



## **Centro Universitario de Tonalá (CUTONALÁ)**

### **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 262 usuarios encuestados, distribuidos en: 233 estudiantes, 25 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.



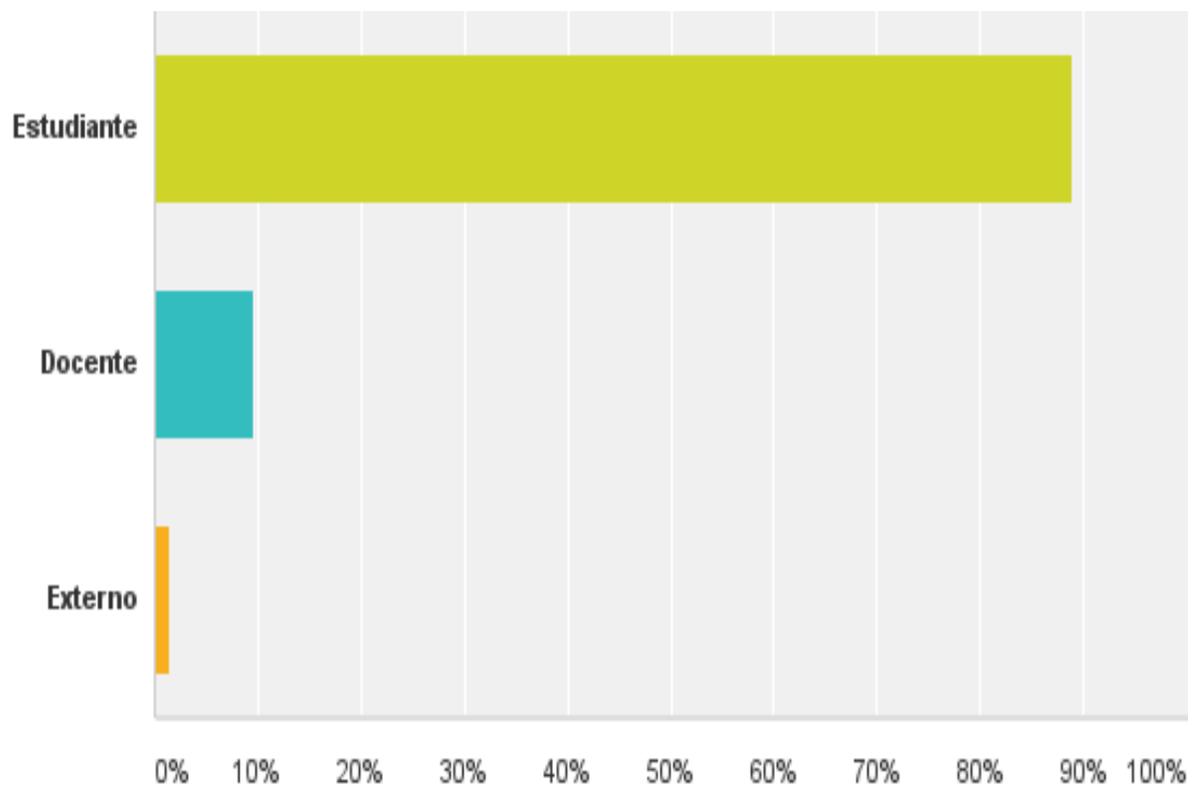
# **Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara**

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



## P1: Usted es:

### Gráfica





## P1: Usted es:

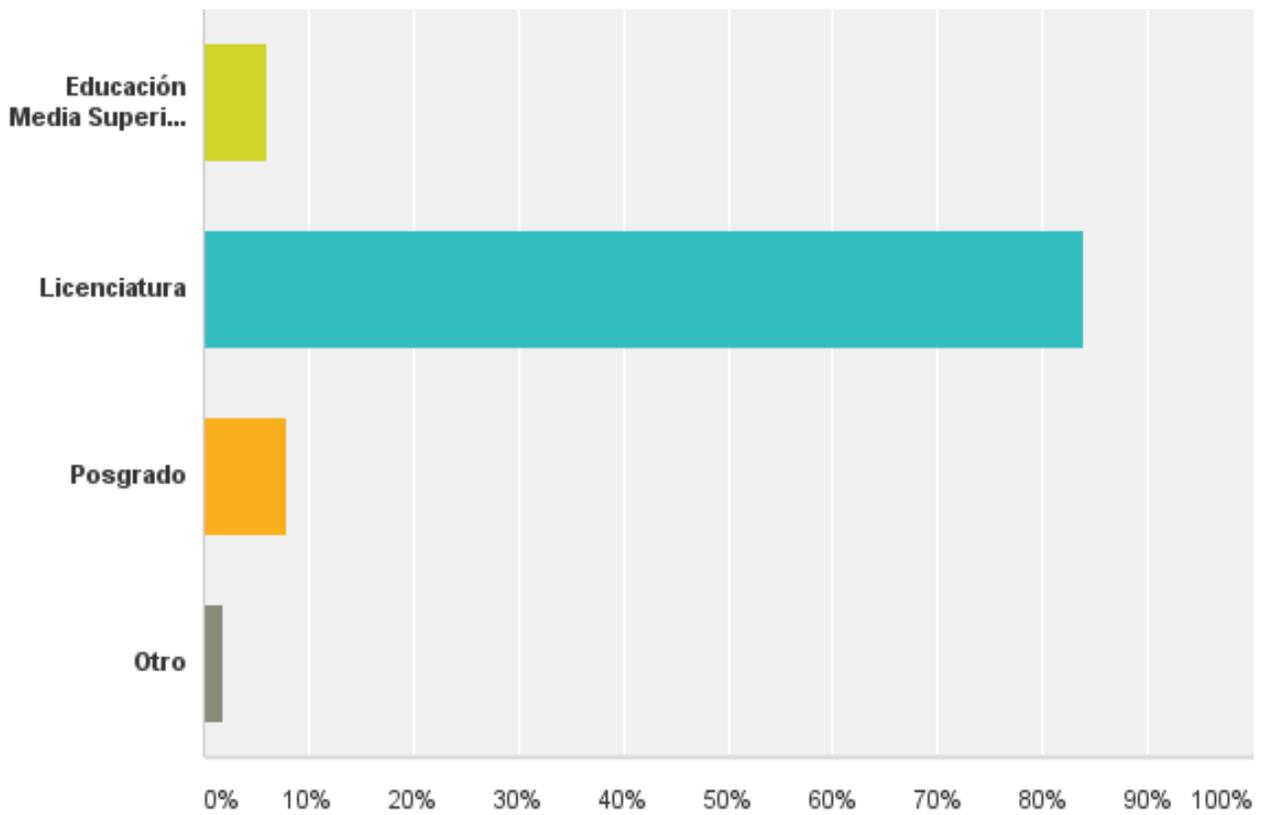
### Tabla de datos

| Opciones de respuesta | Respuestas |
|-----------------------|------------|
| Estudiante            | 88,93% 233 |
| Docente               | 9,54% 25   |
| Externo               | 1,53% 4    |
| <b>Total</b>          | <b>262</b> |



## P2: Nivel que cursa o imparte:

Gráfica





## P2: Nivel que cursa o imparte:

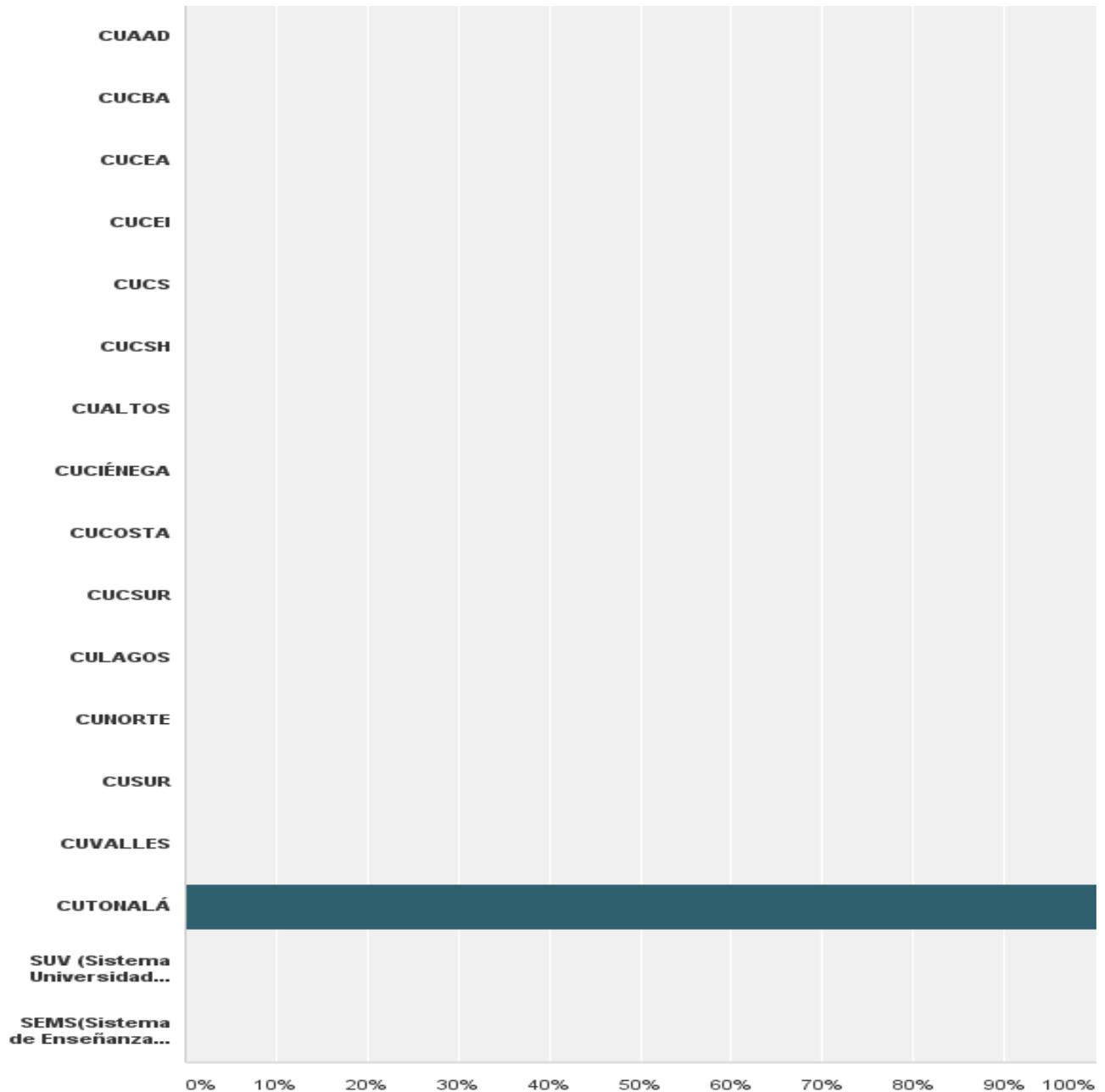
### Tabla de datos

| Opciones de respuesta           | Respuestas |
|---------------------------------|------------|
| Educación Media Superior (SEMS) | 6,11% 16   |
| Licenciatura                    | 83,97% 220 |
| Posgrado                        | 8,02% 21   |
| Otro                            | 1,91% 5    |
| <b>Total</b>                    | <b>262</b> |



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

#### Gráfica





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

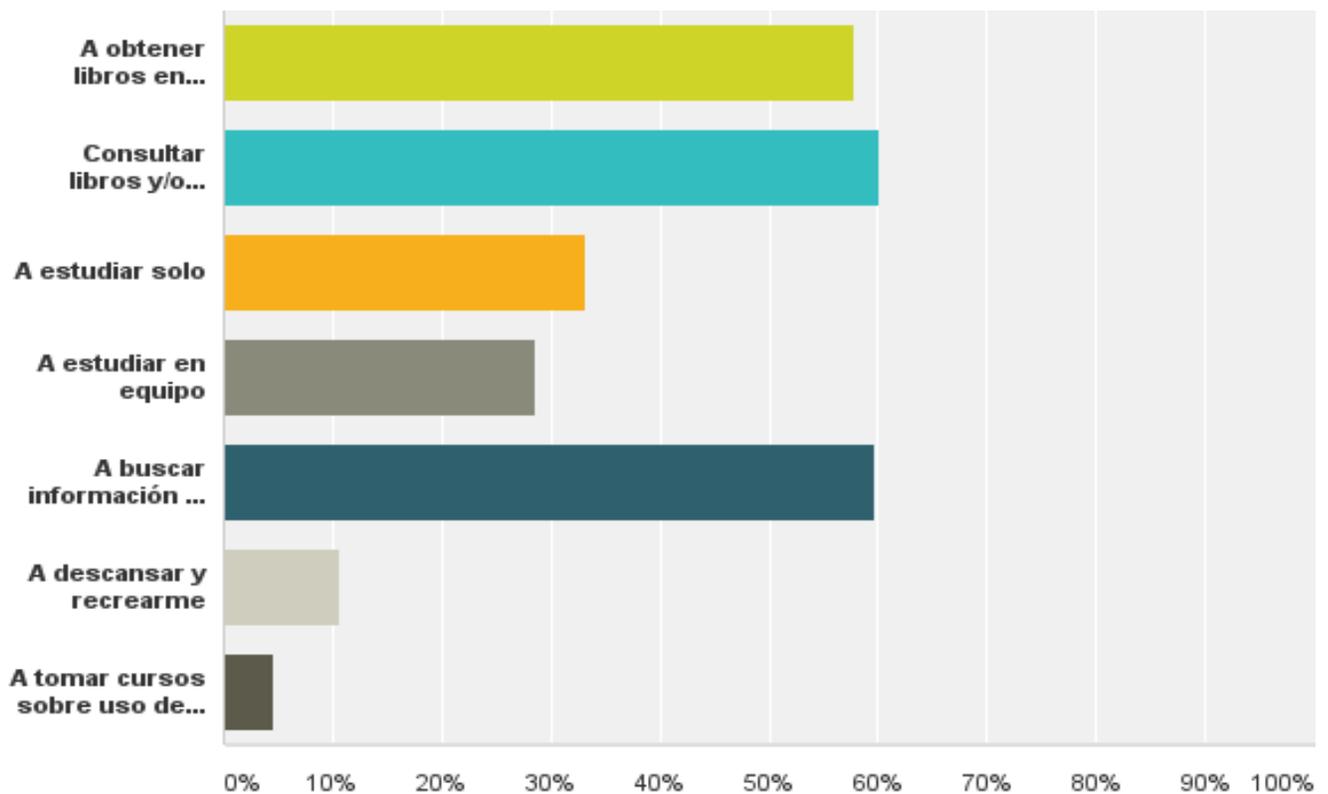
#### Tabla de datos

| 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                                    | 0,00%      | 0          |
| CULAGOS                                   | 0,00%      | 0          |
| CUNORTE                                   | 0,00%      | 0          |
| CUSUR                                     | 0,00%      | 0          |
| CUVALLES                                  | 0,00%      | 0          |
| CUTONALÁ                                  | 100,00%    | 262        |
| SUV (Sistema Universidad Virtual)         | 0,00%      | 0          |
| SEMS(Sistema de Enseñanza Media Superior) | 0,00%      | 0          |
| <b>Total</b>                              |            | <b>262</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

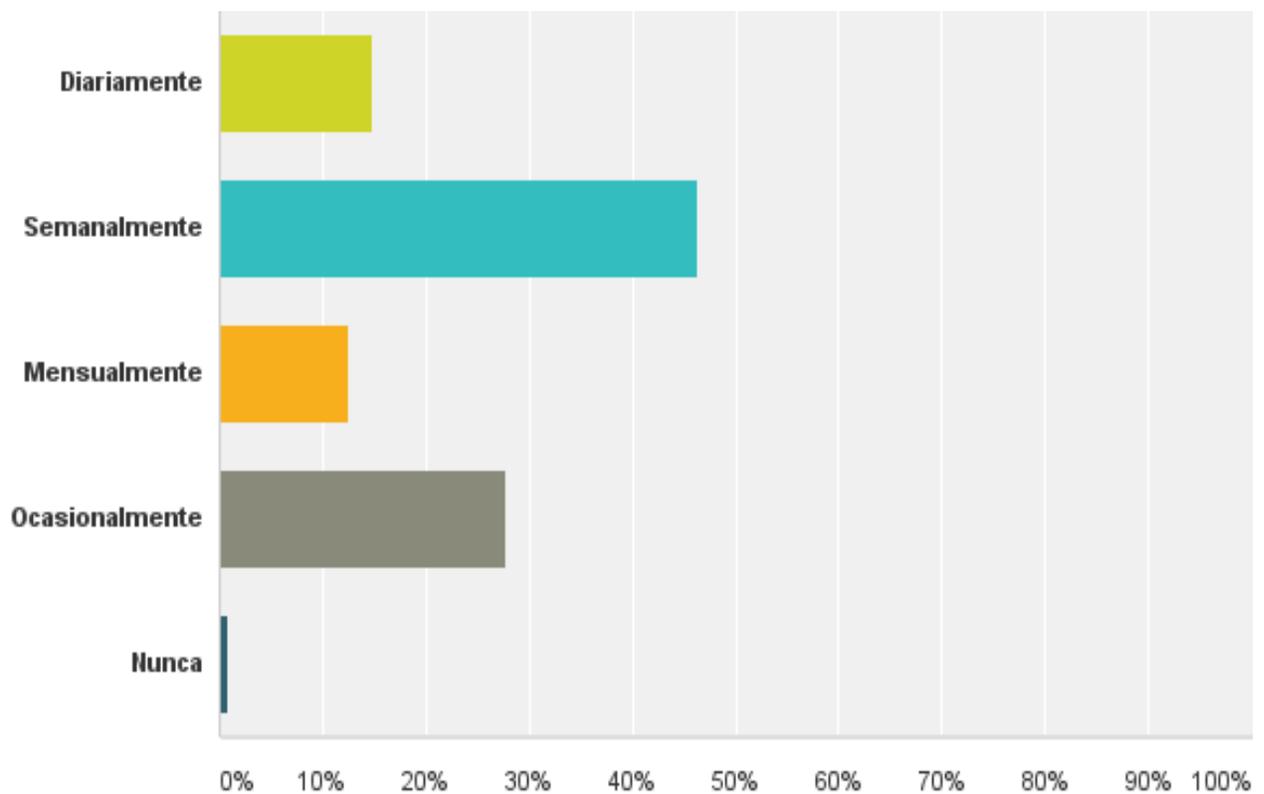
| Opciones de respuesta  | Respuestas        |
|--|-------------------|
| A obtener libros en préstamo a domicilio                             | <b>57,81%</b> 148 |
| Consultar libros y/o revistas de la biblioteca                       | <b>60,16%</b> 154 |
| A estudiar solo  | <b>33,20%</b> 85  |
| A estudiar en equipo   | <b>28,52%</b> 73  |
| A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet) | <b>59,77%</b> 153 |
| A descansar y recrearme  | <b>10,55%</b> 27  |
| A tomar cursos sobre uso de la información                           | <b>4,69%</b> 12   |
| <b>Total de encuestados: 256</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?

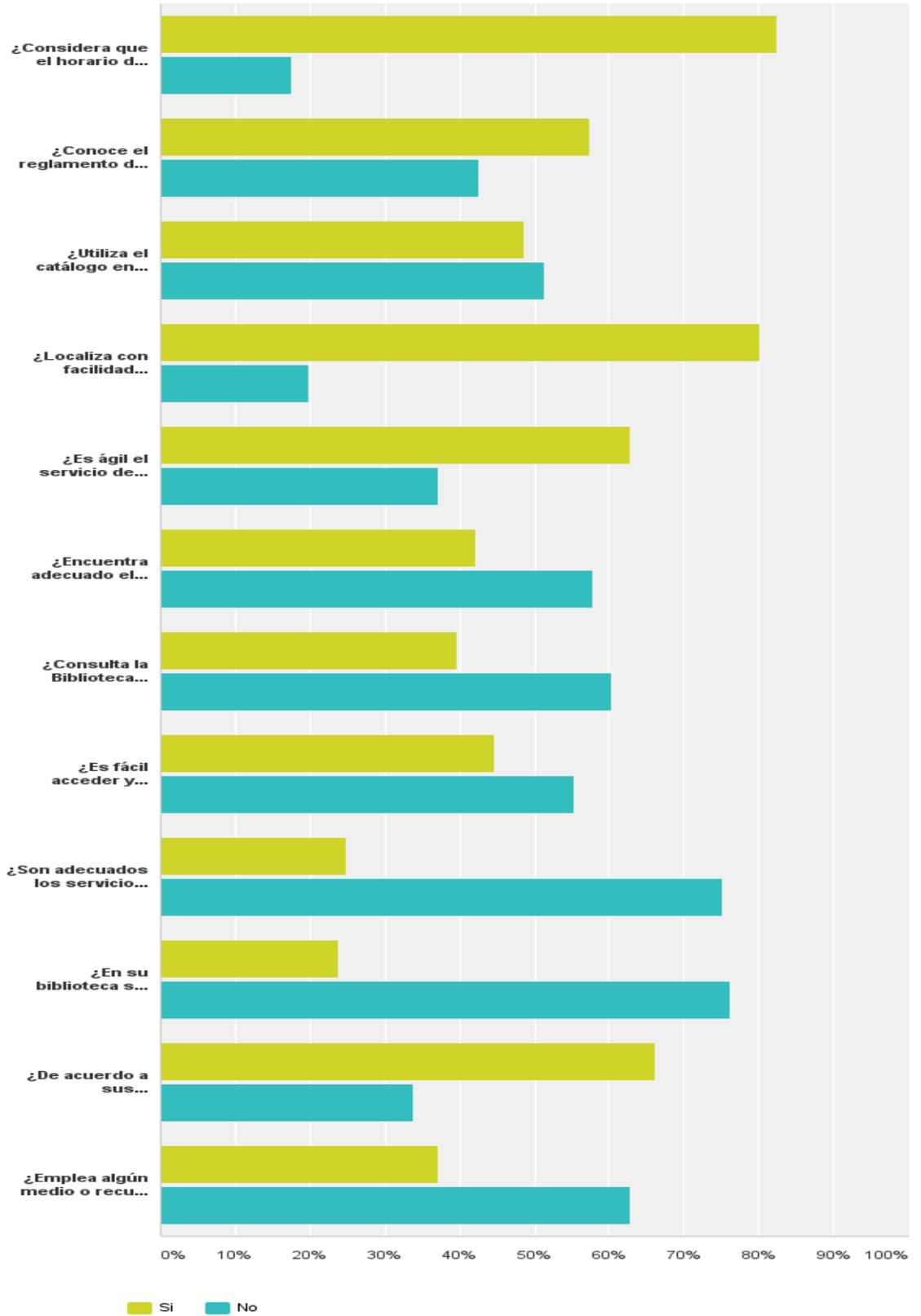
### Tabla de datos

| Opciones de respuesta            | Respuestas |
|----------------------------------|------------|
| Diariamente                      | 14,90% 38  |
| Semanalmente                     | 46,27% 118 |
| Mensualmente                     | 12,55% 32  |
| Ocasionalmente                   | 27,84% 71  |
| Nunca                            | 0,78% 2    |
| <b>Total de encuestados: 255</b> |            |

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



## P6: Servicios:



## Gráfica



## P6: Servicios:

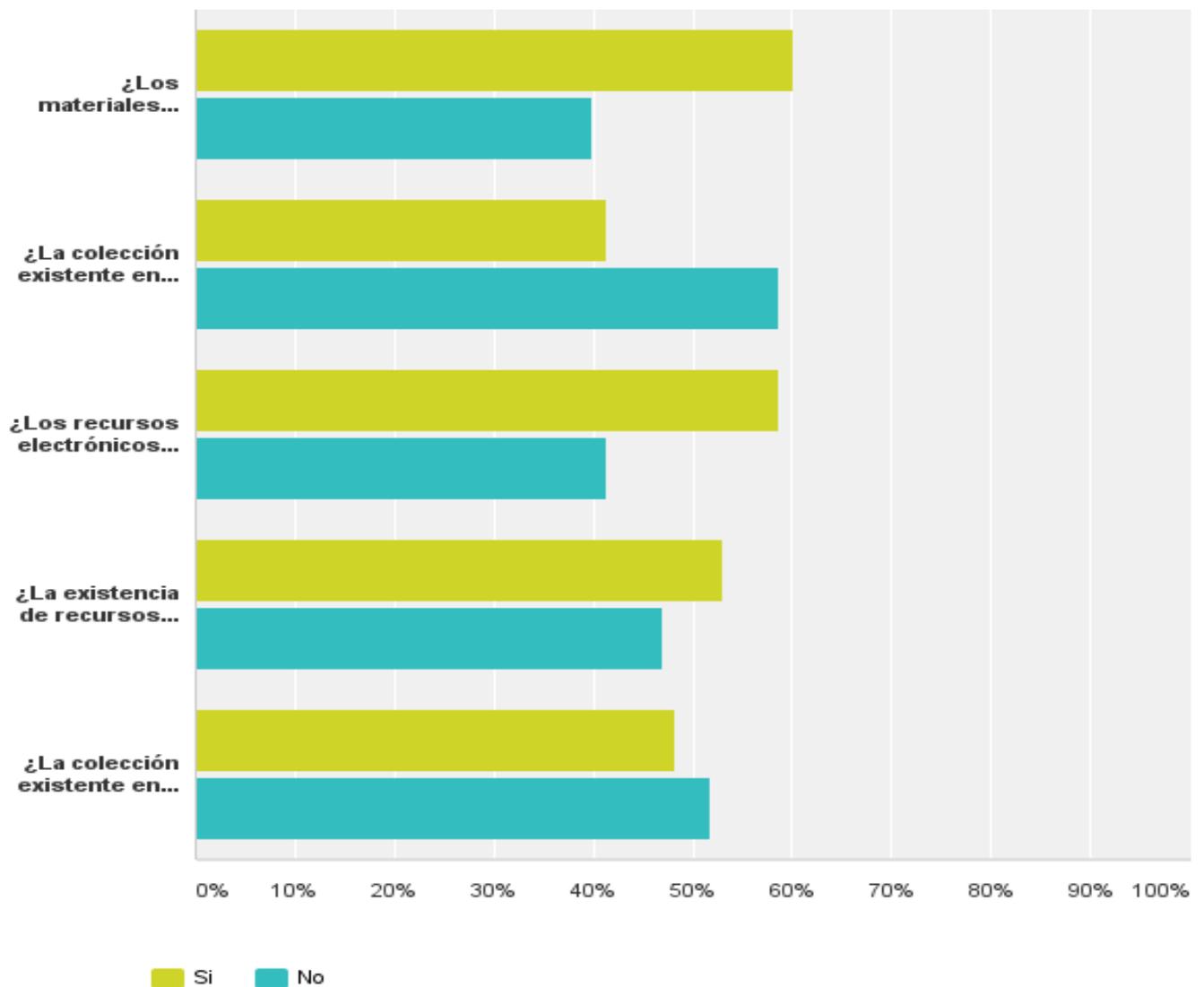
### Tabla de datos

|  | Si                   | No                   | Total |
|--|----------------------|----------------------|-------|
| ¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?                            | <b>82,38%</b><br>201 | <b>17,62%</b><br>43  | 244   |
| ¿Conoce el reglamento de la biblioteca?  | <b>57,38%</b><br>140 | <b>42,62%</b><br>104 | 244   |
| ¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otro materiales?                                 | <b>48,56%</b><br>118 | <b>51,44%</b><br>125 | 243   |
| ¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?                                    | <b>80,25%</b><br>195 | <b>19,75%</b><br>48  | 243   |
| ¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?  | <b>62,77%</b><br>145 | <b>37,23%</b><br>86  | 231   |
| ¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?                                       | <b>42,19%</b><br>100 | <b>57,81%</b><br>137 | 237   |
| ¿Consulta la Biblioteca Digital?   | <b>39,66%</b><br>92  | <b>60,34%</b><br>140 | 232   |
| ¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?                          | <b>44,78%</b><br>90  | <b>55,22%</b><br>111 | 201   |
| ¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?                 | <b>24,89%</b><br>55  | <b>75,11%</b><br>166 | 221   |
| ¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?                           | <b>23,81%</b><br>50  | <b>76,19%</b><br>160 | 210   |
| ¿De acuerdo a sus necesidades, considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?    | <b>66,18%</b><br>135 | <b>33,82%</b><br>69  | 204   |
| ¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)? | <b>37,23%</b><br>86  | <b>62,77%</b><br>145 | 231   |



## P7: Colecciones:

### Gráfica





## P7: Colecciones:

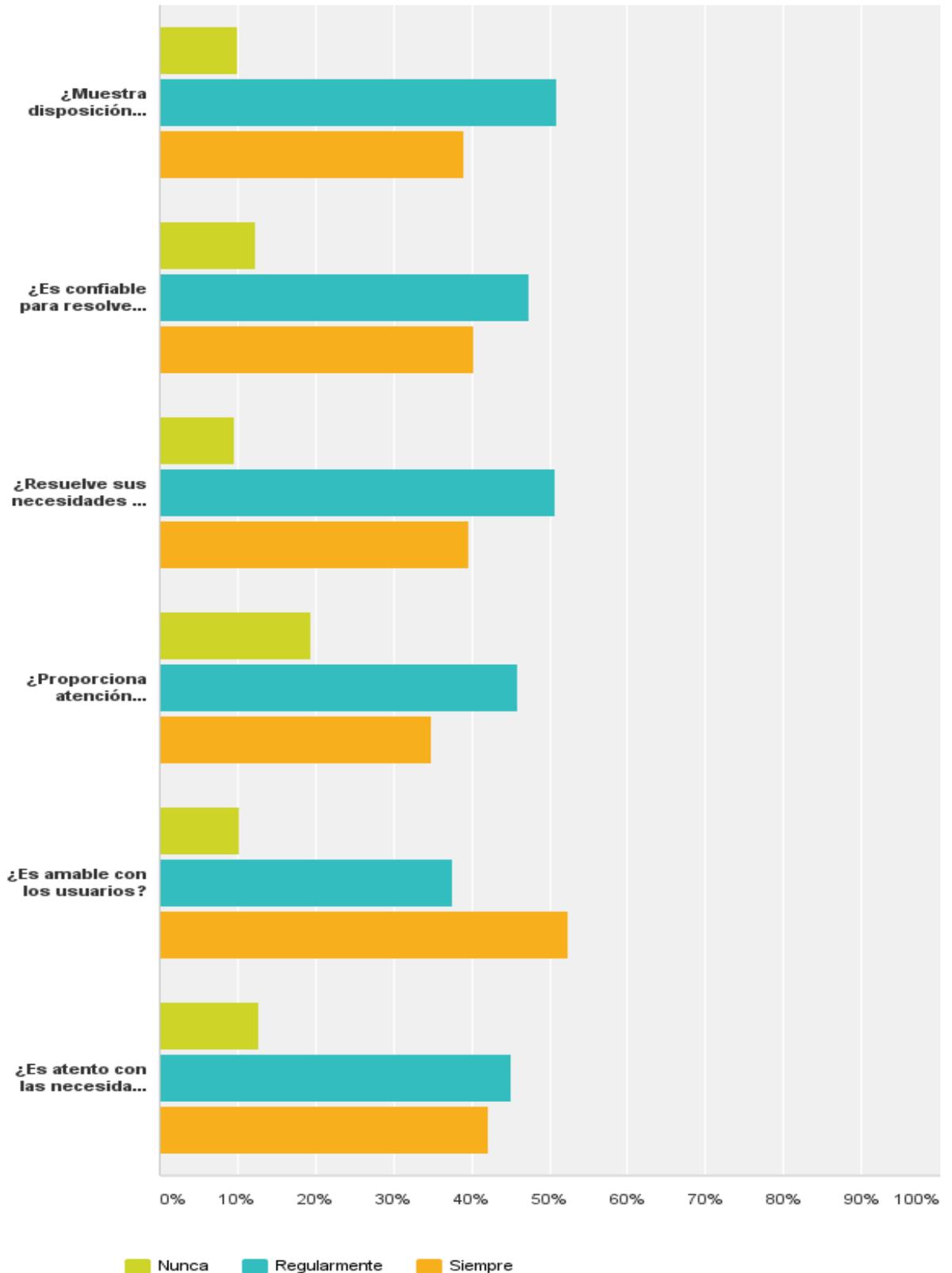
### Tabla de datos

|  | Si                   | No                   | Total |
|--|----------------------|----------------------|-------|
| ¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?                           | <b>60,09%</b><br>140 | <b>39,91%</b><br>93  | 233   |
| ¿La colección existente en la biblioteca cubre las necesidades de mi disciplina?   | <b>41,28%</b><br>97  | <b>58,72%</b><br>138 | 235   |
| ¿Los recursos electrónicos cubren mis necesidades de información (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)? | <b>58,71%</b><br>118 | <b>41,29%</b><br>83  | 201   |
| ¿La existencia de recursos electrónicos que tiene la Biblioteca Digital cubre las necesidades de mi disciplina?                | <b>53,03%</b><br>105 | <b>46,97%</b><br>93  | 198   |
| ¿La colección existente en la biblioteca me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?                       | <b>48,21%</b><br>108 | <b>51,79%</b><br>116 | 224   |



## P8: Personal:

## Gráfica





## P8: Personal:

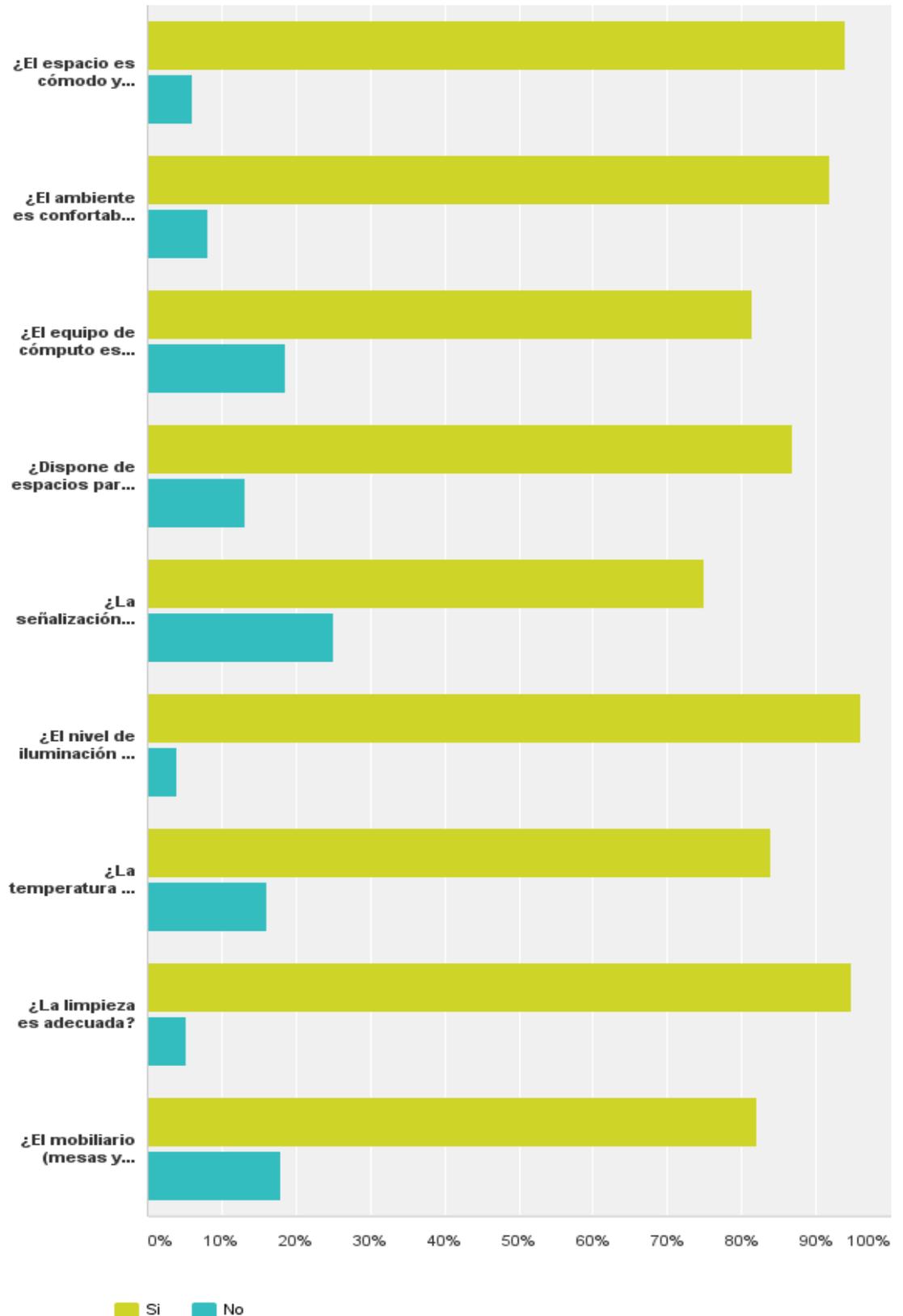
### Tabla de datos

|  | Nunca               | Regularmente         | Siempre              | Total |
|--|---------------------|----------------------|----------------------|-------|
| ¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?           | <b>10,08%</b><br>24 | <b>50,84%</b><br>121 | <b>39,08%</b><br>93  | 238   |
| ¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios? | <b>12,29%</b><br>29 | <b>47,46%</b><br>112 | <b>40,25%</b><br>95  | 236   |
| ¿Resuelve sus necesidades de información de los usuarios?  | <b>9,70%</b><br>23  | <b>50,63%</b><br>120 | <b>39,66%</b><br>94  | 237   |
| ¿Proporciona atención individualizada?                     | <b>19,31%</b><br>45 | <b>45,92%</b><br>107 | <b>34,76%</b><br>81  | 233   |
| ¿Es amable con los usuarios?                               | <b>10,13%</b><br>24 | <b>37,55%</b><br>89  | <b>52,32%</b><br>124 | 237   |
| ¿Es atento con las necesidades de los usuarios?            | <b>12,77%</b><br>30 | <b>45,11%</b><br>106 | <b>42,13%</b><br>99  | 235   |



## P9: Infraestructura

### Gráfica





## P9: Infraestructura:

### Tabla de datos

|  | Si                   | No                  | Total |
|--|----------------------|---------------------|-------|
| ¿El espacio es cómodo y agradable?   | <b>93,97%</b><br>218 | <b>6,03%</b><br>14  | 232   |
| ¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?                                | <b>91,81%</b><br>213 | <b>8,19%</b><br>19  | 232   |
| ¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere? | <b>81,36%</b><br>179 | <b>18,64%</b><br>41 | 220   |
| ¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?                           | <b>86,84%</b><br>198 | <b>13,16%</b><br>30 | 228   |
| ¿La señalización es adecuada?  | <b>74,89%</b><br>173 | <b>25,11%</b><br>58 | 231   |
| ¿El nivel de iluminación es suficiente?  | <b>96,10%</b><br>222 | <b>3,90%</b><br>9   | 231   |
| ¿La temperatura es apropiada?  | <b>83,98%</b><br>194 | <b>16,02%</b><br>37 | 231   |
| ¿La limpieza es adecuada?  | <b>94,78%</b><br>218 | <b>5,22%</b><br>12  | 230   |
| ¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?                            | <b>82,10%</b><br>188 | <b>17,90%</b><br>41 | 229   |



## **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**