



Sistema de Universidad Virtual (SUV)

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 381 usuarios encuestados, distribuidos en: 316 estudiantes, 42 docentes y 23 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.



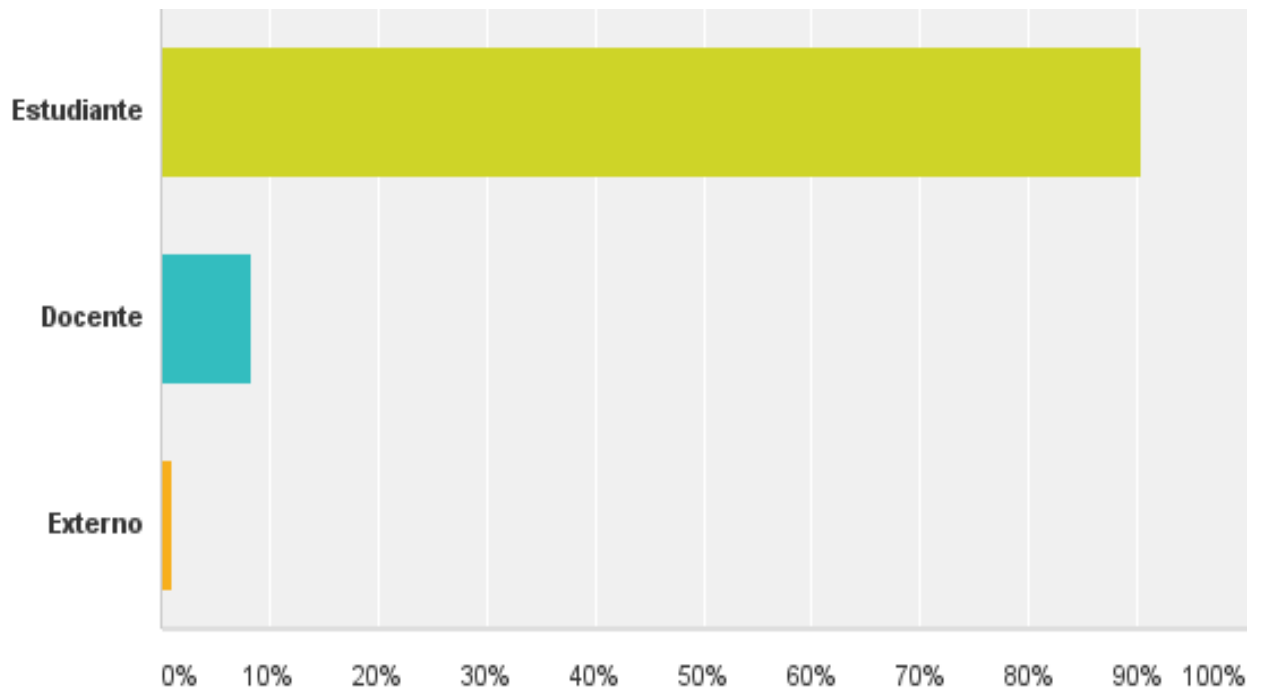
Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara

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



P1: Usted es:

Gráfica





P1: Usted es:

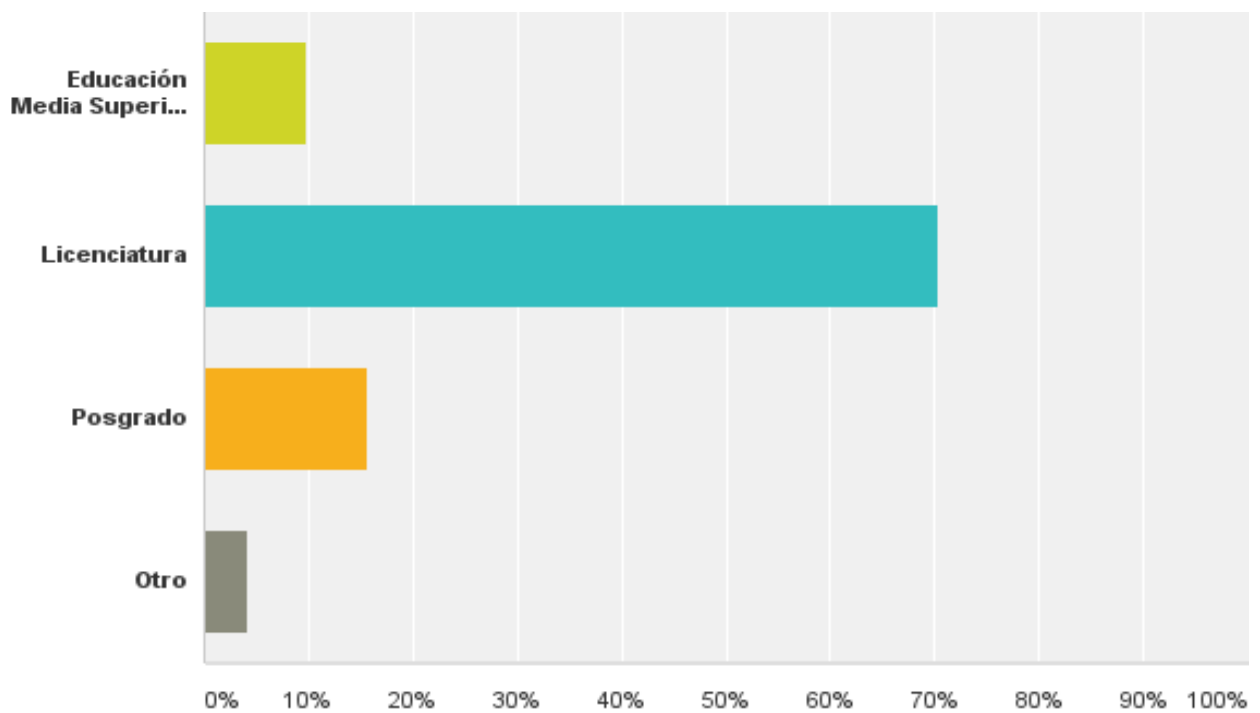
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Educación Media Superior (SEMS)	9,71% 37
Licenciatura	70,34% 268
Posgrado	15,75% 60
Otro	4,20% 16
Total	381



P2: Nivel que cursa o imparte:

Gráfica





P2: Nivel que cursa o imparte:

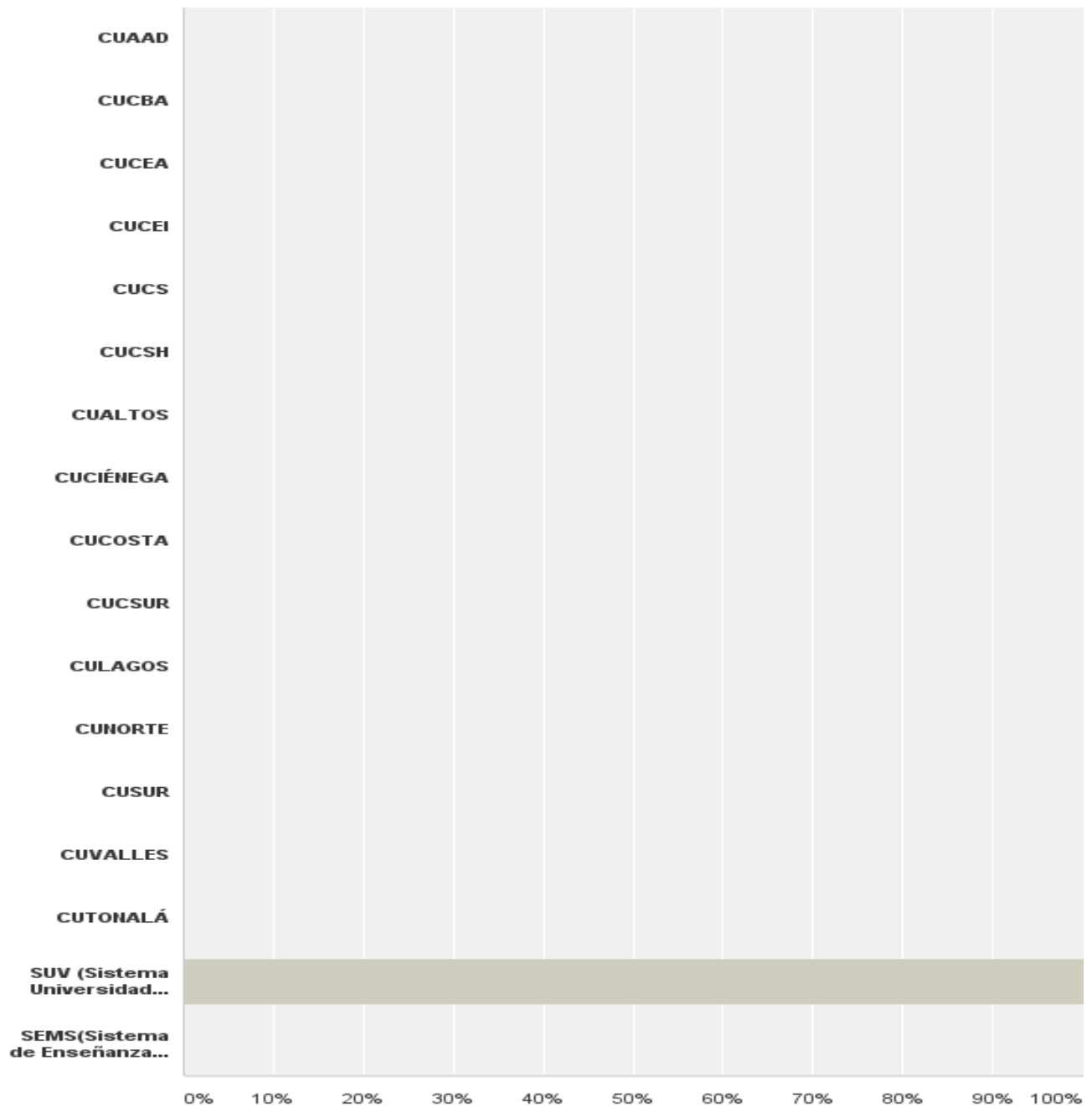
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Educación Media Superior (SEMS)	9,71% 37
Licenciatura	70,34% 268
Posgrado	15,75% 60
Otro	4,20% 16
Total	381



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

Gráfica





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

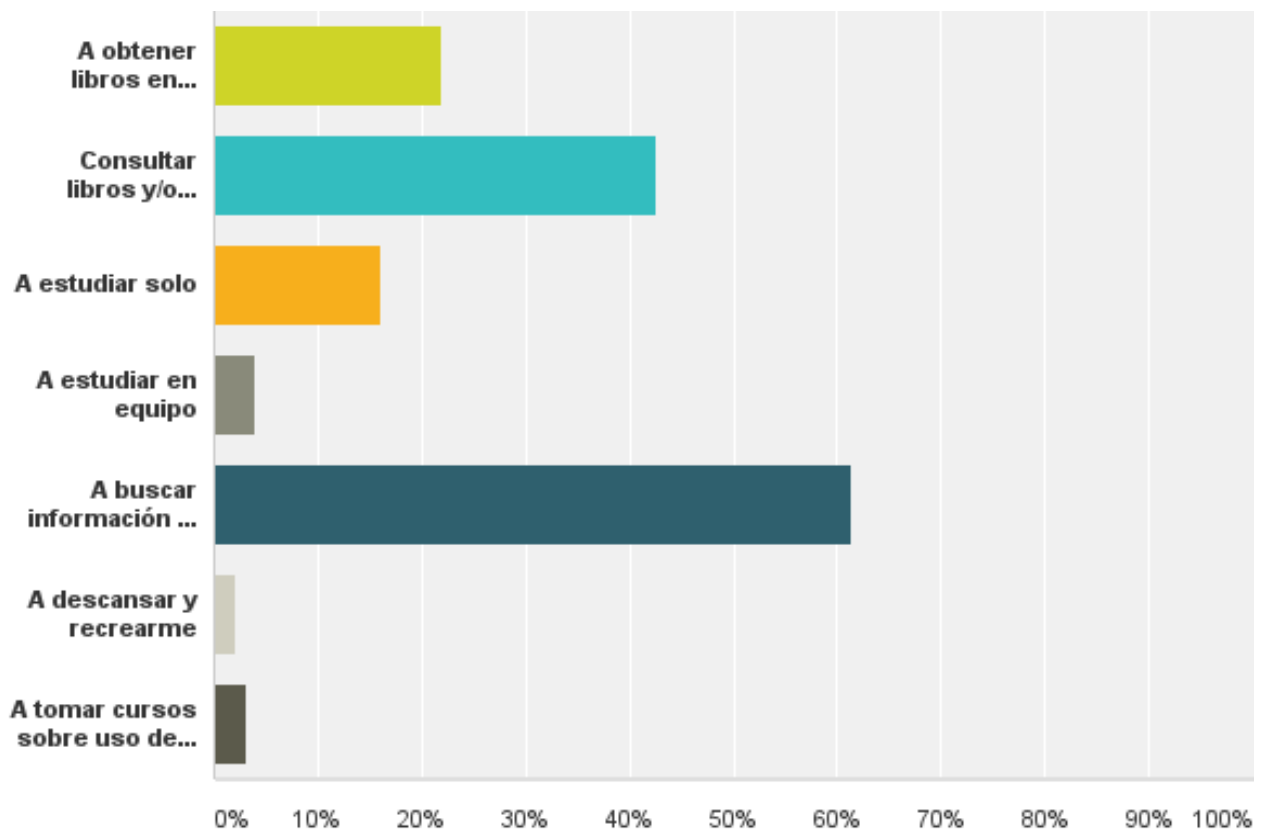
Tabla de datos

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)	100,00% 381
SEMS(Sistema de Enseñanza Media Superior)	0,00% 0
Total	381



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

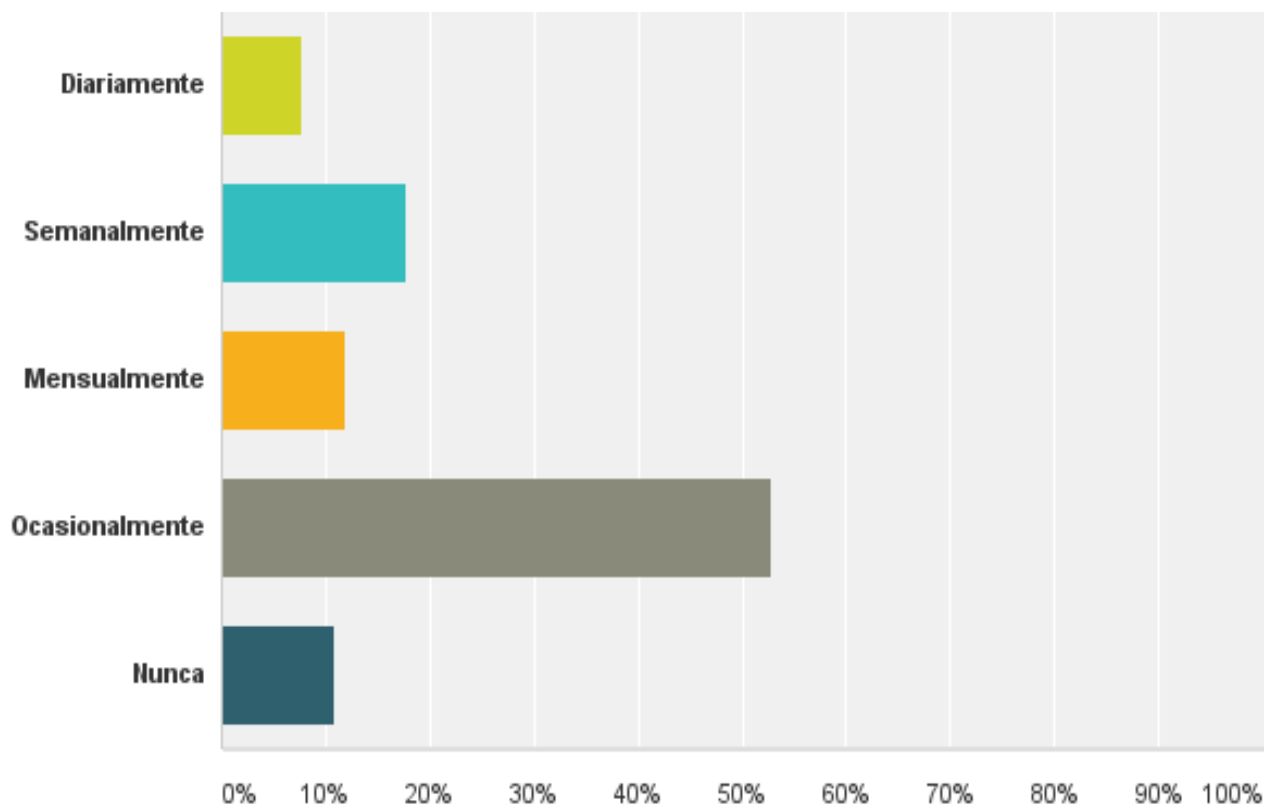
Opciones de respuesta	Respuestas
A obtener libros en préstamo a domicilio	22,00% 77
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	42,57% 149
A estudiar solo	16,00% 56
A estudiar en equipo	4,00% 14
A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet)	61,43% 215
A descansar y recrearme	2,00% 7
A tomar cursos sobre uso de la información	3,14% 11
Total de encuestados: 350	

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

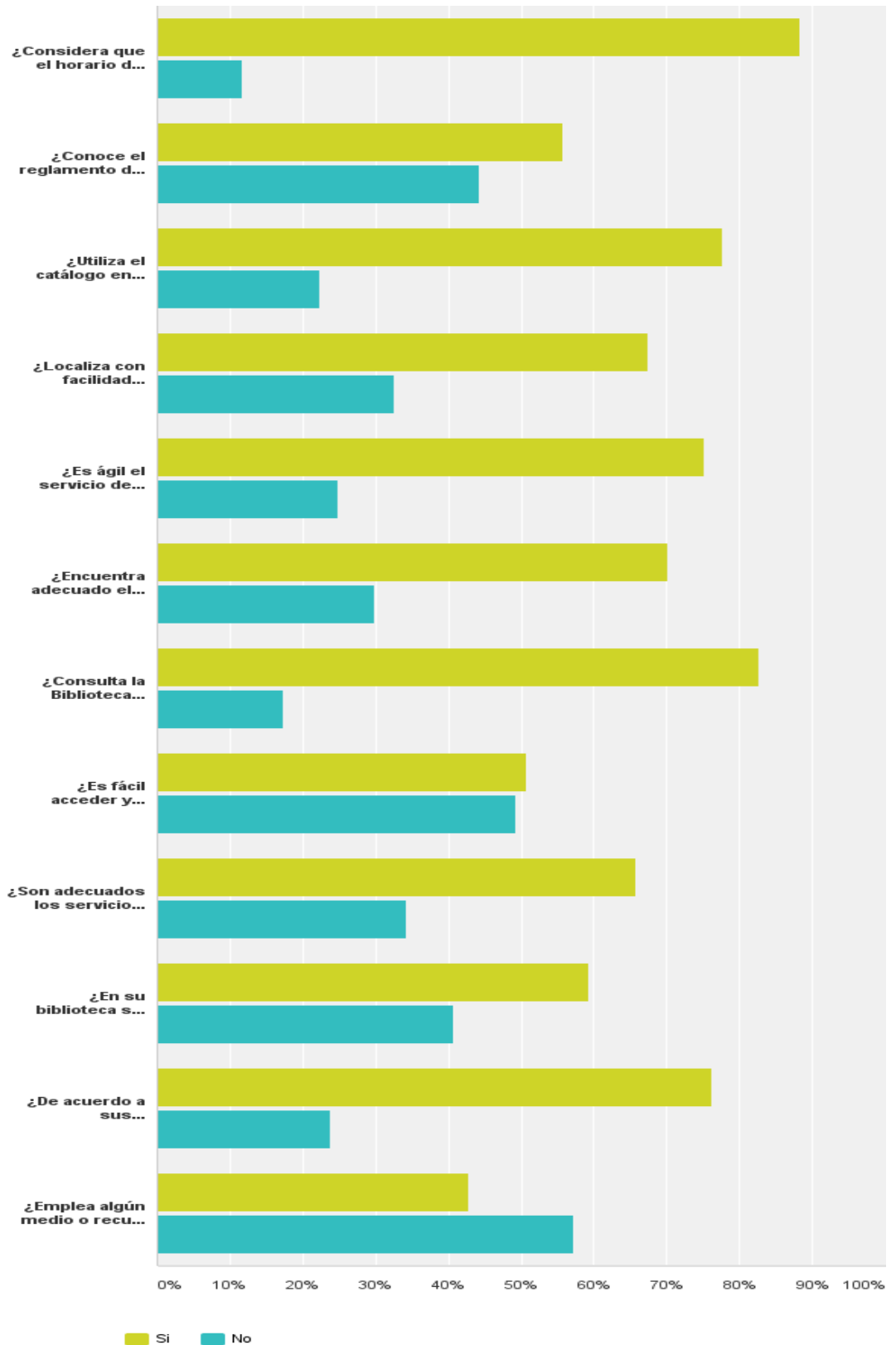
Opciones de respuesta	Respuestas	
Diariamente	7,78%	28
Semanalmente	17,78%	64
Mensualmente	11,94%	43
Ocasionalmente	52,78%	190
Nunca	10,83%	39
Total de encuestados: 360		

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



P6: Servicios:

Gráfica





P6: Servicios:

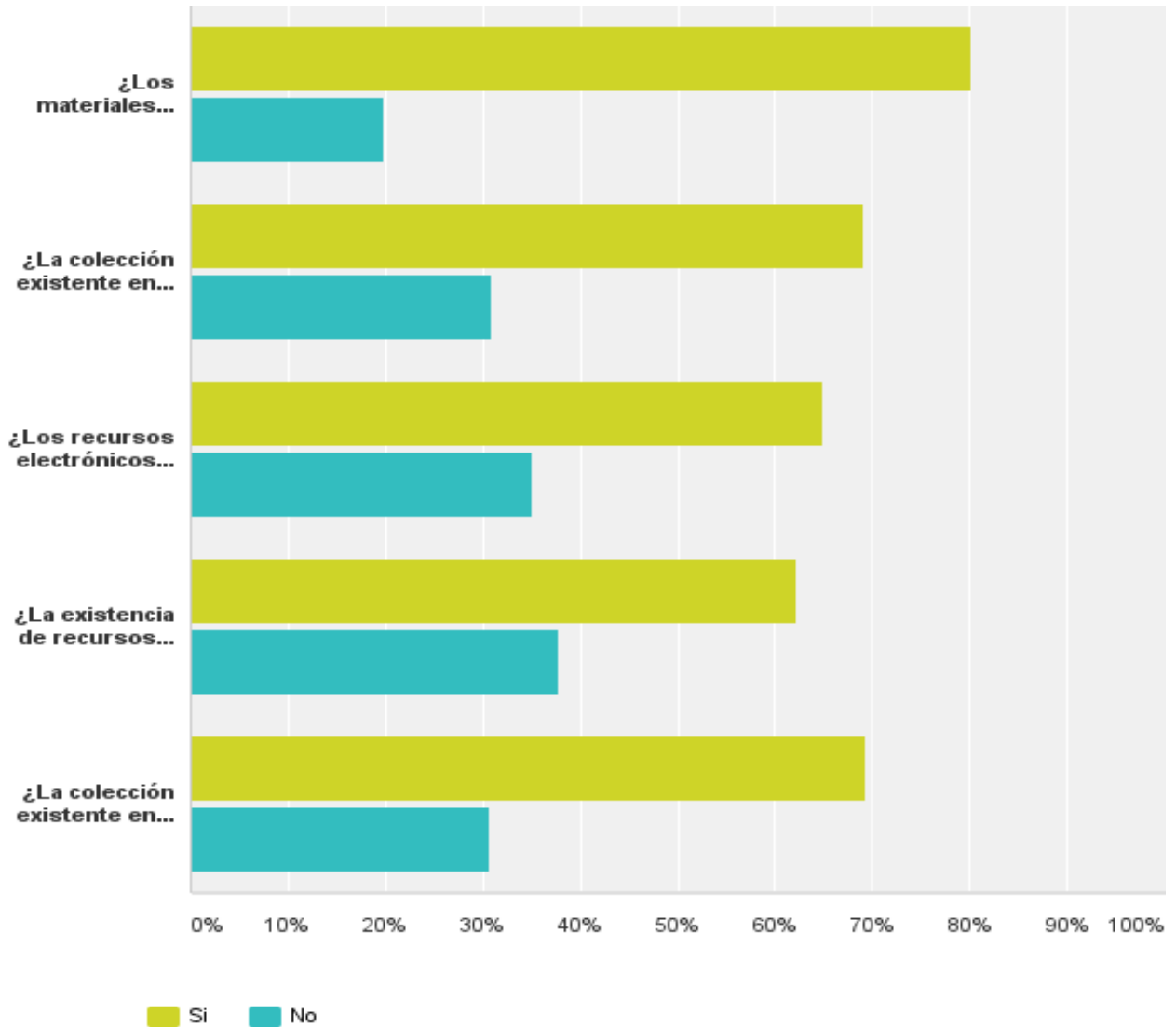
Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	88,26% 248	11,74% 33	281
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	55,78% 164	44,22% 130	294
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otro materiales?	77,74% 234	22,26% 67	301
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	67,42% 178	32,58% 86	264
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	75,21% 179	24,79% 59	238
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	70,09% 164	29,91% 70	234
¿Consulta la Biblioteca Digital?	82,62% 252	17,38% 53	305
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	50,67% 151	49,33% 147	298
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	65,74% 165	34,26% 86	251
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	59,20% 148	40,80% 102	250
¿De acuerdo a sus necesidades, considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	76,26% 196	23,74% 61	257
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	42,81% 119	57,19% 159	278



P7: Colecciones:

Gráfica





P7: Colecciones:

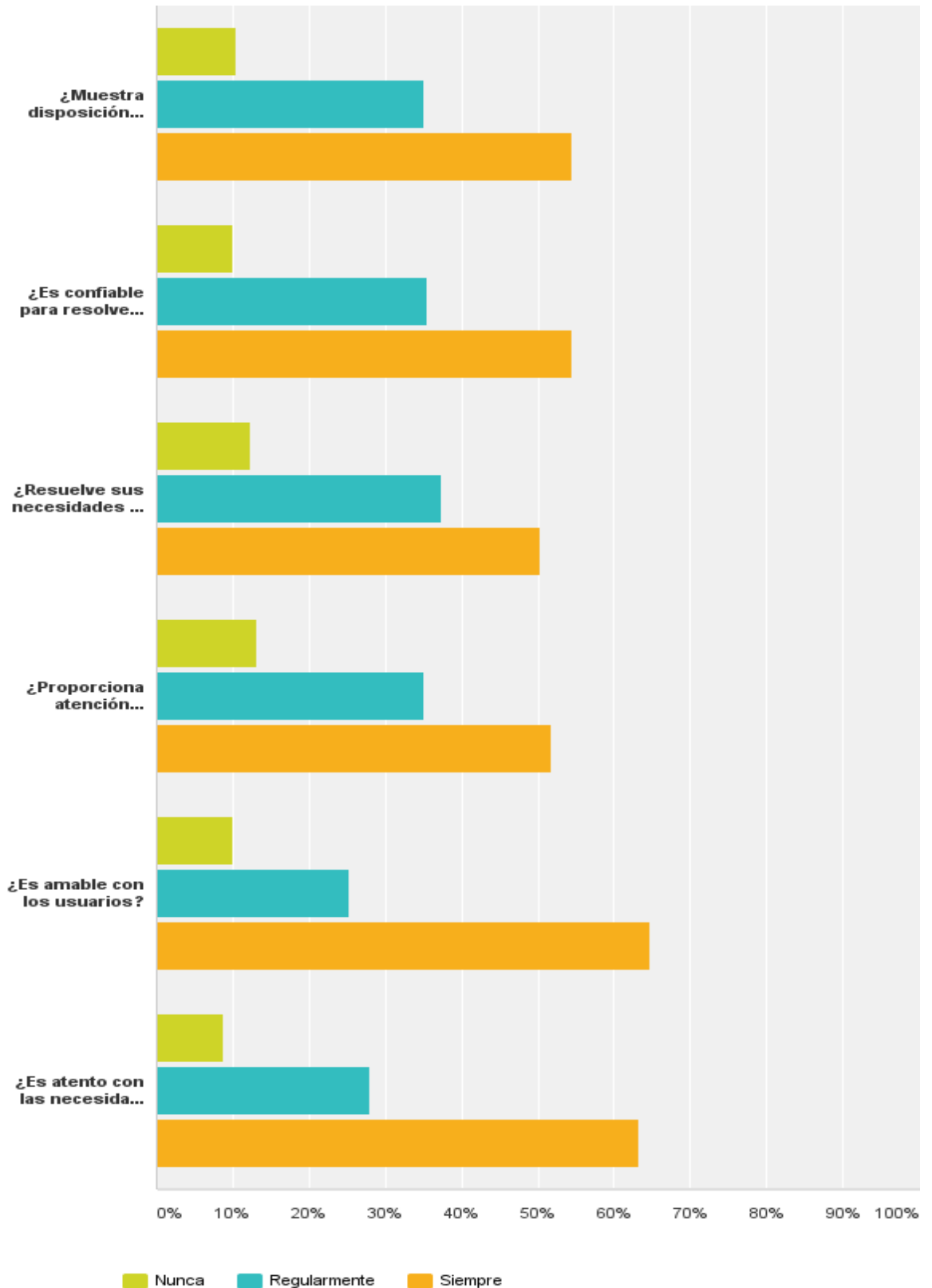
Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	80,24% 199	19,76% 49	248
¿La colección existente en la biblioteca cubre las necesidades de mi disciplina?	69,01% 167	30,99% 75	242
¿Los recursos electrónicos cubren mis necesidades de información (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)?	64,89% 183	35,11% 99	282
¿La existencia de recursos electrónicos que tiene la Biblioteca Digital cubre las necesidades de mi disciplina?	62,14% 174	37,86% 106	280
¿La colección existente en la biblioteca me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	69,41% 177	30,59% 78	255



P8: Personal:

Gráfica





P8: Personal:

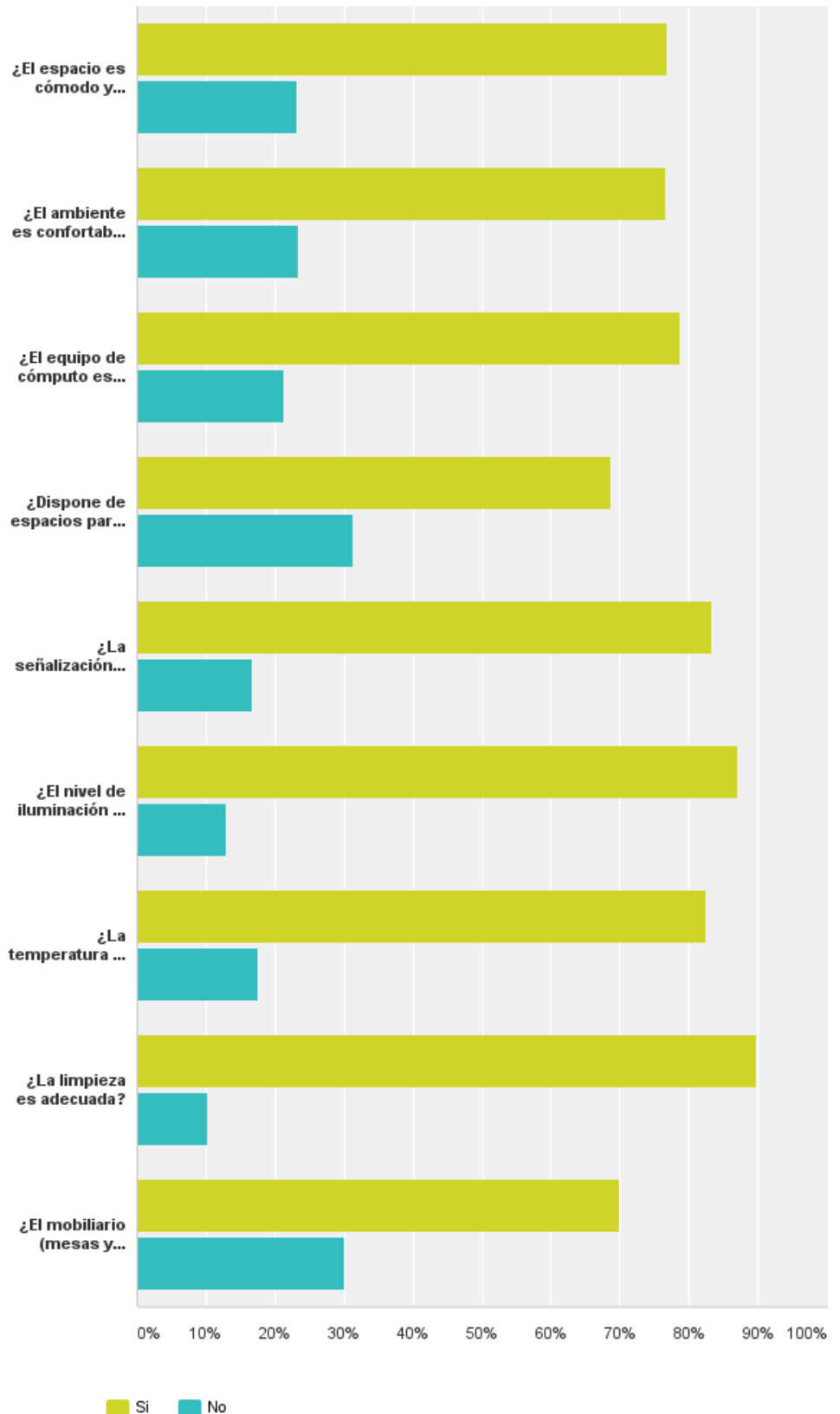
Tabla de datos

	Nunca	Regularmente	Siempre	Total
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	10,36% 26	35,06% 88	54,58% 137	251
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	9,96% 25	35,46% 89	54,58% 137	251
¿Resuelve sus necesidades de información de los usuarios?	12,30% 31	37,30% 94	50,40% 127	252
¿Proporciona atención individualizada?	13,17% 32	34,98% 85	51,85% 126	243
¿Es amable con los usuarios?	9,96% 24	25,31% 61	64,73% 156	241
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	8,75% 21	27,92% 67	63,33% 152	240



P9: Infraestructura:

Gráfica





P9: Infraestructura:

Tabla de datos

	Si	No	Total
¿El espacio es cómodo y agradable?	76,85% 166	23,15% 50	216
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	76,61% 167	23,39% 51	218
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	78,80% 171	21,20% 46	217
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	68,69% 147	31,31% 67	214
¿La señalización es adecuada?	83,33% 180	16,67% 36	216
¿El nivel de iluminación es suficiente?	87,10% 189	12,90% 28	217
¿La temperatura es apropiada?	82,41% 178	17,59% 38	216
¿La limpieza es adecuada?	89,81% 194	10,19% 22	216
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	69,91% 151	30,09% 65	216



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