



## **Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingeniería (CUCEI)**

### **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 905 usuarios encuestados, distribuidos en: 827 estudiantes, 56 docentes y 22 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.



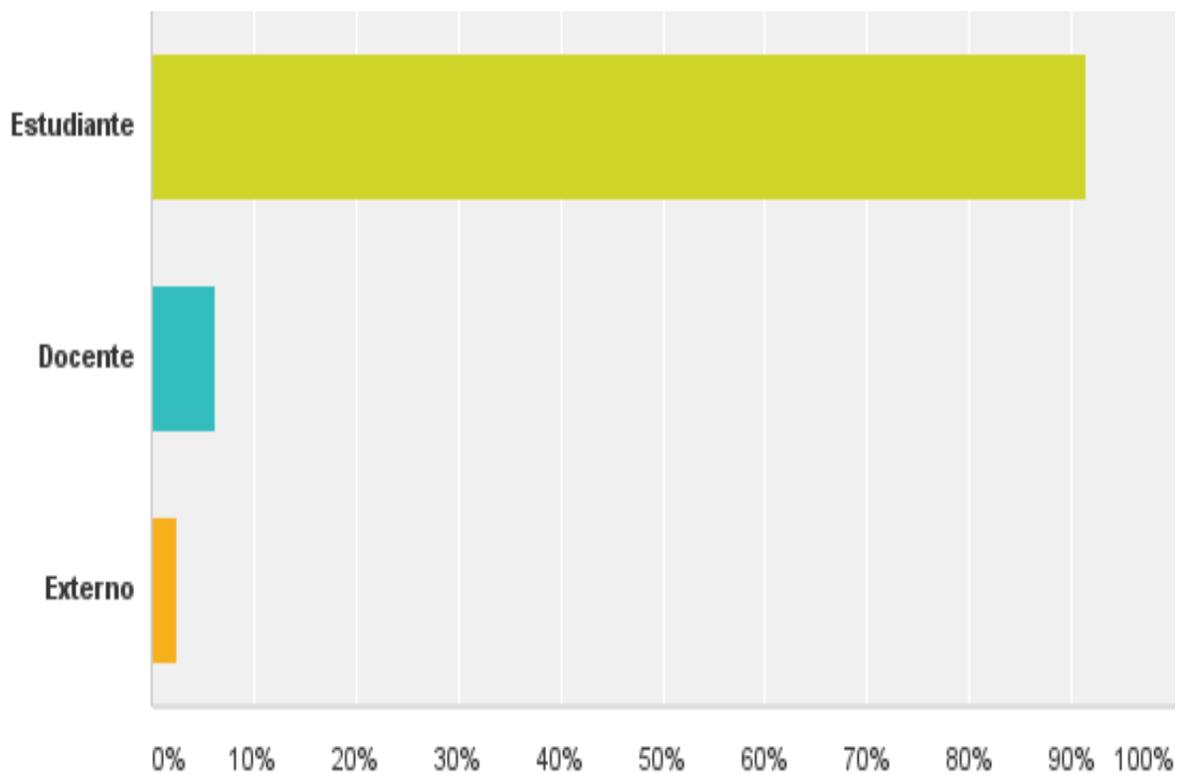
# **Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara**

**Gráficas y tablas de datos del  
Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingeniería  
Año 2016**



## P1: Usted es:

### Gráfica





## P1: Usted es:

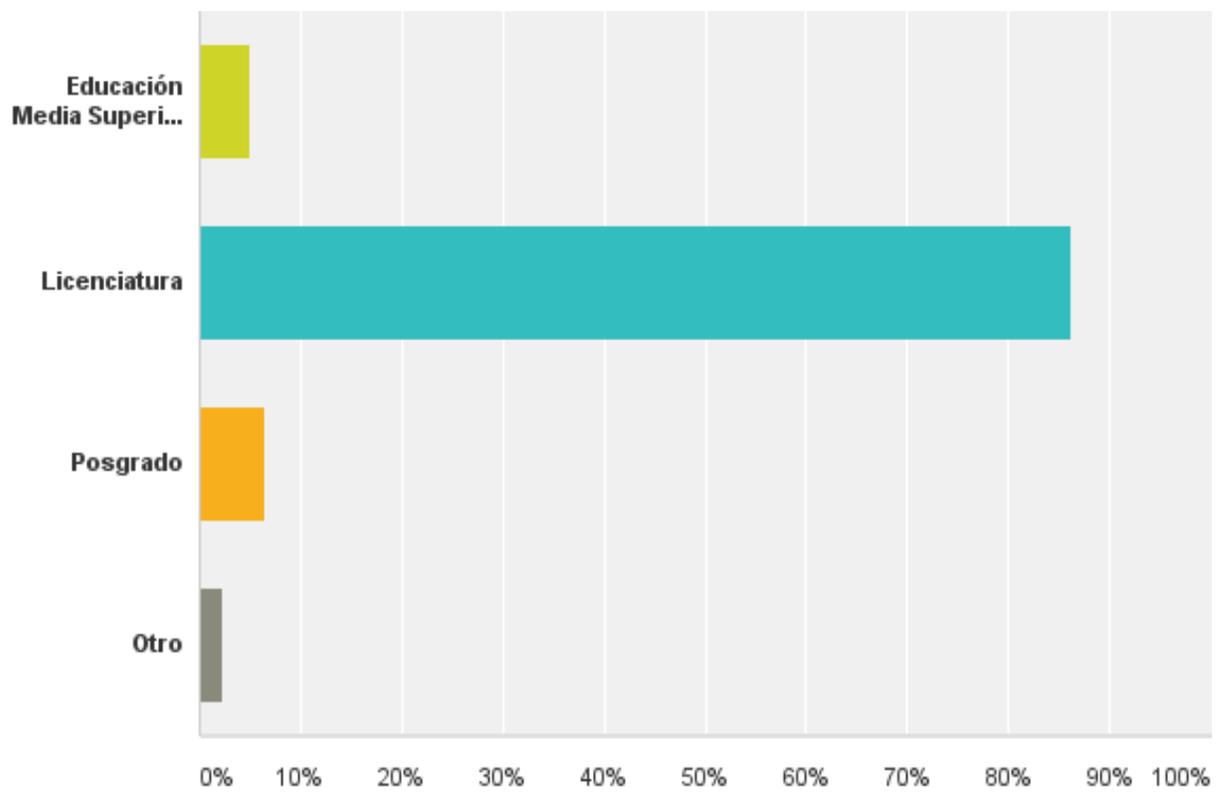
### Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas	
Estudiante	91,38%	827
Docente	6,19%	56
Externo	2,43%	22
<b>Total</b>		<b>905</b>



## P2: Nivel que cursa o imparte:

### Gráfica





## P2: Nivel que cursa o imparte:

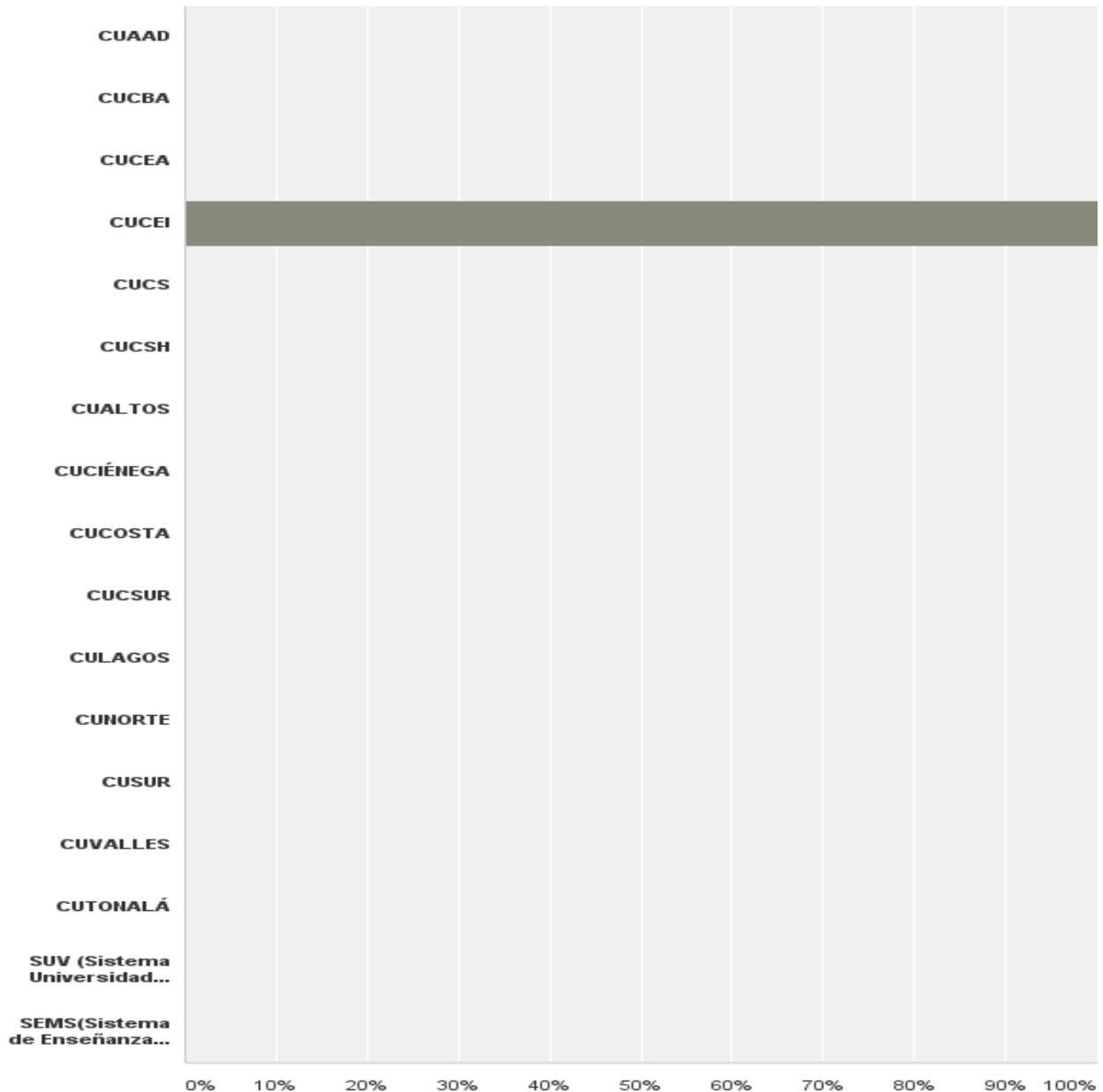
### Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Educación Media Superior (SEMS)	5,08% 46
Licenciatura	86,19% 780
Posgrado	6,41% 58
Otro	2,32% 21
<b>Total</b>	<b>905</b>



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

#### Gráfica





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

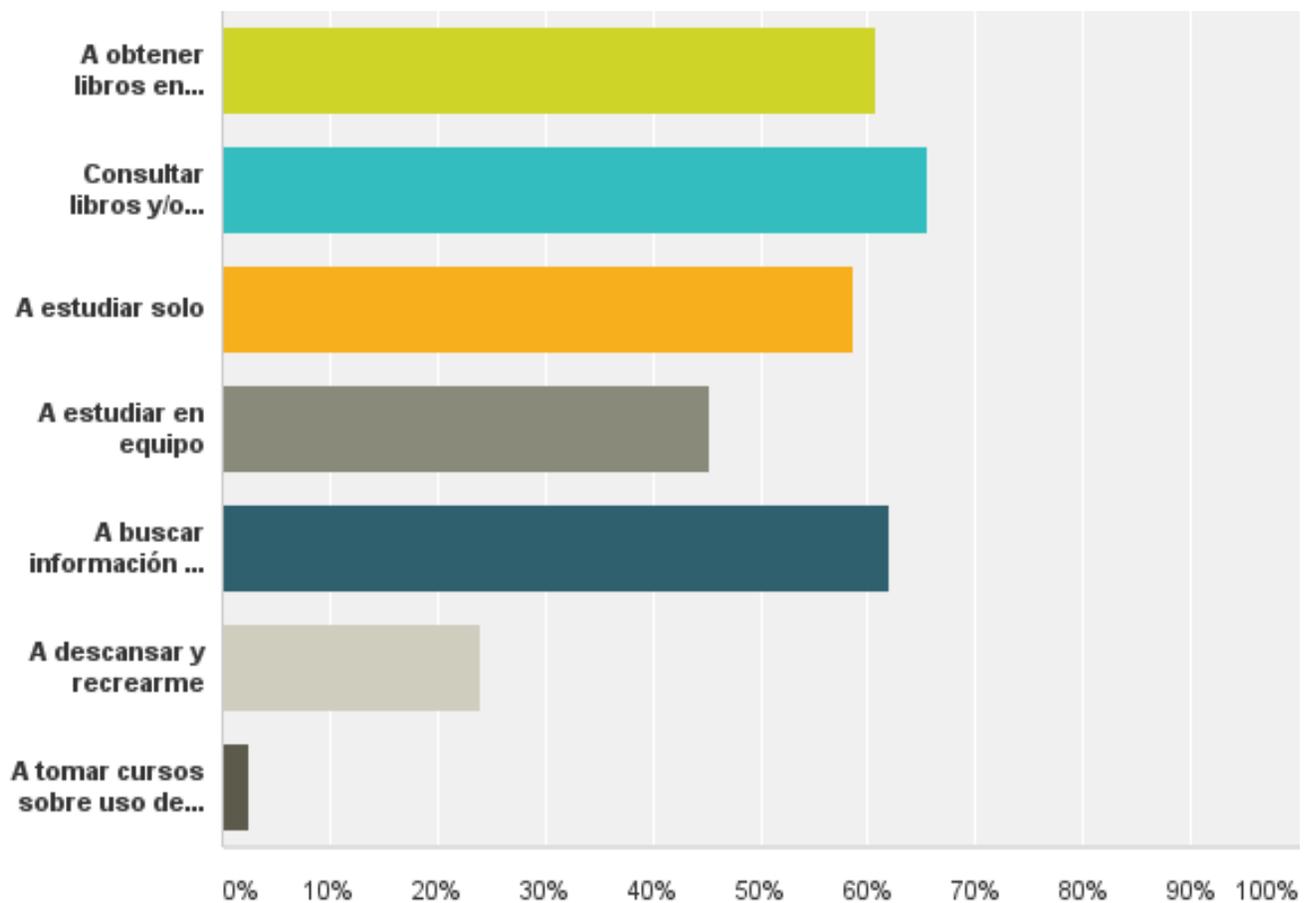
#### Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
CUAAD	0,00% 0
CUCBA	0,00% 0
CUCEA	0,00% 0
CUCEI	100,00% 905
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)	0,00% 0
<b>Total</b>	<b>905</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

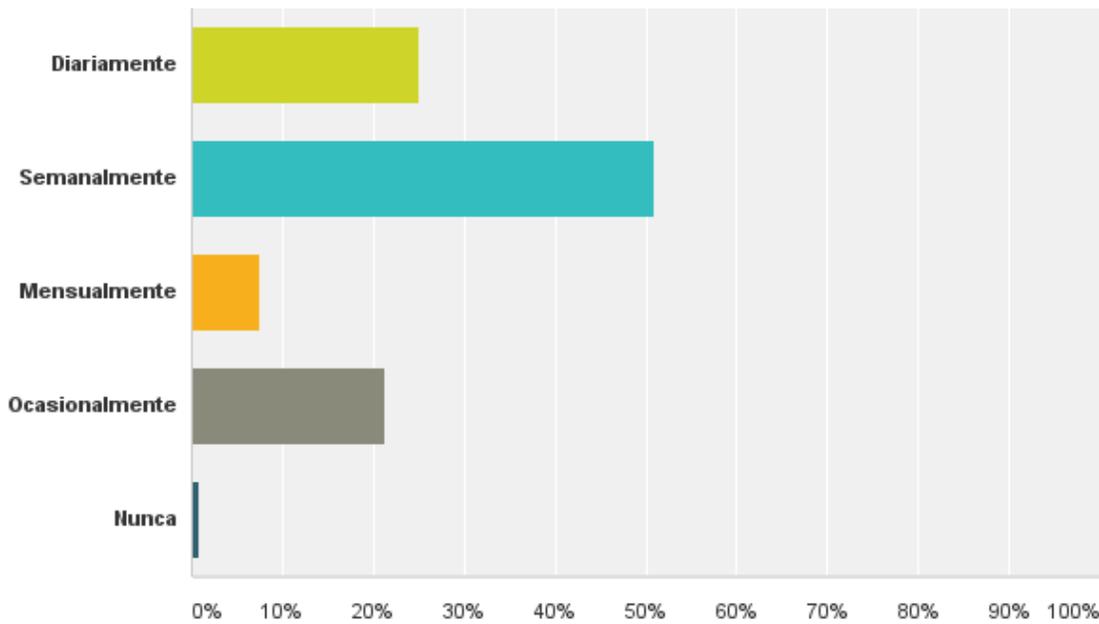
Opciones de respuesta	Respuestas
A obtener libros en préstamo a domicilio	<b>60,66%</b> 535
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	<b>65,65%</b> 579
A estudiar solo	<b>58,62%</b> 517
A estudiar en equipo	<b>45,35%</b> 400
A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet)	<b>61,90%</b> 546
A descansar y recrearme	<b>24,04%</b> 212
A tomar cursos sobre uso de la información	<b>2,49%</b> 22
<b>Total de encuestados: 882</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

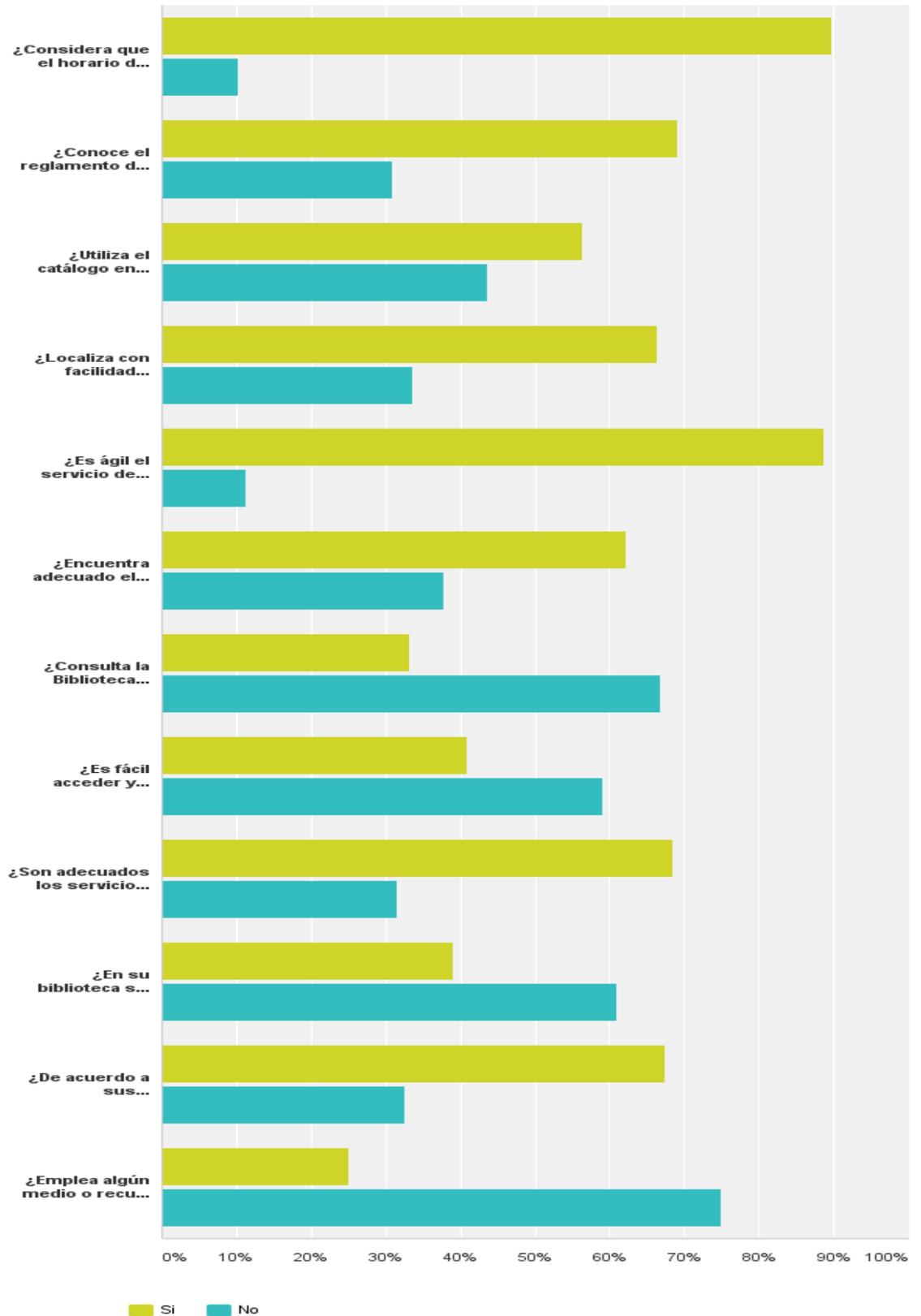
Opciones de respuesta	Respuestas
Diariamente	25,06% 222
Semanalmente	51,02% 452
Mensualmente	7,56% 67
Ocasionalmente	21,22% 188
Nunca	0,79% 7
<b>Total de encuestados: 886</b>	

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



## P6: Servicios:

### Gráfica





## P6: Servicios:

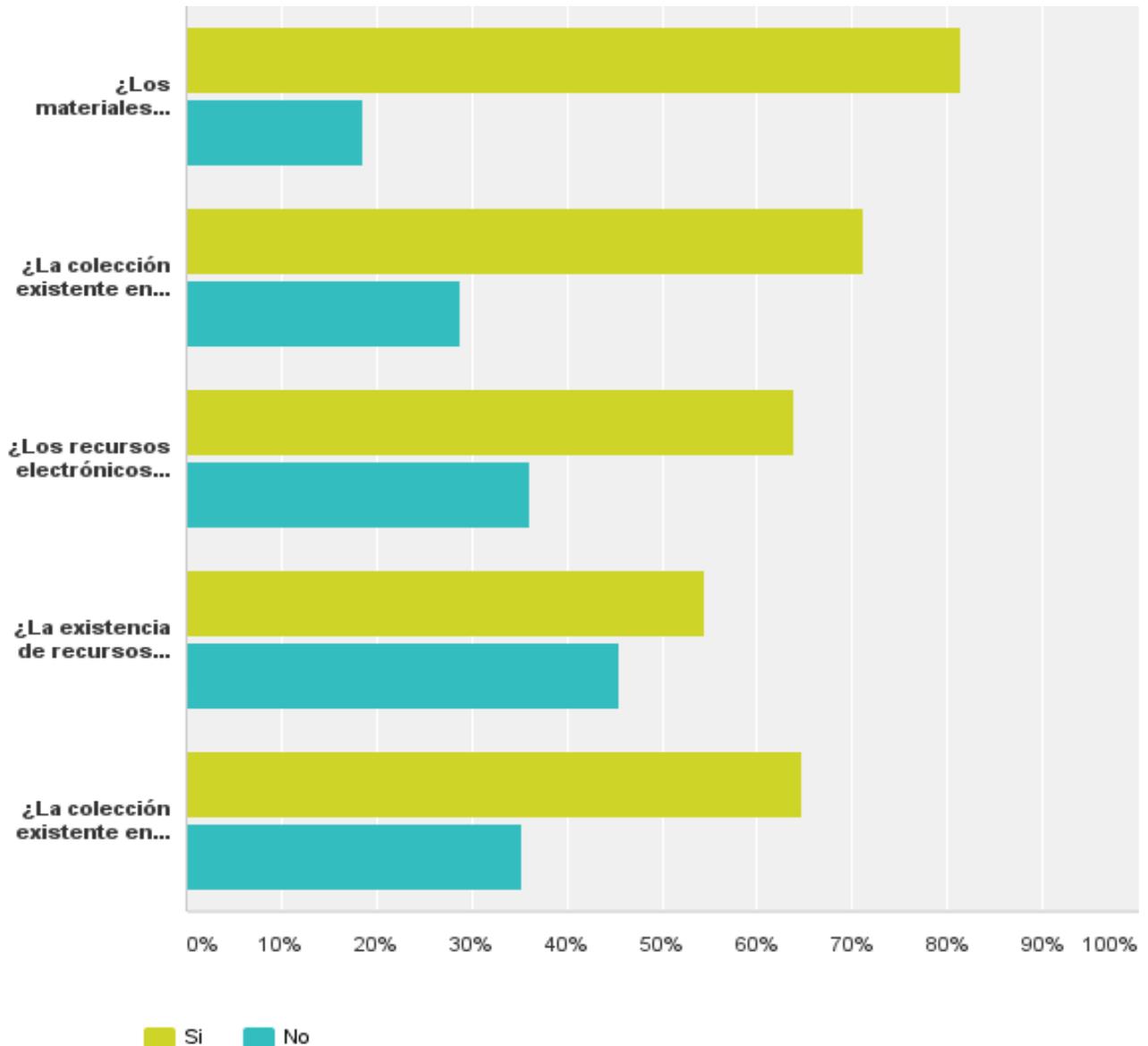
### Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	<b>89,80%</b> 766	<b>10,20%</b> 87	853
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	<b>69,06%</b> 587	<b>30,94%</b> 263	850
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otro materiales?	<b>56,32%</b> 472	<b>43,68%</b> 366	838
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	<b>66,35%</b> 560	<b>33,65%</b> 284	844
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	<b>88,82%</b> 715	<b>11,18%</b> 90	805
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	<b>62,25%</b> 503	<b>37,75%</b> 305	808
¿Consulta la Biblioteca Digital?	<b>33,17%</b> 276	<b>66,83%</b> 556	832
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	<b>40,83%</b> 294	<b>59,17%</b> 426	720
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	<b>68,54%</b> 536	<b>31,46%</b> 246	782
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	<b>38,97%</b> 279	<b>61,03%</b> 437	716
¿De acuerdo a sus necesidades, considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	<b>67,45%</b> 491	<b>32,55%</b> 237	728
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	<b>25,06%</b> 196	<b>74,94%</b> 586	782



## P7: Colecciones:

### Gráfica





## P7: Colecciones:

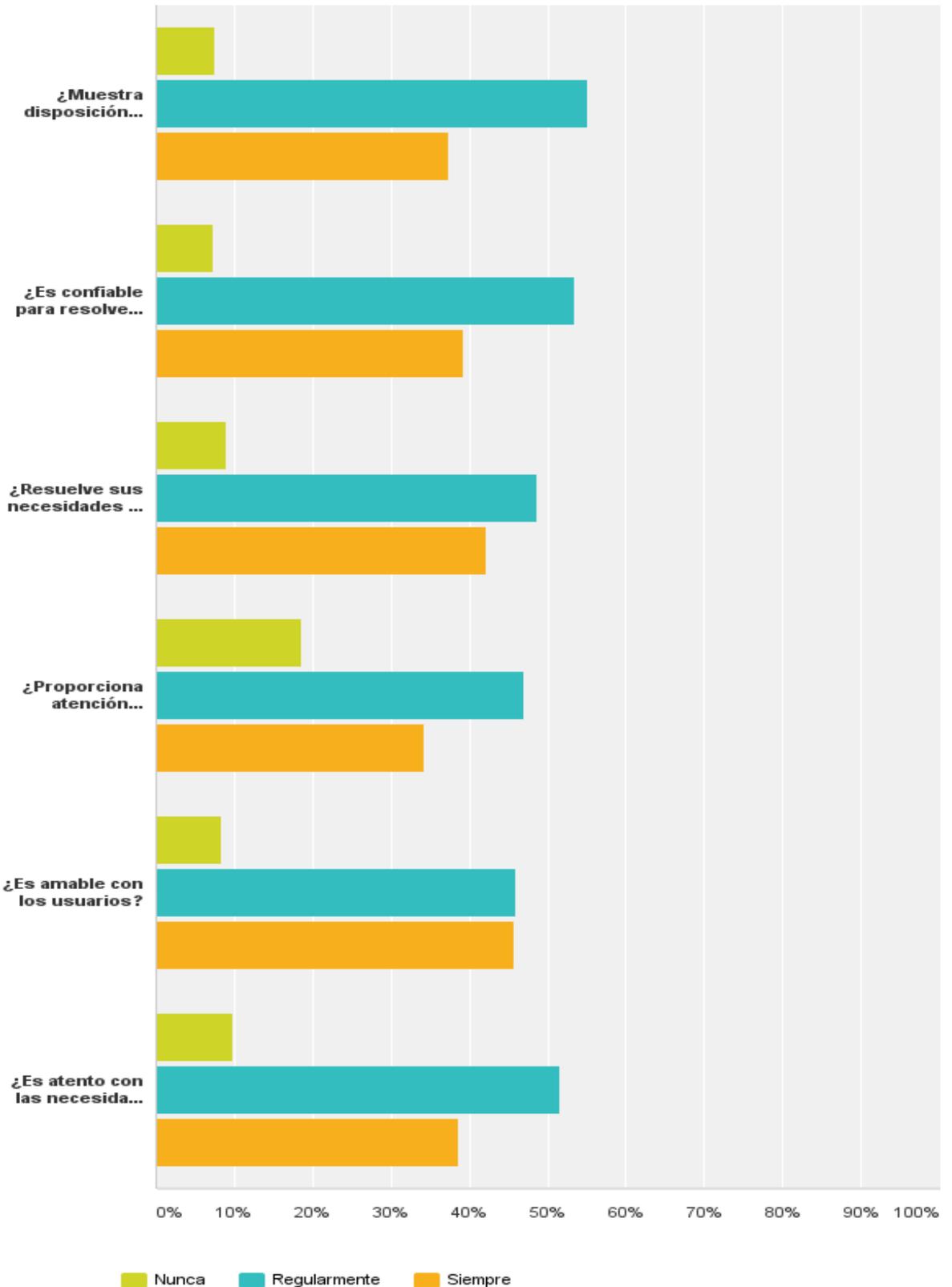
### Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	<b>81,37%</b> 655	<b>18,63%</b> 150	805
¿La colección existente en la biblioteca cubre las necesidades de mi disciplina?	<b>71,18%</b> 568	<b>28,82%</b> 230	798
¿Los recursos electrónicos cubren mis necesidades de información (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)?	<b>63,88%</b> 435	<b>36,12%</b> 246	681
¿La existencia de recursos electrónicos que tiene la Biblioteca Digital cubre las necesidades de mi disciplina?	<b>54,49%</b> 364	<b>45,51%</b> 304	668
¿La colección existente en la biblioteca me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	<b>64,79%</b> 495	<b>35,21%</b> 269	764



## P8: Personal:

## Gráfica





## P8: Personal:

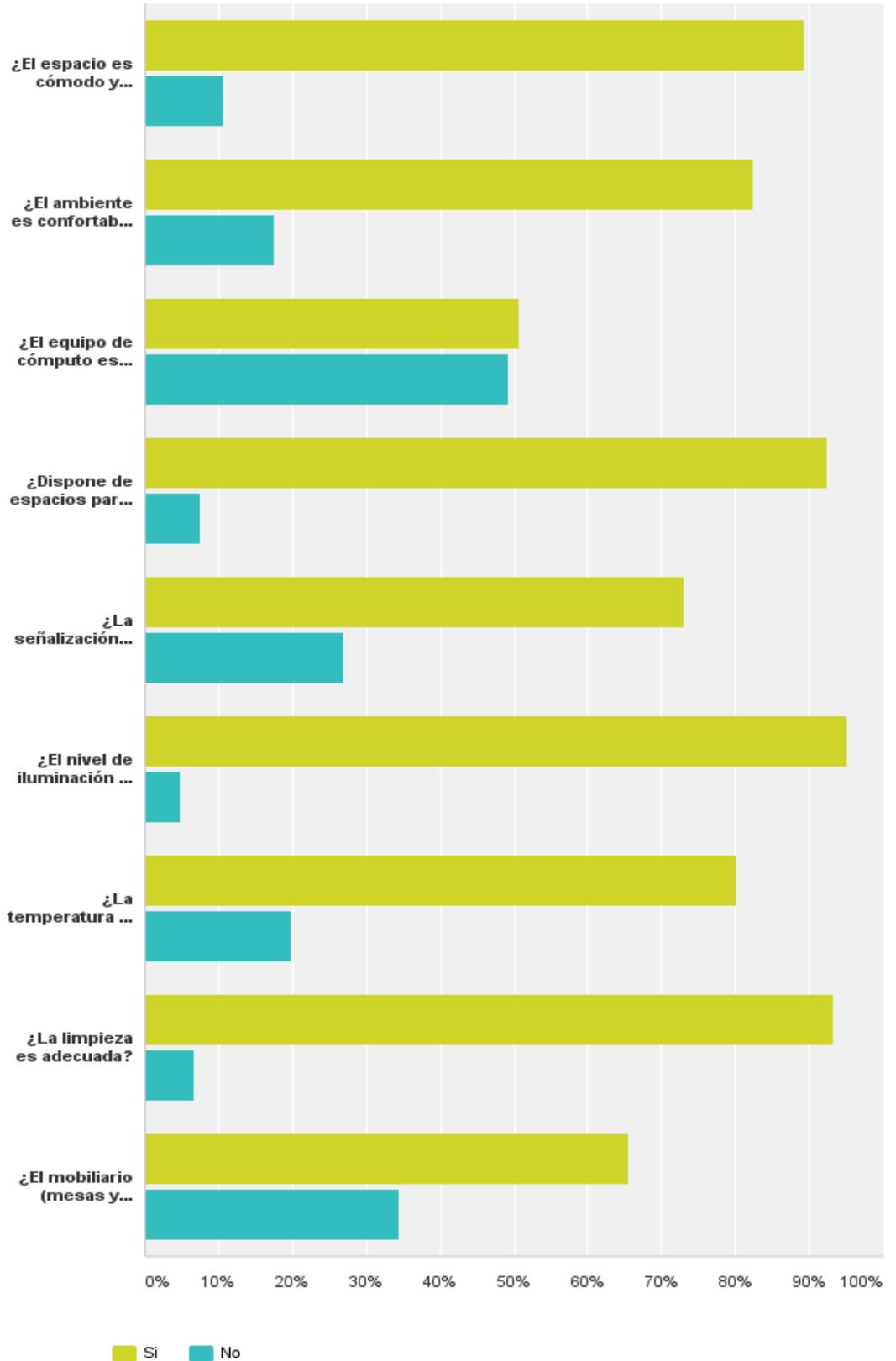
### Tabla de datos

	<b>Nunca</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	<b>7,56%</b> 60	<b>55,04%</b> 437	<b>37,41%</b> 297	794
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	<b>7,41%</b> 58	<b>53,38%</b> 418	<b>39,21%</b> 307	783
¿Resuelve sus necesidades de información de los usuarios?	<b>9,06%</b> 71	<b>48,72%</b> 382	<b>42,22%</b> 331	784
¿Proporciona atención individualizada?	<b>18,64%</b> 145	<b>47,04%</b> 366	<b>34,32%</b> 267	778
¿Es amable con los usuarios?	<b>8,35%</b> 66	<b>45,95%</b> 363	<b>45,70%</b> 361	790
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	<b>9,78%</b> 77	<b>51,59%</b> 406	<b>38,63%</b> 304	787



## P9: Infraestructura

### Gráfica





## P9: Infraestructura:

### Tabla de datos

	Si	No	Total
¿El espacio es cómodo y agradable?	<b>89,25%</b> 706	<b>10,75%</b> 85	791
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	<b>82,55%</b> 653	<b>17,45%</b> 138	791
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	<b>50,70%</b> 361	<b>49,30%</b> 351	712
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	<b>92,45%</b> 722	<b>7,55%</b> 59	781
¿La señalización es adecuada?	<b>73,08%</b> 562	<b>26,92%</b> 207	769
¿El nivel de iluminación es suficiente?	<b>95,20%</b> 753	<b>4,80%</b> 38	791
¿La temperatura es apropiada?	<b>80,08%</b> 631	<b>19,92%</b> 157	788
¿La limpieza es adecuada?	<b>93,42%</b> 738	<b>6,58%</b> 52	790
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	<b>65,52%</b> 515	<b>34,48%</b> 271	786



## **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**