



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, 2018*

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 quinta 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 206 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Ciénega, 153 estudiantes, 49 docentes y 4 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

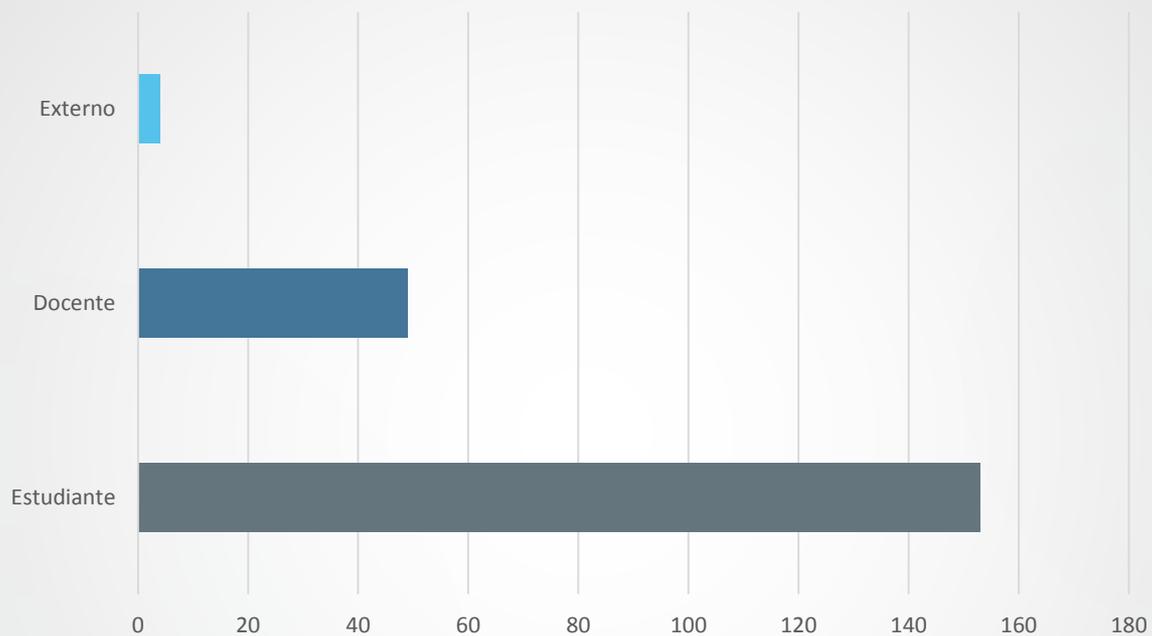
- Opinión o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias

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 la Ciénega
Año 2018**

P1: Usted es:

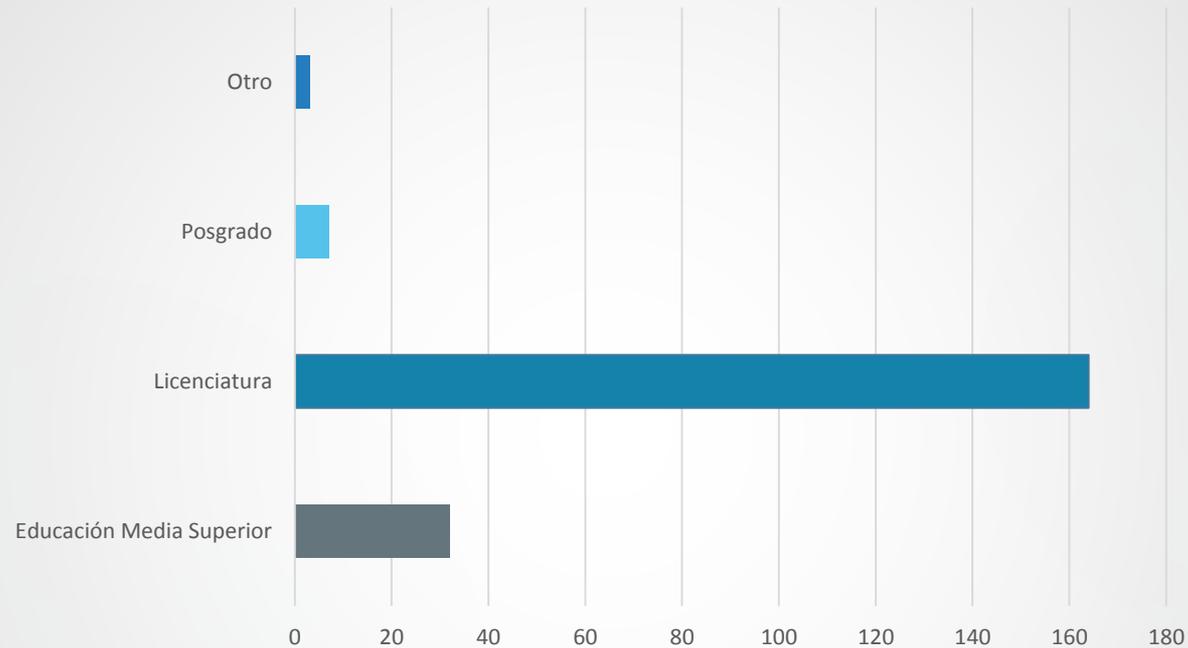
4



Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	2%	4
Docente	24%	49
Estudiante	74%	153
Total:		206

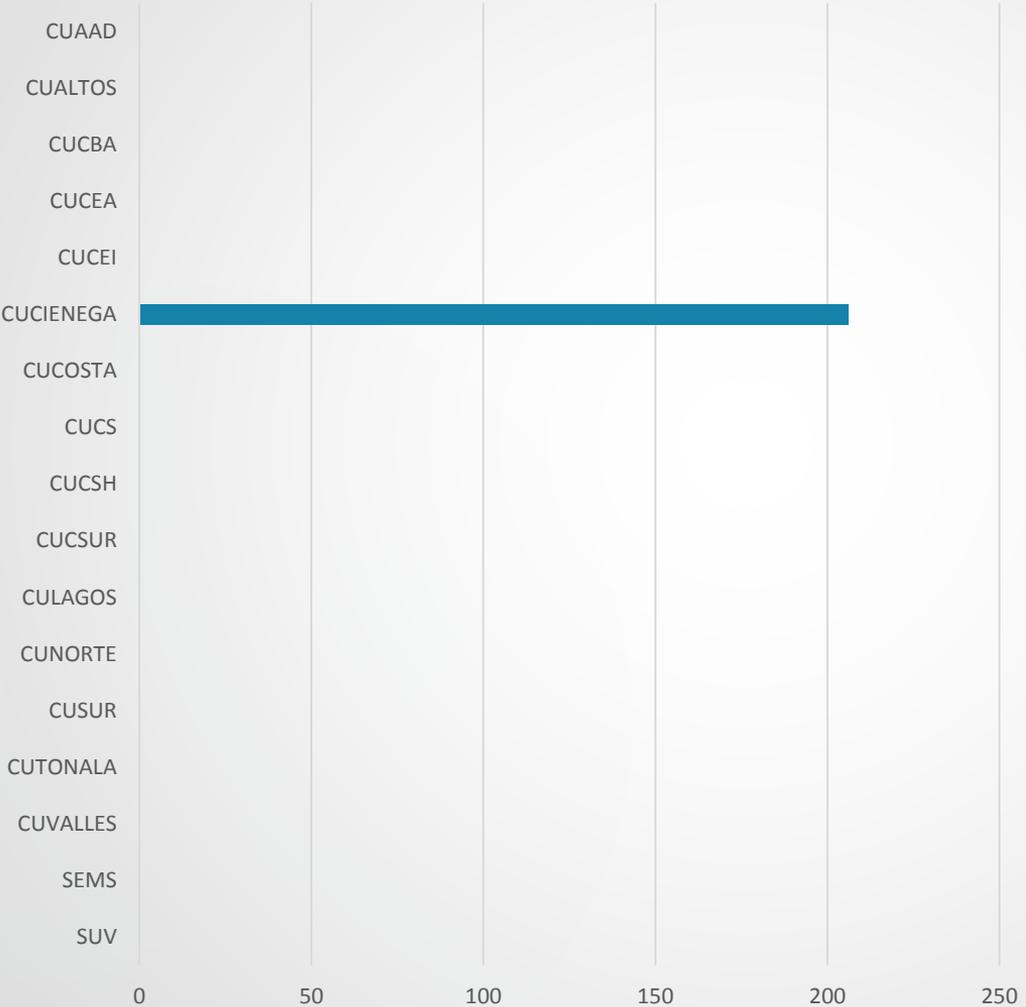
P2: Nivel que cursa o imparte:

5



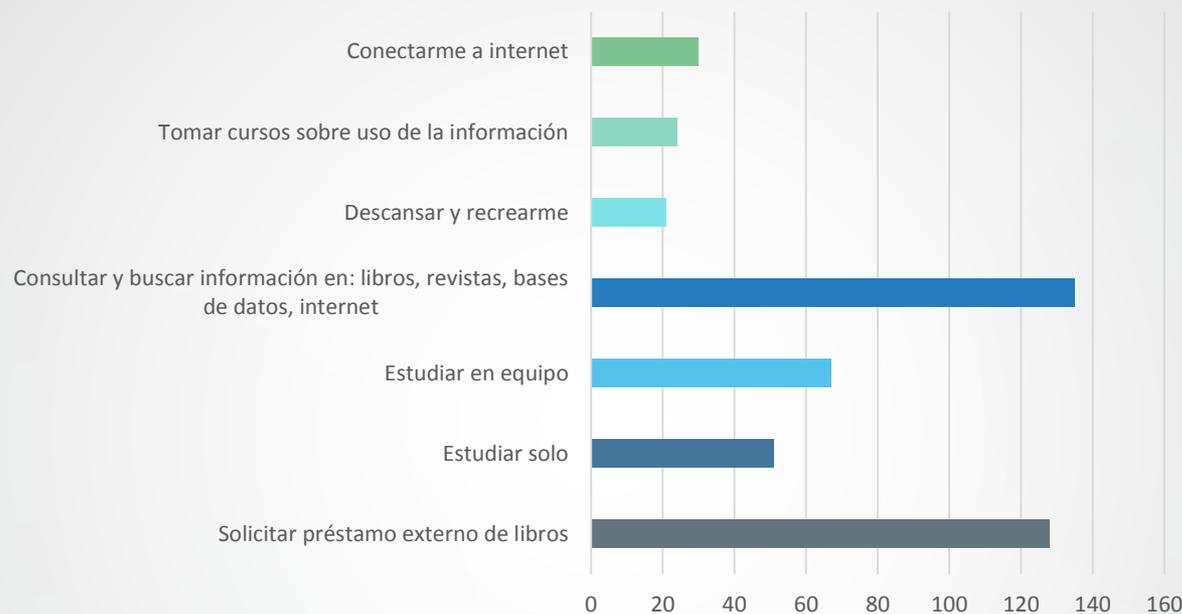
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	1%	3
Posgrado	3%	7
Licenciatura	80%	164
Educación Media Superior	16%	32
Total:		206

P3: Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece



Opciones de respuesta	Respuestas
SUV	0%
SEMS	0%
CUVALLES	0%
CUTONALA	0%
CUSUR	0%
CUNORTE	0%
CULAGOS	0%
CUCSUR	0%
CUCSH	0%
CUCS	0%
CUCOSTA	0%
CUCIENEGA	100%
CUCEI	0%
CUCEA	0%
CUCBA	0%
CUALTOS	0%
CUAAD	0%
Total	206

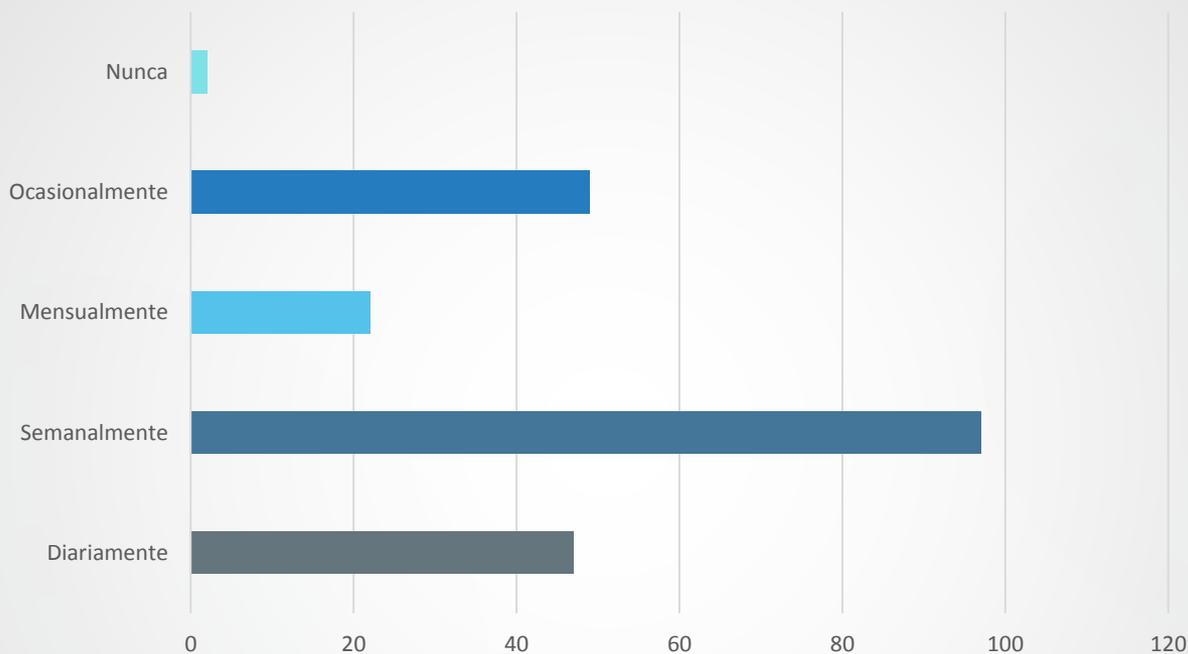
P4: ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



Opciones de respuesta	Respuestas
Conectarme a internet	7% 30
Tomar cursos sobre uso de la información	5% 24
Descansar y recrearme	5% 21
Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	30% 135
Estudiar en equipo	15% 67
Estudiar solo	11% 51
Solicitar préstamo externo de libros	28% 128
Total	456

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

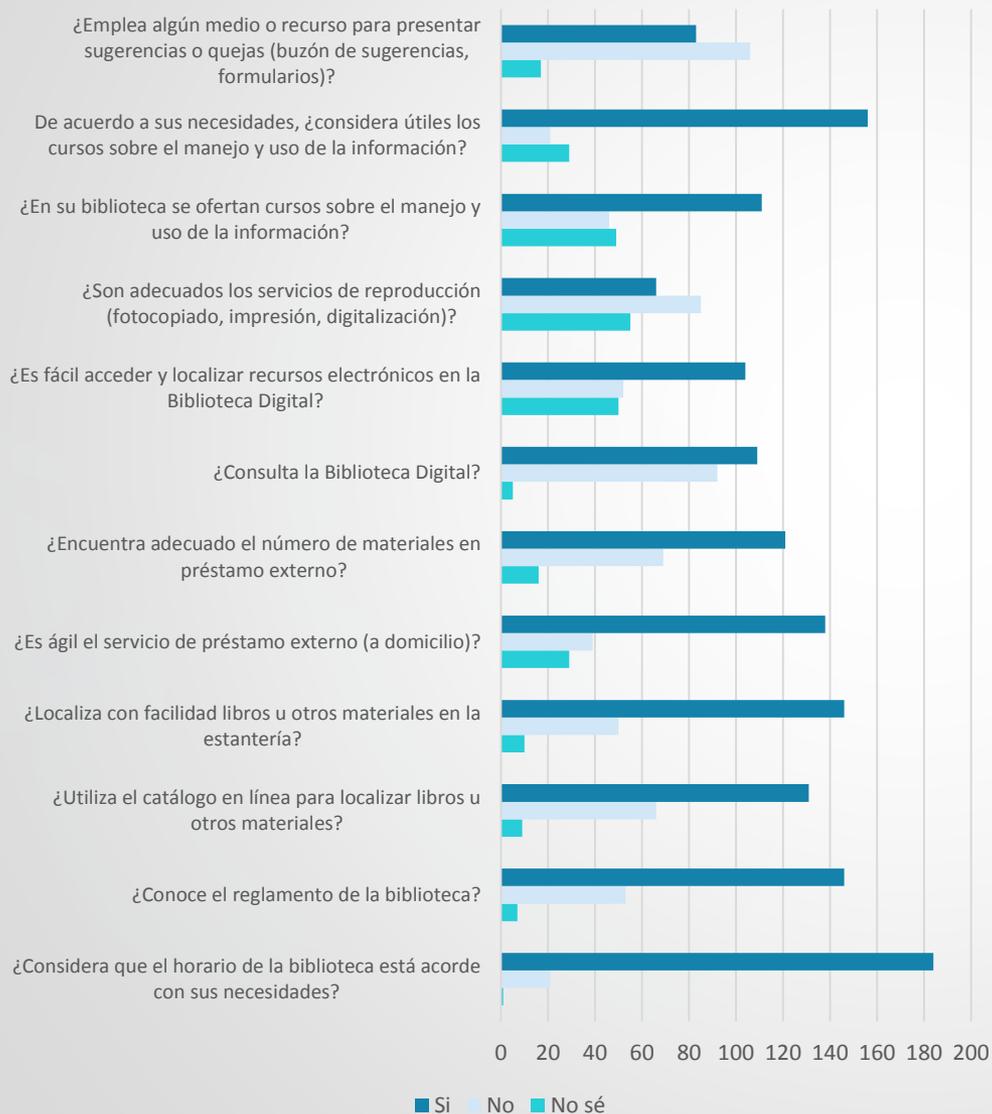
P5: ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?*



¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	1%	2
Ocasionalmente	23%	49
Mensualmente	10%	22
Semanalmente	45%	97
Diariamente	22%	47
Total		217

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

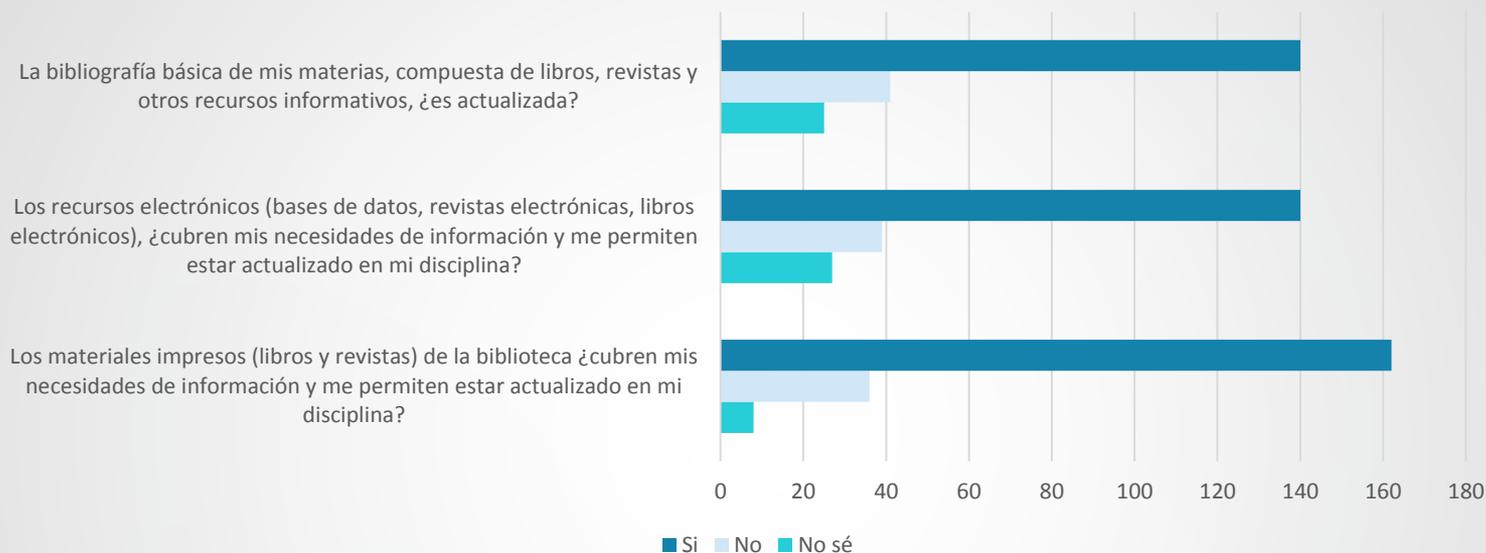
P6: Servicios.



	Si	No	No sé
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	40%	51%	8%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	76%	10%	14%
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	54%	22%	24%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	32%	41%	27%
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	50%	25%	24%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	53%	45%	2%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	59%	33%	8%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	67%	19%	14%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	71%	24%	5%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	64%	32%	4%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	71%	26%	3%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	89%	10%	0%
Total			206

P7: Colecciones.

10



	Si	No	No sé
La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	68%	20%	12%
	140	41	25
Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	68%	19%	13%
	140	39	27
Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	79%	17%	4%
	162	36	8
Total			206

P8: Personal.

11



	Nunca	Regularmente	Siempre
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	25%	39%	36%
	51	81	74
¿Es amable con los usuarios?	22%	39%	39%
	45	81	80
¿Proporciona atención individualizada?	29%	38%	33%
	59	79	68
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	22%	44%	33%
	46	91	69
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	22%	44%	34%
	46	90	70
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	21%	46%	33%
	43	95	68
Total			206

P9: Infraestructura.

12



	Si	No
¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	44%	56%
¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	76%	24%
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	76%	24%
¿La limpieza es adecuada?	87%	13%
¿La temperatura es apropiada?	84%	16%
¿El nivel de iluminación es suficiente?	85%	15%
¿La señalización es adecuada?	83%	17%
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	83%	17%
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	68%	32%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	86%	14%
¿El espacio es cómodo y agradable?	90%	10%
Total	206	

P10: Opinión o comentario.

1. Que movilicen libros de texto a las sedes donde impactaría más su utilización
2. Que no sea tan déspota la Jefe de Unidad de Biblioteca del CUCI
3. Mejorar el servicio de internet
4. Seguir ampliando recurrentemente los títulos y hacer crecer más la biblioteca, no solamente quedarse estancado ahí.
5. ninguno
6. NO. TODO OK
7. Ninguna
8. Me gustaría que hubiera más higiene en los sanitarios y que tengan papel higiénico y jabón para lavar las manos
9. Compartir revistas especializadas en todos los centros universitarios
10. Ninguna
11. La atención a los usuarios es deficiente, el personal de recepción es poco atento, se equivocan al momento de realizar los préstamos, están distraídos viendo facebook, cuando les pedimos asesoría no dominan los conocimientos mínimos o por lo menos no tienen la intención de ayudarnos con nuestras consultas y dudas respecto a los libros y los materiales. La iluminación en los pasillos es pésima, hay muchas lámparas dañadas que a pesar de ser reportadas no se han reemplazado. El aire acondicionado no sirve y Ocotlán es un lugar muy caluroso, lo que en ocasiones hace incómoda nuestra estadía en las instalaciones de la biblioteca, sobre todo en la Mediateca que es el lugar en donde no hay ventilación alguna.
12. Tener más temas en los estantes, yo creo que les falta más libros.
13. Debería mejorar el internet y tener más libros de investigación periodística
14. MEJORAR EL NIVEL DE INTERNET. ACTUALIZAR REVISTAS DE CONSULTA Y CONTROLAR EL USO INADECUADO
15. Es un excelente espacio, lástima por los tipos de limpieza y administración que tienen muy descuidado el lugar y el trato áspero que brindan los encargados

16. El servicio de préstamo es muy útil y ágil, sin embargo hay a quines nos ha pasado que queremos sacar un libro y nos dicen que estamos castigados que porque no hemos entregado algún libro o lo hicimos tarde, cuando nunca sacamos ese material y a la hora de querer solucionar el problema, te dan una pero que en realidad no te beneficia en nada porque a final de cuentas uno cómo usuario no es culpable de que y como controlan el sistema de préstamo. Me gustaría que pusieran más atención en eso porque es totalmente injusto que por errores de alguien más el usuario salga afectado.
17. Que todo el edificio de la biblioteca cuente con señal suficiente de internet y se de fácil acceso
18. En la mediateca no funciona el aire acondicionado y los equipos de computo no son suficientes
19. SIN COMENTARIOS
20. Hay algunos aspecto a mejorar como el espacio donde se colocan las tesis, pero en general es un excelente servicio.
21. Espero mejore la conectividad a internet y los baños
22. No hay Internet, el equipo de cómputo no funciona correctamente
23. Son instalaciones aptas para el estudio y la información
24. Falta computadora
25. Muy malas las computadoras y faltan libros
26. el espacio considero que es pequeño
27. Pues que sean mas atentos sobre todo en lo virtual ya que ellos siempre se mantienen sentados dentro del modulo plastica y plastica en ves de ayudar a los usuarios gracias
28. ninguna
29. Buen servicio.
30. ninguno
31. Faltan más aparatos electronicos y antivirus
32. no nd de eso
33. muy bonito
34. No contamos con una buena red de internet en la universidad, ni suficientes máquinas de cómputo, ni aire acondicionado.
35. Internet más eficiente

36. es necesario tener una capacidad alta de usuarios que puedan conectarse con su compu o cel a internet
37. comprar mas equipos, mejorar el internet, contar con aire acondicionado y correcto acomodo de los libros en el área correspondiente
38. no hay computadoras suficientes, y es muy incomodo trabajar con tanto calor
39. no haya tanto ruido para poder leer y concentrarse y el internet mas rapido
40. contar con equipo para información electrónica
41. Un tiempo de préstamo mayor para ejemplares 1.
42. De acuerdo a las necesidades debe abrir a las 7 am como estaba anteriormente, ojalá hagan caso en este punto.
43. Es como que la biblioteca se encuentra cerrada antes de las 8 de la mañana y después de las 7 de la noche muchas veces requerimos los servicios de la biblioteca antes o después de esos horarios, algunos de los equipos de cómputo no funcionan adecuadamente el área para proyectar no está adecuada para observar Pues el cañón no es suficiente para que puedan mirar todos al mismo tiempo no tienen muchos volúmenes de bibliografía básica en electrónico, algunos de los que atienden en la biblioteca no saben o no pueden ayudar a localizar volúmenes necesarios o especializados para los alumnos
44. Es sobre la limpieza de baños que es muy deficiente.
45. Pues la biblioteca me ayuda mucho solo que aveces vamos demasiados y no hay espacio para tantos hay o aveces ay mas grupos y algunos no se callan o van porque no tienen clases a acostarse y robarse el internet y no dejan estudiar
46. Es importante que descarguen los libros a las sedes en las que realmente se deben localizar ya que hay material bibliografico en la sede central y esto ocasiona que los alumnos se tengan que trasladar para hacer sus tareas.
47. Es buena la atención, pero puede ser mejor.
48. Que nos ofrezcan un mejor servicio de Internet ya que varios maestros nos dejan investigaciones en la web y el servicio está pésimo
49. Es bueno el servicio
50. Agreguen libros nuevos a el catálogo de bibliotecas en el CUCIENEGA por favor
51. El internet es pésimo en todo el cuci.
52. Más internet inalámbrico por la biblioteca no es suficiente

53. En mi opinion la biblioteca y mediateca son la mejor opcion para estudiar
54. Que haya higiene en todos los aspectos, como en pasillos, baños, etc..
55. El servicio es muy bueno
56. Que el Internet se pueda utilizar, debido a que te conectas y a veces no agarra en todos los celulares.
57. Hacer más grande la biblioteca, así se querría aprender o disponer de ella más seguido.
58. Faltaría una bibloteca mas grande..
59. ninguna
60. ninguna
61. ninguno
62. ninguno
63. ninguna
64. ninguna
65. Considero que el servicio de Internet debería de ser mejor!!
66. ninguna opinion
67. nnguno
68. ninguna opinion
69. Mejores controles y consultas de libros
70. En la sede de Ocotlán deberían de tener un mejor personal, ya que la persona que atiende donde sacamos los libros (la mayoría de las veces que he ido a sacar libro está atendiendo ella) es muy grosera con nosotros y siempre se presenta muy poco disponible.
71. Las red de Internet es muy débil
72. Me gustaría que agregaran más libros en idiomas como el Coreano, Chino mandarín, Japonés, Tailandés y Ruso
73. Es buena biblioteca.
74. Mejoren el internet
75. Deberían implementar eventos

76. MEJOREN LAS SALAS, PIENSO QUE MAS SILLONES SERIA MEJOR, QUE DEJEN MOVER LAS MESAS PARA LOS TRABAJOS EN EQUIPO...MÁS LIBROS DE VAMPIROS DE LITERATURA QUE MAS LIBROS
77. Yo tengo ya más de un año castigada no puedo sacar ningún libro porque solo me tarde en llevarlo. La verdad es muy poquito tiempo lo que dan. Uno no tiene los recursos para comprar libros y por eso ocurro a la biblioteca. Dederian dar más tiempo para tenerlos con nosotros en nuestras casas y claro no debe de haber desconfianza pues esos libros son para los estudiantes y no podemos maltratarlos o hacer algún daño al libro. Porque para eso son para cuidarlos y utilizarlos
78. Pongan un mejor internet y una facilidad de encontrar libros en los estantes
79. considero que hace falta mas mobiliario ya que no es suficiente para los estudiantes.
80. Excelente servicio que proporcionan a los estudiantes
81. necesitamos mas libros de literatura
82. sin comentarios
83. Hace falta.mas.infraestructura bibliotecaria
84. Esta muy bien la biblioteca
85. quisiera que el rector mire las infraestructura de lo que tiene y considere si puede o no poner material de apoyo
86. La biblioteca de este centro, cuenta con gran variedad y colección de libros de distintas áreas, su localización es buena, tiene muchísimos beneficios para los estudiantes. Pero consideró oportuno tener espacios para estudio o actividad grupal, ya que muchas veces se interpone el estudio individual, además de que los baños no cuentan con la limpieza necesaria, ya que muchas veces huelen "muy feo". A excepción de estos puntos los demás servicios que brinda se me hacen magníficos. Podría decir que es la biblioteca que muchos deseáramos tener, es muy buena.
87. se puede hacer mas grande la coleccion de libros
88. Deberian de actualizar la biblioteca y el internet que sea más rápido
89. Todo el servicio de la biblioteca es excelente
90. El unico defecto que veo es la falta de internet tanto de la biblioteca como de todo el centro universitario
91. Pues es muy pequeño el tamaño de la biblioteca del Cuciénega sede la Barca, se necesita más libros sobre las carreras de este mismo centro ya que soy muy pocos ejemplares o no cuentan con mucha información

92. Que pongan sillas mas comodas
93. Faltan muchos libros, y no todos estan actualizados, la mayoría de las veces no hay espacio para trabajar en equipo ya que esta muy peaueno el espacio y no somos solo un grupo quien lo utiliza.
94. La busqueda de libros deberia de ser mas facio. Puesto que al bbuscar en el catalogo digital la computadora tarda mucho en cargar la pag. Y du vez la señalizacion de los temas de los libros
95. Hay algunos ejemplares que me gustaría hubiese más, ya que los ejemplos 1solo me los prestan 30min y no es como que tenga mucho tiempo libre entre clases para ir a leerlo
96. Pues mi comentario sería que es una biblioteca muy buena y el espacio agradable mis respetos
97. Seria una mayor atención por parte del personal
98. No hay suficientes sillas, mesas, computadoras, no hay aire acondicionado, el Internet es muy intermitente
99. Hace falta una mejor disposición de libros para llevar a casa y poder actualizar un permiso hasta por otra semana desde SIIAU en caso de no entregarlo poner una pequeña multa que sirva para adquirir mas libro.
Otro punto como es posible que en libros sólo tengan un ejemplar y se pueda disponer por 3 horas.
- 100.L biblioteca en mi opinion es un lugar muy apropiado para estudiar.
- 101.Deberian tener mas aseo en la biblioteca
- 102.Se necesitan desarrollar cursos interesantes para los estudiantes para aprovechar las horas libres.
- 103.Ampliar títulos del marco jurídico en la biblioteca virtual
- 104.Los libros solicitados por las academias para su adquisición, difícilmente aparecen luego en los catálogos.
Hay que mejorar el proceso de adquisición y puesta a disposición de los libros.
- 105.Las señoras y prestadores de servicio en el área de recepción, al igual que la Señora Delia y su compañera
- 106.solo que esta bien el servicio aunque me gustaria que ubiera mas libros y mejora en el internet
- 107.hace falta mas libros de literatura para los prestanos
- 108.nos hace falta un cup de literatura para nuetra preparatoria
- 109.faltan mas libros de literatura ,no hay internet ,ay muy pocos libros ,no encuentro la informacion que nesecito faltan libros de liteeratura ay muy pocos
- 110.Que necesitamos mas libros de literatura.
- 111.pues los libros de la biblioteca son muchos solo que faltan libros de literatura

- 112.que asen falta libros de literatura o romance sobre cosas interesantes que le yamen la atencion a los lectores
- 113.que hacen falta libros de literatura para poder leer mas
- 114.Asen falta libros de literatura sobretodo de las ciencias y las partes del cuerpo y historias como de mitos o leyendas es muy pobre de esos libros la biblioteca
- 115.no seria mal que pusieran algunos libros nuevos y que bloquearan mas los ruidos
- 116.me párese que asen falta libros de litera y el poder obtener mas inmobiliario para trabajos en grupo
- 117.nos hacen falta libros de literatura y computadoras e Internet
- 118.Que necesitamos mas libros de literatura, mobiliario como sillas, mesas, electrónicos computadora, Internet, entre otras cosas
- 119.Solo que, deberían de agregar más libros de literatura a la biblioteca.🐼👍
- 120.Excelente biblioteca, diversos materiales y espacios muy comodos.
- 121.ninguno
- 122.Deberían implementar eventos culturales como uno de disfraces
- 123.:(
- 124.mas práctica para busqueda
- 125.Haría bien tener los letreros que corresponden los números del acervo encontrados en cada pasillo para poder ubicar los ejemplares de una forma más rápida.
- 126.Mejorar servicio de computo e internet
- 127.NINGUNA



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