



# 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 68 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Lagos, 22 estudiantes, 38 docentes y 8 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

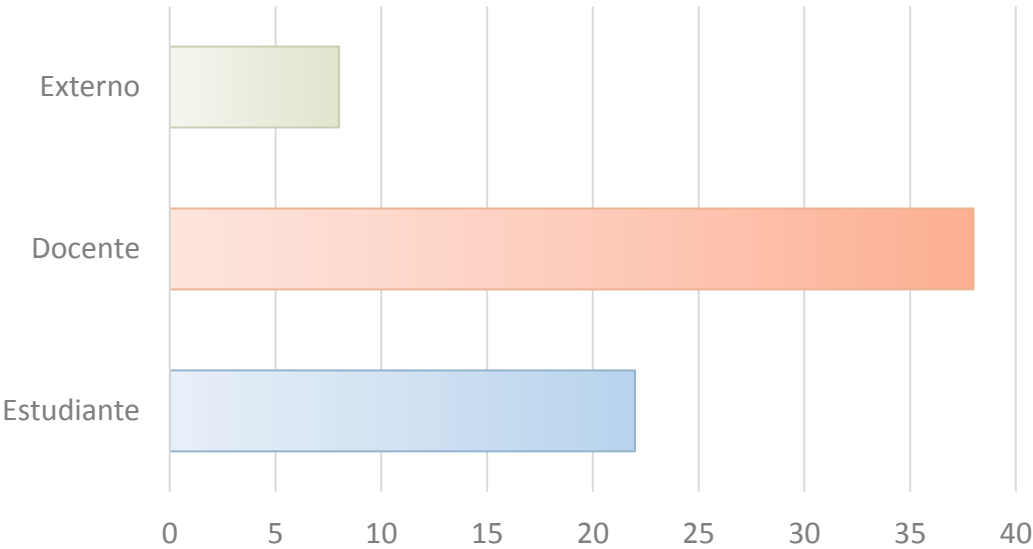
**Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:**

**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 Lagos**

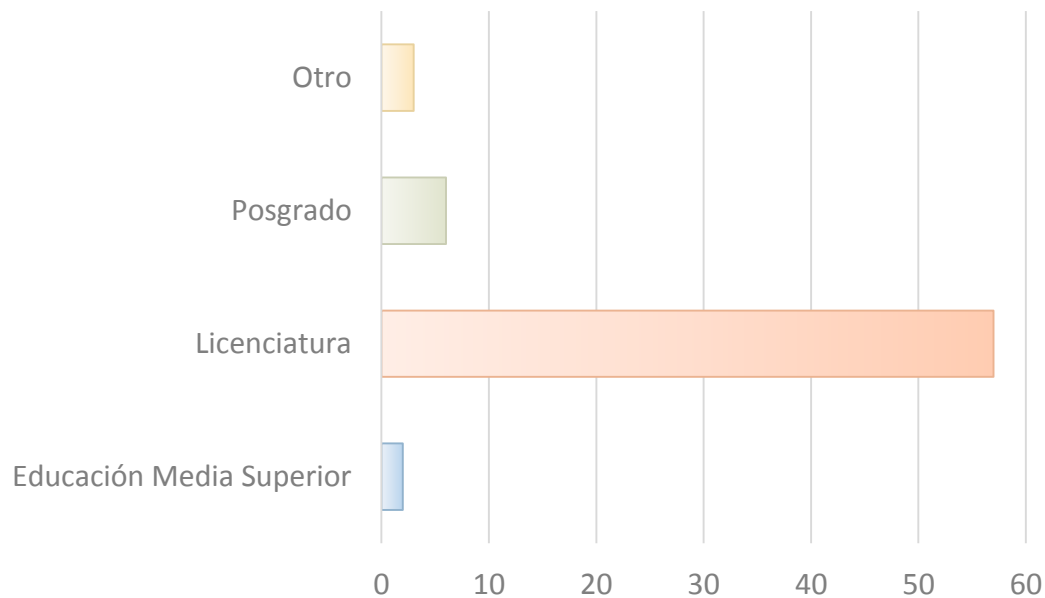
**Año 2017**

**P1: Usted es:**



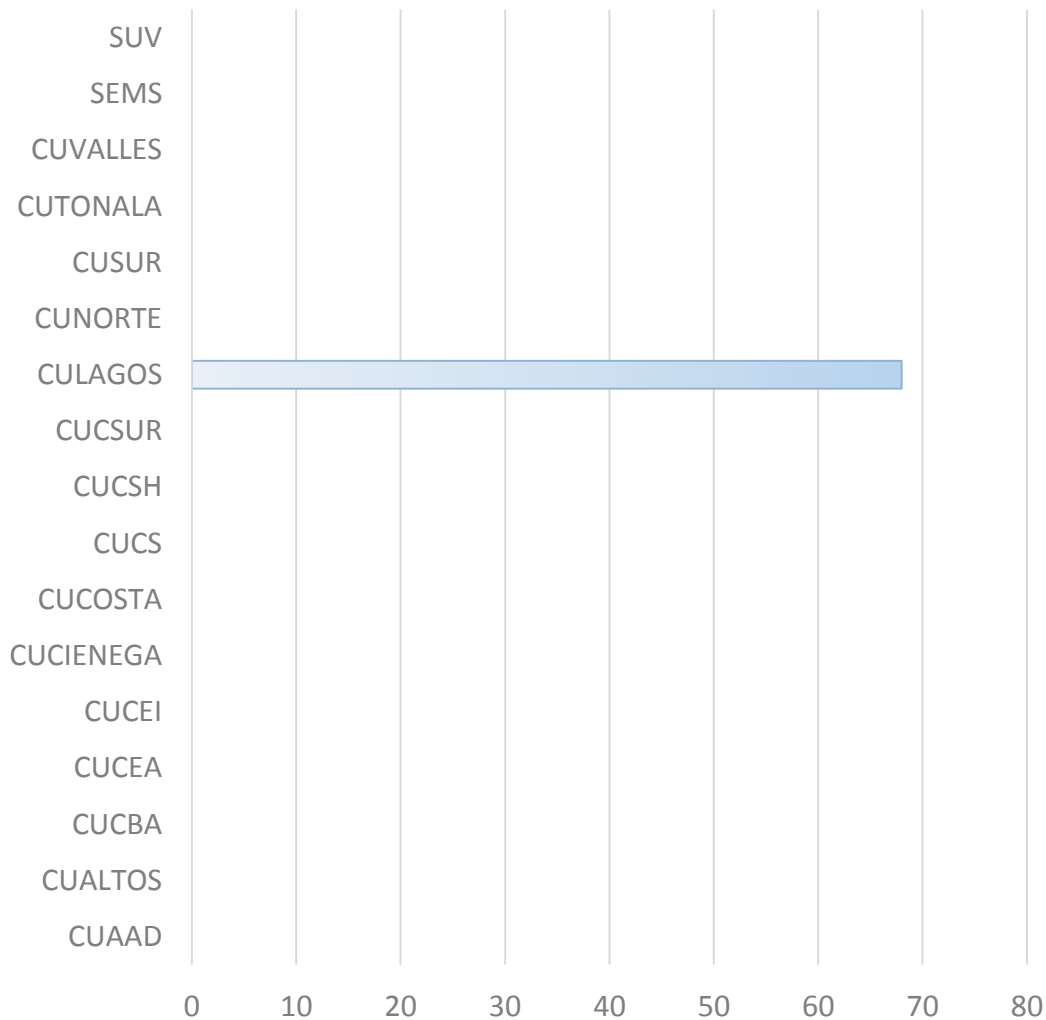
Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	12%	8
Docente	56%	56
Estudiante	32%	32
<b>Total:</b>		<b>68</b>

## P2: Nivel que cursa o imparte



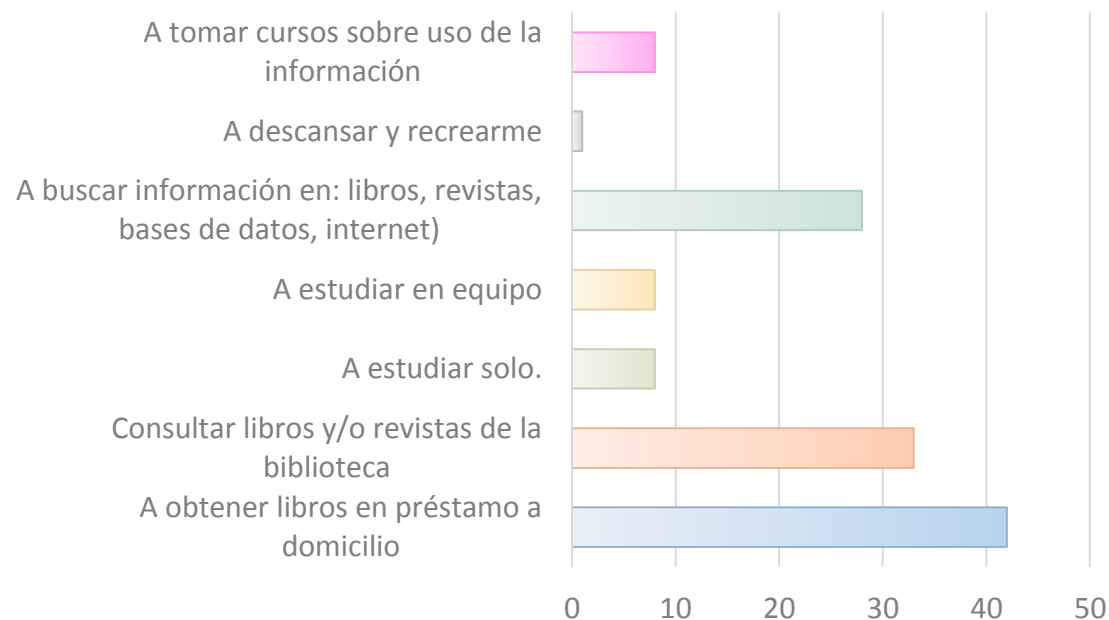
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	4%	3
Posgrado	9%	6
Licenciatura	84%	57
Educación Media Superior	3%	2
<b>Total:</b>		<b>68</b>

### 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	100%	68
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
<b>Total</b>		<b>68</b>

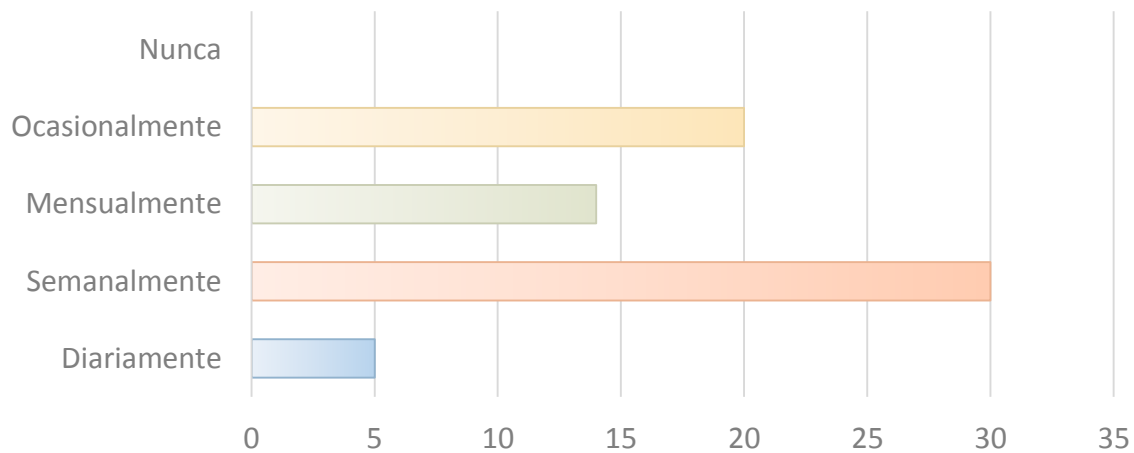
## P4: ¿A qué vas a la biblioteca?



Opciones de respuesta	Respuestas
A tomar cursos sobre uso de la información	6% 8
A descansar y recrearme	1% 1
A buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet)	22% 28
A estudiar en equipo	6% 8
A estudiar solo.	6% 8
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	26% 33
A obtener libros en préstamo a domicilio	33% 42
<b>Total</b>	<b>128</b>

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

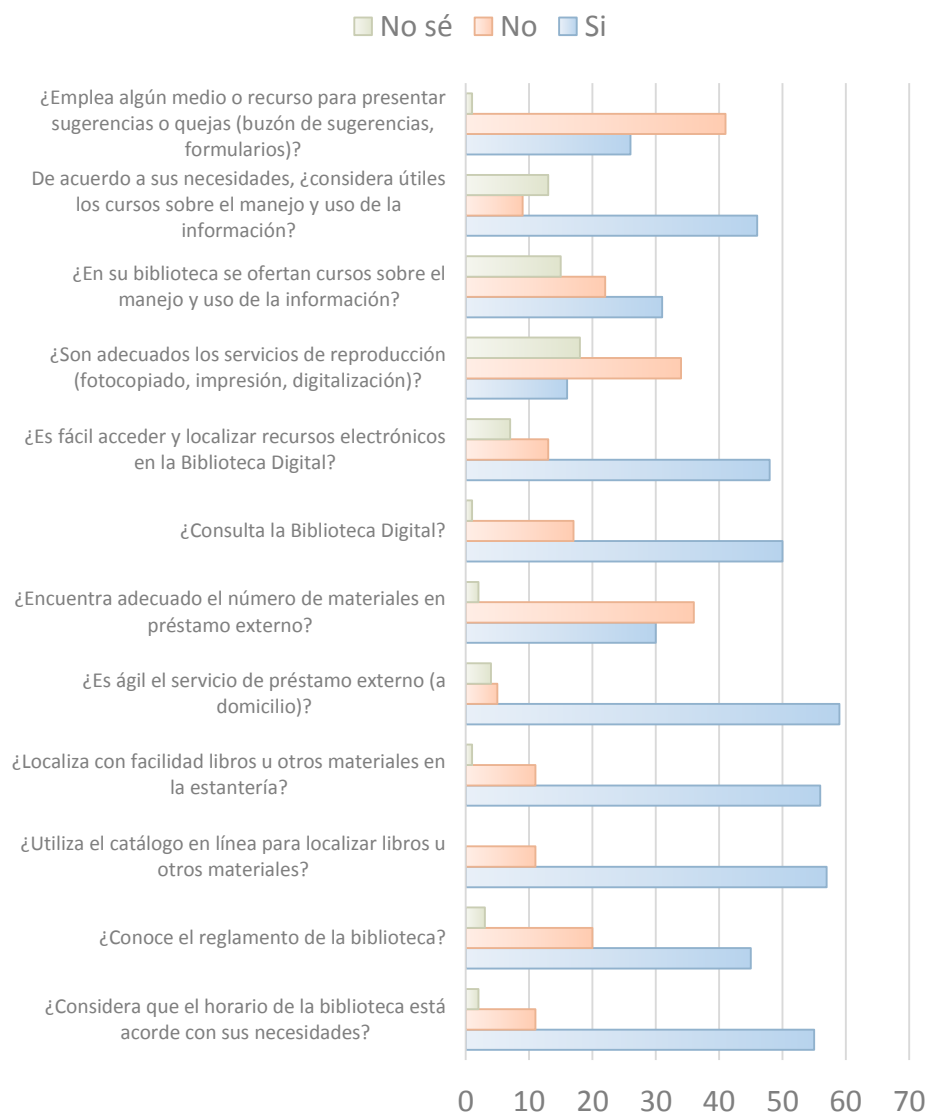
## P5: ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?



¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	0%	0
Ocasionalmente	29%	20
Mensualmente	20%	14
Semanalmente	44%	30
Diariamente	7%	5
<b>Total</b>		<b>69</b>



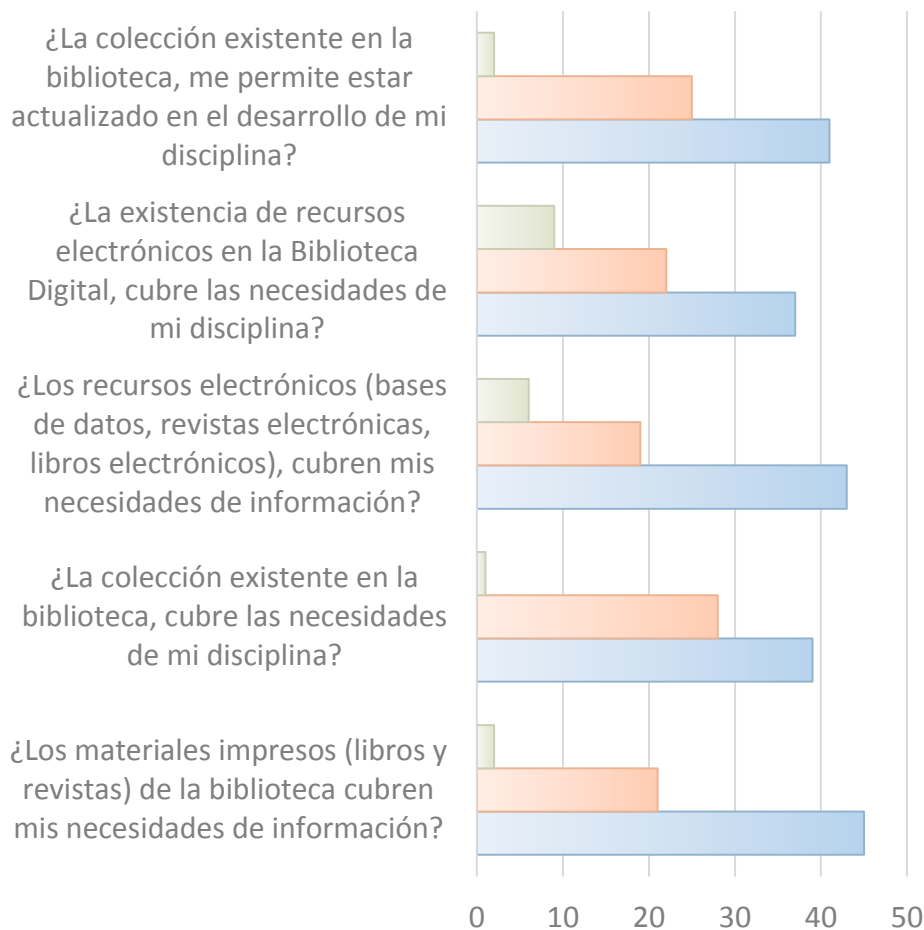
## P6: Servicios:



	No sé	No	Si
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	2%	60%	38%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	19%	13%	68%
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	22%	32%	46%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	26%	50%	24%
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	10%	19%	71%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	1%	25%	74%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	3%	53%	44%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	6%	7%	87%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	2%	16%	82%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	0%	16%	84%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	5%	29%	66%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	3%	16%	81%
<b>Total</b>			<b>68</b>

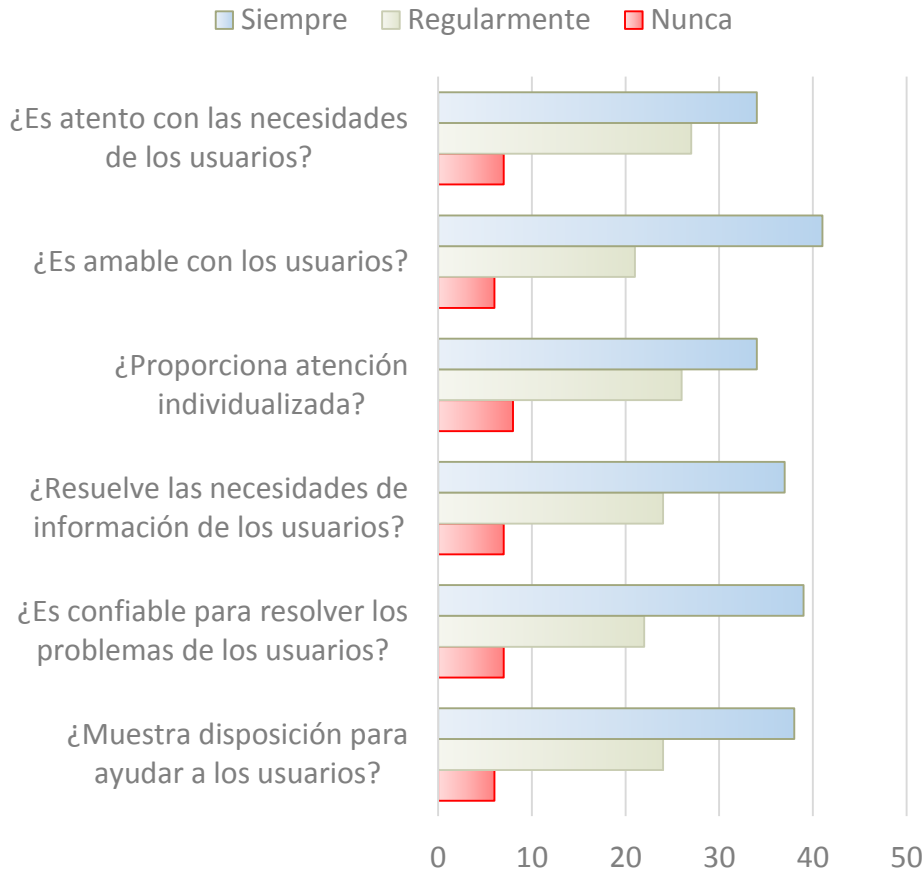
## P7: Colecciones:

■ No sé ■ No ■ Si



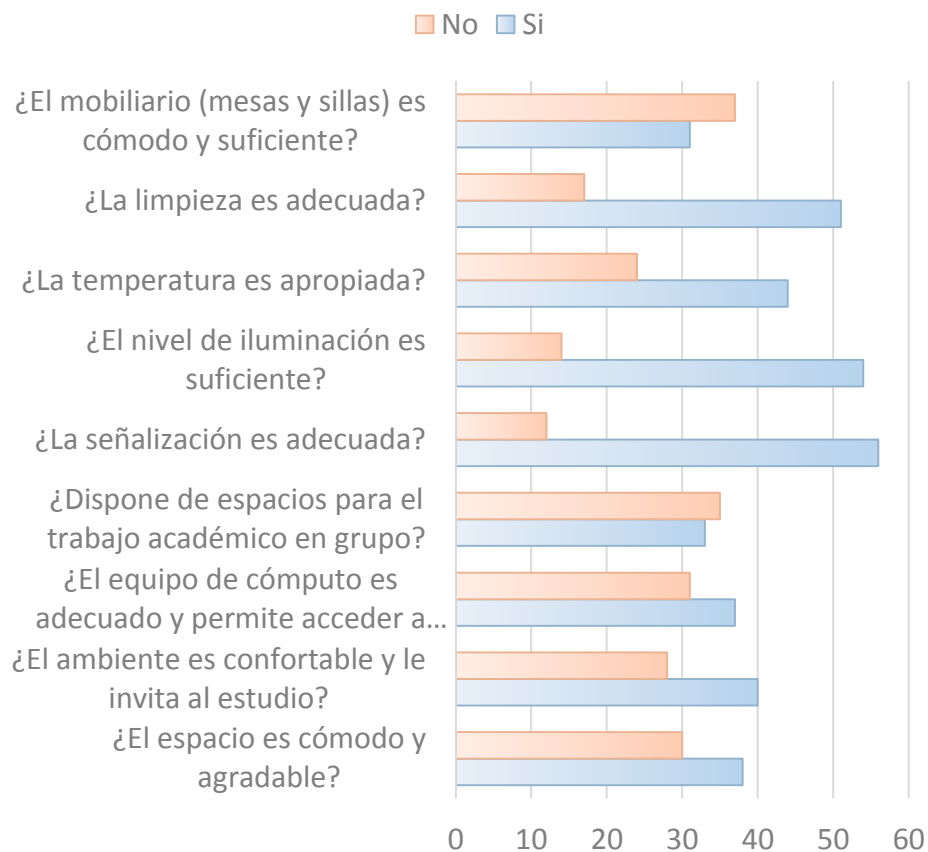
	No sé	No	Si
¿La colección existente en la biblioteca, me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	3%	37%	60%
	2	25	41
¿La existencia de recursos electrónicos en la Biblioteca Digital, cubre las necesidades de mi disciplina?	13%	32%	55%
	9	22	37
¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), cubren mis necesidades de información?	9%	28%	63%
	6	19	43
¿La colección existente en la biblioteca, cubre las necesidades de mi disciplina?	2%	41%	57%
	1	28	39
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	3%	31%	66%
	2	21	45
<b>Total</b>			<b>68</b>

# P8: Personal:



	Siempre	Regularmente	Nunca
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	50%	40%	10%
¿Es amable con los usuarios?	60%	31%	9%
¿Proporciona atención individualizada?	50%	38%	12%
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	55%	35%	10%
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	57%	33%	10%
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	56%	35%	9%
<b>Total</b>			<b>68</b>

## P9: Infraestructura



	No	Si
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	54%	46%
¿La limpieza es adecuada?	25%	75%
¿La temperatura es apropiada?	35%	65%
¿El nivel de iluminación es suficiente?	21%	79%
¿La señalización es adecuada?	18%	82%
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	51%	49%
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	46%	54%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	41%	59%
¿El espacio es cómodo y agradable?	44%	56%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>38</b>
		<b>68</b>

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

1. Ninguno
2. Ojalá a partir de este ejercicio, la biblioteca se convierta realmente en un espacio digno de la comunidad universitaria. La remodelación no surtió un efecto esperado, comparando la infraestructura de la Sede Lagos de Moreno con la del CUValles, por ejemplo. Deja mucho qué desear.
3. Que el personal del area de servicios tenga disponibilidad de atender, y que el personal de procesos tecnicos apoye u oriente al personal de servicios nuevo, la falta de iluminacion tambien es importante, asi como el crecimiento o el como hacer llegar usuarios a la biblioteca
4. Necesitamos que la construcción de la biblioteca nueva se agilice debido a que el espacio que utilizamos es muy pequeño para la cantidad de libros con los que contamos, nuestra sala de lectura se encuentra muy reducida.
5. Se necesita un servicio de fotocopidora o una impresora para el uso de los alumnos con precios accesibles.
6. Por el momento y de acuerdo a las necesidades de mi diciplina esta dentro de lo necesario y acorde. sin problemas.
7. Incrementar la base de datos, catálogos digitales de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
8. Aumentar el tiempo de préstamo a domicilio de los ejemplares.
9. Se necesita más material, más cantidad de libros y más acceso a tener libros y revistas en casa, además de que sea más amplio el espacio de la biblioteca.
10. En la sede san juan hace falta muchisimo recurso y espacio para que la biblioteca sea confortable, y eso se puede decir de todos los espacios de trabajo que hay en la sede
11. Hacer falta mejores espacios para trabajar en grupo y para sesiones especiales de tiempos cortos
12. capacitar a los trabajadores con un buen curso de servicio al estudiante
13. Muy buen trabajo por parte de la Universidad en fomentar una mejora en el espacio bibliotecario.
14. Deveria de haber mas tomos de las materias mas pesadas para las carreras en mi caso la materia de quimuca organica y bioquimica solo contamos con 10 y 15 tomos de esas libros los cuales son muy importantes para nosotros. Los prestadores deveria de ser mas amables y darte solucion rapida a los problemas

15. Mejorar la limpieza y los espacios para trabajar en equipo
16. El acervo bibliotecario es adecuado. Bien podría incrementarse en la parte digital para considerarse completo. La posibilidad de tener espacios privados para grupos de estudio se limitó con la fragmentación de la biblioteca por la construcción de Laboratorio. Dadas las perspectivas de incremento en matrícula, bien podría pensarse en una biblioteca de mayor capacidad.
17. El personal un poco mas amable
18. Una biblioteca más grande ya debería de funcionar
19. Es necesario que su sistema este actualizado, en una ocasion cuando pertenecia al CUCIENEGA, me pedian un libro que ya habia devuelto y el sistema no lo registro hasta que se pudo ver que ya habia sido prestado algunas veces mas a otros alumnos.
20. Solicitamos un espacio mayor
21. Comúnmente usamos los libros en el transcurso del semestre. Me gustaría que se pudiera renovar el préstamo del mismo libro que usamos, porque no se puede.
22. a veces no hay silencio, ni suficientes espacios para trabajar conectados a la corriente de luz con la lap
23. Buen Servicio y Buen Trato.
24. Hacen falta mas libros para nuestra carrera (ingenieria industrial)
25. Falta material de lectura actualizado
26. En el caso particular de CULagos, tras la ampliación se nota mejora en el aprovechamiento del espacio. El resto de los servicios excelente como siempre.
27. Se debería tomar en consideración el cambio del inmobiliario (mesas y sillas) para que sea más comoda la estancia en la biblioteca.
28. Disponibilidad por parte del personal y que los prestadores de servicios les proporcionen mas elementos para atender al usuario, aunque ellos intentan hacerlo con lo que han experimentado ellos mismos, seria de mucha ayuda
29. Incrementar las editoriales y material en línea
30. Muy buen servicio y atención, aunque el espacio es un poco limitado.

31. Mayor presupuesto para poder adquirir mas libros especializados y mayor suscripciones especializadas, así como mobiliario y equipo de computo más adecuado
32. Muy buen servicio!
33. Necesitamos más espacio y más adecuado para ser una biblioteca, sobretodo la parte del silencio.
34. Se podría considerar un apartado para el personal administrativo que asiste en biblioteca y además trabaja allí mismo.
35. La biblioteca es adecuada para las necesidades a mi diciplina
36. Pronto tendremos una biblioteca más grande y completa. Eso espero.
37. Todo muy bien
38. Faltan colecciones especializadas, áreas de trabajo grupal, pintarrones o pizarrones para trabajar, mayor infraestructura computacional, etc.
39. El servicio es eficiente, pero sin duda hay que mejorar el acceso a internet. Que en ocasiones es lento y hay acceso limitado.
40. El espacio ya resulta insuficiente y es incómodo.
41. Debería de haber mas espacio!
42. La responsable es eficiente y amable. La persona de recepción, no.