



# 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 131 usuarios encuestados del Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño, 110 estudiantes, 18 docentes y 3 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**

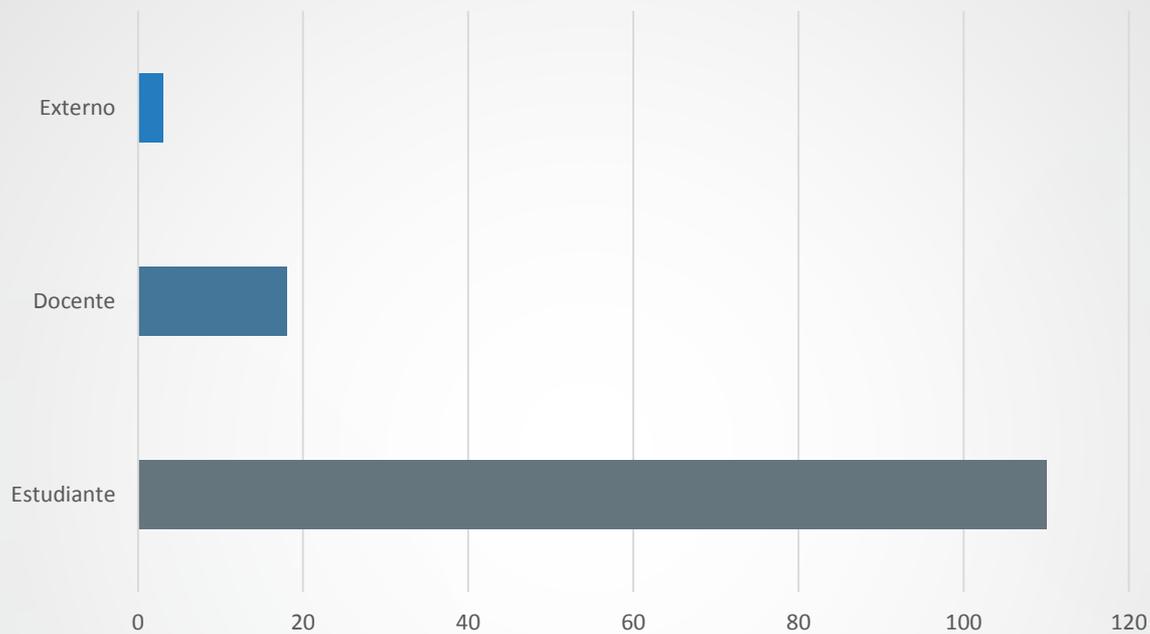
- Opinión o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias

**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 Arte,  
Arquitectura y Diseño  
Año 2018**

## P1: Usted es:

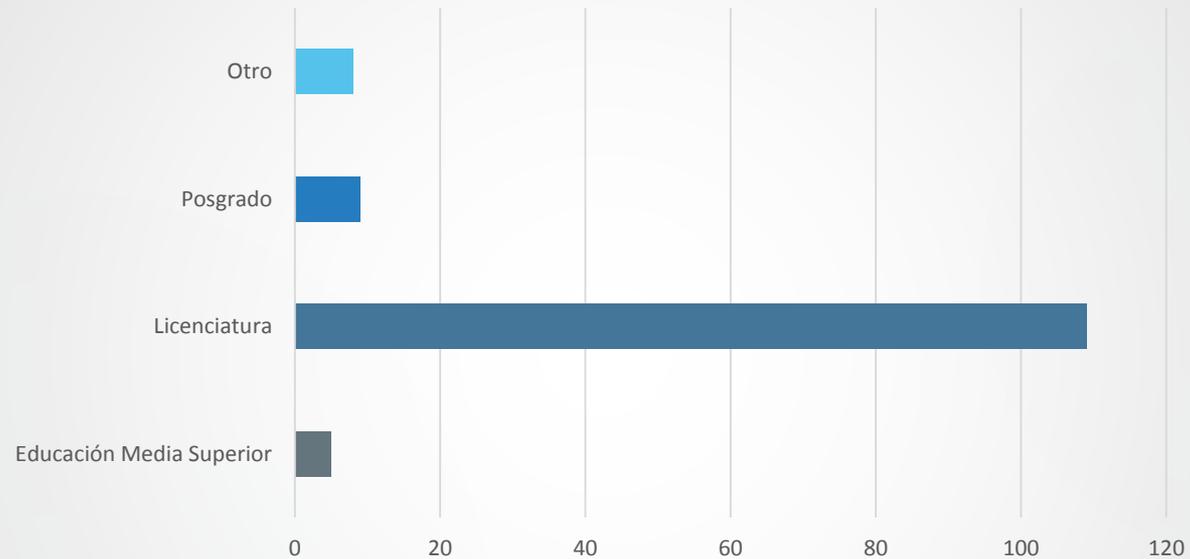
4



Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	2%	3
Docente	14%	18
Estudiante	82%	110
<b>Total:</b>		<b>131</b>

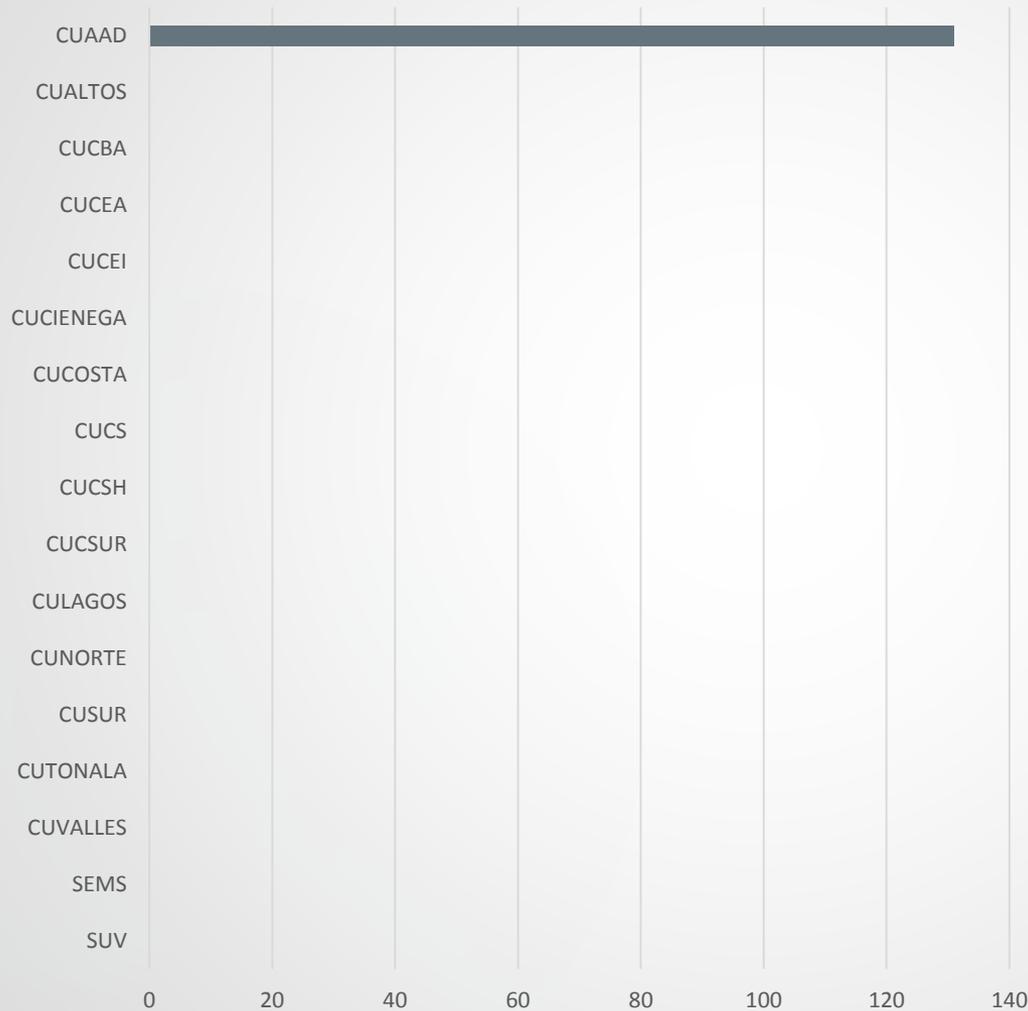
## P2: Nivel que cursa o imparte:

5



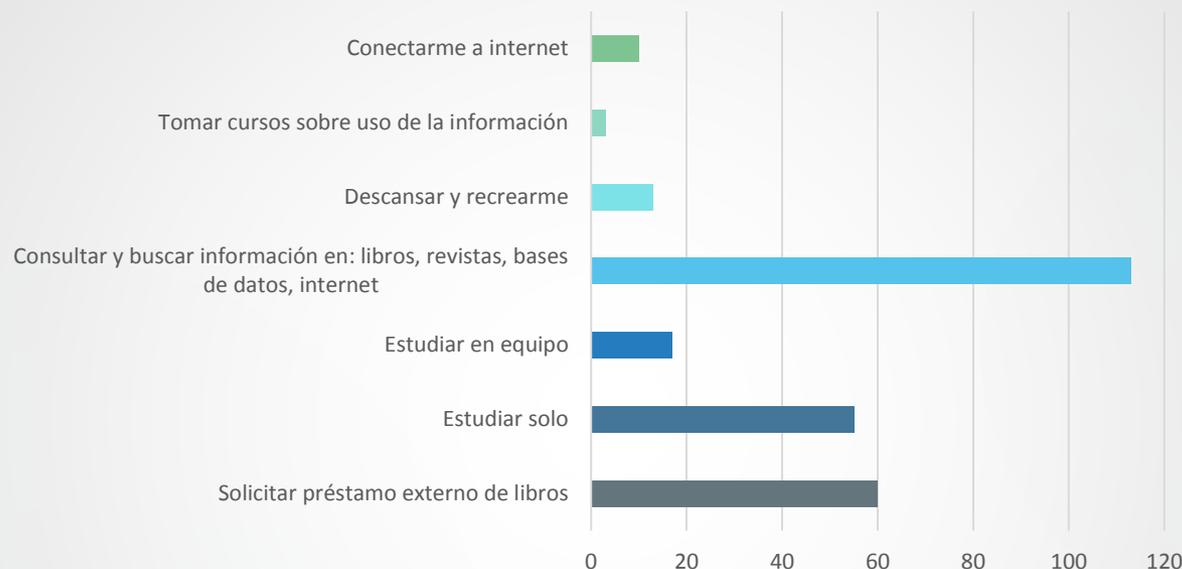
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	6%	8
Posgrado	7%	9
Licenciatura	83%	109
Educación Media Superior	4%	5
<b>Total:</b>		<b>131</b>

### 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	0%
CUCEI	0%
CUCEA	0%
CUCBA	0%
CUALTOS	0%
<b>CUAAD</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>131</b>

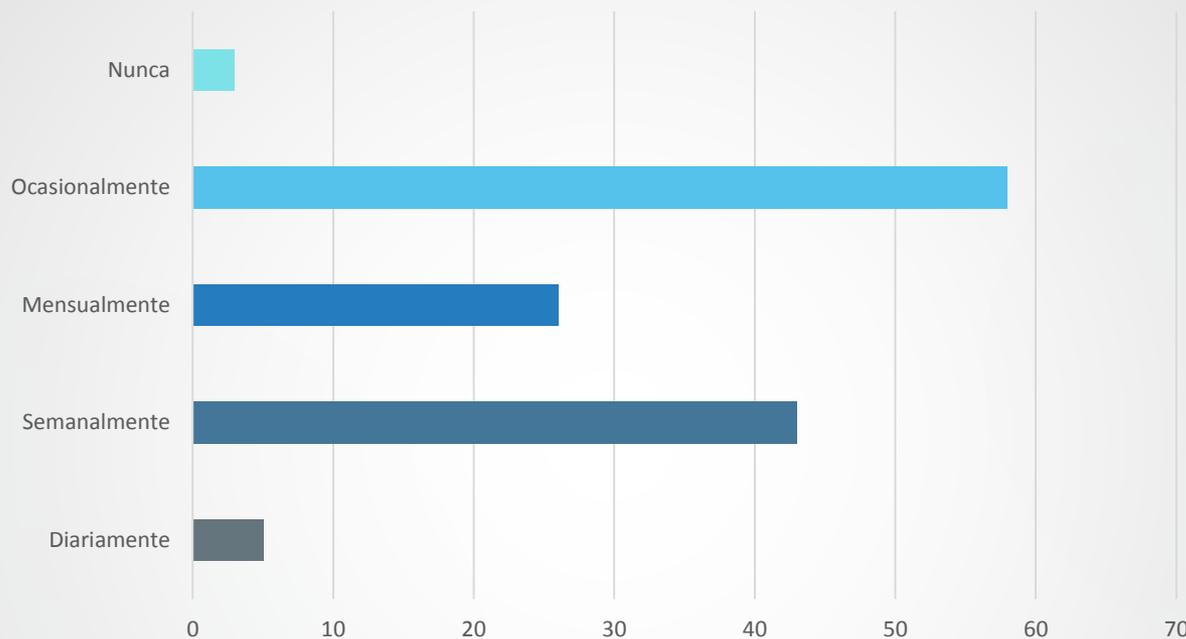
## P4: ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?\*



Opciones de respuesta	Respuestas
Conectarme a internet	4% 10
Tomar cursos sobre uso de la información	1% 3
Descansar y recrearme	5% 13
Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	42% 113
Estudiar en equipo	6% 17
Estudiar solo	20% 55
Solicitar préstamo externo de libros	22% 60
<b>Total</b>	<b>271</b>

\* 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	2%	3
Ocasionalmente	43%	58
Mensualmente	19%	26
Semanalmente	32%	43
Diariamente	4%	5
<b>Total</b>		<b>135</b>

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

## P6: Servicios.

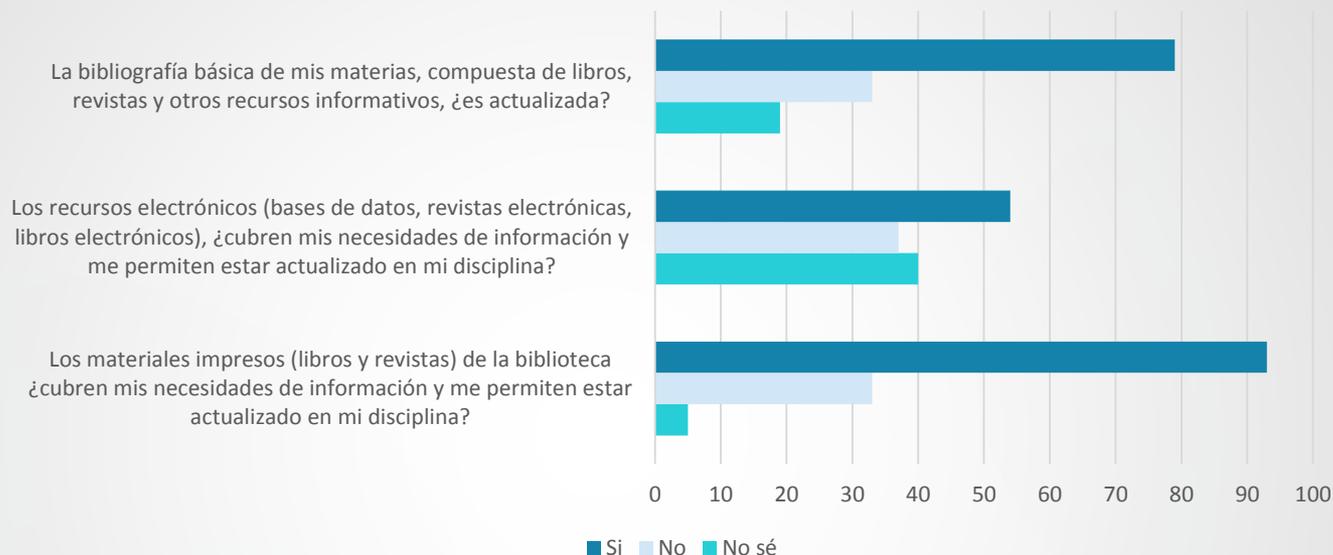
9



	Si	No	No sé
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	19%	59%	22%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	25	77	29
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	48%	16%	36%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	63	21	47
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	11%	50%	39%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	15	65	51
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	26%	43%	31%
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	34	56	41
¿Consulta la Biblioteca Digital?	32%	34%	34%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	42	44	45
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	34%	64%	2%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo (a domicilio)?	44	84	3
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	40%	40%	20%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo (a domicilio)?	53	52	26
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	38%	37%	25%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo (a domicilio)?	50	48	33
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	73%	24%	3%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	96	31	4
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	59%	41%	0%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	77	54	0
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	66%	30%	5%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	86	39	6
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	81%	18%	2%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	106	23	2
<b>Total</b>			<b>131</b>

## P7: Colecciones.

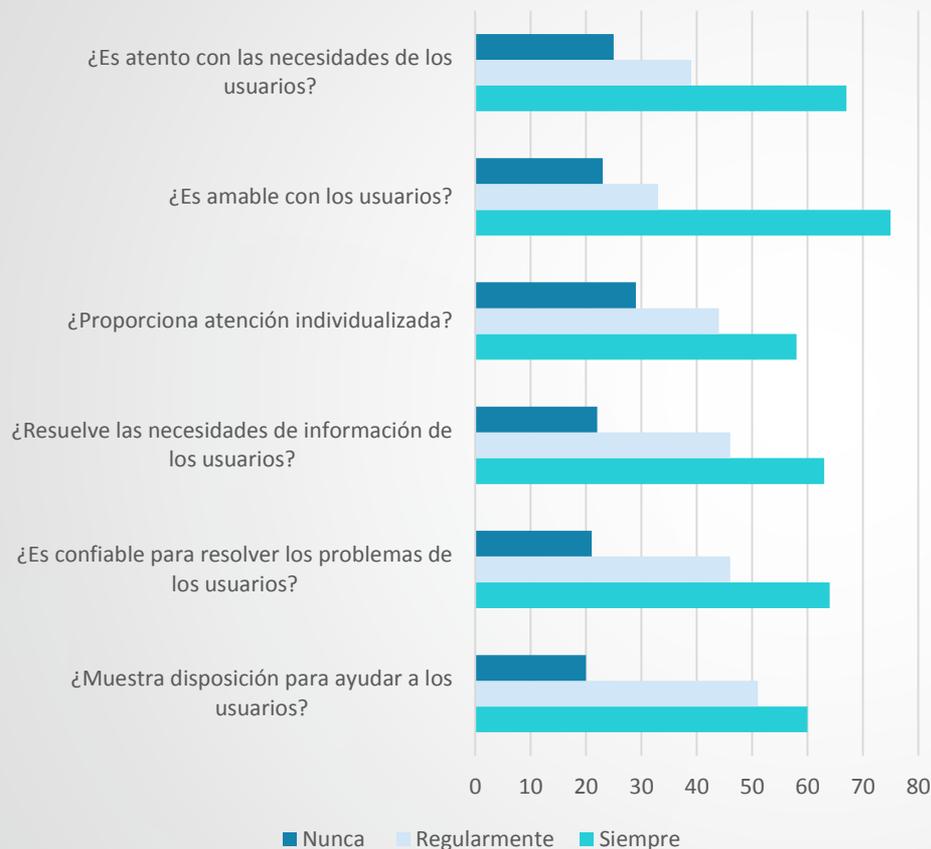
10



	Si	No	No sé
La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	60%	25%	15%
	79	33	19
Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	41%	28%	31%
	54	37	40
Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	71%	25%	4%
	93	33	5
<b>Total</b>	<b>131</b>		

## P8: Personal.

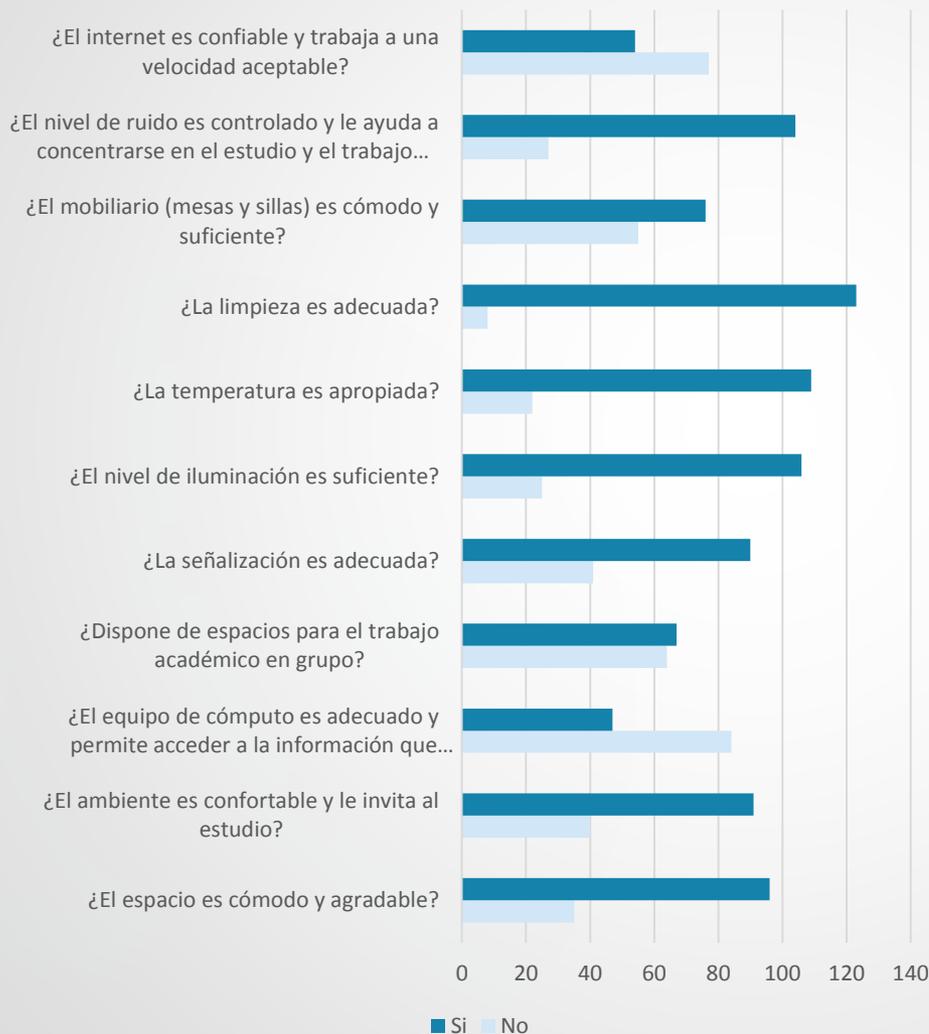
11



	Nunca	Regularmente	Siempre
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	19%	30%	51%
	25	39	67
¿Es amable con los usuarios?	18%	25%	57%
	23	33	75
¿Proporciona atención individualizada?	22%	34%	44%
	29	44	58
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	17%	35%	48%
	22	46	63
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	16%	35%	49%
	21	46	64
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	15%	39%	46%
	20	51	60
<b>Total</b>			<b>131</b>

## P9: Infraestructura.

12



	Si	No
¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	41%	59%
¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	79%	21%
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	58%	42%
¿La limpieza es adecuada?	94%	6%
¿La temperatura es apropiada?	83%	17%
¿El nivel de iluminación es suficiente?	81%	19%
¿La señalización es adecuada?	69%	31%
¿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?	36%	64%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	69%	31%
¿El espacio es cómodo y agradable?	73%	27%
<b>Total</b>	<b>131</b>	

## P10: Opinión o comentario.

1. Necesita aire acondicionado, no se abren las ventanas por tanto ruido afuera y es muy caliente. No está sistematizada la información y no se cuenta con computadoras. Hace falta se suscriba a las últimas revistas de las carreras, y que senos de un estipendio cada año para nueva bibliografía.
2. No
3. Faltan títulos de comportamiento humano y calidad
4. En general mejorar el servicio de la biblioteca, esta muy pequeña para las necesidades de todo el centro. debería haber cubiculos cerrados para trabajos en equipo o solo pero en privado
5. No existe donde conectar las computadoras personales por lo que solo puedes utilizarlas si tienes bateria
6. EXCELENTE ATENCIÓN Y SERVICIO.
7. Deberían de unirse a la red universitaria de bibliotecas y retirar la credencial para rentar libros. Es necesario que actualicen las instalaciones e implementen mobiliario más cómodo y módulos personales.
8. atención muy buena!
9. No es una biblioteca es un auditorio parchado a biblioteca.
10. La iluminación no es muy adecuada, el espacio se siente sombrío y no invita a quedarse. La colección es buena y el personal amable
11. El personal que atiende la biblioteca del CUAAD, campus Huentitán, es muy amable y servicial, siempre dispuesto a apoyar.
12. Para el caso de la biblioteca disponible en mi lugar de trabajo el espacio destinado al usuario es pequeño pero existe el lugar.
13. Sin comentarios
14. En Cuaad necesitamos que la biblioteca esté dentro de la red universitaria de bibliotecas porque el tramitar una credencial para poder tener acceso a los libros es muy burocrático y provoca que muchos alumnos no acudan a consultarlos
15. El sanitario no tiene papel higienico las sillas y las lamparas muchas de ellas ya son muy viejas y hace falta cambio o mantenimiento por lo de las compu no puedo opinar ya que no las utilizo GRACAS

16. Quise consultar libros en línea y fue difícil encontrarlos y solo vienen los títulos, no sirve realmente para una consulta.
17. Deberían mejorar la escuela
18. :)
19. Estimo mucho la biblioteca de CUAAD y sus integrantes más tal ves otro espacio con sillas, mesas y diferente diseño invitaría más a estar más tiempo ahí
20. Seria una buena opcion que se tuvieran computadoras para prestar a los estudiantes
21. En la biblioteca no permiten el préstamo externo de libros y la organización de los materiales no es clara.
22. estudie otra licenciatura en el CUCEA y es incomparable el servicio, calidad, instalaciones, préstamo, número de libros que sirven respecto a las materias, en cambio en el CUUAD ex claustro de santa María... es deplorable las instalaciones, el servicio, hay mucho libro pero no funcional para las materias, el equipo de computo es viejo y solo hay dos computadoras, las instalaciones las mesas, no te prestan libros si eres estudiante de NIVELACION cuando se nos cobra como estudiante regular NO ES JUSTO
23. Es un espacio tranquilo en el cual puedes trabajar bien sin distracciones
24. No hay enchufes en la biblioteca del cuaad, eso es inaceptable para una biblioteca universitaria. Los préstamos externos son de apenas 3 días, eso es insuficiente para un estudiante de posgrado. No divisiones para estudio en grupo o individuales, lo que ocasiona mucho ruido, principalmente por parte del personal de la propia biblioteca.
25. No hay espacio en el Cuaad de San Agustín para ir a leer y hacer deberes escolares
26. Sinceramente disfruto del ambiente de la biblioteca, es cómodo, es bonito y todo pero, cuando quiero encontrar un libro la clasificación está muy generalizada, además he intentado usar el catálogo digital y no carga o se traba, igual que el equipo de cómputo, está un poco desactualizado. Fuera de eso, no creo que haya mucho que agregar.
27. El CUAAD y la UDG son una mierda como como un puto castillo
28. La biblioteca de mi centro universitario (CUAAD) me parece muy bien, solo que cuenta con muy pocas computadoras para buscar información sobre libros

29. Muchos no pueden disfrutar de ella y de sus servicios por el hecho de pedir una credencial extra para esto y aún menos por los requisitos que se piden. Son absurdos para solo pedir un libro
30. Soy de Chiapas y no tienen ningún método para que podamos sacar la credencial de la biblioteca. Piden pruebas de domicilio y tienen que ser de Jalisco y pues creo que estaría bien que dieran más opciones para los foráneos.
31. Renueven el equipo de cómputo y pongan un modem dentro de la biblioteca
32. Me parece que deberían ser un poco menos rigurosos con la permisión de ingresar materiales como plumas o colores
33. La biblioteca es genial, limpia, con los libros que necesitamos, con un horario agradable y la gente que atiende de igual.
34. esta encuesta esta basada en la biblioteca del edificio de música del cuaad
35. La biblioteca del CUAAD es muy pequeña, las computadoras para buscar los libros requeridos rara vez sirven. El servicio de fotocopiado es complicado ya que se invierte más tiempo para sacar las copias porque esta afuera de la biblioteca, es decir el servicio de fotocopiado ni siquiera es por parte de la biblioteca
36. En música no existe servicio de fotocopiado, y se ocupa mucho para sobre todo, fotocopiar partituras, sería muy bueno poder contar con este servicio. Gracias
37. En la Biblioteca de CUAAD, no es agradable que nos soliciten a los alumnos una credencial para poder ingresar, tener que registrarte y dejar nuestros materiales (mochila) en recepción
38. Es demasiado el trámite burocrático para el préstamo de libros
39. Los docentes que trabajan en la biblioteca con demasiado groseros, para ayudarte o para cuando necesitas algo, a tal grado que te quitan las ganas de ir a la biblioteca, es exagerado su poca amabilidad
40. Ninguna.
41. Le falta trabajo
42. El espacio es insuficiente, creo que esa es la razón por la cual no hay bibliografía suficiente para mí licenciatura y los alumnos no encuentran información.
43. Lo único que me duele cuando visito la biblioteca es la espalda, ojalá se puedan conseguir mejores sillas para cuidar nuestra postura.

44. Como estudiante de diseño de modas, considero que quizá nuestra sección es "pequeña" en comparación con otras carreras, quizá porque es reciente. Las instalaciones son agradables y funcionales, pero considero que tener más visibles las zonas de copias y otros servicios ayudaría a que podamos sacarle más provecho
45. La biblioteca me parece muy pequeña para una universidad
46. No uso la biblioteca, pues me parece que es difícil entrar.
47. Le faltan tomas de corriente donde cargar los equipos que llevamos
48. En general, la biblioteca está en buenas condiciones
49. La organización de los tomos, que sea una organización constante
50. Ok. Al grano, es importante aclarar que mis sugerencias y observaciones van en torno a la biblioteca Horst Hartung Franz del CUAAD. Primeramente, la crítica más fuerte va en torno a que la logística y operación de esta biblioteca está obsoleta y los mecanismos de préstamo (interno y externo) son anacrónicos. En comparación con otras universidades o institutos el préstamo de material para uso en el lugar o llevar es transparente, el material es actualizado y no hay retención para el flujo de material dentro y fuera. Si hay algún material que no se quiere prestar se pone en CONSULTA, pero por ningún motivo se impide el préstamo. Son sumamente limitantes estas restricciones. Los recursos son desactualizados y pobres. El nuevo material que se integra al acervo tarda hasta 1 año en aparecer (libros, tesis y otros), esto no puede ser. El acceso a libros especializados de nivel posgrado son oscuros, pareciera que fueran el acervo exclusivo y particular de algunos grupos de investigadores que no quieren que se muestren esos acervos a la comunidad en general. En fin, pienso que el problema es multinivel y sugiero que para ser una biblioteca de primer nivel le falta muchísimo por mejorar (y disculpen mi franqueza, pero hacer bien las cosas no tiene que ver con falta de presupuesto, es solo cuestión de querer hacer bien las cosas).
51. Me gustaría que extendieran el plazo de préstamo de libros

52. La plataforma de búsqueda es pésima comparada a la de otras universidades del país. El préstamo externo es de tres ridículos días. El ruido es insoportable además de ser usada para otros fines ajenos a los de la biblioteca misma (oficinas externas). La clasificación de los libros es fatal, las mismas materias de un tesoro están en diferentes clasificaciones. No hay contactos para trabajar con la computadora, un total absurdo. El personal de apoyo no está mejorando realmente ni el servicio ni las instalaciones, al parecer es un tipo de vacaciones trabajando ahí. El espacio es muy pequeño. En resumen, parece que la biblioteca está diseñada y funciona de manera que empuje a los alumnos a no usarla haciendo crecer su ignorancia y desapego a la investigación.
53. Considero que deberían de poner instructivos respecto a cómo y dónde encontrar el material por temáticas.
54. Me parece importante que la biblioteca cuente con computadoras para que los alumnos puedan realizar sus trabajos.
55. Omitir
56. En mi opinión en la biblioteca de CUAAD lo único que falta es ampliar y actualizar los libros existentes en todas las carreras
57. Deberían de dejar que los alumnos podamos tomar más de 3 libros de consulta.
58. le agradaba el trato, solo se debe mejorar el equipo de cómputo y la navegación del internet para su mejor uso
59. Soy estudiante del Departamento de Música y veo en nuestra biblioteca dos necesidades primordiales. Una es que carecemos del servicio de préstamo externo; espero pudieran hacer algo al respecto, sería algo muy útil para los alumnos el poder llevarnos libros a casa. Y segundo, un servicio del que hacemos uso en gran cantidad los estudiantes de las carreras de música es la consulta de música escrita (métodos, obras, etc), pero por el uso a través de los años, existen partituras que se encuentran muy deterioradas; considera muy necesario el poder contar con ese catálogo de manera digital, además de que el mismo vaya creciendo semestre a semestre prestando atención a las necesidades de maestros y alumnos.

60. El espacio de la biblioteca en la sede de Artes es muy reducido. En comparación con otras bibliotecas de la red universitaria, la nuestra no invita al estudio. No hay un espacio destinado para la comodidad de la lectura por mero placer, con esto me refiero a que únicamente hay dos filas (y media) de mesas con las mismas sillas incómodas dentro de los salones de clase, el bullicio de los pasillos y de la calle se escucha perfectamente, lo cual constantemente es una distracción. Quizá este sea uno de los motivos por los cuales la biblioteca no es muy concurrida por los estudiantes, al menos en mi caso así lo es. Hay muy buen material, una alternativa sería pedir préstamos externos, pero no están permitidos en esta biblioteca específicamente (al menos así fue la última vez que pregunté), dejándonos sin más remedio que acudir a otras fuentes ajenas para buscar la información que necesitamos. En cuanto al personal, no hay ninguna queja. Todos son muy amables todo el tiempo y siempre están dispuestos a resolver cualquier duda, incluso te enseñan a ingresar al portal en Internet.
61. Hacen falta conectores en la biblioteca. Al menos en CUAAD
62. Buenas instalaciones
63. Es una gran labor la del personal a cargo, pero se puede mejorar el catálogo de bibliografía
64. Me gustaría que a los de primero se les informara de manera clara todo el reglamento, ya que a mi me ocurrió que pensaron que me estaba robando un libro y solo quería ver cómo podía sacarlo. Se pusieron groseros. También que fuera más tiempo el préstamo de libros, máximo una semana porque solo dan dos días y hay libros extensos.
65. Estoy en CUAAD artes y si falta más apoyo en la biblioteca, necesitamos que actualicen los materiales y tener más comodidad en los muebles de estudio :)
66. No me parece adecuado que no dejen ingresar nada con que anotar, como plumas o lápices
67. Sugiero que estén a la vanguardia con los libros. tengan una area de equipo de compu con acceso a Internet. Facilitar el préstamo de libros.
68. mas personal de atencion y equipos para consulta



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