



Sistema de Enseñanza Media Superior (SEMS)

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 5,406 usuarios encuestados, distribuidos en: 4,892 estudiantes, 457 docentes y 57 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.



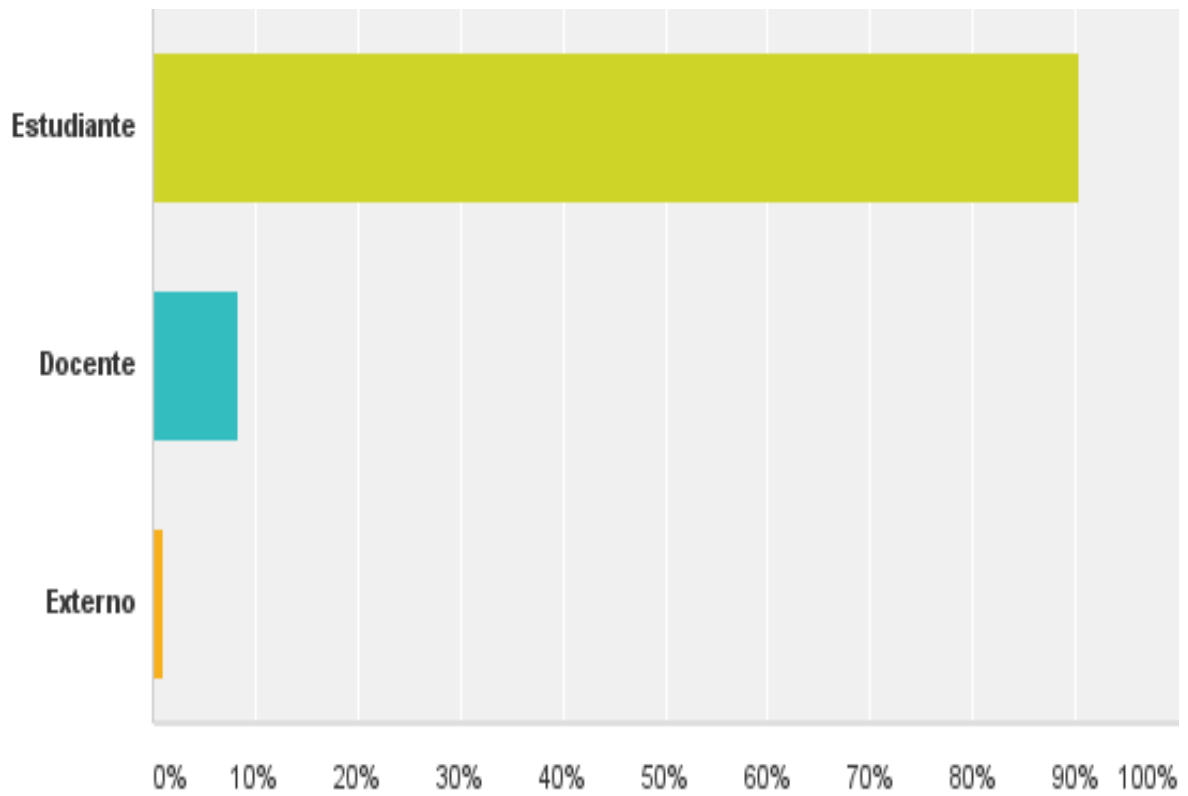
Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara

**Gráficas y tablas de datos
del Sistema de Enseñanza Media Superior (SEMS)
Año 2016**



P1: Usted es:

Gráfica





P1: Usted es:

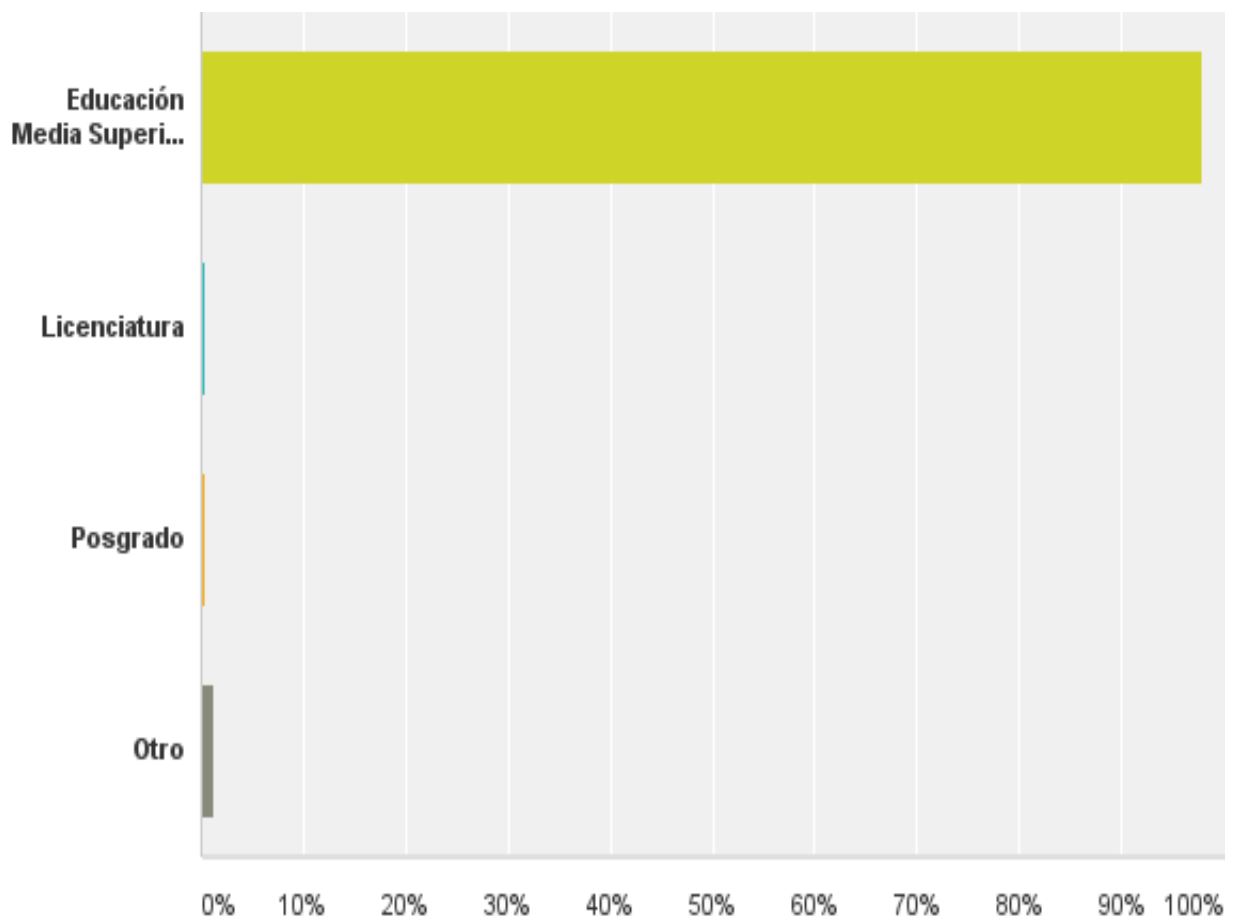
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Estudiante	90,49% 4.892
Docente	8,45% 457
Externo	1,05% 57
Total	5.406



P2: Nivel que cursa o imparte:

Gráfica





P2: Nivel que cursa o imparte:

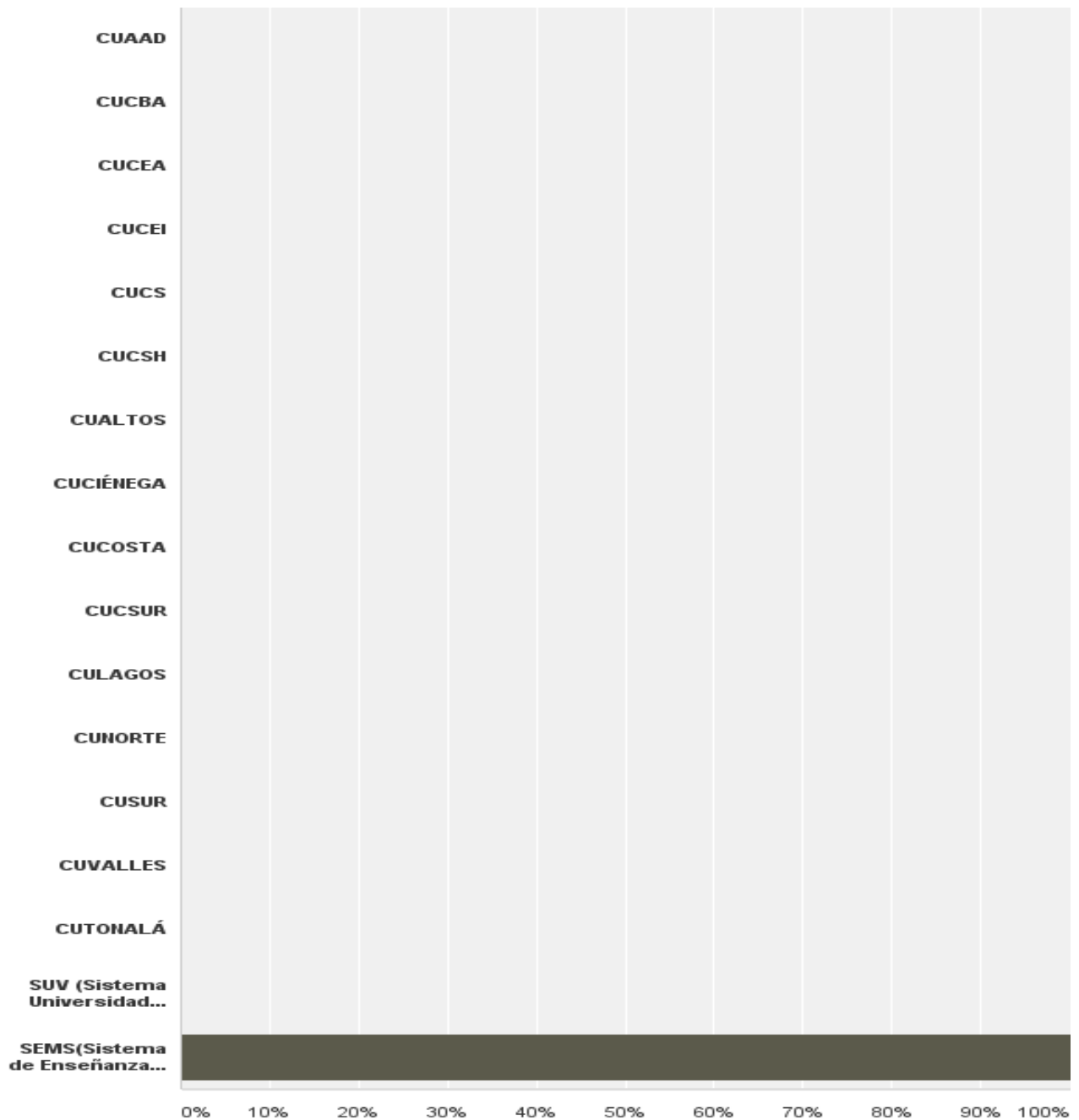
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas	
Educación Media Superior (SEMS)	97,93%	5.294
Licenciatura	0,50%	27
Posgrado	0,41%	22
Otro	1,17%	63
Total		5.406



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

Gráfica





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

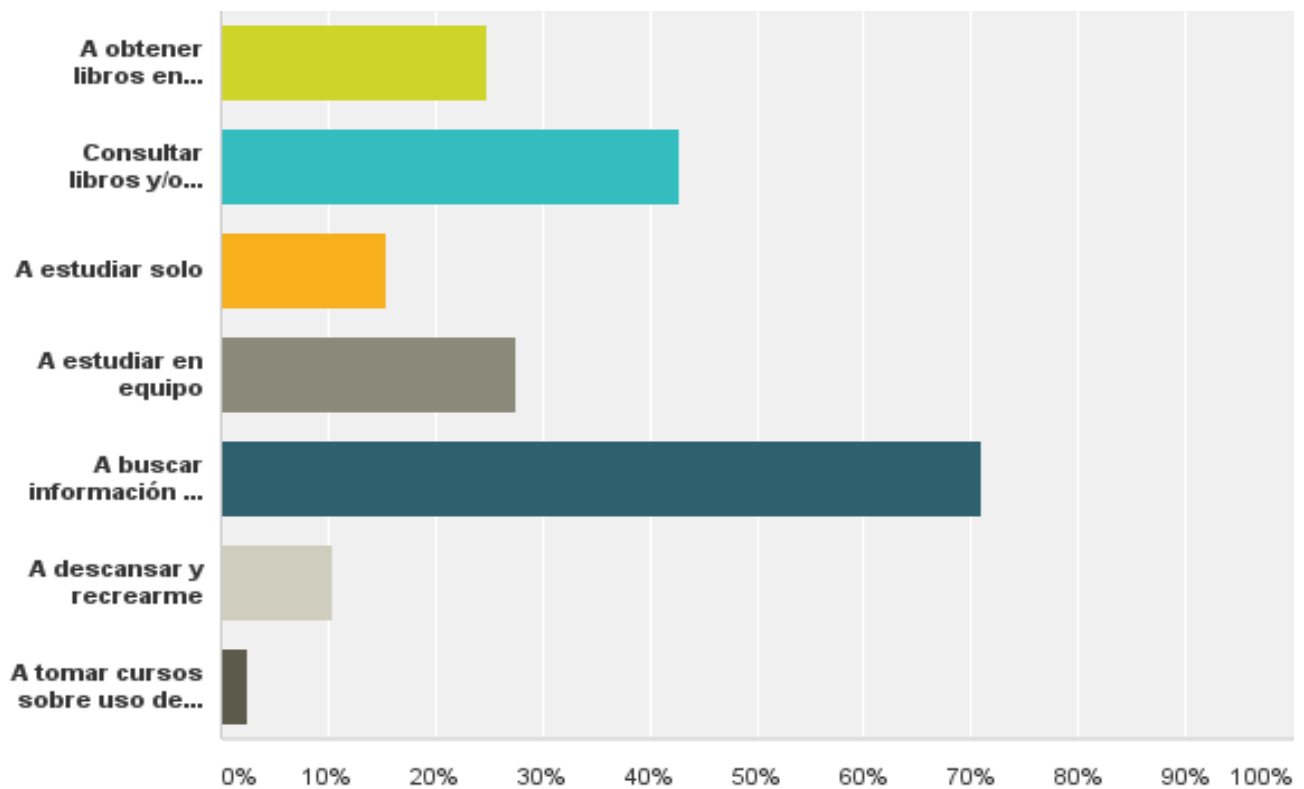
Tabla de datos

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	0,00% 0
SUV (Sistema Universidad Virtual)	0,00% 0
SEMS(Sistema de Enseñanza Media Superior)	100,00% 5.406
Total	5.406



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

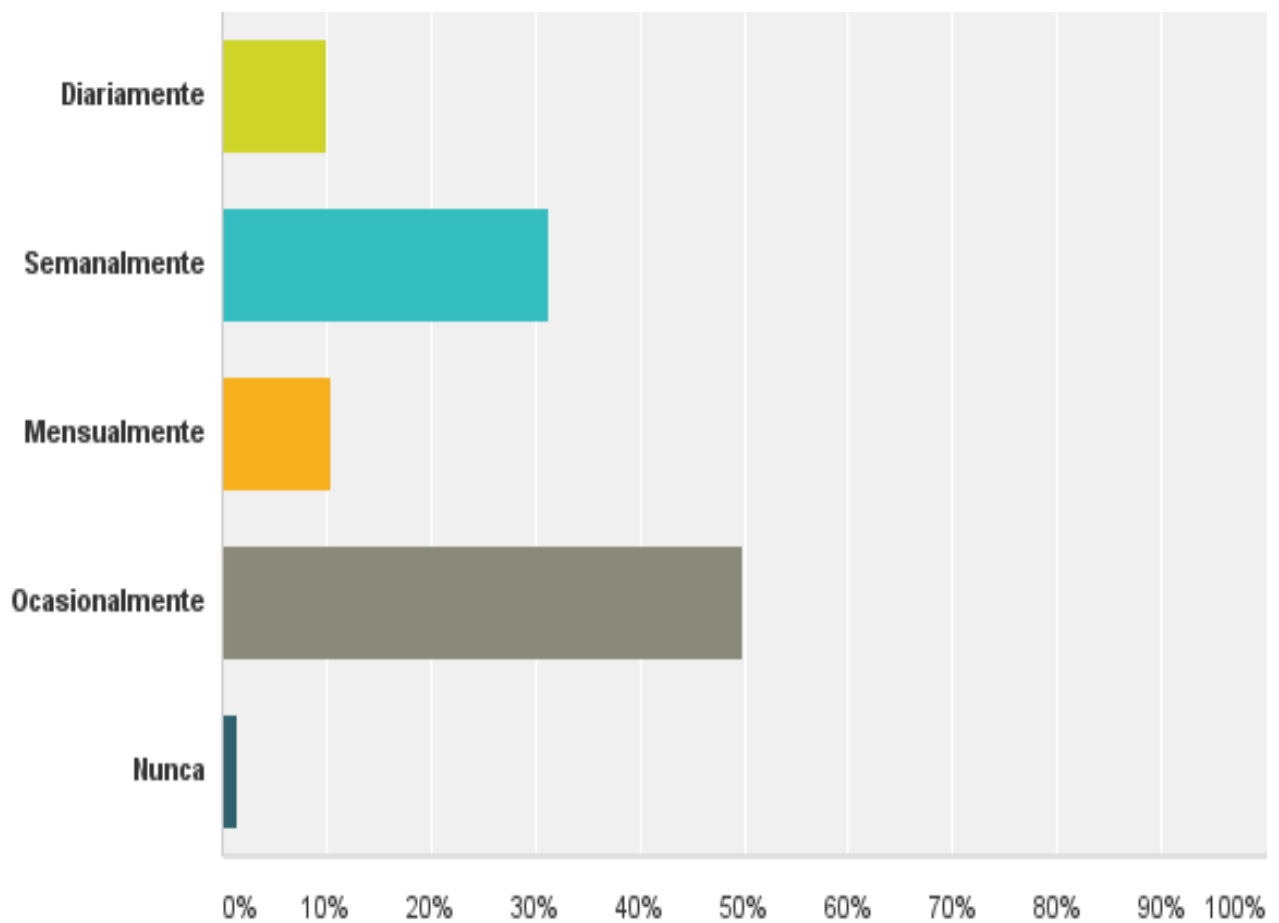
Opciones de respuesta	Respuestas
A obtener libros en préstamo a domicilio	24,93% 1.325
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	42,70% 2.269
A estudiar solo	15,37% 817
A estudiar en equipo	27,49% 1.461
A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet)	70,89% 3.767
A descansar y recrearme	10,44% 555
A tomar cursos sobre uso de la información	2,56% 136
Total de encuestados: 5.314	

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

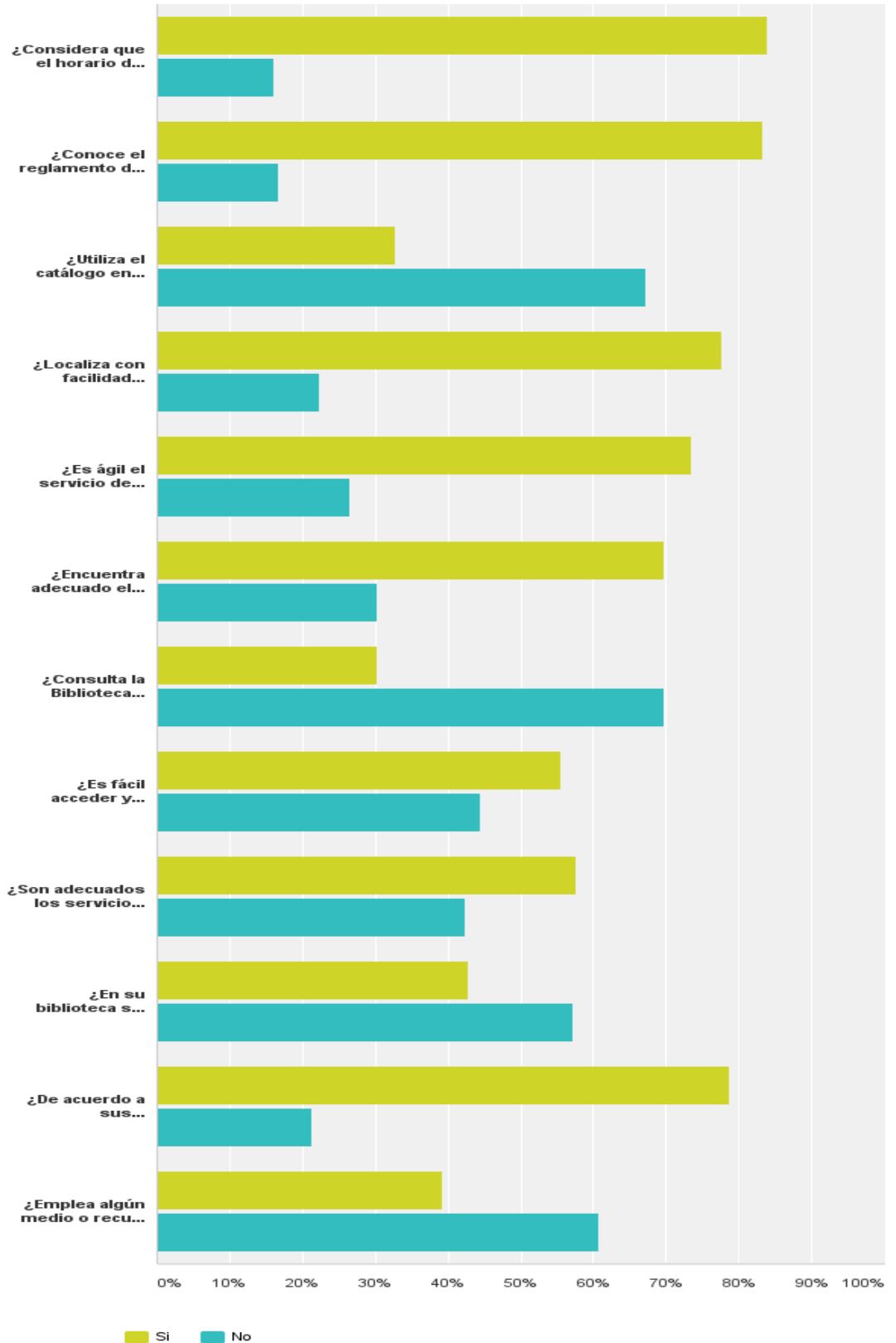
Opciones de respuesta	Respuestas	
Diariamente	10,10%	538
Semanalmente	31,27%	1.666
Mensualmente	10,34%	551
Ocasionalmente	49,98%	2.663
Nunca	1,46%	78
Total de encuestados: 5.328		

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



P6: Servicios:

Gráfica





P6: Servicios:

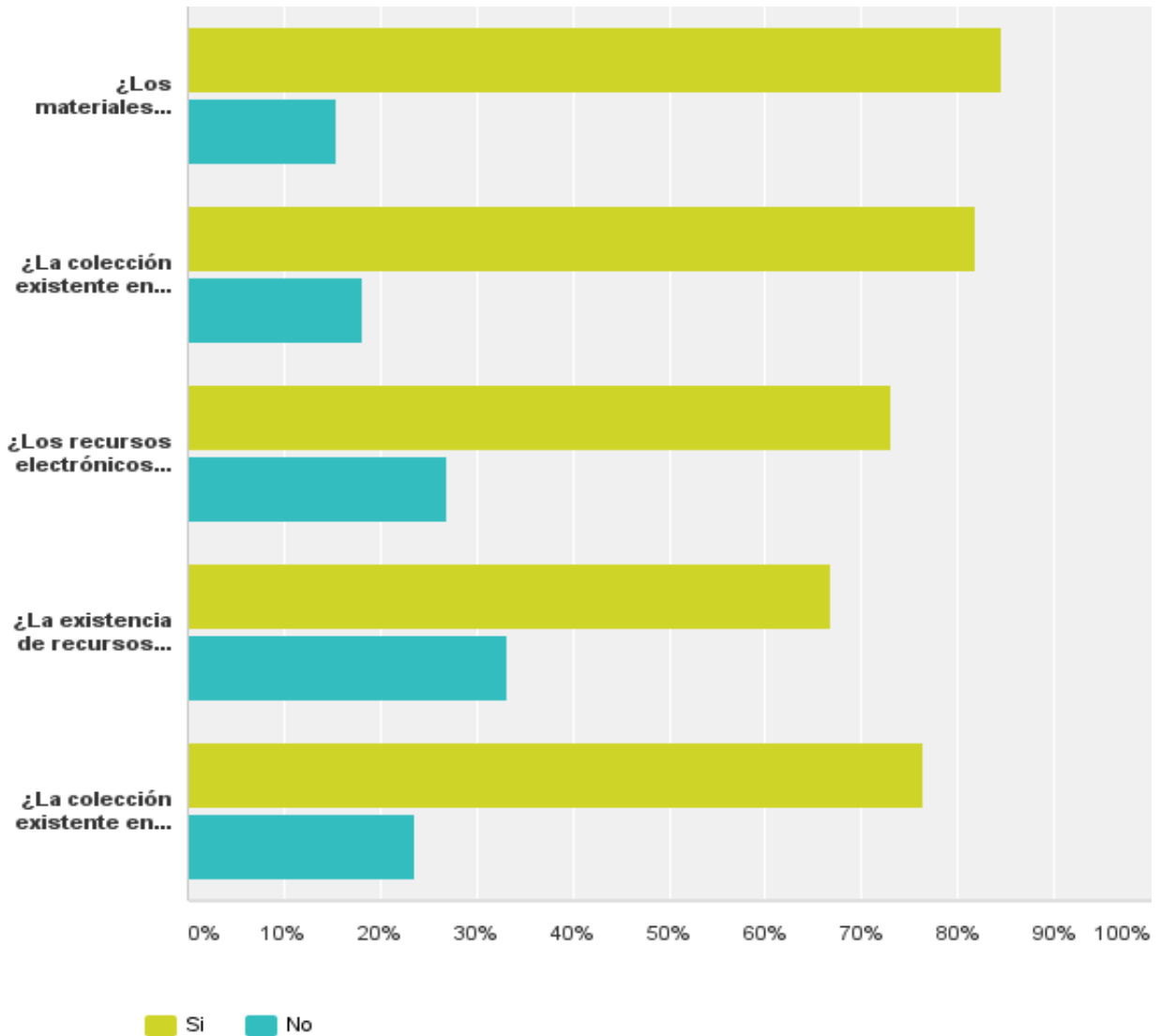
Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	83,86% 4.303	16,14% 828	5.131
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	83,30% 4.281	16,70% 858	5.139
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otro materiales?	32,82% 1.626	67,18% 3.328	4.954
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	77,57% 3.938	22,43% 1.139	5.077
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	73,58% 3.475	26,42% 1.248	4.723
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	69,65% 3.319	30,35% 1.446	4.765
¿Consulta la Biblioteca Digital?	30,20% 1.493	69,80% 3.451	4.944
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	55,57% 2.490	44,43% 1.991	4.481
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	57,53% 2.702	42,47% 1.995	4.697
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	42,85% 2.039	57,15% 2.719	4.758
¿De acuerdo a sus necesidades, considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	78,81% 3.707	21,19% 997	4.704
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	39,18% 1.893	60,82% 2.939	4.832



P7: Colecciones:

Gráfica





P7: Colecciones:

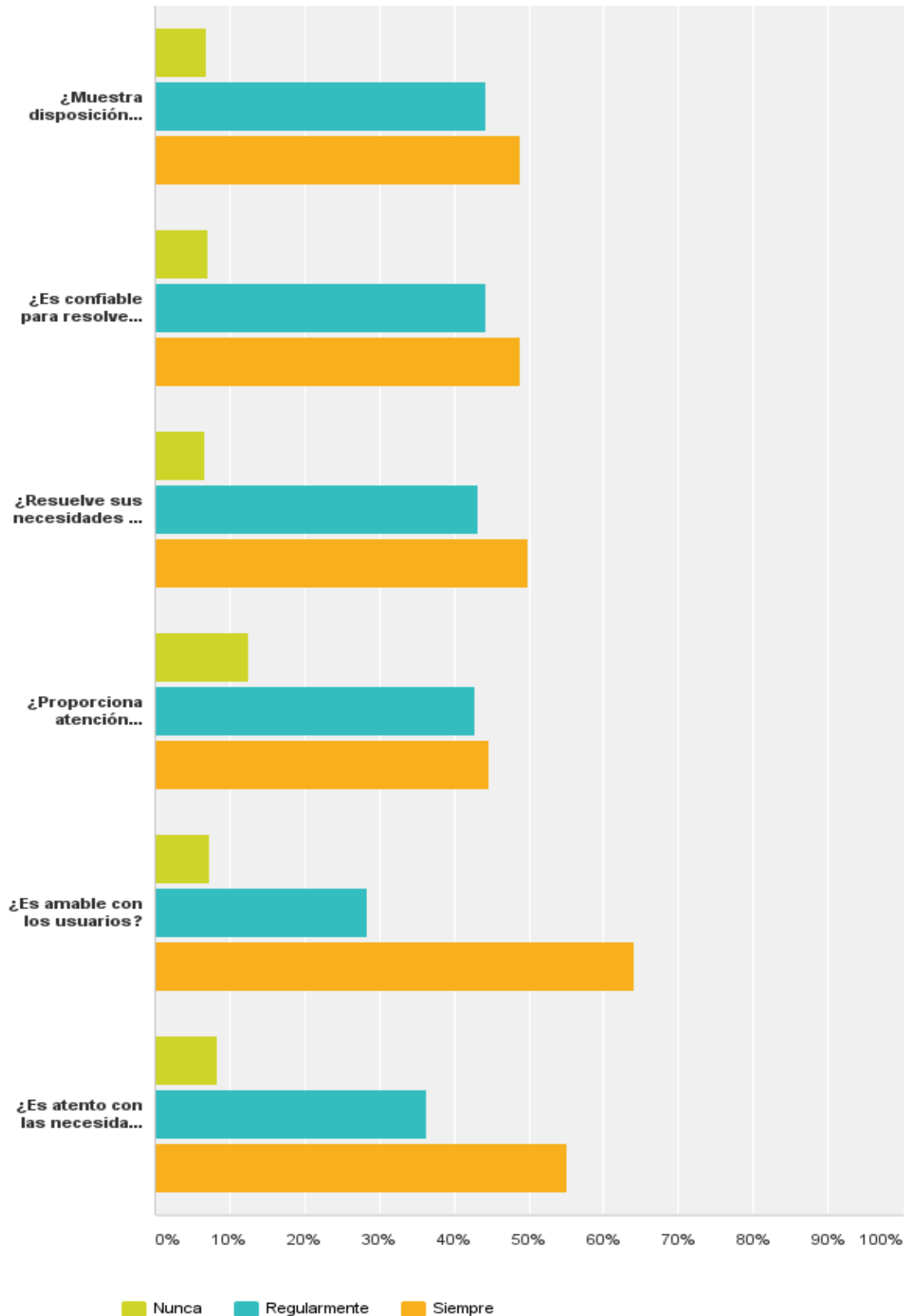
Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	84,58% 4.168	15,42% 760	4.928
¿La colección existente en la biblioteca cubre las necesidades de mi disciplina?	81,84% 3.953	18,16% 877	4.830
¿Los recursos electrónicos cubren mis necesidades de información (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)?	73,13% 3.343	26,87% 1.228	4.571
¿La existencia de recursos electrónicos que tiene la Biblioteca Digital cubre las necesidades de mi disciplina?	66,82% 2.902	33,18% 1.441	4.343
¿La colección existente en la biblioteca me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	76,35% 3.586	23,65% 1.111	4.697



P8: Personal:

Gráfica





P8: Personal:

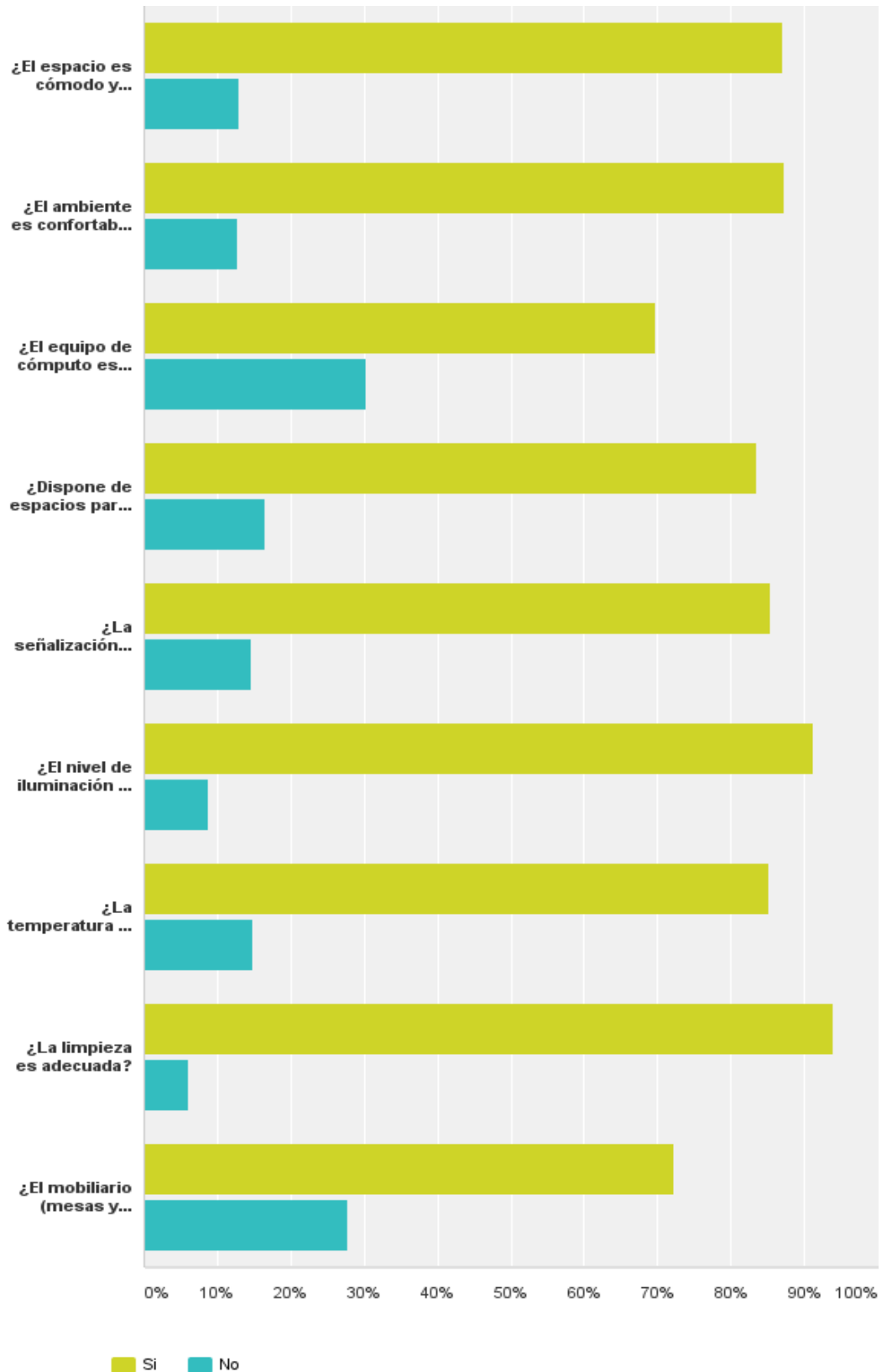
Tabla de datos

	Nunca	Regularmente	Siempre	Total
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	6,81% 336	44,35% 2.189	48,85% 2.411	4.936
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	7,02% 345	44,18% 2.171	48,80% 2.398	4.914
¿Resuelve sus necesidades de información de los usuarios?	6,70% 329	43,32% 2.126	49,98% 2.453	4.908
¿Proporciona atención individualizada?	12,47% 610	42,83% 2.095	44,71% 2.187	4.892
¿Es amable con los usuarios?	7,40% 363	28,48% 1.397	64,13% 3.146	4.906
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	8,43% 413	36,40% 1.783	55,17% 2.702	4.898



P9: Infraestructura

Gráfica





P9: Infraestructura:

Tabla de datos

	Si	No	Total
¿El espacio es cómodo y agradable?	86,96% 4.263	13,04% 639	4.902
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	87,17% 4.261	12,83% 627	4.888
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	69,63% 3.349	30,37% 1.461	4.810
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	83,59% 4.076	16,41% 800	4.876
¿La señalización es adecuada?	85,34% 4.056	14,66% 697	4.753
¿El nivel de iluminación es suficiente?	91,33% 4.468	8,67% 424	4.892
¿La temperatura es apropiada?	85,20% 4.149	14,80% 721	4.870
¿La limpieza es adecuada?	93,99% 4.597	6,01% 294	4.891
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	72,15% 3.523	27,85% 1.360	4.883



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