



# 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, 2017***

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 cuarta 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 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.

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 mediante la obtención de datos cuantitativos y cualitativos reflejan el grado de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios bibliotecarios. La población objeto de estudio fue de un total de 277 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Altos, 252 estudiantes, 21 docentes y 4 externos.

## **La encuesta se basa en 10 preguntas :**

### **Parte 1: Información general del usuario.**

- 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 acude a la biblioteca?

### **Parte 3: Servicios bibliotecarios.**

- Servicios
- Colecciones
- Personal
- Infraestructura

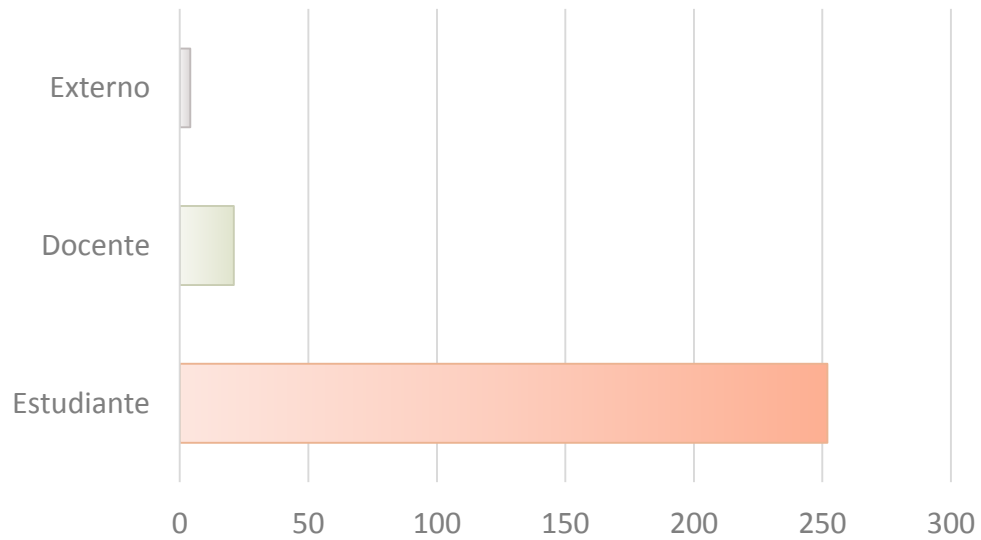
**Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:**

**Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los servicios  
bibliotecarios que ofrece la Red de Bibliotecas  
de la Universidad de Guadalajara**

**Resultados y gráficas del Centro Universitario de los Altos**

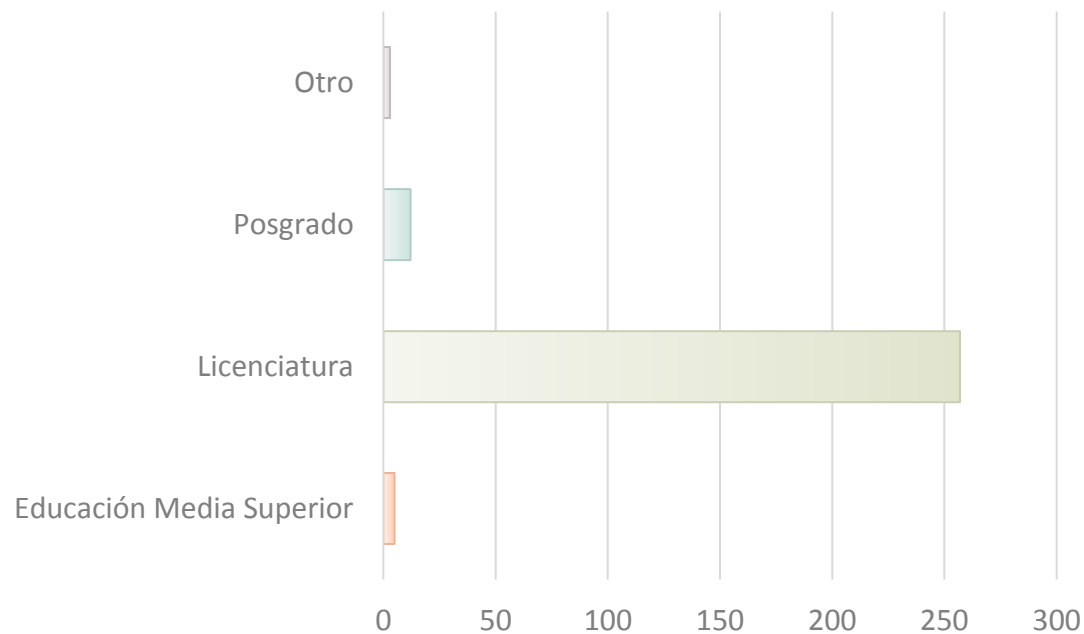
**Año 2017**

## P1: Usted es:



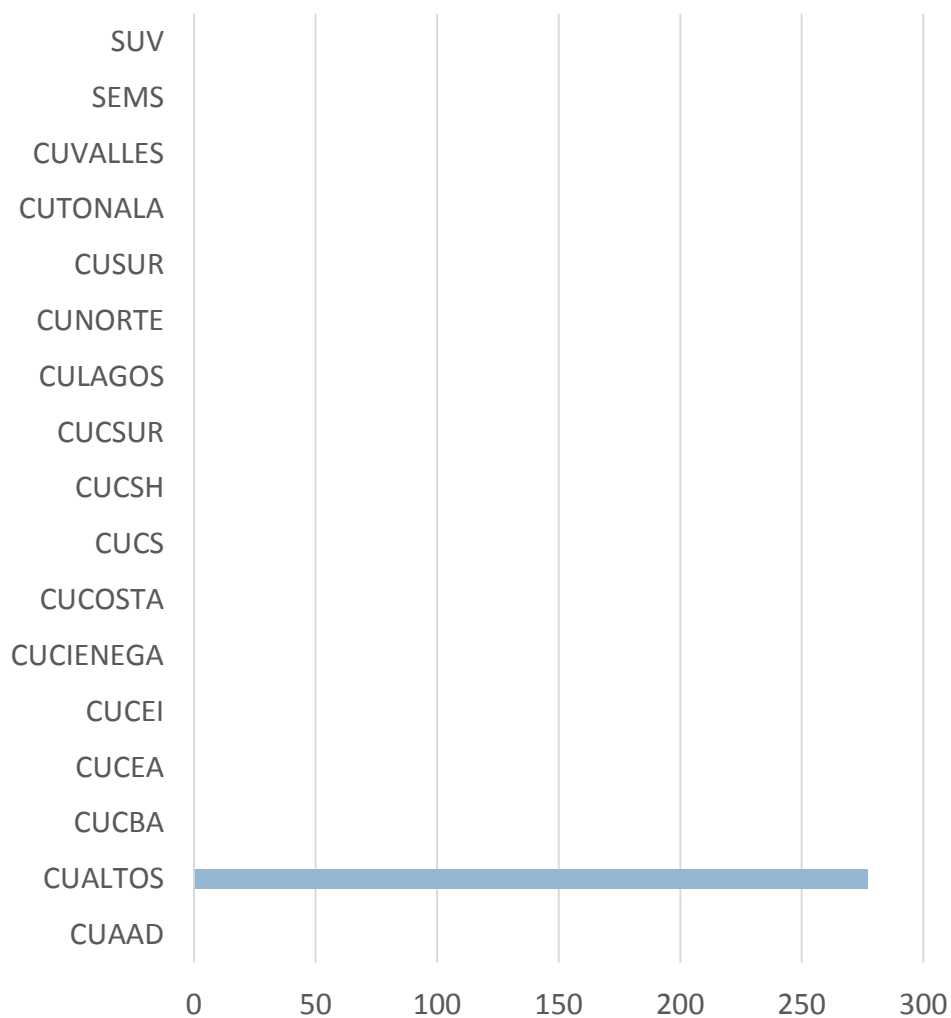
Opciones de respuesta	Respuestas
Externo	1 % 4
Docente	8 % 21
Estudiante	91 % 252
<b>Total:</b>	<b>277</b>

## P2: Nivel que cursa o imparte



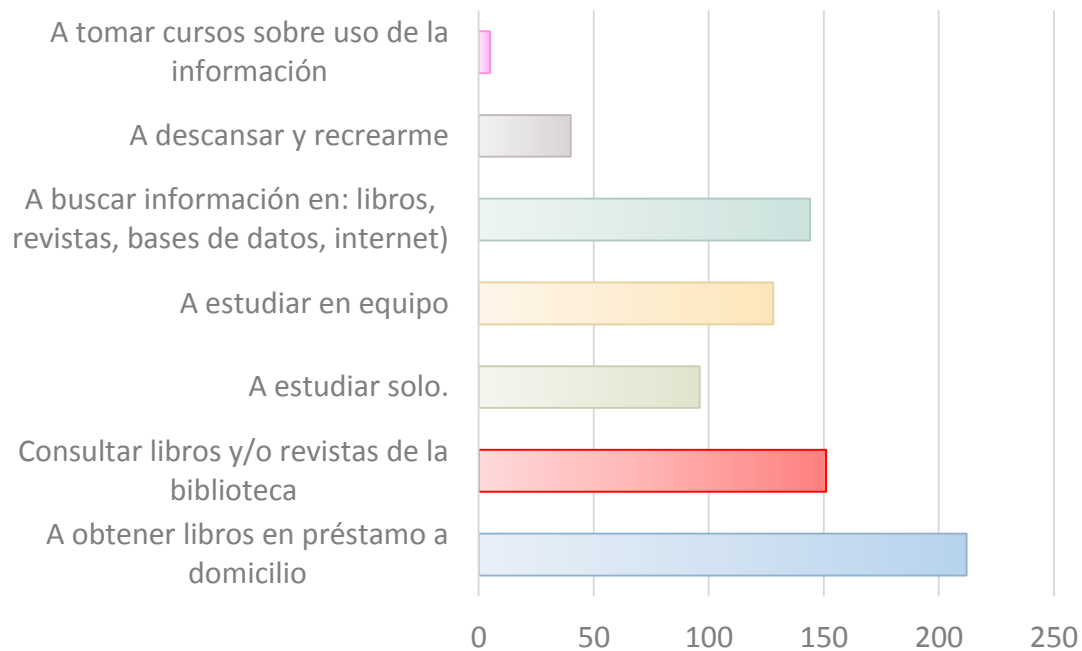
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	1%	3
Posgrado	4%	12
Licenciatura	93%	257
Educación Media Superior	2%	5
<b>Total:</b>		<b>277</b>

### 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	0%	0
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	100%	277
CUAAD	0%	0
<b>Total</b>		<b>277</b>

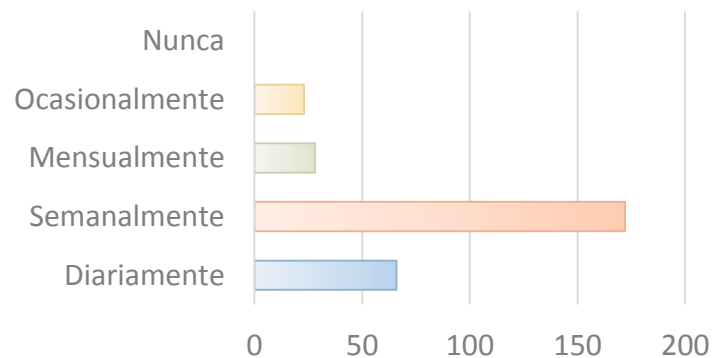
## P4: ¿A qué vas a la biblioteca?



Opciones de respuesta	Respuestas
A tomar cursos sobre uso de la información	1% 5
A descansar y recrearme	5% 40
A buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet)	19% 144
A estudiar en equipo	17% 128
A estudiar solo	12% 96
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	19% 151
A obtener libros en préstamo a domicilio	27% 212
<b>Total</b>	<b>776</b>

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

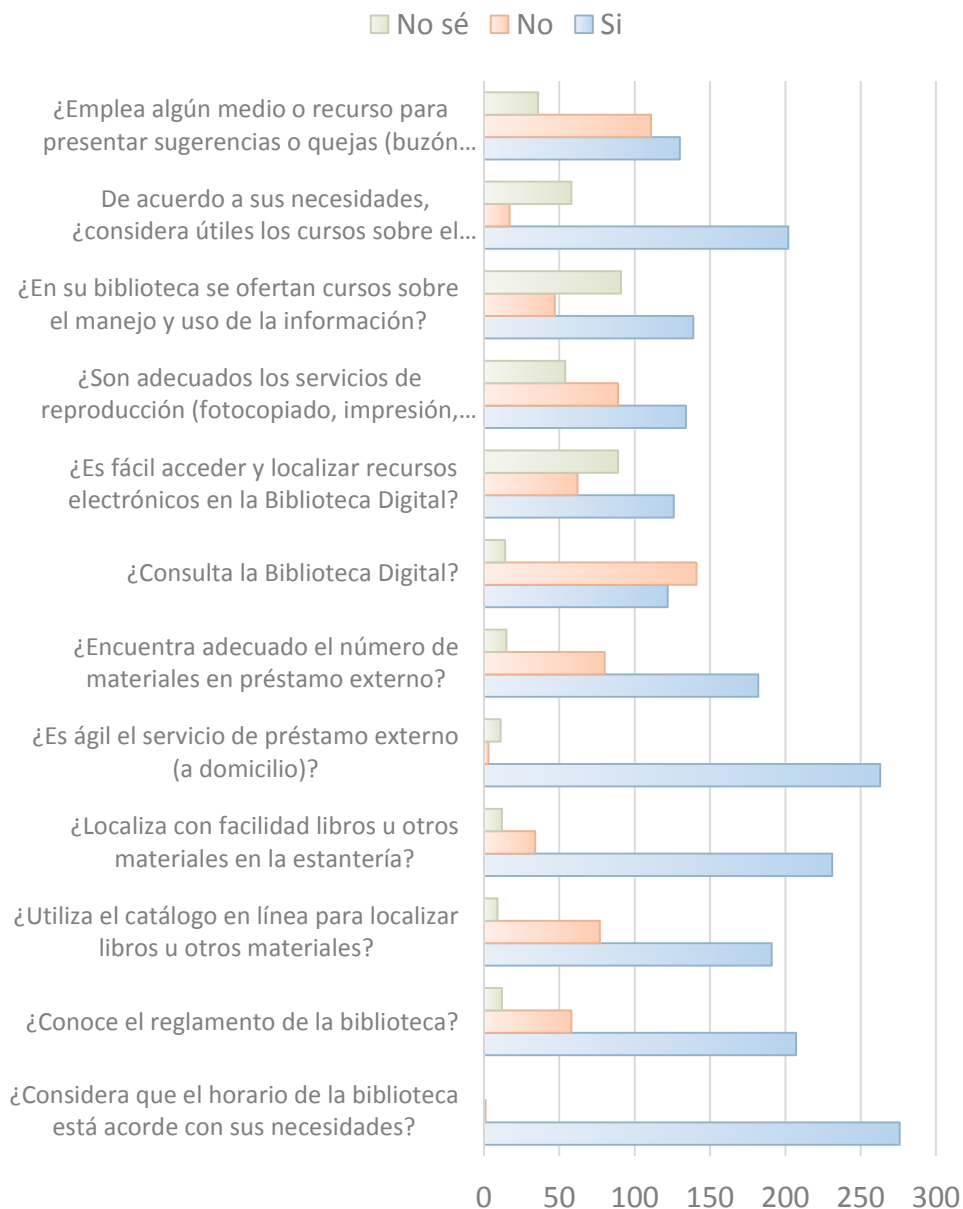
## P5: ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?



¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	0%	0
Ocasionalmente	8%	23
Mensualmente	10%	28
Semanalmente	59%	172
Diariamente	23%	66
<b>Total</b>		<b>289</b>



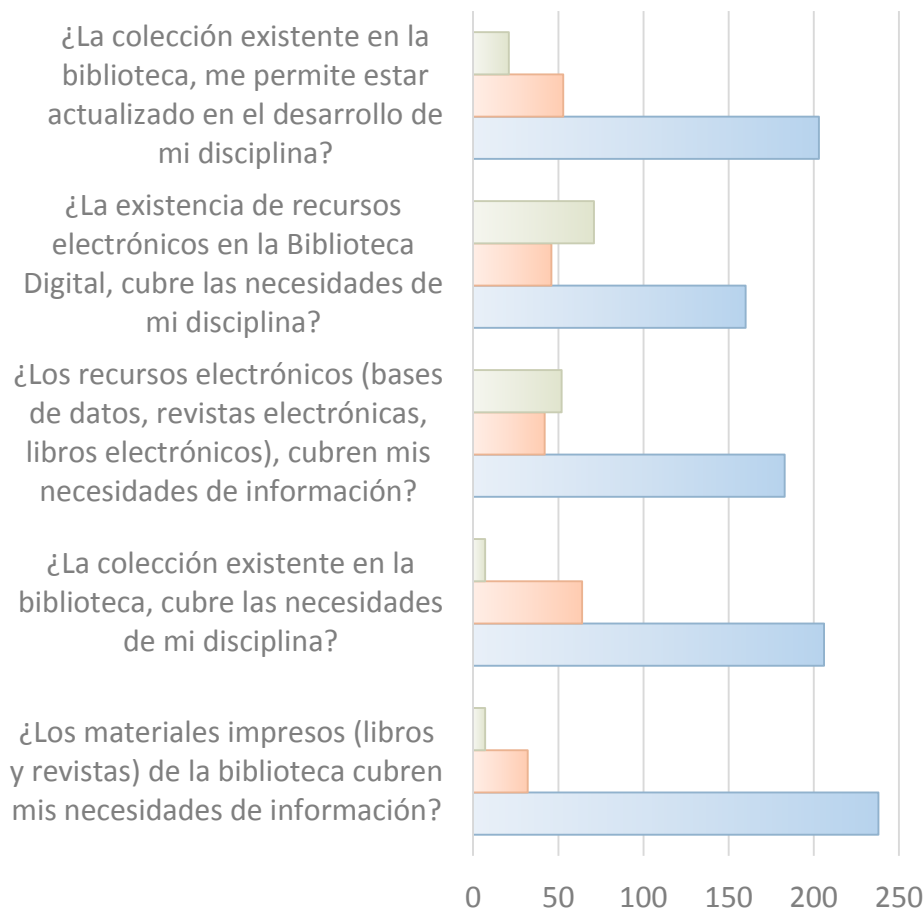
## P6: Servicios:



	No sé	No	Si
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	13%	40%	47%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	21%	6%	73%
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	33%	17%	50%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	20%	32%	48%
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	32%	22%	46%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	5%	51%	44%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	5%	29%	66%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	4%	1%	95%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	4%	12%	84%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	3%	28%	69%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	4%	21%	75%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	0%	,1%	99,9%
<b>Total</b>			<b>277</b>

## P7: Colecciones:

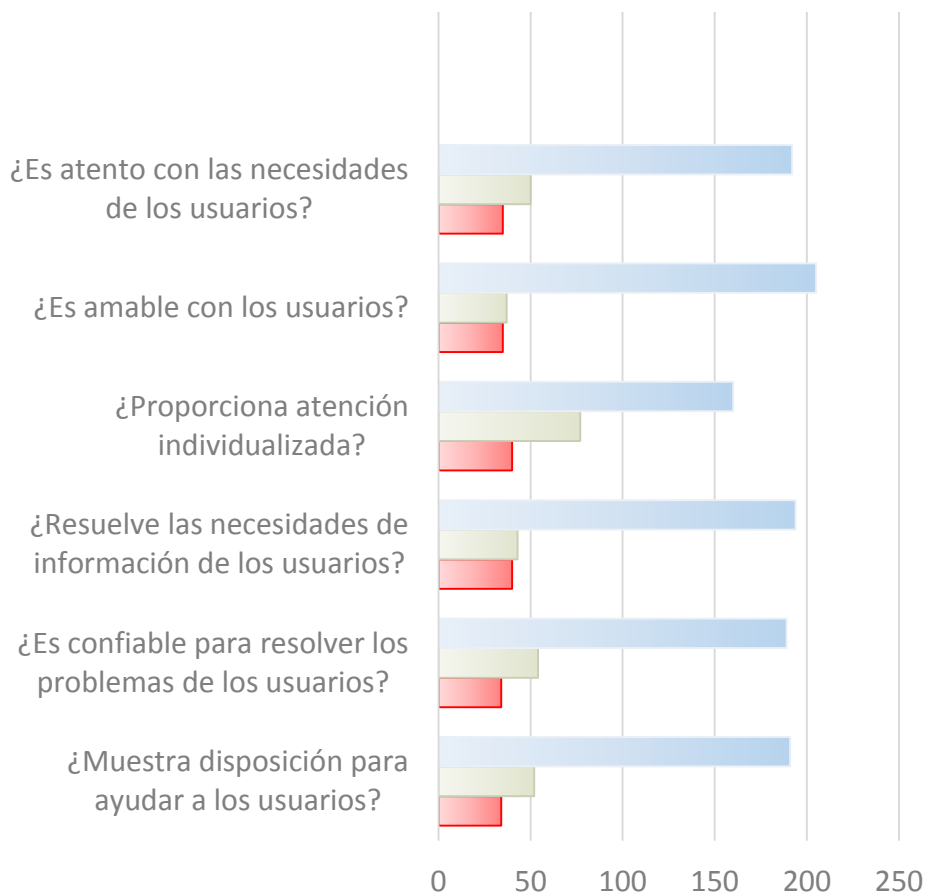
■ No sé ■ No ■ Si



	No sé	No	Si
¿La colección existente en la biblioteca, me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	8%	19%	73%
	21	53	203
¿La existencia de recursos electrónicos en la Biblioteca Digital, cubre las necesidades de mi disciplina?	26%	16%	58%
	71	46	160
¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), cubren mis necesidades de información?	19%	15%	66%
	52	42	183
¿La colección existente en la biblioteca, cubre las necesidades de mi disciplina?	3%	23%	74%
	7	64	206
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	2%	12%	86%
	7	32	238
<b>Total</b>			<b>277</b>

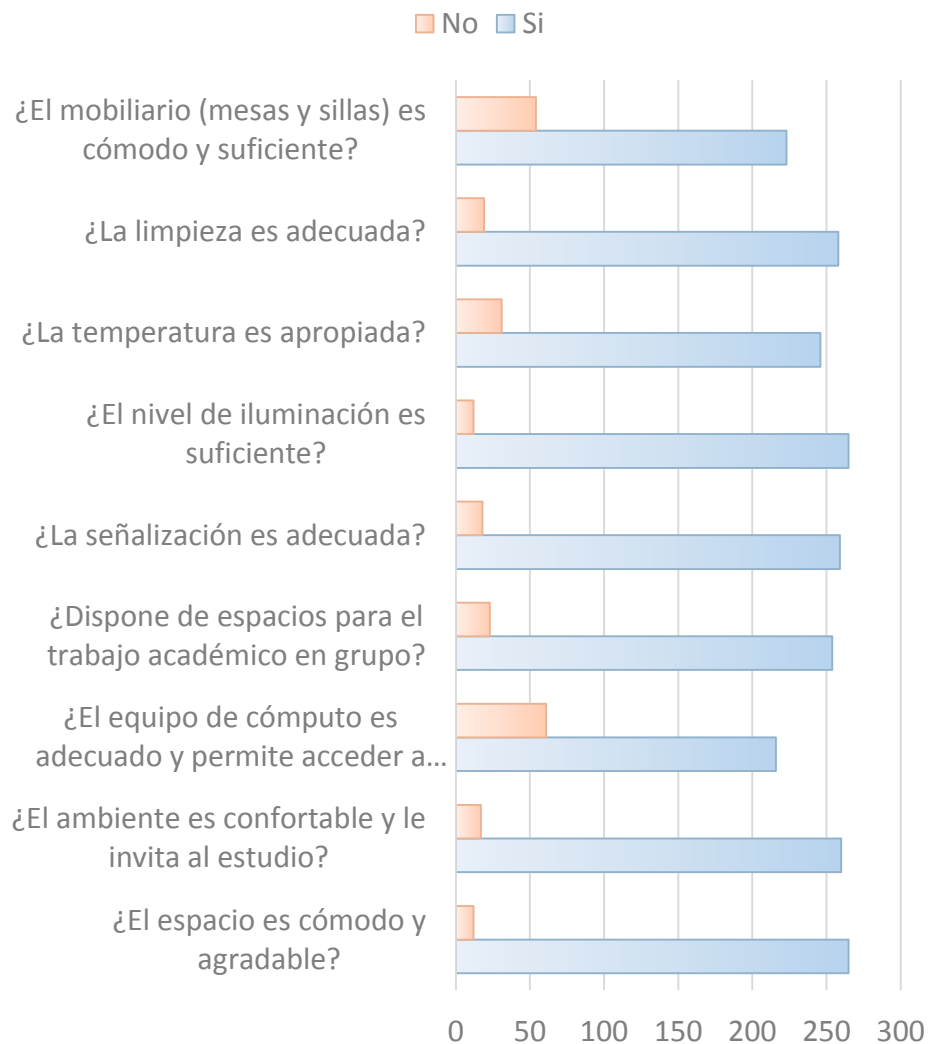
# P8: Personal:

■ Siempre ■ Regularmente ■ Nunca



	Siempre	Regularmente	Nunca
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	69%	18%	13%
	192	50	35
¿Es amable con los usuarios?	74%	13%	13%
	205	37	35
¿Proporciona atención individualizada?	58%	28%	14%
	160	77	40
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	70%	16%	14%
	194	43	40
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	68%	20%	12%
	189	54	34
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	69%	19%	12%
	191	52	34
<b>Total</b>			<b>277</b>

## P9: Infraestructura



	No	Si
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	19% 54	81% 223
¿La limpieza es adecuada?	7% 19	93% 258
¿La temperatura es apropiada?	11% 31	89% 246
¿El nivel de iluminación es suficiente?	4% 12	96% 265
¿La señalización es adecuada?	6% 18	94% 259
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	8% 23	92% 254
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	22% 61	78% 216
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	6% 17	94% 260
¿El espacio es cómodo y agradable?	4% 12	96% 265
<b>Total</b>		<b>277</b>

## **P10 Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:**

1. Quizá deberían colocar letreros más claros con la clasificación
2. Felicito al personal de biblioteca de CUALTOS por ser siempre amables con los usuarios y eso nos hace sentirnos en nuestra casa
3. Muy buen servicio y personal. Necesita más apoyo para mejorar acervo e infraestructura.
4. Confecciones de electricidad para las laptops son insuficientes
5. Creo que en lo que se debe mejorar bastante en la red de biblioteca, pues hay muchos títulos que no podemos abrirlos, se tiene que mejorar en servicio
6. La biblioteca está en óptimas condiciones
7. El espacio y la información que nos brinda la biblioteca a nosotros los estudiantes me parece excelente y la atención del personal es de igual manera excelente, siempre nos ayudan con problemas que tengamos, nos reciben y despiden con una sonrisa y eso es algo que nos motiva muchísimo para ir con mucha frecuencia a la biblioteca.
8. Que si existen en las instalaciones salas de juntas sean de igual manera prestadas que cualquier otro espacio.
9. En general la biblioteca cumple con lo básico, pero hace falta más lugares donde sentarse con más comodidad como sillones
10. Excelente Servicio
11. Todo está perfecto
12. La Mtra. Marisol está pendiente de la necesidad de los docentes, tal es el caso que cada año invita a proveedores para exhibir sus novedades editoriales.
13. aGRADEDECER LA DISPONIBILIDAD Y APOYO DEL PERSONAL DE BIBLIOTECA
14. La biblioteca en general está muy bien, solo quisiera que se actualizara más la bibliográfica de administración
15. Creo que tiene un gran servicio pero faltan más libros y más ejemplares
16. Muy buen servicio, solo que de algunos libros faltan más ejemplares para poder hacer tareas en casa.
17. más libros
18. es un lugar muy agradable para el estudio y más cuando no se encuentra un lugar para concentración solo creo que debería de haber más de cultura general

19. Más cubículos de estudio
20. es bueno el servicio, pero siempre es bueno mejorar las colecciones
21. Me parece que los servicios de la biblioteca son buenos
22. Se deberían renovar los libros de lectura tipo literaria, algunos libros ya están muy desgastados y se le desprenden hojas
23. Me agrada en todos los sentidos los servicios y atenciones que se brindan en la biblioteca
24. Todo me parece bien
25. Me gusta mucha cómo está diseñada la biblioteca simplemente me gusta
26. Considero que el corte de pasto se realice en horarios que no este la biblioteca en uso.
27. Es un buen lugar para pasar el rato.
28. Es bueno el servicio que se brinda en la biblioteca
29. Considero que la biblioteca es de gran agrado ya que me ayuda a encontrar la información necesaria
30. Necesita más conectores de corriente
31. Más libros porque algunas veces hacen falta
32. Mejorar el espacio para el estudio en equipo de los salones privados
33. Que hubiese mas ejemplares para prestamo
34. se requiere de mas cubículos para trabajar en equipo
35. Los tiempos de prestamo de algunos ejemplares es poco
36. A veces solo hay un solo ejemplar de algun libro
37. El servicio en general es muy bueno
38. \*
39. Las nuevas adquisiciones deberían salir más rápido a estantería. Y se debe mejorar la ventilación y eliminar las goteras en tiempo de lluvia.
40. Sillas más cómodas ya que a veces pasas un buen rato sentado y es incomo el plástico
41. Los ejemplares de algunos libros no son suficientes
42. No estaría mal más enchufes
43. Las actualizaciones deben llegar más rapido

44. Se debe considerar un segundo o tercer nivel para libros;urgente
45. Excelente, es de las mejores áreas en CUALtos
46. No hay centro de cómputo en biblioteca para mejorar la búsqueda de información
47. Colocar más enchufes para cargar las laptops
48. Que haya más ejemplares y más disposición de prestamos
49. Sería conveniente tener más ejemplares de libros
50. Necesitamos más lugares para estar cómodos
51. Cuidar el equipo de trabajo
52. null
53. Mejorar el aseo en el moviliario
54. Opino que la biblioteca debería de tener más actualizaciones en libros de literatura y mobiliario más cómo
55. Debería de haber más conexiones a la luz y libros actualizados
56. El ambiente es bueno
57. Me gusta la biblioteca pero considero que podría ser más grande y tener más libros.
58. Mejorar la calidad de la temperatura en el lugar
59. Un buen servicio
60. Tienen un buena atención
61. Buen servicio y faltan mas ejemplares
62. Las sillas están incomodas
63. Es un espacio agradable, perfecto para estudiar con tranquilidad
64. Excelente servicio
65. Necesitamos libros de cultura general nuevos y más ejemplares
66. Es un buen espacio para estudiar ,me agrada los servicios y el personal es muy atento
67. Tiene una amplia colección de recursos informativos que me facilitan el estudio diario y la atención es inmejorable, siempre muy atentos a las necesidades de cda estudiante
68. El tipo de construcción limita el espacio disponible en la biblioteca
69. Se debería prestar atención al material para todas las áreas

70. Me gusta el servicio que ofrece la biblioteca
71. Más material
72. Falta servicio de fotocopias
73. Sc
74. Me parece que este lugar está dentro de lo apropiado para estudiar pero si le hacen falta cosas
75. Se necesita ampliar la biblioteca
76. Hacer más grande las instalaciones
77. Se debería adecuar el área de jardín
78. Considero que el servicio en general de la biblioteca está excelente
79. La colección bibliográfica está creciendo mucho y el espacio se reduce cada vez más.
80. El personal de limpieza no tiene buena actitud e interrumpe el estudio hablando con voz alta
81. El aseo no es adecuado tarda mucho en limpiar los baños, y no limpia algunas otras áreas adecuadamente. Aparte la señora del aseo habla por teléfono la mayor parte del tiempo molestando a los demás
82. Más cobertura en libros de MCP ya que son los que más acuden a la biblioteca y de necesita más material
83. Solicitar más libros de MCP ya que no es suficiente en cantidad
84. Todo es perfecto
85. Buen servicio
86. Gracias
87. Outlets eléctricos no hay disponibles
88. No tengo comentarios
89. Como alumno de derecho creo que debería de haber más ejemplares en existencia de los libros . Y en la limpieza deberían de capacitar al personal que tenga un trato más amables hacia las personas .
90. El servicios es muy bueno



91. Existe insuficiencia de libros para las carreras económico- administrativas
92. Más variedad de libros, para las licenciaturas
93. Más limpieza en los baños y que el personal sea más amable
94. Me agrada estar en biblioteca
95. Faltan más ejemplares de algunos libros
96. El espacio de la biblioteca es pequeño, considerando que ha crecido mucho desde su inicio hasta la fecha
97. Actualizar tomos en disciplinas psicológicas
98. Tiene un buen material y espacios bastante cómodos e ideales para estudiar
99. Es necesario actualizar los
100. Faltan libros en relación a negocios internacionales
101. Mas libros en seccion de literatura pls :'\
102. En general, la biblioteca cumple con mis necesidades académicas. Lo considero un lugar cómodo y agradable para estudiar, aunque a veces ocupó conectar la laptop y hay pocos contactos eléctricos.
103. El servicio es suficiente, pero no cabe mencionar que sería mejor cambiar los muebles por más cómodos y mejores
104. Se necesitan libros más actualizados en el área pecuaria
105. Hace falta actualizar los libros
106. Faltan libros sobre ingeniería pecuaria además de actualizados
107. Estoy muy conforme con todo
108. Me gustaría que prestaran los libros por más tiempo
109. Falta mejorar

110. Tener los libros más actuales
111. Cumple con mis necesidades
112. Muy buen lugar de estudio
113. Deberían ampliar el tiempo de préstamo; además de poner más libros de acervo general y derecho
114. Necesitamos más libros de literatura
115. Gracias
116. Todo está muy bien solo que faltan más libros de lectura general
117. Excelente
118. El servicio es muy bueno
119. Los libros son adecuados para todo estudiante, sin embargo es poco el tiempo que nos los proporcionan
120. Ninguna
121. Me parecen completos los servicios, felicidades
122. Los cubículos huelen un poco mal
123. Me gusta mucho venir porque es muy cómoda y siempre encuentro la información que necesito
124. Los cubículos huelen algo mal
125. La señora del aseo es un poco mula
126. La señora del aseo es un poco enojosa y es deficiente en el tiempo de limpieza
127. Su servicio es bueno
128. La verdad se me hace un lugar cómodo para hacer tareas y estudiar
129. Hace falta mobiliario más cómodo
130. El servicio está muy bien y las instalaciones son ya pequeñas y que hay ocasiones en que está muy saturado pero para mi gusto está muy bien
131. Buen servicio
132. Todo bien

133. Hacen faltan las copadoras. Impesoras
134. A pesar de que la biblioteca es cómoda y tiene mucho material para el estudio considero que es necesario estar actualizado y tener mucha más material
135. Deberían poner música relajante ðŸ‘¸ðŸ‘¸
136. Quizás aumentar un poco la cantidad de ejemplares , me párese que esta suficiente pero con un par de libros más estaría de lujo
137. Se necesita un mayor número de libros en el área de salud especialmente para la carrera de médico cirujano y partero
138. Me gusta el servicio que ofrecen
139. Tener más libros con nueva información y actualizada.
140. En geral la biblioteca da un muy buen servicio
141. Un área muy completa
142. Esta muy bien, creo que debería de haber más tiempo de préstamo en los libros
143. Brindan un buen servicio
144. Estaban mejor las otras sillas
145. Los enchufes en el área de los libros de computación están en pésimo estado
146. Excelente servicio
147. Sin comentarios
148. Excelente servicio
149. Me e
150. Pueden mejorar trayendo nuevos libros
151. El servicio es bueno
152. Buen servicio
153. Me gusta la biblioteca y su personal es muy amable
154. Se necesitan más ejemplares en libros en físico para la carrera de médico cirujano y partero

155. Más material para negocios
156. Reparación de algunas mesas y sillas, y q existan un poco más de estas
157. Que exista un poco más de silencio
158. Más libros de economía porque hacen falta actualizar
159. Que dure más el préstamo de los libros
160. Todo muy bien
161. Tienen buen servicio faltan mas libros
162. Me gustaria que prestaran más tiempo los libros para las materias de la carrera
163. Me agrada la atención
164. El servicio es muy bueno al igual que la atención
165. Préstamo de libros digitales (cd) que vienen en los libros
166. todo esta perfecto gracias
167. Seria más comodo poder ingresar con cosas personales como la mochila, y tener mas cubiculos para poder trabajar comodamente en equipos