Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades (CUCSH)

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 730 usuarios encuestados, distribuidos en: 636 estudiantes, 67 docentes y 27 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

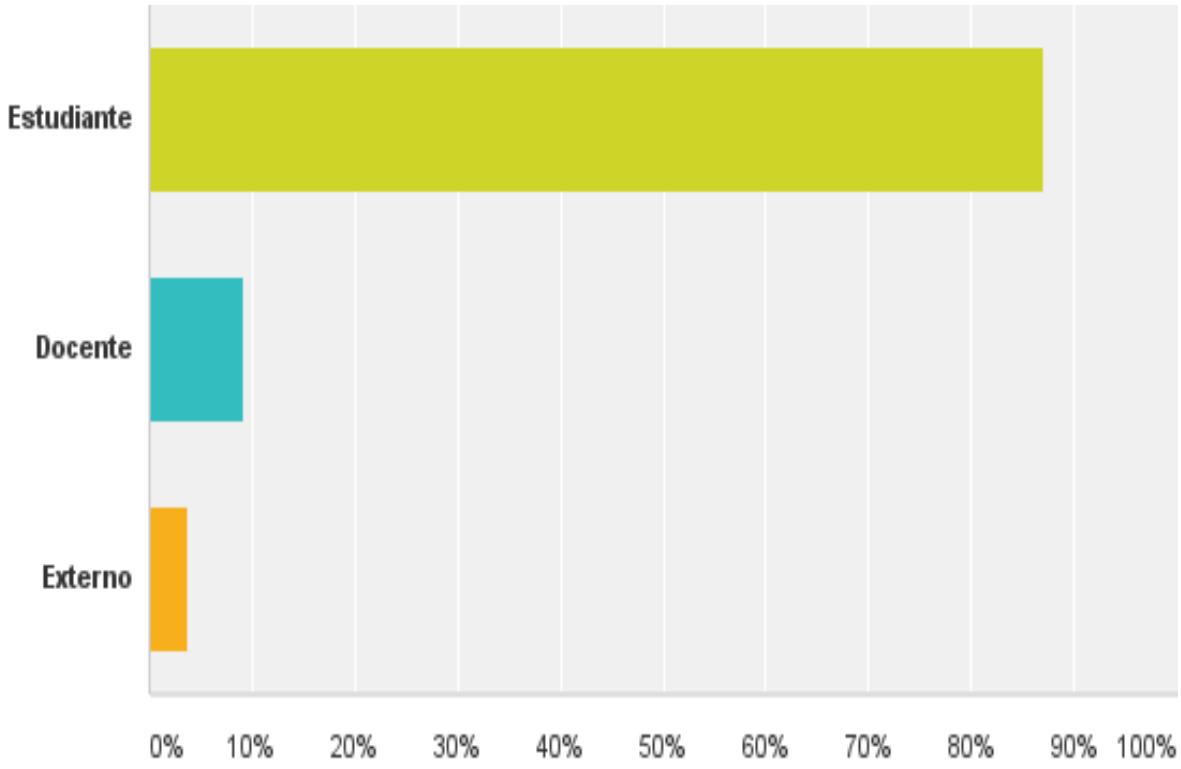
Gráficas y tablas de datos del

Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades

Año 2016

P1: Usted es:

Gráfica



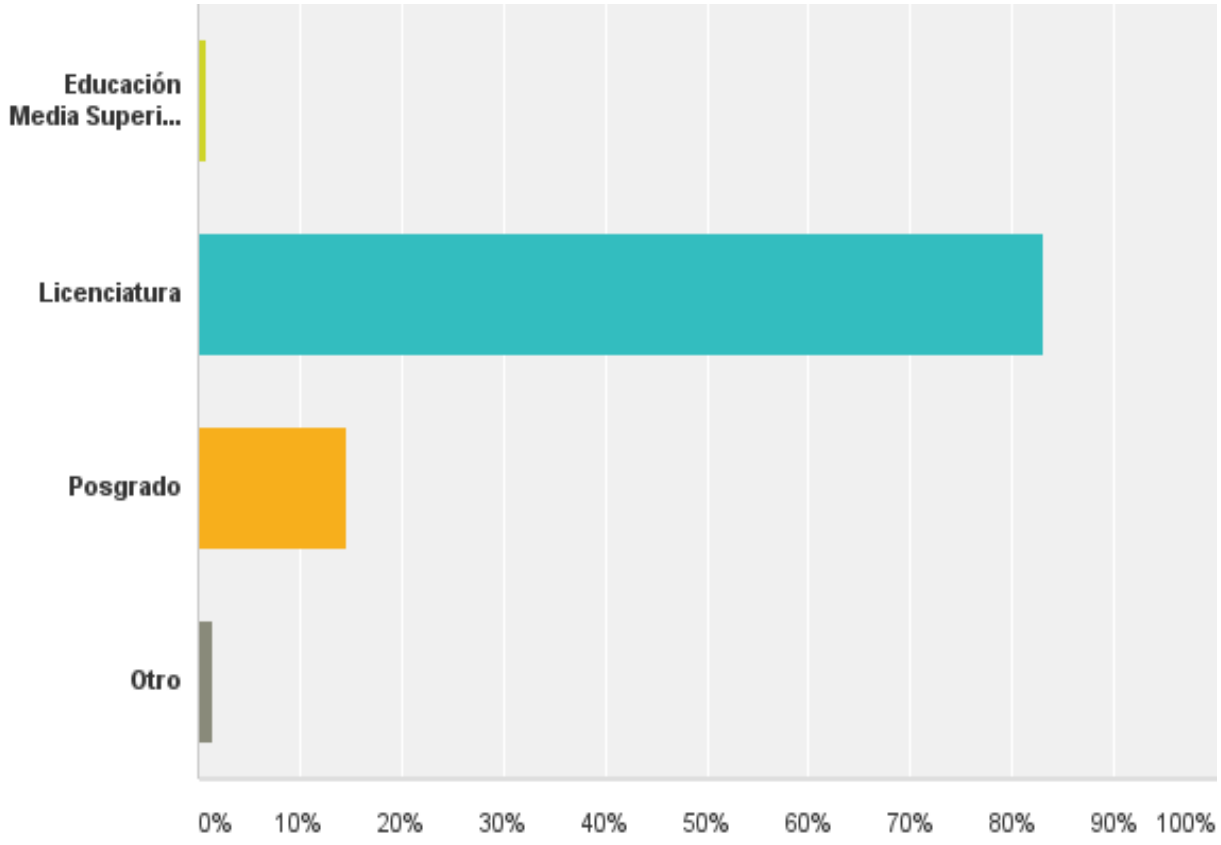
P1: Usted es:

Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas	
Estudiante	87,12%	636
Docente	9,18%	67
Externo	3,70%	27
Total		**730**

P2: Nivel que cursa o imparte:

Gráfica



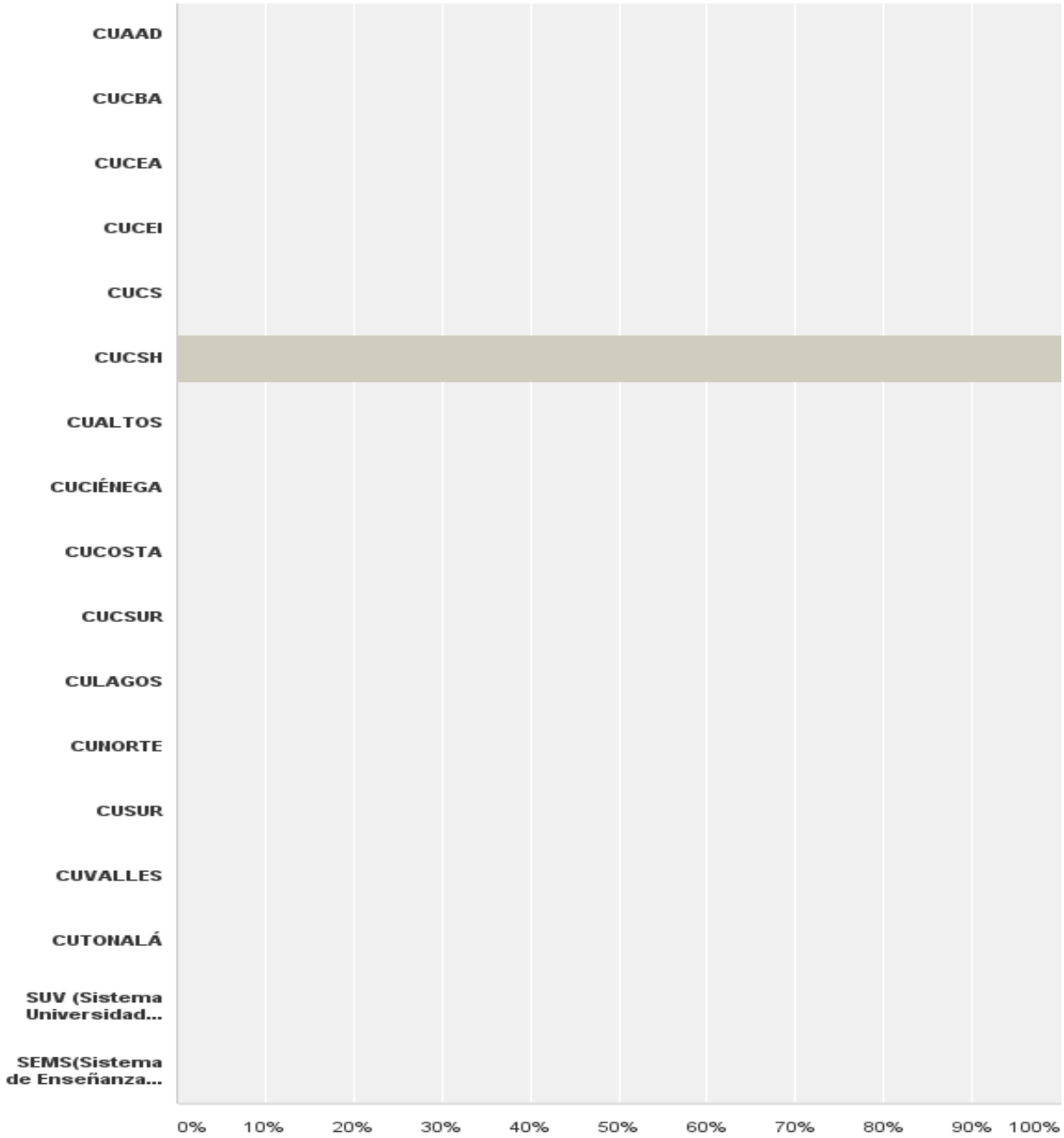
P2: Nivel que cursa o imparte:

Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas	
Educación Media Superior (SEMS)	0,82%	6
Licenciatura	83,15%	607
Posgrado	14,52%	106
Otro	1,51%	11
Total		**730**

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

Gráfica



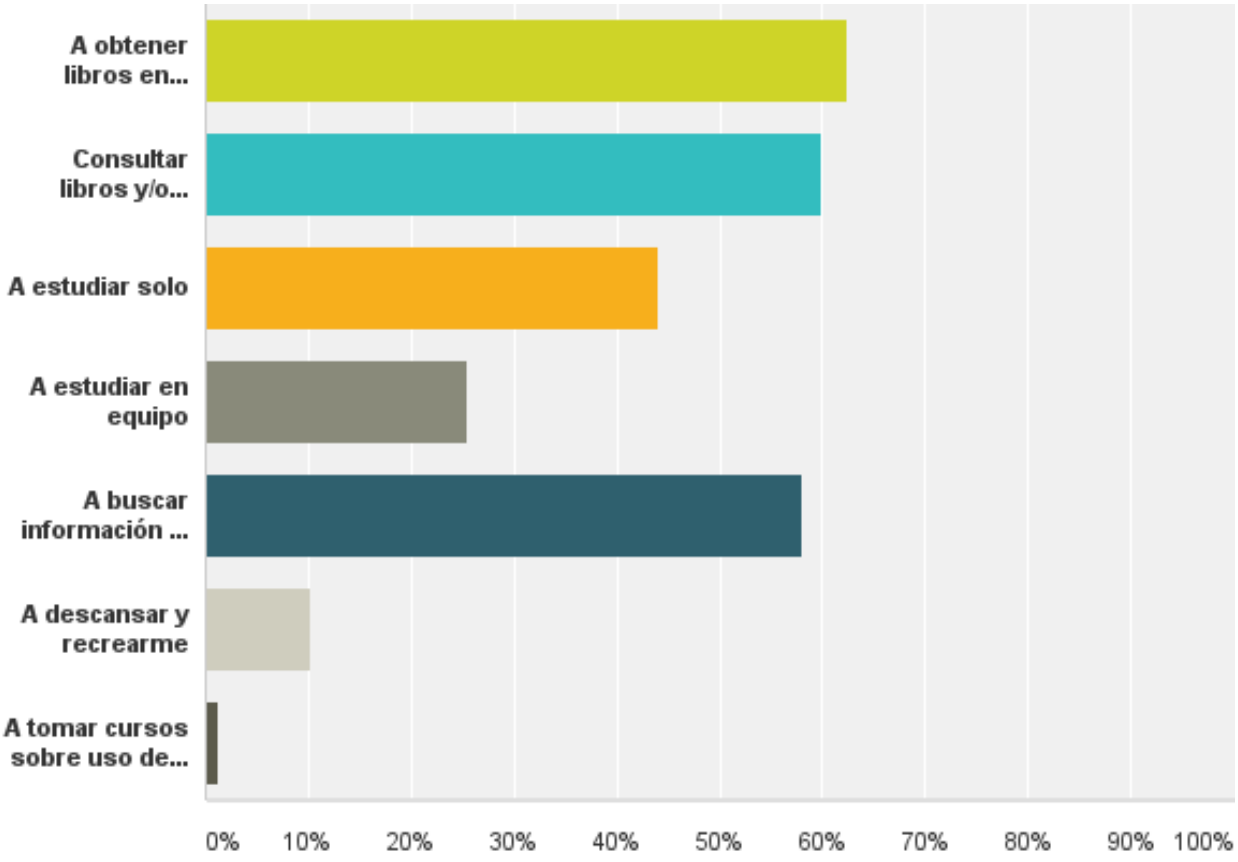
P3: Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece:

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	100,00%	730
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
Total		**730**

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?

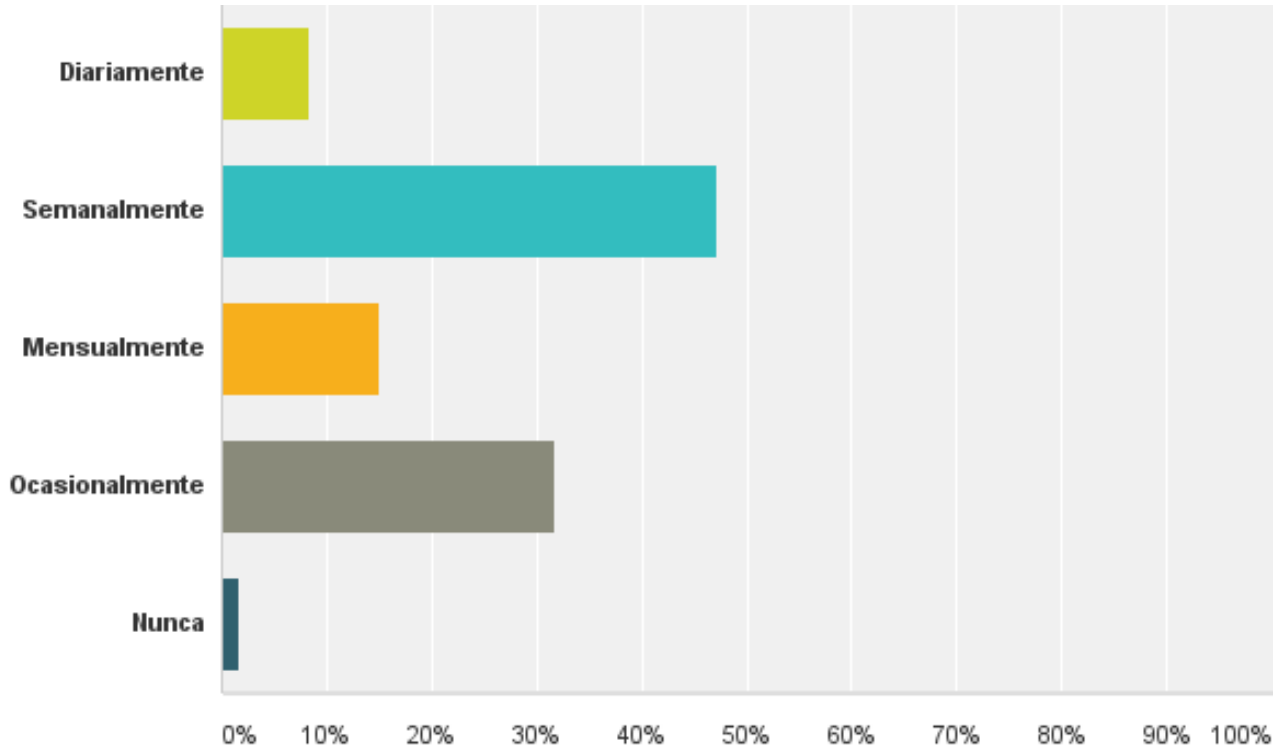
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas	
A obtener libros en préstamo a domicilio	**62,38%**	441
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	**59,97%**	424
A estudiar solo	**43,99%**	311
A estudiar en equipo	**25,46%**	180
A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet)	**58,13%**	411
A descansar y recrearme	**10,18%**	72
A tomar cursos sobre uso de la información	**1,27%**	9
Total de encuestados: 707		

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?

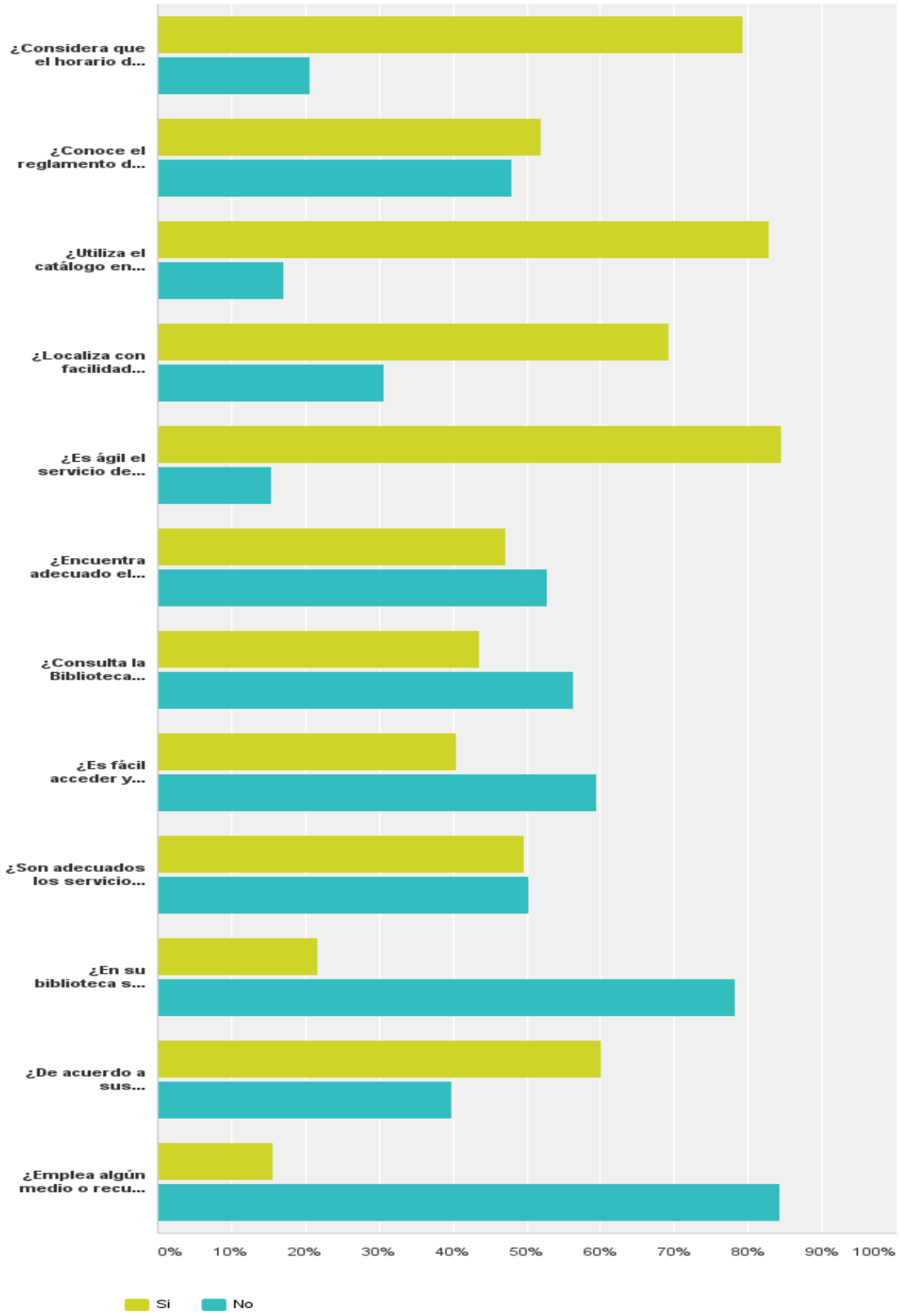
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas	
Diariamente	8,45%	60
Semanalmente	47,18%	335
Mensualmente	14,93%	106
Ocasionalmente	31,83%	226
Nunca	1,69%	12
Total de encuestados: 710		

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

P6: Servicios:

Gráfica



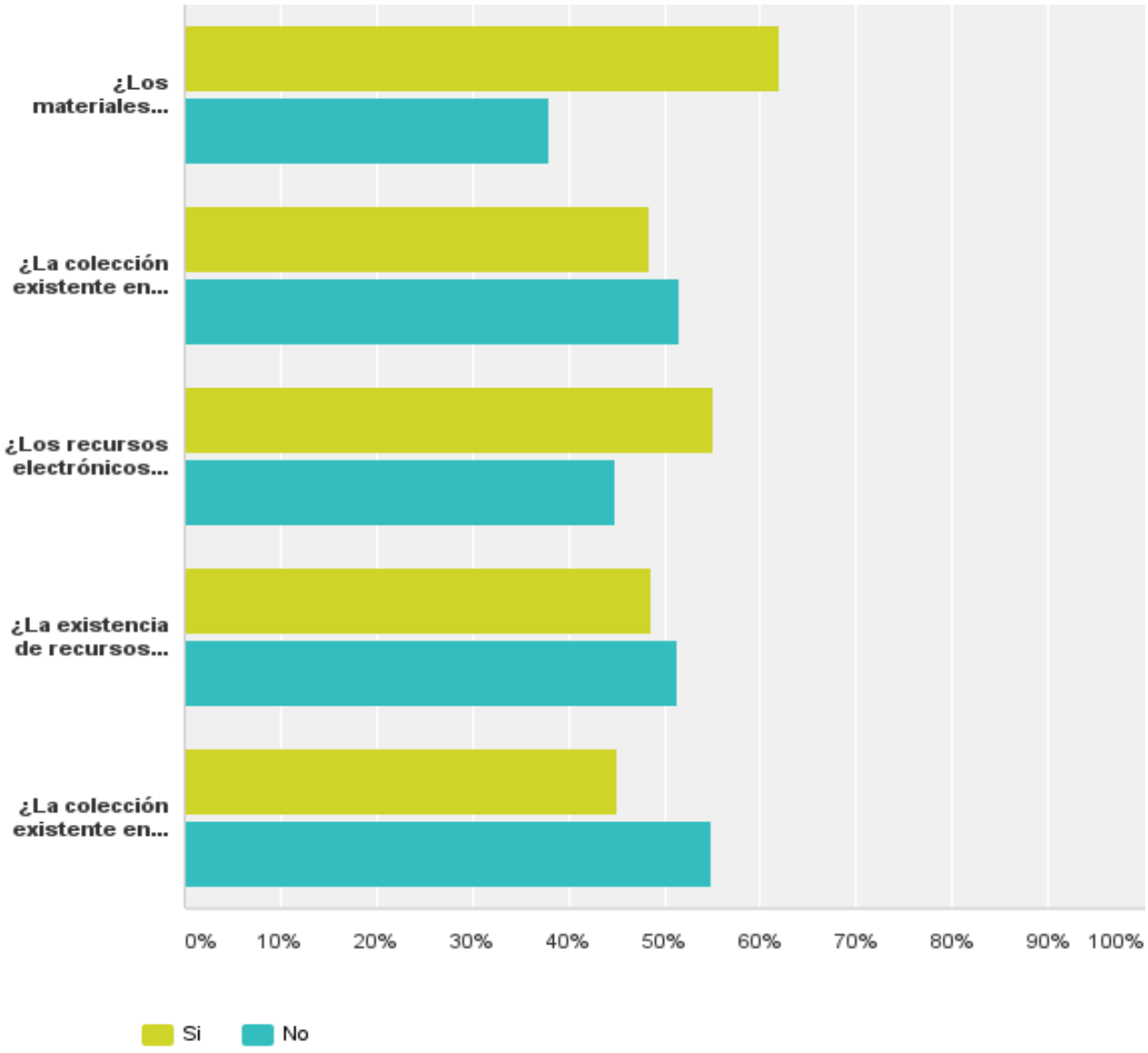
P6: Servicios:

Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	**79,38%** 535	**20,62%** 139	674
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	**51,99%** 352	**48,01%** 325	677
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otro materiales?	**82,86%** 556	**17,14%** 115	671
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	**69,37%** 462	**30,63%** 204	666
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	**84,52%** 535	**15,48%** 98	633
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	**47,20%** 304	**52,80%** 340	644
¿Consulta la Biblioteca Digital?	**43,59%** 289	**56,41%** 374	663
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	**40,48%** 234	**59,52%** 344	578
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	**49,67%** 304	**50,33%** 308	612
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	**21,80%** 121	**78,20%** 434	555
¿De acuerdo a sus necesidades, considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	**60,22%** 330	**39,78%** 218	548
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	**15,62%** 97	**84,38%** 524	621

P7: Colecciones:

Gráfica



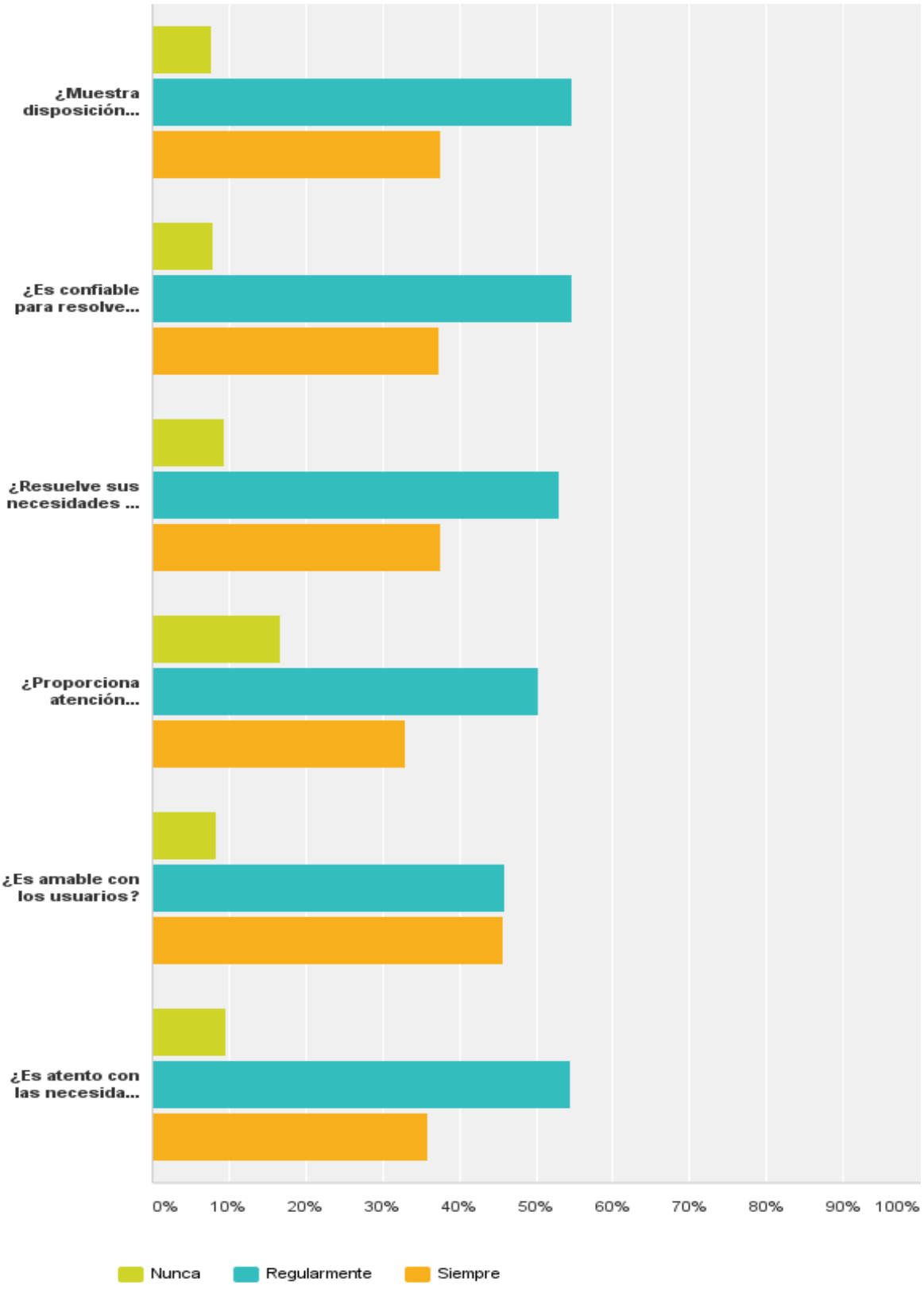
P7: Colecciones:

Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	**61,95%** 394	**38,05%** 242	636
¿La colección existente en la biblioteca cubre las necesidades de mi disciplina?	**48,51%** 310	**51,49%** 329	639
¿Los recursos electrónicos cubren mis necesidades de información (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)?	**55,12%** 307	**44,88%** 250	557
¿La existencia de recursos electrónicos que tiene la Biblioteca Digital cubre las necesidades de mi disciplina?	**48,59%** 258	**51,41%** 273	531
¿La colección existente en la biblioteca me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	**45,16%** 275	**54,84%** 334	609

P8: Personal:

Gráfica



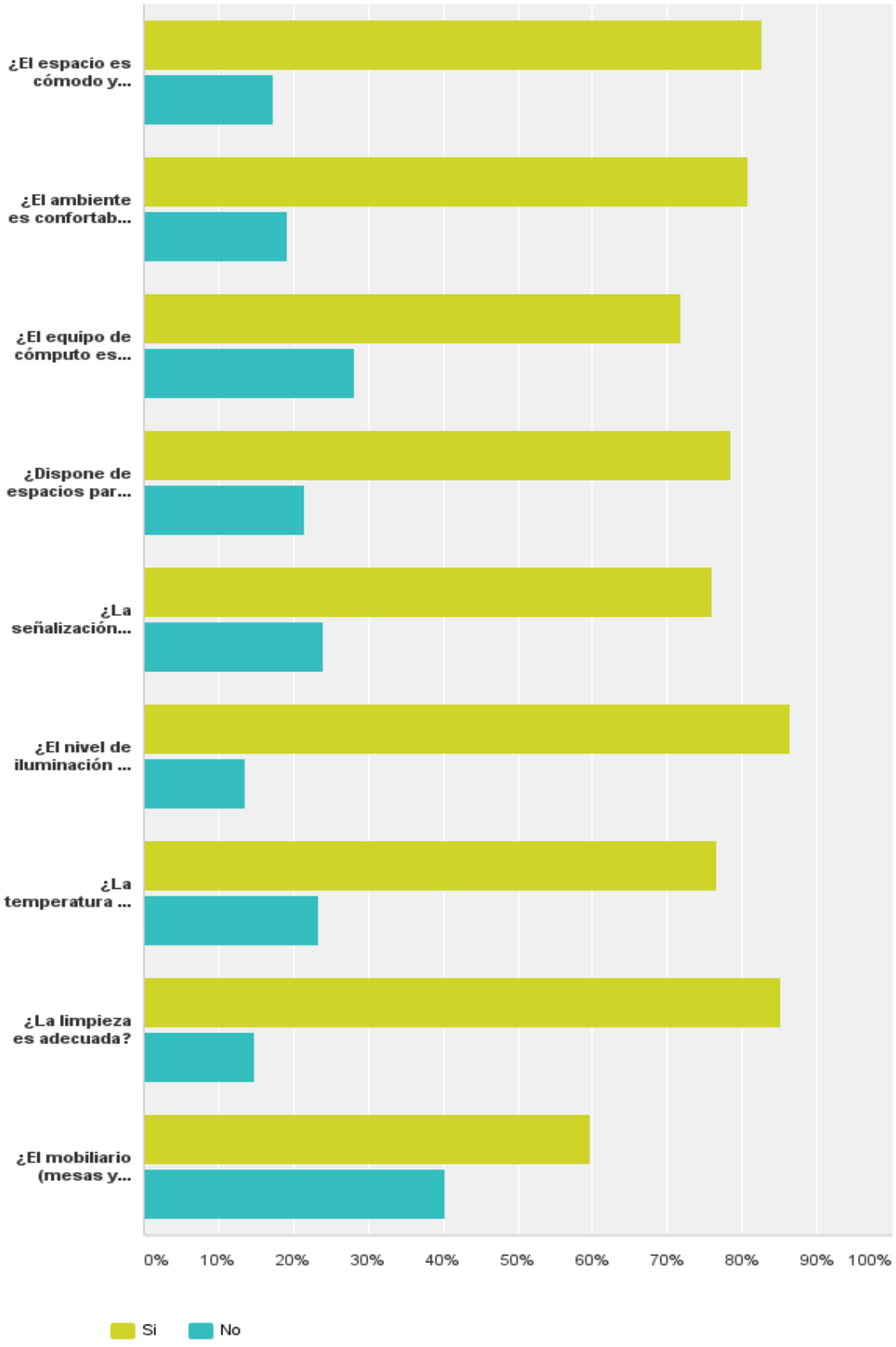
P8: Personal:

Tabla de datos

	Nunca	Regularmente	Siempre	Total
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	**7,79%** 50	**54,67%** 351	**37,54%** 241	642
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	**7,94%** 51	**54,67%** 351	**37,38%** 240	642
¿Resuelve sus necesidades de información de los usuarios?	**9,47%** 61	**52,95%** 341	**37,58%** 242	644
¿Proporciona atención individualizada?	**16,72%** 107	**50,31%** 322	**32,97%** 211	640
¿Es amable con los usuarios?	**8,27%** 53	**46,02%** 295	**45,71%** 293	641
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	**9,70%** 62	**54,46%** 348	**35,84%** 229	639

P9: Infraestructura

Gráfica



P9: Infraestructura:

Tabla de datos

	Si	No	Total
¿El espacio es cómodo y agradable?	**82,62%** 518	**17,38%** 109	627
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	**80,79%** 509	**19,21%** 121	630
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite accesar a la información que requiere?	**71,77%** 445	**28,23%** 175	620
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	**78,48%** 485	**21,52%** 133	618
¿La señalización es adecuada?	**75,93%** 467	**24,07%** 148	615
¿El nivel de iluminación es suficiente?	**86,44%** 542	**13,56%** 85	627
¿La temperatura es apropiada?	**76,56%** 480	**23,44%** 147	627
¿La limpieza es adecuada?	**85,17%** 534	**14,83%** 93	627
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	**59,68%** 373	**40,32%** 252	625

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