



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, 2019***

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 sexta 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 100 usuarios encuestados del Centro Universitario de Tonalá, 84 estudiantes, 12 docentes y 4 externos.

La encuesta consta de 10 preguntas

2

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

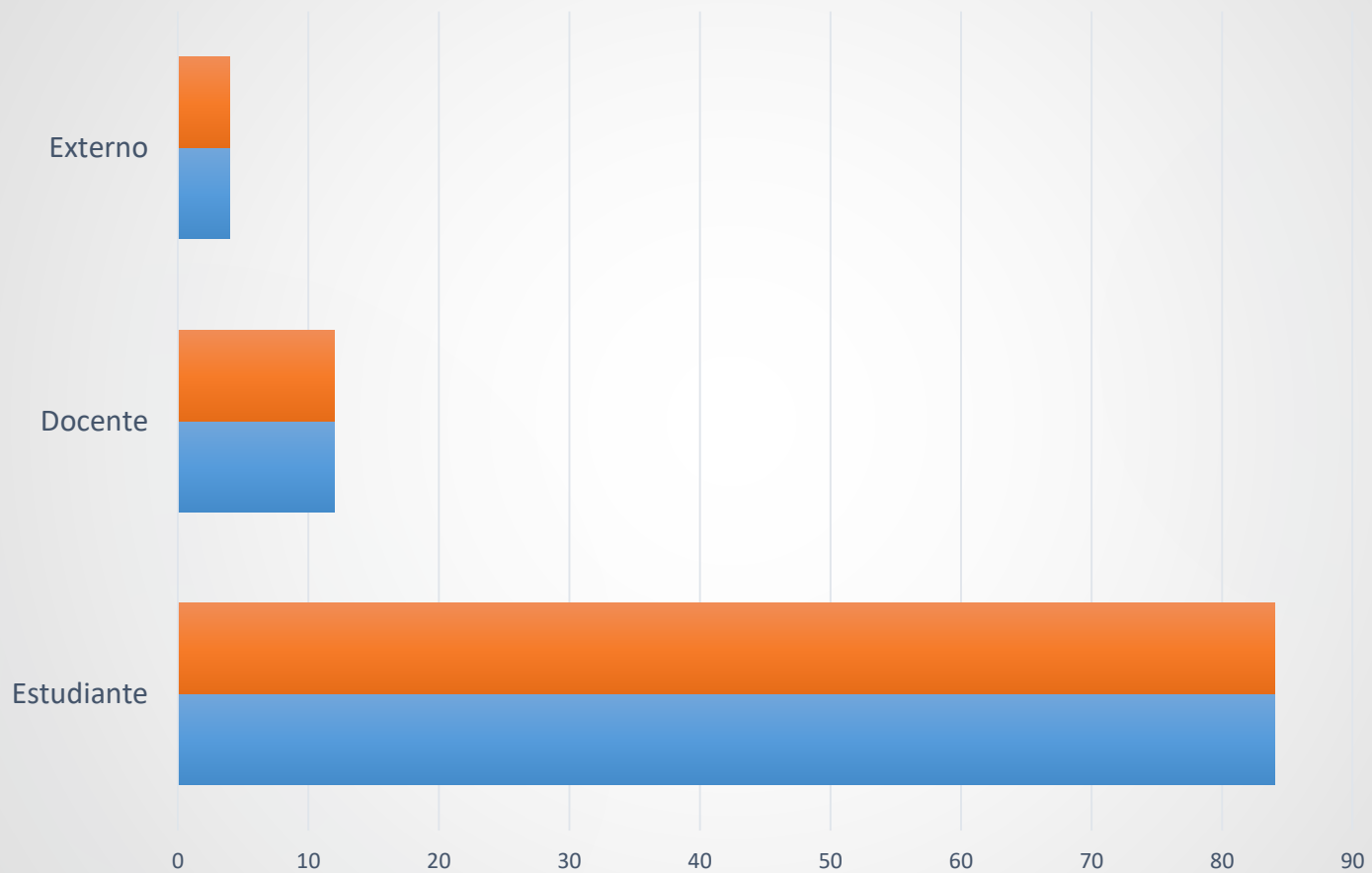
Parte 7. Comentarios generales

- 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 Tonalá
Año 2019**

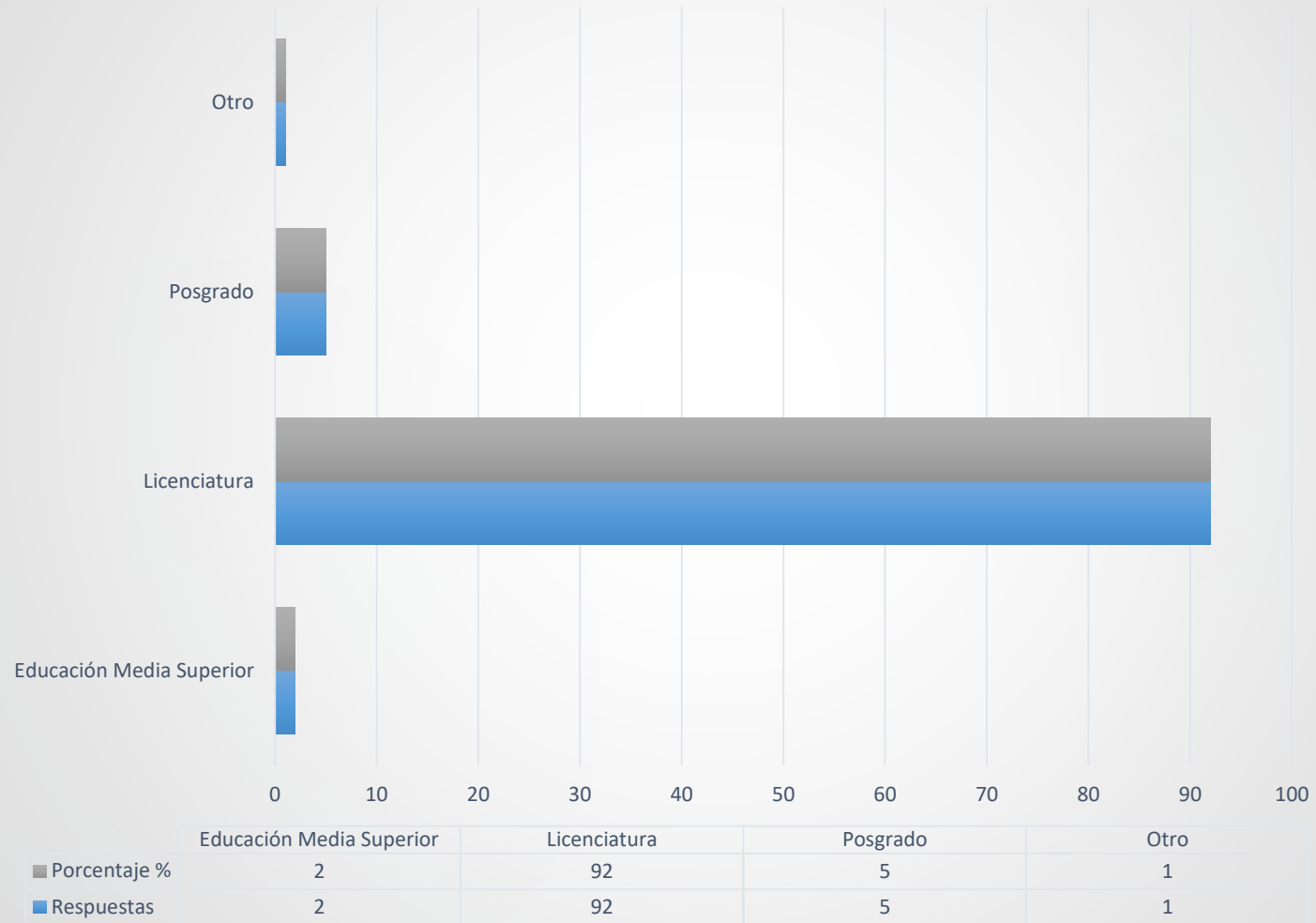
P1. Usted es



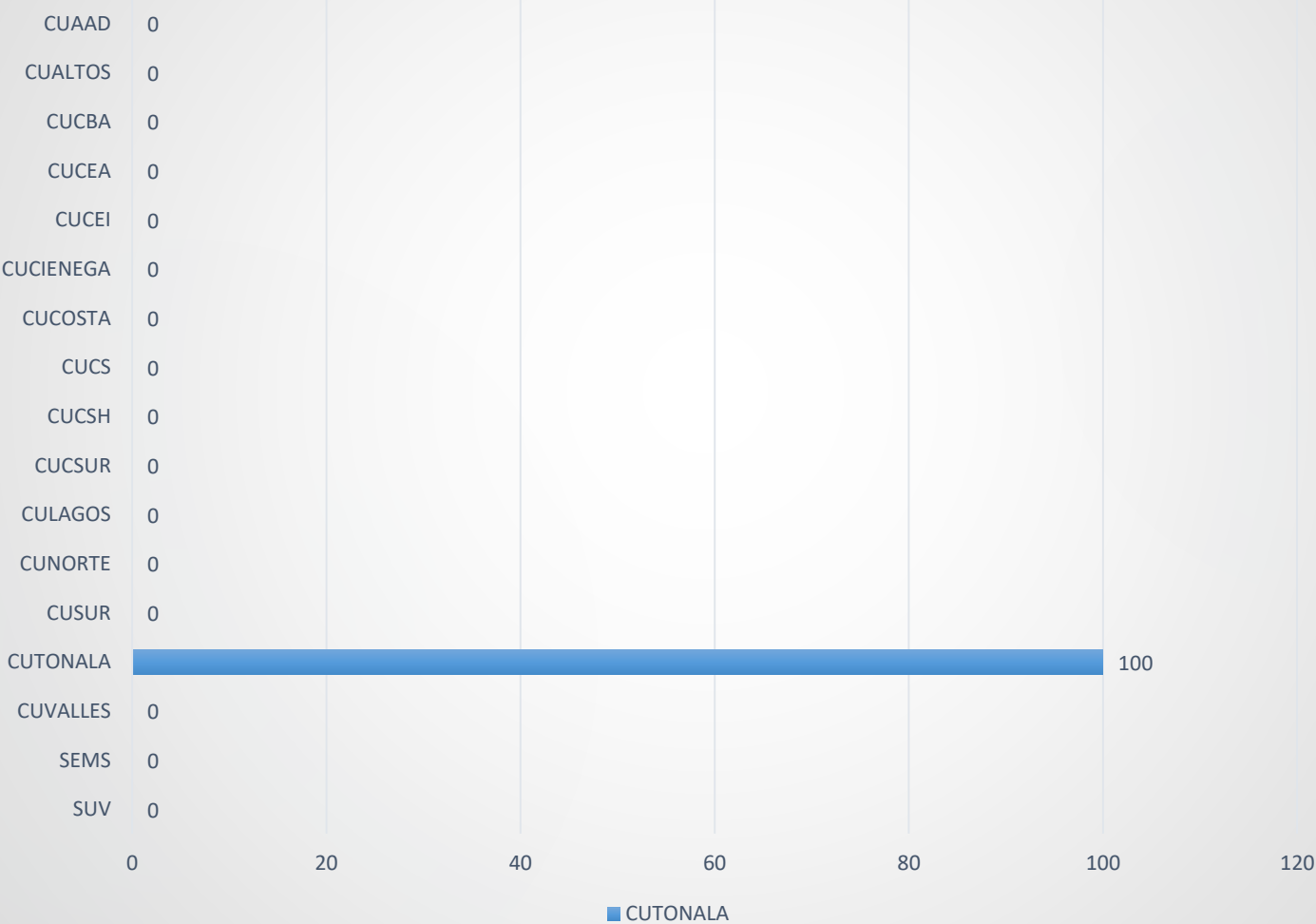
	Estudiante	Docente	Externo
Porcentaje %	84	12	4
Respuestas	84	12	4

P2. Nivel que cursa o imparte

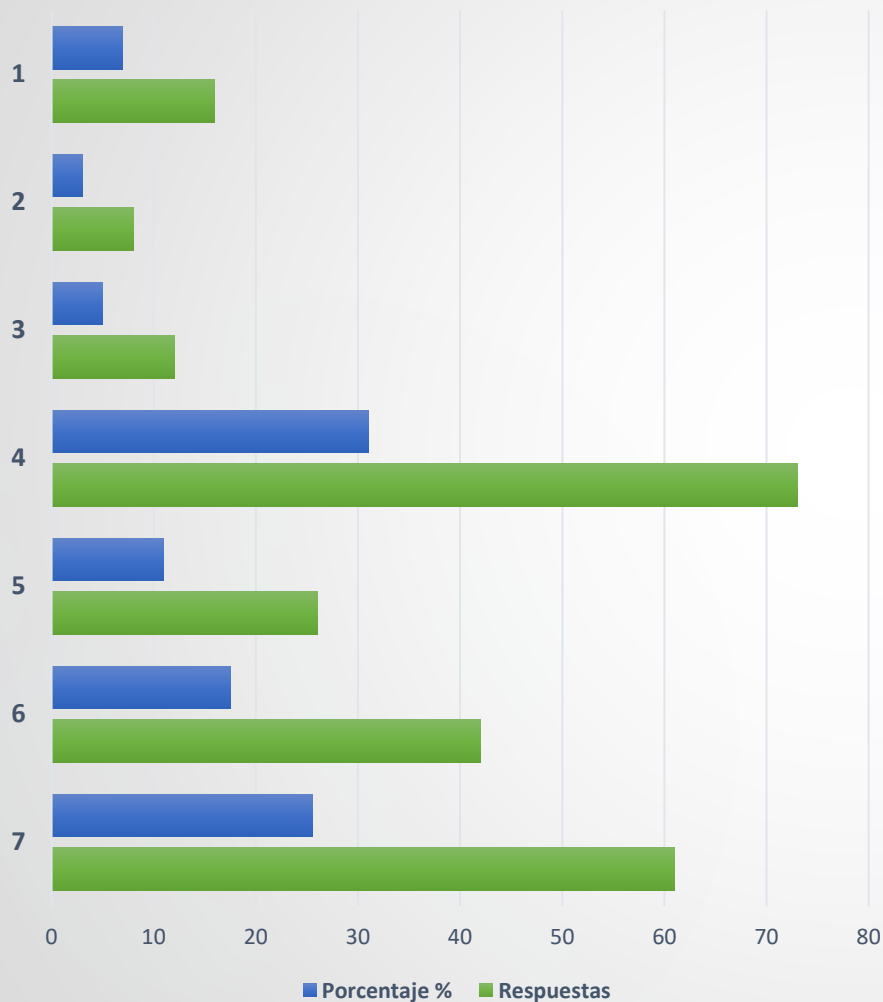
5



P3. Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece



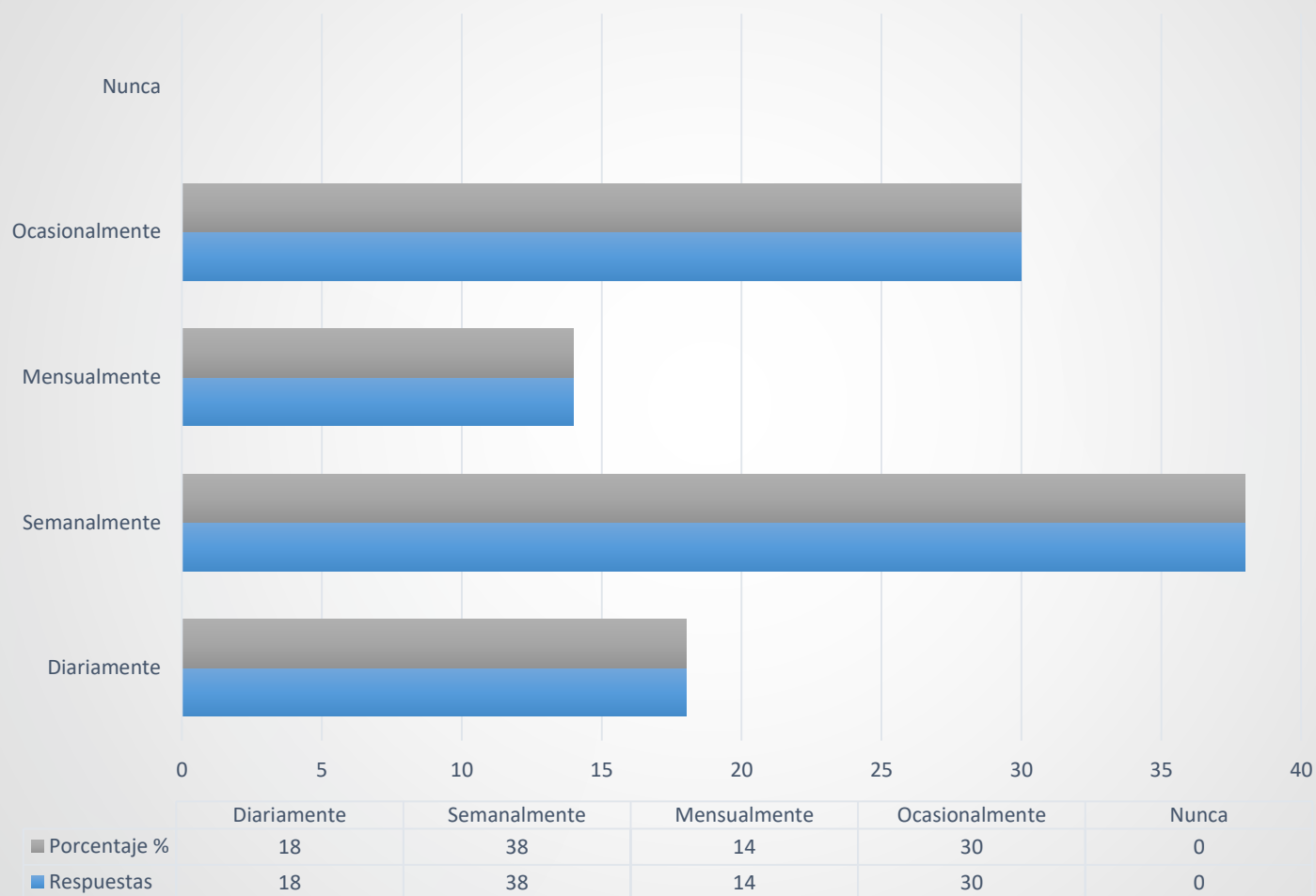
P4. ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



	Uso de la biblioteca	Porcentaje %	Respuestas
1	Conectarme a internet	7	16
2	Tomar cursos sobre uso de la información	3	8
3	Descansar y recrearme	5	12
4	Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	31	73
5	Estudiar en equipo	11	26
6	Estudiar solo	17.5	42
7	Solicitar préstamo externo de libros	25.5	61
Total de respuestas			238

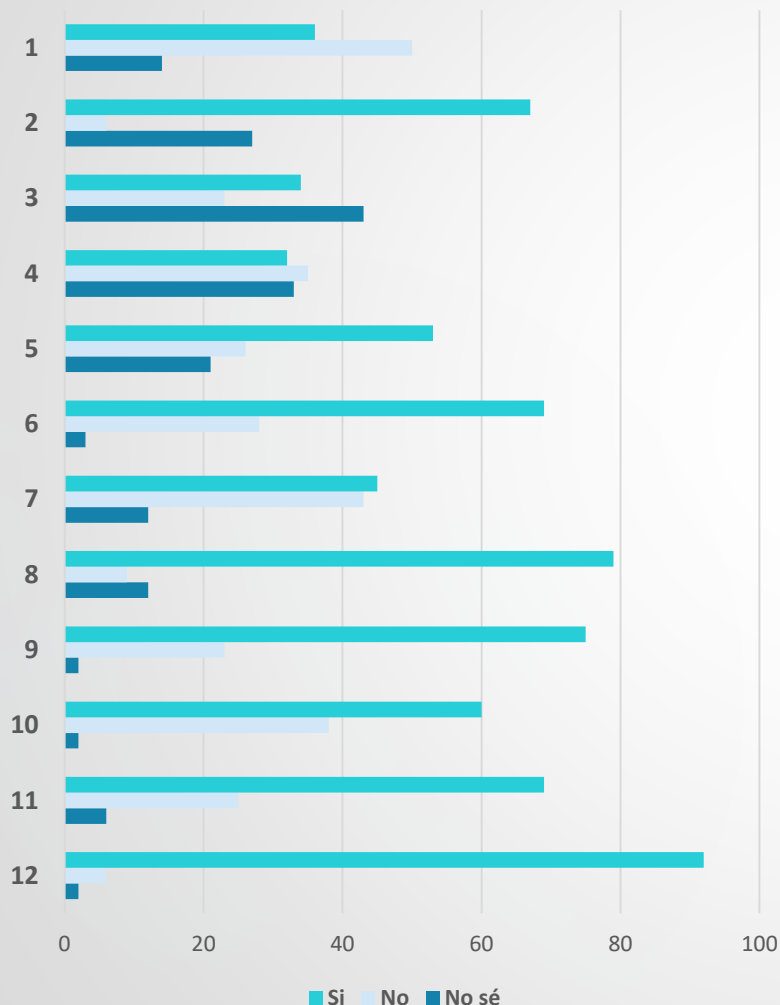
* Nota: Esta pregunta tiene opción a más de una respuesta.

P5. ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?*



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

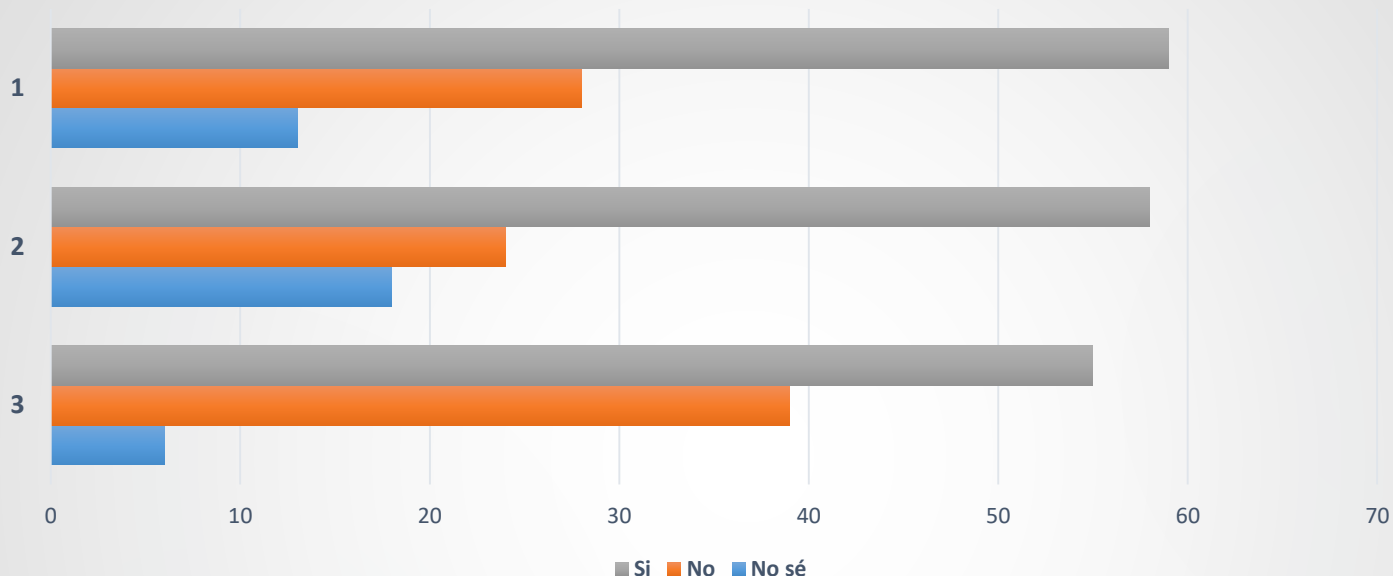
P6. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	36%	50%	14%
		36	50	14
2	De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	67%	6%	27%
		67	6	27
3	¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	34%	23%	43%
		34	23	43
4	¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	32%	35%	33%
		32	35	33
5	¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	53%	26%	21%
		53	26	21
6	¿Consulta la Biblioteca Digital?	69%	28%	3%
		69	28	3
7	¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	45%	43%	12%
		45	43	12
8	¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	79%	9%	12%
		79	9	12
9	¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	75%	23%	2%
		75	23	2
10	¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	60%	38%	2%
		60	38	2
11	¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	69%	25%	6%
		69	25	6
12	¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	92%	6%	2%
		92	6	2
Total por ítem		711	312	177

P7. Colecciones

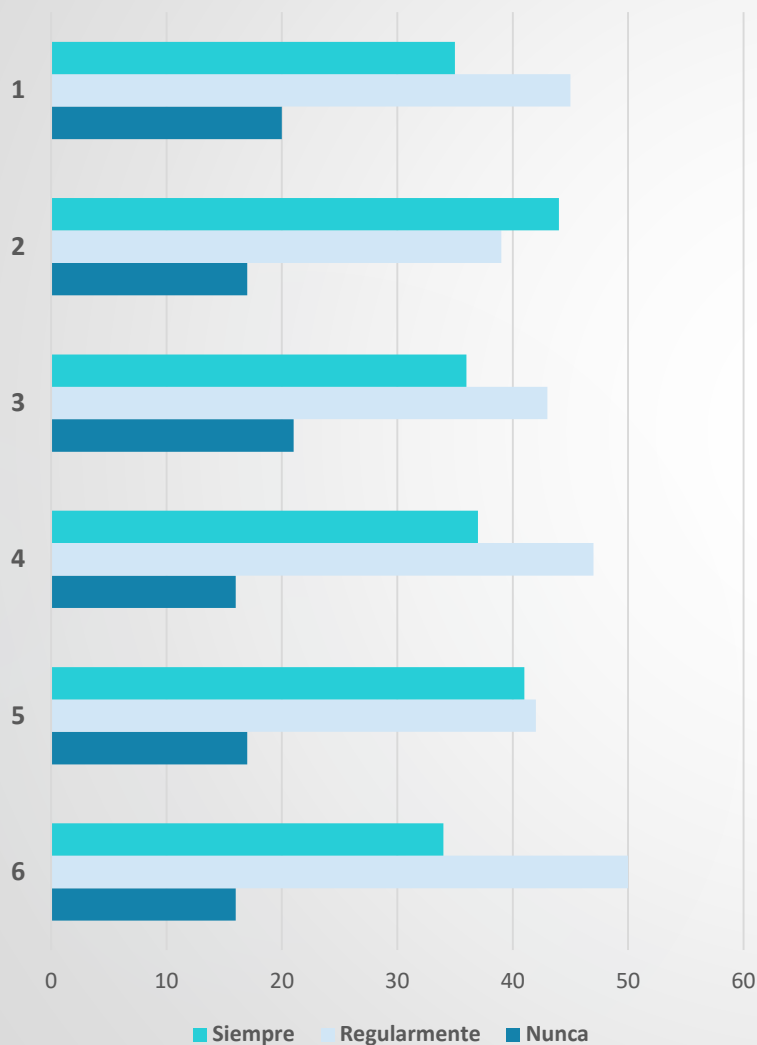
10



Colecciones		Si	No	No sé
1	La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	59%	28%	13%
		59	28	13
2	Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	58%	24%	18%
		58	24	18
3	Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	55%	39%	6%
		55	39	6
Total por ítem		172	91	37

P8. Personal

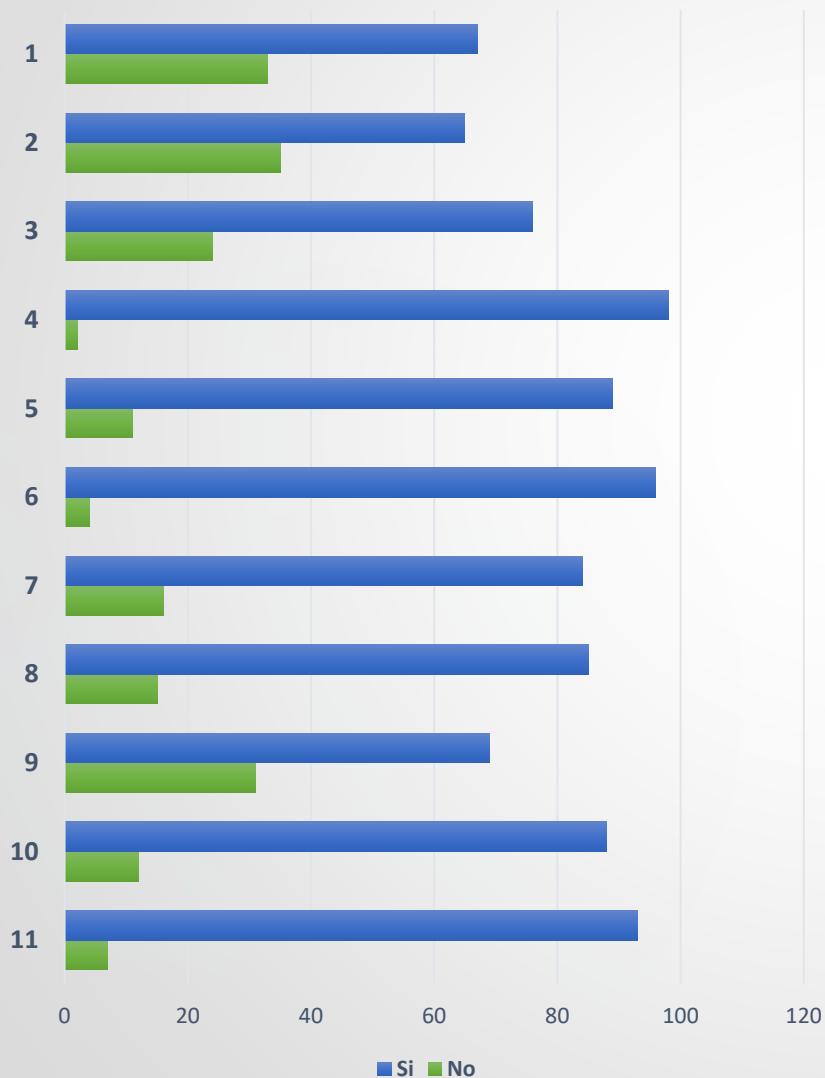
11



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	35%	45%	20%
		35	45	20
2	¿Es amable con los usuarios?	44%	39%	17%
		44	39	17
3	¿Proporciona atención individualizada?	36%	43%	21%
		36	43	21
4	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	37%	47%	16%
		37	47	16
5	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	41%	42%	17%
		41	42	17
6	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	34%	50%	16%
		34	50	16
Total por ítem		227	266	107

P9. Infraestructura

12



Infraestructura		Si	No
1	¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	67%	33%
		67	33
2	¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	65%	35%
		65	35
3	¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	76%	24%
		76	24
4	¿La limpieza es adecuada?	98%	2%
		98	2
5	¿La temperatura es apropiada?	89%	11%
		89	11
6	¿El nivel de iluminación es suficiente?	96%	4%
		96	4
7	¿La señalización es adecuada?	84%	16%
		84	16
8	¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	85%	15%
		85	15
9	¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	69%	31%
		69	31
10	¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	88%	12%
		88	12
11	¿El espacio es cómodo y agradable?	93%	7%
		93	7
Total por ítem		910	190

P10. Opinión o comentario

- 1 Regularmente visito la biblioteca de CEDOSI en el CUCS, y creo que es un error que uno como usuario tenga que regresar los libros a sus estantes, ya que muchas personas no lo hacen y eso genera la pérdida de los libros. Por su parte la biblioteca del CUCSH no cuenta con espacios para trabajar en equipo, los únicos que existen interfieren con la lectura de los demás asistentes. Y en ambas bibliotecas no hay cuidado respecto a la manera en que se regresan los libros, es por ello que se tienen libros incompletos, tachonados o rayados, ya que no vigilan como debería ser el proceso de devolución.
- 2 En mi caso particular, como lector asiduo, hacen falta mayor acervo en libros de literatura, así como también mayor cantidad de días de préstamo externo. En lo referente a mi carrera (LIHA), mirando la bibliografía en los programas por unidad de aprendizaje, me percaté de que en la biblioteca no existen la mayoría de los libros que deberíamos conocer por área, así que propongo que revisen ese fenómeno y ojalá y pronto no sea una queja constante. Gracias.
- 3 Me parece muy mal el sistema que manejan ya que continuamente tengo problemas con préstamos de algunos libros y soy sancionada por tiempos prolongados sin que haya una razón sustentable para ello, además de que faltan muchos ejemplares en el ámbito de medicina
- 4 Mayor número de libros para préstamo externo
- 5 Hasta ahorita, todo está bien.
- 6 Sigamos trabajando por nosotros
- 7 Buen servicio
- 8 Un problema para todos los estudiantes del CUTonalá es que no se permite pasar con mochilas a la biblioteca, aunado a esto, no hay lockers suficientes para dejarlas en un lugar seguro. Siempre se ven mochilas en el piso de la entrada y ya se han presentado ocasiones en las que las pertenencias de los estudiantes son robadas. Asimismo, los sillones de la biblioteca están rotos y no se pueden usar cómodamente.
- 9 El personal de biblioteca realmente es muy grosero, la señora que está encargada te suele atender de una manera que no es nada amable y nunca te puede ayudar con algo porque siempre está ocupado o lo que le pides no entra en sus responsabilidades
- 10 Mayor expansión de libros

P10. Opinión o comentario

- 11 La biblioteca del centro es usado principalmente como oficinas de rectoria. El acervo es limitado y la atención es principalmente dirigida a los estudiantes. Como docentes no hay alguna vinculación en si.
- 12 Excelente iniciativa, seguro el servicio será mucho mejor
- 13 Que las bibliotecas las utilicen para lo que son y no para albergar oficinas administrativas.
- 14 Sobre la infraestructura, actualmente hay espacios destinados a áreas administrativas, tal vez en un futuro cuando se libere esos espacios, la biblioteca cumplirá con sus funciones al 100%.
- 15 CURSOS EN LA BUSQUEDA DE LIBROS ELECTRONICOS
- 16 :)
- 17 En el servicio del personal muchas veces no son amables y restringen muchas cosas que los estudiantes necesitamos haciendo que se complique todo mucho más
- 18 ninguna
- 19 falta poder acceder mas facilmente a la consulta de tesis
- 20 Considero que existen áreas de oportunidad que se pudieran mejorar.
- 21 Se necesitan más casilleros y conectores
- 22 Si pudiéramos contar con una app estaría excelente. Sería un plus
- 23 Ninguno
- 24 Algunos muebles ya esta quebrados y se que es culpa de alumno, pero deberian de ponerse mas estrictos, para que asi las personas descuidadas cuiden mas.
- 25 Actualicen la literatura médica por favor
- 26 Nadap
- 27 En el Centro Universitario de Tonalá se requiere de mayor espacio de la zona de biblioteca, así como de mayor cantidad de libros de cada carrera y de los que ya se cuentan los mas importantes son pocos y necesitamos más ejemplares ya que son pocos los que se puede sacar a forma de préstamo
- 28 Pues yo fuí principalmente a la biblioteca del cucsh y esta encuesta la respondí según mi biblioteca en el CUTONALÁ más sin embargo el personal del cucsh no es tan empático y en el cutonala solo hay generalidades de libros básicos sobre la materia pero el personal es muy empático y las instalaciones están mejor

P10. Opinión o comentario

- 29 Necesitamos más libros de ciencias sociales, hay muchos de medicina y leyes y están descuidando las necesidades de otras licenciaturas.
- 30 Los empleados de la biblioteca no son amables
- 31 Se necesitan más cursos donde se informe sobre el acceso los recursos electrónicos como revistas y artículos actualizados a los que tenemos acceso como estudiantes de la Universidad de
- 32 Es necesario adquirir y actualizar las colecciones especializadas en Gerontología.
- 33 Más libros en físico de años recientes.
- 34 Deberían prestar mas atención al usuario para mejorar su servicio.
- 35 La biblioteca tenía dos aulas o cubículos para trabajar en equipo, hoy día no estan disponibles para alumnos ya que las ocupan personal del Centro Universitario. Se necesitan de dos a cuatro aulas o cubículos para trabajos en equipo.
- 36 Me gusta mi biblioteca
- 37 Limpien mas los baños y agregen areas de recreacion pls
- 38 Hay muchos libros con sólo ejemplar uno, para Historia del Arte, aún nos falta mucho, pero vamos avanzando y eso es lo importante.
- 39 Debe abrirse el periodo de adquisición de materiales especializados, ya que hasta el momento se ha concengtrado sólo en las necesidades de los alumnos
- 40 Te sancionan una semana por día de atraso en la devolución de libros, me pasó un día que debía entregarlo un sábado y me suspendieron dos semanas al entregarlo el lunes, creo que prefiero pagar una cuota como en cucei ya que en ocasiones mi principal material de poyo son los libros
- 41 La biblioteca es un lugar muy comodo y cuenta con todo lo que necesito
- 42 Me parece que todo esta en perfecto estado solo los días en los que prestan un libro es muy pco
- 43 Más acervo, y menos ruido en la biblioteca de CuTonalá
- 44 Desde mi punto de vista la biblioteca virtual debería ser más fácil de usar y estar actualizada con los libros ya que no pude acceder a libros de ingeniería por echo de estar "vencidos, lo cual se me hace un gran inconveniente. Gracias por leerme .

P10. Opinión o comentario

- 45 Actualmente no hay la suficiente bibliográfica en físico disponible para la Lic. en ciencias forenses, lo que dificulta hacer las tareas, y los libros que se tienen son pocos.
- 46 El personal es muy amable, algunos becarios no lo son y realmente se portan muy groseros. No hay buenos libros de energía especializados por área
- 47 Solo me molesta que te castiguen una semana por cada día de retraso por la entrega de libros
- 48 considero que el lugar esta muy completo, solo que algunas personas no respetan el silencio que se necesita y hay libros que necesitan mas ejemplares
- 49 Las colecciones estén en los programas de estudios de la universidad, porque algunas colecciones no se encuentran en bibliotecas y en el programa si están.
- 50 El mobiliario es viejo e incomodo



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