



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.



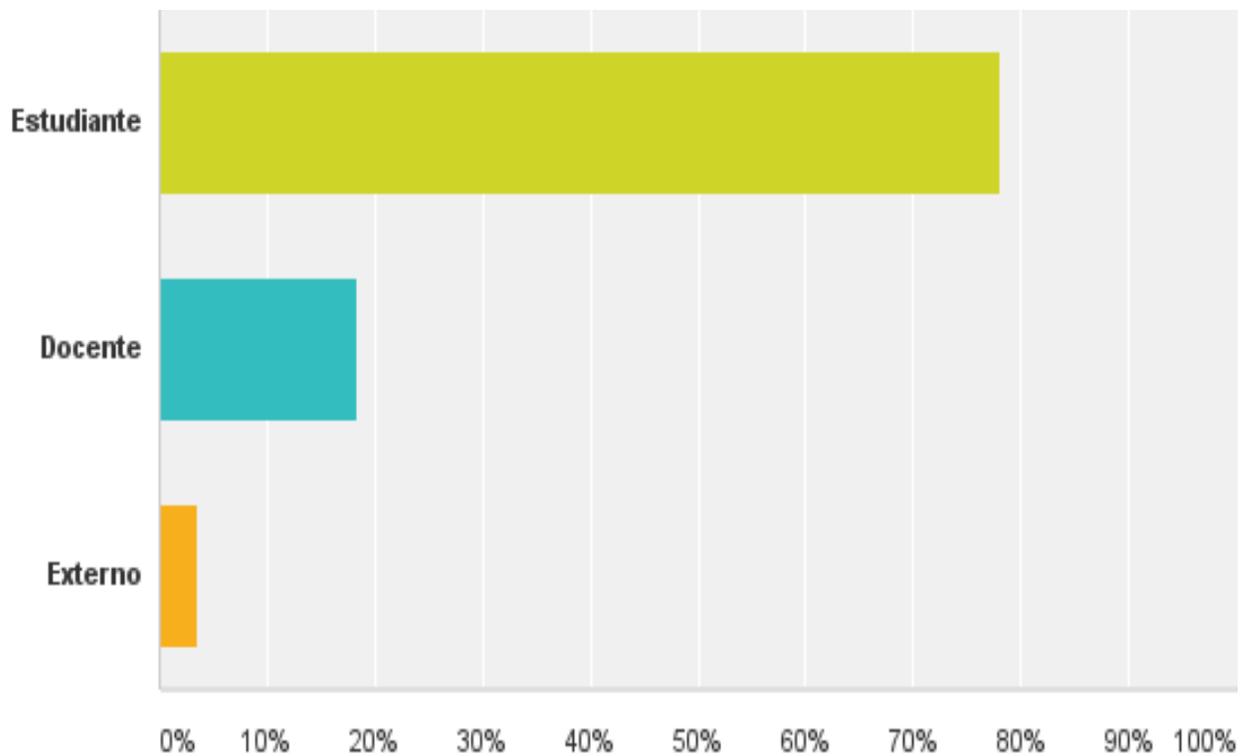
Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara

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



P1: Usted es:

Gráfica





P1: Usted es:

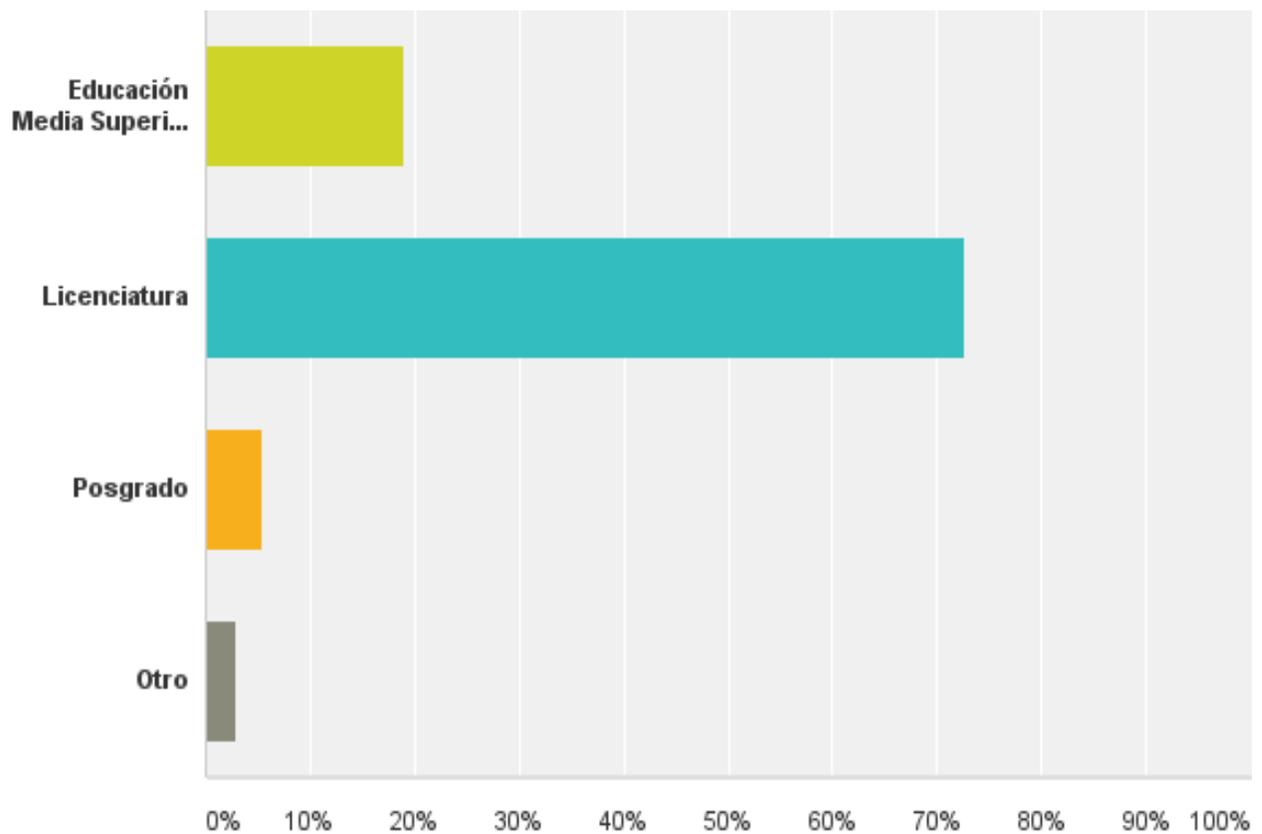
Tabla de datos

| Opciones de respuesta | Respuestas |
|-----------------------|------------|
| Estudiante | 77,98% 131 |
| Docente | 18,45% 31 |
| Externo | 3,57% 6 |
| Total | 168 |



P2: Nivel que cursa o imparte:

Gráfica





P2: Nivel que cursa o imparte:

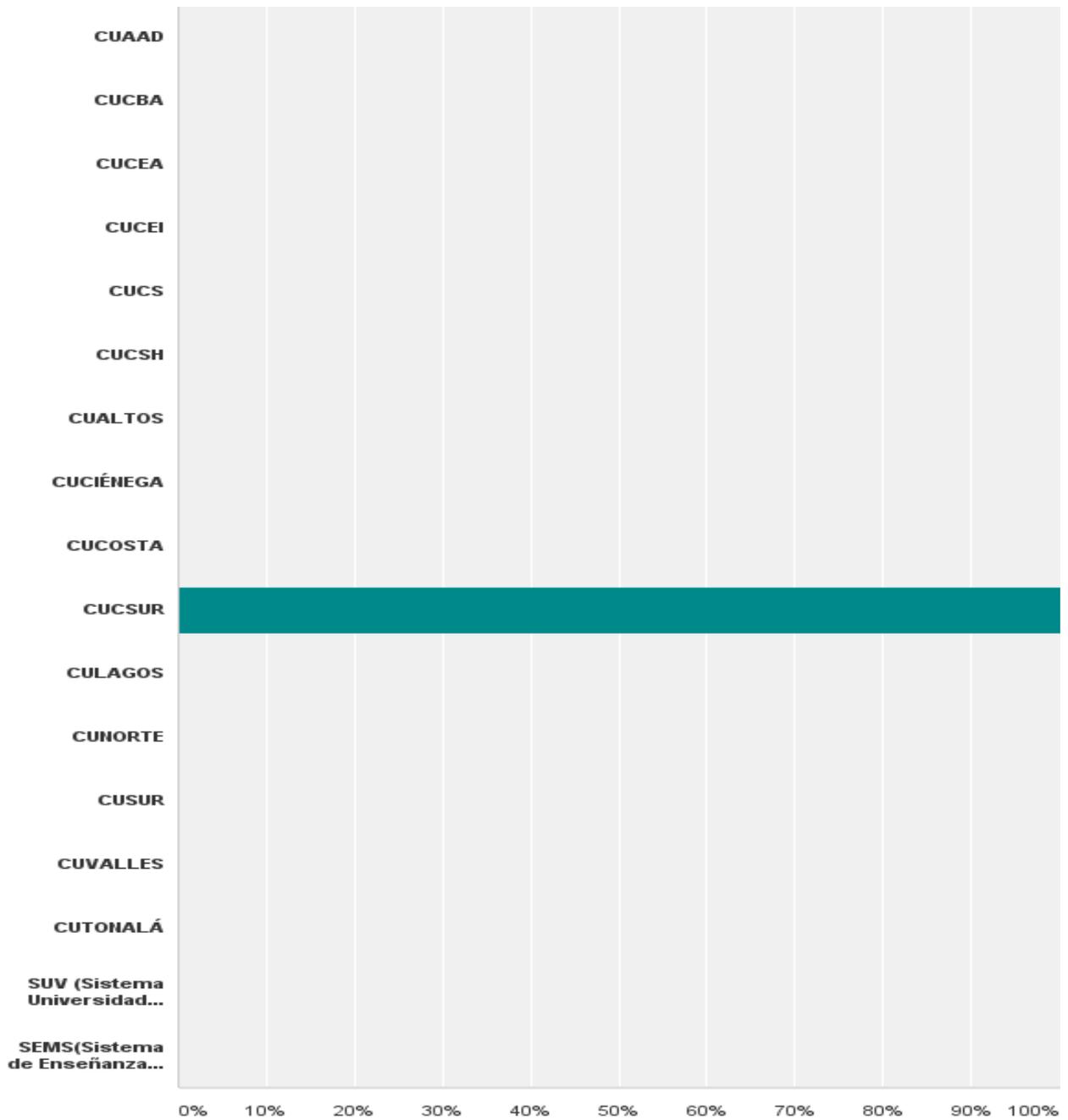
Tabla de datos

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



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

Gráfica





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

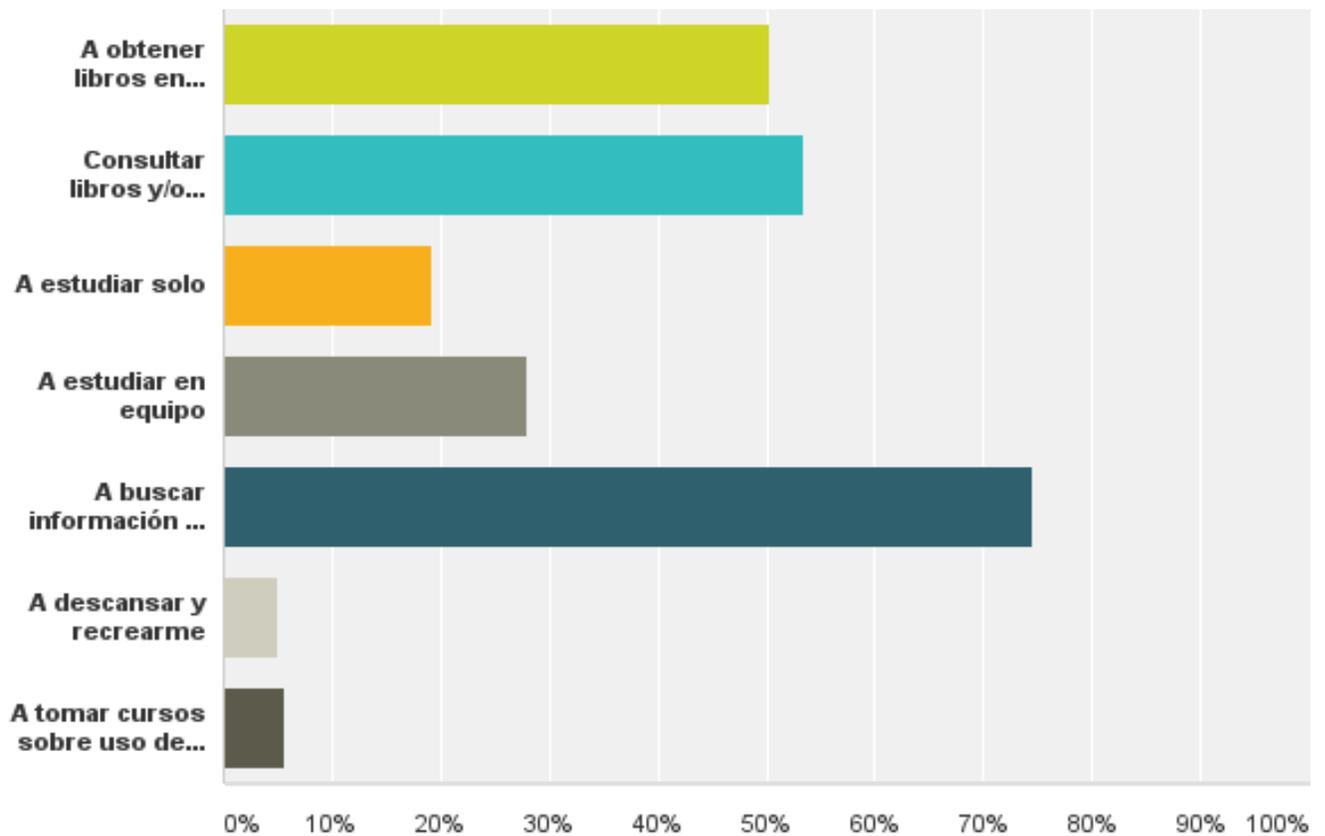
Tabla de datos

| 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 |
| Total | 168 |



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

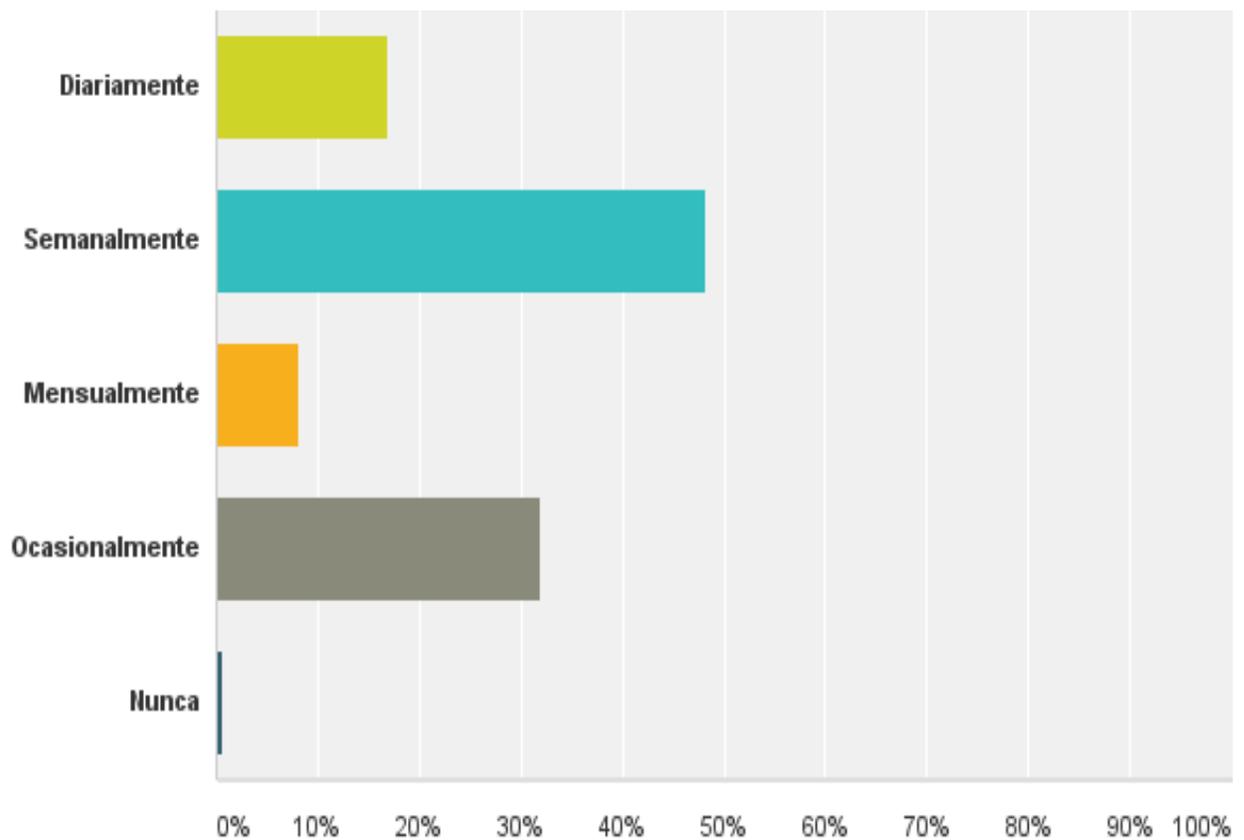
| Opciones de respuesta | Respuestas | |
|--|---------------|-----|
| A obtener libros en préstamo a domicilio | 50,31% | 81 |
| Consultar libros y/o revistas de la biblioteca | 53,42% | 86 |
| A estudiar solo | 19,25% | 31 |
| A estudiar en equipo | 27,95% | 45 |
| A buscar información en (libros, revistas,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

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

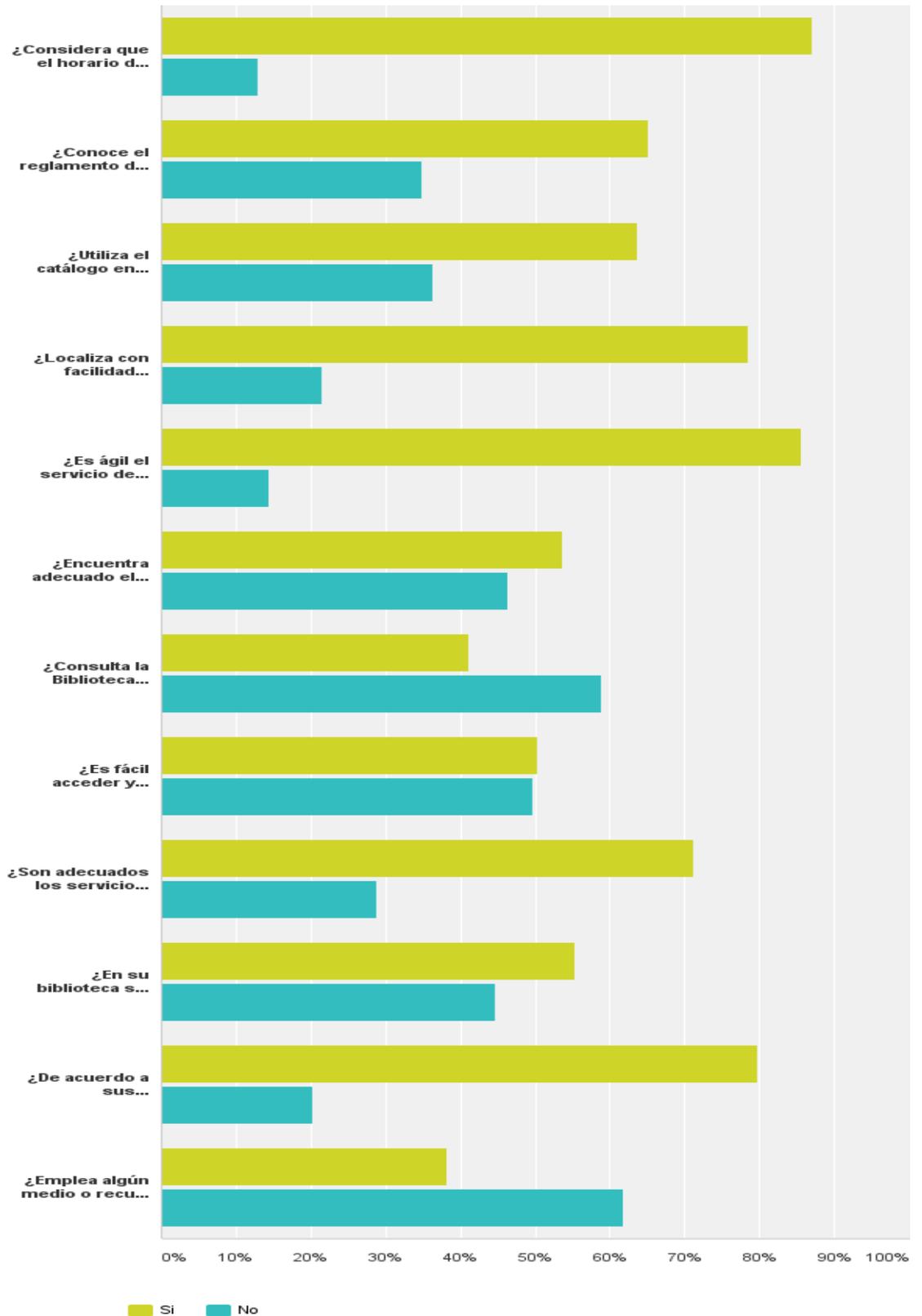
| Opciones de respuesta | Respuestas |
|----------------------------------|------------|
| Diariamente | 16,88% 27 |
| Semanalmente | 48,13% 77 |
| Mensualmente | 8,13% 13 |
| Ocasionalmente | 31,87% 51 |
| Nunca | 0,63% 1 |
| Total de encuestados: 160 | |

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



P6: Servicios:

Gráfica





P6: Servicios:

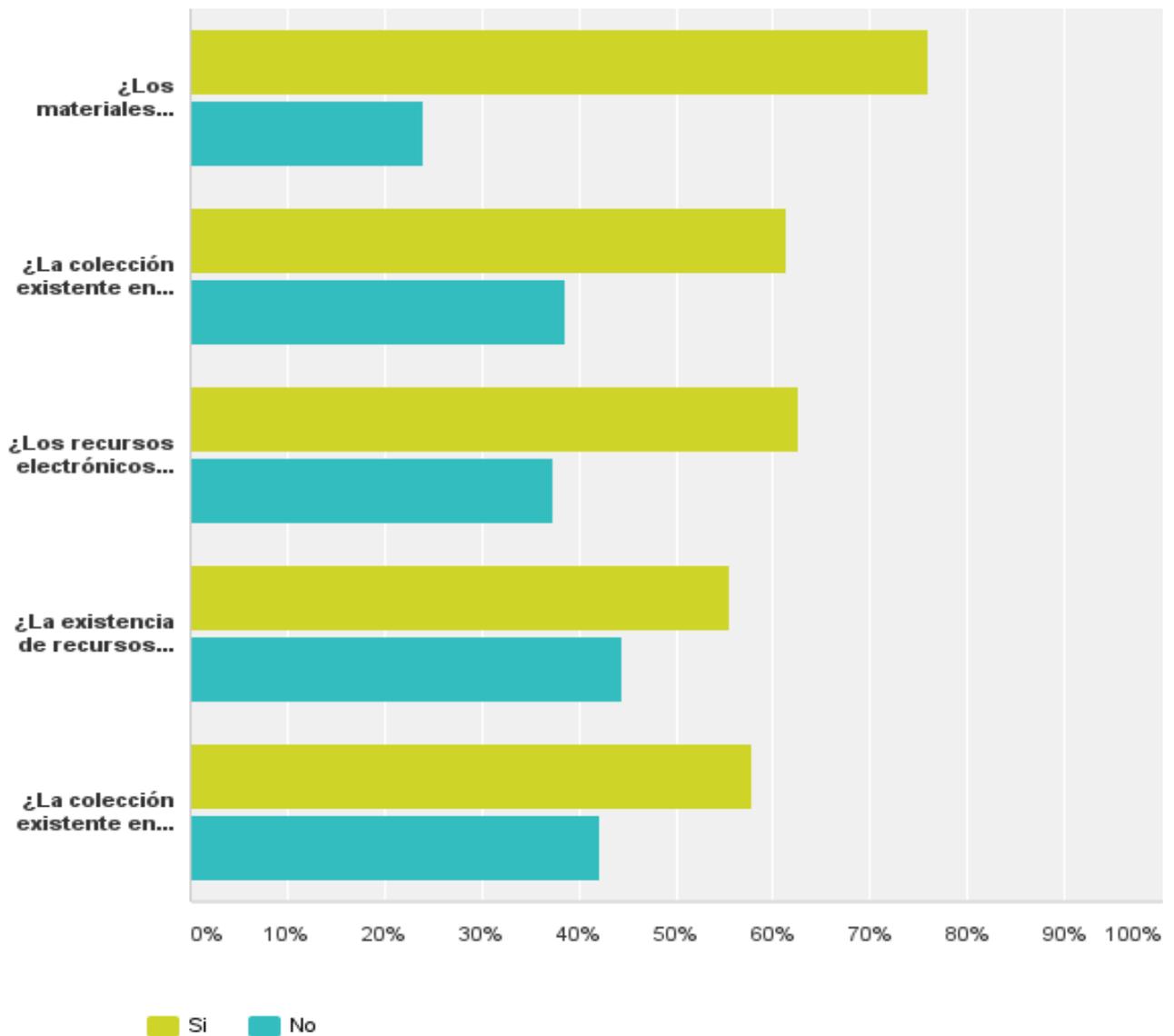
Tabla de datos

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



P7: Colecciones:

Gráfica





P7: Colecciones:

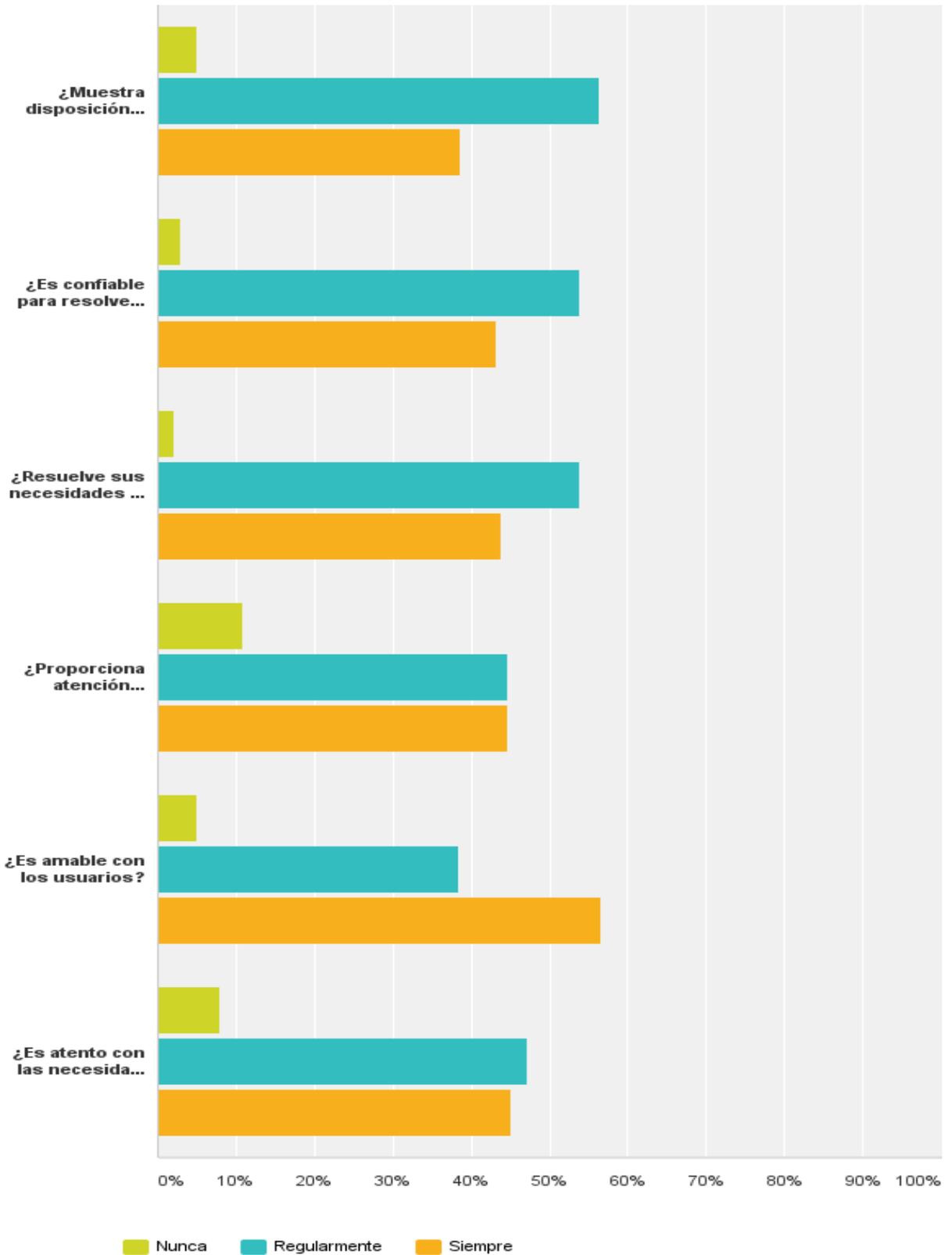
Tabla de datos

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



P8: Personal:

Gráfica





P8: Personal:

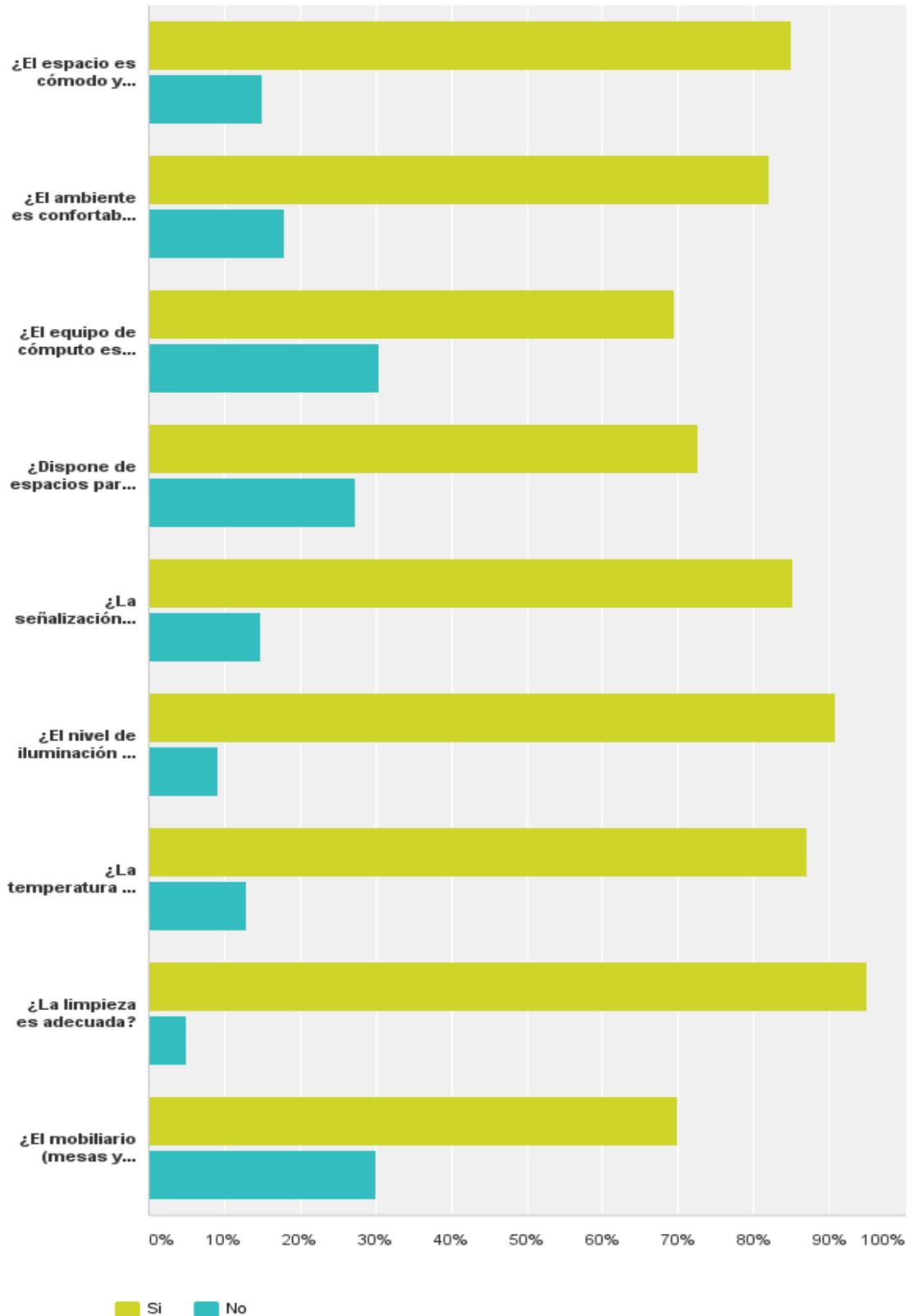
Tabla de datos

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



P9: Infraestructura

Gráfica





P9: Infraestructura:

Tabla de datos

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