



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 139 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Costa, 105 estudiantes, 32 docentes y 2 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

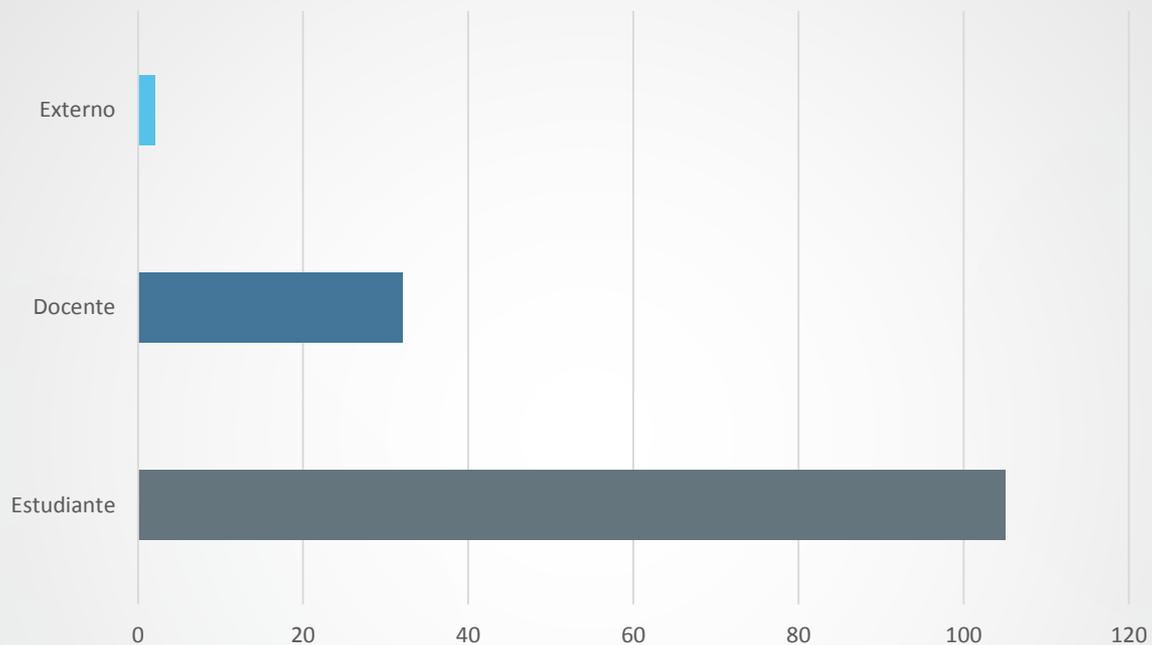
- Opinión o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias

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 Costa
Año 2018**

P1: Usted es:

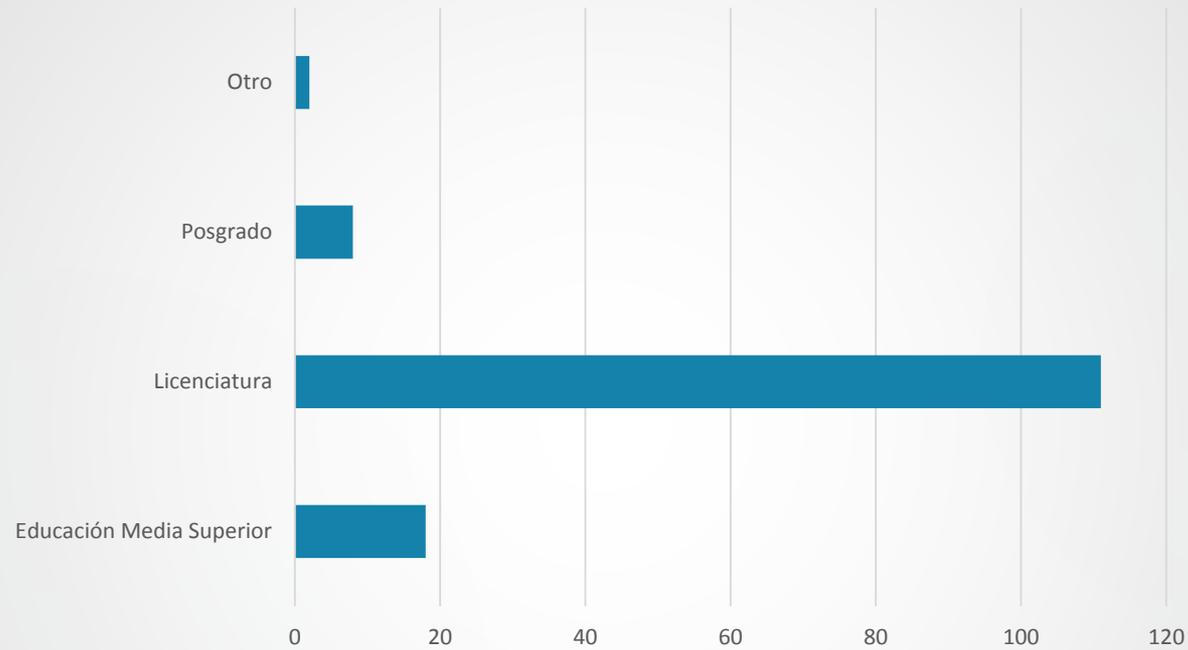
4



| Opciones de respuesta | Respuestas | |
|-----------------------|------------|------------|
| Externo | 1% | 2 |
| Docente | 23% | 32 |
| Estudiante | 76% | 105 |
| Total: | | 139 |

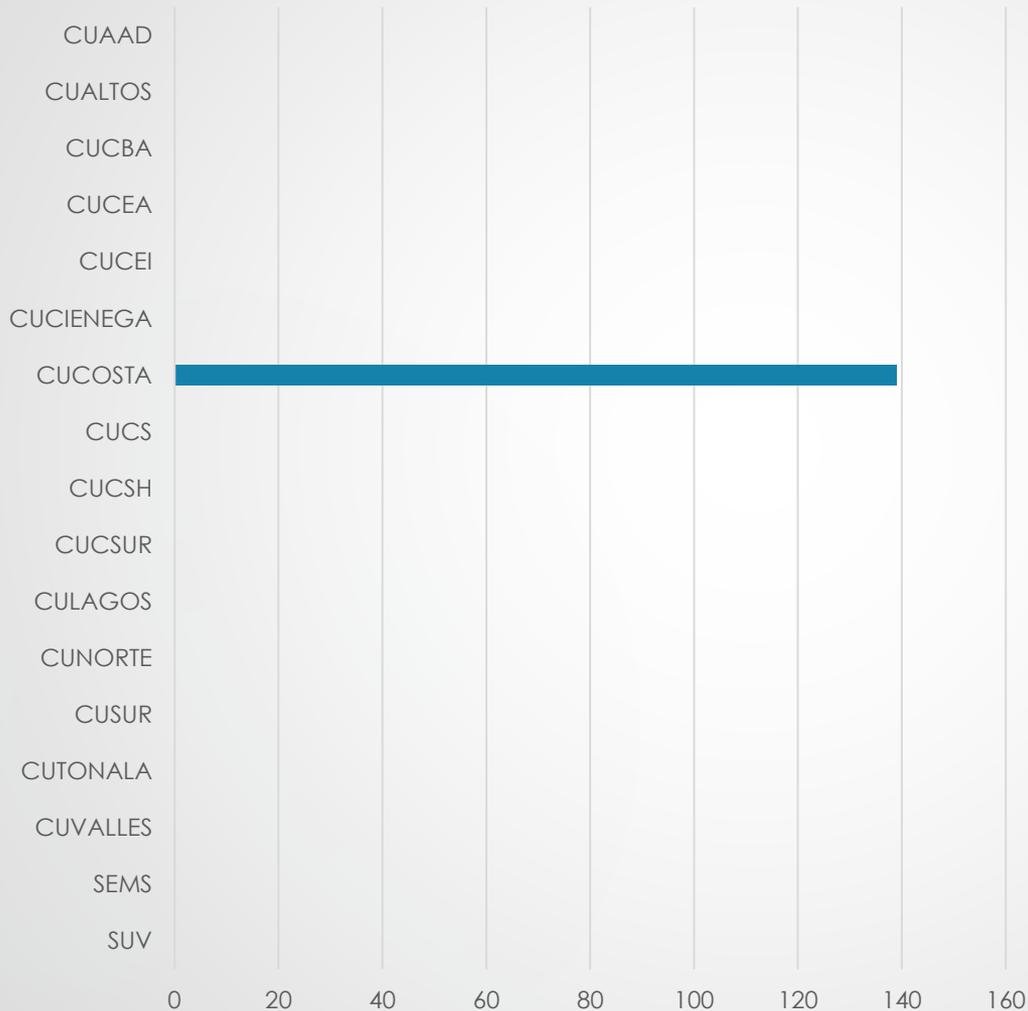
P2: Nivel que cursa o imparte:

5



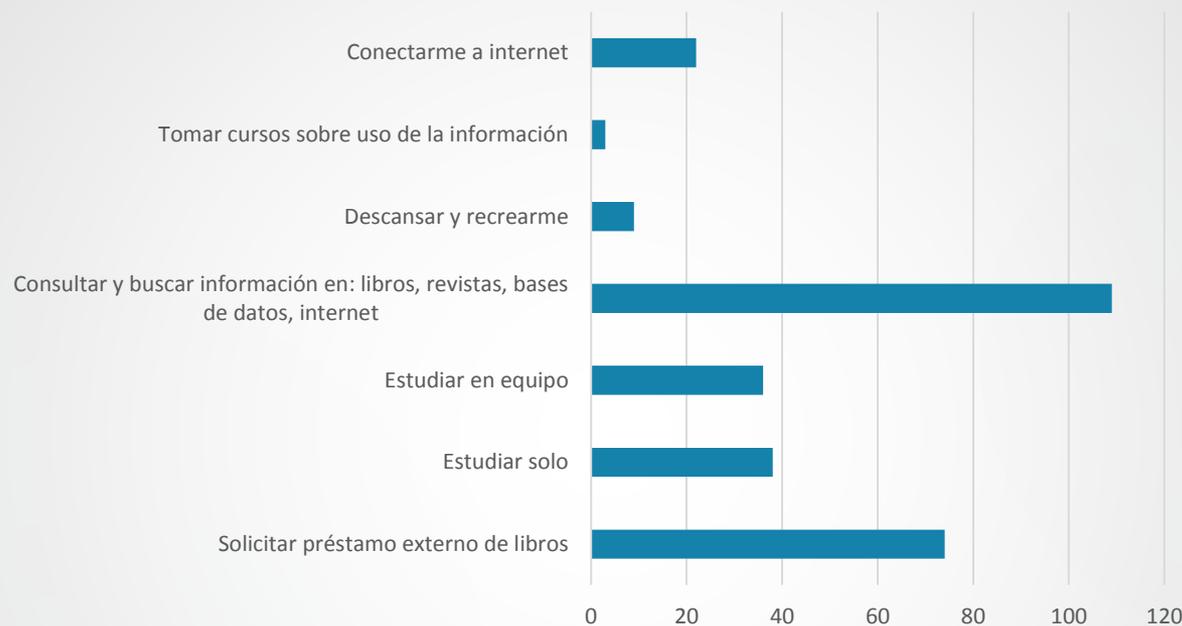
| Opciones de respuesta | Respuestas | |
|--------------------------|------------|------------|
| Otro | 1% | 2 |
| Posgrado | 6% | 8 |
| Licenciatura | 80% | 111 |
| Educación Media Superior | 13% | 18 |
| Total: | | 139 |

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 | 100% |
| CUCIENEGA | 0% |
| CUCEI | 0% |
| CUCEA | 0% |
| CUCBA | 0% |
| CUALTOS | 0% |
| CUAAD | 0% |
| Total | 139 |

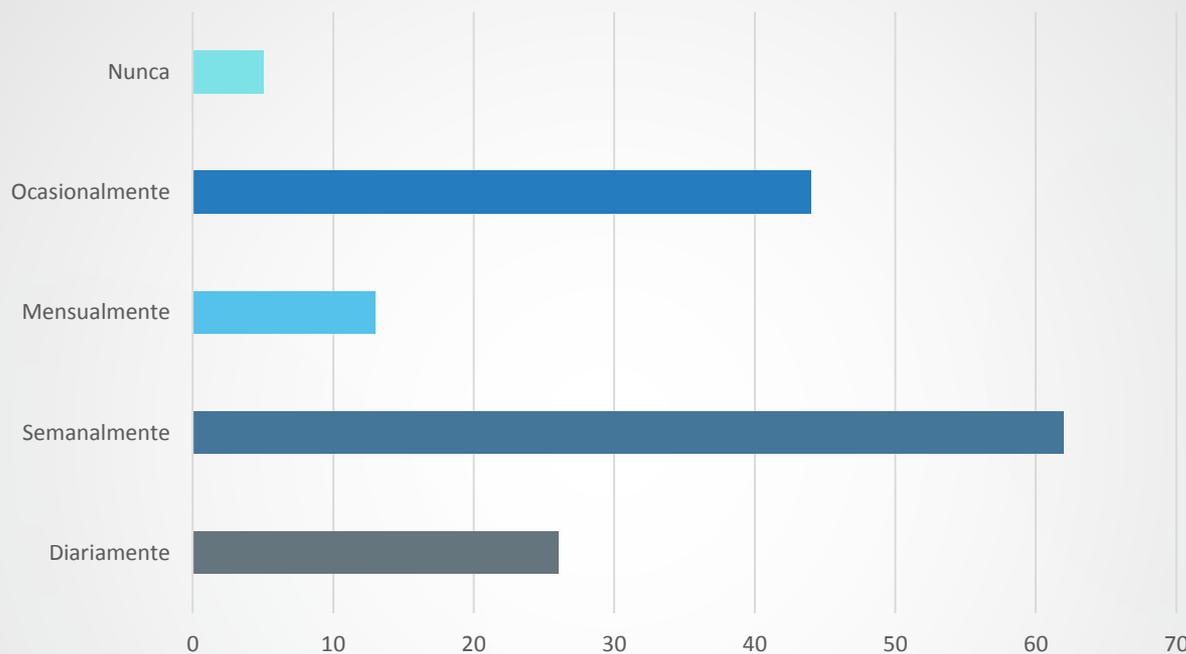
P4: ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



| Opciones de respuesta | Respuestas | |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Conectarme a internet | 8% | 22 |
| Tomar cursos sobre uso de la información | 1% | 3 |
| Descansar y recrearme | 3% | 9 |
| Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet | 37% | 109 |
| Estudiar en equipo | 12% | 36 |
| Estudiar solo | 13% | 38 |
| Solicitar préstamo externo de libros | 25% | 74 |
| Total | | 291 |

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

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

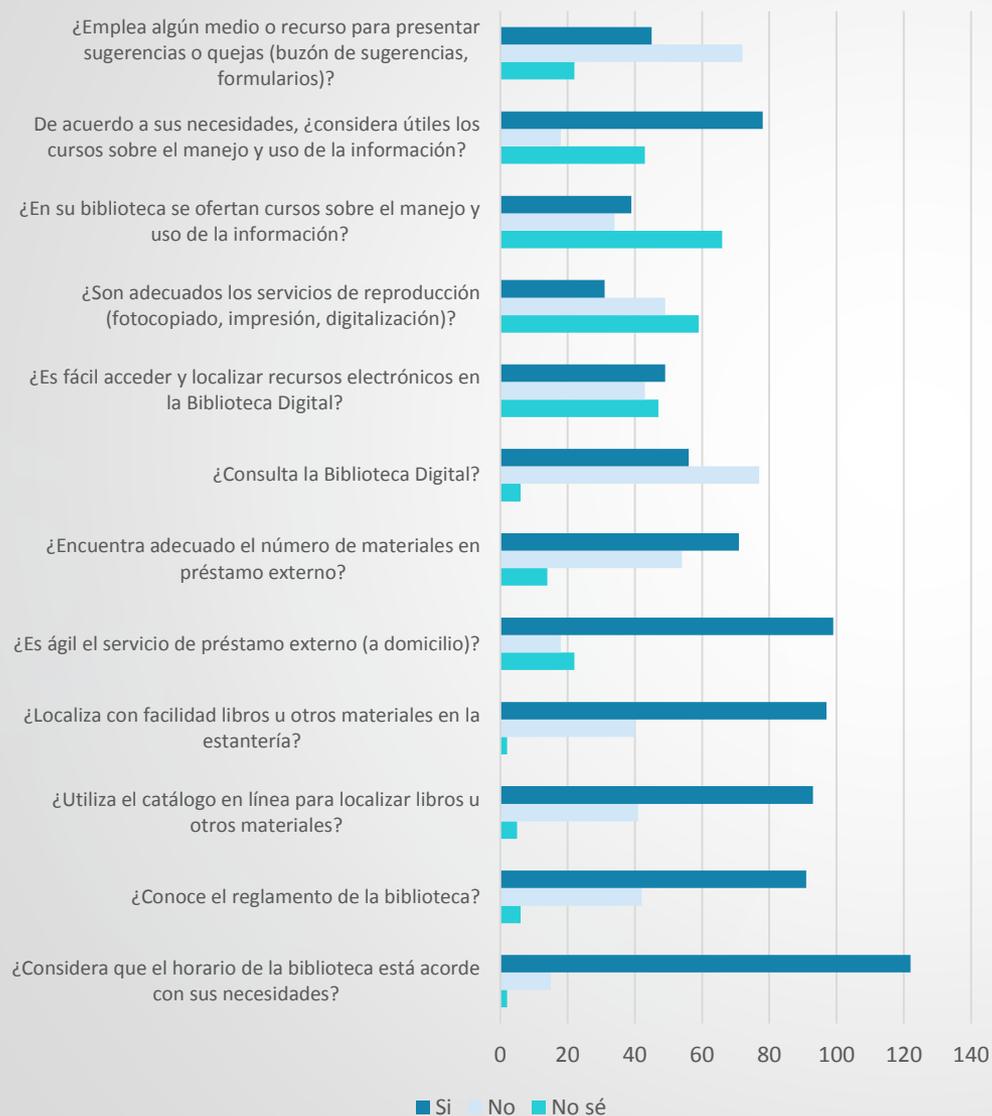


| ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? * | Respuestas | |
|----------------------------------------------|------------|------------|
| Nunca | 3% | 5 |
| Ocasionalmente | 29% | 44 |
| Mensualmente | 9% | 13 |
| Semanalmente | 41% | 62 |
| Diariamente | 17% | 26 |
| Total | | 150 |

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

P6: Servicios.

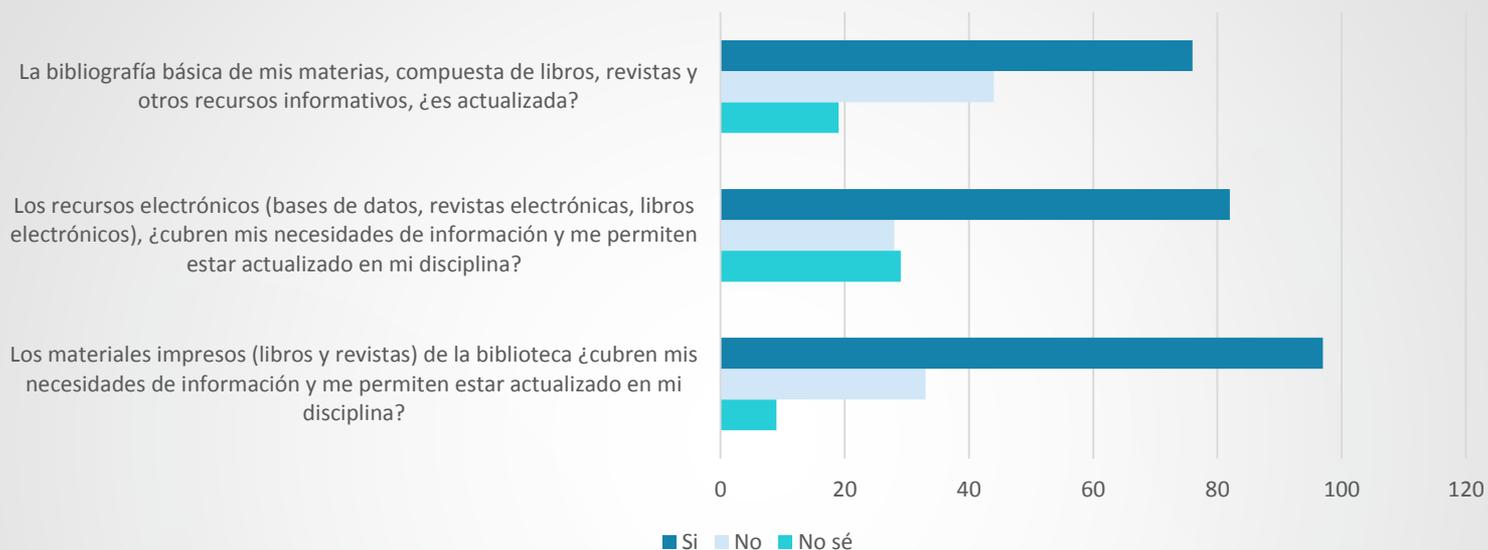
9



| | Si | No | No sé |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------------|
| ¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)? | 32% | 52% | 16% |
| De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información? | 45 | 72 | 22 |
| ¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información? | 78 | 18 | 43 |
| ¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)? | 28% | 24% | 47% |
| ¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital? | 39 | 34 | 66 |
| ¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)? | 22% | 35% | 42% |
| ¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital? | 31 | 49 | 59 |
| ¿Consulta la Biblioteca Digital? | 35% | 31% | 34% |
| ¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo? | 49 | 43 | 47 |
| ¿Consulta la Biblioteca Digital? | 40% | 55% | 4% |
| ¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo? | 56 | 77 | 6 |
| ¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo? | 51% | 39% | 10% |
| ¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)? | 71 | 54 | 14 |
| ¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)? | 71% | 13% | 16% |
| ¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería? | 99 | 18 | 22 |
| ¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería? | 70% | 29% | 1% |
| ¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales? | 97 | 40 | 2 |
| ¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales? | 67% | 29% | 4% |
| ¿Conoce el reglamento de la biblioteca? | 93 | 41 | 5 |
| ¿Conoce el reglamento de la biblioteca? | 65% | 30% | 4% |
| ¿Conoce el reglamento de la biblioteca? | 91 | 42 | 6 |
| ¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades? | 88% | 11% | 1% |
| ¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades? | 122 | 15 | 2 |
| Total | | | 139 |

P7: Colecciones.

10



| | Si | No | No sé |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------------|
| La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada? | 55% | 32% | 14% |
| | 76 | 44 | 19 |
| Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina? | 59% | 20% | 21% |
| | 82 | 28 | 29 |
| Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina? | 70% | 24% | 6% |
| | 97 | 33 | 9 |
| Total | | | 139 |

P8: Personal.

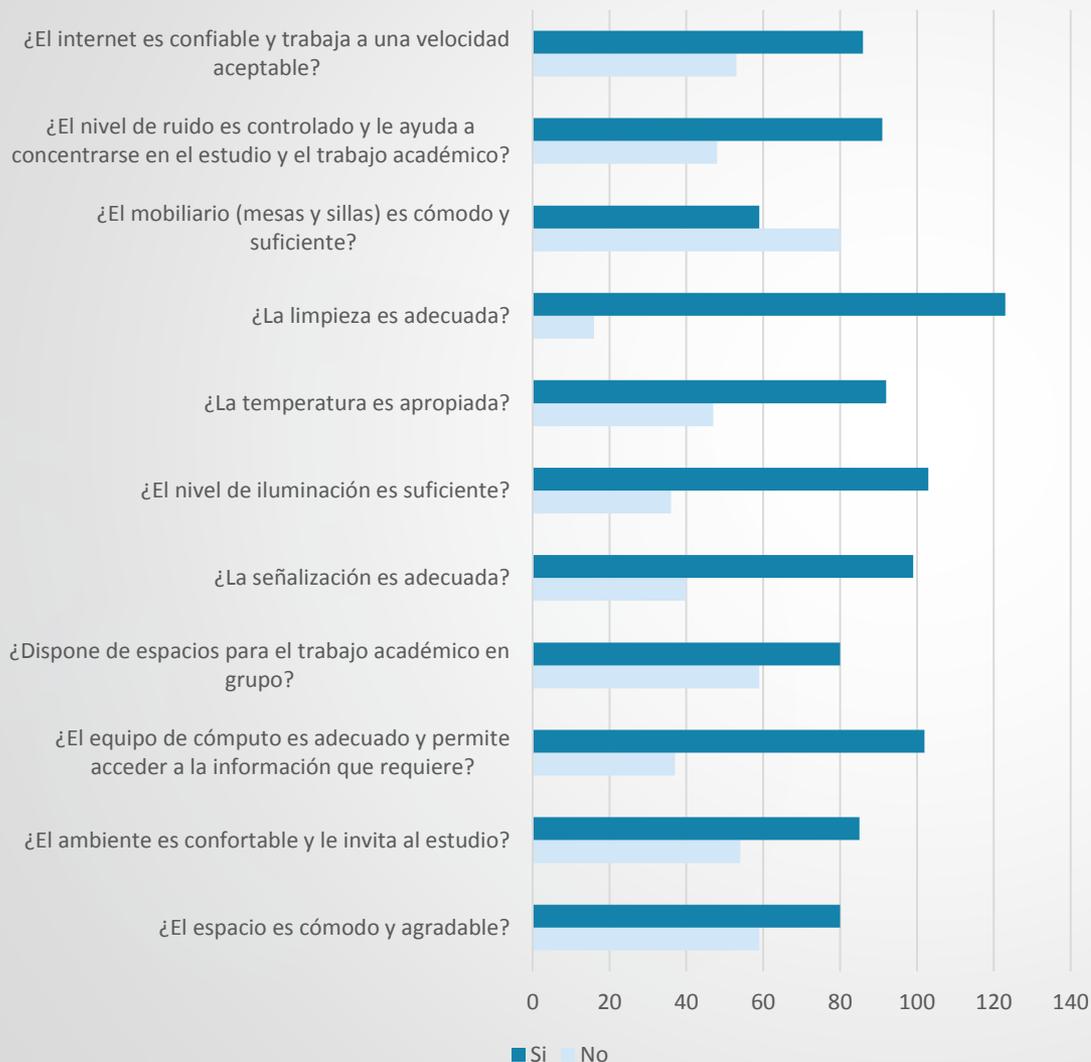
11



| | Nunca | Regularmente | Siempre |
|------------------------------------------------------------|-------|--------------|------------|
| ¿Es atento con las necesidades de los usuarios? | 22% | 40% | 39% |
| | 30 | 55 | 54 |
| ¿Es amable con los usuarios? | 21% | 37% | 42% |
| | 29 | 51 | 59 |
| ¿Proporciona atención individualizada? | 24% | 37% | 38% |
| | 34 | 52 | 53 |
| ¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios? | 21% | 39% | 40% |
| | 29 | 54 | 56 |
| ¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios? | 19% | 41% | 40% |
| | 27 | 57 | 55 |
| ¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios? | 22% | 37% | 42% |
| | 30 | 51 | 58 |
| Total | | | 139 |

P9: Infraestructura.

12



| | Si | No |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|
| ¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable? | 62% | 38% |
| ¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico? | 86 | 53 |
| ¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente? | 65% | 35% |
| ¿La limpieza es adecuada? | 91 | 48 |
| ¿La temperatura es apropiada? | 42% | 58% |
| ¿El nivel de iluminación es suficiente? | 59 | 80 |
| ¿La señalización es adecuada? | 88% | 12% |
| ¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo? | 123 | 16 |
| ¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere? | 66% | 34% |
| ¿El ambiente es confortable y le invita al estudio? | 92 | 47 |
| ¿El espacio es cómodo y agradable? | 74% | 26% |
| | 103 | 36 |
| | 71% | 29% |
| | 99 | 40 |
| | 58% | 42% |
| | 80 | 59 |
| | 73% | 27% |
| | 102 | 37 |
| | 61% | 39% |
| | 85 | 54 |
| | 58% | 42% |
| | 80 | 59 |
| Total | 139 | |

P10: Opinión o comentario.

1. ninguno
2. Espacio físico rebasado. Incrementar acervo de libros electrónicos. Generalizar cursos de uso de biblioteca digital para estudiantes, en el caso de profesores dar reconocimiento Profacad de los cursos que ofrece biblioteca
3. INNOVACION CONSTANTE
4. El espacio físico de la biblioteca es muy pequeño, tenemos años esperando la nueva biblioteca, la que se tiene en CUCOSTA ya es insuficiente.
5. Necesitan terminar la nueva biblioteca
6. Urge la nueva biblioteca y material de computo actualizado para acceder a bases de datos. Igual urgen espacios para trabajar con grupos.
7. La biblioteca ha llegado a un punto en el que requiere expansión. Los servicios son fabulosos pero la infraestructura necesita apoyo. Muchas gracias por sus servicios!
8. Falta actualización en todos los aspectos, tanto personal, como sistemas, como toda la información de libros
9. Mejorar
10. Sería muy eficiente que incluyeran en los servicios internos de la biblioteca el fotocopiado y digitalización del material.
11. ES IMPORTANTE QUE SE CONCLUYA LA BIBLIOTECA GRANDE PARA PODER SATISFACER A LOS USUARIOS
12. Ninguno
13. La Biblioteca CUCOSTA ya no es suficiente, esperemos que pronto habiliten la otra
14. No hay servicio de fotocopiado
15. El edificio es muy pequeño y los usuarios somos muchos URGE EL NUEVO EDIFICIO
16. En general hay que renovar las instalaciones, ya queda muy pequeña para el tamaño del campus.
17. que el internet esta muy lento y no estan actualizados los programas de microsoft
18. Nuestra biblioteca ya esta rebasada, urge terminar la nueva y pensar más en un centro de estudio y acceso a la información que solo biblioteca.
19. quisiera conocer la biblioteca
20. Excelente servicio
21. Saludos
22. Todo bien

23. Es un espacio agradable para consultar y distraerse por un rato
24. La biblioteca es un muy buen lugar para hacer tus trabajos y tareas cómodamente
25. Deberían de emplearla
26. Deberían de ampliarla
27. Buena institución para ser preparatoria parece universidad
28. Mejorar el aire acondicionado, actualizar y ampliar el acervo sobre ing. Civil
29. Gracias por su atención
30. Este semestre se ha sentido muy caliente, parece que no prenden los aires
31. Espero que pronto terminen la nueva biblioteca, porque el espacio de la biblioteca antigua de UC Costa es demasiado pequeña.
32. En lo personal me molesta que cuando estás concentrada realizando un trabajo o incluso leyendo los alumnos estén hablando de chismes o cosas innecesarias que no nos interesa escuchar y que no exista ese respeto de guardar silencio y que quien esta a cargo no se de cuenta y les llame la atención, me gustaría hicieran algo para que el espacio de la biblioteca sea más comfortable y silencio. No saben respetar solo van a perder tiempo y platicar
33. Realmente la biblioteca es cómoda, pero el calor y la falta de espacio donde poder estudiar es el problema más grande.
34. El personal que atiende la biblioteca debe ser más amable, tener actitud de servicio, además de que deberían actualizar las colecciones de las diferentes áreas especializadas.
35. Es muy buena la biblioteca, me ha servido mucho en temas de investigación sobre un tema
36. Deberian incluir mas libros y ampliar los lugares para estudiar
37. La biblioteca es muy pequeña para la gran comunidad universitaria que ha ido en aumento a lo largo de los años, esa pequeña biblioteca dejó de ser suficiente para la gran cantidad de alumnos que ahora somos en el Centro Universitario de la Costa
38. instalaciones y las personas que van no saben guardar silencio

39. Respecto a mis respuestas, creo que debería ser un lugar más comod, con indicadores más claros para encontrar los libros más rapidos. debería haber libros actualizados, aire acondicionado para un como estudio y el tiempo en que los prestan aún siedno dos semanas no es suficiente para leer todo un libro. agradezco su preocupaciòn y su interés por mejorar. saludos
40. En algunos libros sólo cuentan con el ejemplar 1, por lo que no pueden prestarle más de una hora
41. La biblioteca es muy pequeña, por lo que los espacios son muy reducido, cuando hay muchas personas estamos amontanadas. Los libros no son recientes, para que la información sea reciente mínimo tiene que tener diez años, la mayoría sino es que todos tiene muchas décadas. No me gusta ir cuando está en el sitio de restamos un señor que es muy grosero.
42. Me gustaría que en CuCosta el personal fuera más atento. Por otro lado es muy pequeña la biblioteca y los espacios insuficientes para reunirse. Podría ser más cómoda con inmobiliario diferente. Si se apoyará a terminar la nueva biblioteca que se está construyendo talvez sería mejor para toda la comunidad CuCosta.
43. Me agrada la biblioteca del Campus solo le falta algunos detalles como la atención, los ejemplares etc.
44. Hacen falta mas libros de literatura, psicología y neuro, y sillones comodos para sentarse a leer, y un mejor aire acondicionado, mas orden en el acomodo de libros y que se actualice la biblioteca virtual en los libros que faltan
45. opino que es necesaria la expansión de la biblioteca así como más materiales para poder consultar en el exterior de la biblioteca
46. La biblioteca de mi centro universitario es demasiado pequeña y todo está amontonado. La sección de artes - correspondiente a mi licenciatura- es pequeña y no hay suficientes títulos. No hay espacio suficiente para sentarnos tantos alumnos. Se supone están construyendo una biblioteca nueva más grande en él área del estacionamiento, que queda muy lejos de todo; y no parece que estén avanzando en ello. De cualquier manera, su ubicación haría que yo no pueda asistir tan seguido a ella porque se encuentra lejísimos de mi edificio de clases. Es un desastre.
47. La biblioteca es una verguesa para las necesidades del alumno, falta material para varias carreras y no es apta para ese sentro universitario
48. Me gustaria que el plazo para prestamo externo durara mas tiempo, ya que una semana muchas veces no es suficiente

49. siempre me he util aunque en ocasiones carece de material que uno necesita o son pocos los libros para todo un salón, son muy atentos los bibliotecarios al servicio de estudiantes y si falta mas recursos moviliarios para los alumnos como computadoras o mesas
50. En general, la biblioteca se encuentra en buenas condiciones. Los recursos bibliográficos muchas veces no son suficientes para abastecer al alumnado y la temperatura de la biblioteca es muy elevada lo que provoca incomodidad por el calor.
51. Mejorar la cobertura del Internet inalámbrico
52. Usualmente están platicando y se llenan los espacios, el aire acondicionado no sirve y hay varios libros que son ejemplar 1 y no se pueden sacar para consulta externa, el personal es muy amable y está limpio el espacio, cuida que dejen las bebidas en el piso y nos llama adecuadamente la atención en caso de no hacerlo.
53. Que graciosas son las preguntas, porque no tienen idea de sus instalaciones, saludos
54. Es de gran ayuda para crecer educativamente
55. me gusta ir a la biblioteca a realizar mis trabajos
56. Es muy molesto ir a estudiar y que tanto estudiantes (que bien podrían ir a computar a hacer trabajos de equipo) como personal de la biblioteca estén hablando fuerte o haciendo ruido con otras actividades. Por otra parte casi siempre huele a comida donde están los cubículos y lo que yo creo es el comedor, no sé si se pueda hacer algo con eso. El hecho de que hayan desabilitado los cubículos (supongo que tienen sus razones) provocó que los trabajos en equipo no se puedan llevar a cabo en la biblioteca. De ahí en fuera todo bien, saludos. Porfa hagan algo con el ruido, yo dejé de ir porque no me puedo concentrar, parece mercado y no biblioteca.
57. En mi opinión lo que le faltaría a la biblioteca sería un lugar mas amplio y que tenga un clima mas agradable porque regularmente es muy caluroso o mas bien sofocado, pero creo que eso esta solucionado con las nuevas instalaciones en las cuales se esta trabajando
58. Me gustaría que tuvieran disponibles más ejemplares (libros) actualizados del área médica.

59. en la biblioteca de mi escuela esta muy escas en libros y personal administrativo ,el internet la mayoría del tiempo no funciona y el sistema de prestamo de libros es poco eficiente
60. Es necesario una buena infraestructura
61. Excelente servicio en la biblioteca
62. respetar las políticas y la normatividad de la biblioteca.
63. Hacen falta algunas mejoras, por ejemplo porporcionar información digital y más espacio para los estudiantes.



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