



Universidad de Guadalajara

Coordinación General Académica

Coordinación de Bibliotecas



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, 2019

Con el fin de continuar con la mejora de los servicios y recursos de información que ofrecen las bibliotecas de la Red, la Unidad de Servicios Bibliotecarios aplicó por sexta ocasión, una encuesta de satisfacción sobre los servicios bibliotecarios que incluyó 9 preguntas cerradas de selección múltiple y una abierta.

El objetivo de esta evaluación ha sido conocer la percepción 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.

El cuestionario fue aplicado vía internet a través de la herramienta de Google para encuestas, enviada directamente a la comunidad universitaria (Estudiantes, docentes, y personal administrativo), con el apoyo de la Coordinación General de Tecnologías de Información.

Los datos recabados son de naturaleza cuantitativa y cualitativa, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios bibliotecarios. La población objeto de estudio fue de un total de 305 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Valles, 241 estudiantes, 57 docentes y 7 externos.

La encuesta consta de 10 preguntas

Parte 1. Generalidades

- Usted es
- Nivel que cursa o imparte
- Centro universitario o Sistema al que pertenece

Parte 2. Uso de la biblioteca

- ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?
- ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?

Parte 3. Servicios bibliotecarios

- Servicios

Parte 4. Colecciones existentes en la biblioteca

- Colecciones

Parte 5. Personal bibliotecario

- Personal

Parte 6. Infraestructura bibliotecaria

- Infraestructura

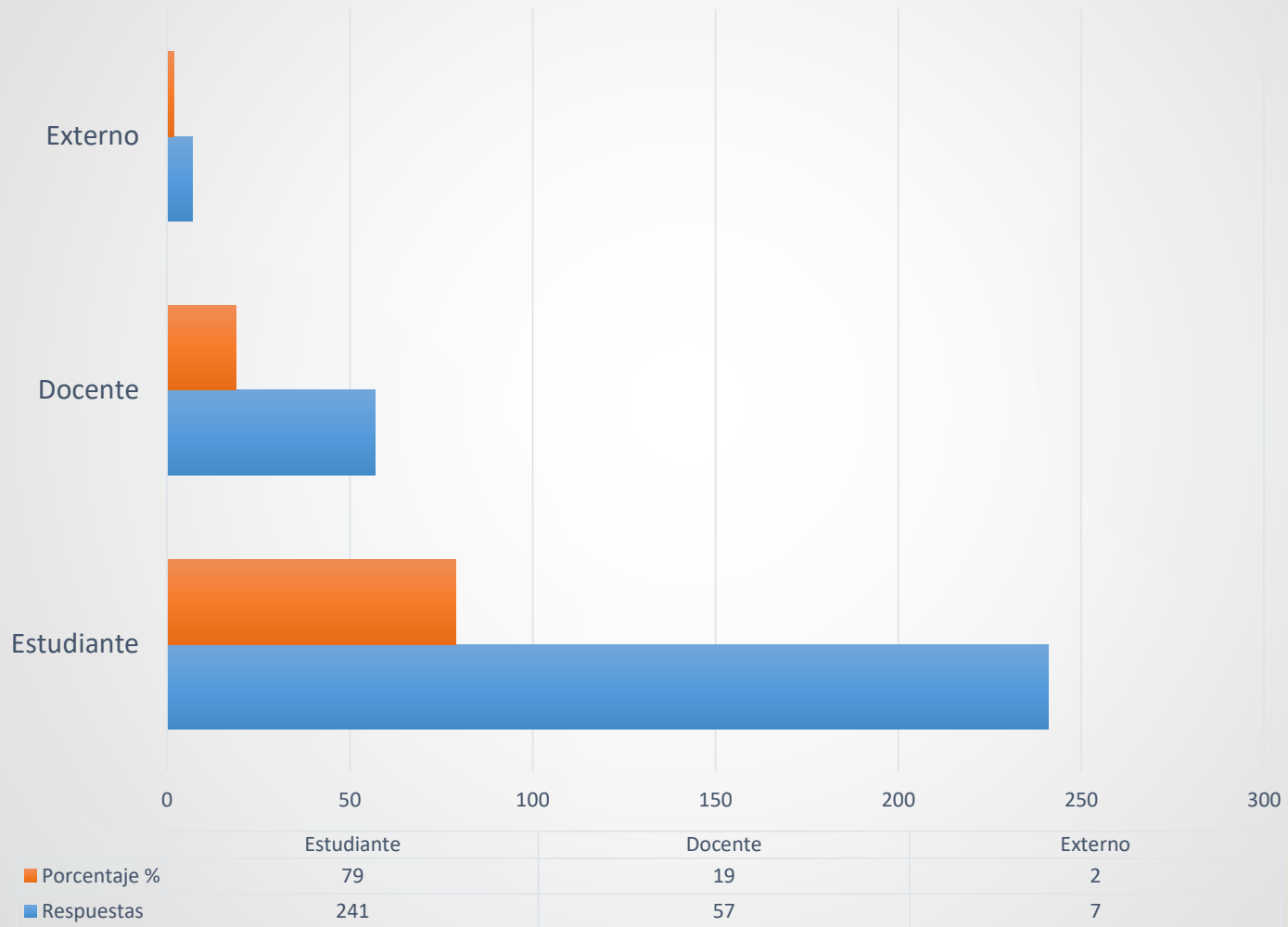
Parte 7. Comentarios generales

- Opinión o comentario adicional que pueda ayudarnos a 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**

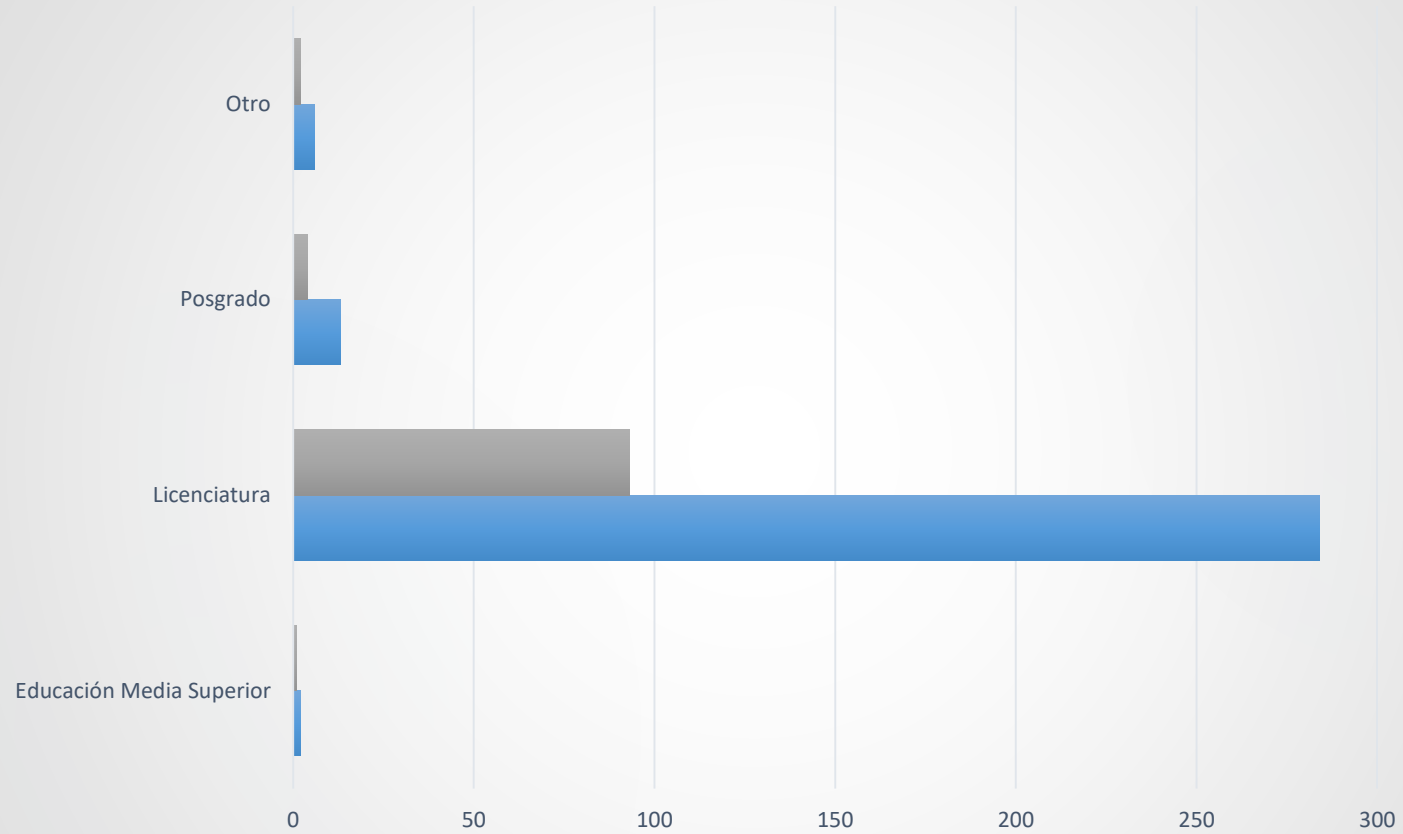
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de los Valles
Año 2019**

P1. Usted es



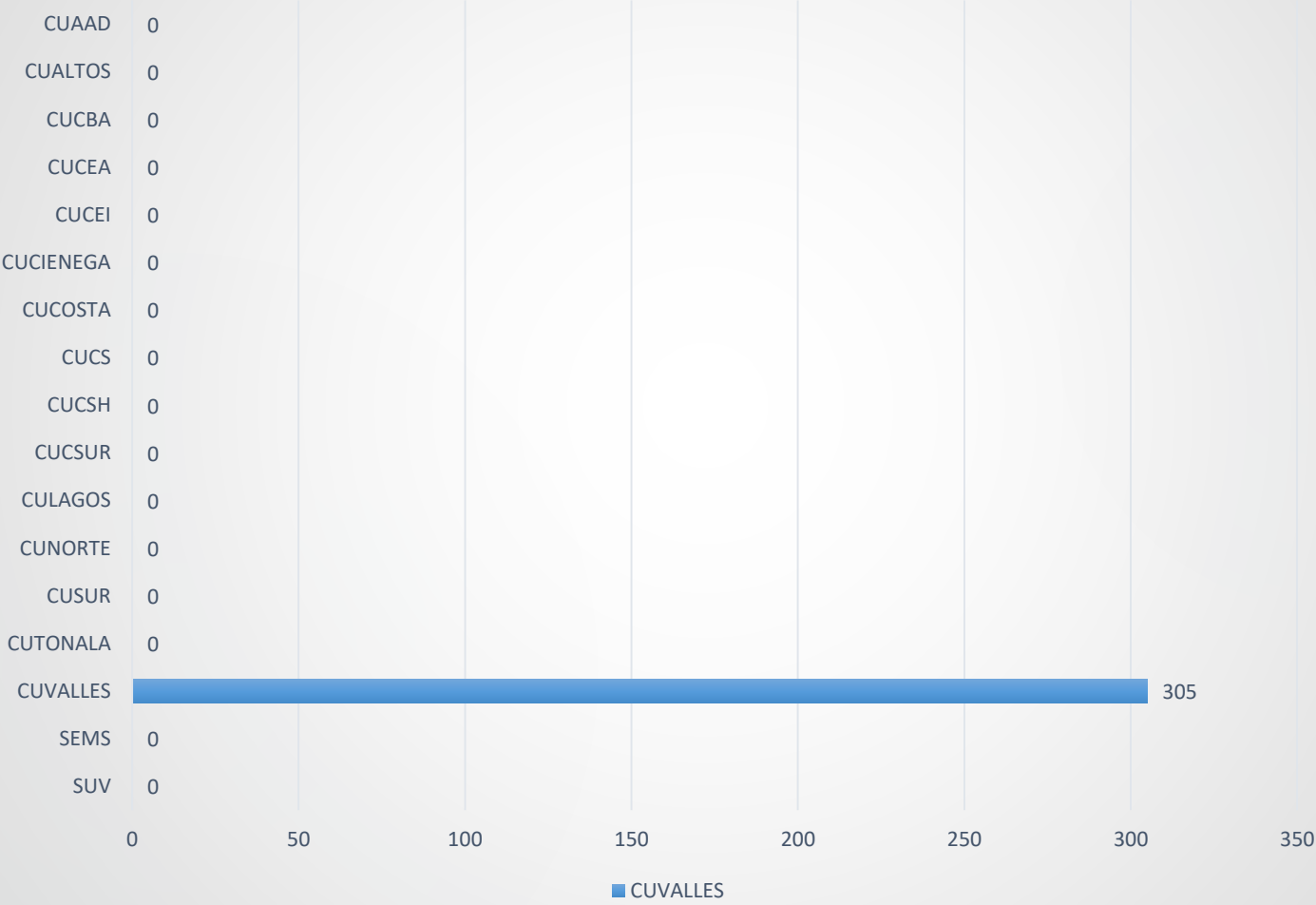
P2. Nivel que cursa o imparte

5

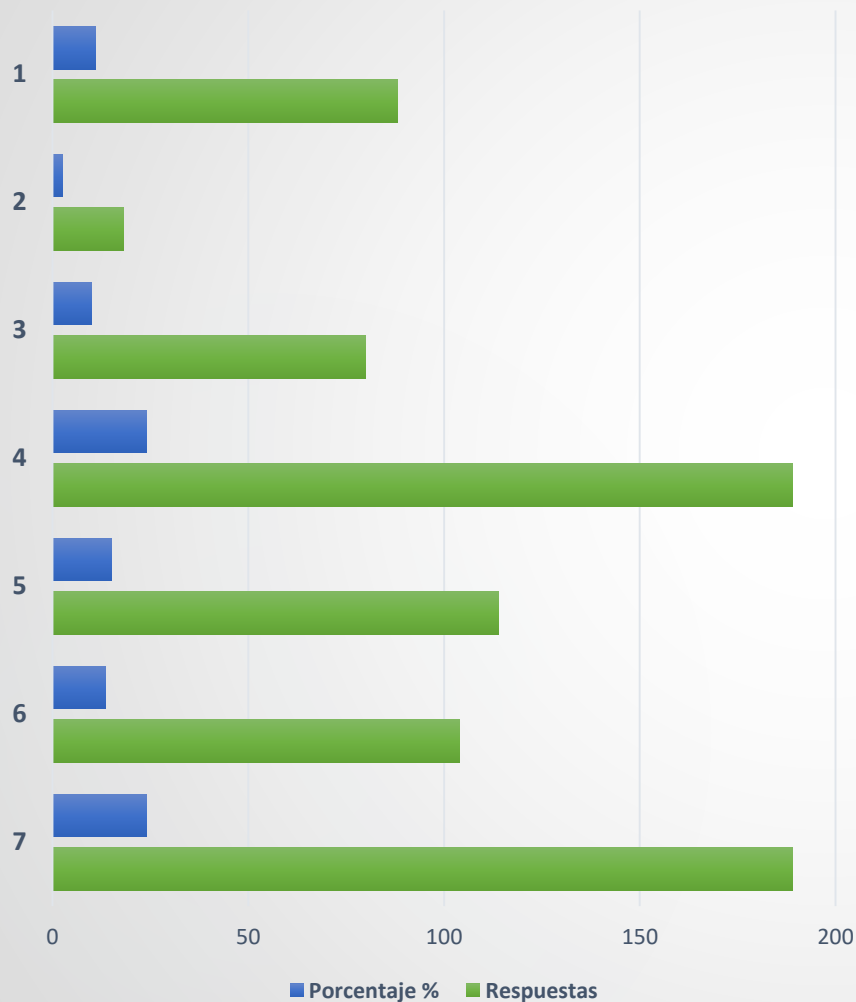


	Educación Media Superior	Licenciatura	Posgrado	Otro
■ Porcentaje %	1	93	4	2
■ Respuestas	2	284	13	6

P3. Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece



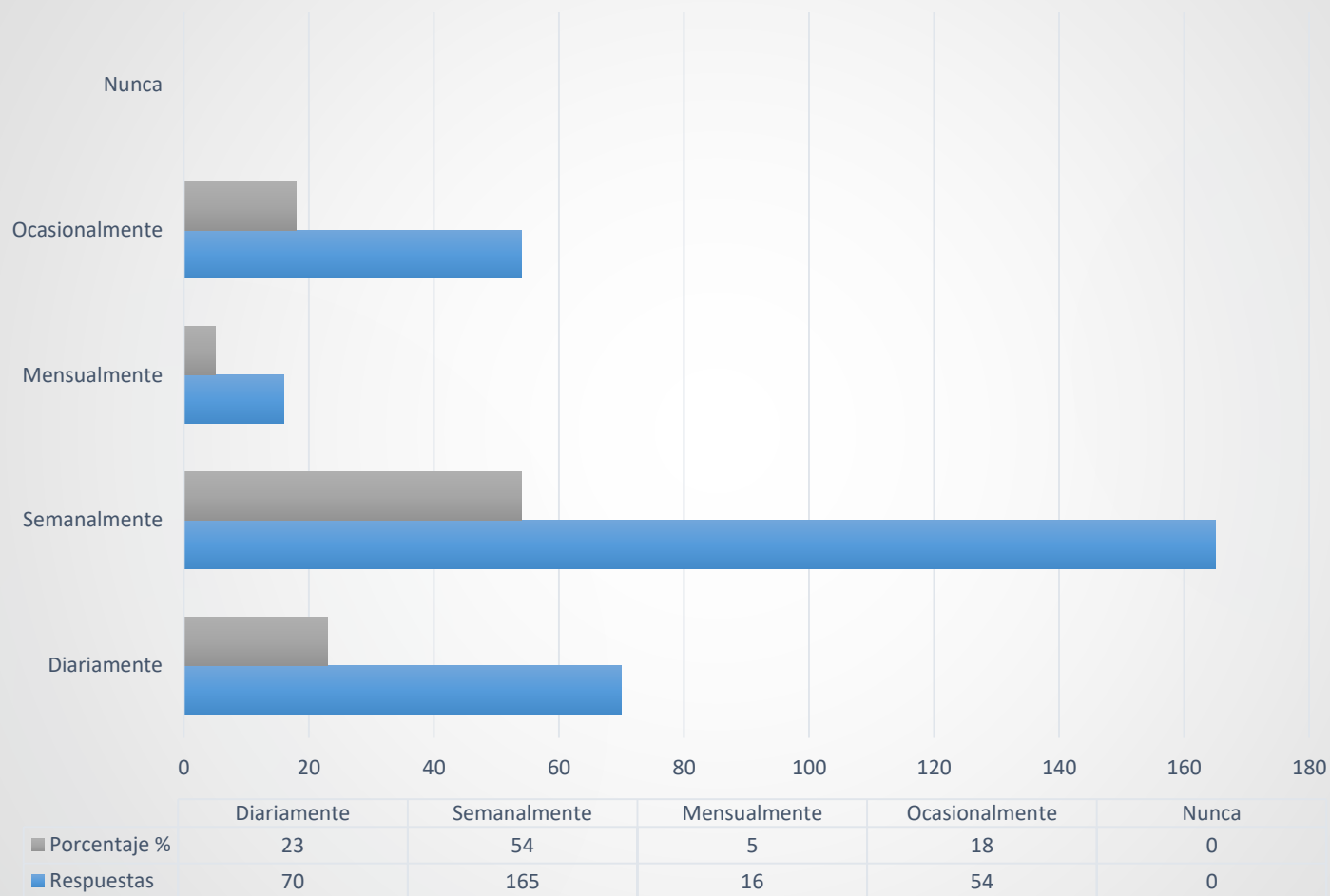
P4. ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



	Uso de la biblioteca	Porcentaje %	Respuestas
1	Conectarme a internet	11	88
2	Tomar cursos sobre uso de la información	2.5	18
3	Descansar y recrearme	10	80
4	Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	24	189
5	Estudiar en equipo	15	114
6	Estudiar solo	13.5	104
7	Solicitar préstamo externo de libros	24	189
Total de respuestas			782

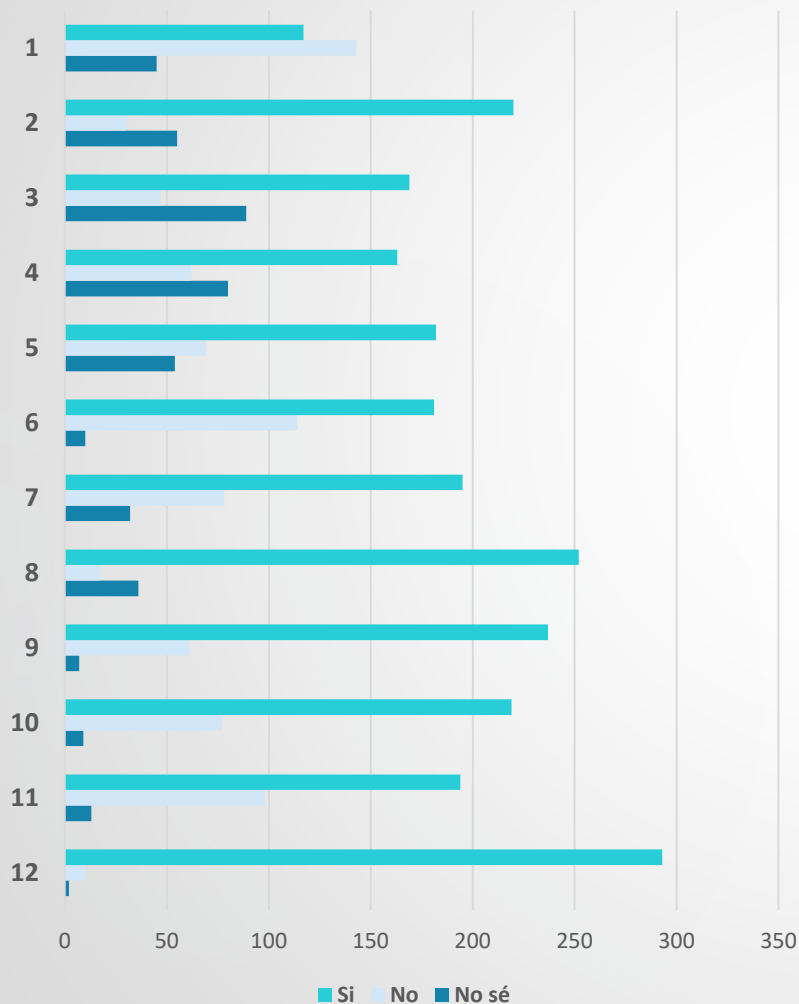
* Nota: Esta pregunta tiene opción a más de una respuesta.

P5. ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?*



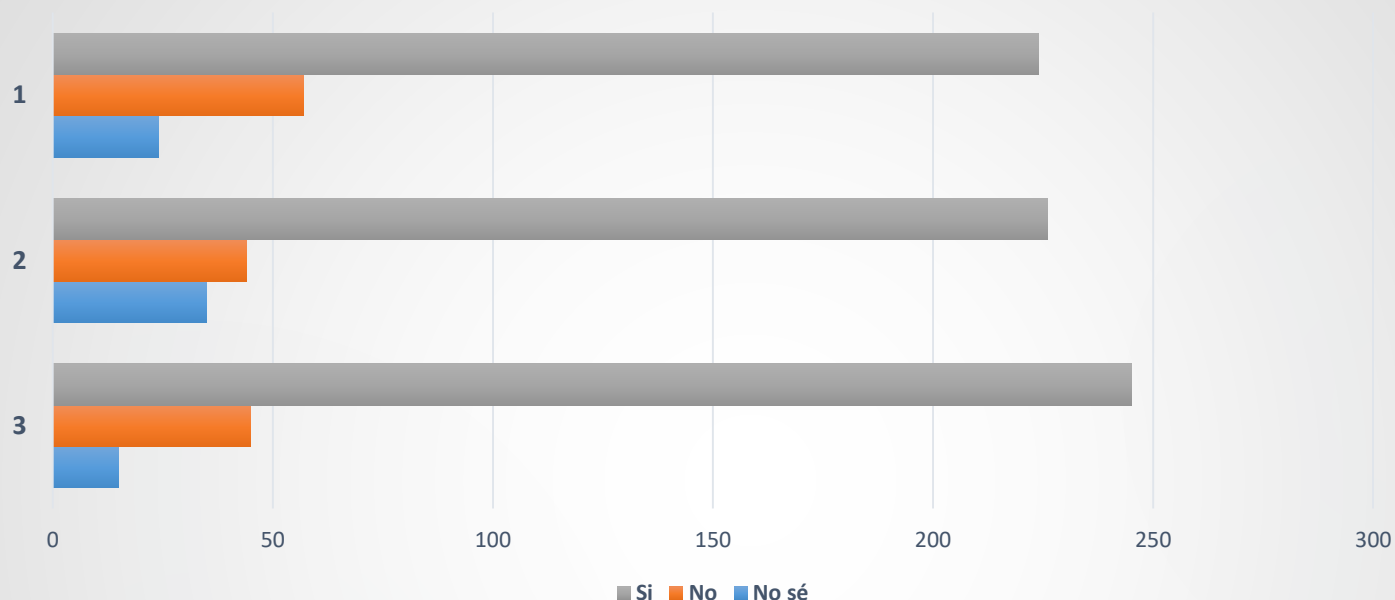
* Nota: Esta pregunta tiene opción a más de una respuesta.

P6. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	38%	47%	15%
		117	143	45
2	De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	72%	10%	18%
		220	30	55
3	¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	55%	15%	29%
		169	47	89
4	¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	53%	20%	26%
		163	62	80
5	¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	60%	23%	18%
		182	69	54
6	¿Consulta la Biblioteca Digital?	59%	37%	3%
		181	114	10
7	¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	64%	26%	10%
		195	78	32
8	¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	83%	6%	12%
		252	17	36
9	¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	78%	20%	2%
		237	61	7
10	¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	72%	25%	3%
		219	77	9
11	¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	64%	32%	4%
		194	98	13
12	¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	96%	3%	1%
		293	10	2
Total por ítem		2422	806	432

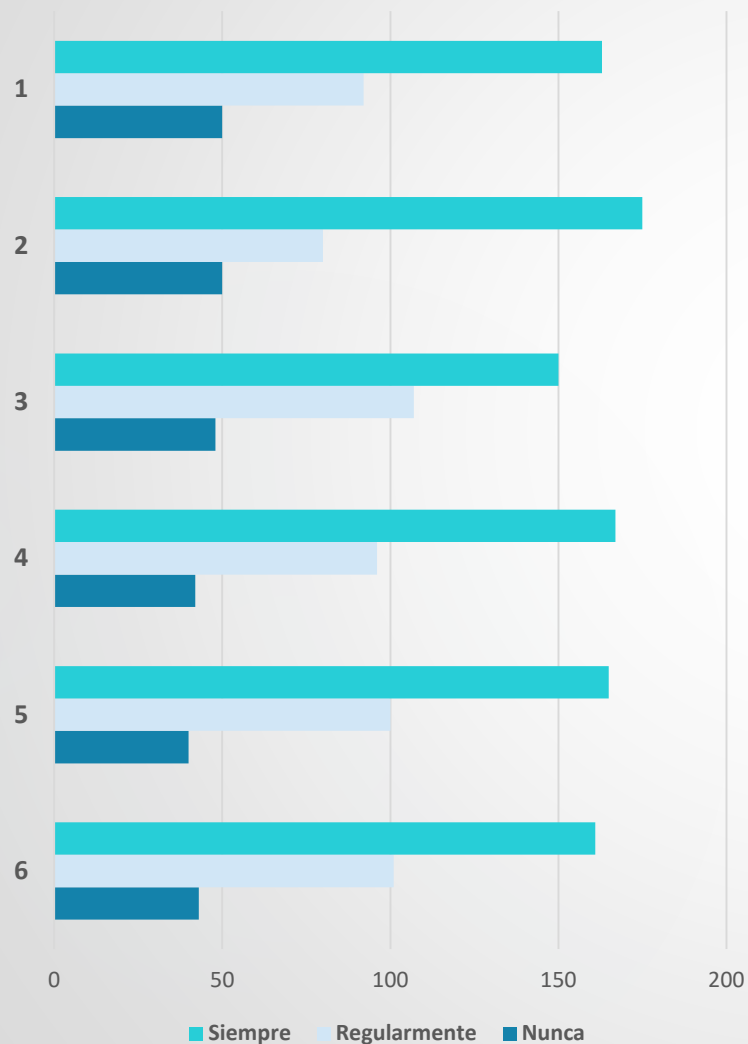
P7. Colecciones



Colecciones		Si	No	No sé
1	La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	73%	19%	8%
		224	57	24
2	Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	74%	14%	11%
		226	44	35
3	Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	80%	15%	5%
		245	45	15
Total por ítem		695	146	74

P8. Personal

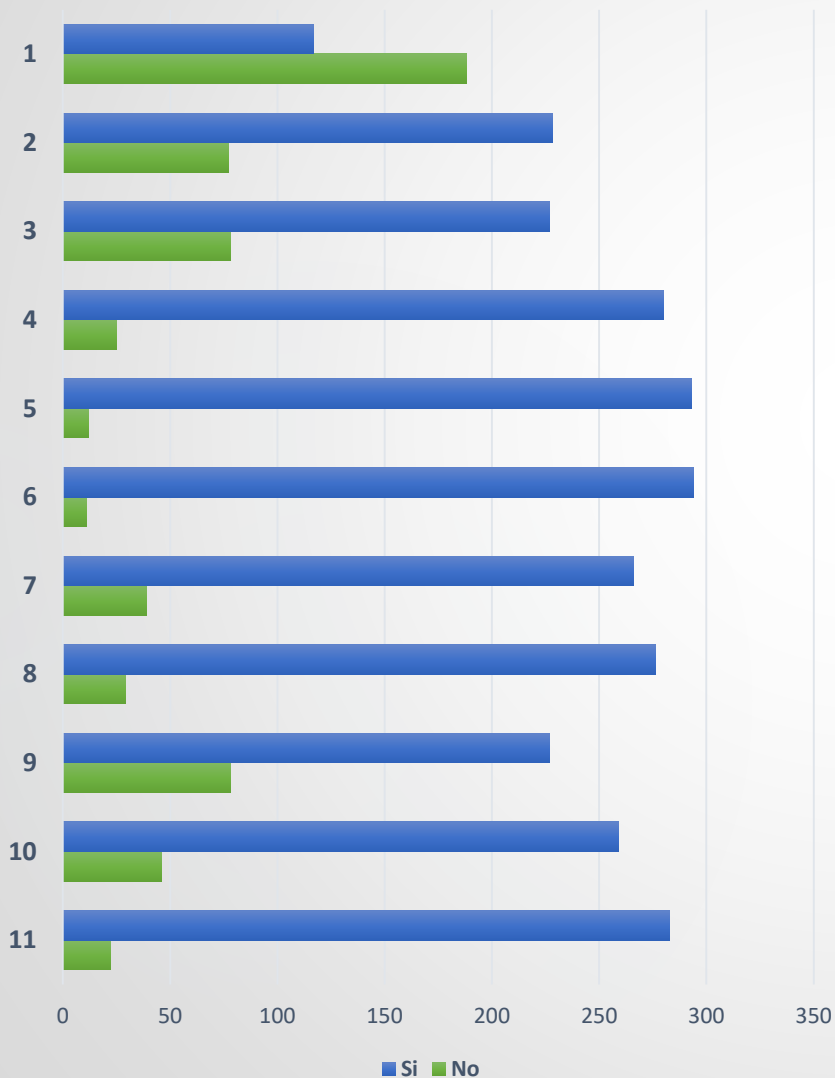
11



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	53%	30%	16%
		163	92	50
2	¿Es amable con los usuarios?	57%	26%	16%
		175	80	50
3	¿Proporciona atención individualizada?	49%	35%	16%
		150	107	48
4	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	55%	31%	14%
		167	96	42
5	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	54%	33%	13%
		165	100	40
6	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	53%	33%	14%
		161	101	43
Total por ítem		981	576	273

P9. Infraestructura

12



Infraestructura		Si	No
1	¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	38%	62%
		117	188
2	¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	75%	25%
		228	77
3	¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	74%	26%
		227	78
4	¿La limpieza es adecuada?	92%	8%
		280	25
5	¿La temperatura es apropiada?	96%	4%
		293	12
6	¿El nivel de iluminación es suficiente?	96%	4%
		294	11
7	¿La señalización es adecuada?	87%	13%
		266	39
8	¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	90%	10%
		276	29
9	¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	74%	26%
		227	78
10	¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	85%	15%
		259	46
11	¿El espacio es cómodo y agradable?	93%	7%
		283	22
Total por ítem		2750	605

P10. Opinión o comentario

- 1 Desconozco si depende de la coordinación de bibliotecas, pero a veces los baños no están realmente limpios o no tienen rollo. Y falta agua para tomar o rellenar botellas.
- 2 Mejorar el internet y mas en el centro universitario de los valles por su modalidad de estudio e incrementar el fomento de tecnologías principalmente digitales
- 3 Más libros digitales
- 4 La red de wifi en la biblioteca es muy lenta y de difícil acceso
- 5 nunca controlan el nivel de ruido existente en la biblioteca
- 6 muy buena oportunidad para estudiar
- 7 Falta espacios mas comodoss y amabilidad del personal asi como informacion sobre como utilizar todos los servicios de biblioteca
- 8 Me encuentro satisfecha con el servicio bibliotecario.
- 9 en cuvalles hay una gran problematica con el internet el ancho de banda no es sufuciente para la demanda
- 10 Muy buena atencion de algunos empleados, el espacio es agradable solo el mobiliario puede mejorar ya que cuenta con muebles con algunos defectos y el internet es un poco lento o no te puedes conectar, cuando tienes multas y quieres pagarlas en ocaciones mo se encuentran las personas autorizadas para recibir el pago, y tienes que esperar a que lleguen o regresar otro día por el libro que necesitas.
- 11 Ningun comentario
- 12 Se debería promover como una biblioteca para todos (publica) no como uso exclusivo de la los universitarios, creo que es la más grande en la región y la población puede sacar más provecho de ello.
- 13 La biblioteca en general esta bien pero lo que más le falla es el internet y también el trato del personal
- 14 Ampliar la biblioteca
- 15 no se tiene acceso para silla de rudas a la terraza
- 16 En mi centro Universitario de es el de Cuvalles el ruido no es contolado y genera conflicto para las personas que necesitan un espacio tranquilo y ajeno al ruido
- 17 Todo bien excepto la atención de las encargadas
- 18 Mejorar la conexión a internet, gracias.

P10. Opinión o comentario

- 19 Necesitamos acceso a las tesis de toda la UdG en forma digital ya que en mi experiencia, solamente son las más recientes (y a veces falla el acceder), estamos en CUValles y no se puede ir a consultar a CUCBA, CUCEI u otro Centro Universitario. Si pudieran de alguna manera obtener permiso para digitalizar y/o publicar el contenido de libros con que no se cuente ejemplar (no importa que solamente sea de consulta y no para descarga) sería de gran utilidad para maestros y estudiantes
- 20 algunos del personal que atienden primero regañan al usuario antes de resolver su duda, falta mejorar la atención al usuario
- 21 Estoy agradecido por la oportunidad que tengo de acceder a fuentes confiables con una base de datos y tener un lugar de estudio tranquilo
- 22 Excelente acervo bibliografico el cual constantemente va aumentando
- 23 Mas accesibilida por parte del personal bibliotecario.
- 24 El acceso a internet es muy deficiente en el área de biblioteca.
- 25 Sugiero más eventos que promuevan lectura e invitar a externos a promoverla. Gracias
- 26 CONSIDERO EL SERVICIO BUENO
- 27 Demasiado ruido con los talleres de música, sugiero cambiarse de ubicación
- 28 Solamente tratar de actualizar más la colecciones en cuanto a los MASC y el nuevo sistema oral
- 29 El servicio por parte de los encargados es bueno en lo general, pero en cuestiones de infraestructura e inmobiliario quizá hace falta mejorar.
- 30 En general los servicios bibliotecarios son muy buenos pero se puede mejorar en instalaciones y en el acceso a Inter
- 31 Está bien
- 32 El servicio es muy bueno. Un punto importante es cambiar los talleres que se ofertan dentro de las instalaciones de la biblioteca, esto por el ruido que se genera
- 33 La biblioteca es un lugar estable y apropiado para satisfacer las necesidades académicas del estudiante, sus condiciones son optimas.
- 34 solo pido que no se lleven acabo ningun taller dentro de la biblioteca ni musica, ni liderazo por que ocupan el laboratorio de computo y hay ,mucho ruido

P10. Opinión o comentario

- 35 creo que es un un espacio en que se facilita ucho el hacer tareas en equipo ademas de que tiene un muy buen ambientes para estudiar
- 36 me parece muy bien
- 37 exelente servicio
- 38 mejorar calidad de Internet
- 39 Me parece muy buena la información educativa (libros, revistas, etc.) que proporcionan la biblioteca, solo mejoraría el espacio para realizar actividades dentro de la biblioteca.
- 40 El servicio de biblioteca es adecuado a una biblioteca universitaria, tiene orden y cubre todas las necesidades de los estudiantes.
- 41 es muy enojona Juana
- 42 no
- 43 deberían mejorar la señal de Internet.
- 44 el servicio de todo Cu Valles
- 45 que el Internet sea mas rápido
- 46 es importante mejora de internet sobre la plataforma para buscar libros
- 47 Excelente servicio
- 48 esta muy bien la biblioteca con todo lo necesario
- 49 Es confortable, el personal es muy amable y encuentras información rapido
- 50 como estudiante de la carrera de abogado considero que faltan un poco mas de libros para esta carrera
- 51 Ninguno
- 52 Gracias.
- 53 solo quiero pedir que no impartan talleres dentro de la biblioteca hay uno que dan en el laboratorio de computo y el de batería generan un ruido fatal
- 54 el ruido de los talleres de música molesta en gran medida e impide la concentración
- 55 TODO BIEN, ME AGRADA
- 56 Todo perfecto
- 57 El tiempo de los prestamos externos de material es muy limitado, especialmente de libros de investigación.

P10. Opinión o comentario

- 58 Es imposible acceder a algunos sitios como Conricyt si estas fuera del centro universitario. Dentro del centro si puedes pero en casa es imposible. Creo que tiene que ver con el dominio o la dirección de ip que no pertenece al centro cuando estas en casa. Por lo tanto resulta inservible fuera de el lugar de trabajo o estudio.
- 59 Muy buen servicio
- 60 los servidores que hay en biblioteca son responsables respetuosos y ofrecen servicio a sus estudiantes FELICIDADES
- 61 Se necesita ampliar la red de internet porque se vuelve lento y no se puede consultar los documentos necesarios para realizar dichos trabajos, tambien seria prudente actualizar el mobiliario ya que esta muy deteriorado y hasta hay sillas quebradas.
- 62 todo bien
- 63 muy buen servicio
- 64 Hacen falta mas muebles y control de ruido para ni tener la necesidad de callar a las personas, así como mejorar el Internet para que sea mas rápido el acceso a sitios importantes.
- 65 En general la biblioteca se encuentra en optimas condiciones para el estudio y la concentración del alumno.
- 66 mejora de internet
- 67 Respecto al internet que pueda ser mas rapido para poder elaborar trabajos de clase
- 68 Respecto al internet que pueda ser mas rapido para poder elaborar trabajos de clase
- 69 necesita actualizar el contenido en literatura recreativa
- 70 El ambiente de estudio esta perturbado por voces.
- 71 La mayoría de estudiantes se la pasan hablando y no respetan y algunas bibliotecarias responden de mala manera.
- 72 se mejore la velocidad del y estabilidad de conexion a internet
- 73 me gustaria que mejoraran la conexion de internet
- 74 El Internet es muy lento y a veces no funciona
- 75 Cambien algunas de las bibliotecarias tienen un modo pesimo

P10. Opinión o comentario

- 76 La biblioteca cumple con su propósito de tener un espacio donde poder estudiar, mas sin embargo el Internet no deja hacer las tarea rápidamente
- 77 Mejorar el servicio de Internet
- 78 Que la biblioteca tiene todo lo necesario para el desarrollo del estudiante
- 79 Ninguna
- 80 Mejorar el internet
- 81 Promover la consulta de libros en los estudiantes
- 82 Muy buen trabajo por parte del personal de la biblioteca
- 83 Estoy muy complacida con el servicio de CUVALLES, en efecto faltan computadoras, pero se pueden solicitar portátiles y estoy segura que no tardaran en abrir un espacio de computo para los estudiantes como lo tiene el CUCSH
- 84 sin comentarios
- 85 En la biblioteca generalmente hay mucho ruido y no se puede estudiar. El préstamo externo no es bueno y muy tardado tie
- 86 el internet que existe dentro de la biblioteca no es accesible
- 87 falta de mobiliario y falta de acceso a internet
- 88 falta de mobiliario y falta de acceso a internet
- 89 todo bien al cien
- 90 No es un espacio apto para estar realizando labores de trabajo en equipNo es un lugar apto para realizar trabajo en equipo ni para realizar conferencias, cómo a veces lo hacen en la parte de mesas.
- 91 yolo
- 92 Una mejora ha implementar seria el Internet
- 93 htfd,jgh,jy,
- 94 Muy buen servicio
- 95 ver que asisten algunos alumnos solo por platicar y esto no ayuda a que los otros alumnos se concentren en sus actividades

P10. Opinión o comentario

- 96 bien
- 97 Mejorar el internet.
- 98 poner instrucciones para la busqueda de libros en la estantería
- 99 Deben de mejorar el internet
- 100 A mi punto de vista el internet es un tanto deficiente. Otra cosa por mejorar es que en las computadoras de busqueda tengan algun tipo de tutorial para los que se nos olvida o en verdad no sabemos.
- 101 Aumentar la velocidad del Internet de forma aceptable, ya que el Internet falla mucho y la mayoría de las veces no funciona.
- 102 Mejorar la señal de internet
- 103 muy buen cuestionario
- 104 Yo creo que se necesita emplear el area y mejorarla y actualizar el material cientifico por especialidades. Ademas de incorporar una sala de idiomas, y darle mas apertura a los idiomas extranjeros y las lenguas idigenas nacionales
- 105 mejora de internet para realizar las tareas o onvestigaciones
- 106 En su mayoría los servicios bibliotecarios en Cu Valles son excelentes.
- 107 Se podrian optimizar las redes wifi que hay en la biblioteca, ya que en ocasiones no es posible conectarse
- 108 N/A
- 109 Me gustaría que en la biblioteca hubiera espacio disponible para trabajar ya que en muchas ocasiones todos los espacios están ocupados, algunas personas utilizan el espacio para dormir y recostarse sobre las mesas, jugar, escuchar música, o estar platicando (en tono fuerte) y lo que origina mucho ruido. Y mi otra sugerencia es que el equipo de biblioteca se comprometa y cumpla a dar los cursos cuando los oferta ya que tuve la mala experiencia de agendar una fecha para tomar un curso con todo mi grupo, y nunca llegaron, solicité una nueva fecha y hasta la fecha no han contestado mi petición.
- 110 muy buen servicio por parte de los trabajadores
- 111 En lo personal considero que la atención del personal es bueno, lo que mas le afecta a la biblioteca y en general al centro universitario el servicio de internet que es pesimo y que no cubre si quiera nuestras necesidades academicas.

P10. Opinión o comentario

- 112 el internet y la señal es muy mala
- 113 se supone que es una biblioteca y no debe haber eventos y muchos menos talleres de musica con la batería es imposible concentrar mas respeto a los que venimos a estudiar
- 114 mayor limpieza y cuidado en los baños
- 115 todo bien
- 116 mover los talleres que generan mucho ruido y poner toallas sanitarias para mujeres por fa!!
- 117 me agrada en general
- 118 todos debemos de contribuir para mantener siempre de la mejor manera la boblioteca
- 119 Lo único que agregaría es el equipo de cómputo de fácil acceso en la biblioteca y mejor distribución de la red WiFi. De igual manera, agradezco el excelente servicio por parte del personal.
- 120 Me gustaria que la señal de internet fuese mejor debido a que asi podremos hacer los trabajos de una mejor manera
- 121 que mejoren la calidad del internet ya que por lo general falla bastante
- 122 mejorar la calidad del Internet
- 123 Es necesario tener una mejor recepción del internet ya que en ocasiones es necesario y no es buena la señal. Aparte, es necesario tener un espacio tranquilo como para dormir o descansar
- 124 Mejoren internet
- 125 el servicio y el lugar es bueno solo que aveces no agarra bien el internet
- 126 El servicio es bueno
- 127 mejor acceso a internet
- 128 El internet, ya que en ocasiones se acude a la biblioteca par realizar alguna tarea, pero no se puede debido a el internet falla mucho
- 129 En algunas ocasiones, lo baños de la biblioteca se encuentran sucios o sin papel.
- 130 sin comentarios...
- 131 Mayor acceso a internet
- 132 Me parece un lugar cómodo
- 133 el prestamo de libros sea mas accesible

P10. Opinión o comentario

- 134 Falta de red de internet, ya que no puedes conectarte ni con datos móviles, ni con las redes disponibles y al ser una área de estudio considero es necesario contar con una red de internet adecuada y funcional.
- 135 opino que la gente que trabaje aquí debe ser un poco más amable
- 136 El internet es bastante lento.
- 137 el internet es malo, y los talleres (batería) molestan.
- 138 Se necesita re-ubicar los talleres que se realizan dentro del área de biblioteca, y se necesita mejorar el internet
- 139 sin comentarios
- 140 Me parece un lugar cómodo para estudiar o momento de descanso pero usualmente hay mucho ruido porque hablan mucho, o se ríen o a veces ensayan los de taller y eso distrae cuando quieres estudiar.
- 141 que la señal de Internet fuera más rápida para que no se trabe el moodle cuando hay muchos alumnos trabajando a la vez
- 142 la biblioteca está en buenas condiciones y cuenta con buen personal, además de contar con áreas para poder trabajar en equipo sin molestar a los demás.
- 143 Que el internet sea más rápido o funcione mejor,
- 144 demasiado ruido
- 145 en vacaciones podríamos llevarnos más de 5 libros
- 146 Considero que el servicio que nos brindan está acorde a nuestras necesidades.
- 147 buen servicio
- 148 Me encanta la biblioteca de mi centro pero creo que sería bueno actualizar el mobiliario y quizás una mejor ambientación ya que en ocasiones hasta sueño de lo simple.
- 149 Usuario satisfecho!
- 150 Lo único que me molesta es el ruido, pero esto no es un problema de la biblioteca o del personal sino de los alumnos que asisten diariamente
- 151 me gustaría que mejoraran el internet y sobre todo el área de las computadoras.
- 152 es muy buena la biblioteca
- 153 mejorar el internet

P10. Opinión o comentario

- 154 Deberían ser más estrictos para que las personas guarden silencio, además el internet es muy lento.
- 155 En general mi experiencia al estar en la biblioteca es muy agradable, ya que tengo todo a la disposición para poder realizar mis trabajos y obtener la información necesaria para mis tareas.
- 156 Es recomendable que todo el personal que trabaja en biblioteca se actualice, por que de repente no pueden ayudarte por no saber de que manera hacerlo, ya que no todos cuentan con capacidad de hacerlo
- 157 sin comentarios
- 158 internet malo
- 159 que siga asi y que haya mas talles
- 160 El internet es malo y hace falta que se re-ubiquen los talleres que se ofertan el las instalaciones de la biblioteca
- 161 No hay cubículos disponibles
- 162 Los servicios son buenos cuentan con buenos libros, solo que en algunos si seria necesario que contaran con mas ediciones...
- 163 falta controlar orden y silencio
- 164 que paguen el internet , por que no llega a nuestros dispositivos, que pongan los camastros.
- 165 Lugares de estudio un poco mas particulares donde el ruido no sea factor negativo. Camastros
- 166 aumentar el Internet
- 167 Me agrada la biblioteca :v
- 168 internet mas rapido
- 169 muy bueno su servicio amiguitos <3
- 170 hola soy un oso
- 171 aveces la velocidad del Internet decae un poco, pero regularmente bien.
- 172 No tengo ningun comentario
- 173 Mejorar la cobertura de internet en todos lo espacios del edificio
- 174 Muy buen servicio felicidades!!!!



Universidad de Guadalajara
Coordinación General Académica
Coordinación de Bibliotecas
Unidad de Servicios Bibliotecarios