



## **Centro Universitario de la Costa Sur (CUCSUR)**

### **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 168 usuarios encuestados, distribuidos en: 131 estudiantes, 31 docentes y 6 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.



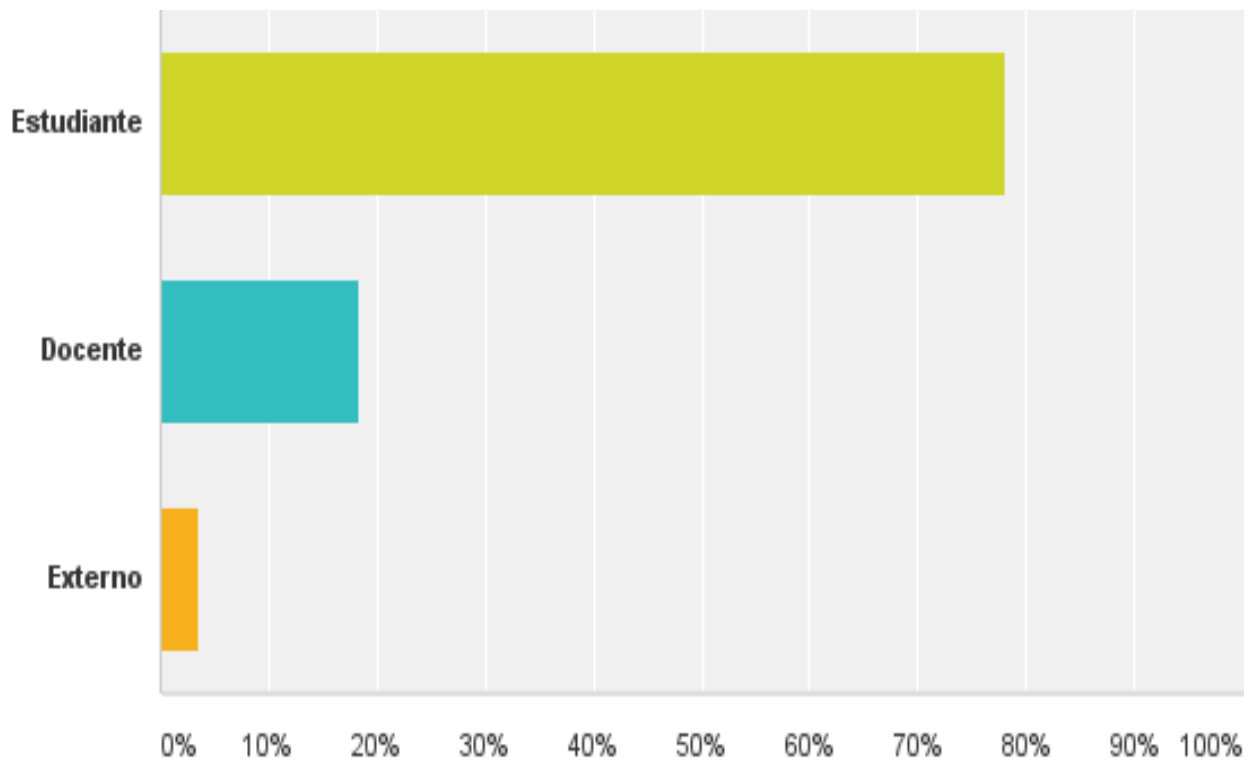
# **Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara**

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



## P1: Usted es:

### Gráfica





## P1: Usted es:

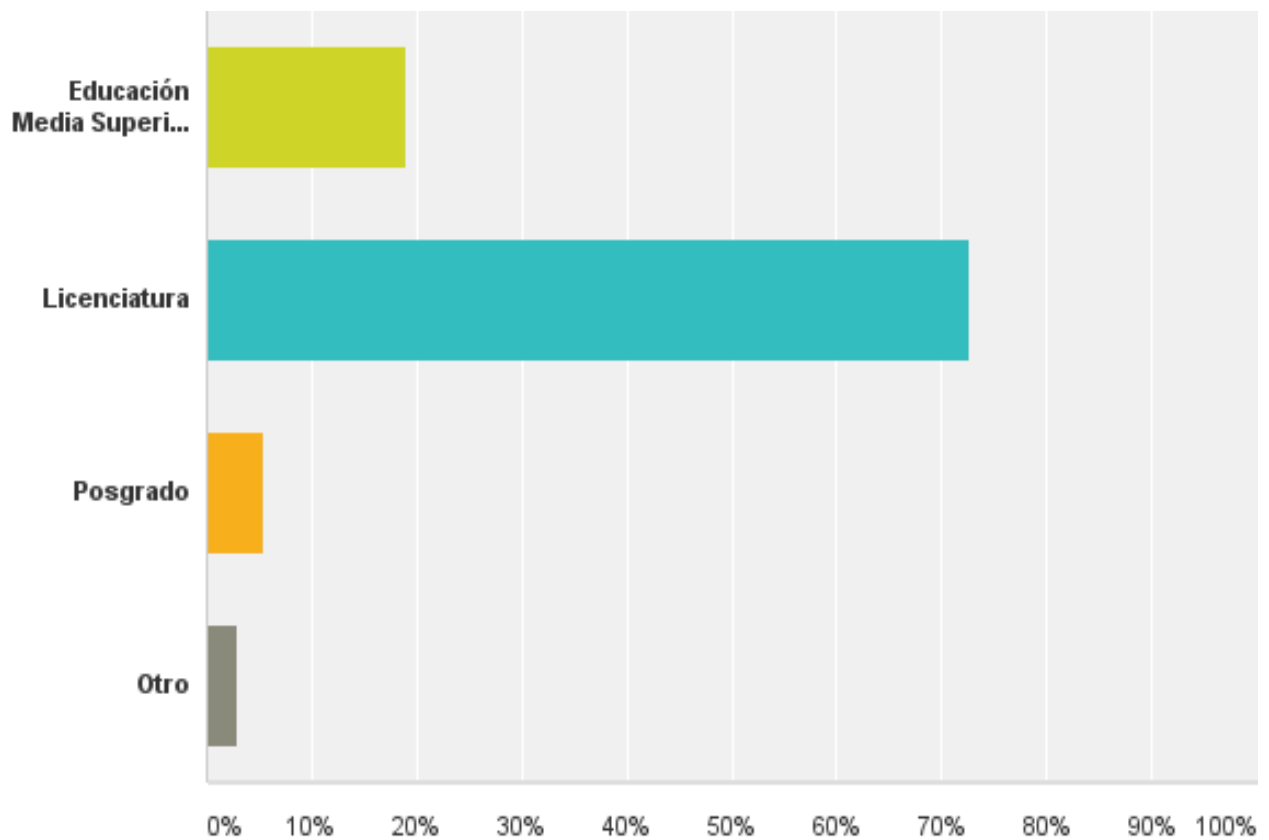
### Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Estudiante	77,98% 131
Docente	18,45% 31
Externo	3,57% 6
<b>Total</b>	<b>168</b>



## P2: Nivel que cursa o imparte:

### Gráfica





## P2: Nivel que cursa o imparte:

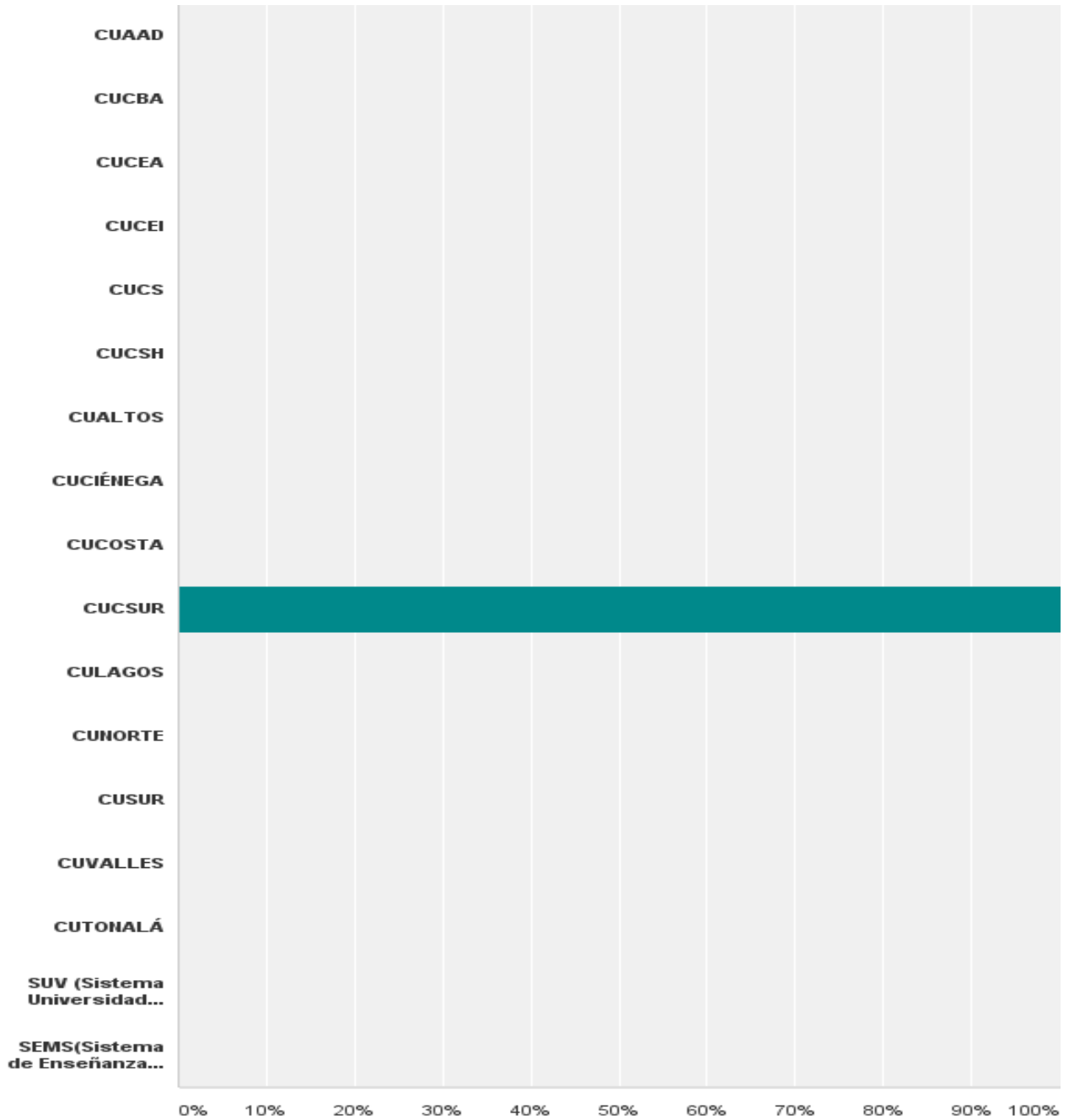
### Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Educación Media Superior (SEMS)	19,05% 32
Licenciatura	72,62% 122
Posgrado	5,36% 9
Otro	2,98% 5
<b>Total</b>	<b>168</b>



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

#### Gráfica







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

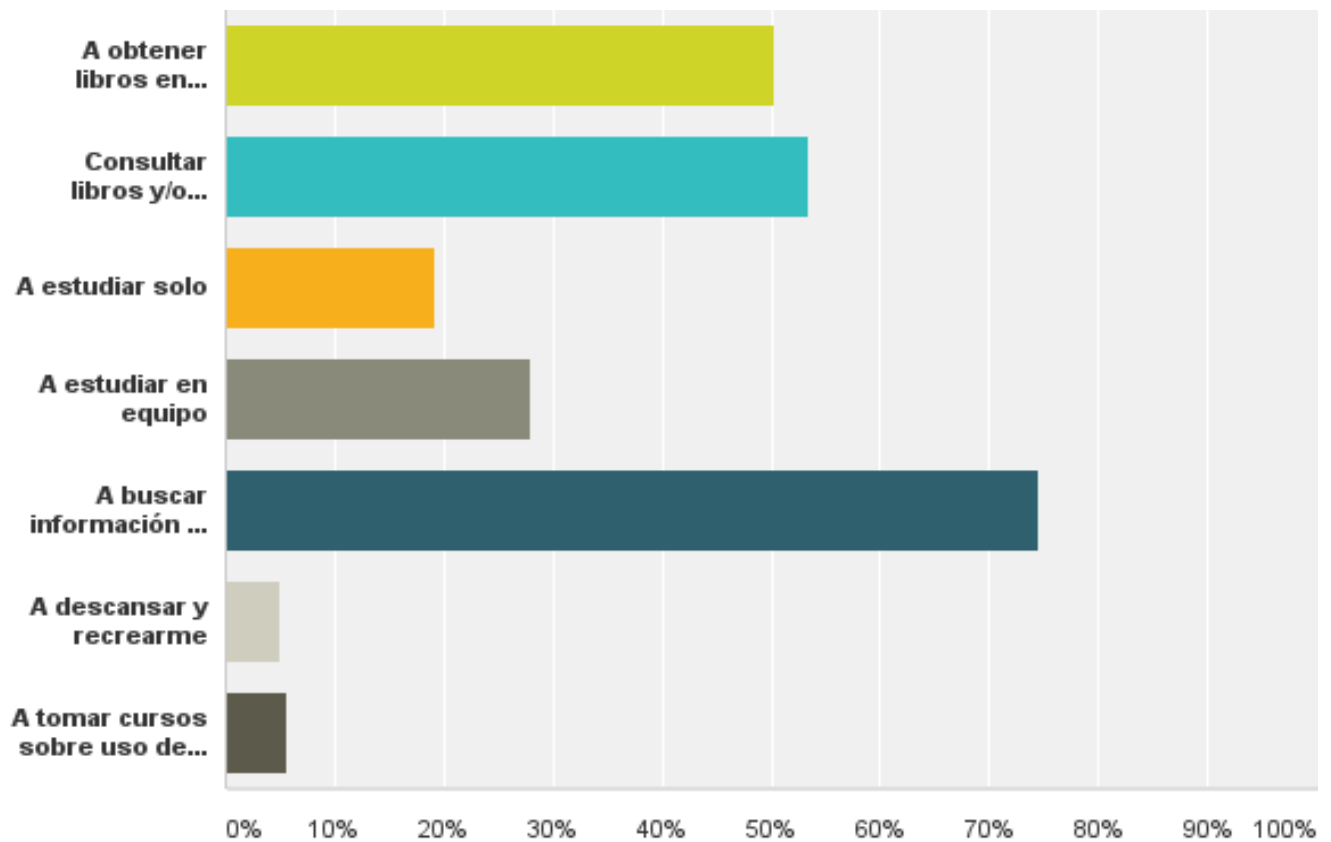
#### Tabla de datos

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	0,00% 0
CUCOSTA	0,00% 0
CUCSUR	100,00% 168
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>168</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

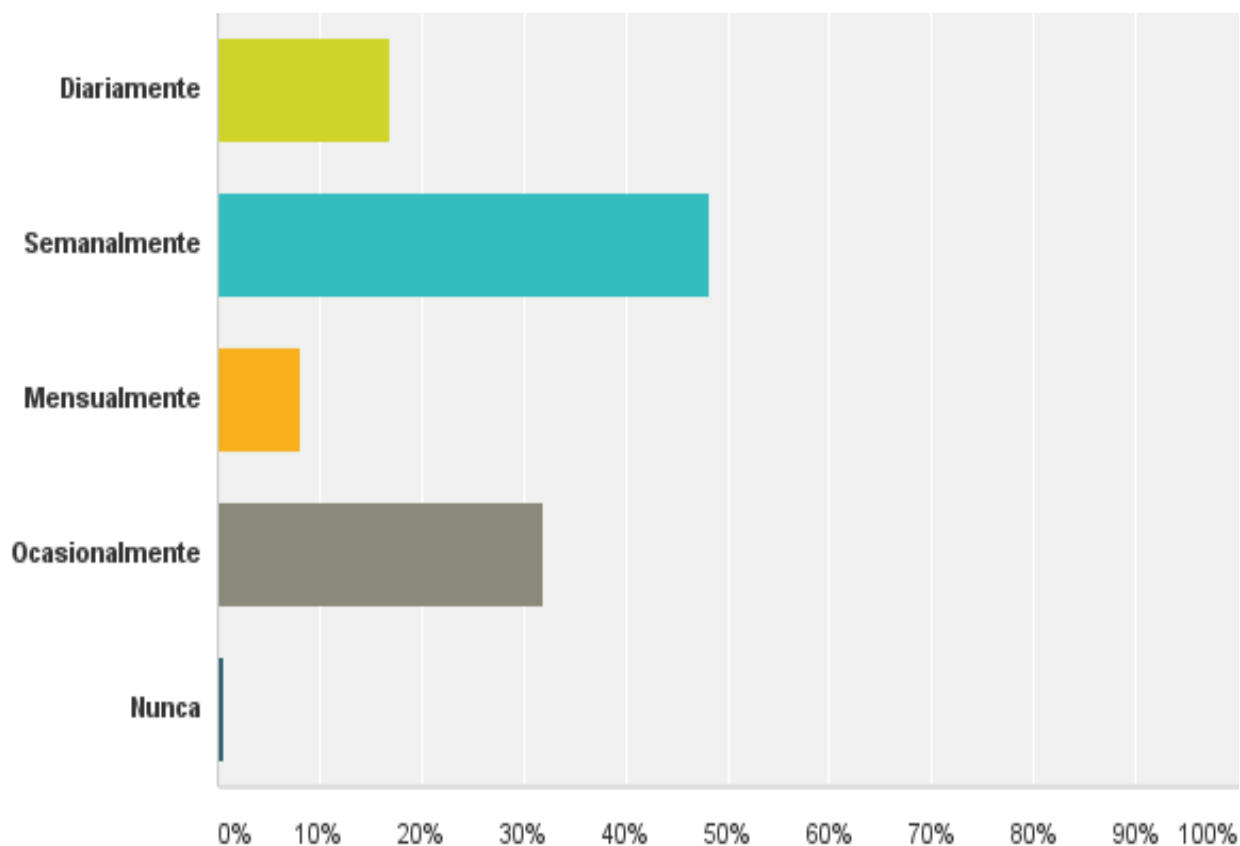
Opciones de respuesta	Respuestas	
A obtener libros en préstamo a domicilio	<b>50,31%</b>	81
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	<b>53,42%</b>	86
A estudiar solo	<b>19,25%</b>	31
A estudiar en equipo	<b>27,95%</b>	45
A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet)	<b>74,53%</b>	120
A descansar y recrearme	<b>4,97%</b>	8
A tomar cursos sobre uso de la información	<b>5,59%</b>	9
<b>Total de encuestados: 161</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?

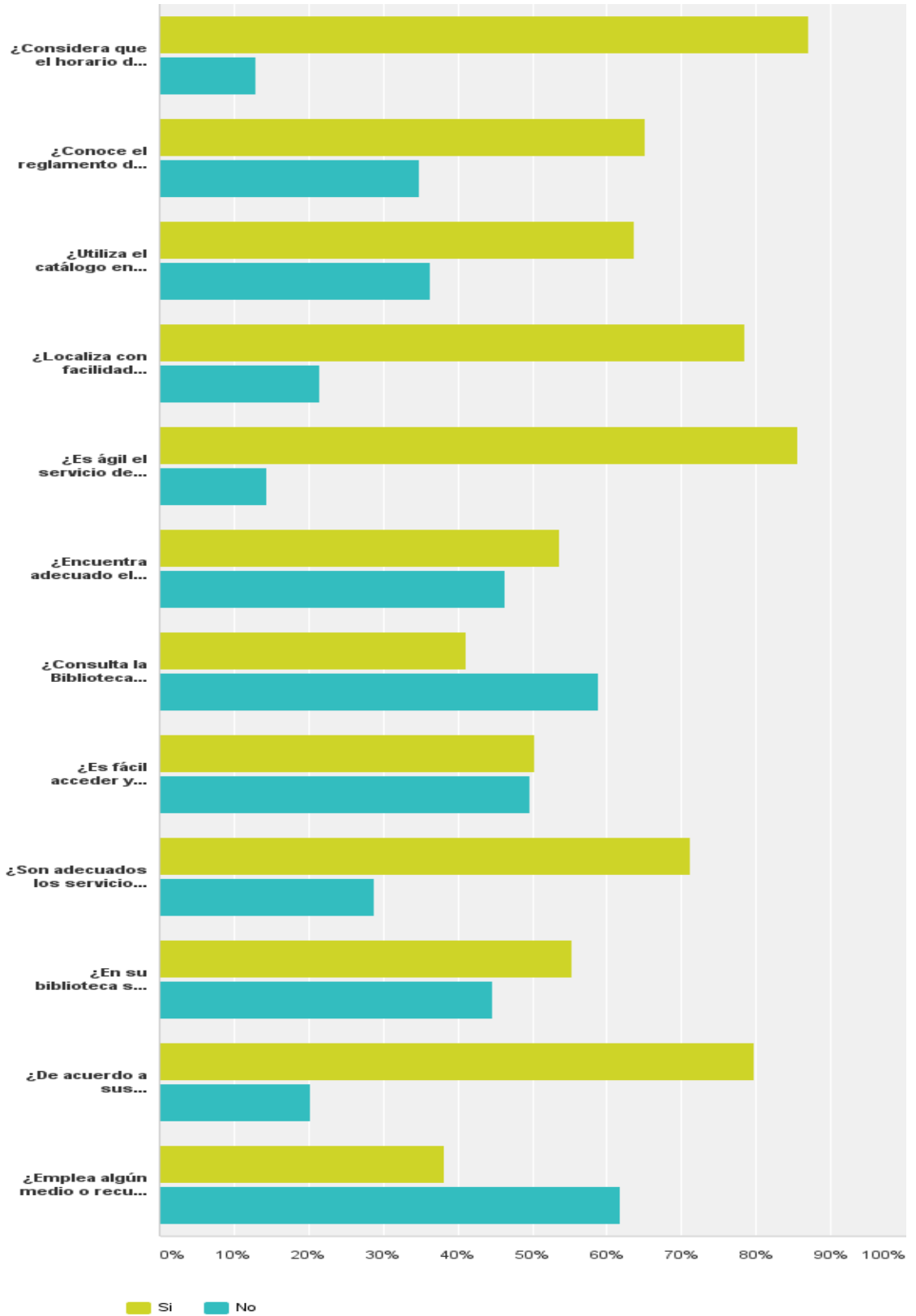
### Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Diariamente	16,88% 27
Semanalmente	48,13% 77
Mensualmente	8,13% 13
Ocasionalmente	31,87% 51
Nunca	0,63% 1
<b>Total de encuestados: 160</b>	

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



## P6: Servicios:



## Gráfica



## P6: Servicios:

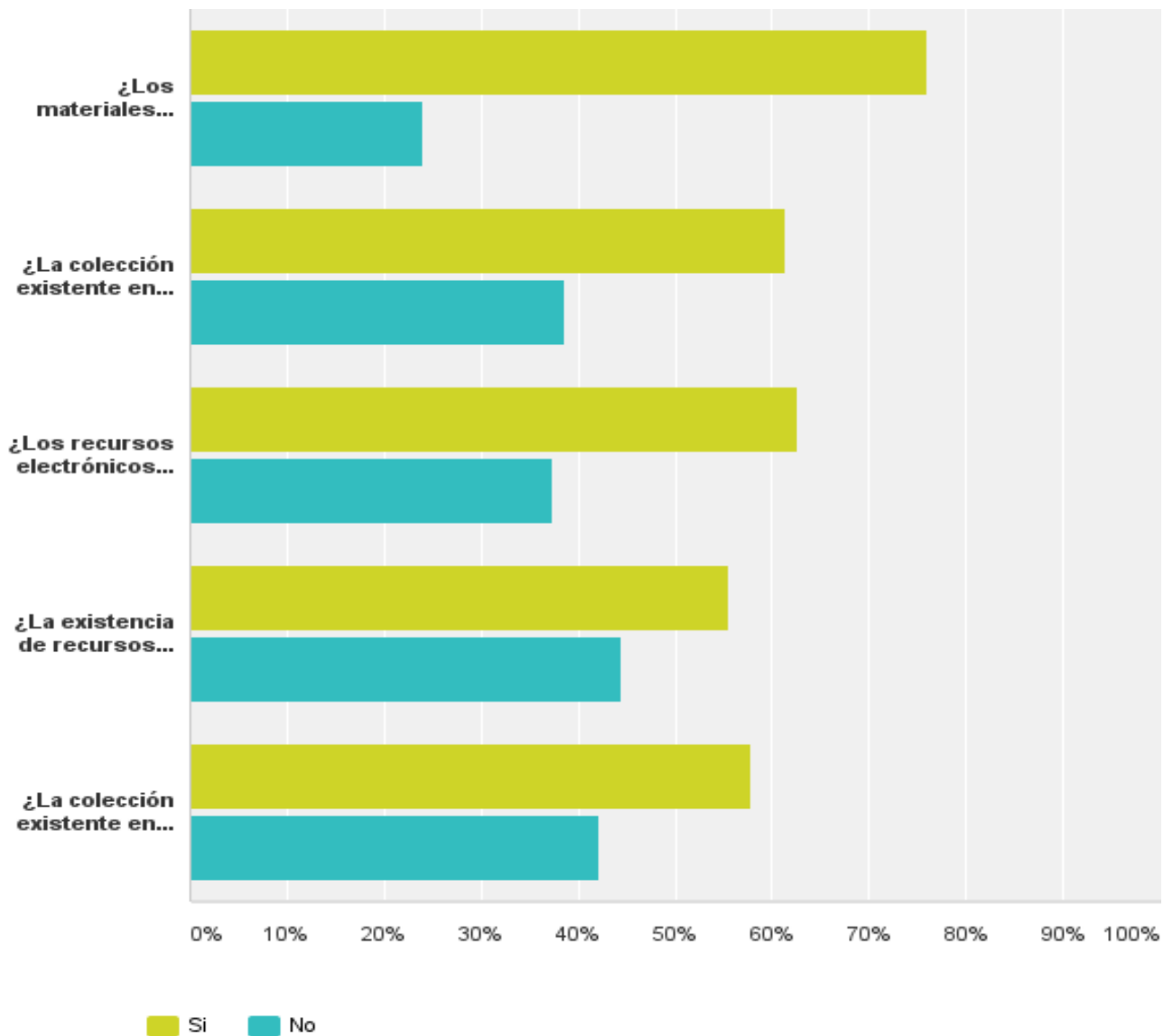
### Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	<b>87,10%</b> 135	<b>12,90%</b> 20	155
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	<b>65,16%</b> 101	<b>34,84%</b> 54	155
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otro materiales?	<b>63,64%</b> 98	<b>36,36%</b> 56	154
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	<b>78,43%</b> 120	<b>21,57%</b> 33	153
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	<b>85,62%</b> 125	<b>14,38%</b> 21	146
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	<b>53,74%</b> 79	<b>46,26%</b> 68	147
¿Consulta la Biblioteca Digital?	<b>41,18%</b> 63	<b>58,82%</b> 90	153
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	<b>50,35%</b> 72	<b>49,65%</b> 71	143
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	<b>71,23%</b> 104	<b>28,77%</b> 42	146
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	<b>55,24%</b> 79	<b>44,76%</b> 64	143
¿De acuerdo a sus necesidades, considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	<b>79,72%</b> 114	<b>20,28%</b> 29	143
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	<b>38,19%</b> 55	<b>61,81%</b> 89	144



## P7: Colecciones:

### Gráfica







## P7: Colecciones:

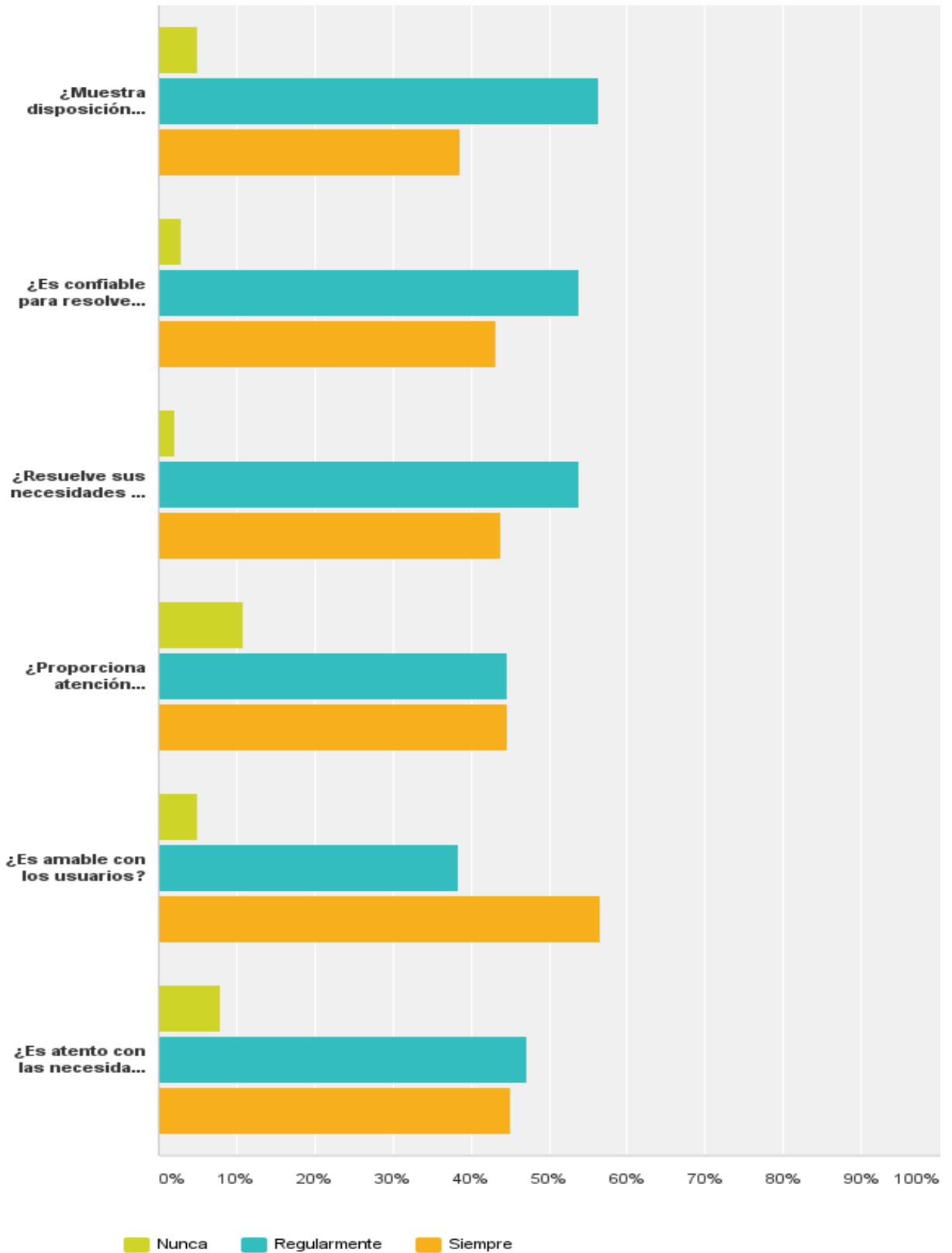
### Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	<b>76,06%</b> 108	<b>23,94%</b> 34	142
¿La colección existente en la biblioteca cubre las necesidades de mi disciplina?	<b>61,43%</b> 86	<b>38,57%</b> 54	140
¿Los recursos electrónicos cubren mis necesidades de información (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)?	<b>62,69%</b> 84	<b>37,31%</b> 50	134
¿La existencia de recursos electrónicos que tiene la Biblioteca Digital cubre las necesidades de mi disciplina?	<b>55,56%</b> 70	<b>44,44%</b> 56	126
¿La colección existente en la biblioteca me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	<b>57,89%</b> 77	<b>42,11%</b> 56	133



## P8: Personal:

Gráfica





## P8: Personal:

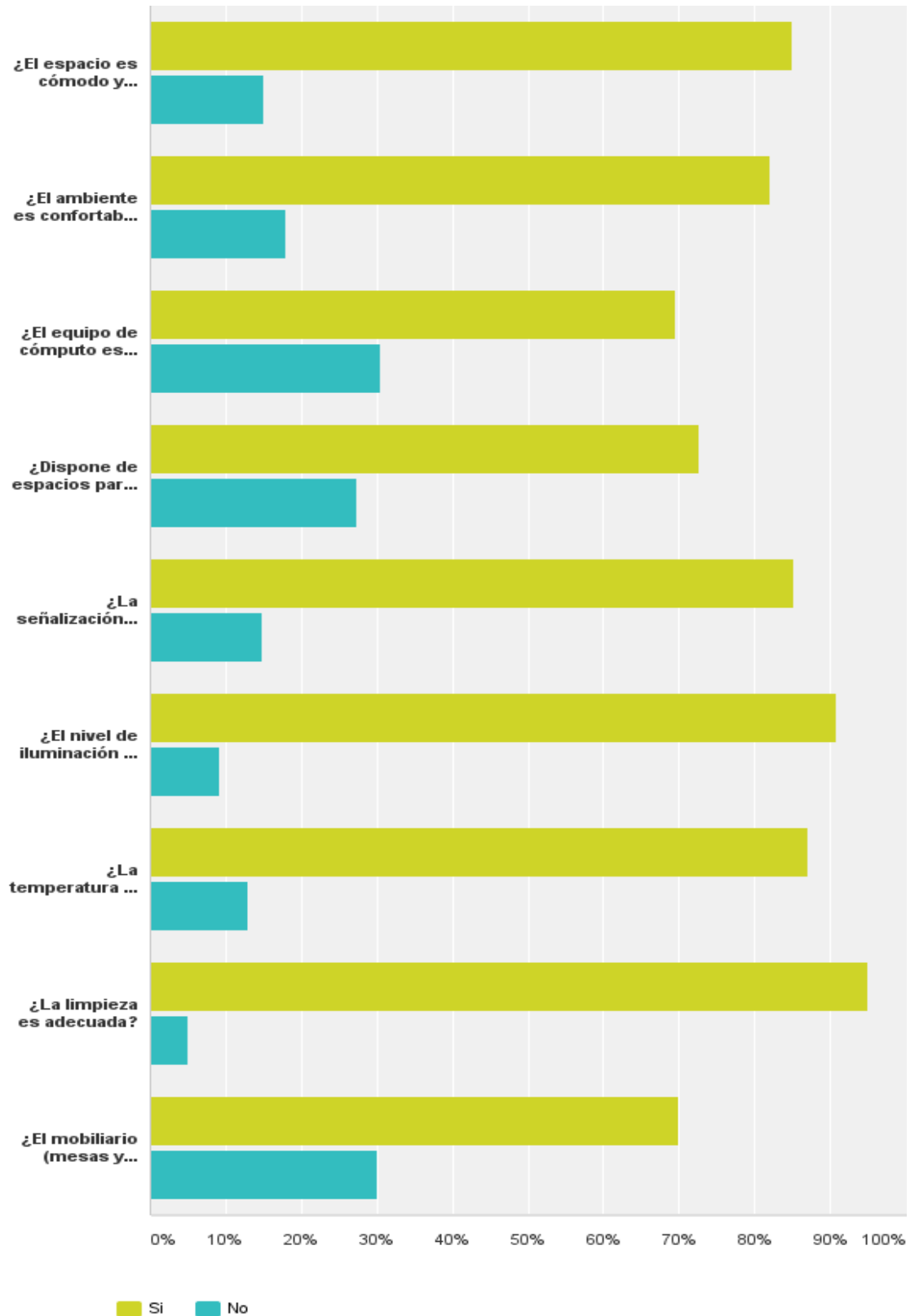
### Tabla de datos

	<b>Nunca</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	<b>5,00%</b> 7	<b>56,43%</b> 79	<b>38,57%</b> 54	140
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	<b>2,88%</b> 4	<b>53,96%</b> 75	<b>43,17%</b> 60	139
¿Resuelve sus necesidades de información de los usuarios?	<b>2,16%</b> 3	<b>53,96%</b> 75	<b>43,88%</b> 61	139
¿Proporciona atención individualizada?	<b>10,79%</b> 15	<b>44,60%</b> 62	<b>44,60%</b> 62	139
¿Es amable con los usuarios?	<b>5,07%</b> 7	<b>38,41%</b> 53	<b>56,52%</b> 78	138
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	<b>7,86%</b> 11	<b>47,14%</b> 66	<b>45,00%</b> 63	140



## P9: Infraestructura

### Gráfica





## P9: Infraestructura:

### Tabla de datos

	Si	No	Total
¿El espacio es cómodo y agradable?	<b>85,00%</b> 119	<b>15,00%</b> 21	140
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	<b>82,14%</b> 115	<b>17,86%</b> 25	140
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	<b>69,57%</b> 96	<b>30,43%</b> 42	138
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	<b>72,66%</b> 101	<b>27,34%</b> 38	139
¿La señalización es adecuada?	<b>85,19%</b> 115	<b>14,81%</b> 20	135
¿El nivel de iluminación es suficiente?	<b>90,71%</b> 127	<b>9,29%</b> 13	140
¿La temperatura es apropiada?	<b>87,14%</b> 122	<b>12,86%</b> 18	140
¿La limpieza es adecuada?	<b>94,96%</b> 132	<b>5,04%</b> 7	139
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	<b>70,00%</b> 98	<b>30,00%</b> 42	140



## **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**