



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.



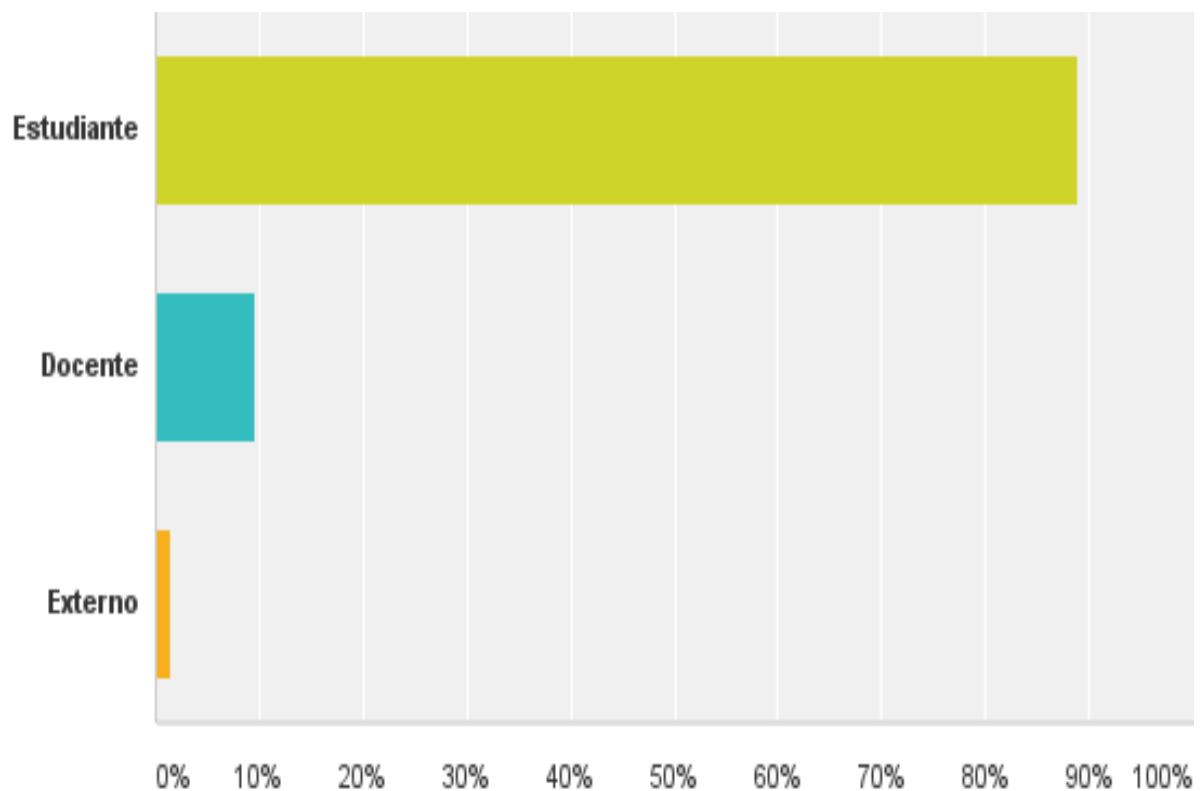
Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara

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



P1: Usted es:

Gráfica





P1: Usted es:

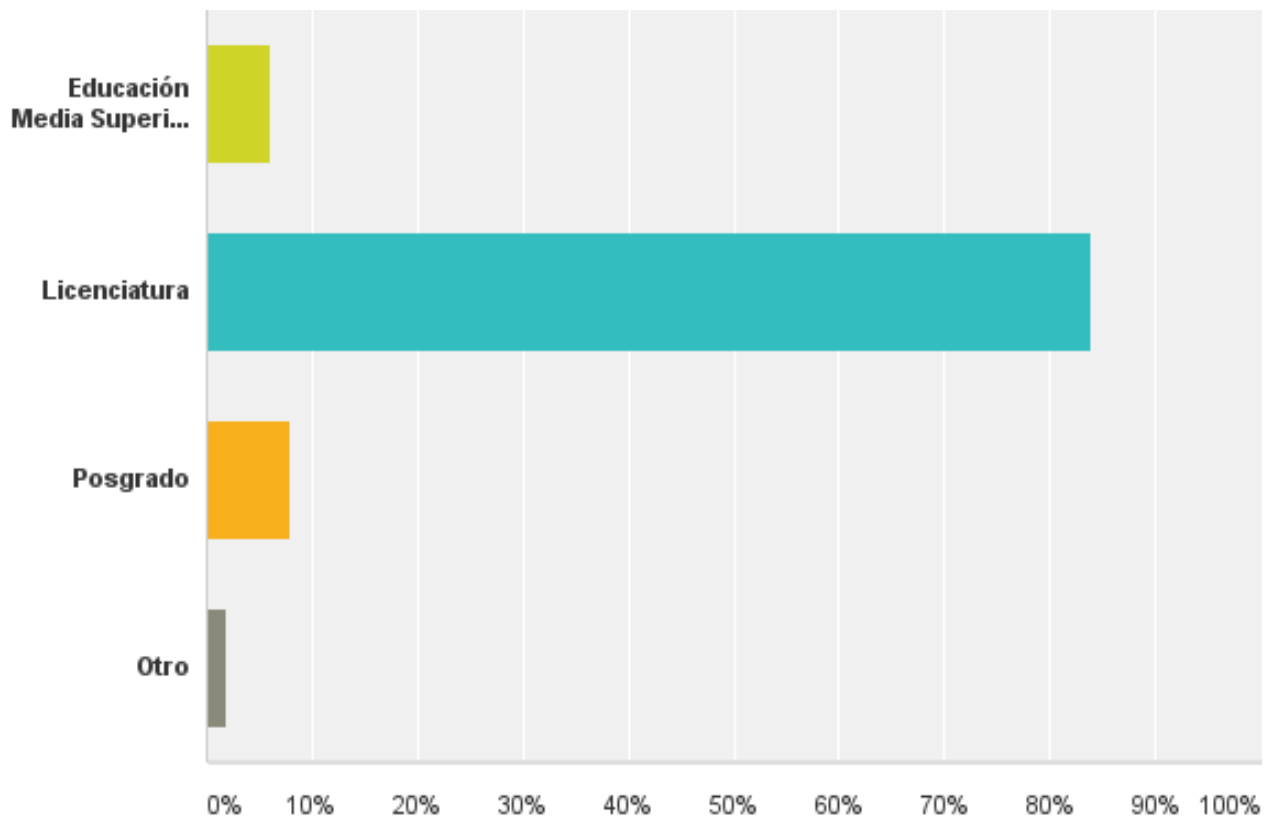
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Estudiante	88,93% 233
Docente	9,54% 25
Externo	1,53% 4
Total	262



P2: Nivel que cursa o imparte:

Gráfica





P2: Nivel que cursa o imparte:

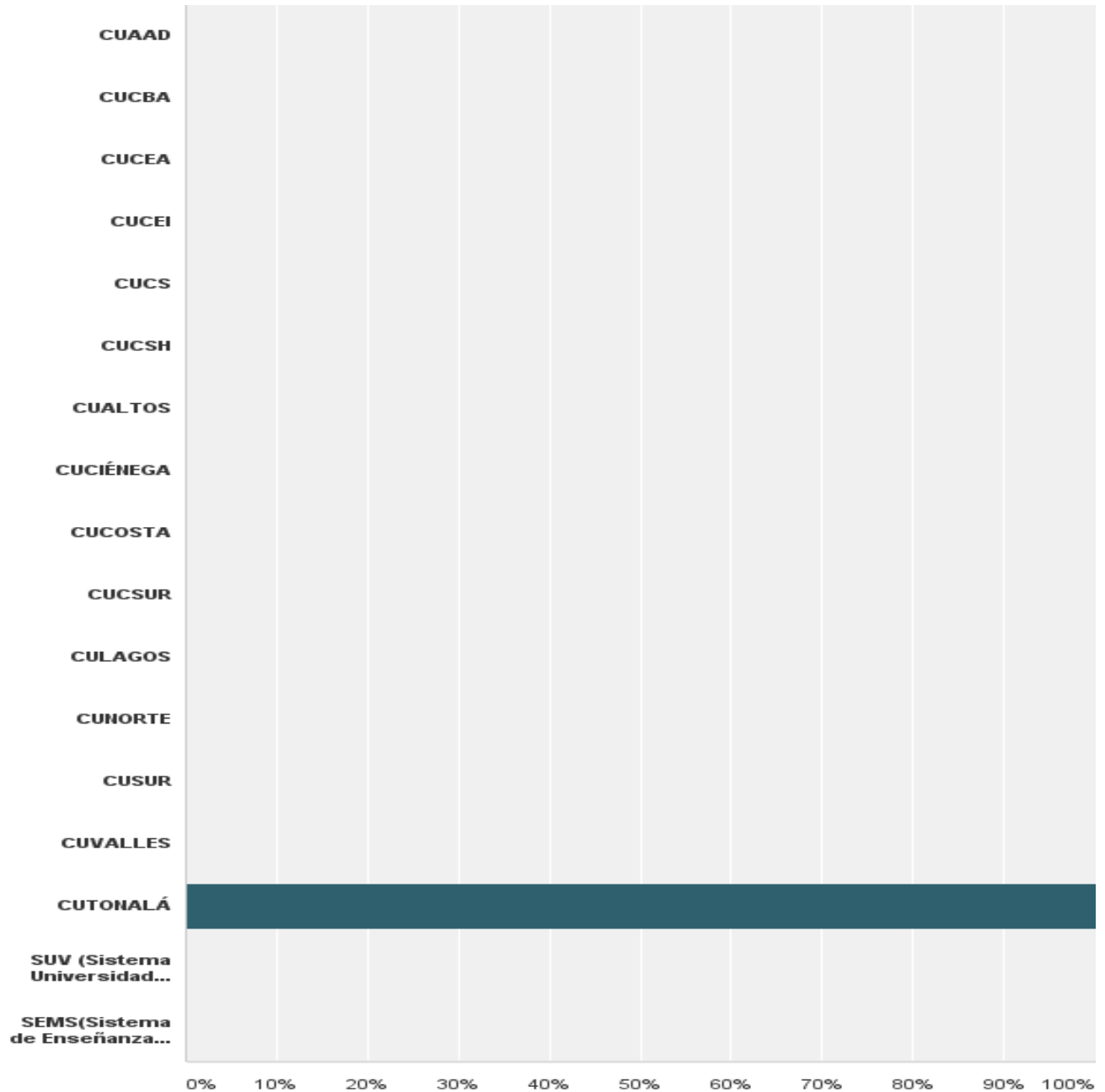
Tabla de datos

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



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

Gráfica





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

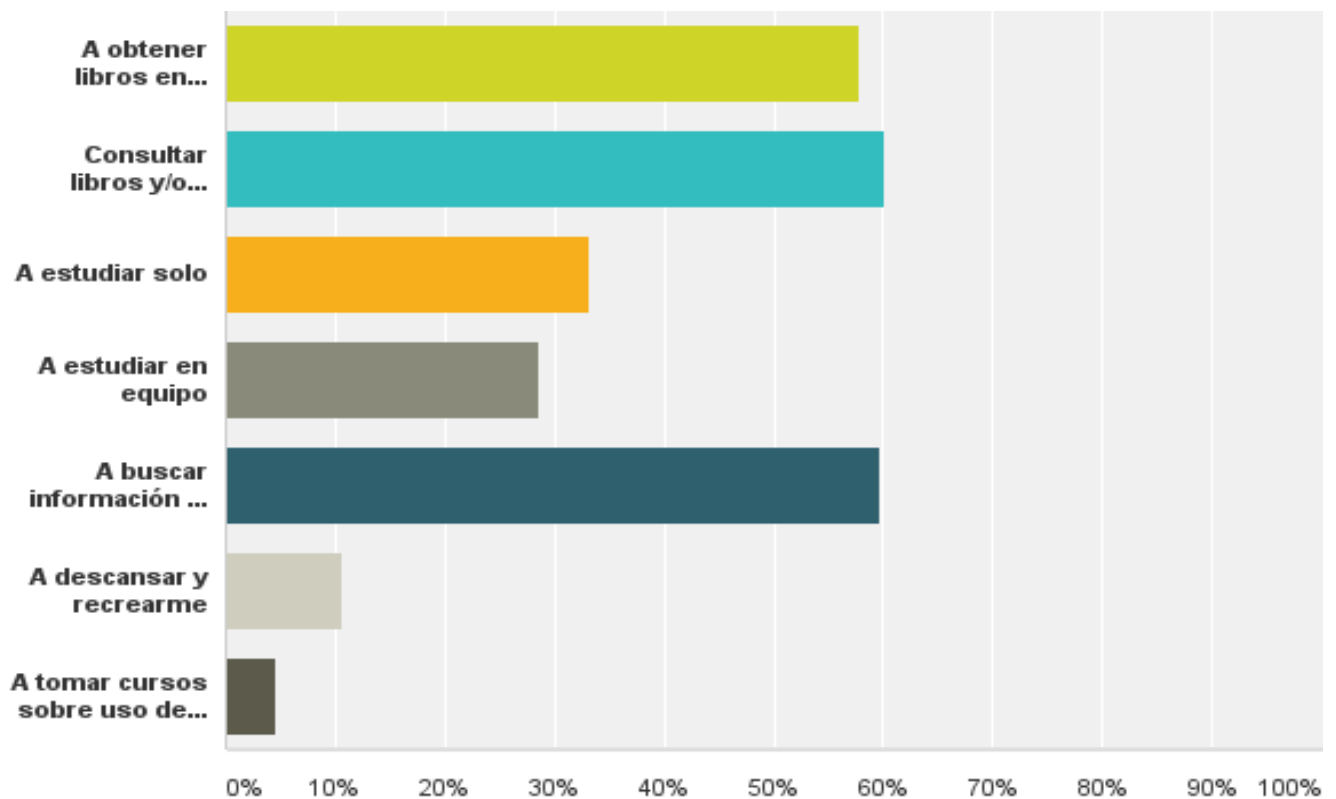
Tabla de datos

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
Total		262



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

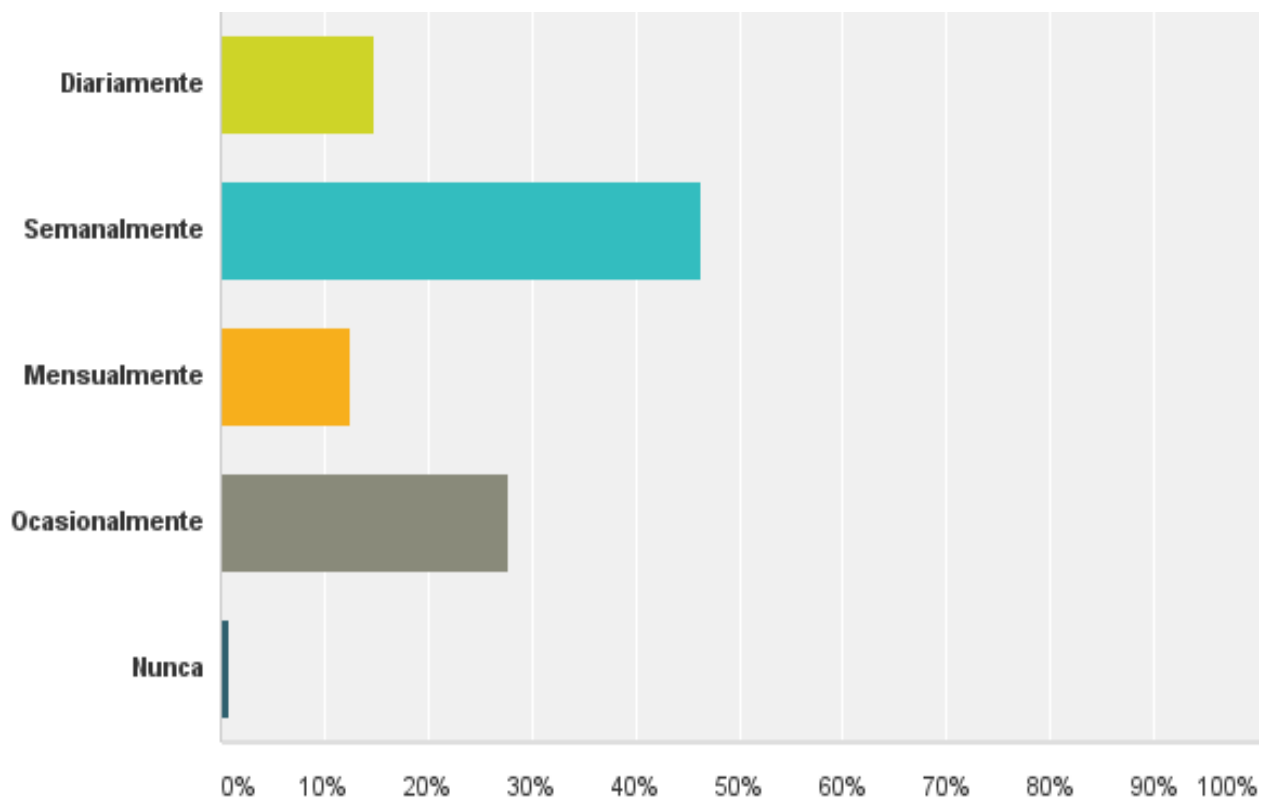
Opciones de respuesta	Respuestas
A obtener libros en préstamo a domicilio	57,81% 148
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	60,16% 154
A estudiar solo	33,20% 85
A estudiar en equipo	28,52% 73
A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet)	59,77% 153
A descansar y recrearme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

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?

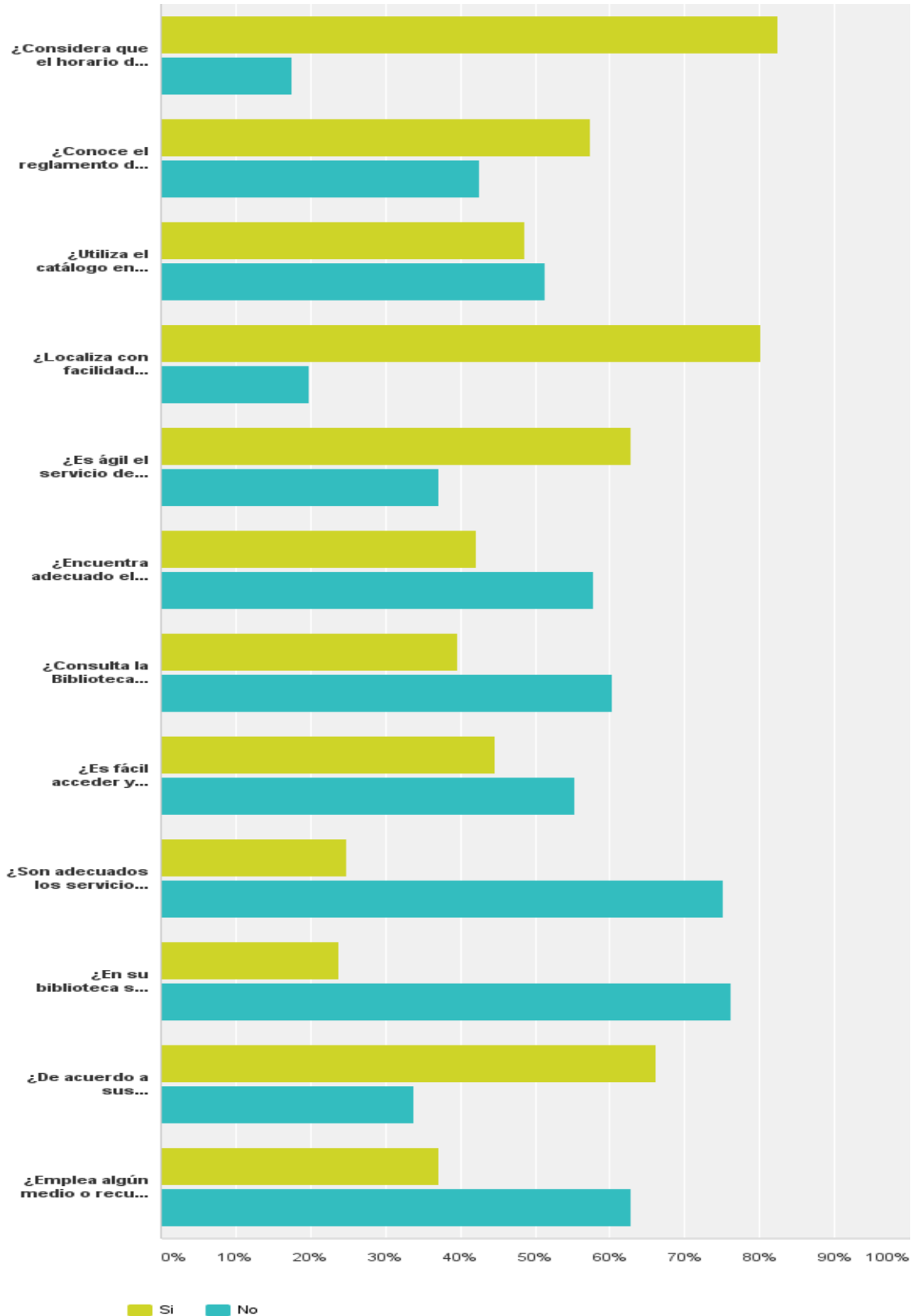
Tabla de datos

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

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



P6: Servicios:



Gráfica



P6: Servicios:

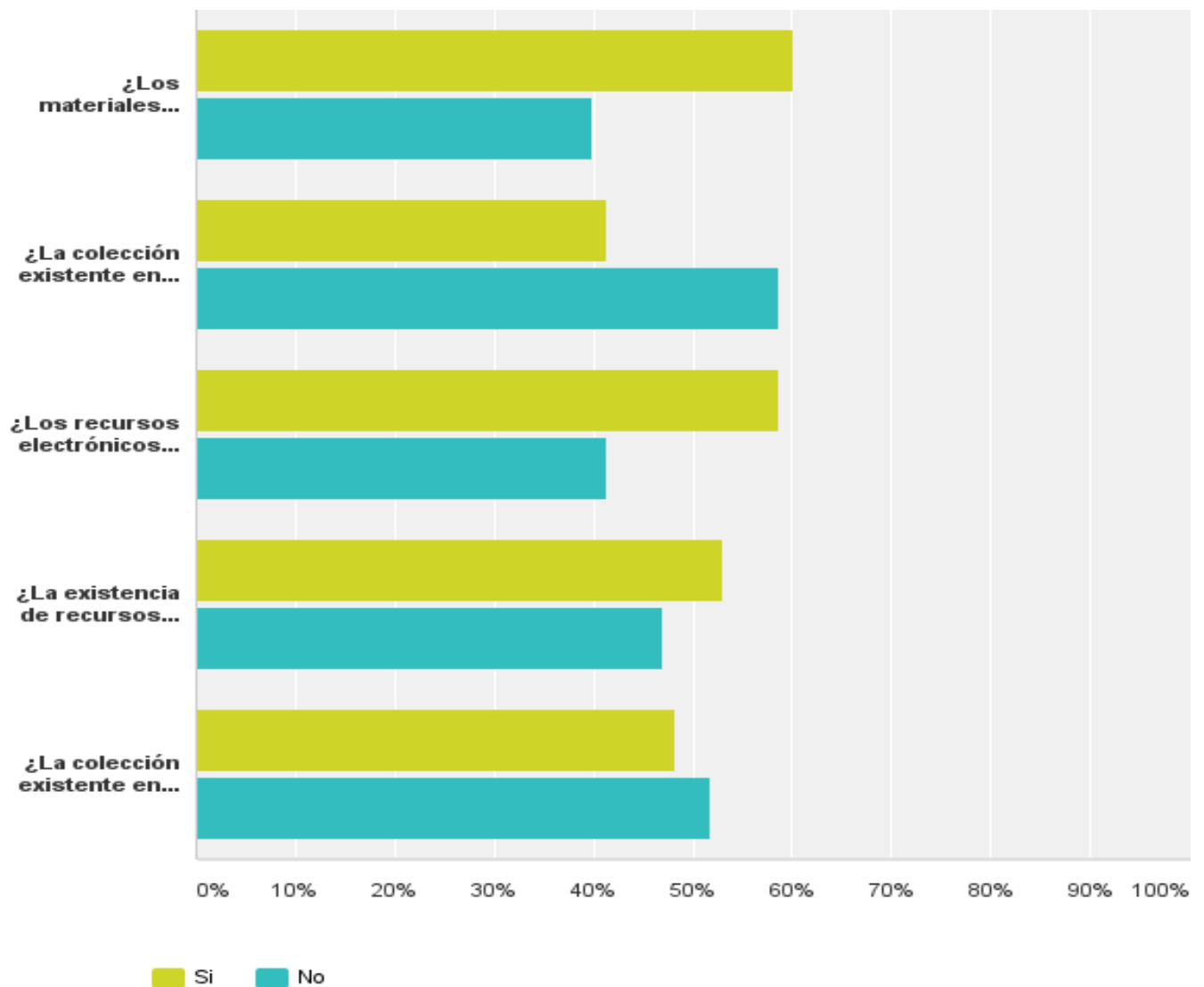
Tabla de datos

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



P7: Colecciones:

Gráfica





P7: Colecciones:

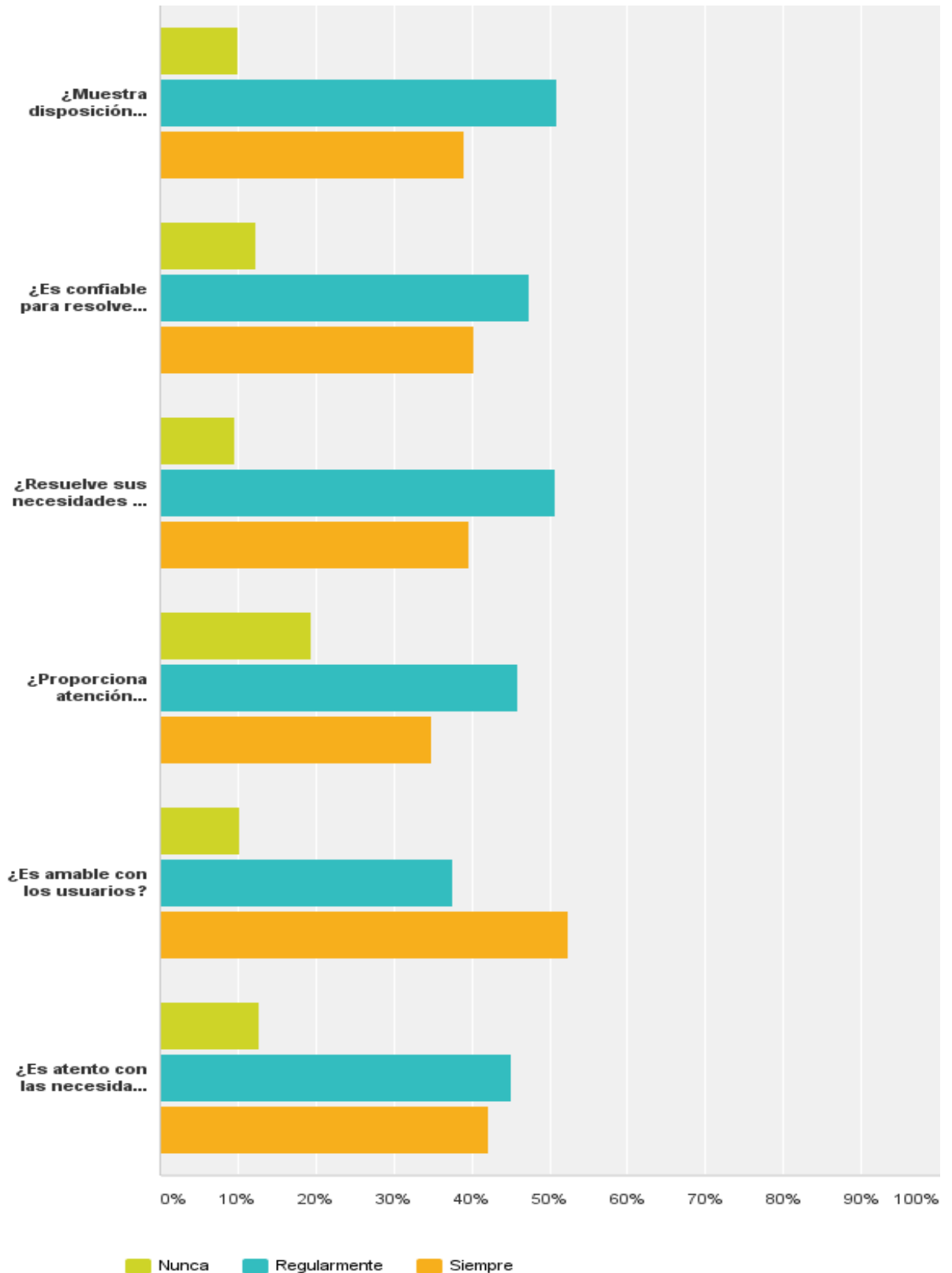
Tabla de datos

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



P8: Personal:

Gráfica





P8: Personal:

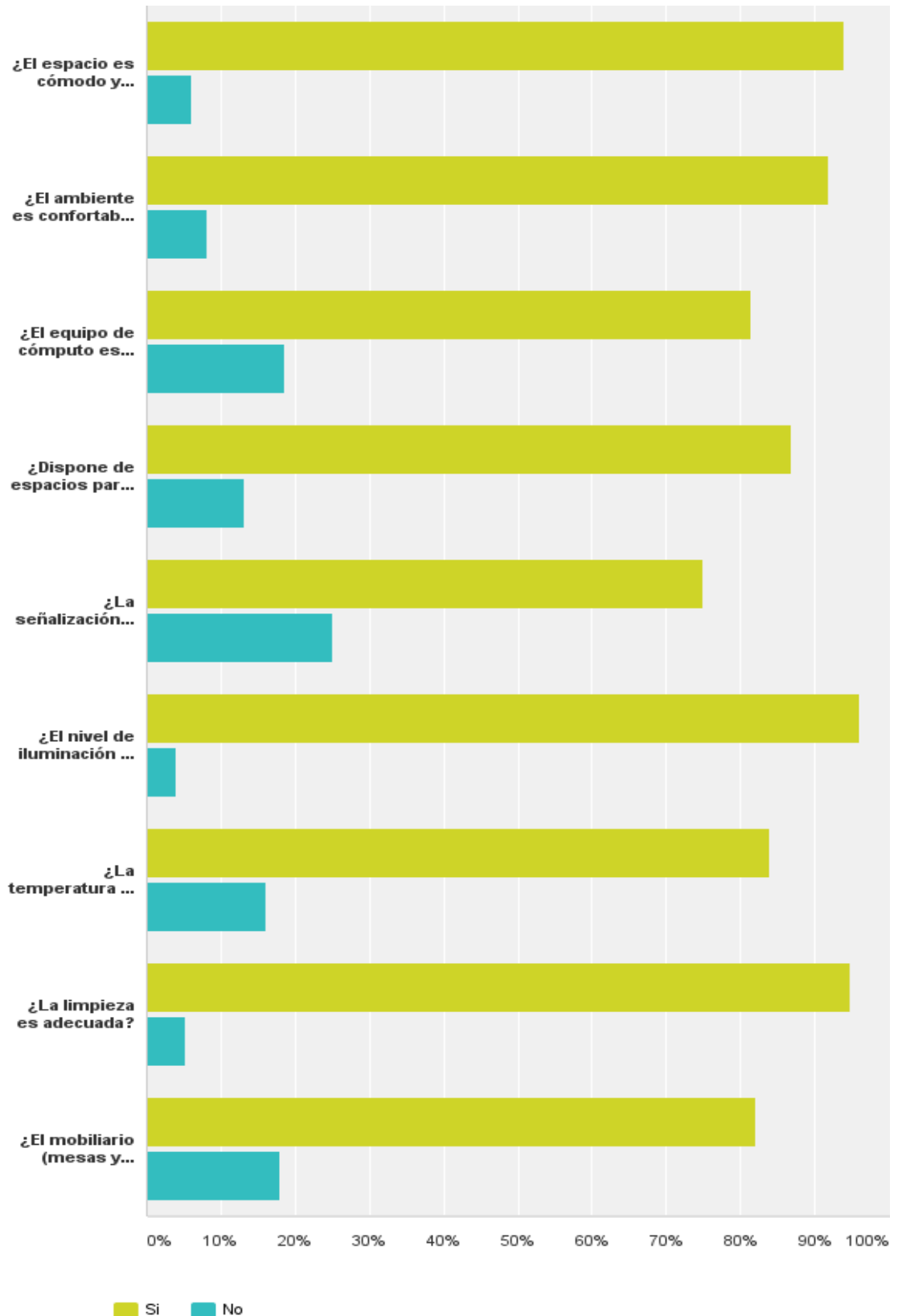
Tabla de datos

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



P9: Infraestructura

Gráfica





P9: Infraestructura:

Tabla de datos

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