



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 182 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias Biológicas y Agropecuarias, 146 estudiantes, 33 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

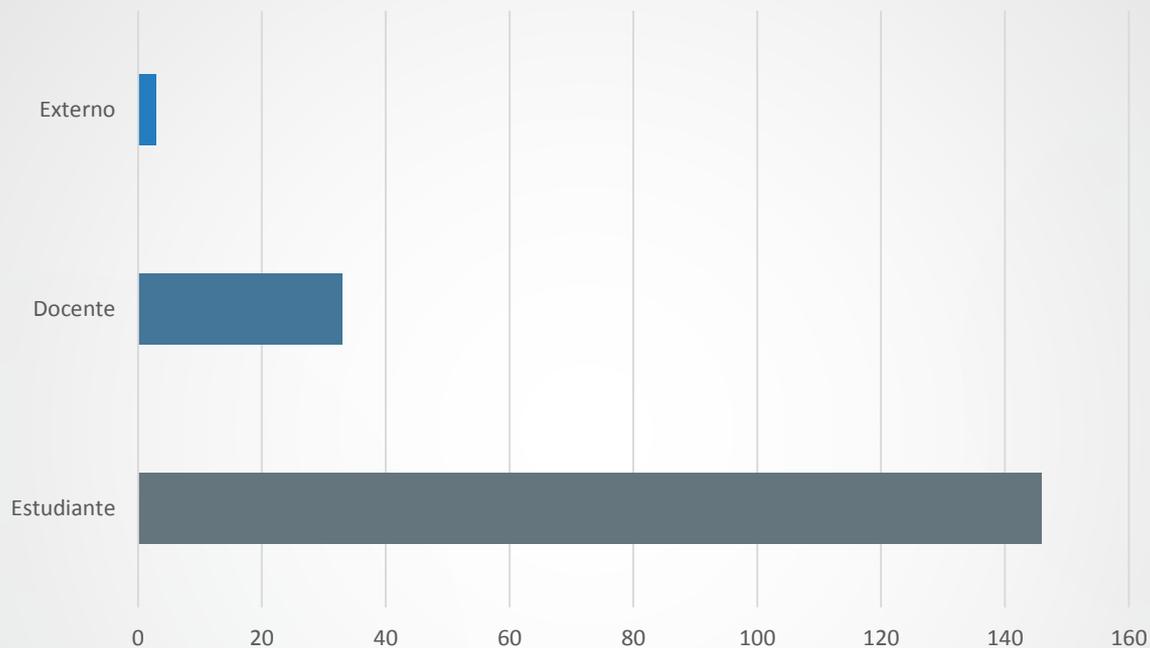
- Opinión o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias

**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 Ciencias
Biológicas y Agropecuarias
Año 2018**

P1: Usted es:

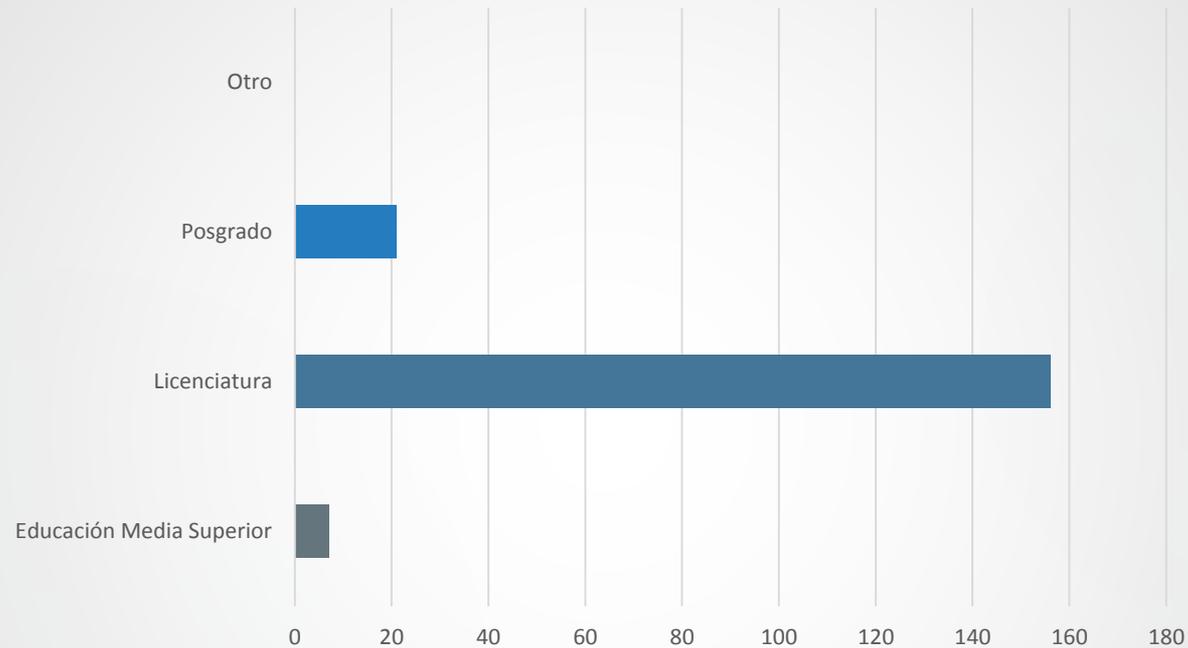
4



Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	3	2%
Docente	33	15%
Estudiante	146	80%
Total:	182	

P2: Nivel que cursa o imparte:

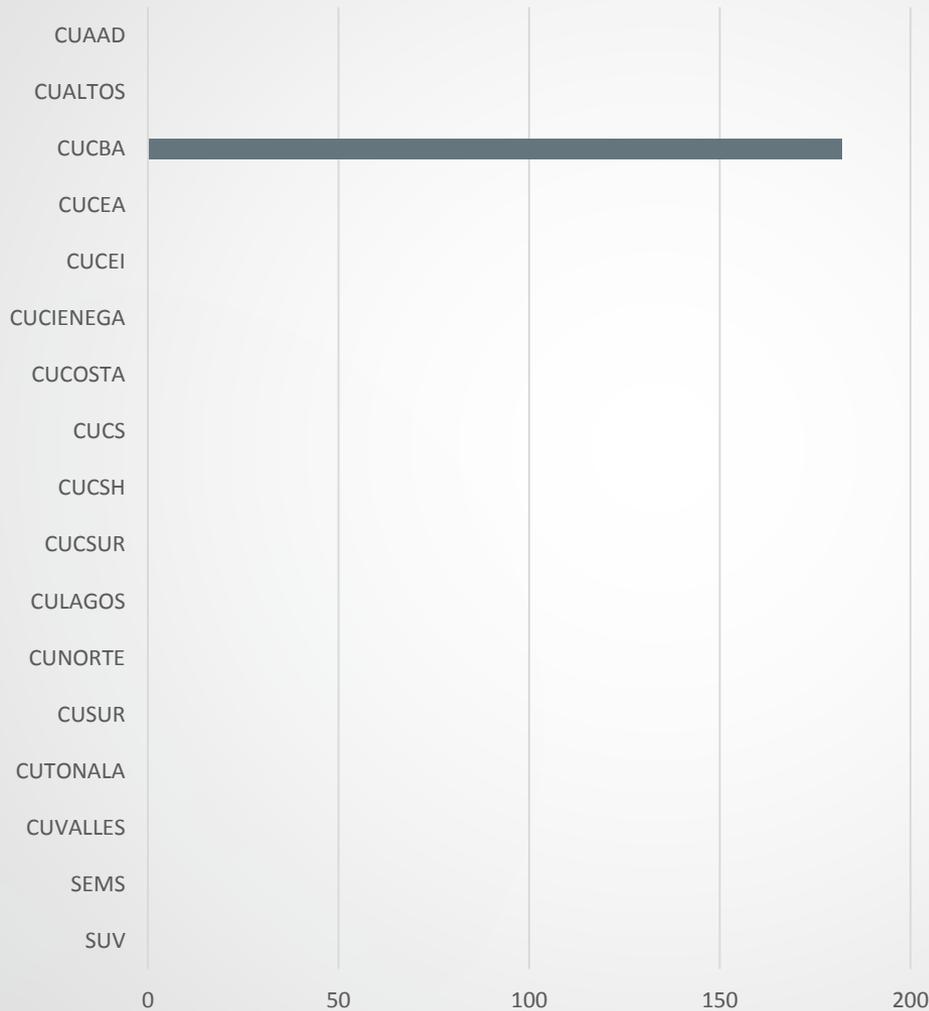
5



Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	0	0%
Posgrado	21	11%
Licenciatura	156	85%
Educación Media Superior	7	4%
Total:	184	

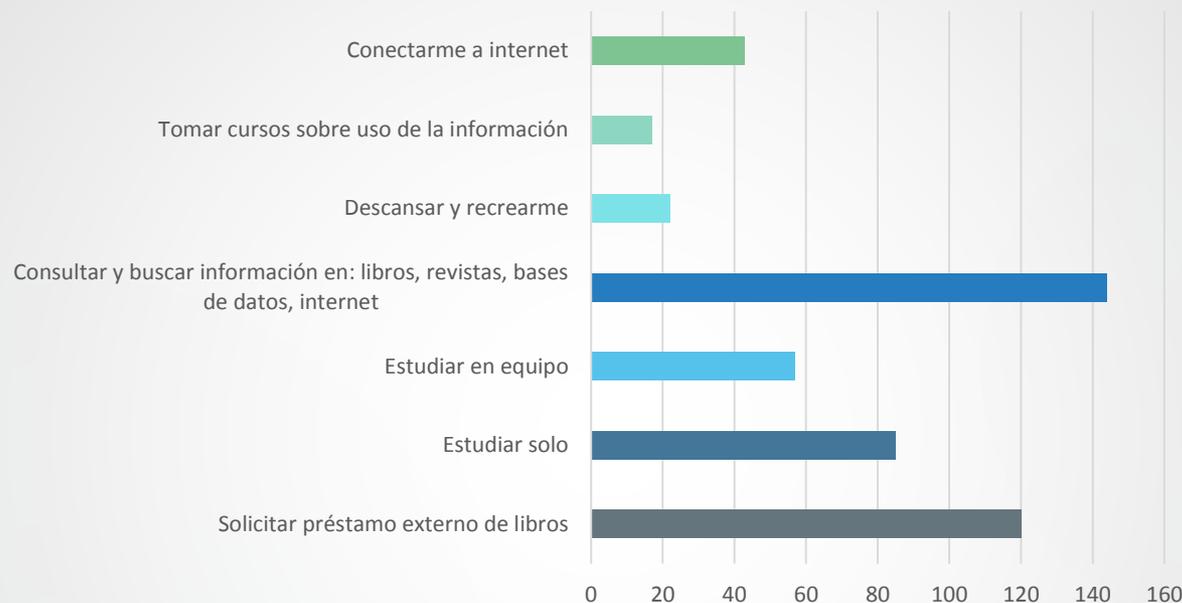
P3: Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece

6



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	100%
CUALTOS	0%
CUAAD	0%
Total	182

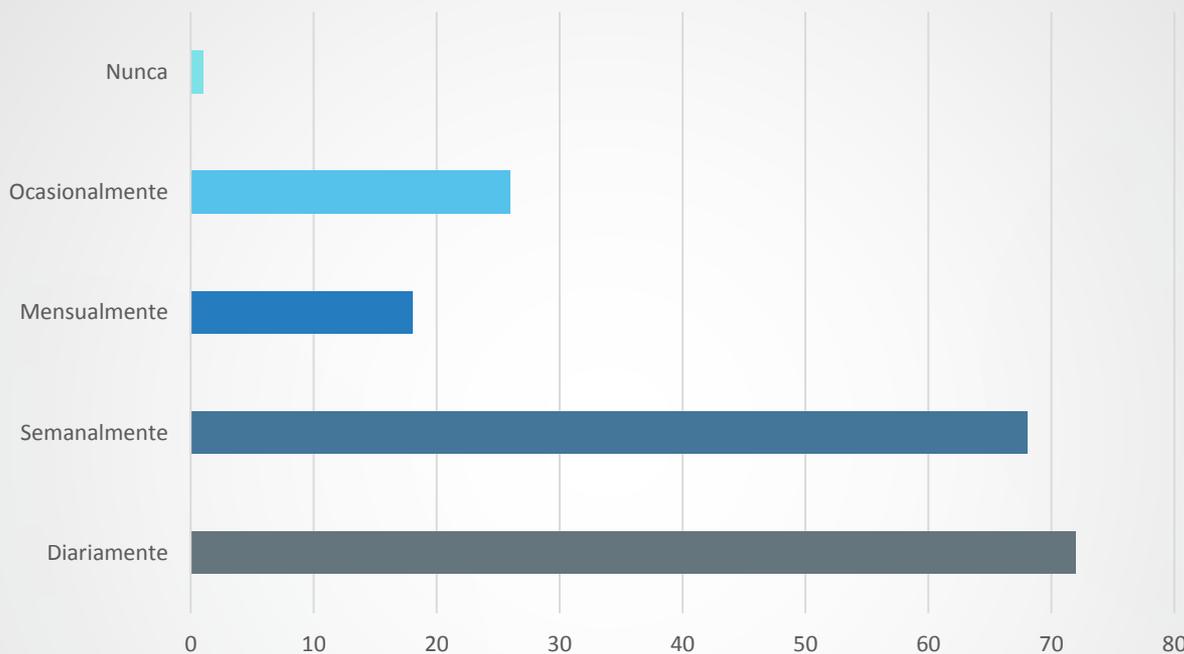
P4: ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



Opciones de respuesta	Respuestas
Conectarme a internet	9% 43
Tomar cursos sobre uso de la información	3% 17
Descansar y recrearme	5% 22
Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	30% 144
Estudiar en equipo	12% 57
Estudiar solo	17% 85
Solicitar préstamo externo de libros	25% 120
Total	488

* 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	14%	26
Mensualmente	10%	18
Semanalmente	37%	68
Diariamente	39%	72
Total		185

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

P6: Servicios.

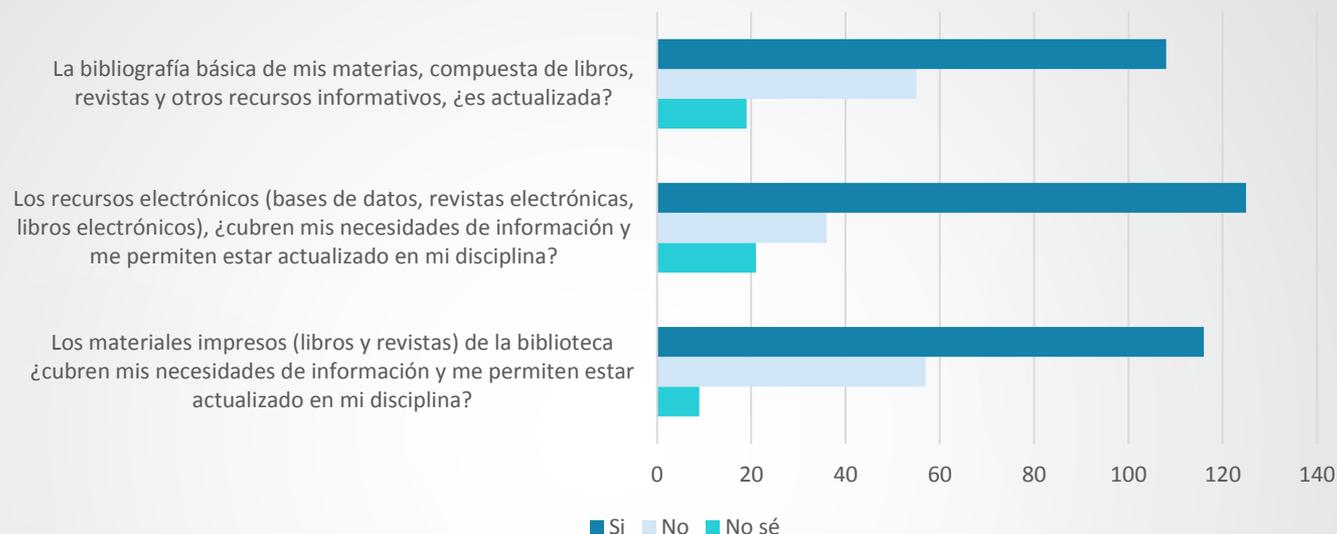
9



	Si	No	No sé
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	36%	52%	12%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	66	95	21
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	70%	7%	24%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	127	12	43
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	52%	18%	30%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	94	33	55
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	16%	45%	40%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	29	81	72
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	53%	31%	16%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	96	57	29
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	74%	25%	1%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	134	46	2
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	51%	45%	5%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	92	81	9
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	82%	7%	10%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	150	13	19
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	69%	28%	3%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	125	51	6
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	83%	15%	2%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	151	27	4
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	75%	21%	4%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	136	39	7
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	87%	12%	2%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	158	21	3
Total			182

P7: Colecciones.

10



	Si	No	No sé
La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	59%	30%	10%
	108	55	19
Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	69%	20%	12%
	125	36	21
Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	64%	31%	5%
	116	57	9
Total			182

P8: Personal.

11



	Nunca	Regularmente	Siempre
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	12%	32%	56%
	22	58	102
¿Es amable con los usuarios?	12%	26%	63%
	21	47	114
¿Proporciona atención individualizada?	15%	31%	54%
	28	56	98
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	12%	32%	56%
	21	59	102
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	11%	35%	54%
	20	64	98
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	12%	34%	54%
	22	62	98
Total			182

P9: Infraestructura.

12



	Si	No
¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	57%	43%
¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	46%	54%
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	54%	46%
¿La limpieza es adecuada?	65%	35%
¿La temperatura es apropiada?	79%	21%
¿El nivel de iluminación es suficiente?	78%	22%
¿La señalización es adecuada?	74%	26%
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	84%	16%
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	81%	19%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	67%	33%
¿El espacio es cómodo y agradable?	75%	25%
Total	182	182

P10: Opinión o comentario.

1. El personal de CUCBA siempre es eficiente
2. La mayoría de las respuestas tienen que ver con mi CU
3. El edificio de la biblioteca en el CUCBA, no es el adecuado.
4. El edificio de la biblioteca de nuestro Centro Universitario requiere de una reestructuración y fortalecimiento, debido a que presenta serios problemas de humedad. Hay hacinamiento de objetos inservibles, falta pintura en las paredes y la señalización es deficiente. Es necesario que existan áreas para reuniones privadas de trabajo con asuntos relacionados a la obtención de la información de nuestra disciplina.
5. En algunas ocasiones los servidores electrónicos no tienen suficientes créditos para acceder a documentos completos
6. Sin comentarios
7. En esta encuesta me refiero concretamente a la biblioteca de CUCBA
8. La literatura recomendada a mis alumnos no siempre esta disponible, en ocasiones ni por internet, casi toda esta en inglés.
9. Ninguno
10. Siempre que nos piden materiales para comprar, yo envío mi lista, pero no los compran que porque son libro en inglés. En inglés se escribe la ciencia y la tecnología, y en los últimos años los libros ya no se traducen, por lo que si se requieren. Compren más revistas y accesos a las bases de datos digitales por favor.
11. Faltan muchos servicios. No hay acceso VPN para acceder a material fuera del centro. No hay acceso a algunas revistas, ni manera de solicitar el acceso rápidamente. Son limitados los espacios de trabajo en equipo. El material bibliográfico es limitado y hay poca actualización en ciertos temas. Falta integrar a los profesores directamente para solicitar material de consulta al inicio de cada semestre. La distribución de las mesas impulsa el trabajo colaborativo en áreas de estudio individual, generando ruido. La información sobre los servicios hay que indagarla con pala y machete. No hay sitio para estacionar la bicicleta. No hay tesis publicadas en línea, el acceso a las tesis impresas es limitada. El asistente es amable, pero tiene muchas limitaciones para resolver problemas. No hay préstamo a público externo, aun aunque estén colaborando con el centro, sean profesores invitados o visitantes académicos.

12. Ancho de banda super insuficiente
13. EXELENTE
14. No se tiene cuidado con los libros ni revistas, estan muy maltratados y rotos debido a su mal uso
15. Creo muy prudente sugerir un análisis completo sobre la situación que guarda la biblioteca del CUCBA; de tal manera que se pueden priorizar las acciones que resulten de dicho análisis. Con respecto a la biblioteca virtual les comento que NO cuenta con información referente a la explotación de aves domésticas (Pollo de engorda, gallinas ponedoras, reproductoras, incubación, etc.), por lo que también sugiero plantear una actividad que de como resultado, que libros o revistas se deben o pueden adquirir
16. Todo excelente
17. Los Felicito es un Gran Equipo de Trabajo,un Ejemplo a Seguir.
18. Buen nivel de informacion
19. Se necesita más material impreso, libros actualizados en español
20. En zonas de lectura mcuhos la utilizan para hacer trabajos en equipo no dejan concentrar a los demás , no tienen regulado el sonido se necesita un mejor acomodo de la soledad para su mejor aprovechamiento
21. Que allá cursos de cómo usar la biblioteca virtual
22. Dentro del área de cómputo hay goteras lo cual representa un grave problema para el equipo y para el alumnado en época de lluvias
23. Estudio posgrado en el Centro de Estudios e Investigación en Comportamiento, pertenecemos al CUCBA pero estamos ubicados cerca de Centro Magno, por lo que mis comentarios son respecto a nuestra biblioteca no la ubicada en CUCBA (campus las agujas). Creo que a nuestra biblioteca carece de equipo de computo, las sillas no son cómodas y el internet es terrible (Móvil UdG).
24. hace falta mas equipo de computación...
25. En la biblioteca del CUCBA siempre estan todos hablando tanto personal como estudiantes y se escucha mucho ruido, muchas veces prefiero sacar el libro he irme a estudiar a otro lado ya que no dejan estudiar debido al ruido que hay.
26. Enseñar a como utilizar la biblioteca digital
27. Aunque es penoso hay que ser más estrictos con los alumnos, para evitar que vayan a la biblioteca a dormir o a platicar.

28. La mayoría de los libros que prestan ya están muy viejitos y para colmo hay estudiantes que los rayan, deberían prestar más atención a las condiciones en que los regresan a ver si así entienden. Y en ocasiones la biblioteca está tan llena de gente y ruido que no puedes concentrarte.
29. Los libros que tiene son buenos y hay suficientes para las materias básicas, sin embargo creo que hace falta literatura especializada. En mi caso me gustaría tener más libros actualizados sobre neurociencias y neurología
30. Necesitamos más libros.
31. La biblioteca es muy pequeñita, no cabemos, ni en las computadoras ni en las mesas de trabajo, los libros nunca nunca están en su lugar, los encargados de biblioteca ven novelas o videos en internet mientras que los estantes de libros sin acomodo están a reventar, fui a la biblioteca de Cucs y la verdad nada NADA que ver con la nuestra :(me gustaría tener esa calidad, o al menos encontrar libros donde se supone están y no tener que buscar por toda la biblioteca un libro, además muchos maestros piden bibliografías actualizadas y no hay :/
32. No hay suficientes enchufes para laptop, los baños están muy sucios y con fugas de agua, la iluminación en la parte superior de la biblioteca es insuficiente (muy oscura) y el aire acondicionado esta a una temperatura muy baja, son muy cómodos los sillones y el personal que labora es muy amable y atento.
33. Mejor señalización para la búsqueda de libros en los estantes
34. He tenido poca experiencia en las bibliotecas de la Universidad, debido a que estoy inscrita en un programa de maestría virtual.
35. Mejorar las condiciones y servicios a los estudiantes, así como las instalaciones de cómputo y mejor calidad de internet ya que a veces no todo se encuentra en los libros
36. TIENEN A NUESTRO CENTRO MUY ABANDONADO
37. El personal masculino debería estar haciendo su trabajo (del turno vespertino). En vez de estar viendo perfiles de mujeres en facebook o viendo películas
38. Solo falta más control en cuanto respeto del material como sillas, y personas que estorban cuando no están usando el material. Y más control de ruido y desorden
39. Me gustaría que en cuestión de limpieza procuren mejorar, ya que no es la única instalación que está sucia.

40. Sigan así!
41. En lo particular, creo que hacen falta libros más actualizados y algunos mayor cantidad. En posgrado es importante estar actualizado en información. Ceic, cucba
42. creo que hace falta mas libros de temas en especifico, pero en si la biblioteca es buena
43. Hace falta mayor cantidad de libros y variedad actualizada de calidad
44. En lo particular, estoy muy contento con el servicio que se presta.
45. Están muy mal organizadas todas las mesas, está muy oscuro y todos los alumnos tienen la libertad de hablar fuerte, todos los carritos para colocar los libros que se usaron están llenos y los libros en las estanterías están desorganizados.
46. el nuevo encargado nos facilita todo
47. Lo unico que agregaria a la biblioteca serian mas computadoras, ya que generalmente asisto aqui para realizar mi tarea pero casi siempre estan ocupadas todas las computadoras. Y buscaria fomentar el buen manejo y cuidado de los libros de la biblioteca ya que algunos estan en muy mal estado, rayos, rotos, etc. eso tambien es responsabilidad de los alumnos ya que no les dan el cuidado adecuado y los maltratan conforme los usan.
48. Invitar a las personas a acomodar los libros en su lugar y restringir la entrada con alimentos y bebidas
49. curso de manejo de biblioteca digital mas practico y con tiempo suficiente
50. esdta bastante descuidada, los libros no tienen orden y nunca hay silencio, y esta sucia
51. Mejorar la conexion a Internet ya que falla muy amenudo
52. por favor dejen sacar libros por más tiempo
53. la atención es de primera
54. se ocupa mas espacio o hacer otra biblioteca mas grande
55. le faltan algunos detalles.
56. las sillas son comodas mas no hay suficientes a ciertas horas del dia, el aroma de la biblioteca mejorarla
57. es un buen lugar con la informacion necesaria
58. que aya un poco mas silencio de parte de los alumnos

59. Abrir la biblioteca más temprano
60. Mayor agilidad en el acomodo de los recursos
61. Deben de darle más difusión a los cursos que se pueden ofertar para búsqueda de información
62. un lugar excelente para estudiar
63. El personal es amable y siempre está dispuesto a apoyar a los alumnos en dudas o en la búsqueda de un libro, la información de la que podemos disponer es un poco desactualizada en la mayoría de los libros para préstamo externo entre semana, el ruido que hacen los alumnos en la biblioteca es un poco molesto, debido a que muchos utilizan el espacio para platicar, resguardarse del frío o convivir con sus amigos, el uso que se le da a la biblioteca para estudiar no es el prioritario por muchos y eso hace que sea algo incómodo quedarse a estudiar aquí.
64. Considero que aún se debe de trabajar un poco más en el cuidado de la limpieza de áreas y el control del ruido. En general el trabajo de la biblioteca y lo que esta ofrece es muy bueno.
65. Mejor red de internet, es difícil tener señal
66. muy buen servicio por parte del personal :D
67. Personal muy amable. Internet inestable. Hace falta información más actualizada. Hay goteras. Libros insuficientes. Ambiente agradable.
68. Faltan libros nuevos, faltan conexiones eléctricas, faltan sillas, mesas y cobijos
69. La biblioteca tiene buen espacio, grande y cómodo y el personal es amable pero de todas maneras en cuestión de espacio, es bastante bueno pero los estudiantes somos más, así que de todas maneras se necesita más espacio y más mesas y sillas por que somos bastantes, en especial en la mañana. El internet el único detalle que tiene es que es lento por lo mismo que lo usamos varios.
70. Me gustaría que se respetaran las normas de convivencia en los espacios dentro de la biblioteca como guardar silencio y que no dejen basura. Pero la atención del personal que labora en la biblioteca es excelente.
71. La atención al usuario es buena, atenta y amable. Sin embargo creo que el espacio es insuficiente, hacen falta más espacios (mesas, sillas o salones) que permitan al estudiante poder sentarse a estudiar, hacer trabajos y tareas o actividades en equipo.

72. Bueno, me gustaría sugerir al sistema de CUCBA, el sistema de acomodo que tiene el CUCS, el cual obliga sutilmente a los usuarios a devolver el libro que tomó prestado al lugar del que lo tomó, además de mantenerse en silencio y dejar el lugar tan limpio como se encontró al llegar; lo anterior dicho es responsabilidad tanto del personal como de los alumnos. Gracias :)
73. Algunos libros solo tienen un solo ejemplar lo cual hace más difícil consultar información fuera de la biblioteca
74. necesita mucho mantenimiento, tanto los libros como el mobiliario
75. Poner mayor atención hacia los estudiantes que solamente vienen a platicar u hacer ruido, ya que hacen que perdamos la concentración los que venimos a hacer alguna tarea o consultar algo.
76. No existe silencio para estudiar
77. me gustaría que se extendiera el plazo para entregar los libros de referencia por lo menos unas horas en vez de que se tengan que entregar a las 2
78. falta más mobiliario pero el trato del personal es bueno
79. el mobiliario no es suficiente y hay demasiado ruido si se trabajara en eso sería perfecto
80. Deberían de abrir la biblioteca más temprano
81. amo esta biblioteca tanto por el material, la instalación como el personal es muy amable
82. Deberían tener más organizados los libros y cuidarlos más, para que no se deterioren pronto
83. Deberían tener más organizados los libros y cuidarlos más, para que no se deterioren pronto
84. Nada falta
85. Sería bueno expandir un poco más el área de literatura
86. Más libros de neuro, conejos
87. Trabajar en la conexión a internet y un reglamento sobre el uso de equipo. pedir libros sobre etnobiología y actualizados de botánica
88. El personal que está casi diario en préstamos, David, es muy amable.
89. Deberían ser más estrictos en cuanto al ruido originado por los mismos usuarios ya que es molesto o no permite que uno se concentre; también deberían proponer un tipo de control para mantener el material en buen estado, sobre todo libros, revisarlos cuando sean entregados y sancionar en caso de alteración. El servicio por parte del personal es muy bueno, siempre están dispuestos a atenderte y ayudarte.

90. mejorar internet
91. muy buen servicio, la verdad estoy satisfecho
92. Debo felicitar al personal que se encuentra al frente de la biblioteca, son muy capaces. Siempre están dispuestos a ayudarte a encontrar algún libro o alguno similar. Lamentablemente la limpieza es algo pobre, encuentras papeles tirados por doquier. Me pareció muy bonito que les dieran uniforme al personal.
93. Deberían poner control en los cubículos, ya que los alumnos muchas veces solo entran para quedarse dormidos y no nos dejan espacio, así como los sillones.
94. el personal es bueno para ayudarte, pero hacen falta libros actualizados y cantidad grande del mismo ejemplar porque somos demasiados alumnos . y la biblioteca es muy ruidosa, los compañeros no respetan el espacio, lo usan como sala de relajación y de chisme, suele ser mas silencioso afuera.
95. El trato por parte del personal de la biblioteca es adecuada sin embargo hace falta libro sobre ciertos topicos y en ocasiones los que hay son muy viejos o escasos. De igual forma no hay mucho control en cuanto a la limpieza y silencio, por tanto en ocasiones es difícil concentrarse y estudiar aquí.
96. faltó una opción en el cuestionario, un " a veces ", para contestar por ejemplo si la temperatura del ambiente es adecuado yo respondería a veces por que a veces hace demasiado frío y uno no puede permanecer mucho tiempo dentro, también a veces es difícil encontrar bien los datos que se necesitan en la biblioteca virtual, y cuando uno quiere entrar a ver la canasta de libros prestados personales no entra no se si es por la página o el internet aunque lo mas seguro es la página, y pues tengo que ir a preguntar...
97. La luz y poner mas personal de limpieza
98. Solo como sugerencia, el internet es rápido pero llega a fallar cuando se trata de abrir pdf's en línea
99. La atención de las personas a cargo de facilitarnos información es adecuado, pero considero que hay textos no muy actualizados. La biblioteca digital me encanta, pero no me gusta la manera en la que se encuentra la forma de buscar revistas y artículos.Me agrada que realicen este tipo de encuestas Gracias
100. Siempre hay un exceso de libros consultados en los carritos de devolución, incluso he visto un mismo libro en el mismo carrito por 2 semanas completas sin que lo ubiquen en su lugar correspondiente, hace falta personal para esta actividad. Muchas veces los maestros piden información en base a libros que sea actualizada y la mayoría de la veces los libros mas actuales son del 2005 y la info ya no siempre es tan confiable

101. quiero felicitar al jefe de la biblioteca y a su personal de servicios
102. muy fina la atencion del personal sigan asi felicitaciones!
103. Todo esta muy bien
104. Hace falta que los libros que fueron usados se coloquen lo antes posible en el lugar al que corresponden, ya que en muchas ocasiones estos duran días en los carritos y resulta difícil localizarlos.
105. Mejorar el internet, mejorar la higiene de los baños de la biblioteca, que capaciten a los usuarios para el uso de la biblioteca digital y disminuir el ruido que hay en la biblioteca de parte de los usuarios.
106. Hacen falta muchos conectores para la electricidad, muchos llevamos computadoras y es un problema no encontrar el espacio adecuado por los conectores



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