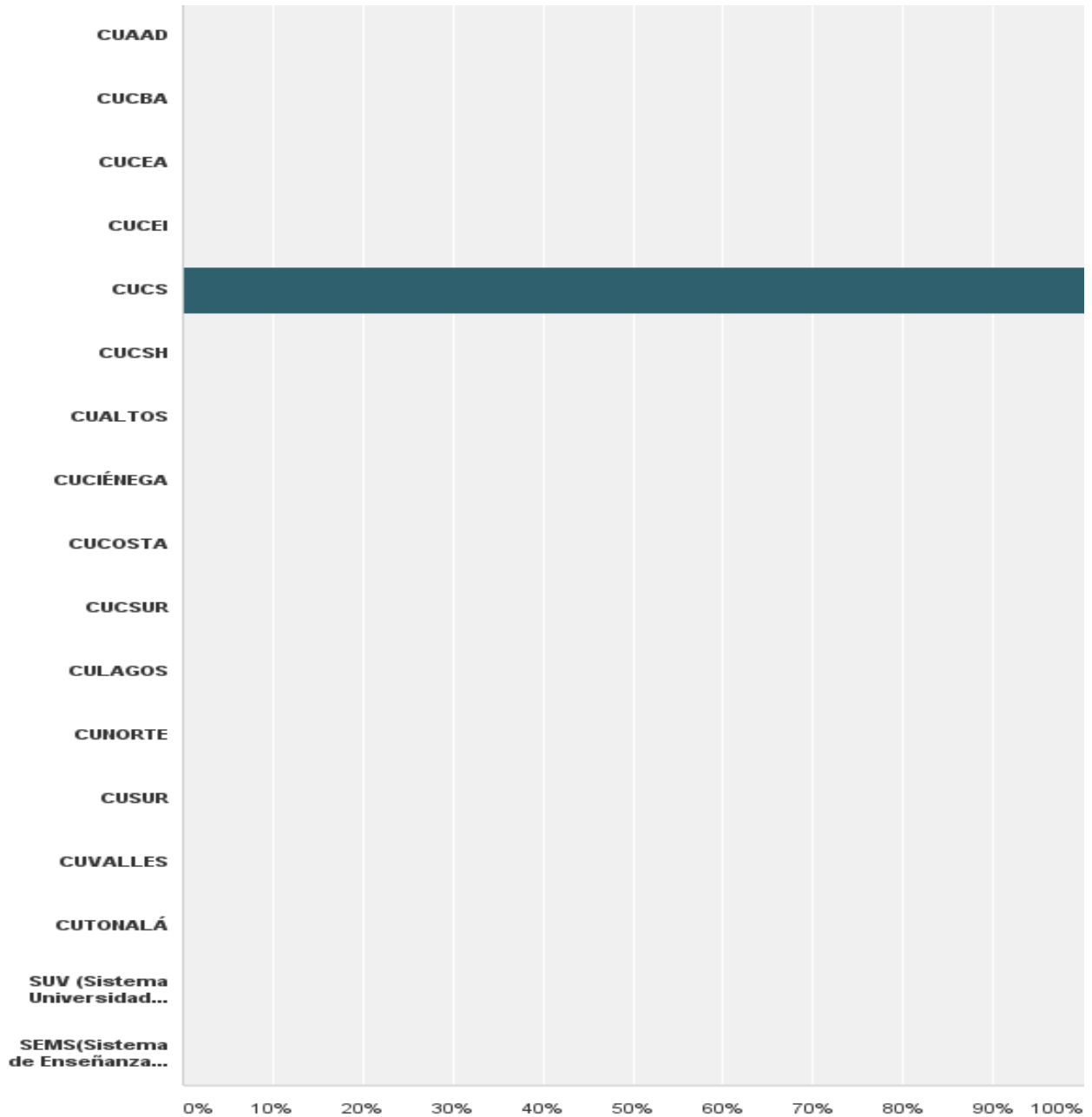
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Educación Media Superior (SEMS)	3,84% 25
Licenciatura	74,96% 488
Posgrado	16,59% 108
Otro	4,61% 30
Total	651



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

Gráfica





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

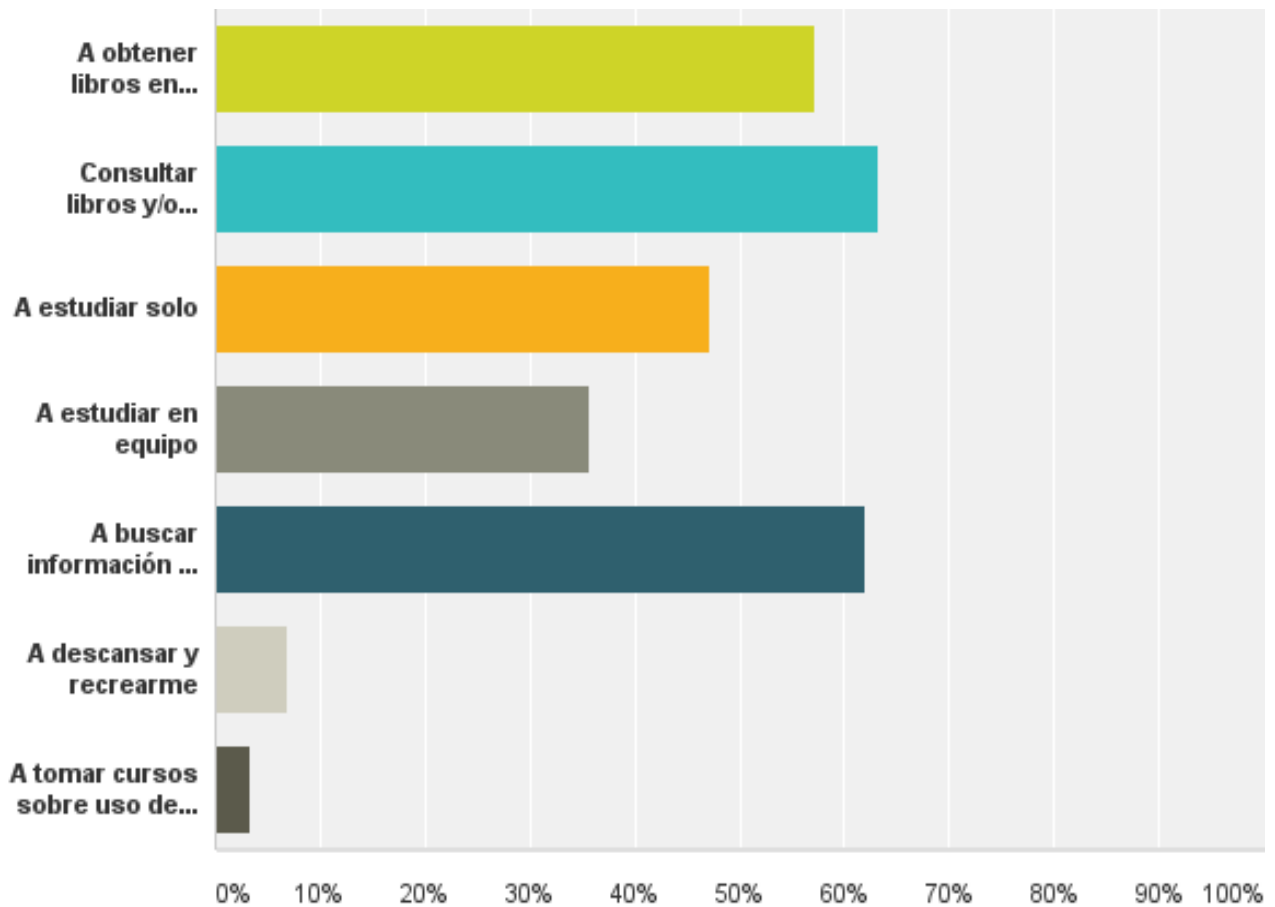
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
CUAAD	0,00% 0
CUCBA	0,00% 0
CUCEA	0,00% 0
CUCEI	0,00% 0
CUCS	100,00% 651
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	651



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

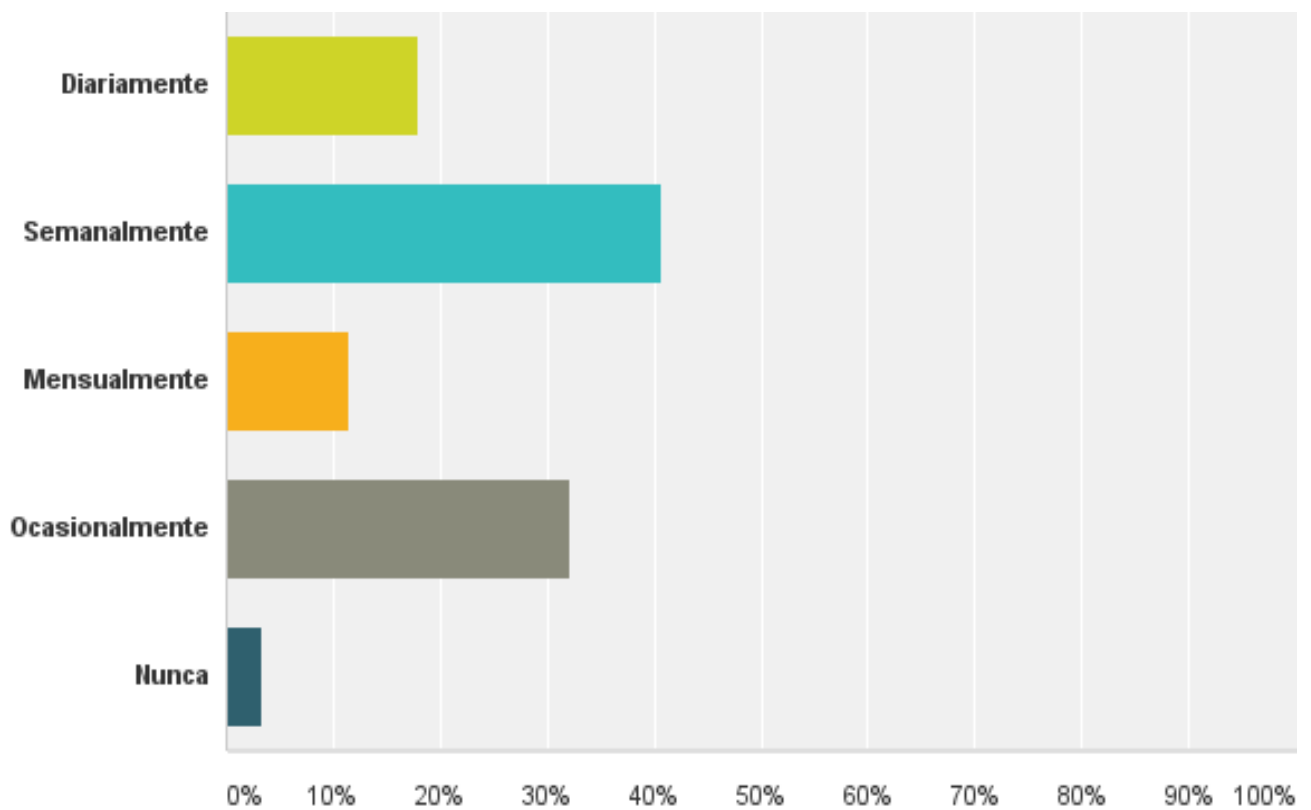
Opciones de respuesta	Respuestas
A obtener libros en préstamo a domicilio	57,12% 365
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	63,22% 404
A estudiar solo	47,10% 301
A estudiar en equipo	35,68% 228
A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet)	61,97% 396
A descansar y recrearme	6,89% 44
A tomar cursos sobre uso de la información	3,29% 21
Total de encuestados: 639	

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?

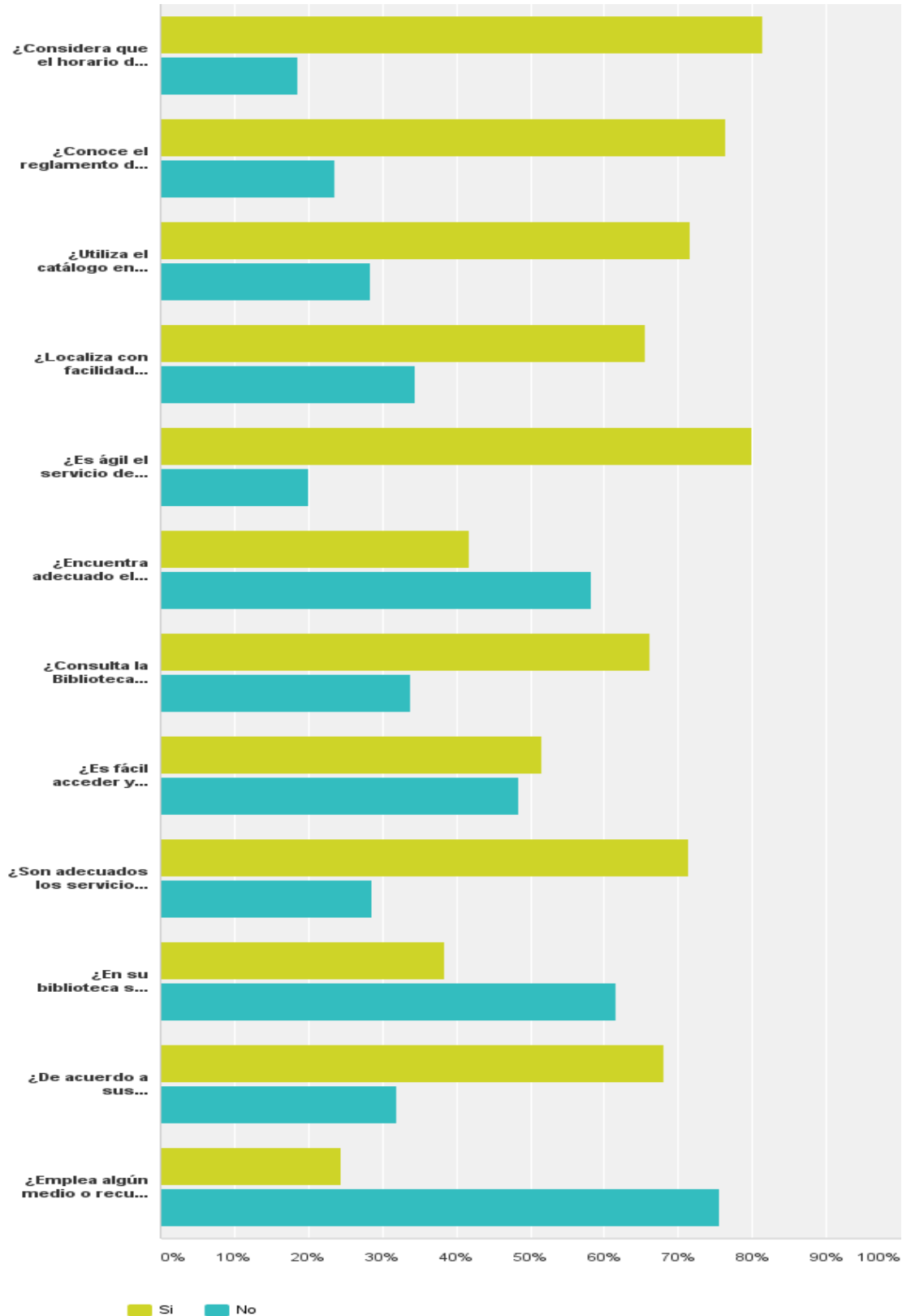
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas	
Diariamente	17,93%	116
Semanalmente	40,65%	263
Mensualmente	11,44%	74
Ocasionalmente	32,15%	208
Nunca	3,40%	22
Total de encuestados: 647		

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



P6: Servicios:



Gráfica



P6: Servicios:

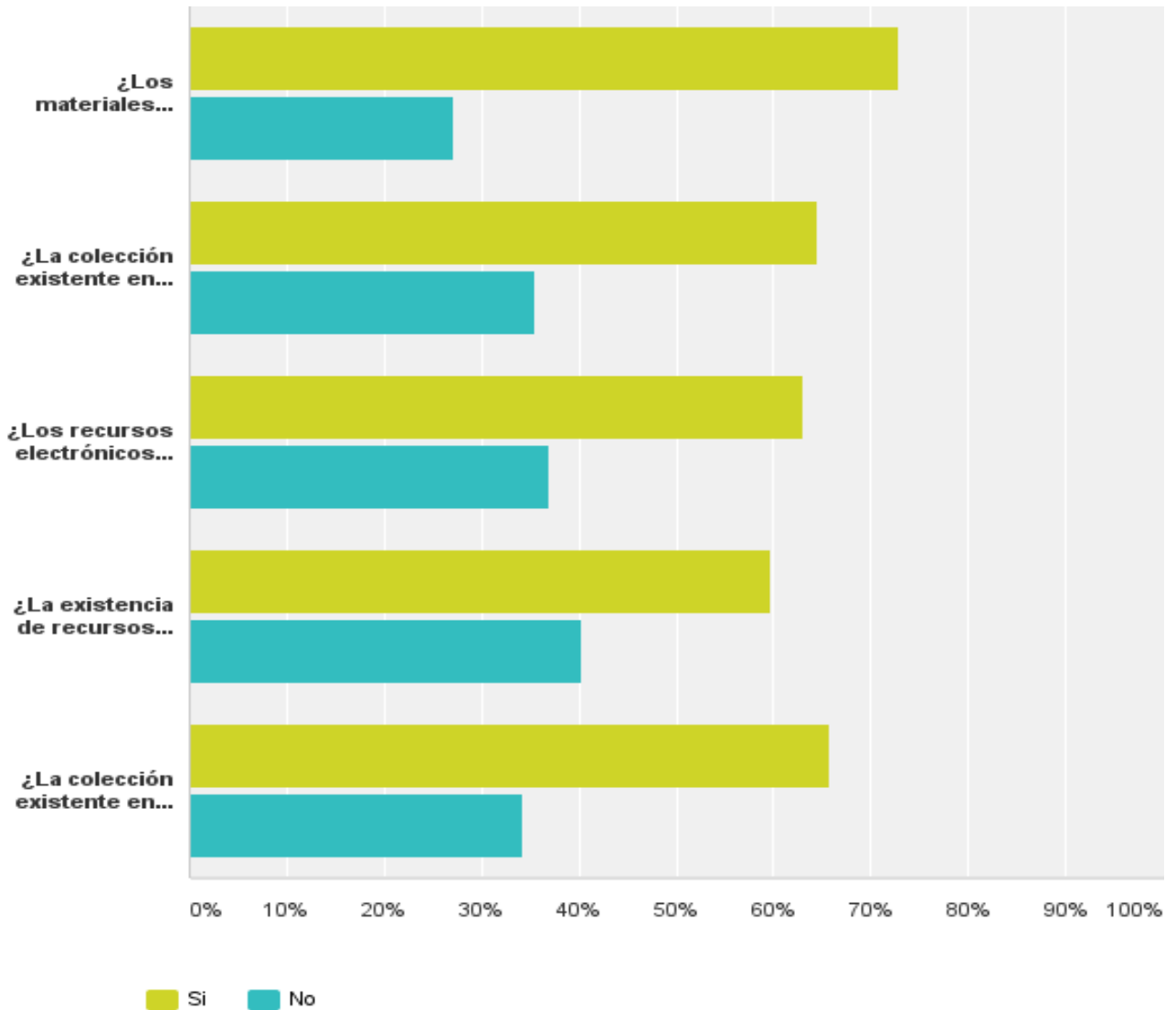
Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	81,39% 503	18,61% 115	618
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	76,41% 473	23,59% 146	619
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otro materiales?	71,71% 441	28,29% 174	615
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	65,52% 399	34,48% 210	609
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	79,86% 460	20,14% 116	576
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	41,82% 243	58,18% 338	581
¿Consulta la Biblioteca Digital?	66,23% 408	33,77% 208	616
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	51,62% 303	48,38% 284	587
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	71,33% 398	28,67% 160	558
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	38,45% 208	61,55% 333	541
¿De acuerdo a sus necesidades, considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	68,11% 363	31,89% 170	533
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	24,39% 140	75,61% 434	574



P7: Colecciones:

Gráfica





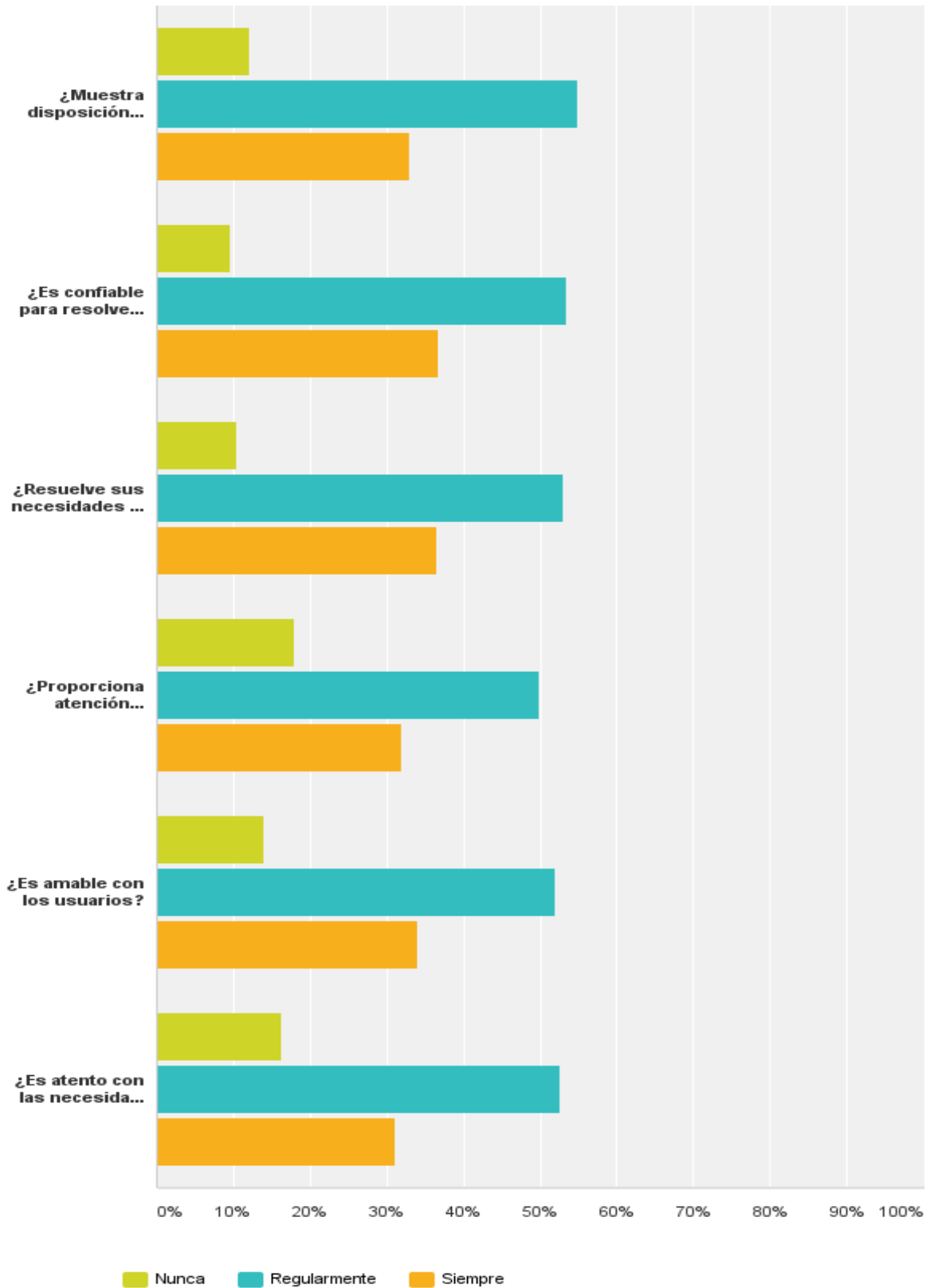
P7: Colecciones:

Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	72,87% 427	27,13% 159	586
¿La colección existente en la biblioteca cubre las necesidades de mi disciplina?	64,52% 380	35,48% 209	589
¿Los recursos electrónicos cubren mis necesidades de información (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)?	62,97% 352	37,03% 207	559
¿La existencia de recursos electrónicos que tiene la Biblioteca Digital cubre las necesidades de mi disciplina?	59,71% 326	40,29% 220	546
¿La colección existente en la biblioteca me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	65,79% 375	34,21% 195	570



P8: Personal:



Gráfica



P8: Personal:

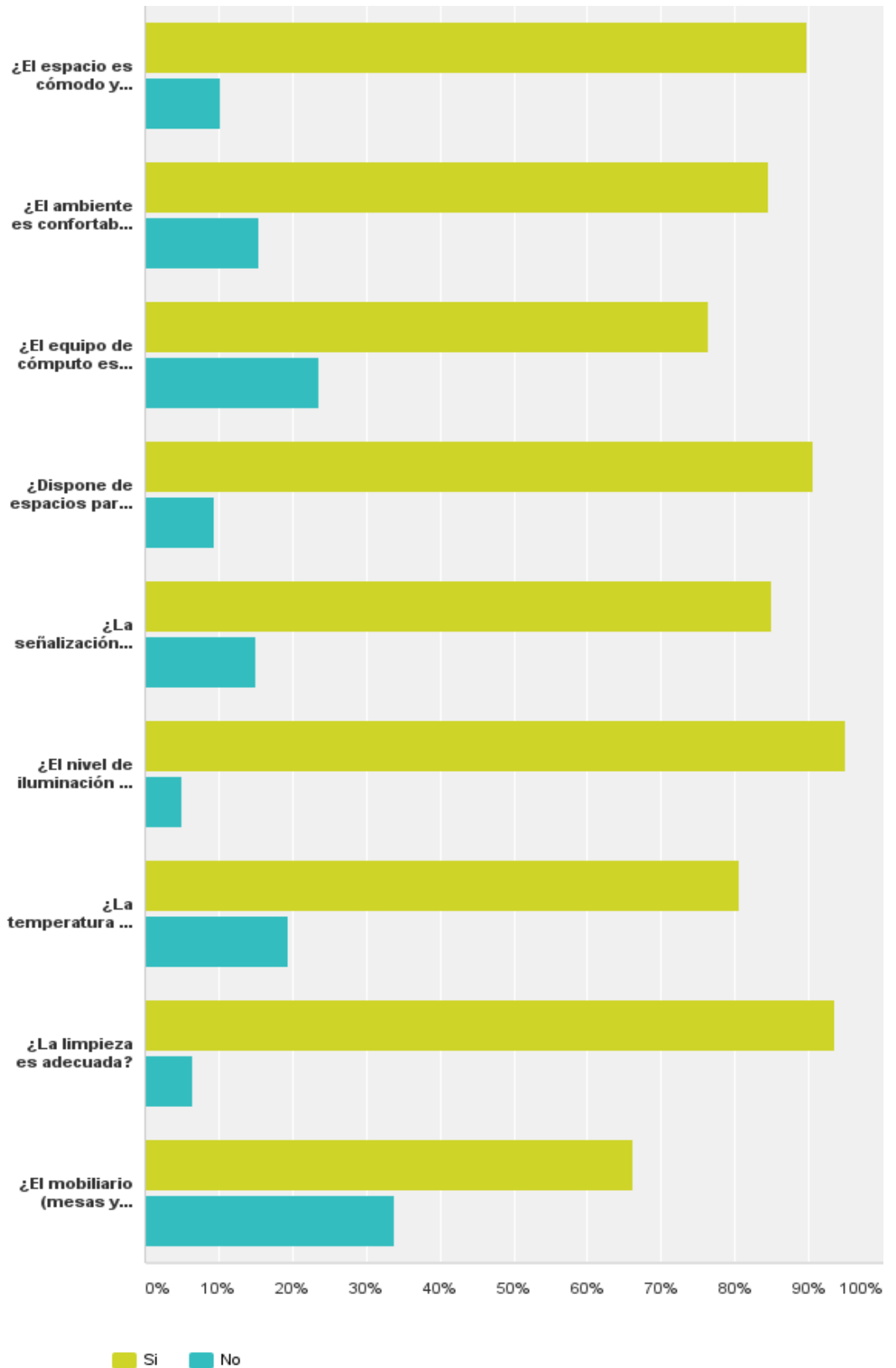
Tabla de datos

	Nunca	Regularmente	Siempre	Total
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	12,14% 71	54,87% 321	32,99% 193	585
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	9,64% 56	53,53% 311	36,83% 214	581
¿Resuelve sus necesidades de información de los usuarios?	10,52% 61	52,93% 307	36,55% 212	580
¿Proporciona atención individualizada?	18,06% 104	50,00% 288	31,94% 184	576
¿Es amable con los usuarios?	14,09% 82	51,89% 302	34,02% 198	582
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	16,23% 94	52,68% 305	31,09% 180	579



P9: Infraestructura

Gráfica





P9: Infraestructura:

Tabla de datos

	Si	No	Total
¿El espacio es cómodo y agradable?	89,67% 521	10,33% 60	581
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	84,63% 490	15,37% 89	579
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	76,39% 427	23,61% 132	559
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	90,56% 518	9,44% 54	572
¿La señalización es adecuada?	84,89% 483	15,11% 86	569
¿El nivel de iluminación es suficiente?	95,03% 554	4,97% 29	583
¿La temperatura es apropiada?	80,62% 466	19,38% 112	578
¿La limpieza es adecuada?	93,61% 542	6,39% 37	579
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	66,21% 384	33,79% 196	580



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