



Centro Universitario del Norte (CUNORTE)

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 139 usuarios encuestados, distribuidos en: 105 estudiantes, 30 docentes y 4 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.



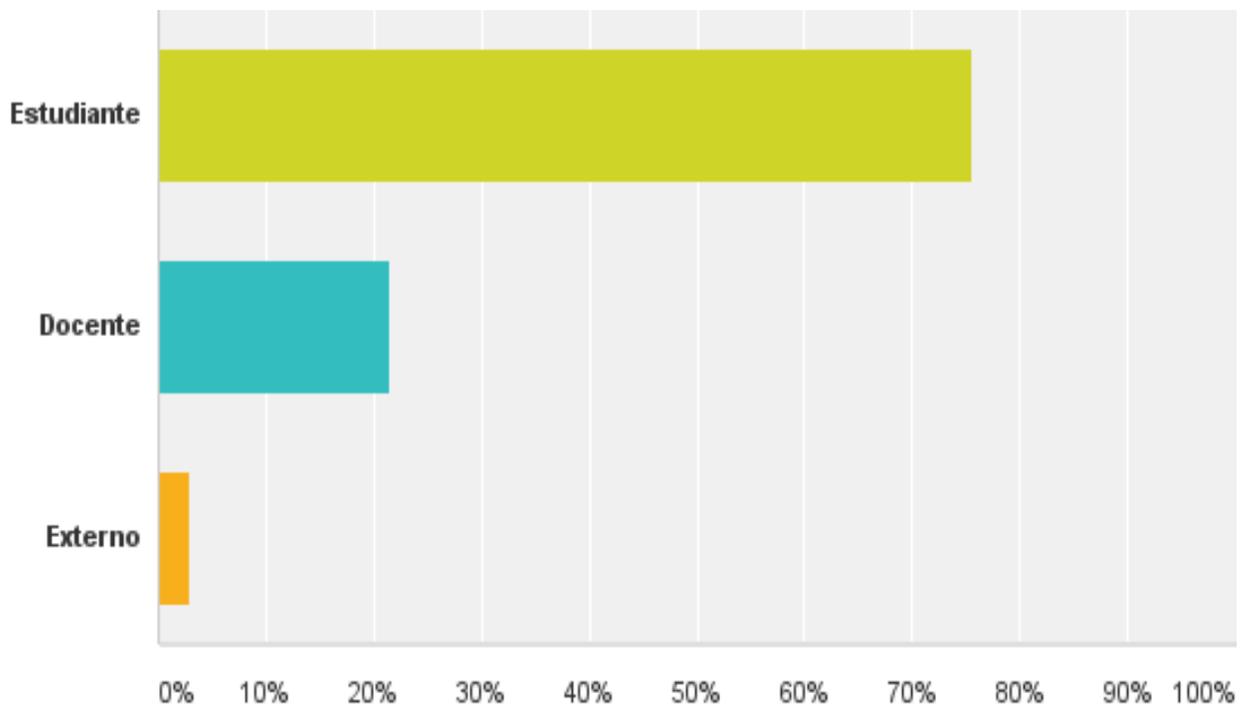
Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los recursos y servicios que ofrece la Red de Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara

**Gráficas y tablas de datos del
Centro Universitario del Norte
Año 2016**



P1: Usted es:

Gráfica





P1: Usted es:

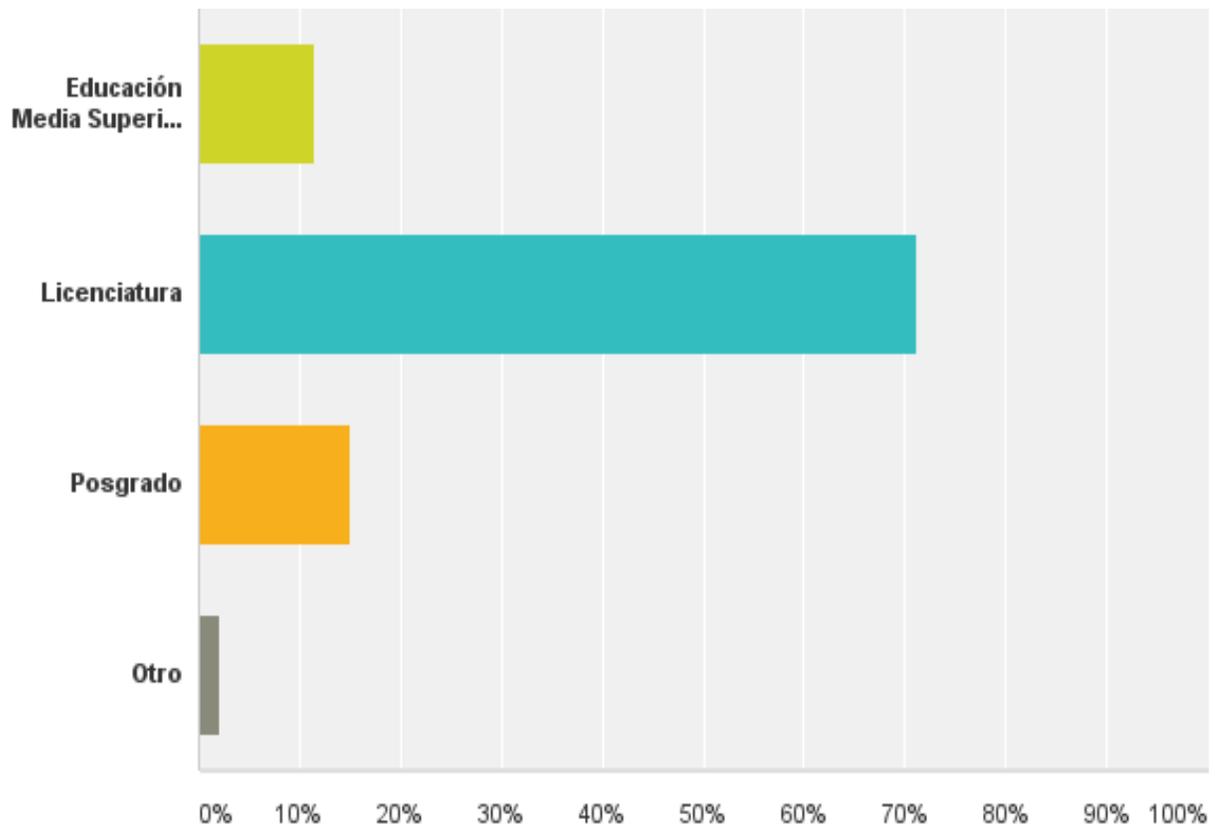
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Estudiante	75,54% 105
Docente	21,58% 30
Externo	2,88% 4
Total	139



P2: Nivel que cursa o imparte:

Gráfica





P2: Nivel que cursa o imparte:

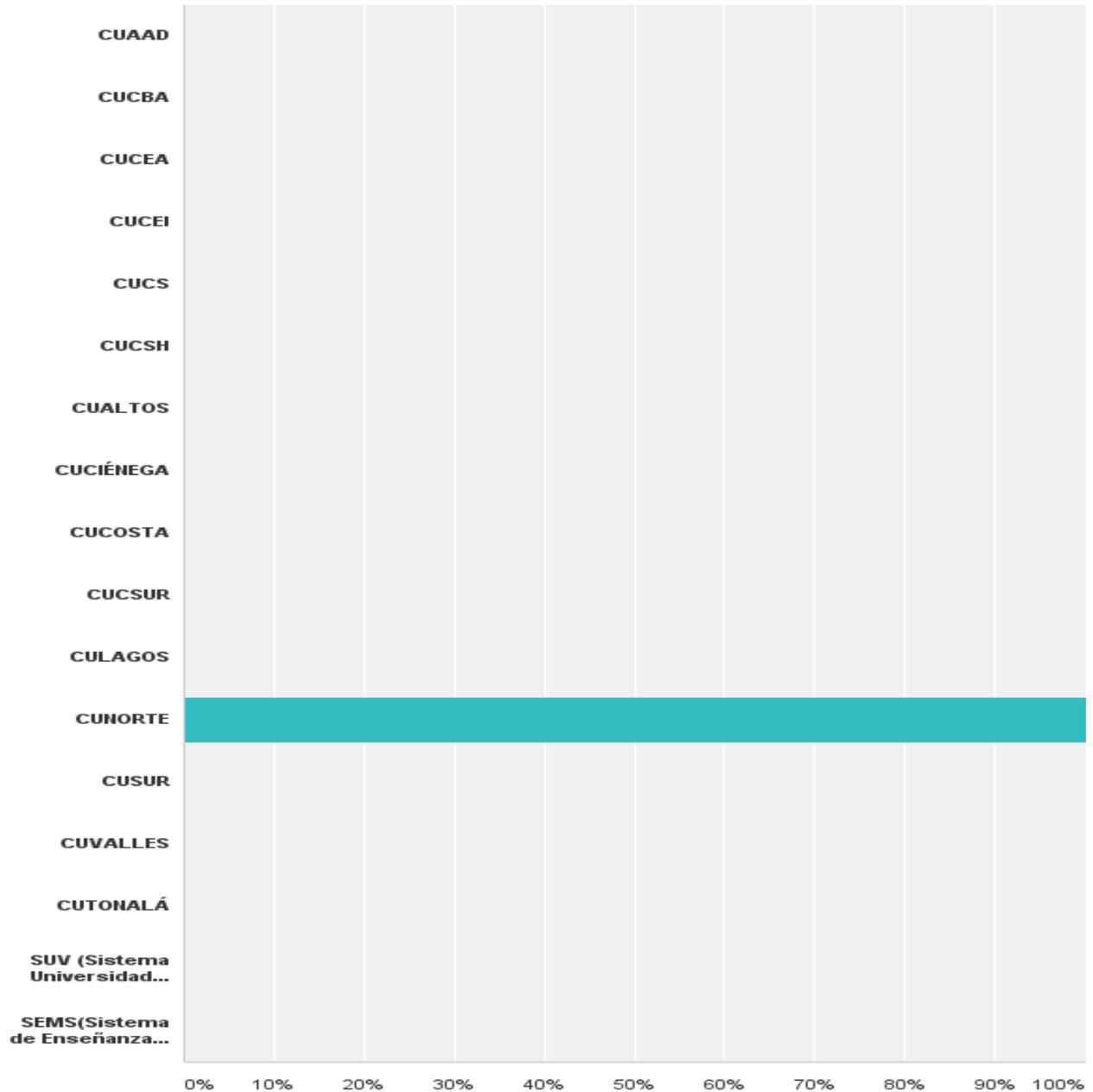
Tabla de datos

Opciones de respuesta	Respuestas
Educación Media Superior (SEMS)	11,51% 16
Licenciatura	71,22% 99
Posgrado	15,11% 21
Otro	2,16% 3
Total	139



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

Gráfica





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

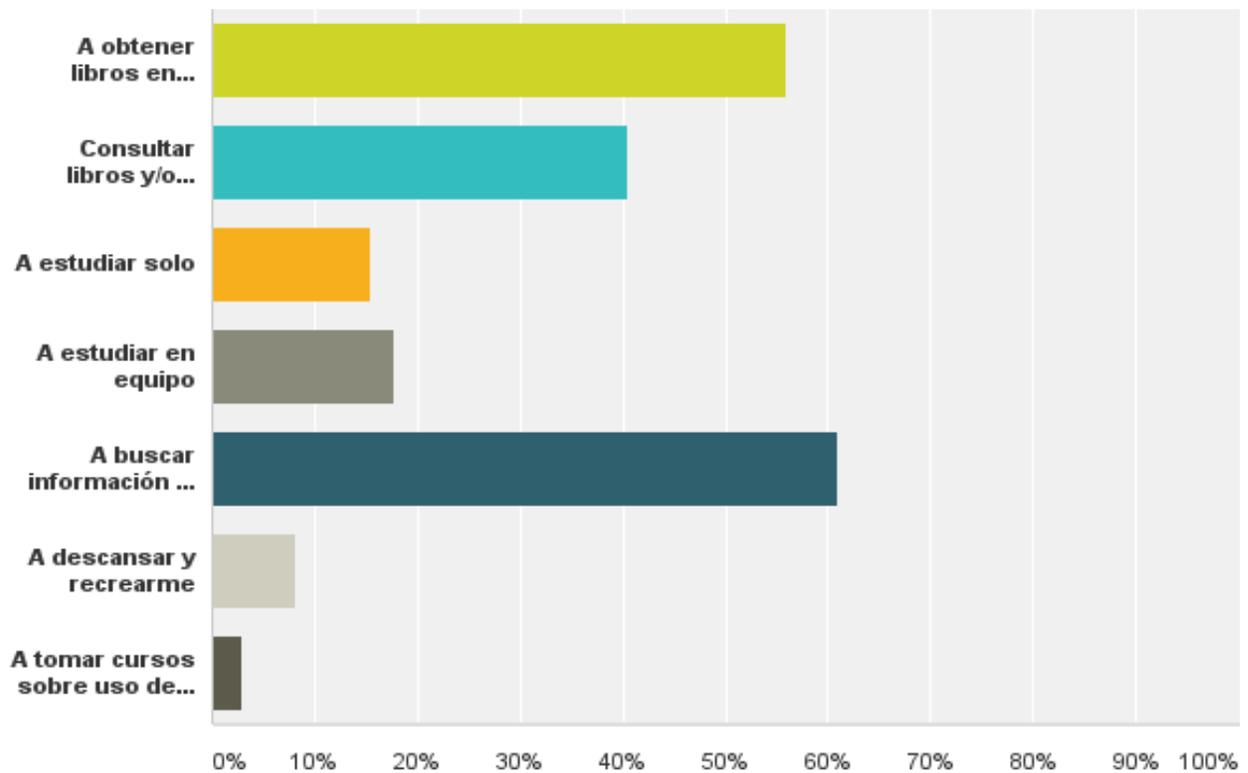
Tabla de datos

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	100,00% 139
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	139



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

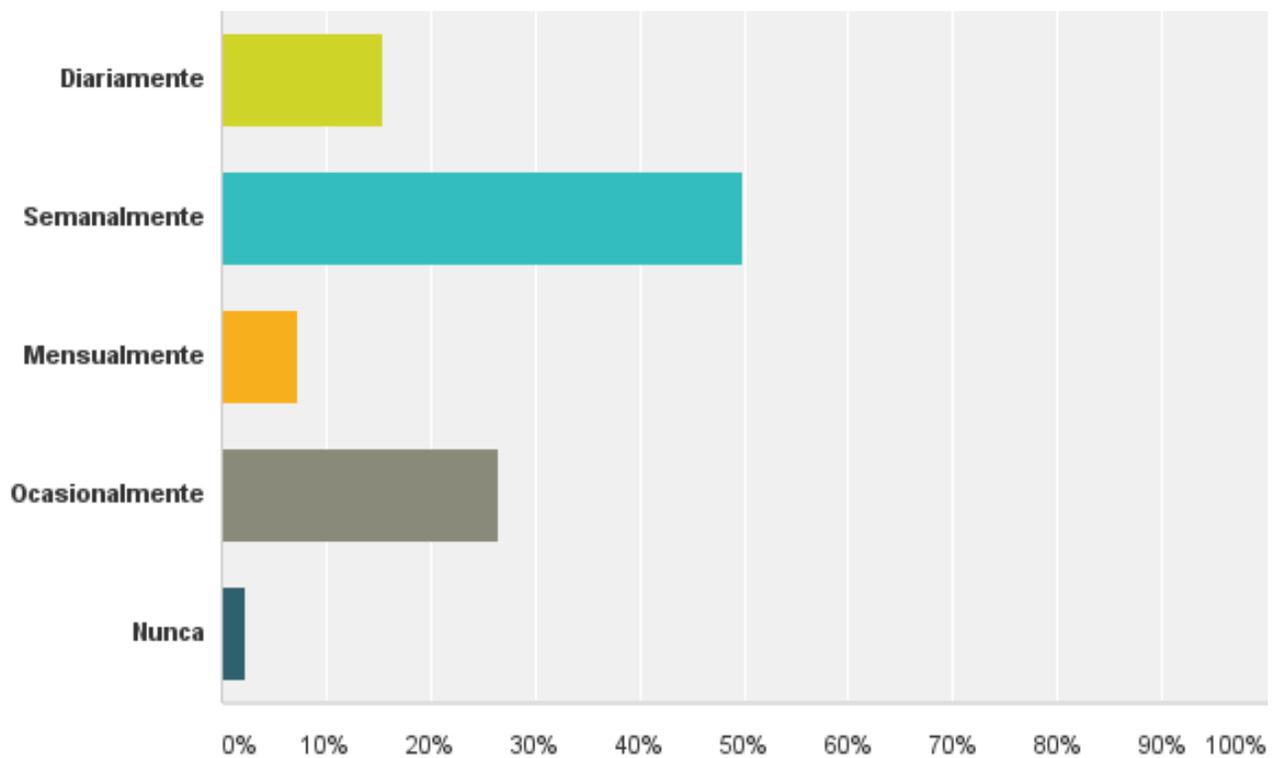
Opciones de respuesta	Respuestas
A obtener libros en préstamo a domicilio	55,88% 76
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	40,44% 55
A estudiar solo	15,44% 21
A estudiar en equipo	17,65% 24
A buscar información en (libros, revistas, bases de datos, Internet)	61,03% 83
A descansar y recrearme	8,09% 11
A tomar cursos sobre uso de la información	2,94% 4
Total de encuestados: 136	

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

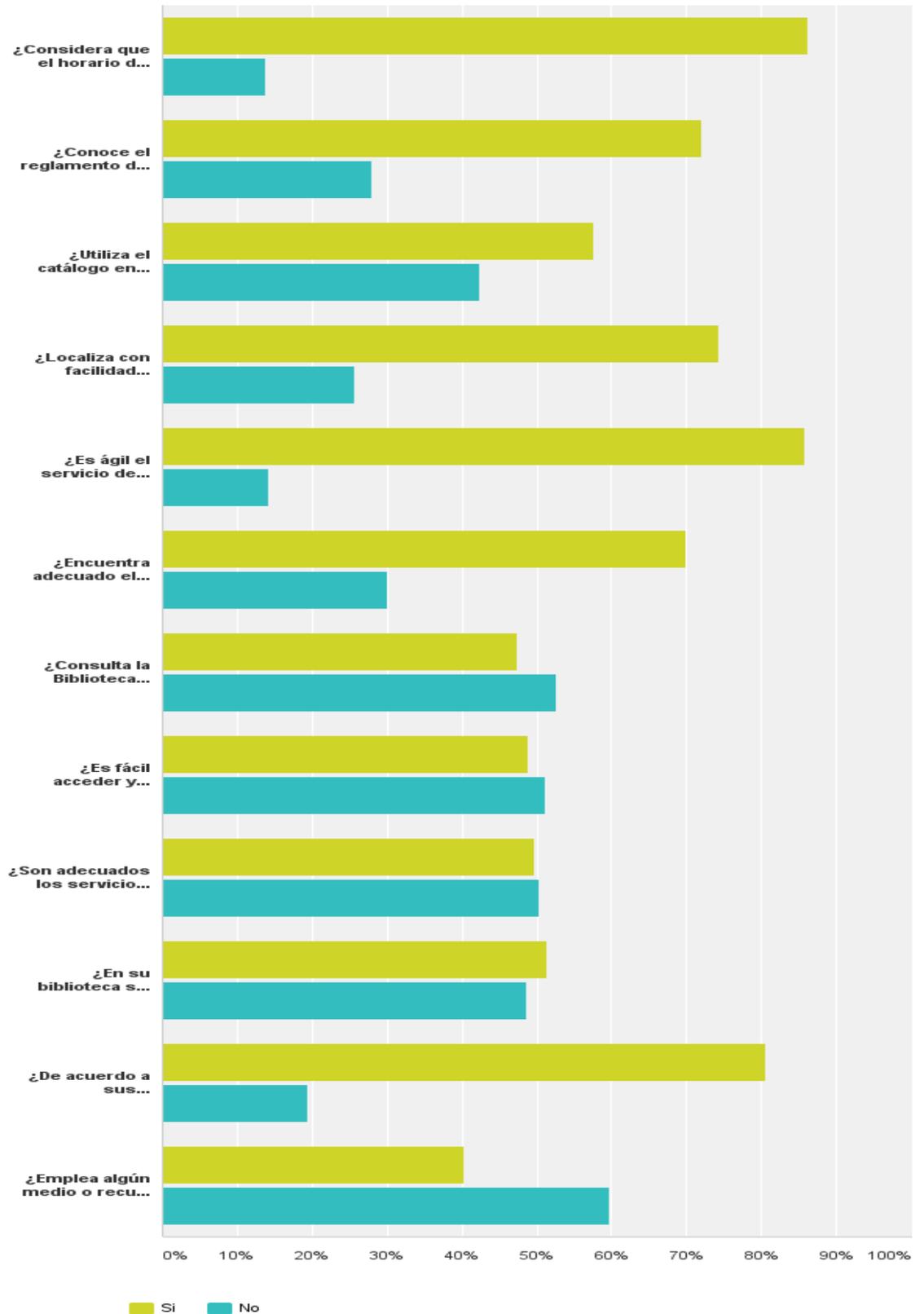
Opciones de respuesta	Respuestas	
Diariamente	15,44%	21
Semanalmente	50,00%	68
Mensualmente	7,35%	10
Ocasionalmente	26,47%	36
Nunca	2,21%	3
Total de encuestados: 136		

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



P6: Servicios:

Gráfica





P6: Servicios:

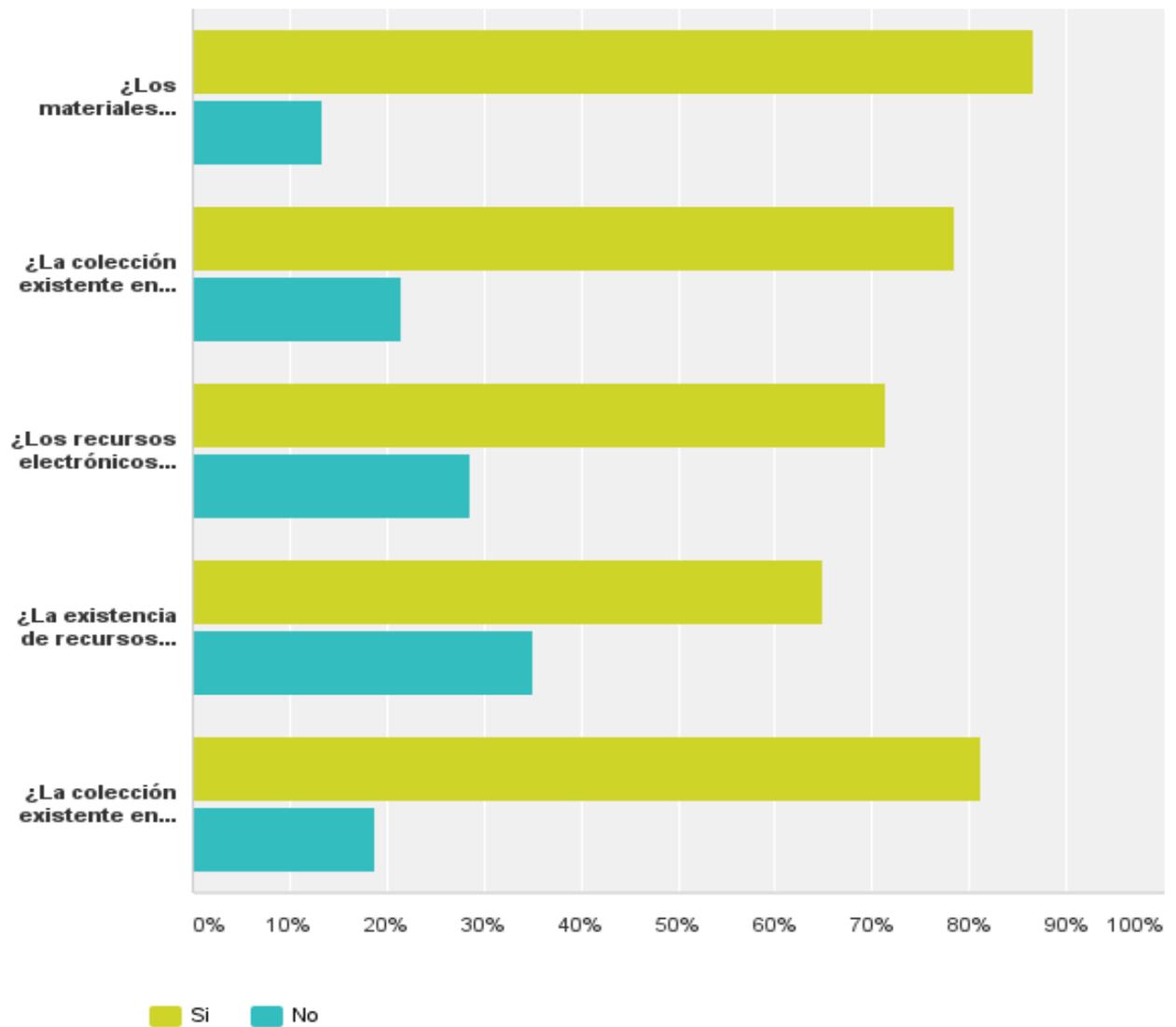
Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	86,26% 113	13,74% 18	131
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	71,97% 95	28,03% 37	132
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otro materiales?	57,58% 76	42,42% 56	132
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	74,42% 96	25,58% 33	129
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	85,83% 109	14,17% 18	127
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	69,84% 88	30,16% 38	126
¿Consulta la Biblioteca Digital?	47,29% 61	52,71% 68	129
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	48,76% 59	51,24% 62	121
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	49,59% 60	50,41% 61	121
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	51,26% 61	48,74% 58	119
¿De acuerdo a sus necesidades, considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	80,67% 96	19,33% 23	119
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	40,32% 50	59,68% 74	124



P7: Colecciones:

Gráfica





P7: Colecciones:

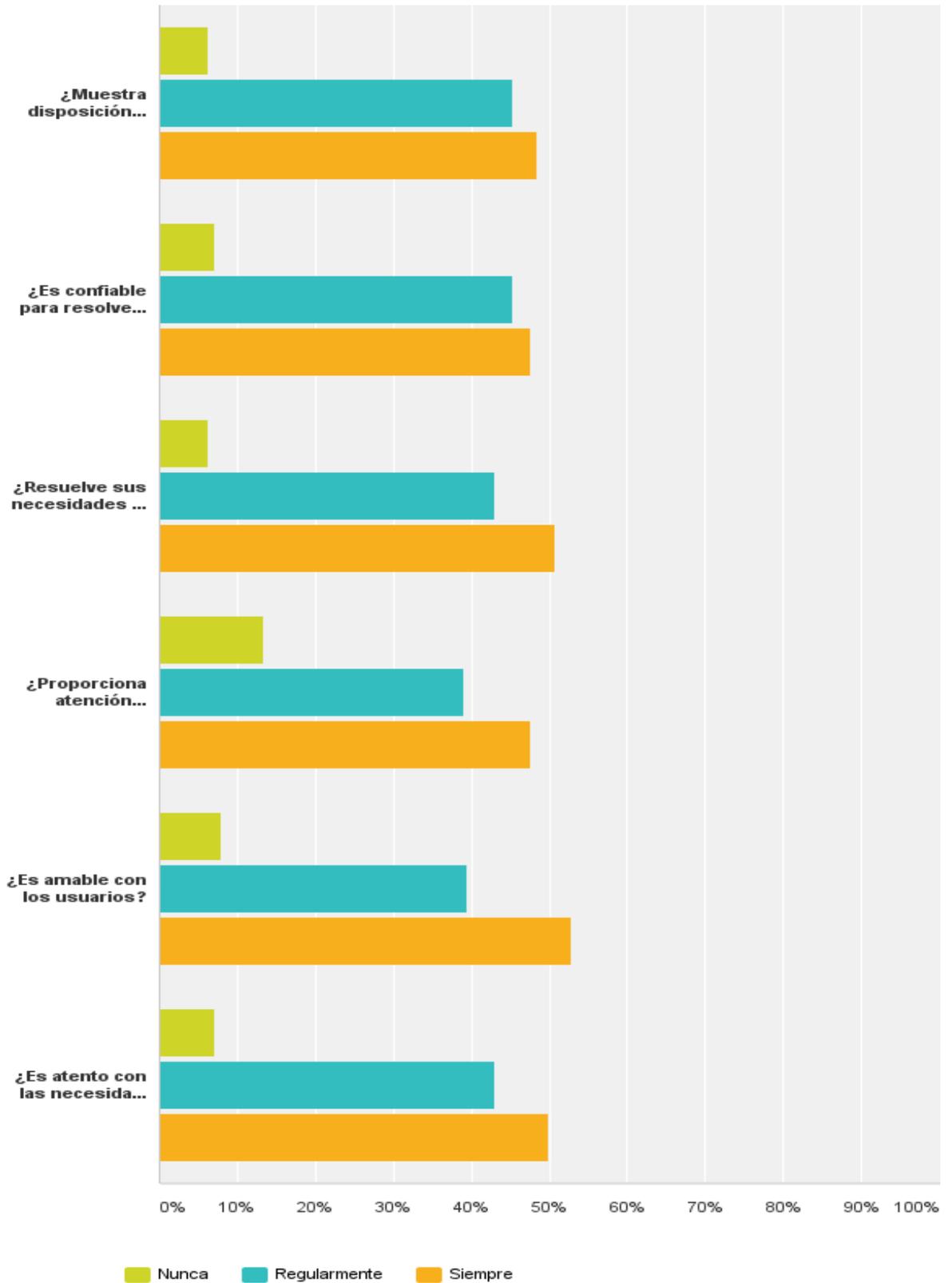
Tabla de datos

	Si	No	Total
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	86,72% 111	13,28% 17	128
¿La colección existente en la biblioteca cubre las necesidades de mi disciplina?	78,40% 98	21,60% 27	125
¿Los recursos electrónicos cubren mis necesidades de información (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos)?	71,31% 87	28,69% 35	122
¿La existencia de recursos electrónicos que tiene la Biblioteca Digital cubre las necesidades de mi disciplina?	64,91% 74	35,09% 40	114
¿La colección existente en la biblioteca me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	81,15% 99	18,85% 23	122



P8: Personal:

Gráfica





P8: Personal:

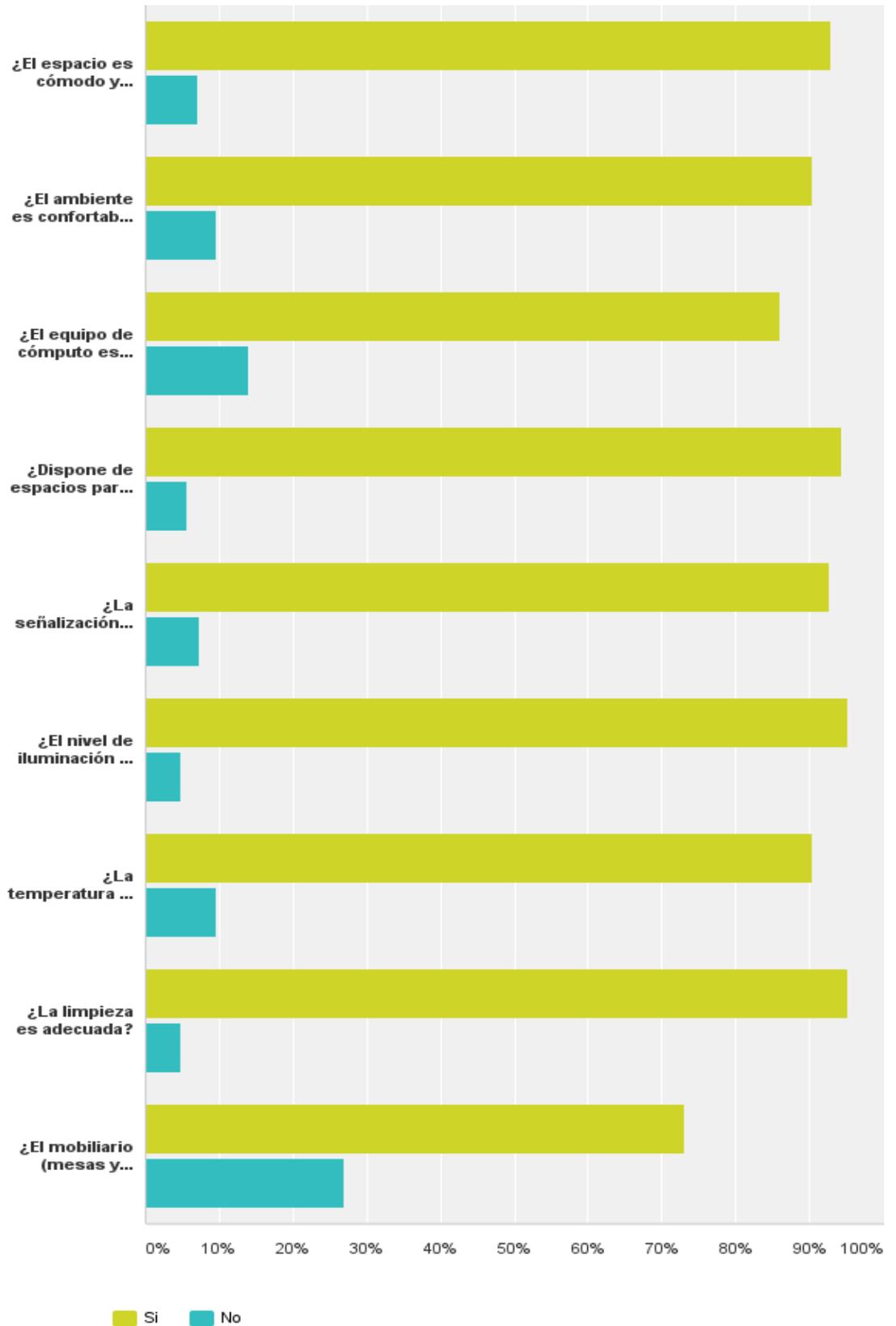
Tabla de datos

	Nunca	Regularmente	Siempre	Total
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	6,25% 8	45,31% 58	48,44% 62	128
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	7,03% 9	45,31% 58	47,66% 61	128
¿Resuelve sus necesidades de información de los usuarios?	6,25% 8	42,97% 55	50,78% 65	128
¿Proporciona atención individualizada?	13,28% 17	39,06% 50	47,66% 61	128
¿Es amable con los usuarios?	7,87% 10	39,37% 50	52,76% 67	127
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	7,03% 9	42,97% 55	50,00% 64	128



P9: Infraestructura

Gráfica





P9: Infraestructura:

Tabla de datos

	Si	No	Total
¿El espacio es cómodo y agradable?	92,91% 118	7,09% 9	127
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	90,40% 113	9,60% 12	125
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	85,95% 104	14,05% 17	121
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	94,40% 118	5,60% 7	125
¿La señalización es adecuada?	92,68% 114	7,32% 9	123
¿El nivel de iluminación es suficiente?	95,28% 121	4,72% 6	127
¿La temperatura es apropiada?	90,40% 113	9,60% 12	125
¿La limpieza es adecuada?	95,28% 121	4,72% 6	127
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	73,02% 92	26,98% 34	126



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