



Centro Universitario de los Valles (CUVALLES)

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 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 importancia y 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 un total de 2,172 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Valles, 2,061 estudiantes, 101 docentes, 10 externos.



La encuesta se basa en 10 preguntas:

Parte 1: Información general del usuario.

- 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.



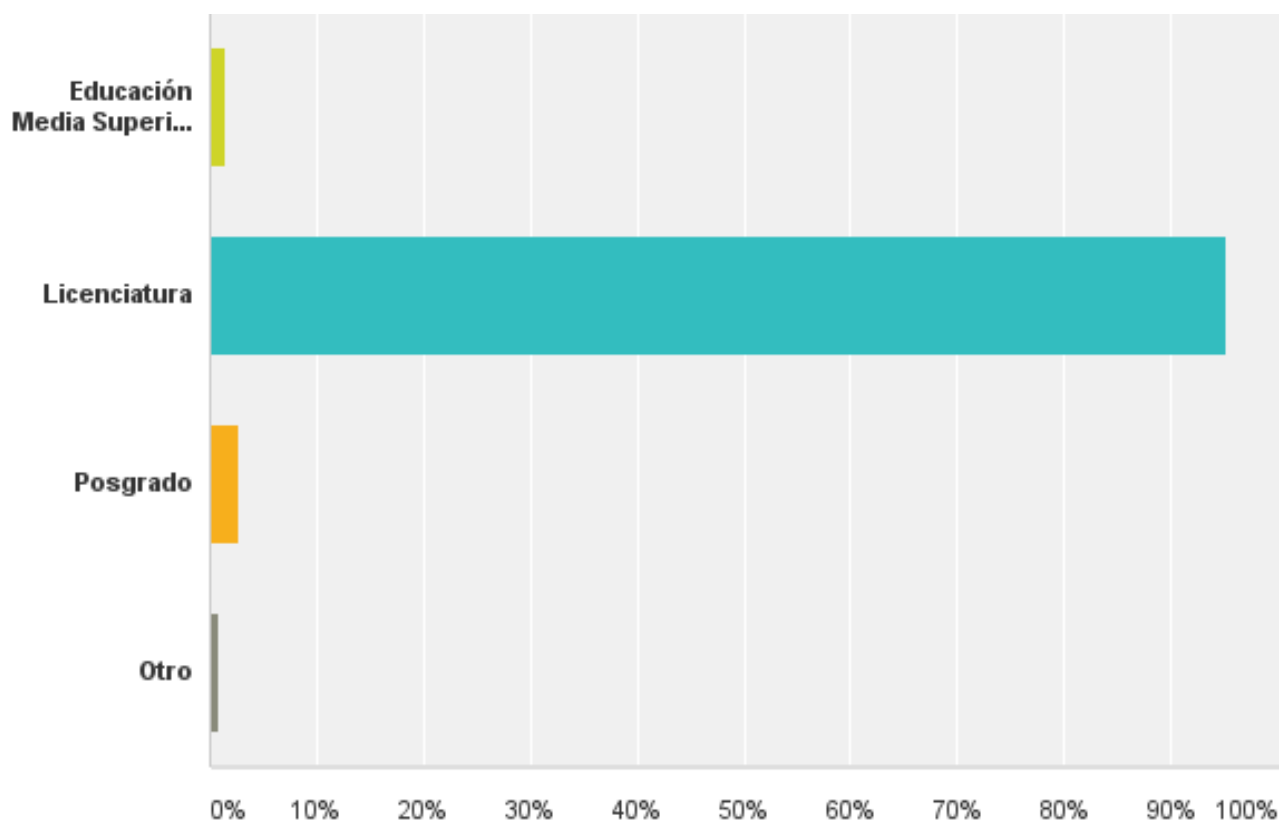
Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara

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



P1: Usted es:

Gráfica





P1: Usted es:

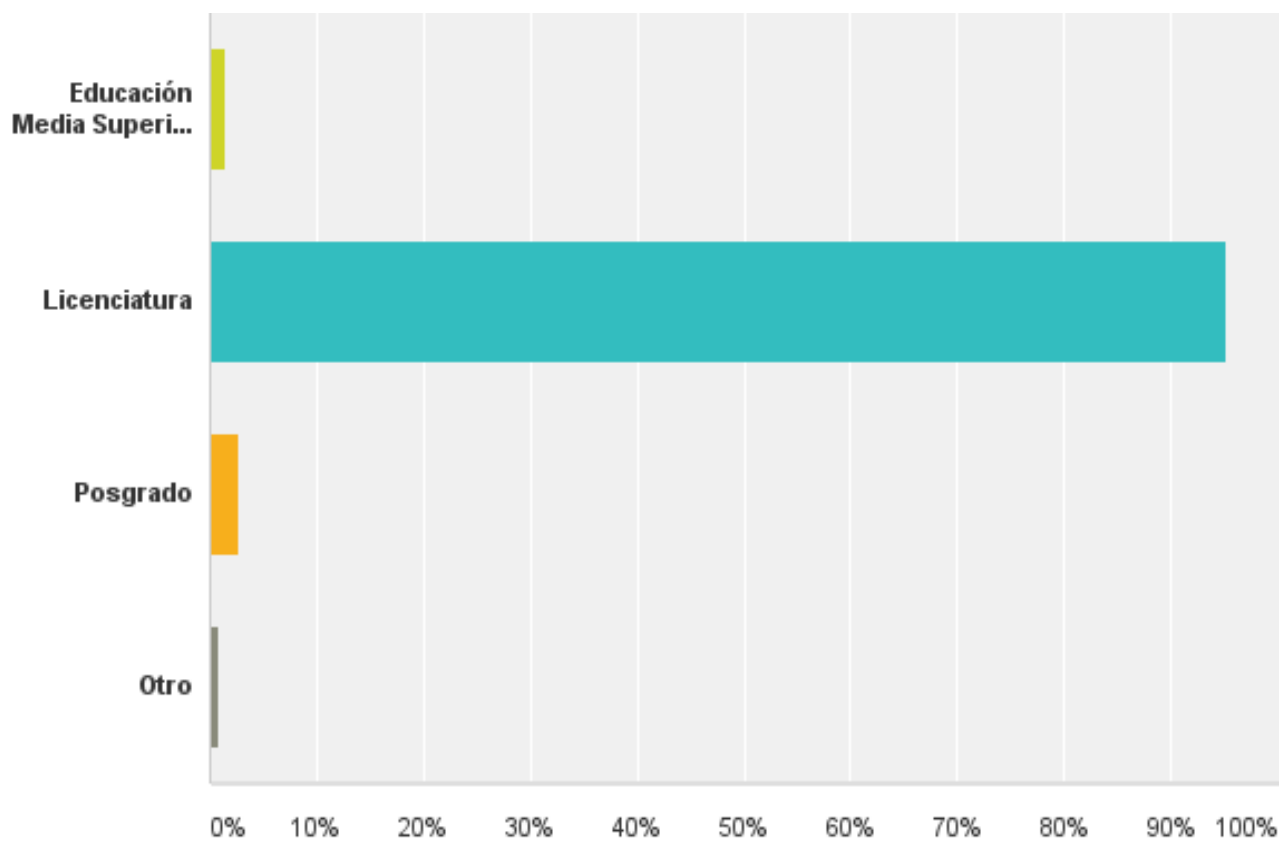
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Educación Media Superior (SEMS)	1,43% 31
Licenciatura	95,12% 2.066
Posgrado	2,62% 57
Otro	0,83% 18
Total	2.172



P2: Nivel que cursa o imparte:

Gráfica





P2: Nivel que cursa o imparte:

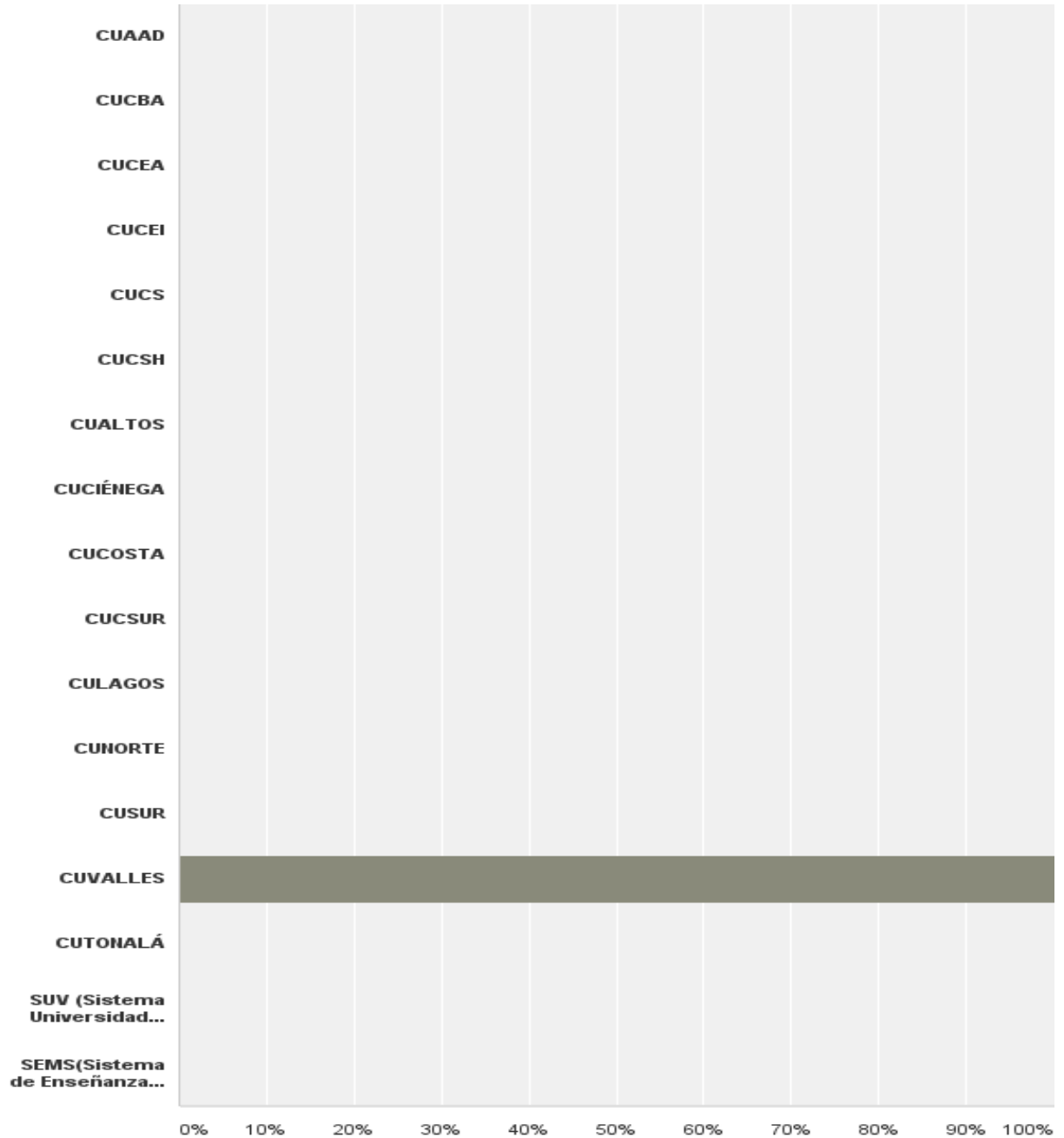
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Educación Media Superior (SEMS)	1,43% 31
Licenciatura	95,12% 2.066
Posgrado	2,62% 57
Otro	0,83% 18
Total	2.172



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

Gráfica





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

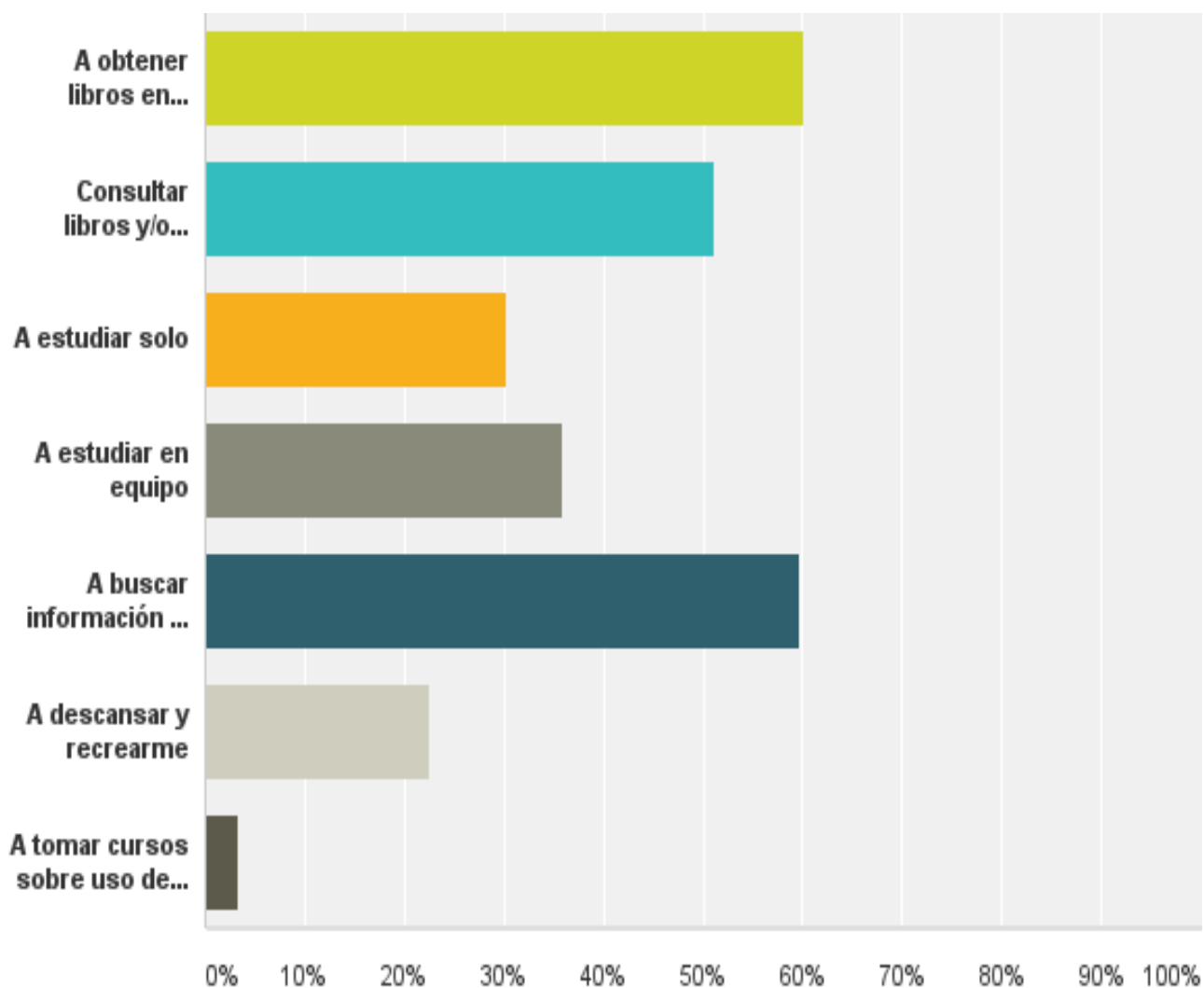
Tabla de datos

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	100,00% 2.172
CUTONALÁ	0,00% 0
SUV (Sistema Universidad Virtual)	0,00% 0
SEMS(Sistema de Enseñanza Media Superior)	0,00% 0
Total	2.172



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

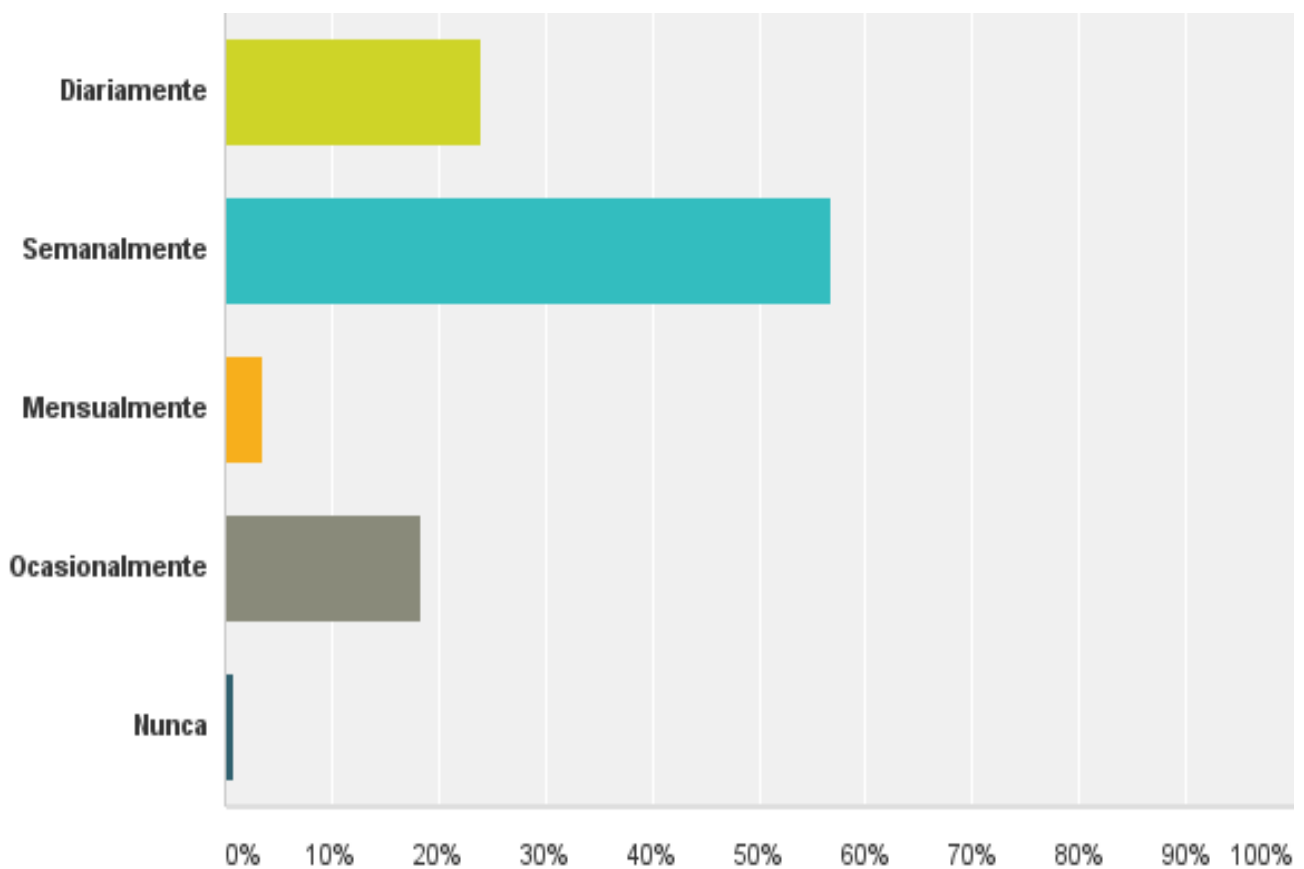
Opciones de respuesta	Respuestas
A obtener libros en préstamo a domicilio	60,03% 1.278
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	51,20% 1.090
A estudiar solo	30,34% 646
A estudiar en equipo	35,98% 766
A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet)	59,79% 1.273
A descansar y recrearme	22,45% 478
A tomar cursos sobre uso de la información	3,38% 72
Total de encuestados: 2.129	

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

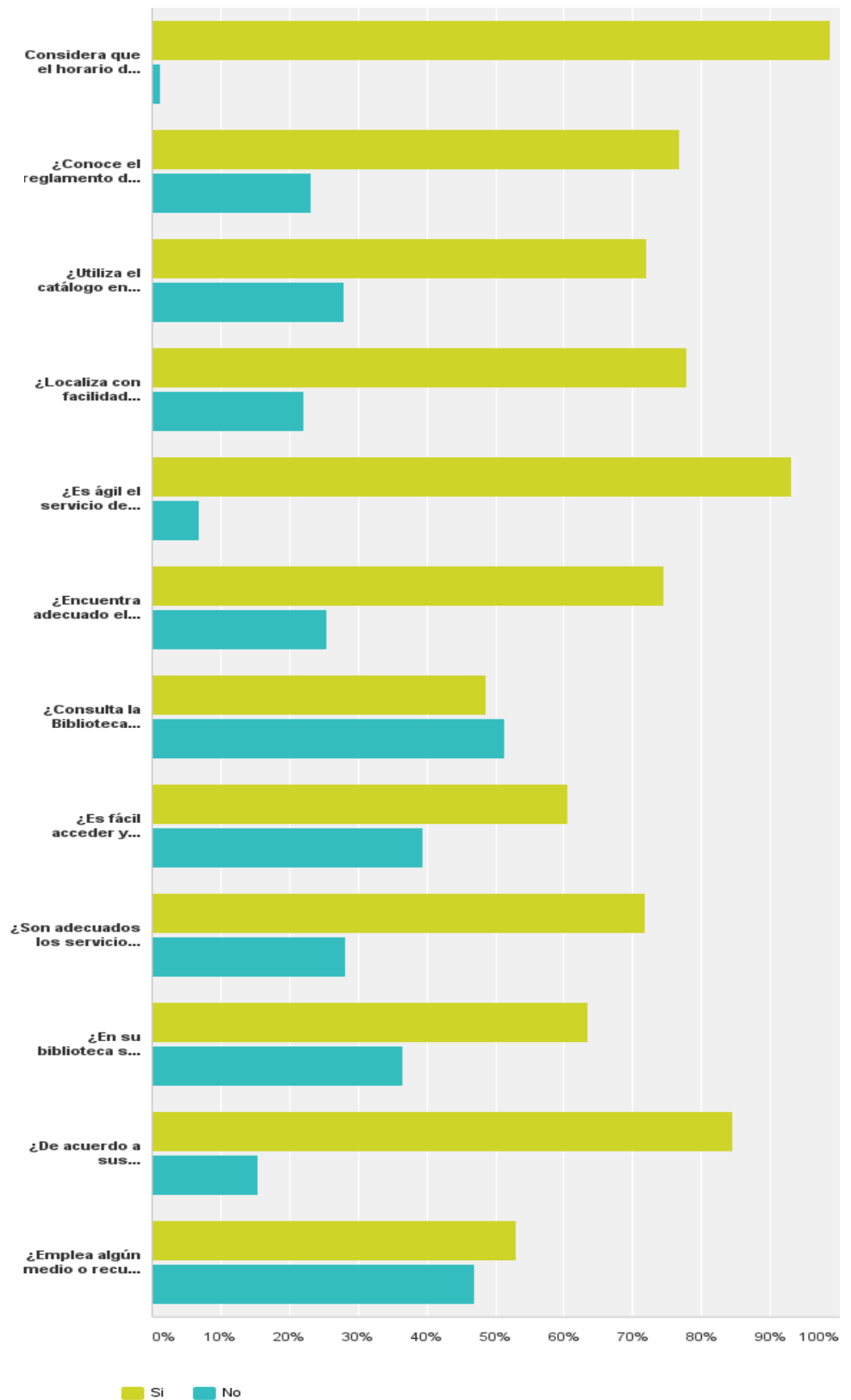
Opciones de respuesta	Respuestas	
Diariamente	24,05%	513
Semanalmente	56,82%	1.212
Mensualmente	3,47%	74
Ocasionalmente	18,28%	390
Nunca	0,84%	18
Total de encuestados: 2.133		

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



P6: Servicios:

Gráfica





P6: Servicios:

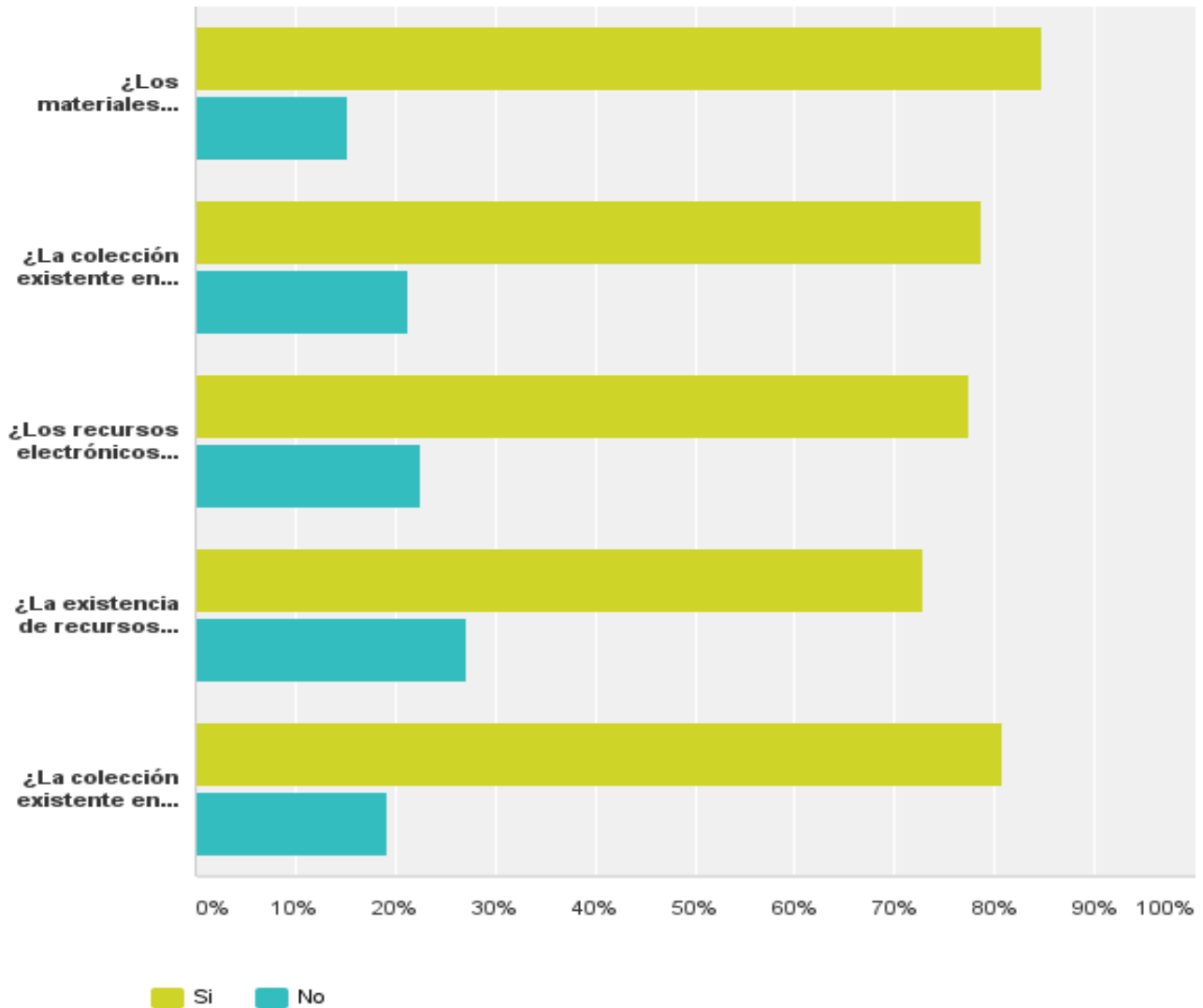
Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	98,65% 2.051	1,35% 28	2.079
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	76,90% 1.598	23,10% 480	2.078
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otro materiales?	72,03% 1.481	27,97% 575	2.056
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	77,79% 1.608	22,21% 459	2.067
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	93,04% 1.884	6,96% 141	2.025
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	74,57% 1.510	25,43% 515	2.025
¿Consulta la Biblioteca Digital?	48,70% 993	51,30% 1.046	2.039
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	60,54% 1.192	39,46% 777	1.969
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	71,80% 1.423	28,20% 559	1.982
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	63,53% 1.242	36,47% 713	1.955
¿De acuerdo a sus necesidades, considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	84,52% 1.665	15,48% 305	1.970
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	53,13% 1.061	46,87% 936	1.997



P7: Colecciones:

Gráfica





P7: Colecciones:

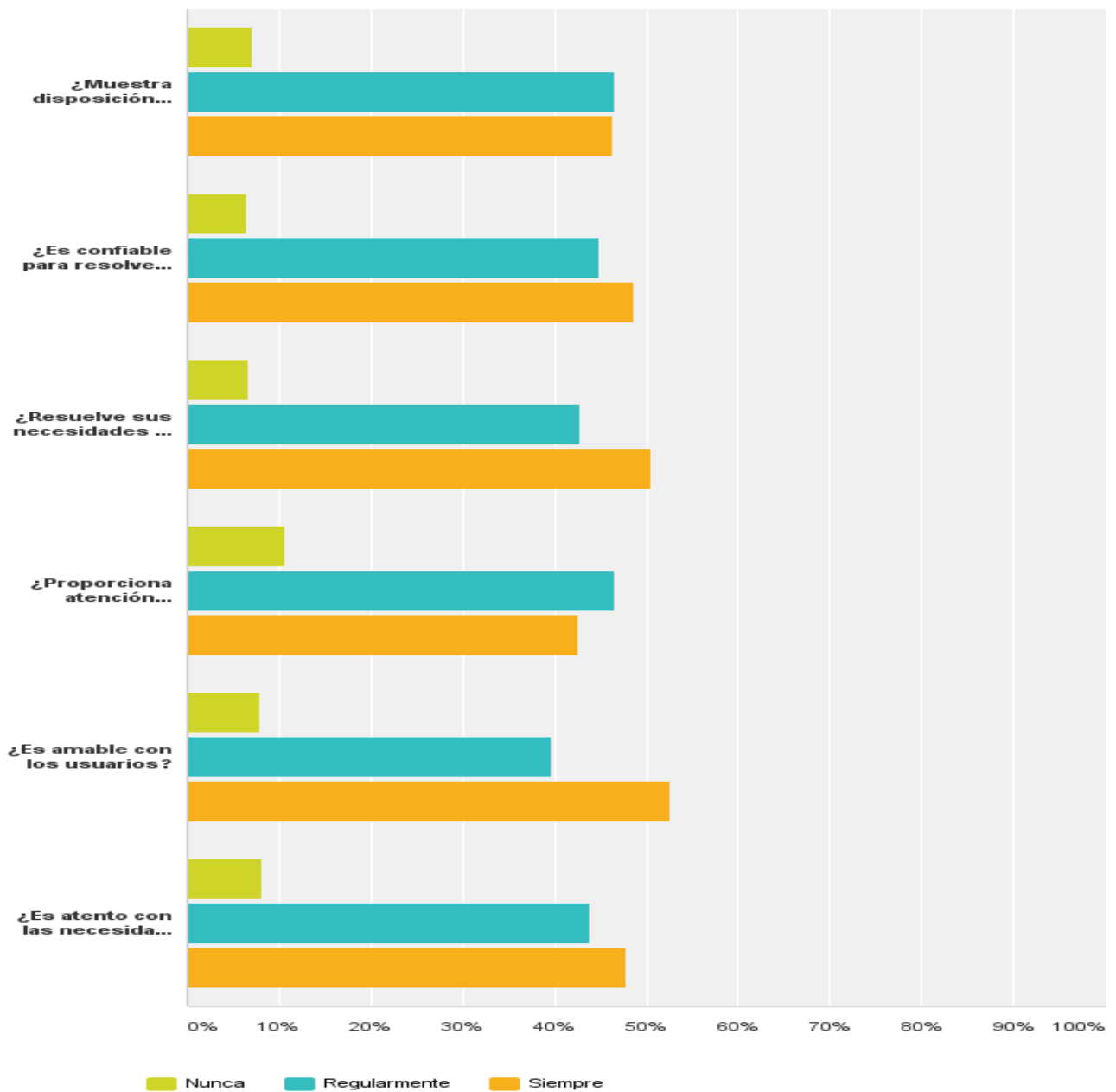
Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	84,85% 1.691	15,15% 302	1.993
¿La colección existente en la biblioteca cubre las necesidades de mi disciplina?	78,76% 1.561	21,24% 421	1.982
¿Los recursos electrónicos cubren mis necesidades de información (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)?	77,50% 1.471	22,50% 427	1.898
¿La existencia de recursos electrónicos que tiene la Biblioteca Digital cubre las necesidades de mi disciplina?	72,95% 1.354	27,05% 502	1.856
¿La colección existente en la biblioteca me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	80,78% 1.568	19,22% 373	1.941



P8: Personal:

Gráfica





P8: Personal:

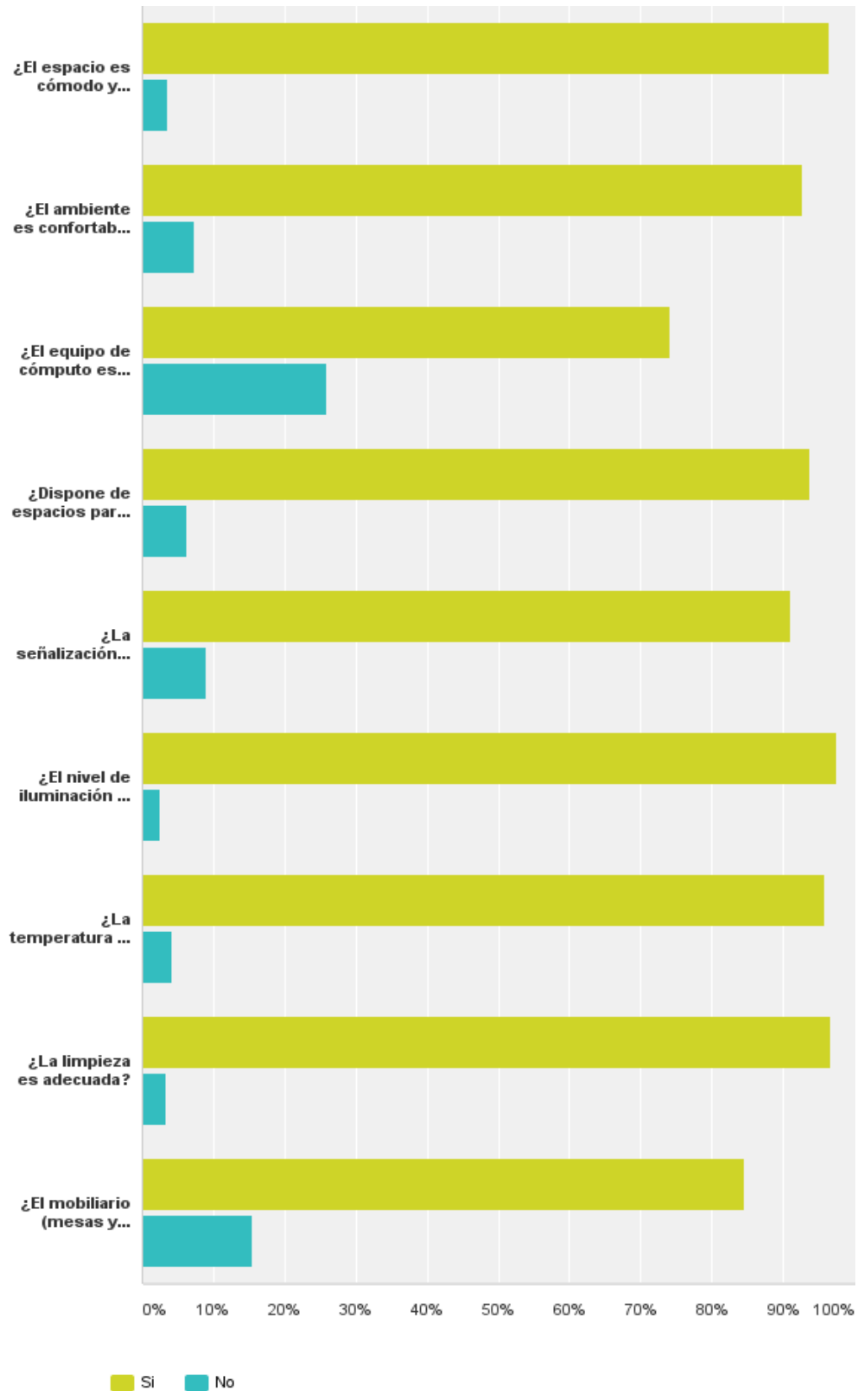
Tabla de datos

	Nunca	Regularmente	Siempre	Total
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	7,04% 142	46,53% 939	46,43% 937	2.018
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	6,45% 130	44,91% 905	48,64% 980	2.015
¿Resuelve sus necesidades de información de los usuarios?	6,59% 133	42,86% 865	50,55% 1.020	2.018
¿Proporciona atención individualizada?	10,73% 215	46,61% 934	42,66% 855	2.004
¿Es amable con los usuarios?	7,86% 158	39,58% 796	52,56% 1.057	2.011
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	8,19% 164	43,91% 879	47,90% 959	2.002



P9: Infraestructura:

Gráfica





P9: Infraestructura:

Tabla de datos

	Si	No	Total
¿El espacio es cómodo y agradable?	96,37% 1.937	3,63% 73	2.010
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	92,79% 1.865	7,21% 145	2.010
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	74,01% 1.458	25,99% 512	1.970
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	93,76% 1.879	6,24% 125	2.004
¿La señalización es adecuada?	91,08% 1.798	8,92% 176	1.974
¿El nivel de iluminación es suficiente?	97,41% 1.954	2,59% 52	2.006
¿La temperatura es apropiada?	95,86% 1.921	4,14% 83	2.004
¿La limpieza es adecuada?	96,56% 1.936	3,44% 69	2.005
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	84,62% 1.689	15,38% 307	1.996



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