



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 107 usuarios encuestados del Centro Universitario del Sur, 73 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

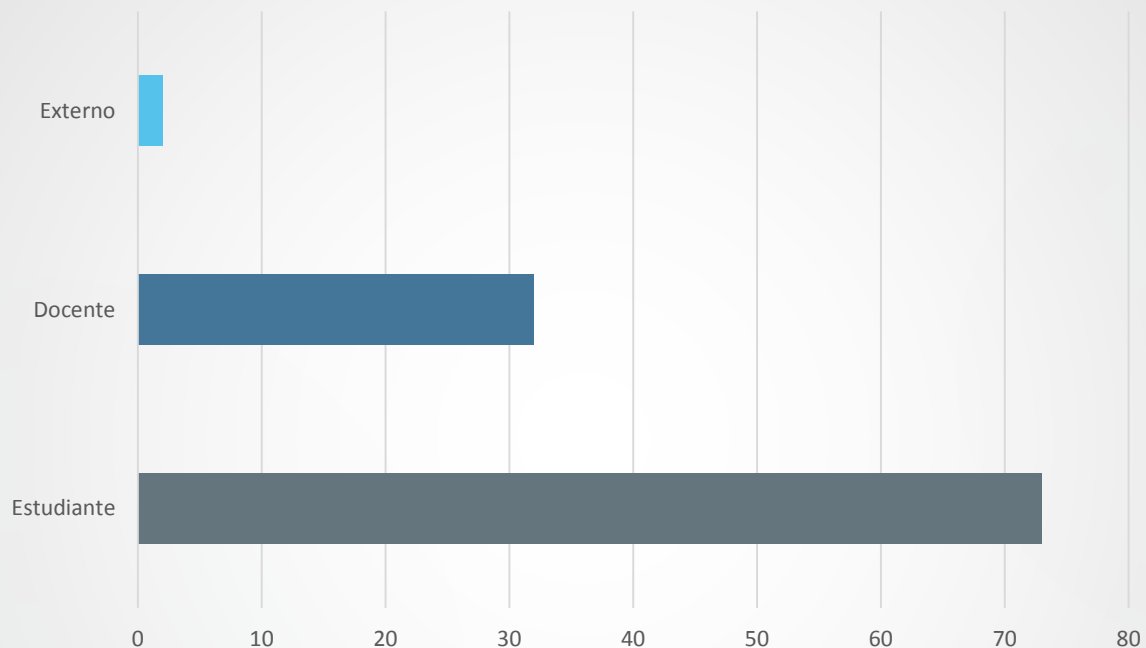
- Opinión o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias

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 del Sur
Año 2018**

P1: Usted es:

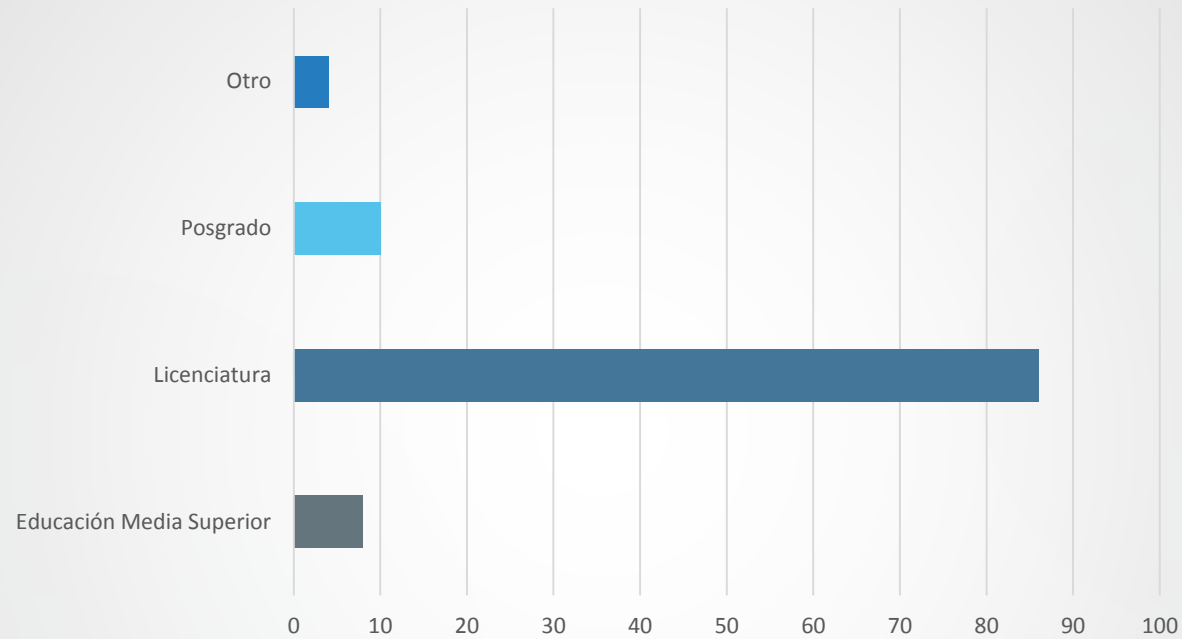
4



Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	2%	2
Docente	30%	32
Estudiante	68%	73
Total:		107

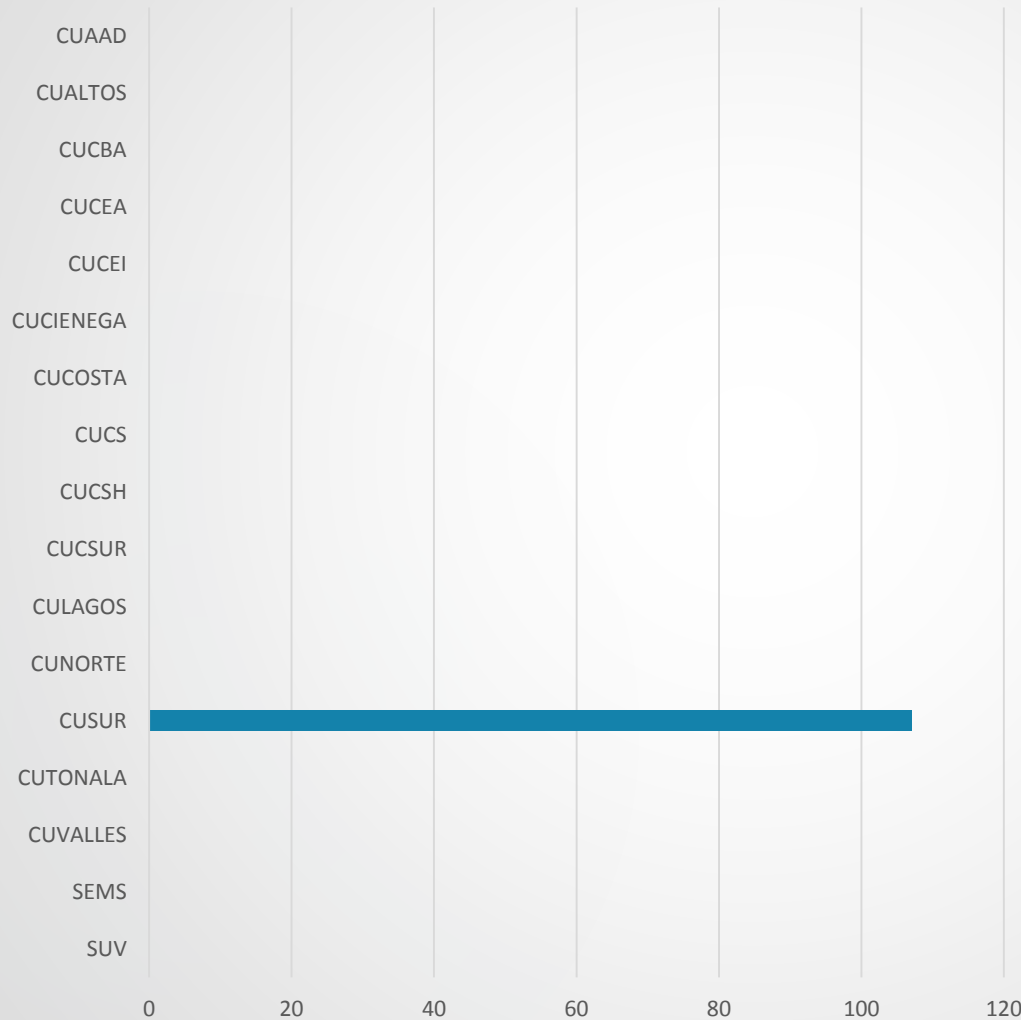
P2: Nivel que cursa o imparte:

5



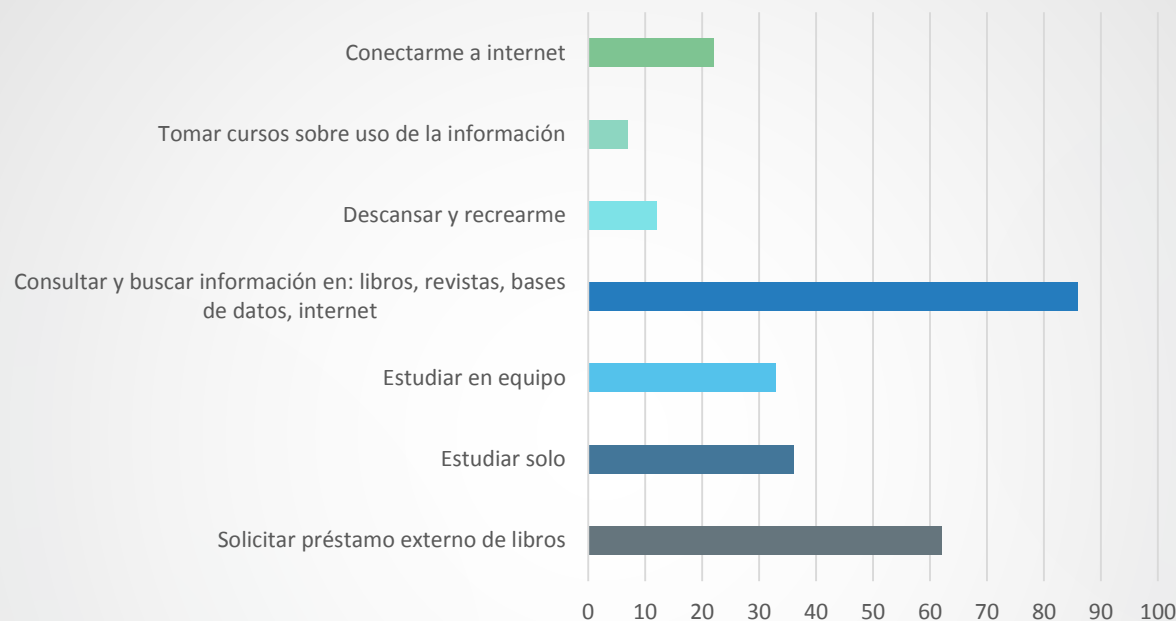
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	4%	4
Posgrado	9%	10
Licenciatura	80%	86
Educación Media Superior	7%	8
Total:		108

P3: Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece



Opciones de respuesta	Respuestas	
SUV	0%	0
SEMS	0%	0
CUVALLES	0%	0
CUTONALA	0%	0
CUSUR	100%	107
CUNORTE	0%	0
CULAGOS	0%	0
CUCSUR	0%	0
CUCSH	0%	0
CUCS	0%	0
CUCOSTA	0%	0
CUCIENEGA	0%	0
CUCEI	0%	0
CUCEA	0%	0
CUCBA	0%	0
CUALTOS	0%	0
CUAAD	0%	0
Total		107

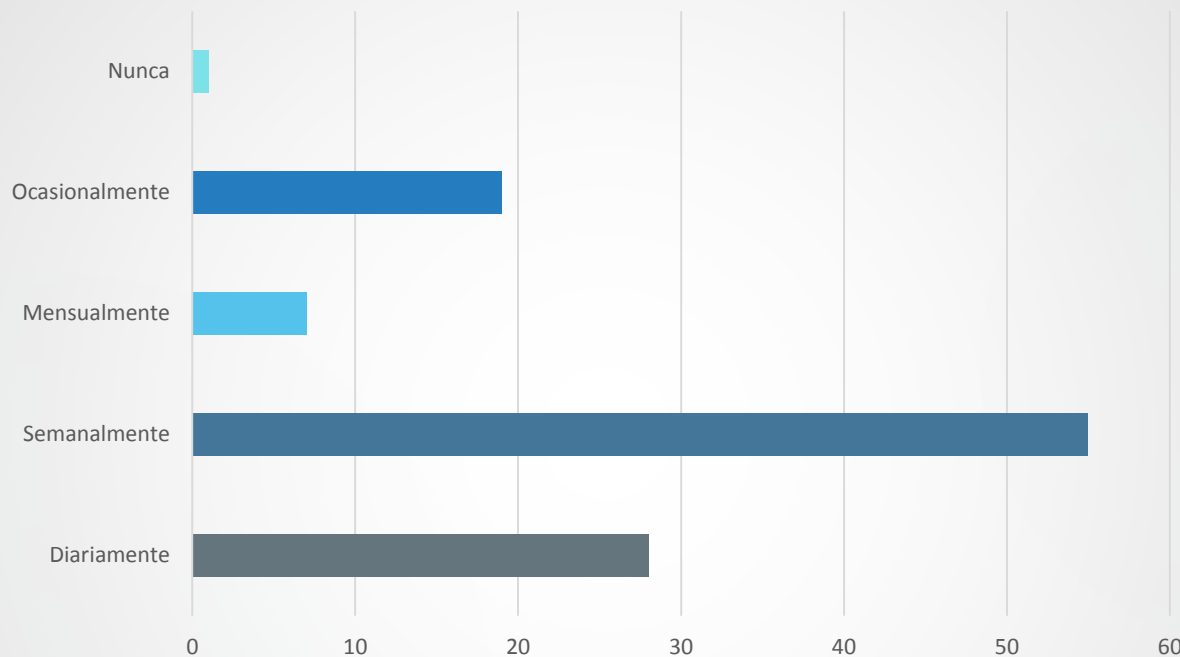
P4: ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



Opciones de respuesta	Respuestas	
Conectarme a internet	9%	22
Tomar cursos sobre uso de la información	3%	7
Descansar y recrearme	5%	12
Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	33%	86
Estudiar en equipo	13%	33
Estudiar solo	14%	36
Solicitar préstamo externo de libros	24%	62
Total		258

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

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

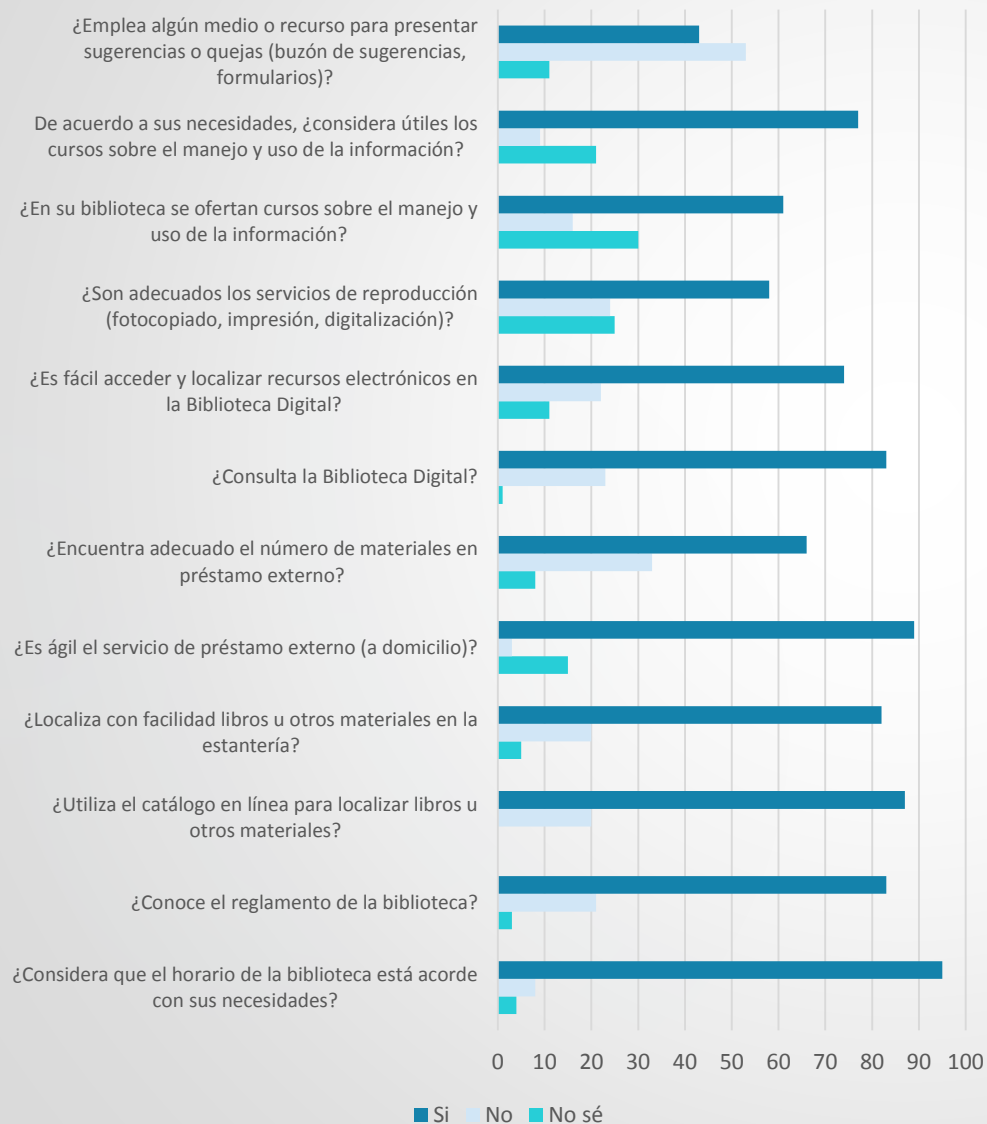


¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	1%	1
Ocasionalmente	17%	19
Mensualmente	6%	7
Semanalmente	50%	55
Diariamente	25%	28
Total		110

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

P6: Servicios.

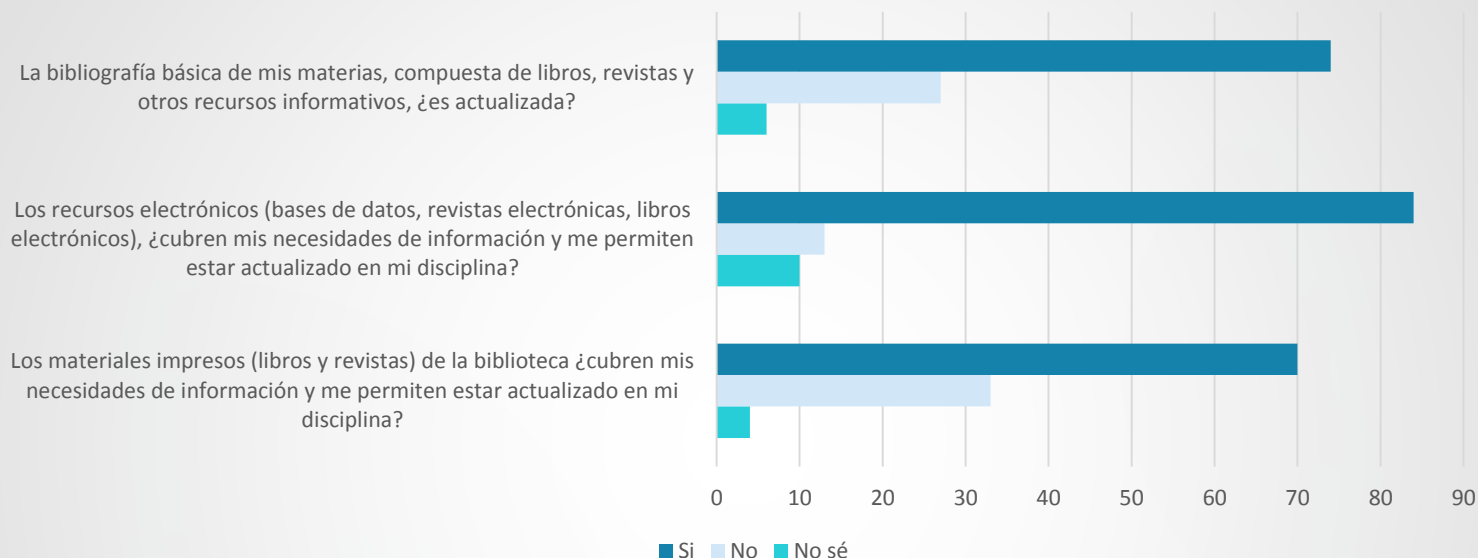
9



	Si	No	No sé
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	40%	50%	10%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	43	53	11
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	72%	8%	20%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	77	9	21
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	57%	15%	28%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	61	16	30
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	54%	22%	23%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	58	24	25
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	69%	21%	10%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	74	22	11
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	78%	21%	1%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	83	23	1
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	62%	31%	7%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	66	33	8
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	83%	3%	14%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	89	3	15
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	77%	19%	5%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	82	20	5
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	81%	19%	0%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	87	20	0
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	78%	20%	3%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	83	21	3
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	89%	7%	4%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	95	8	4
Total			107

P7: Colecciones.

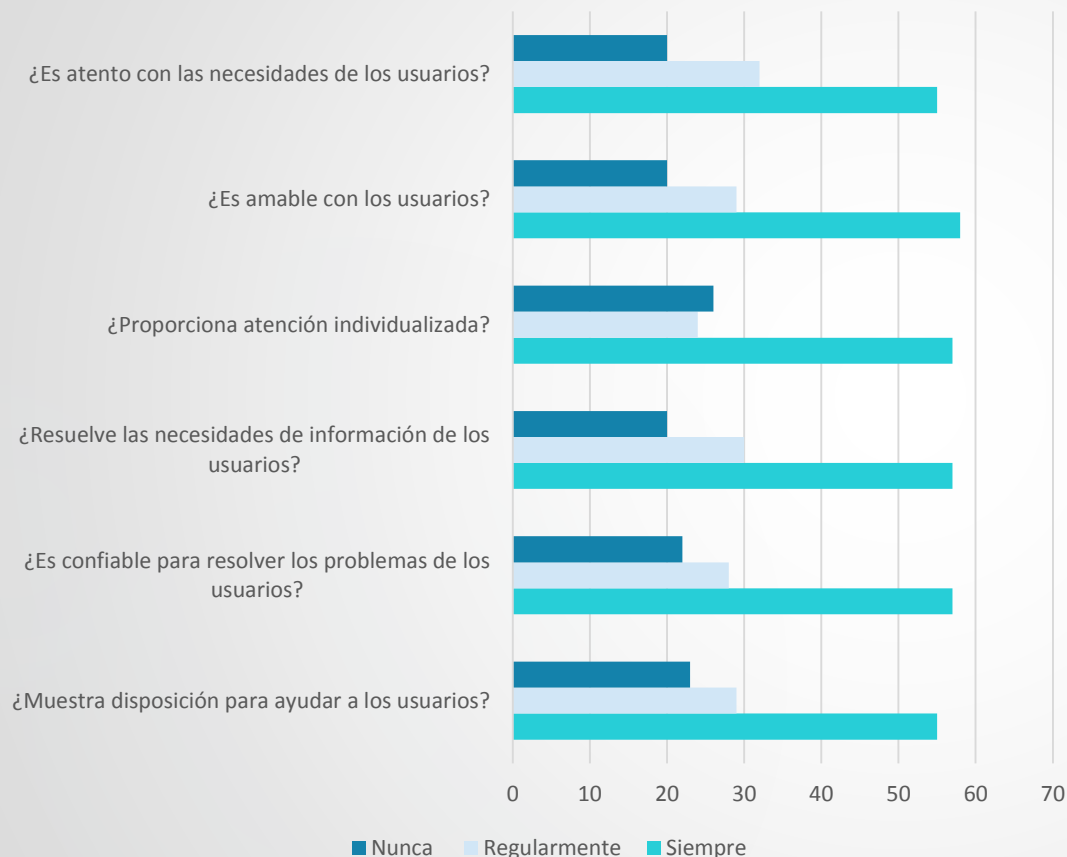
10



	Si	No	No sé
La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	69%	25%	6%
	74	27	6
Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	79%	12%	9%
	84	13	10
Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	65%	31%	4%
	70	33	4
Total			107

P8: Personal.

11



	Nunca	Regularmente	Siempre
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	19%	30%	51%
	20	32	55
¿Es amable con los usuarios?	19%	27%	54%
	20	29	58
¿Proporciona atención individualizada?	24%	22%	53%
	26	24	57
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	19%	28%	53%
	20	30	57
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	21%	26%	53%
	22	28	57
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	21%	27%	51%
	23	29	55
Total			107

P9: Infraestructura.

12



	Si	No
¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	48%	52%
¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	51	56
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	64%	36%
¿La limpieza es adecuada?	69	38
¿La temperatura es apropiada?	64%	36%
¿El nivel de iluminación es suficiente?	68	39
¿La señalización es adecuada?	91%	9%
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	97	10
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	83%	17%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	89	18
¿El espacio es cómodo y agradable?	92%	8%
¿La señalización es adecuada?	98	9
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	89%	11%
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	95	12
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	79%	21%
¿El espacio es cómodo y agradable?	85	22
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	73%	27%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	78	29
¿El espacio es cómodo y agradable?	79%	21%
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	85	22
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	88%	12%
¿El espacio es cómodo y agradable?	94	13
Total		107

P10: Opinión o comentario.

1. La biblioteca digital está muy bien, pero en ocasiones no se pueden bajar todos los materiales que se ofrecen.
2. Excelente servicio de biblioteca
3. Realmente lo que necesitamos son alumnos y personal capacitado para estar en una biblioteca.
4. Me parece que brinda lo necesario para los usuarios
5. El único aspecto negativo que le veo a la biblioteca es que, a veces, se escucha demasiado ruido. Eso nos concierne a nosotros como estudiantes, tenemos que aprender a respetar.
6. Depende del turno al que asista a la biblioteca el personal es muy atento
7. *
8. Llega un punto en el cual en la biblioteca se encuentran demasiados estudiantes, muchos de lo que podría decirse su capacidad y una de las consecuencias principales es que se satura el Internet a todo mundo y también está la cuestión de que muchos no están en la biblioteca haciendo lo que se supone que deberían estar haciendo al encontrarse ahí
9. Los espacios para estudiante y sobre todo para la promoción del estudio deben de tener las cualidades para poder desarrollar estas en forma pacífica.
10. En general, encuentro a la biblioteca de CUSUR como una de las mejores de toda la red universitaria por su amplia gama de productos y servicios otorgados. El hecho de que en ocasiones no haya silencio es por la mala actitud de los estudiantes que asisten a "hacer tarea" y es algo que el personal que ahí labora no puede controlar.
11. Óptimo desempeño del personal y excelentes servicios como material
12. Yo propongo que le hagan guardar silencio a las demás personas que sólo van a platicar, el internet no es tan eficiente ya que no abarca toda la biblioteca y se cae de vez en cuando, no hay tantas mesas ni sillas para todos y hacen falta muchos enchufes de luz, hacen falta más libros de Medicina.
13. Se requiere una actualización de libros en medicina, en ocasiones los libros son tan viejos que están sin pasta.
14. La biblioteca está bien solamente falta poner calefacción y unos mobiliarios más cómodos

15. hacer una ampliación a la biblioteca
16. Es más que suficiente en cuanto a cubrir las necesidades de los alumnos, siempre ha contado con el material que necesito cuando solicito información textualizada en libros y sus servicios digitales son de lo mejor. Más sin embargo siempre se puede mejorar.
17. Hace falta mas espacio, ya que siempre esta lleno.
18. Todo esta perfecto
19. Se necesitan mas libros actualizados, especialmente del área de servicios de la salud. Además mejor servicio de internet.
20. La biblioteca tiene zonas muy tranquilas y optimas para el verdadero estudio general pero por alguna razon estan restringidas a los alumnos. Ademas creo que una actualizacion de libros impresos con la nueva informacion estaria muy bien y tambien que regularmente haya cursos de induccion para aprender a usar la biblioteca digital
21. En mi centro universitario tienen mucho material para licenciaturas en ciencias de la salud, mientras que otras licenciaturas, como periodismo, tienen muy poca bibliografía
22. Estoy muy conforme con la biblioteca
23. mejorar la red Wi-Fi
24. asasasasasasa
25. ninguna
26. espero que ayuden a la biblioteca en lo que mas se pueda
27. Hacen falta ventiladores o aire acondicionado pues hace mucho calor . Hace falta que Sean más estrictos con los estudiantes pues hablan mucho y no respetan los espacios asignados a los profesores
28. Los auditorios son muy demandados e insuficientes. A veces están sucios y el CASA 1 ya muestra desperfectos.
29. Las áreas para trabajo en equipo para maestro-alumno y equipos de alumnos han sido tomadas para cubículos de maestros u oficinas administrativas, lo cual considero incorrecto, pues limita las acciones del usuario.
30. Hace falta tecnologia
31. Buen Servicio
32. Gran equipo

33. ok
34. El servicio es excelente, sin embargo algunos factores externos alteran las condiciones de operación.
35. que las personas sean mas atentas y amables al preguntarles y que el numero de libros que hay no es suficiente al igual que no respetan el no comer dentro de la biblioteca ni el no platicar.
36. Me gusta estar en la biblioteca, es un lugar muy cómodo y excelente para estudiar y hacer trabajos grupales.
37. Faltan espacios para estudiar pues hay ruido
38. ¡Orgullosa de ser UDG!
39. Faltaria agregsr más libros actuales y tener internet en toda la biblioteca
40. ninguna
41. El préstamo de libros ejemplar 1 debería ser de más extensión si es que solo existe una copia, o de igual manera conseguir más ejemplares para su fácil uso, ya que, al haber solo un ejemplar, las posibilidades de utilizarlo con comodidad son nulas
42. Revistas y libros en la licenciatura de trabajo social.
43. Ninguno
44. Van por buen camino
45. Faltan Espacios Para talleres de lectura
46. EXCELENTE EL SERVICIO
47. ninguno
48. lamentamos la reduccion de espacios
49. me parece que es un lugar donde los alumnos podemos ingresar a informacion confiable y tenemos el espacio para poder estudiar sin interrupcion
50. Mayores espacios en la biblioteca
51. Buen trabajo



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