



Centro Universitario de los Lagos (CULAGOS)

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 223 usuarios encuestados, distribuidos en: 157 estudiantes, 55 docentes y 11 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.



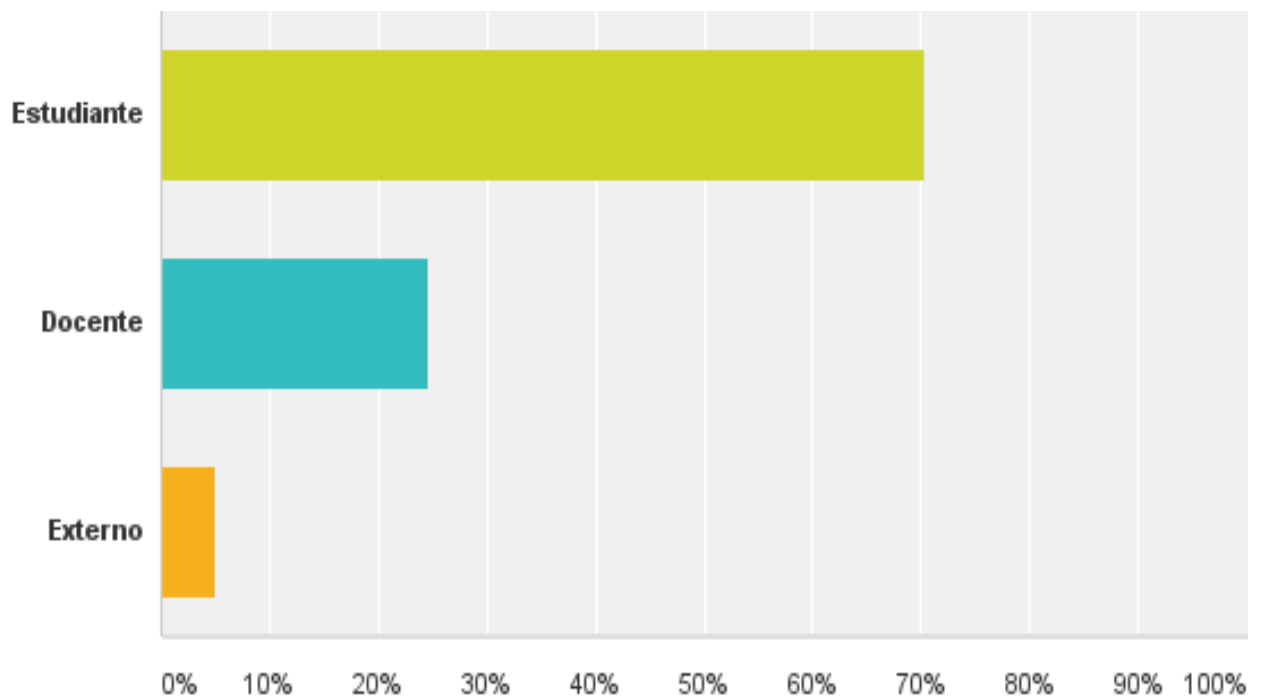
Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara

**Gráficas y tablas de datos del
Centro Universitario de los Lagos
Año 2016**



P1: Usted es:

Gráfica





P1: Usted es:

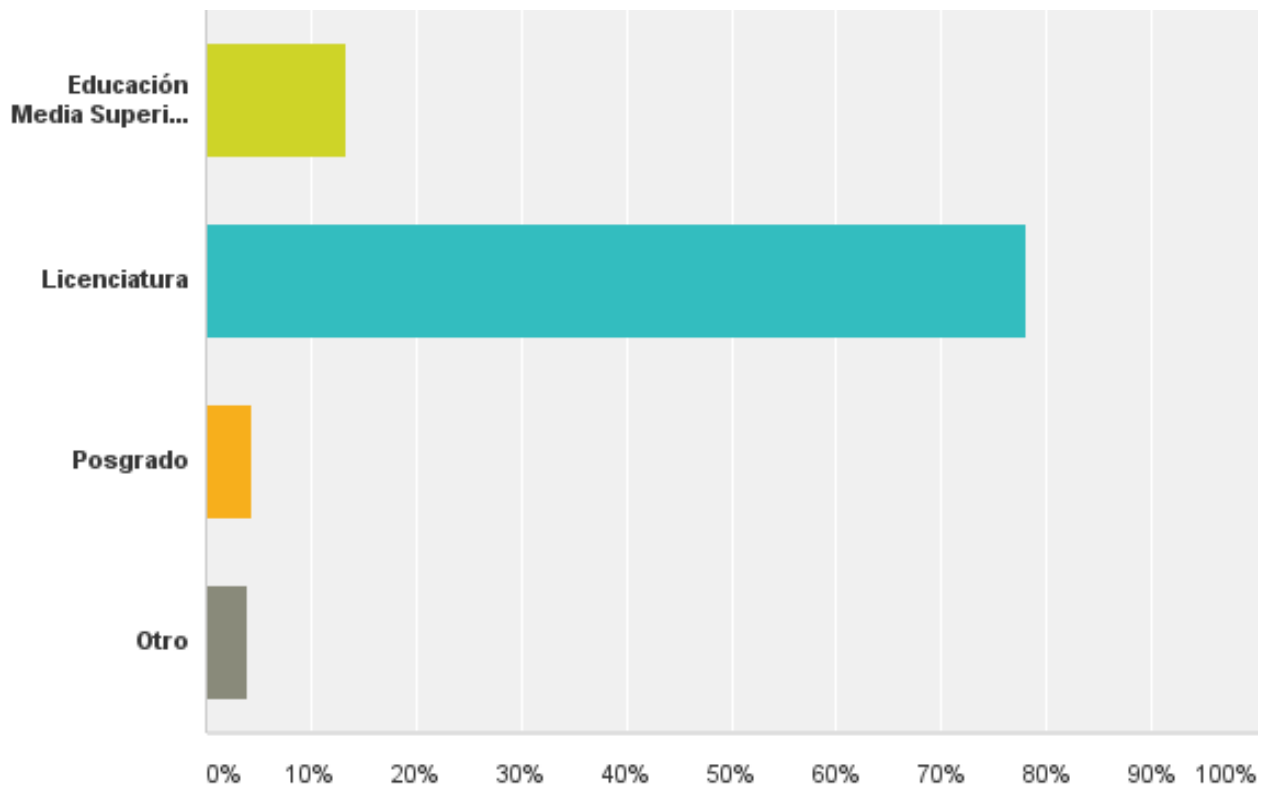
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Estudiante	70,40% 157
Docente	24,66% 55
Externo	4,93% 11
Total	223



P2: Nivel que cursa o imparte:

Gráfica





P2: Nivel que cursa o imparte:

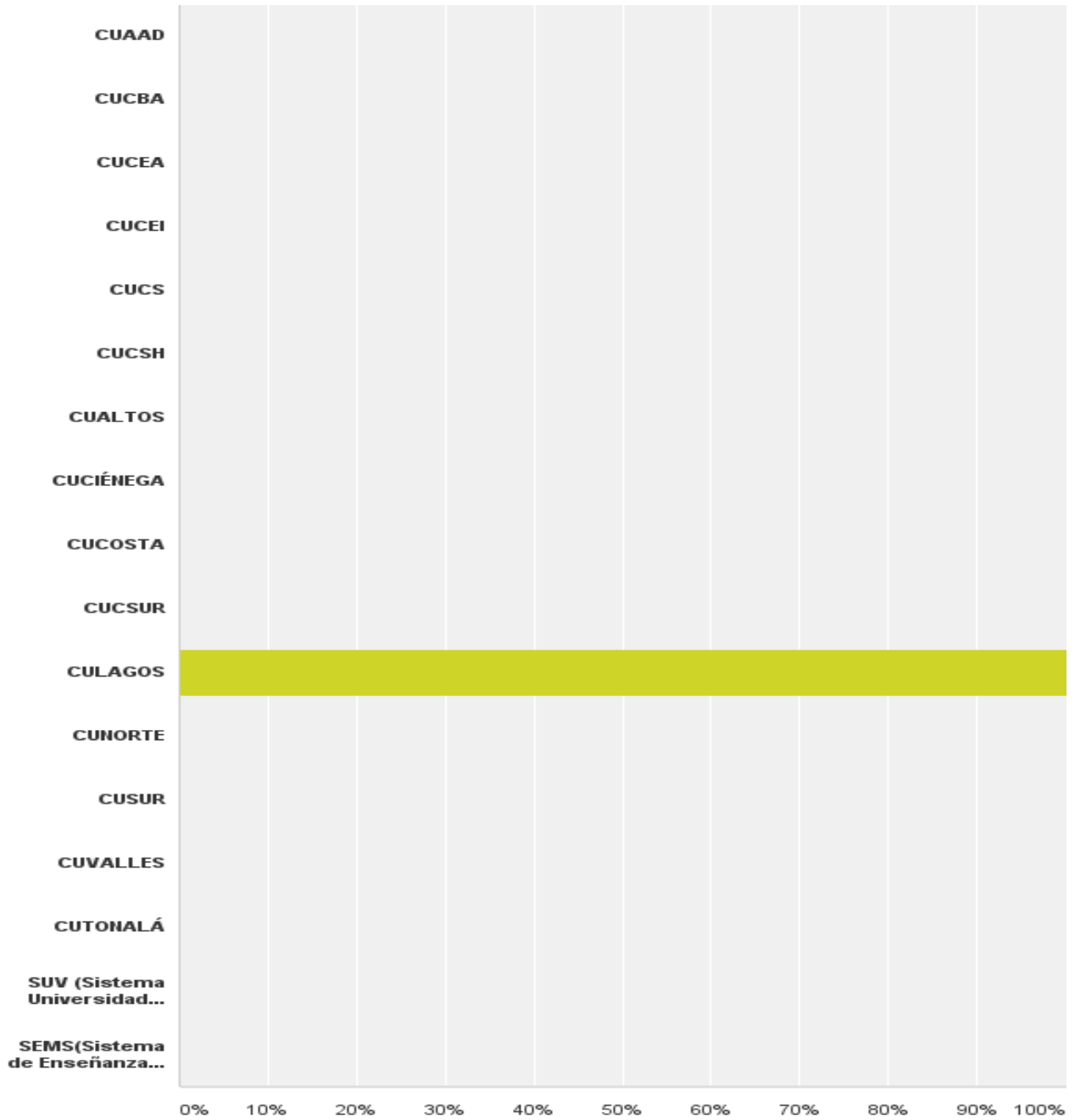
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Educación Media Superior (SEMS)	13,45% 30
Licenciatura	78,03% 174
Posgrado	4,48% 10
Otro	4,04% 9
Total	223



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

Gráfica





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

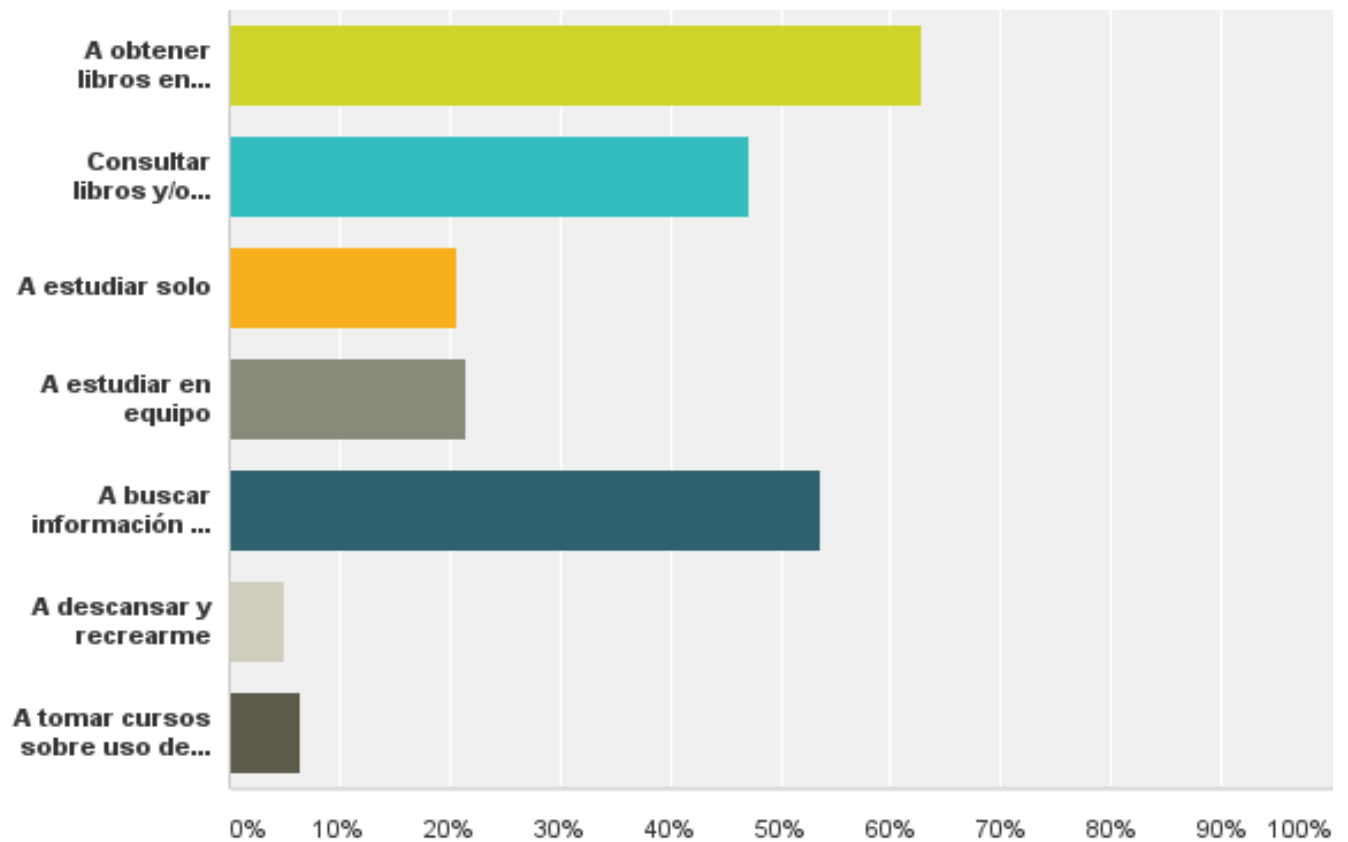
Tabla de datos

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	0,00% 0
CULAGOS	100,00% 223
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	223



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

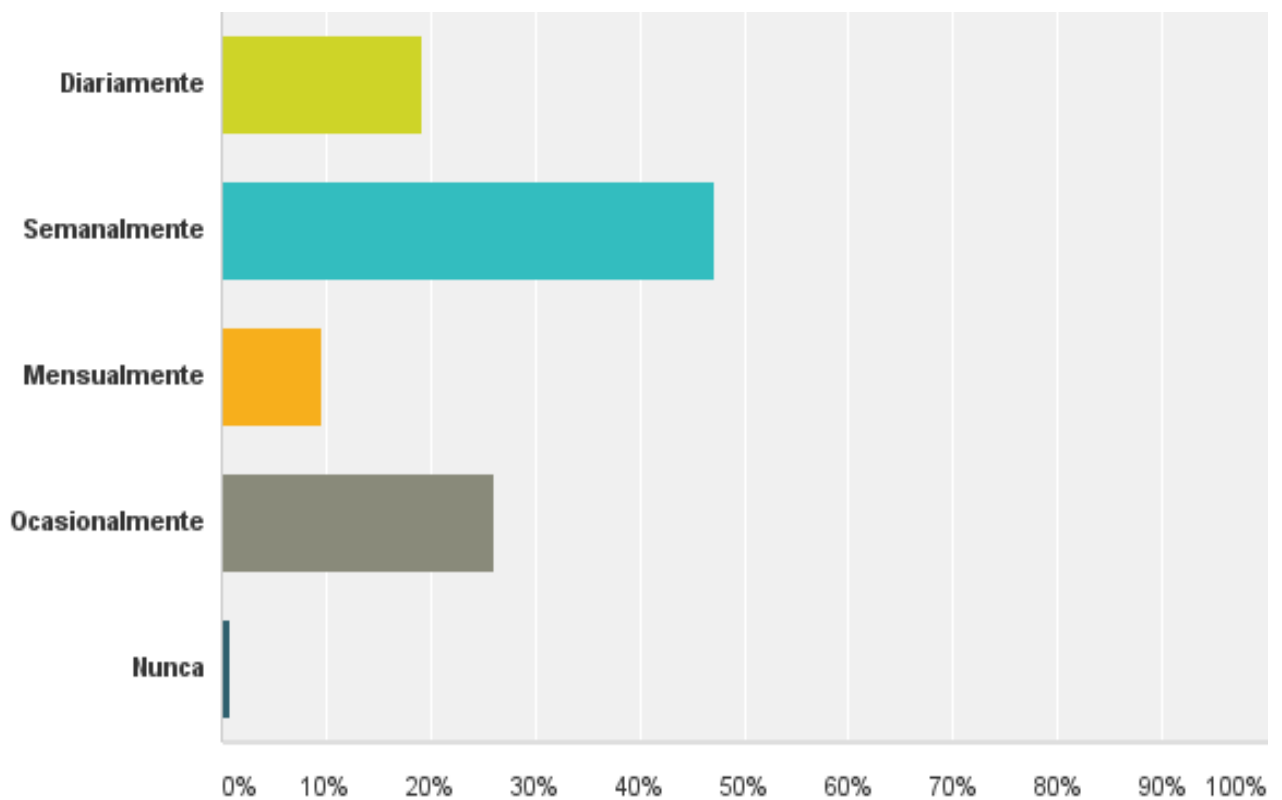
Opciones de respuesta	Respuestas
A obtener libros en préstamo a domicilio	62,84% 137
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	47,25% 103
A estudiar solo	20,64% 45
A estudiar en equipo	21,56% 47
A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet)	53,67% 117
A descansar y recrearme	5,05% 11
A tomar cursos sobre uso de la información	6,42% 14
Total de encuestados: 218	

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

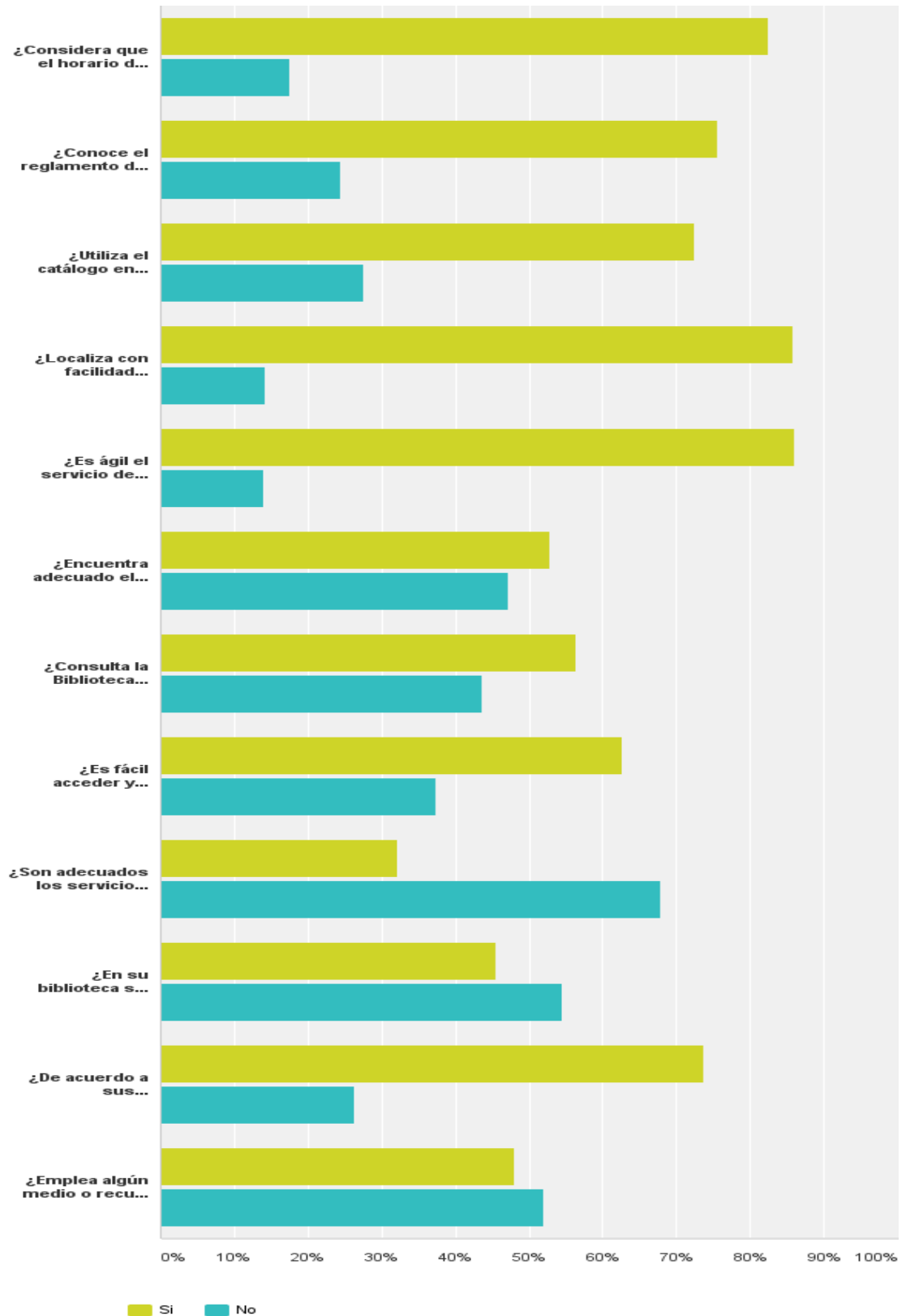
Opciones de respuesta	Respuestas	
Diariamente	19,27%	42
Semanalmente	47,25%	103
Mensualmente	9,63%	21
Ocasionalmente	26,15%	57
Nunca	0,92%	2
Total de encuestados: 218		

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



P6: Servicios:

Gráfica





P6: Servicios:

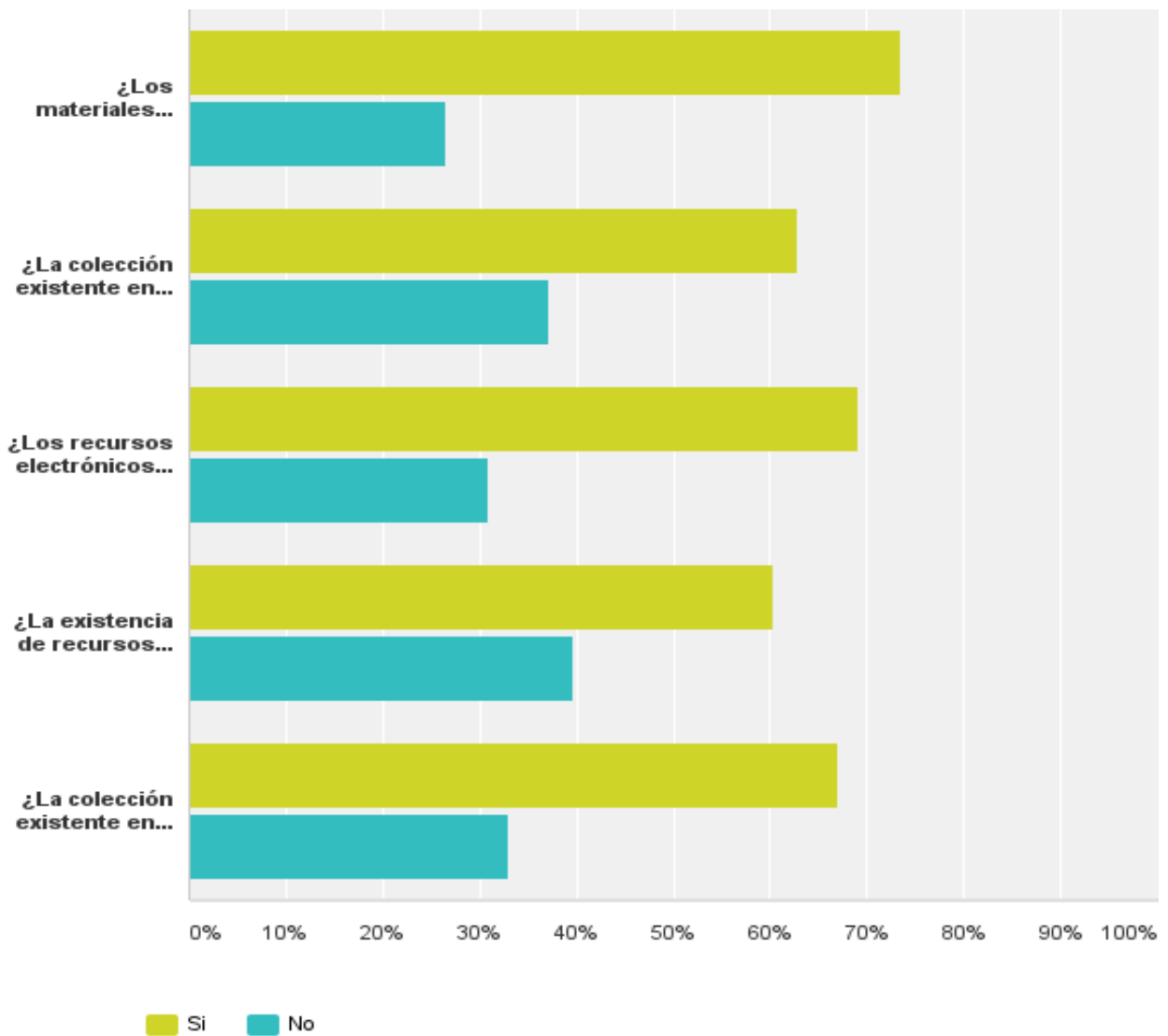
Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	82,55% 175	17,45% 37	212
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	75,59% 161	24,41% 52	213
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otro materiales?	72,51% 153	27,49% 58	211
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	85,85% 182	14,15% 30	212
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	85,92% 177	14,08% 29	206
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	52,86% 111	47,14% 99	210
¿Consulta la Biblioteca Digital?	56,40% 119	43,60% 92	211
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	62,56% 122	37,44% 73	195
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	32,12% 62	67,88% 131	193
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	45,41% 89	54,59% 107	196
¿De acuerdo a sus necesidades, considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	73,60% 145	26,40% 52	197
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	48,04% 98	51,96% 106	204



P7: Colecciones:

Gráfica





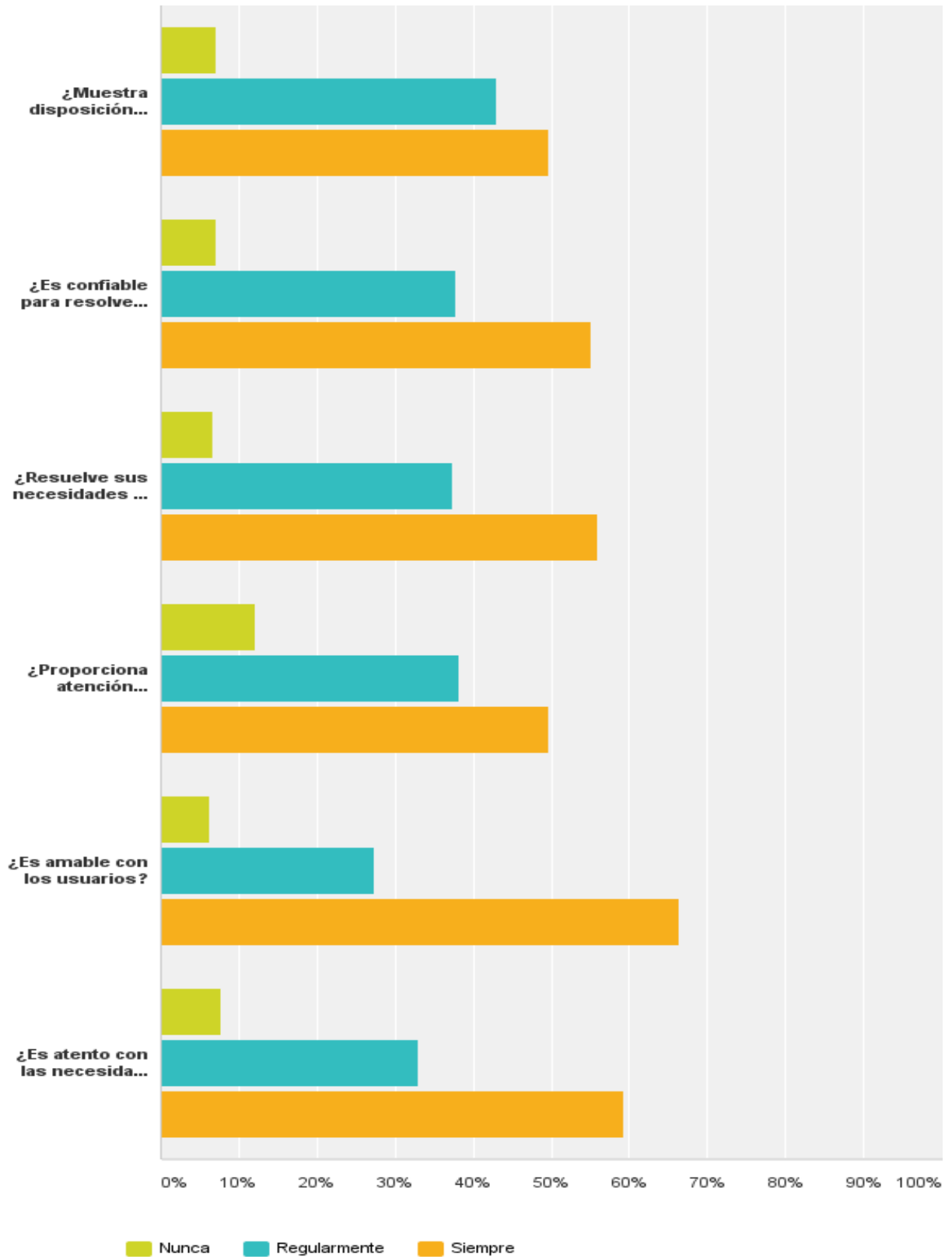
P7: Colecciones:

Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	73,53% 150	26,47% 54	204
¿La colección existente en la biblioteca cubre las necesidades de mi disciplina?	62,80% 130	37,20% 77	207
¿Los recursos electrónicos cubren mis necesidades de información (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)?	69,11% 132	30,89% 59	191
¿La existencia de recursos electrónicos que tiene la Biblioteca Digital cubre las necesidades de mi disciplina?	60,32% 114	39,68% 75	189
¿La colección existente en la biblioteca me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	67,00% 134	33,00% 66	200



P8: Personal:



Gráfica



P8: Personal:

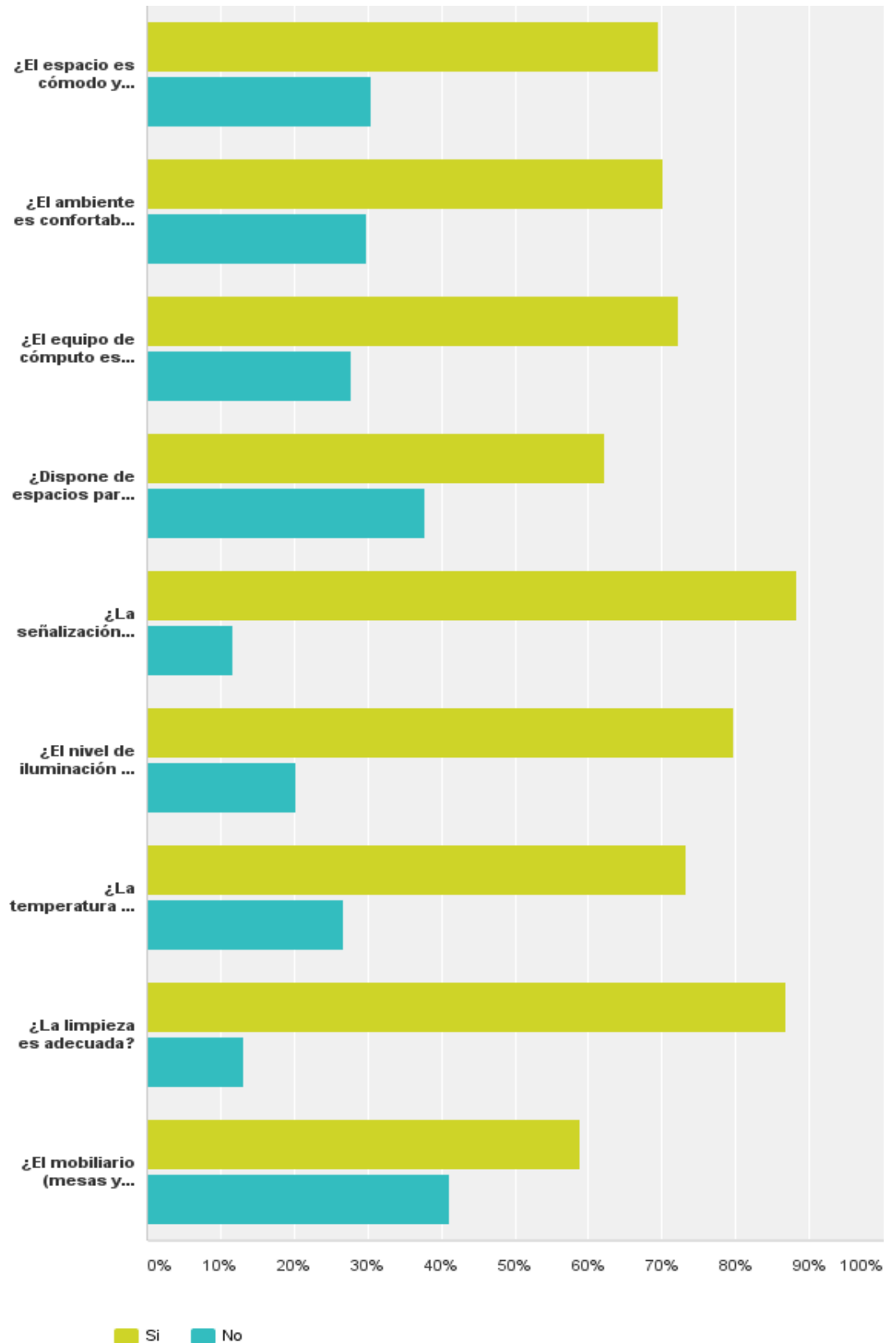
Tabla de datos

	Nunca	Regularmente	Siempre	Total
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	7,18% 15	43,06% 90	49,76% 104	209
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	7,18% 15	37,80% 79	55,02% 115	209
¿Resuelve sus necesidades de información de los usuarios?	6,70% 14	37,32% 78	55,98% 117	209
¿Proporciona atención individualizada?	12,08% 25	38,16% 79	49,76% 103	207
¿Es amable con los usuarios?	6,25% 13	27,40% 57	66,35% 138	208
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	7,66% 16	33,01% 69	59,33% 124	209



P9: Infraestructura

Gráfica





P9: Infraestructura:

Tabla de datos

	Si	No	Total
¿El espacio es cómodo y agradable?	69,57% 144	30,43% 63	207
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	70,05% 145	29,95% 62	207
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	72,14% 145	27,86% 56	201
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	62,25% 127	37,75% 77	204
¿La señalización es adecuada?	88,35% 182	11,65% 24	206
¿El nivel de iluminación es suficiente?	79,71% 165	20,29% 42	207
¿La temperatura es apropiada?	73,30% 151	26,70% 55	206
¿La limpieza es adecuada?	86,89% 179	13,11% 27	206
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	58,94% 122	41,06% 85	207



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