



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 89 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias Biológicas y Agropecuarias, 55 estudiantes, 34 docentes y 0 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

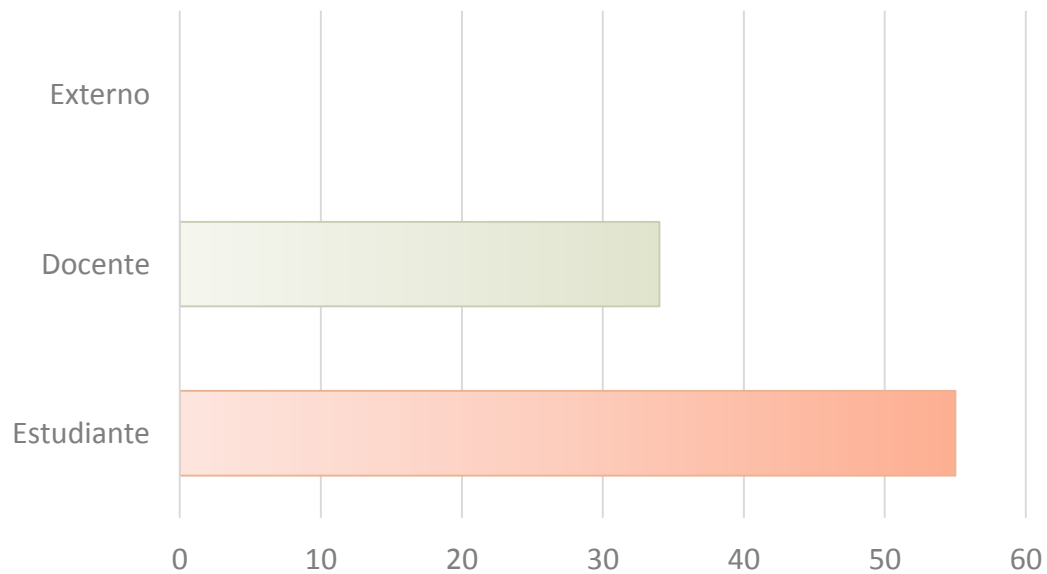
Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:

**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 Ciencias
Biológicas y Agropecuarias**

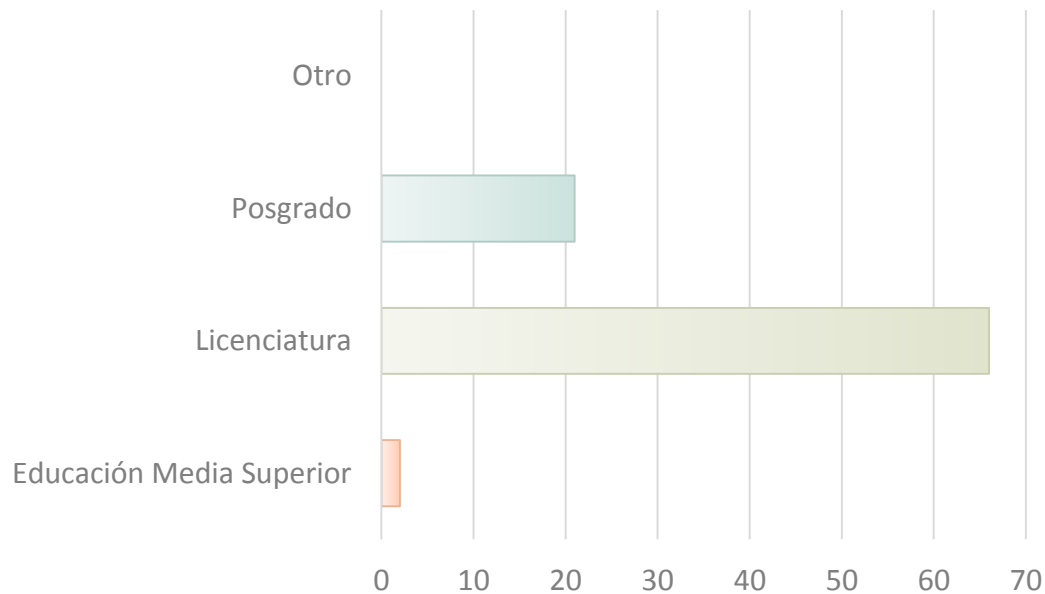
Año 2017

P1: Usted es:



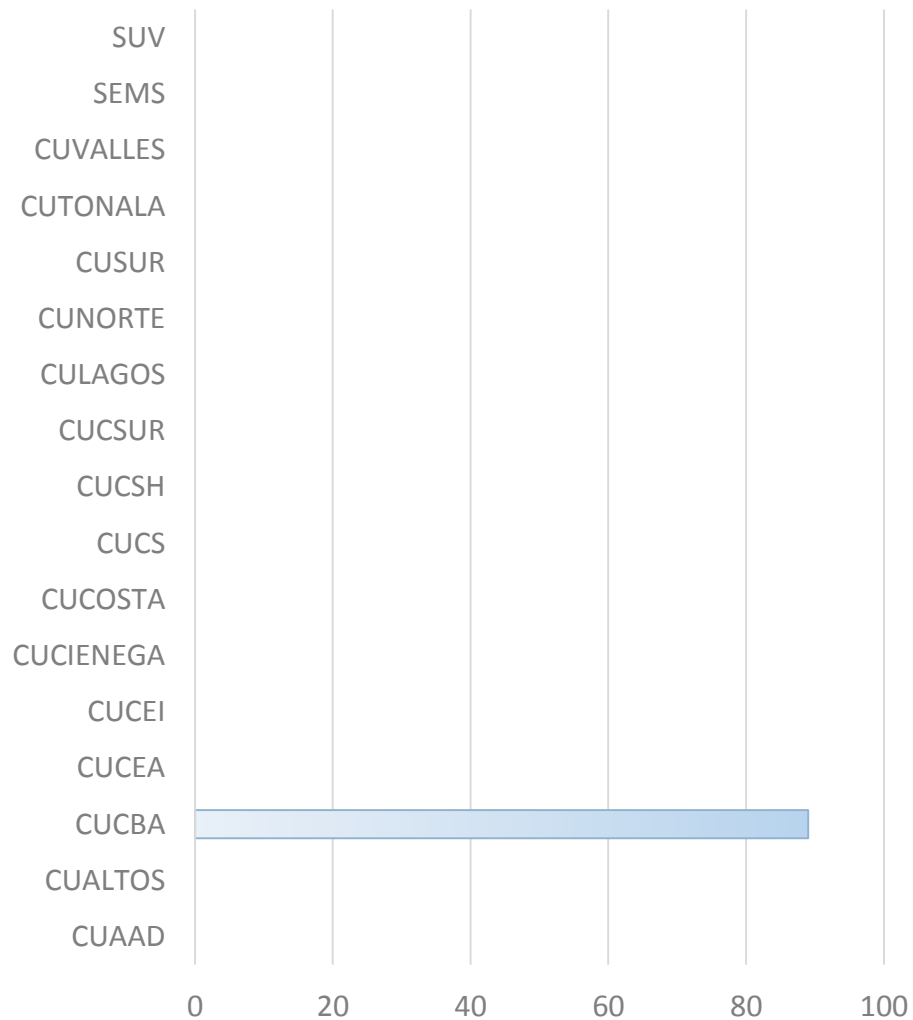
| Opciones de respuesta | Resuestas |
|-----------------------|-----------|
| Externo | 0 % 0 |
| Docente | 38 % 34 |
| Estudiante | 62 % 55 |
| Total: | 89 |

P2: Nivel que cursa o imparte



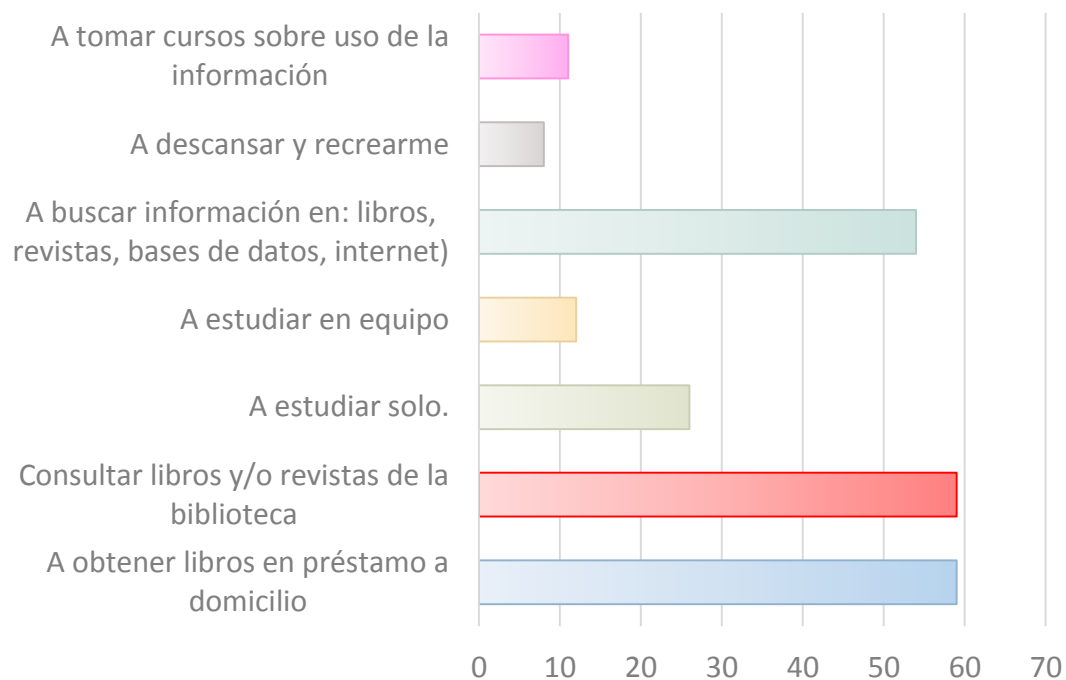
| Opciones de respuesta | Respuestas | |
|--------------------------|------------|-----------|
| Otro | 0% | 0 |
| Posgrado | 24% | 21 |
| Licenciatura | 74% | 66 |
| Educación Media Superior | 0% | 2 |
| Total: | | 89 |

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 | 100% 89 |
| CUALTOS | 0% 0 |
| CUAAD | 0% 0 |
| Total | 89 |

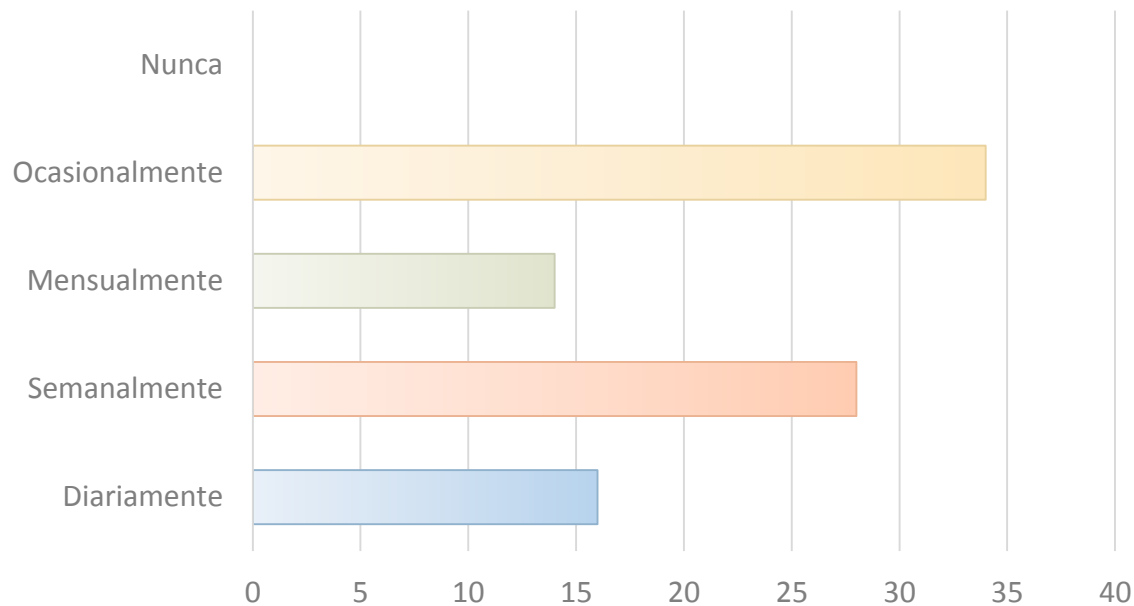
P4: ¿A qué vas a la biblioteca?



| Opciones de respuesta | Respuestas |
|---------------------------------------------------------------------|------------|
| A tomar cursos sobre uso de la información | 5% 11 |
| A descansar y recrearme | 3% 8 |
| A buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet | 24% 54 |
| A estudiar en equipo | 5% 12 |
| A estudiar solo | 11% 26 |
| Consultar libros y/o revistas de la biblioteca | 26% 59 |
| A obtener libros en préstamo a domicilio | 26% 59 |
| Total | 229 |

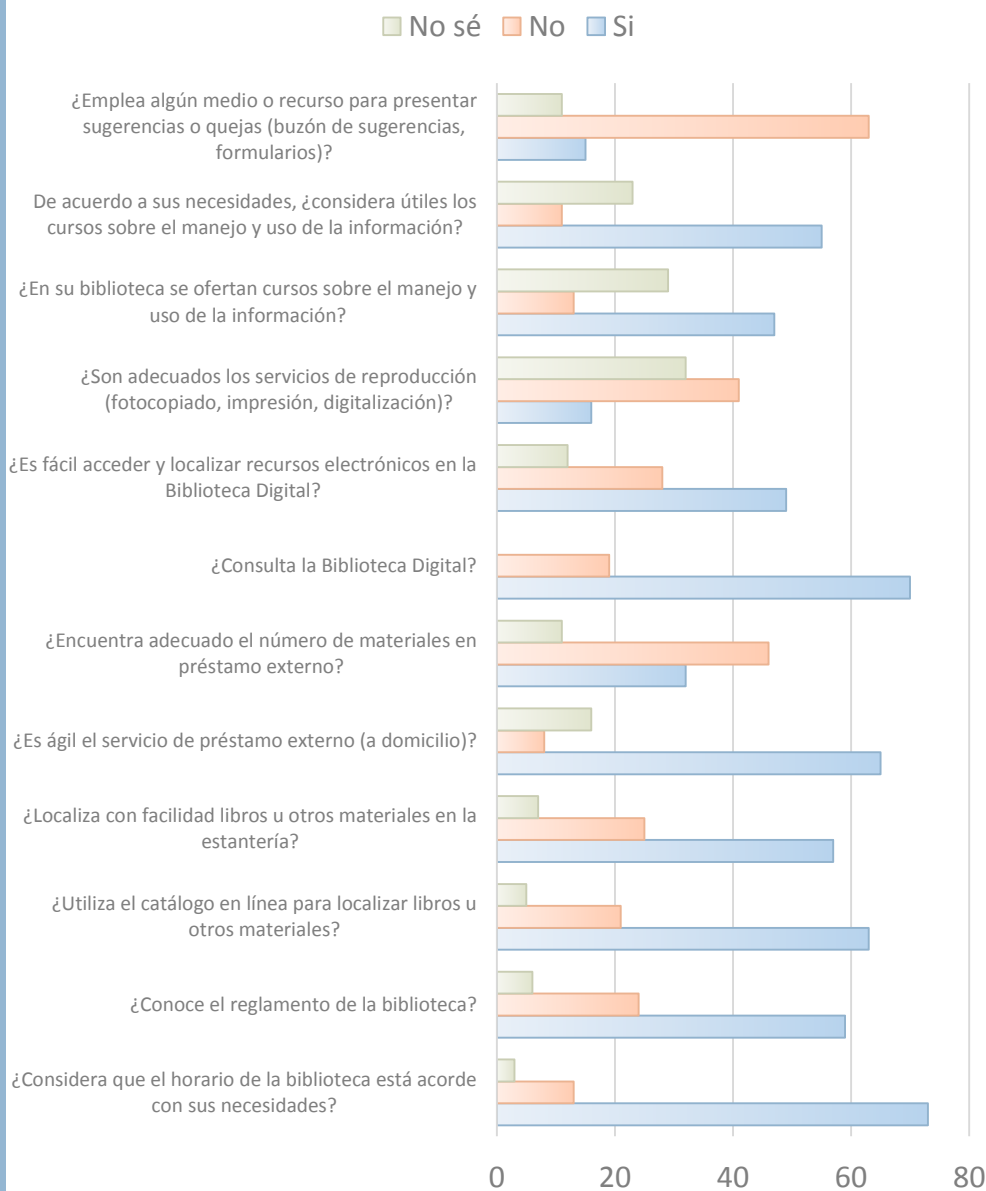
Nota: Cada pregunta tenía opción a más de una respuesta.

P5: ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?



| ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? * | Respuestas | |
|----------------------------------------------|------------|-----------|
| Nunca | 0% | 0 |
| Ocasionalmente | 37% | 34 |
| Mensualmente | 15% | 14 |
| Semanalmente | 31% | 28 |
| Diariamente | 17% | 16 |
| Total | | 92 |

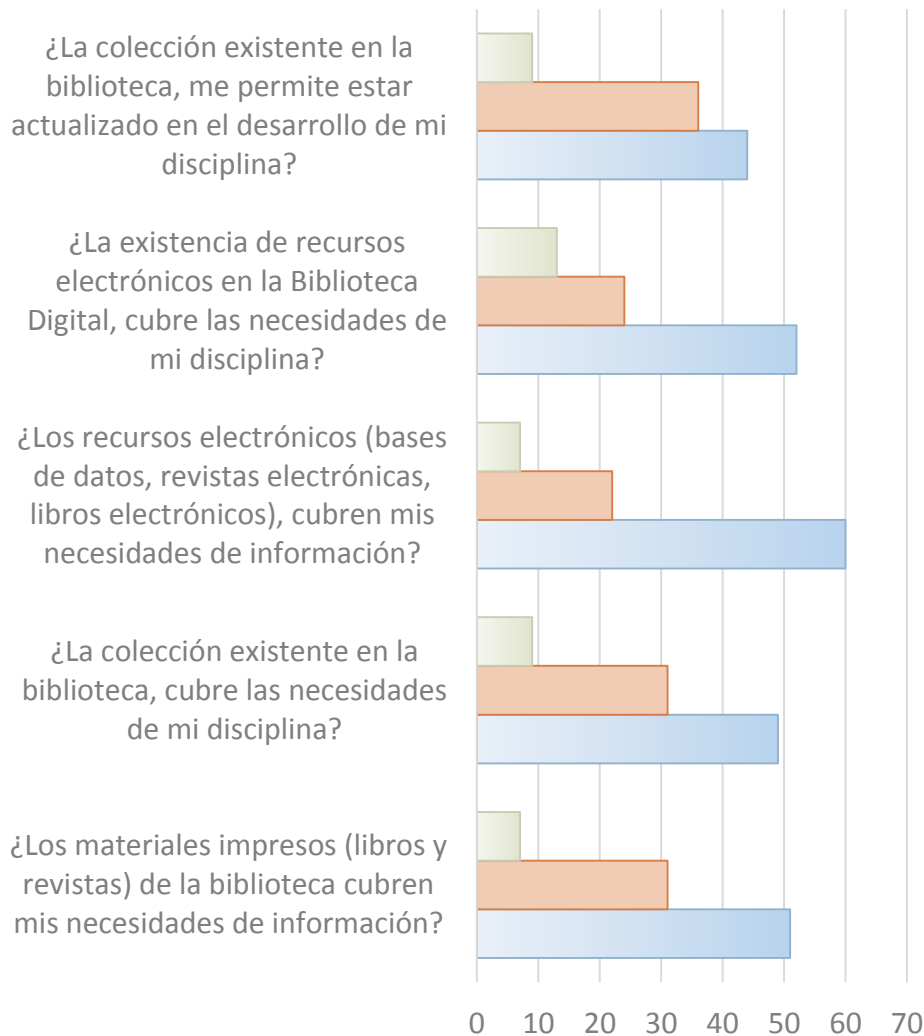
P6: Servicios:



| | No sé | No | Si |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-----------|
| ¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)? | 12% | 71% | 17% |
| De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información? | 26% | 12% | 62% |
| ¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información? | 32% | 15% | 53% |
| ¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)? | 36% | 46% | 18% |
| ¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital? | 14% | 31% | 55% |
| ¿Consulta la Biblioteca Digital? | 0% | 21% | 79% |
| ¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo? | 12% | 53% | 36% |
| ¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)? | 18% | 9% | 73% |
| ¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería? | 8% | 28% | 64% |
| ¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales? | 6% | 23% | 71% |
| ¿Conoce el reglamento de la biblioteca? | 7% | 27% | 66% |
| ¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades? | 3% | 15% | 82% |
| Total | | | 89 |

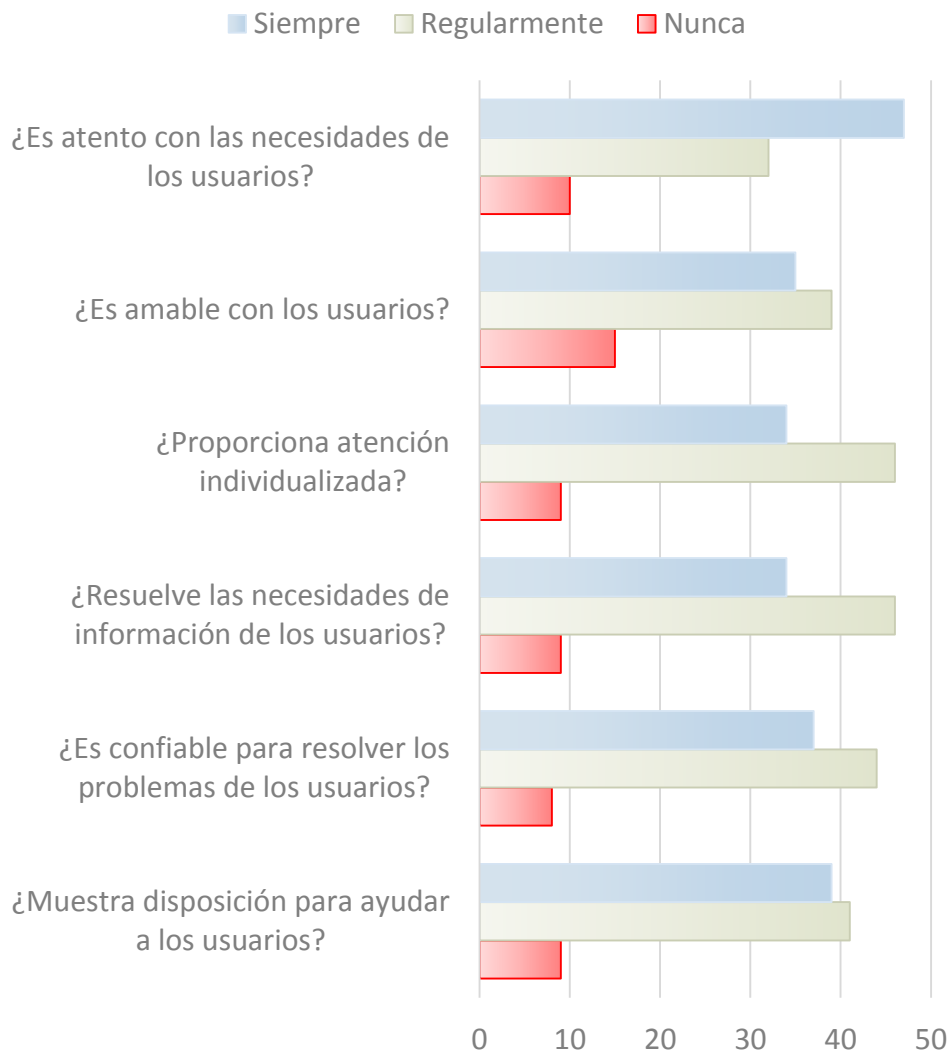
P7: Colecciones:

■ No sé ■ No ■ Si



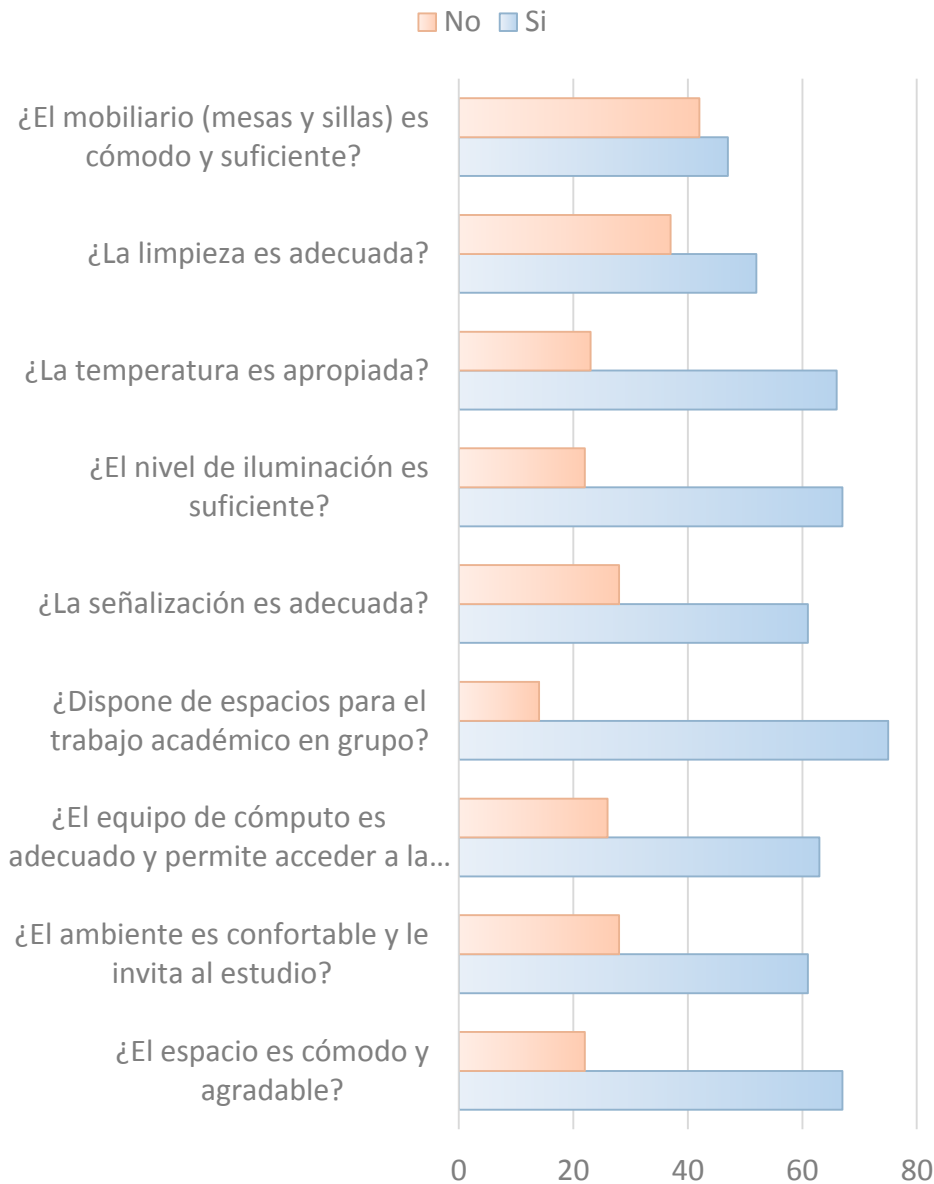
| | No sé | No | Si |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-----------|
| ¿La colección existente en la biblioteca, me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina? | 10% | 41% | 49% |
| | 9 | 36 | 44 |
| ¿La existencia de recursos electrónicos en la Biblioteca Digital, cubre las necesidades de mi disciplina? | 15% | 27% | 58% |
| | 13 | 24 | 52 |
| ¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), cubren mis necesidades de información? | 8% | 25% | 67% |
| | 7 | 22 | 60 |
| ¿La colección existente en la biblioteca, cubre las necesidades de mi disciplina? | 10% | 35% | 55% |
| | 9 | 31 | 49 |
| ¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información? | 8% | 35% | 57% |
| | 7 | 31 | 51 |
| Total | | | 89 |

P8: Personal:



| | Siempre | Regularmente | Nunca |
|------------------------------------------------------------|---------|--------------|-----------|
| ¿Es atento con las necesidades de los usuarios? | 53% | 36% | 11% |
| ¿Es amable con los usuarios? | 39% | 44% | 17% |
| ¿Proporciona atención individualizada? | 38% | 52% | 10% |
| ¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios? | 38% | 52% | 10% |
| ¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios? | 42% | 49% | 9% |
| ¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios? | 44% | 46% | 10% |
| Total | | | 89 |

P9: Infraestructura



| | No | Si |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------|
| ¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente? | 47% | 53% |
| | 42 | 47 |
| ¿La limpieza es adecuada? | 42% | 58% |
| | 37 | 52 |
| ¿La temperatura es apropiada? | 26% | 74% |
| | 23 | 66 |
| ¿El nivel de iluminación es suficiente? | 25% | 75% |
| | 22 | 67 |
| ¿La señalización es adecuada? | 31% | 69% |
| | 28 | 61 |
| ¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo? | 16% | 84% |
| | 14 | 75 |
| ¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere? | 29% | 71% |
| | 26 | 63 |
| ¿El ambiente es confortable y le invita al estudio? | 31% | 69% |
| | 28 | 61 |
| ¿El espacio es cómodo y agradable? | 25% | 75% |
| | 22 | 67 |
| Total | | 89 |

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

1. de diez
2. Gracias
3. Dentro de lo que cabe está bien el servicio.
4. En cuanto a recursos digitales hay varias cosas disponibles en mi disciplina, pero no todos, solo que las opciones en la encuesta son sólo sí o no
5. Falta capacitar a los encargados, que mejoren su actitud y poner contactos para cargar las computadoras.
6. Deberían de ser mas estrictos con el tema del silencio en el área de estudio.
7. Que tenga más espacio, mejores baños
8. En general está bien, solo faltan mas recursos que no sean ejemplar 1 para poder sacar
9. También uso la biblioteca del Centro Universitario de Ciencias de la Salud y es una de las más incómodas, el material impreso no está actualizado y no refleja todas las disciplinas del centro. No hay libros de Psicología por ejemplo.
10. esta biblioteca no es mala en informacion pero si lo es en el servicio de aseos,se remodelo un poco un area de la biblioteca hace poco pero los baños nunca tienen ni papel higienico ni jabon para lavarse las manos, no se que en que se gasta ese presupuesto la biblioteca pero nunca encontraras limpieza en los baños ni los insumos de higienen necesasarios y no solo en biblioteca sino de todo el centro que francamente esta en un estado muy avandonado de rectoria general y rectoria del centro mismo
11. En general creo que contamos con los servicios de la biblioteca necesarios pero creo que deben mejorar el mobiliario como las mesas y las sillas
12. No se compran todos los libros solicitados. Cuando se han presentado Cursos (Scopus, etc) y se prometen recursos complementarios. No se cumple con los recursos prometidos al finalizar los cursos impartidos (Scopus, Scielo, etc..)
13. Falta poner más atención en baños (mayor higiene) así como más espacio. La biblioteca del CUCBA puede dar más.

31. Considero que faltan espacios para consulta, en momentos todas las mesas de trabajo están saturadas
32. Excelente servicio.
33. Le falta cultura a los alumnos, en general está muy bien la biblioteca, aunque le faltan unos cuantos detalles como más ejemplares y servicio de papelería
34. No hay sistema de fotocopiado. Los baños son están en mal estado. Mucha demanda y poca oferta de ciertas colecciones. Falta de mobiliario, especialmente en finales. Los cubículos para estudio en grupo están en condiciones no cómodas, y falta material de apoyo.
35. No se respetan reglas básicas como el guardar silencio y el uso de los equipos de cómputo sólo para actividades académicas, a veces no son suficientes y se debe esperar a que alguien deje de ver Facebook para poder usarlos.
36. Creo que hay que actualizar ciertos libros, hay ediciones viejas. Y en cosas más especializadas falta invertir. Además su política sobre las tesis es mala, por eso nadie las consulta a pesar de que pueden ser útiles.
37. Es necesario estar pendiente de la actualización de los libros básicos
38. Existen muchos recursos en línea que están subutilizados porque en muchas ocasiones no se conoce que se cuenta con ellos.
39. En el centro Universitario de Ciencias Biológicas y Agrupercuarios le hace falta mas equipos de computo y conecciones para el que tu tienes, el caso es que son escasos, y tiempo extendido en el prestamo de los libros
40. Sugiero hacer público los cursos para aprender a hacer búsquedas bibliográficas
41. wifi
42. pongan otra sillones para sentarse a leer
43. la biblioteca necesita mejor clima durante el verano
44. La biblioteca del CUCBA está muy por debajo de los estándares mostrados por otras bibliotecas de la red universitaria. Se observa un ambiente sucio, no se respeta a los usuarios por parte de los trabajadores, que no guardan silencio y se la pasan ""cbhacoteando" en su área de trabajo, sin consideración alguna de que se encuentran en una biblioteca. Los libros existentes son volúmenes no son actuales y vigentes a la necesidades de las disciplinas. Los cursos para el uso de recursos en lpinia aunque sí se imparten, son solo una vez al año y con un cupo muuuyy restringido, solo 30 personas para el tamaño de la población estudiantil y académica.

45. la biblioteca cuenta con demasiado personal, y los libros nunca estan en su lugar estan en las mesas invadiendo el espacio propio para estudiar
46. Ultimamente los libros no tienen el ordeb adecuado, lo que dificulta encontrar los libros de interés.
47. En general cumple con muchos de los requerimientos de un alumno promedio, pero podria ser mejor.
Gracias por darnos este servicio
48. Actualización bibliografica
49. Debería exponerse el reglamento y ser más estricto en cuanto al ruido, dentro de la biblioteca, ya que varios compañeros la usan como cafetería y hablan o ponen música a niveles no adecuados.
50. Requerimos de mas actualización de información.
51. Mejorar los sanitarios