



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 57 usuarios encuestados del Centro Universitario de Arte, Arquitectura y Diseño, 39 estudiantes, 14 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

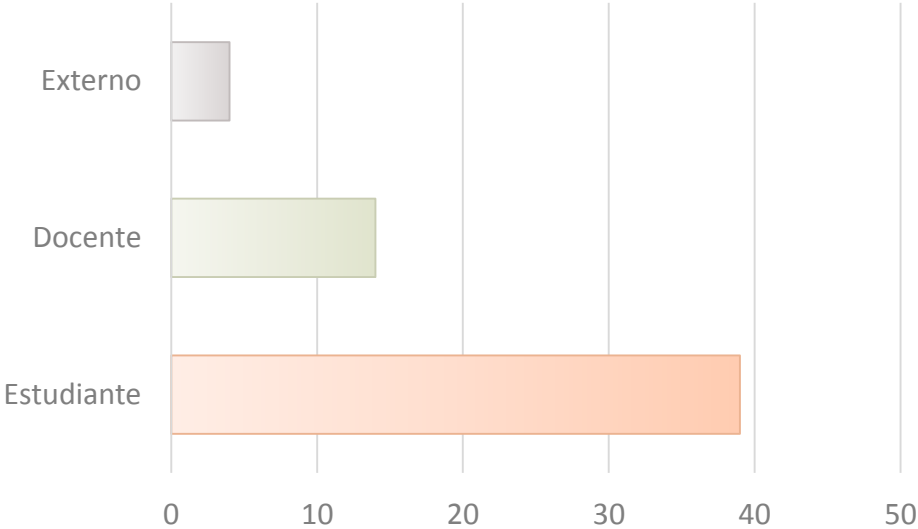
Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:

**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 Arte,
Arquitectura y Diseño**

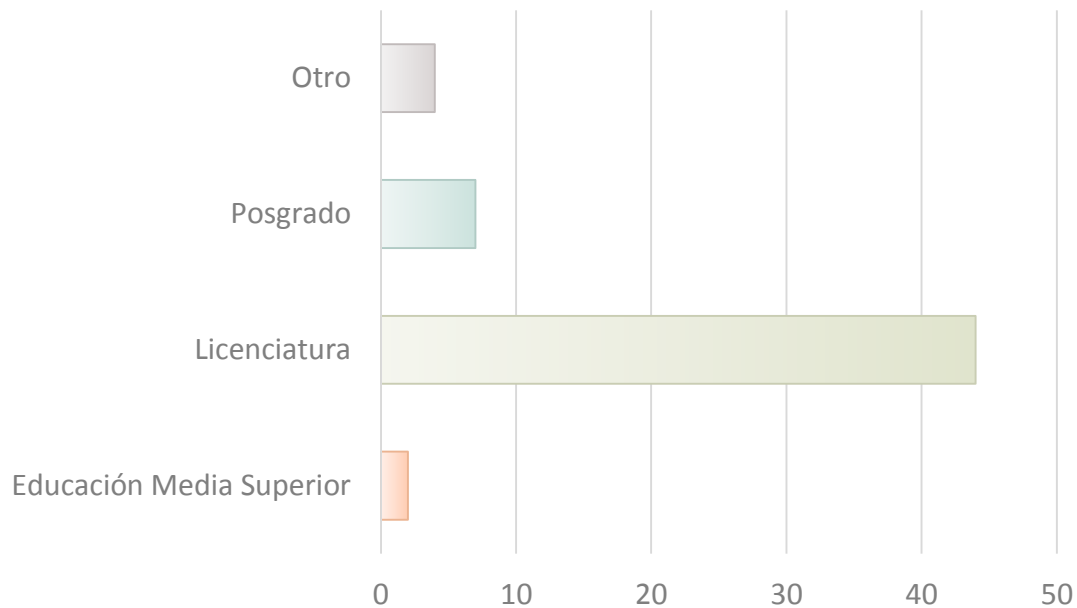
Año 2017

P1: Usted es:



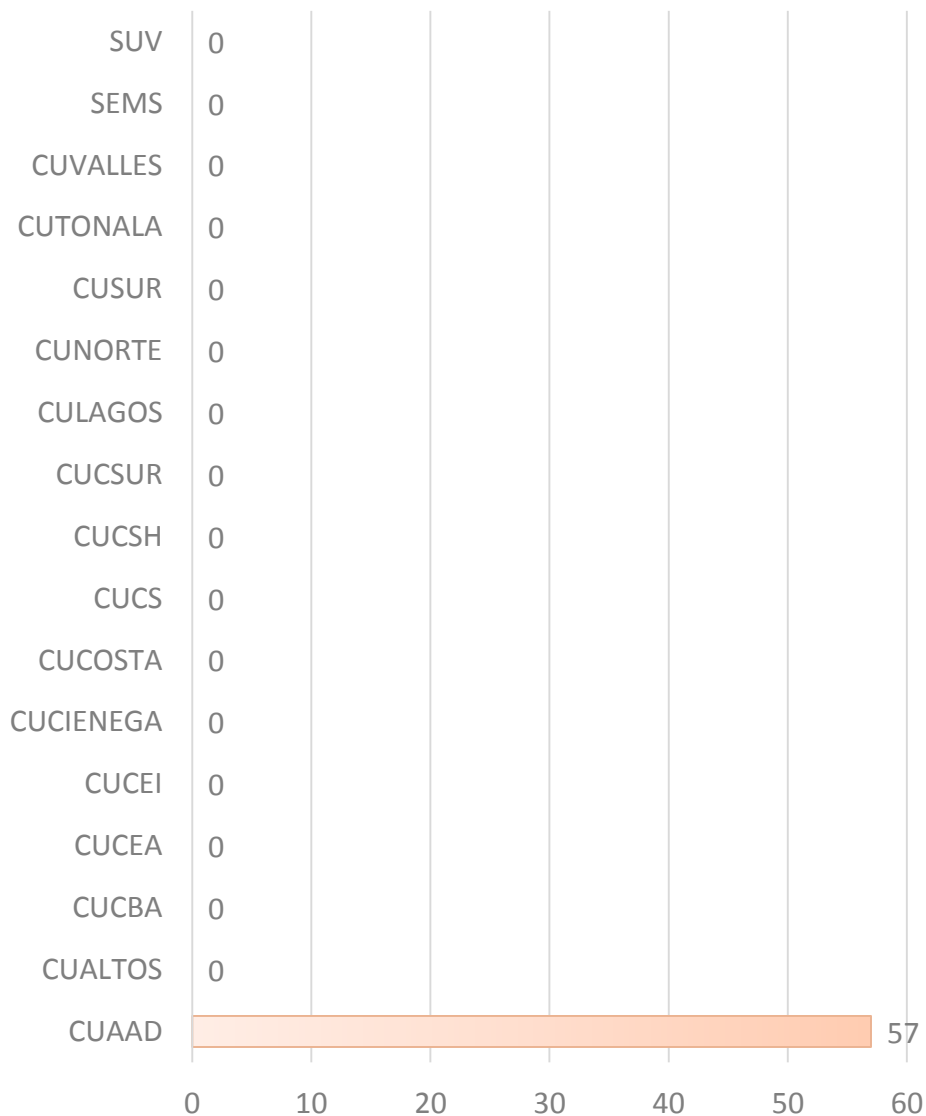
Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	7 %	4
Docente	25 %	14
Estudiante	68 %	39
Total:		57

P2: Nivel que cursa o imparte



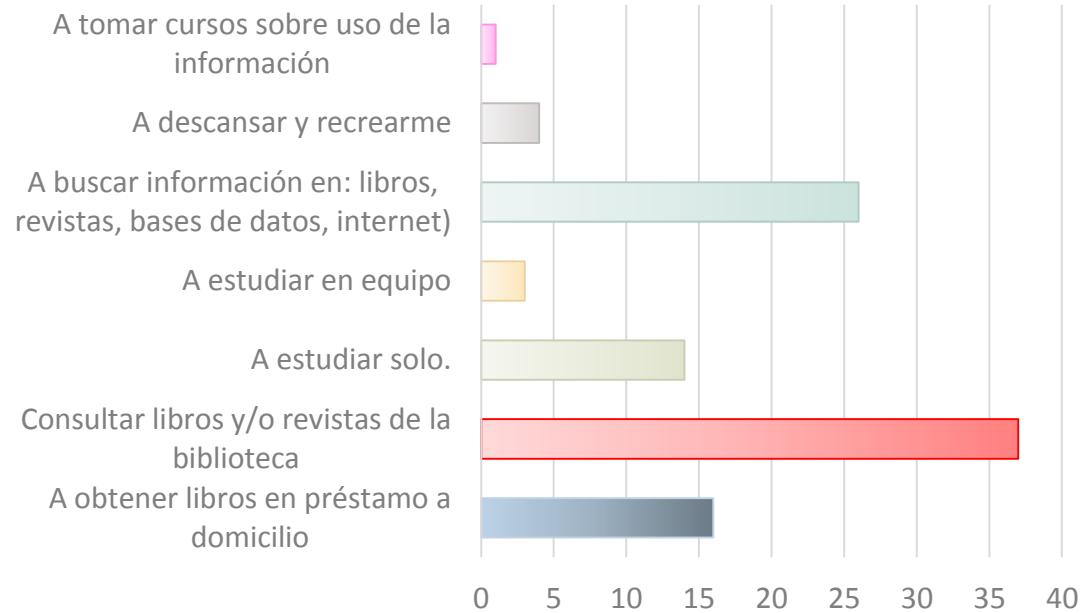
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	7%	4
Posgrado	12%	7
Licenciatura	77%	44
Educación Media Superior	4%	2
Total:		57

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	0%	0
CUAAD	100%	57
Total		57

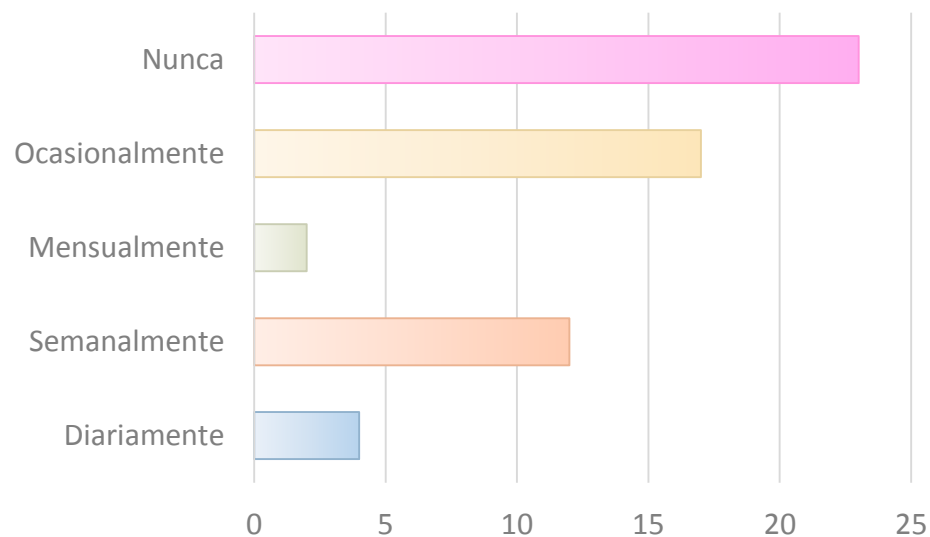
P4: ¿A qué vas a la biblioteca?



Opciones de respuesta	Respuestas
A tomar cursos sobre uso de la información	1% 1
A descansar y recrearme	4% 4
A buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet)	26% 26
A estudiar en equipo	3% 3
A estudiar solo	14% 14
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	36% 37
A obtener libros en préstamo a domicilio	16% 16
Total	101

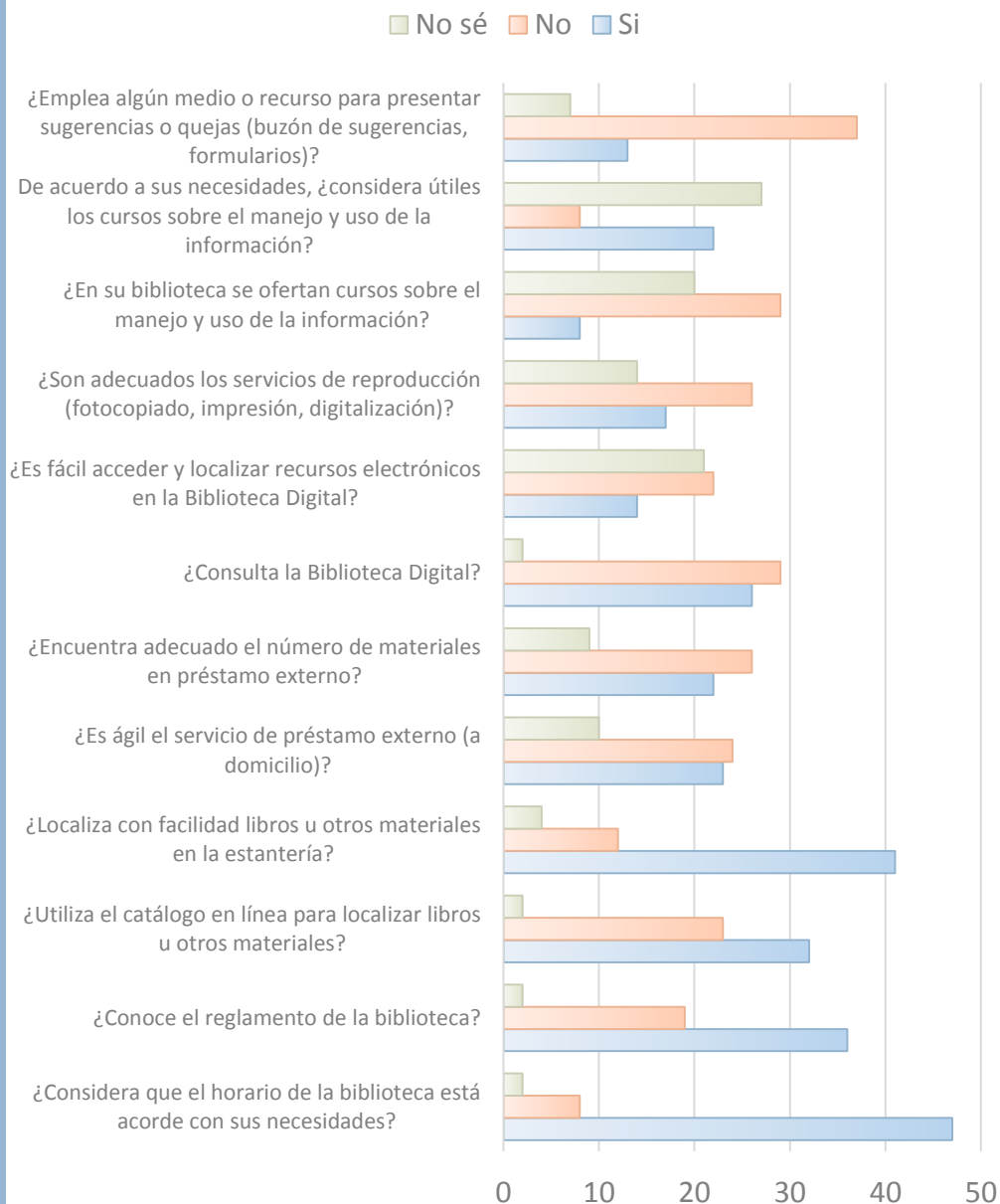
Nota: Cada pregunta tenía opción a más de una respuesta.

P5: ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?



¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	40%	23
Ocasionalmente	29%	17
Mensualmente	3%	2
Semanalmente	21%	12
Diariamente	7%	4
Total		58

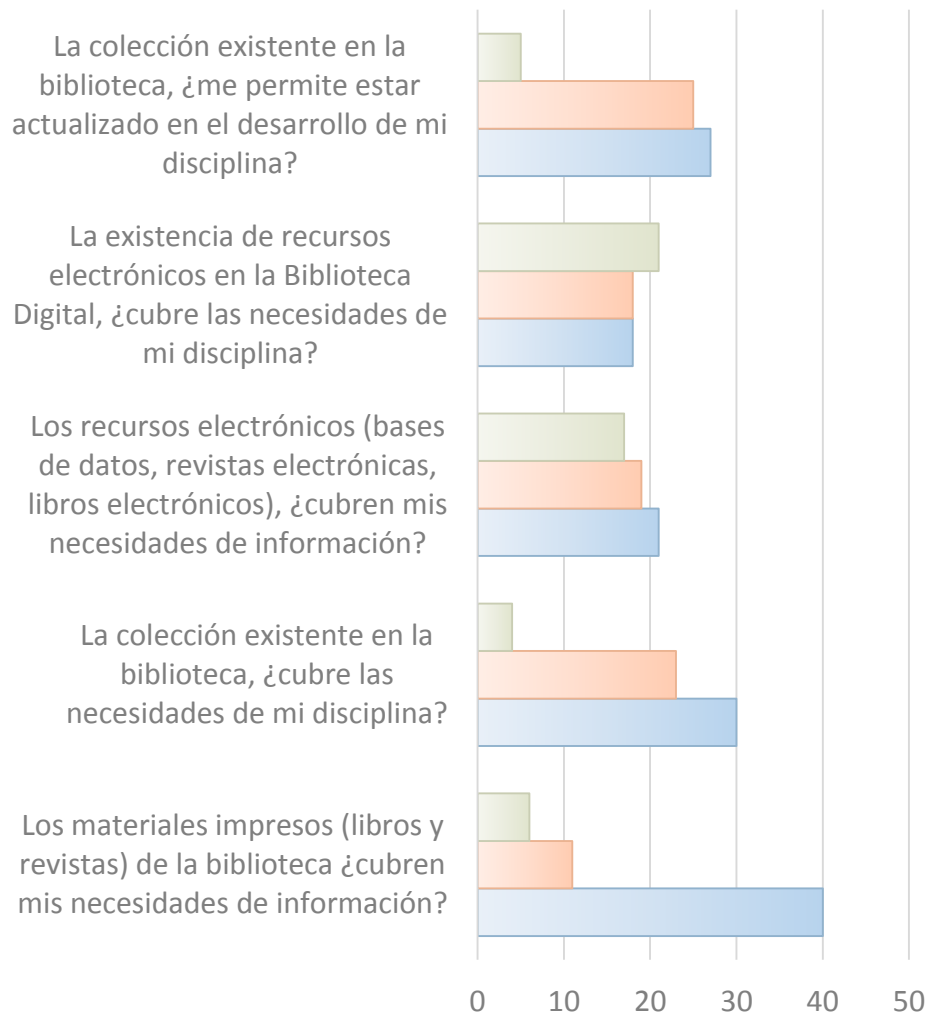
P6: Servicios:



	No sé	No	Si
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	12%	65%	23%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	47%	14%	39%
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	35%	51%	14%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	24%	46%	30%
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	37%	39%	24%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	3%	51%	46%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	16%	46%	38%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	18%	42%	40%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	7%	21%	72%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	4%	40%	56%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	4%	33%	63%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	4%	14%	82%
Total			57

P7: Colecciones:

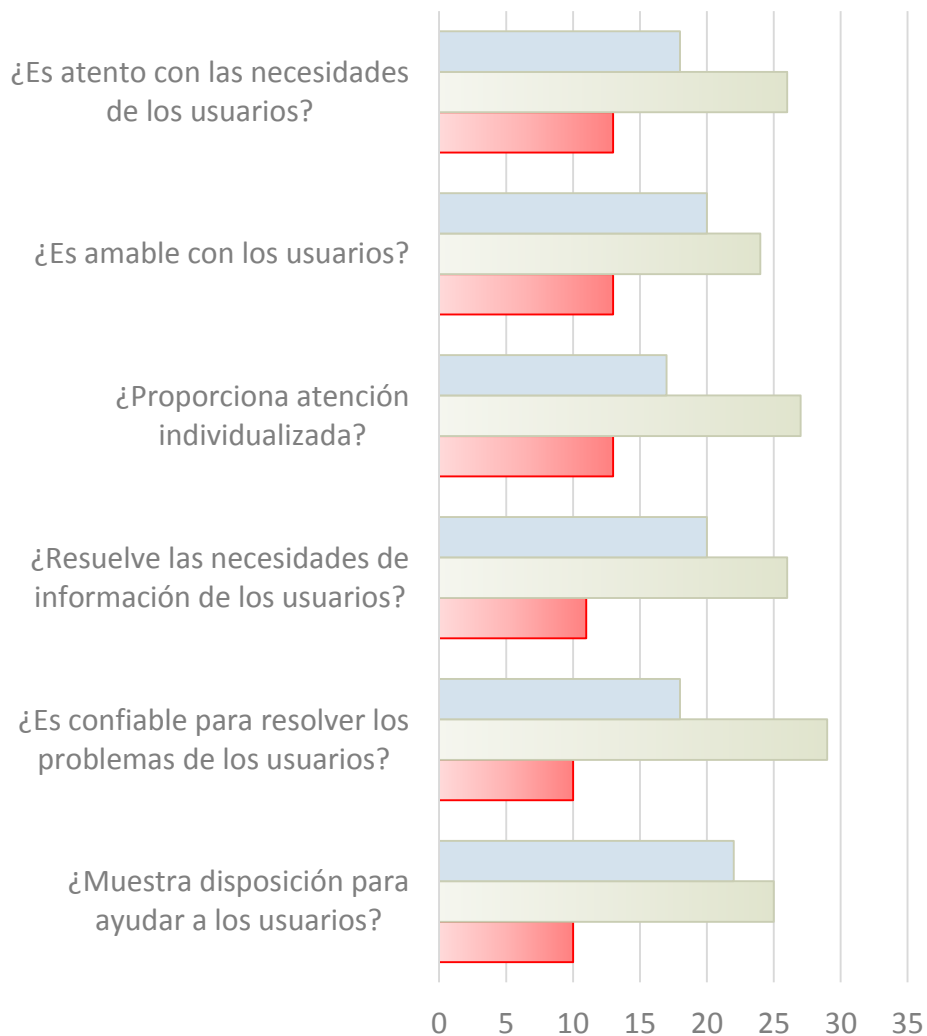
■ No sé ■ No ■ Si



	No sé	No	Si
¿La colección existente en la biblioteca, me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	9%	44%	47%
¿La existencia de recursos electrónicos en la Biblioteca Digital, cubre las necesidades de mi disciplina?	37%	32%	31%
¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), cubren mis necesidades de información?	30%	33%	37%
¿La colección existente en la biblioteca, cubre las necesidades de mi disciplina?	7%	40%	53%
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	11%	19%	70%
Total			57

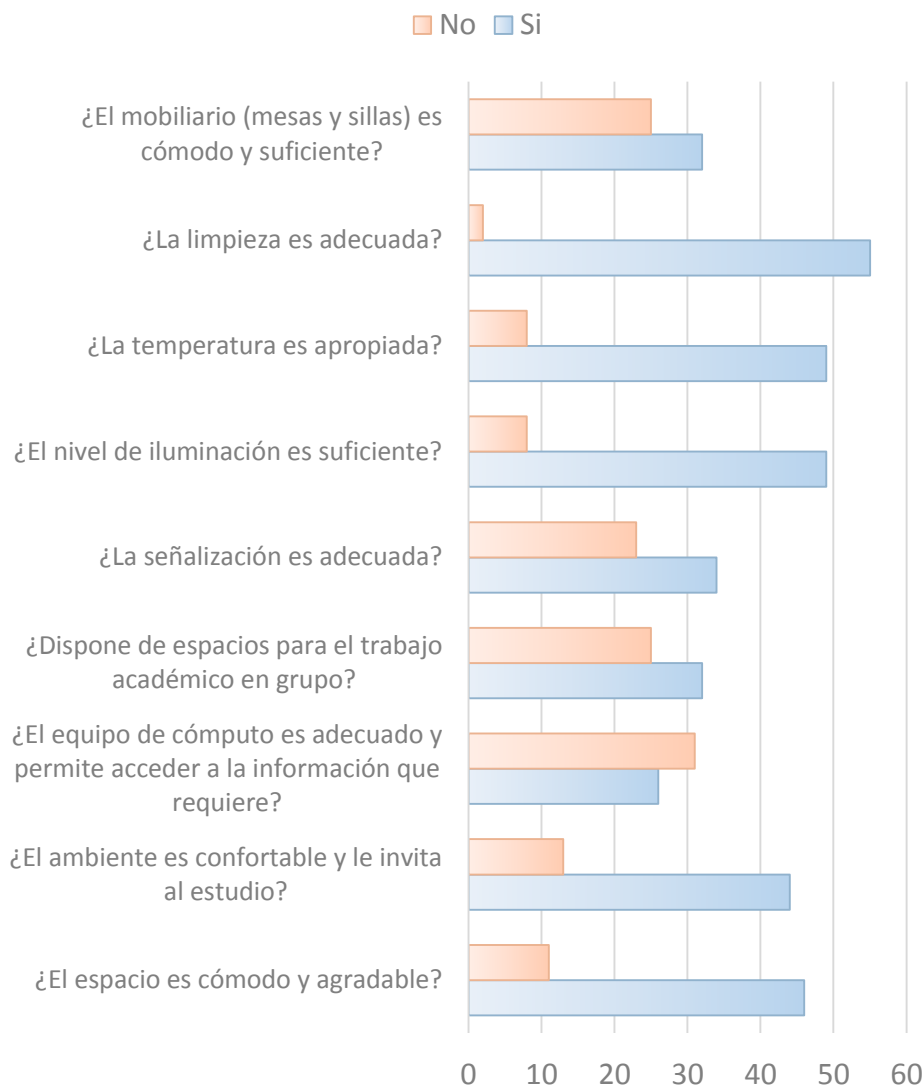
P8: Personal:

■ Siempre ■ Regularmente ■ Nunca



	Siempre	Regularmente	Nunca
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	31%	46%	23%
¿Es amable con los usuarios?	35%	42%	23%
¿Proporciona atención individualizada?	30%	47%	23%
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	35%	46%	19%
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	32%	51%	17%
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	39%	44%	17%
Total			57

P9: Infraestructura



	No	Si
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	44%	56%
	25	32
¿La limpieza es adecuada?	4%	96%
	2	55
¿La temperatura es apropiada?	14%	86%
	8	49
¿El nivel de iluminación es suficiente?	14%	86%
	8	49
¿La señalización es adecuada?	40%	60%
	23	34
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	44%	56%
	25	32
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	54%	46%
	31	26
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	23%	77%
	13	44
¿El espacio es cómodo y agradable?	19%	81%
	11	46
Total		57

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

1. No hay actualización de acervos. No se permite trabajar en equipo ni impartir clase dentro de la biblioteca.
2. Además de las bibliotecas del CUAAD asistió a la BPEJ, allí consulto materiales de archivo muy satisfactoriamente
3. En el centro de san Agustín el horario de la biblioteca y la atención por las tardes es muy mala
4. Es practicamente IMPOSIBLE sacar un libro de la biblioteca, ES MAS FACIL SACAR UN LIBRO con la credencial de estudiante en otro centro universitario, pero en el CUAAD es casi imposible.
5. Gracias por invertir en recursos impresos y digitales
6. Resultados respecto a la biblioteca en la sede de Santa María de Gracia
7. No se ve reflejado el recurso que se nos anexa semestre con semestre a nuestras ordenes de pago
8. Soy ama de casa y nunca voy a las bibliotecas
9. Gracias
10. Me parece que la biblioteca de CUAAD es la adecuada, tiene información muy completa para las carreras que se imparten. Lo que yo agregaría serían tomas de corriente para poder conectar las lap tops de los alumnos que requieran de un espacio tranquilo para trabajar desde sus computadoras portátiles.
11. muy buen equipo de trabajo el que atiende a la comunidad, es necesario que se den cursos sobre todo en la forma de acceder a otras bibliotecas virtuales para consultar no solo el abstract o descripción de los títulos
12. mi opinion fuera de ser uba critica espero se tome como oportunidad, soy de la carrera de urbanismo por lo que tebgo clases en 4centros universitarios y el cebtro principal o base que es el cuaad no es permitido tener disponibilidad de libros con la credencial de estudiante y es necesario tener una mas, lo que dificulta en muchos casos contar con el material. he sacado libros en cucei cucea y cucsh pero es increíble que en nuestro mismo centro no se nos facilita esa oportunidad
13. Bien.

14. Debería haber cubículos para trabajo en grupo y área de lectura informal
15. El mobiliario es muy incómodo
16. La instalación es buena, pero el personal no siempre se muestra atento, además aunque si existe mucho material especializado no es precisamente actual (últimos 5 años)
17. Hace falta un espacio donde se pueda trabajar dentro de la biblioteca
18. Siempre voy a la biblioteca central de CUCSH porque el sistema de CUAAD es ineficiente
19. Debe acelerarse el proceso para no requerir una credencial extra a la de estudiante para el préstamo externo en las bibliotecas de CUAAD
20. MEJORAR TRATO DEL PERSONAL CON LOS ESTUDIANTES
21. No existen demasiados libros para préstamo externo, solo aquellos que tengan varios ejemplares
22. Debería expandirse
23. Necesitan mejorar la parte de los préstamos de material. Además el sistema de registro de material en préstamo es arcaico, ya hay sistemas de lectores de tarjetas que facilitan el registro. Además me parece increíble que teniendo ejemplares para préstamo para uso fuera de la biblioteca el trámite parezca impedirlo. Si comparan con otras bibliotecas no hay nada que decir. Pareciera que no lo quieren prestar porque pueda extraviarse (robarse). Necesitan mejorar muchísimas cosas para que estén al nivel.
24. La red de bibliotecas es muy buena, más cuenta con graves errores, uno de los principales es el horario en que funcionan las bibliotecas, siendo que difieren un poco a lo largo de la red, no cubren las necesidades de los alumnos, los alumnos que llegan a las primeras clases no pueden hacer uso de las bibliotecas antes o durante clase y los alumnos de las últimas, no solo la última, están en un predicamento similar, ya que durante clase y al finalizar la misma no les es posible hacer uso de las bibliotecas por más necesario que sea, y no llegamos al fin de semana, en el cual los sábados solo abren medio día y el Domingo no lo hacen en absoluto privando a toda la comunidad universitaria de estos servicios, eso es inaceptable y que se debiera de corregir lo antes posible.

25. Falta un poco de actualización en cuanto al contenido de la biblioteca.
26. seria mas conveniente el tener espacio para trabajar con computadoras y un mobiliario mas comodo para la lectura
27. No hay libros especializantes en el Departamento de Música, no existen muchos libros que hablen de la música después del s. XIX es lamentable que en algo que se auto proclama como Departamento de Música no exista información ni partituras de compositores de más allá de principios del s. XIX, supongo que es por el rezago, falta de actualización así como vigencia de la mayoría de sus profesores...
28. Dentro de mi centro de estudio (CUAAD), la atención por parte de 2 de tres bibliotecarios no es la adecuada. Maltrato hacía los estudiantes.
29. Estas evaluaciones son para la biblioteca "Domingo Lobato", del Departamento de Música del CUAAD.
30. Es mi área preferida
31. En el CUAAD campus Santa Maria te piden demasiados requisitos para poder solicitar libros en préstamo, en mi caso que vengo de fuera del estado los requisitos son aun más y son mas difíciles de obtener. Siento que deberían facilitar más los procesos para solicitar los libros en préstamo ya que de por si en mi escuela son pocos los alumnos que se interesan en consultar libros.
32. LO MEJOR ES QUE EL PERSONAL MUESTRA ACTITUD DE MEJORA
33. Mejorar Instalaciones y el servicio para prestamo más eficiente.

34. no :v
35. Gracias, faltan baños.
36. yo opino que chale
37. este cuestionario se me hace muy inadecuado, pero a la vez interesante
38. gracias
39. Los encargados son muy amables. Creo que soy el único profesor que utiliza una silla de ruedas, sólo que no está adecuados los estantes y catálogos para hacer una consulta yo solo

40. $\text{Ñ} \in \mathbb{D}, \text{Ñ}^2 \text{Ñ} \text{Ñ}, \text{Ñ} \mathbb{D} \gg \text{Ñ} \mathbb{D} \pm \mathbb{D} \gg \text{Ñ} \mathbb{Z} \text{Ñ}, \text{Ñ} \mu \mathbb{D} \pm \text{Ñ} \mathbb{Z}$
41. La biblioteca del departamento de música está falta de recursos
42. las respuestas se refieren a la biblioteca Domingo Lobato; en esta biblioteca no existe area de computo, ni prestamo externo de libros y partituras
43. No hay libros profesionales de diseño industrial que no sean solo fotos de productos bonitos, nesecitamos más libros técnicos.