



Centro Universitario del Sur (CUSUR)

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 222 usuarios encuestados, distribuidos en: 183 estudiantes, 35 docentes y 4 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.



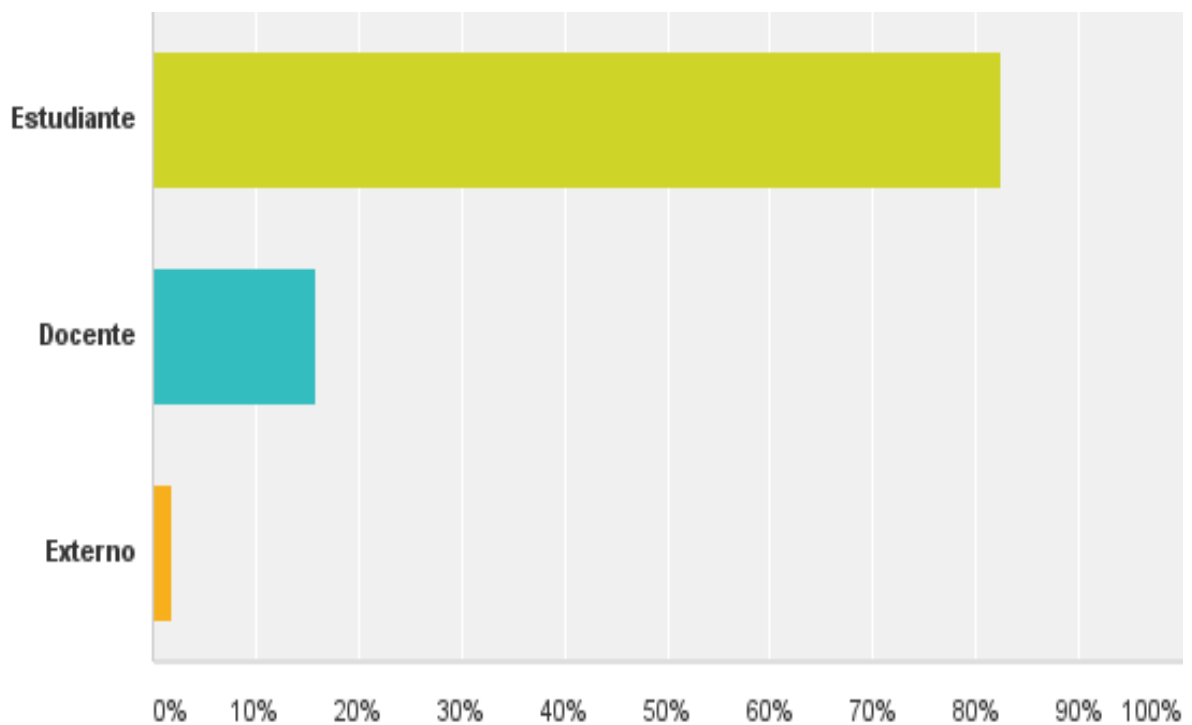
Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara

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



P1: Usted es:

Gráfica





P1: Usted es:

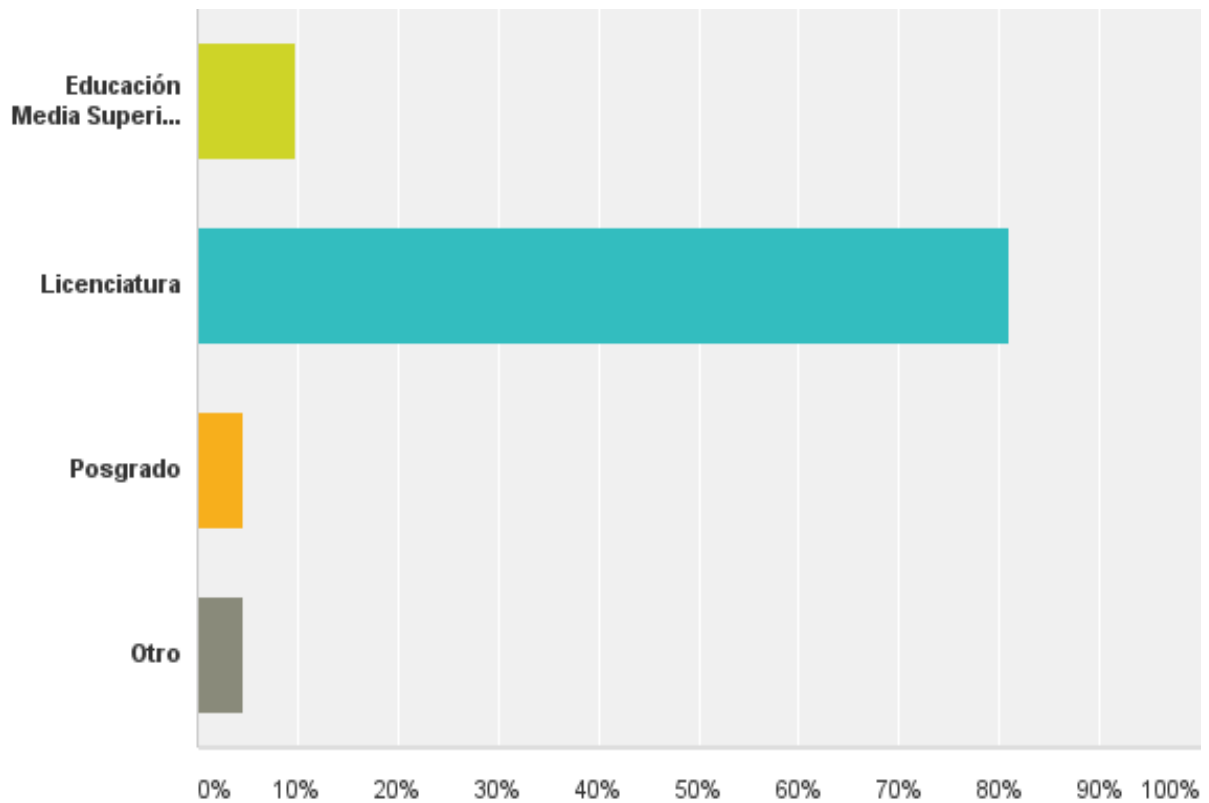
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Estudiante	82,43% 183
Docente	15,77% 35
Externo	1,80% 4
Total	222



P2: Nivel que cursa o imparte:

Gráfica





P2: Nivel que cursa o imparte:

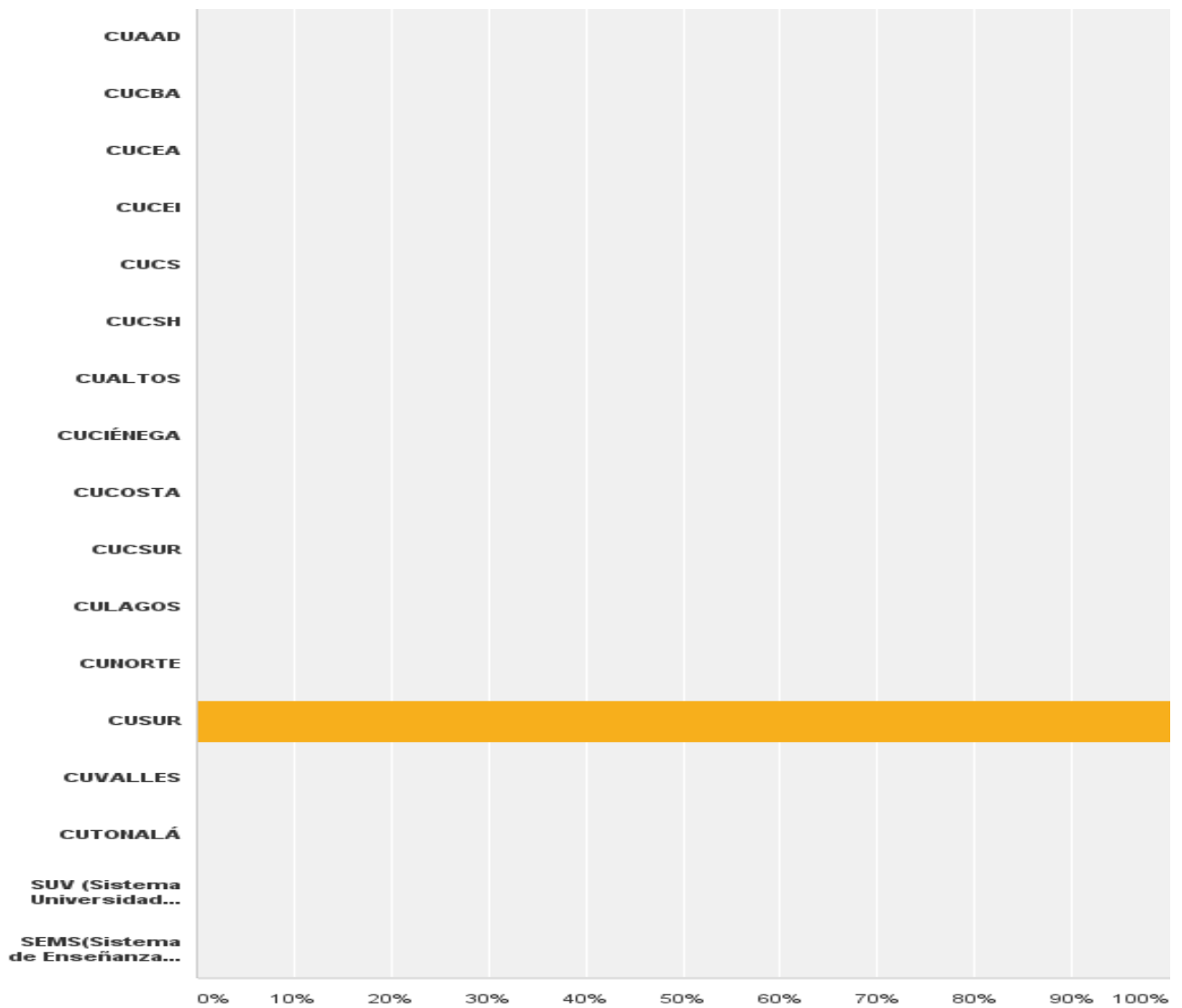
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Educación Media Superior (SEMS)	9,91% 22
Licenciatura	81,08% 180
Posgrado	4,50% 10
Otro	4,50% 10
Total	222



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

Gráfica





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

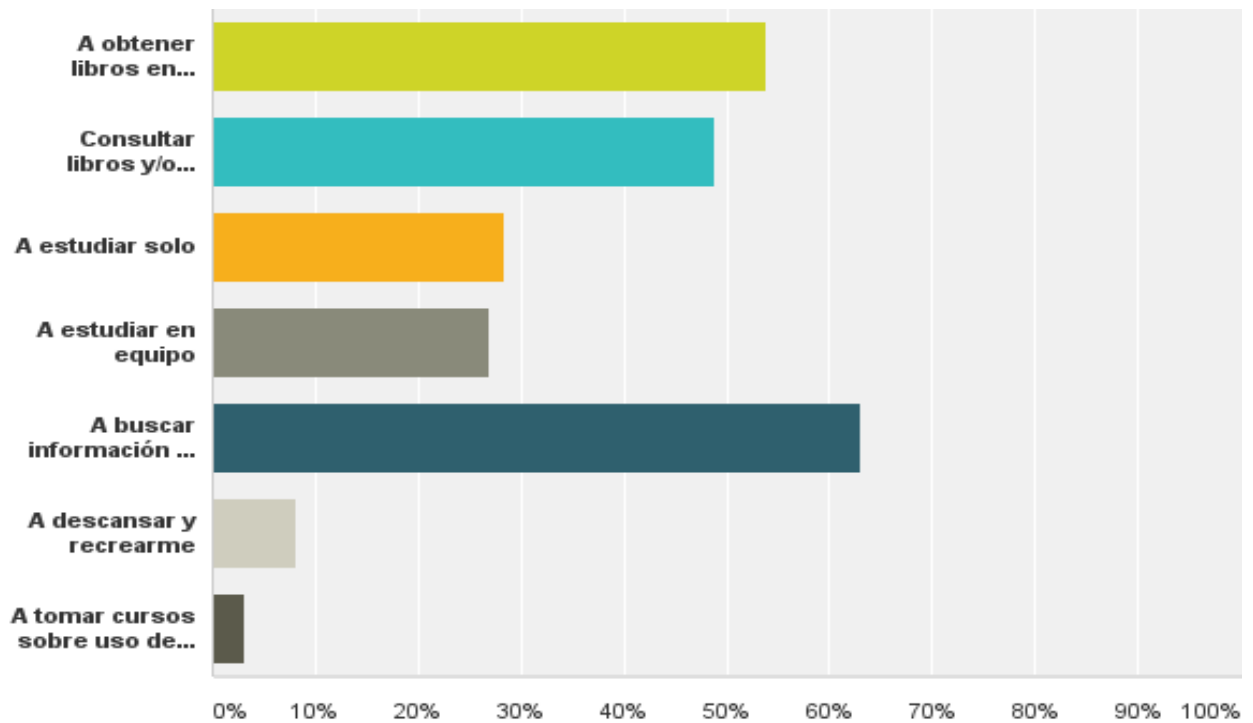
Tabla de datos

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	0,00% 0
CUNORTE	0,00% 0
CUSUR	100,00% 222
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	222



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

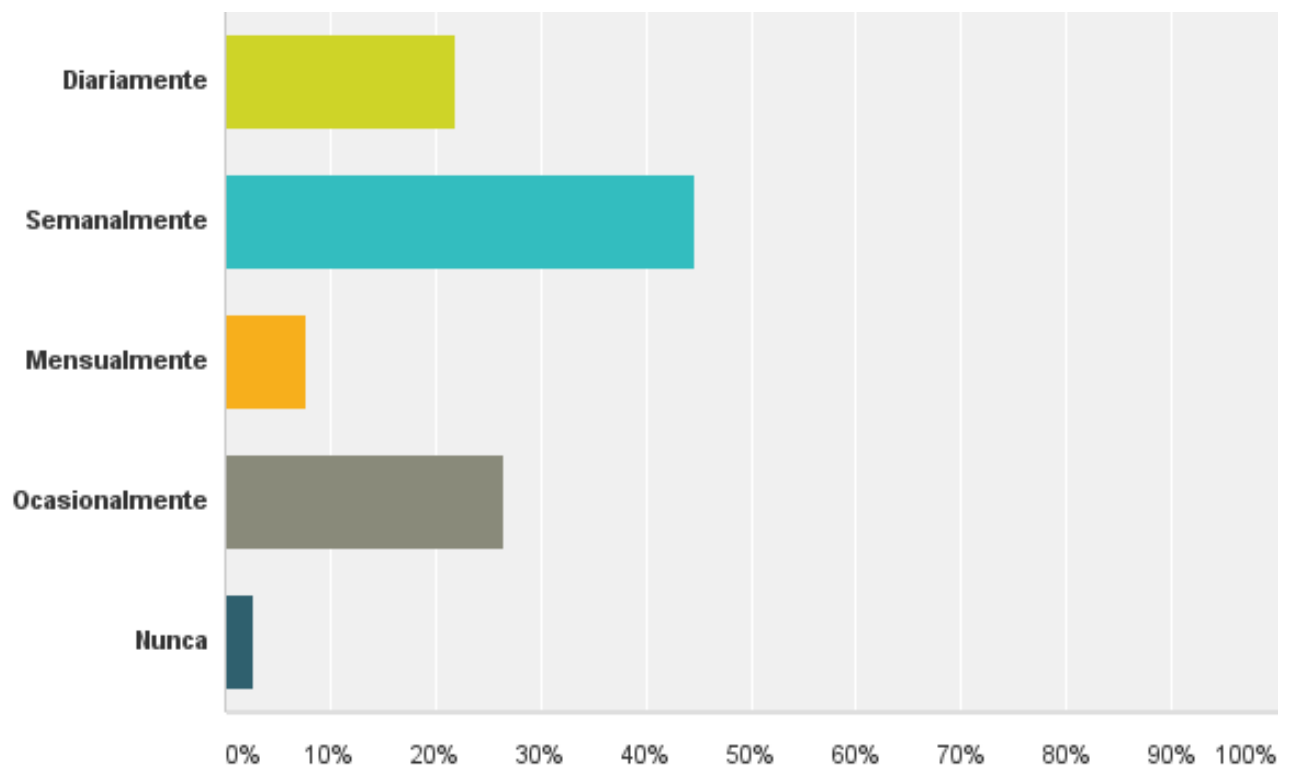
Opciones de respuesta	Respuestas
A obtener libros en préstamo a domicilio	53,88% 118
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	48,86% 107
A estudiar solo	28,31% 62
A estudiar en equipo	26,94% 59
A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet)	63,01% 138
A descansar y recrearme	8,22% 18
A tomar cursos sobre uso de la información	3,20% 7
Total de encuestados: 219	

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

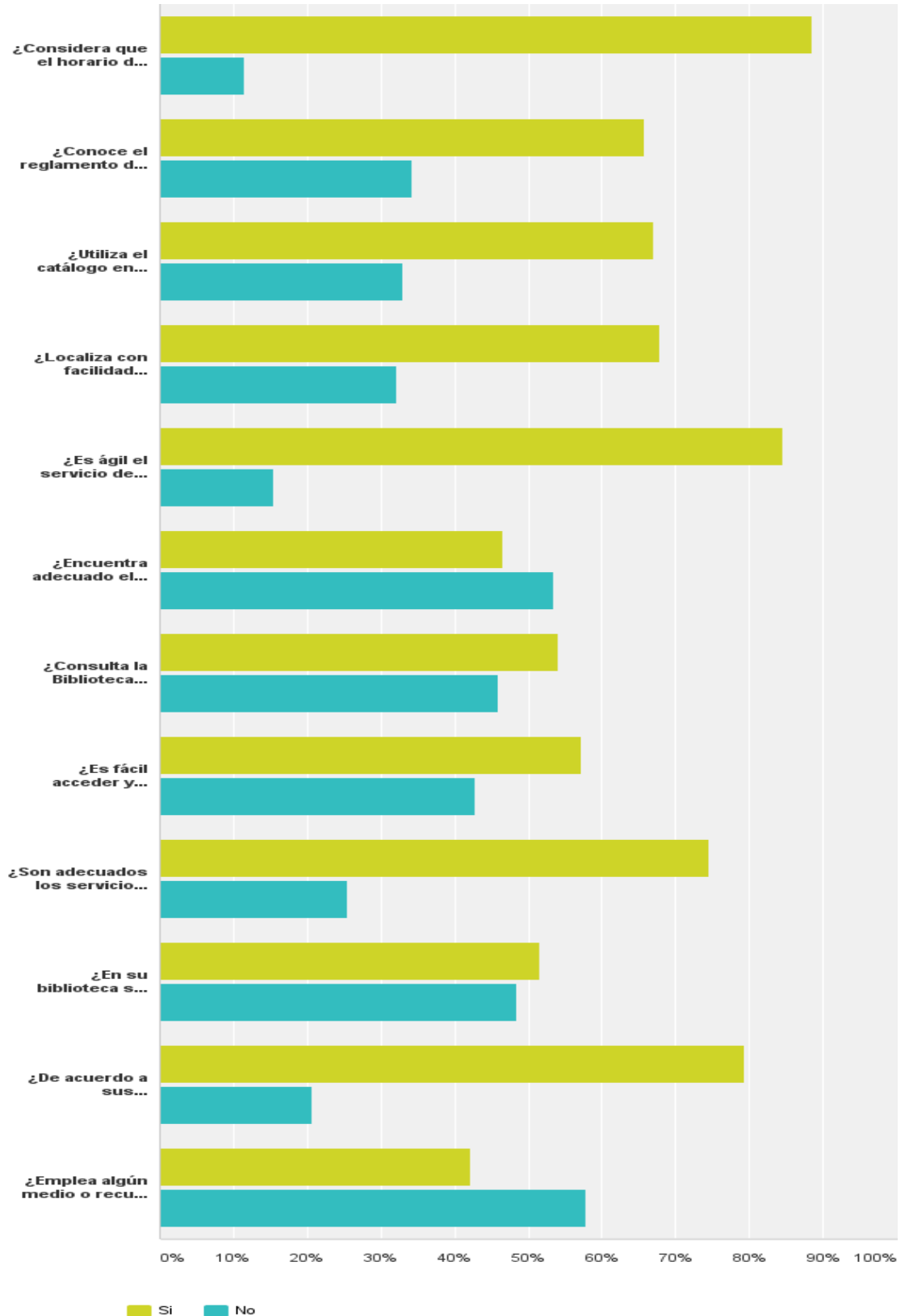
Opciones de respuesta	Respuestas
Diariamente	21,92% 48
Semanalmente	44,75% 98
Mensualmente	7,76% 17
Ocasionalmente	26,48% 58
Nunca	2,74% 6
Total de encuestados: 219	

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



P6: Servicios:

Gráfica





P6: Servicios:

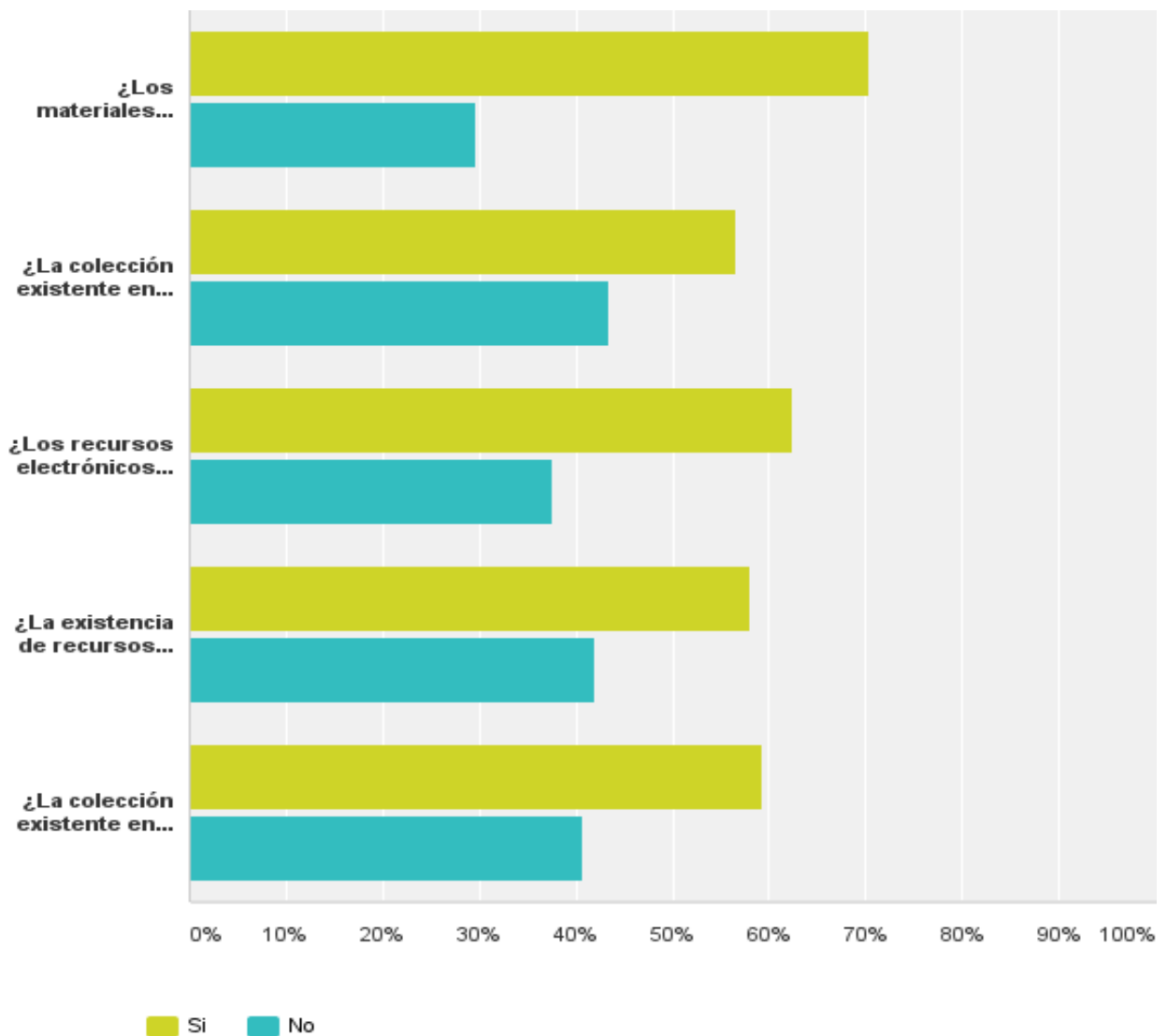
Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	88,57% 186	11,43% 24	210
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	65,87% 137	34,13% 71	208
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otro materiales?	66,99% 140	33,01% 69	209
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	67,94% 142	32,06% 67	209
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	84,65% 171	15,35% 31	202
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	46,53% 94	53,47% 108	202
¿Consulta la Biblioteca Digital?	54,15% 111	45,85% 94	205
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	57,22% 111	42,78% 83	194
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	74,49% 146	25,51% 50	196
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	51,61% 96	48,39% 90	186
¿De acuerdo a sus necesidades, considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	79,35% 146	20,65% 38	184
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	42,21% 84	57,79% 115	199



P7: Colecciones:

Gráfica





P7: Colecciones:

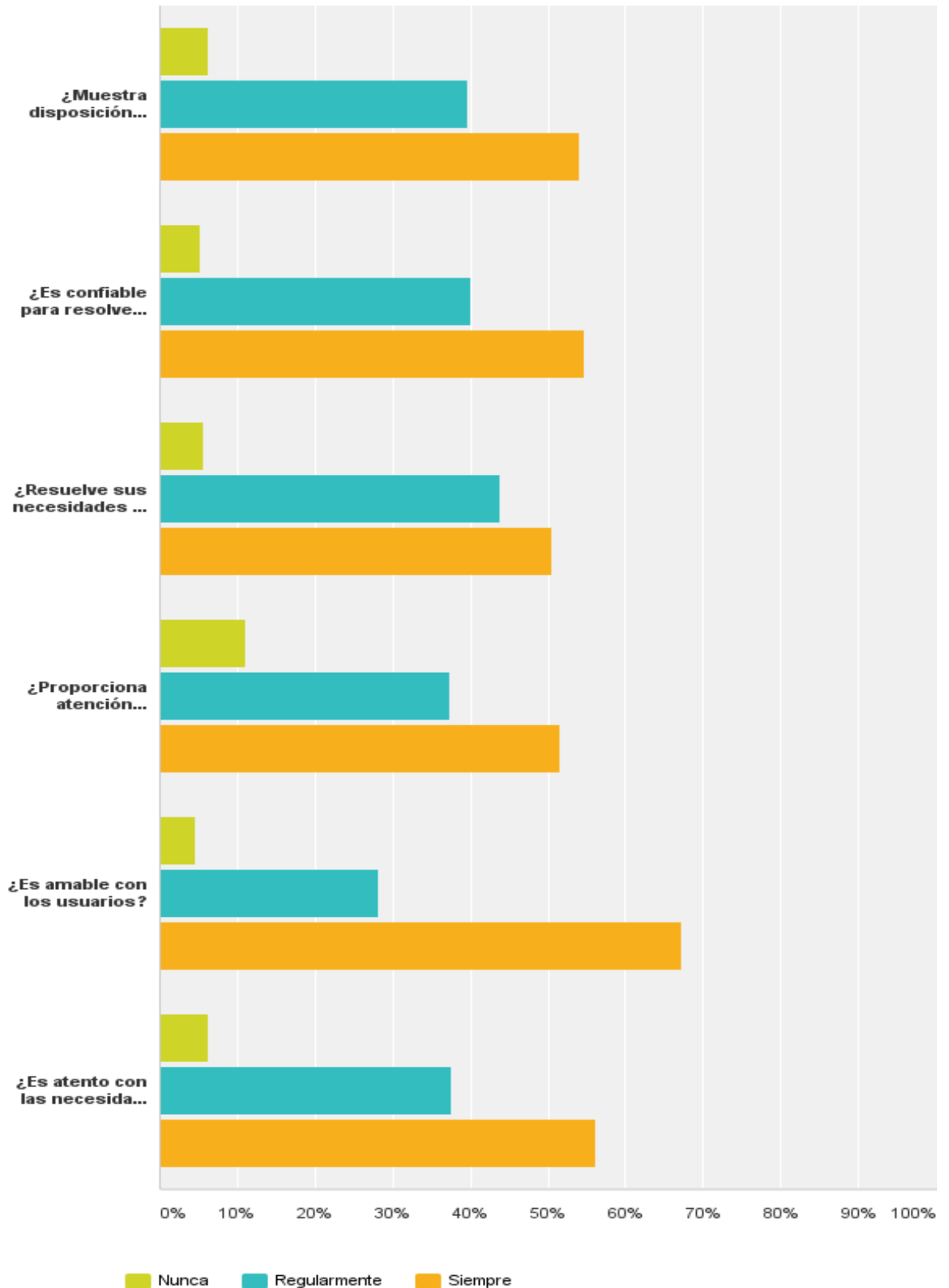
Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	70,43% 131	29,57% 55	186
¿La colección existente en la biblioteca cubre las necesidades de mi disciplina?	56,61% 107	43,39% 82	189
¿Los recursos electrónicos cubren mis necesidades de información (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)?	62,50% 110	37,50% 66	176
¿La existencia de recursos electrónicos que tiene la Biblioteca Digital cubre las necesidades de mi disciplina?	57,99% 98	42,01% 71	169
¿La colección existente en la biblioteca me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	59,34% 108	40,66% 74	182



P8: Personal:

Gráfica





P8: Personal:

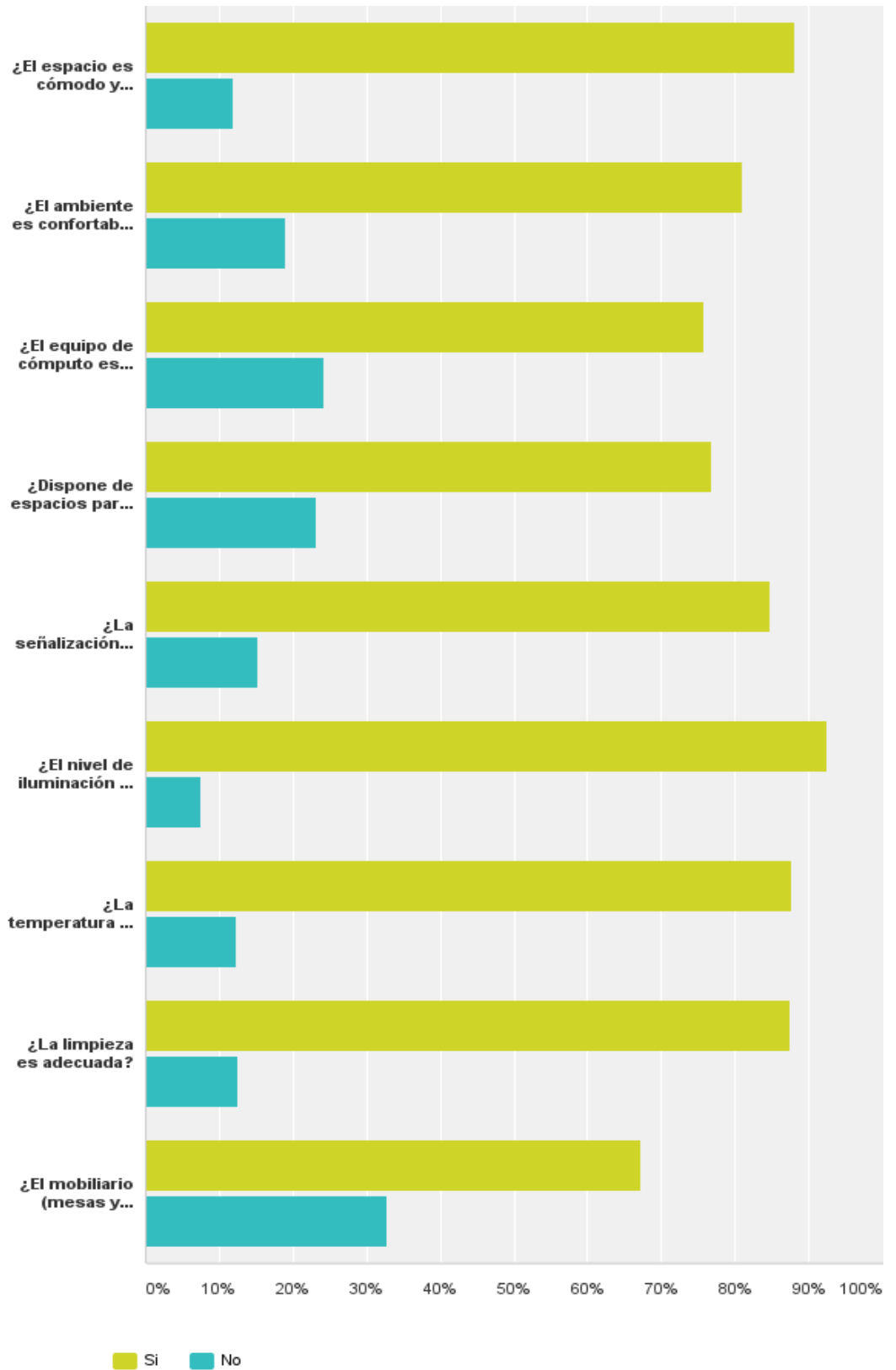
Tabla de datos

	Nunca	Regularmente	Siempre	Total
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	6,25% 12	39,58% 76	54,17% 104	192
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	5,21% 10	40,10% 77	54,69% 105	192
¿Resuelve sus necesidades de información de los usuarios?	5,73% 11	43,75% 84	50,52% 97	192
¿Proporciona atención individualizada?	11,05% 21	37,37% 71	51,58% 98	190
¿Es amable con los usuarios?	4,69% 9	28,13% 54	67,19% 129	192
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	6,25% 12	37,50% 72	56,25% 108	192



P9: Infraestructura

Gráfica





P9: Infraestructura:

Tabla de datos

	Si	No	Total
¿El espacio es cómodo y agradable?	88,11% 163	11,89% 22	185
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	81,08% 150	18,92% 35	185
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	75,82% 138	24,18% 44	182
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	76,76% 142	23,24% 43	185
¿La señalización es adecuada?	84,78% 156	15,22% 28	184
¿El nivel de iluminación es suficiente?	92,55% 174	7,45% 14	188
¿La temperatura es apropiada?	87,70% 164	12,30% 23	187
¿La limpieza es adecuada?	87,57% 162	12,43% 23	185
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	67,20% 125	32,80% 61	186



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