



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 126 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Altos, 118 estudiantes, 4 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

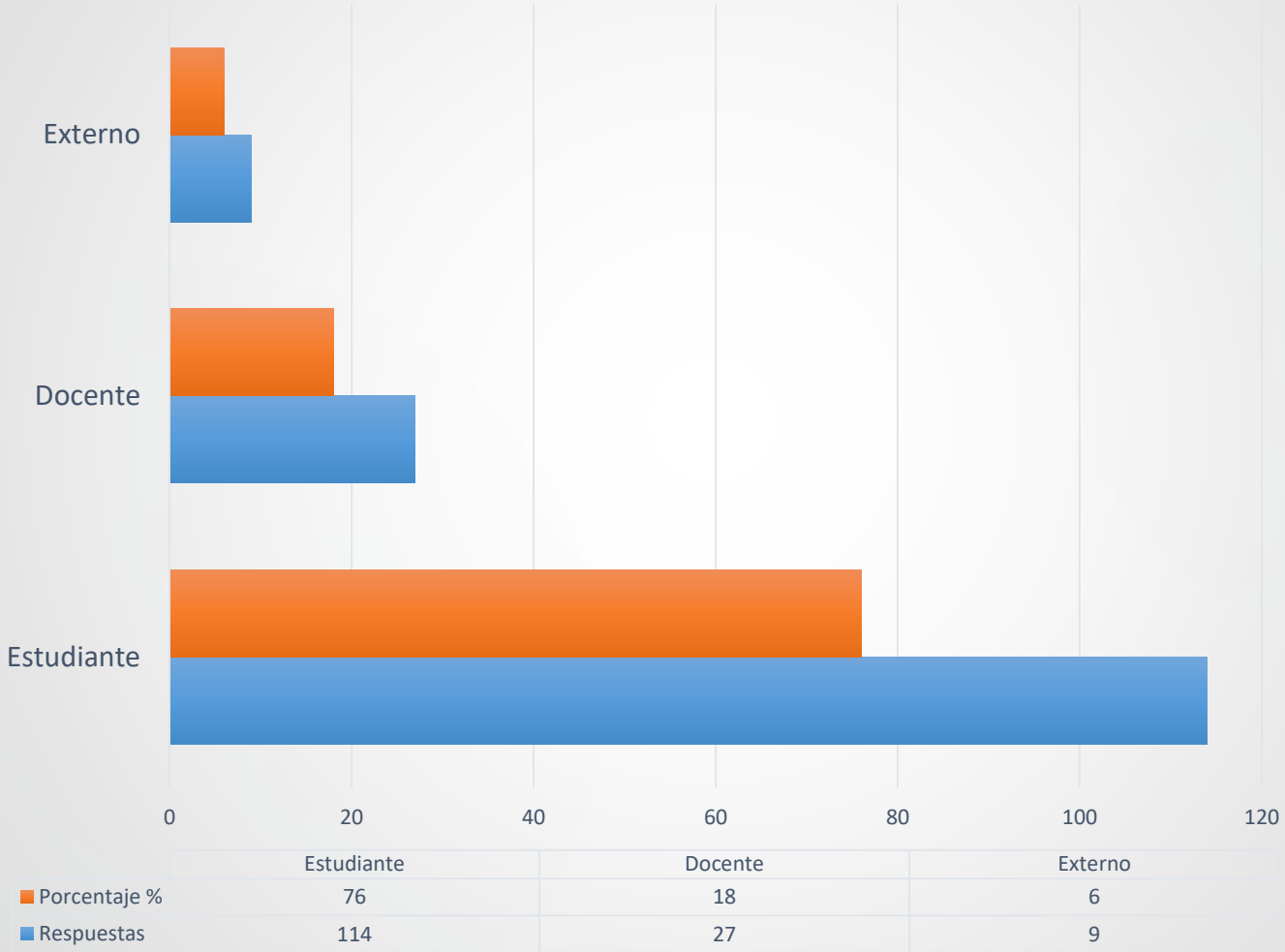
### Parte 7. Comentarios generales

- 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**

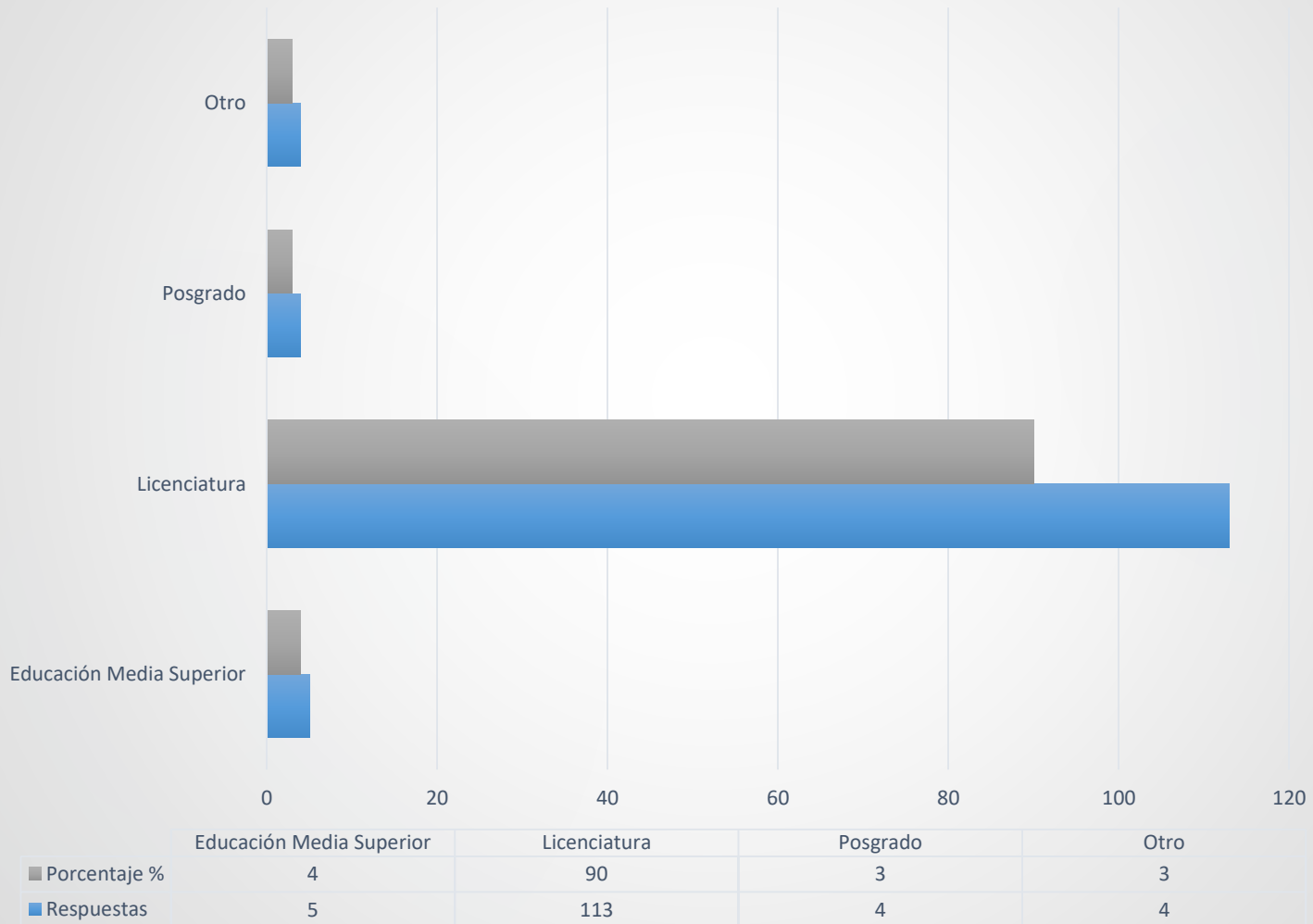
**Resultados y gráficas del  
Centro Universitario de los Altos  
Año 2019**

# P1. Usted es

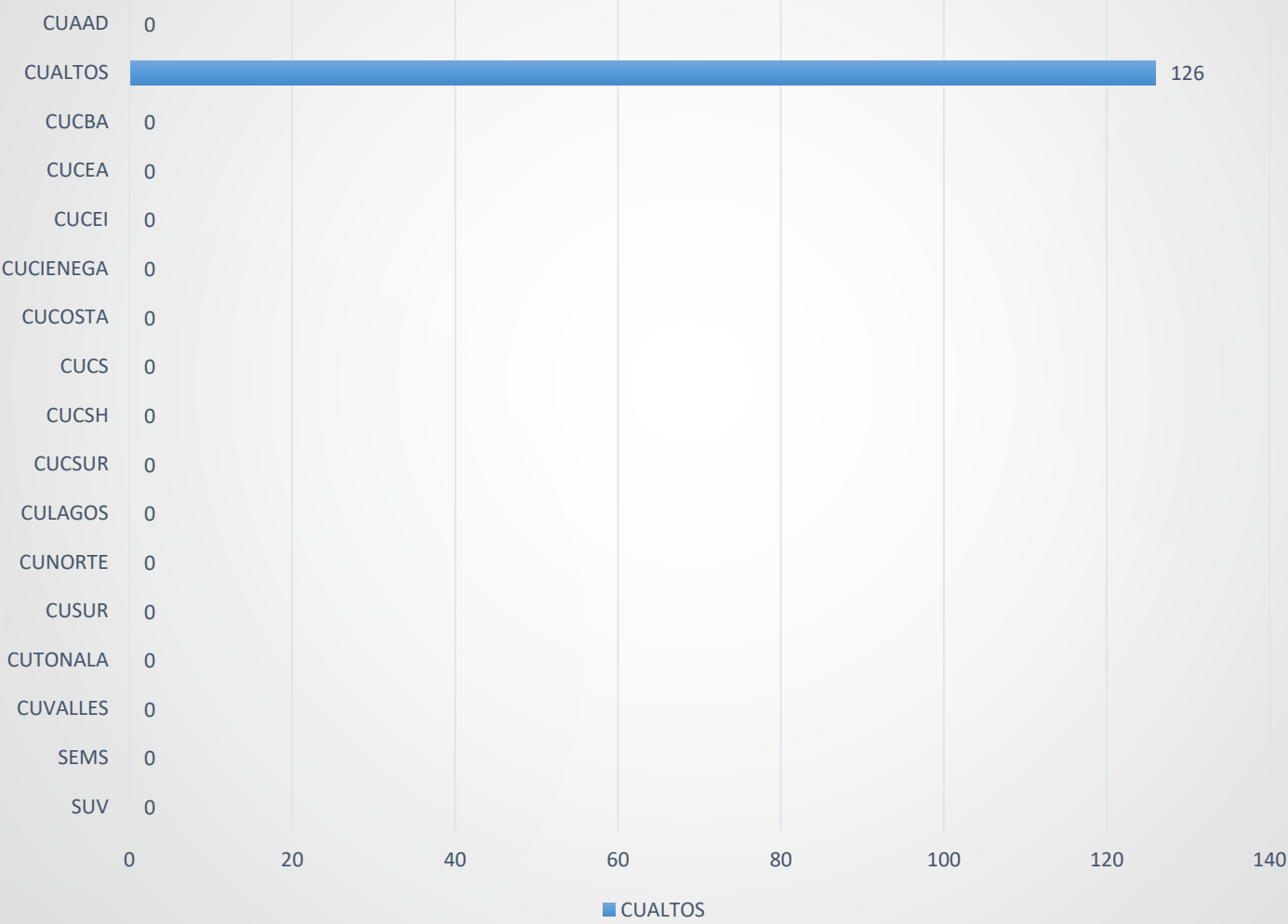


## P2. Nivel que cursa o imparte

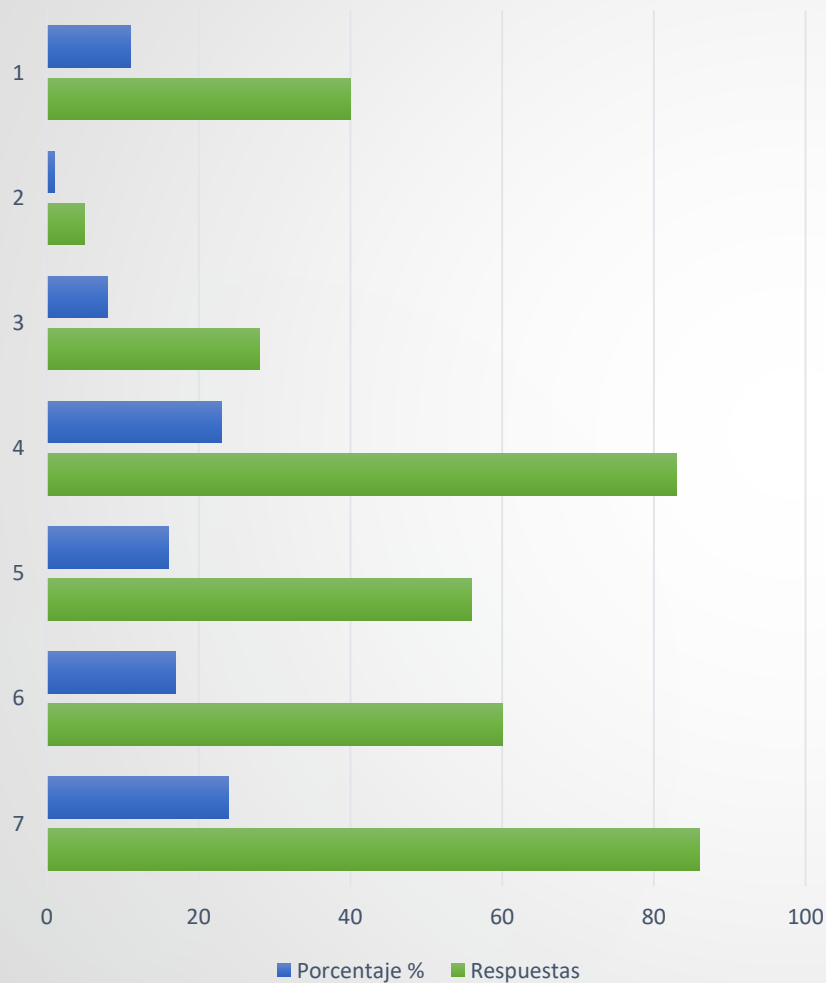
5



### P3. Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece



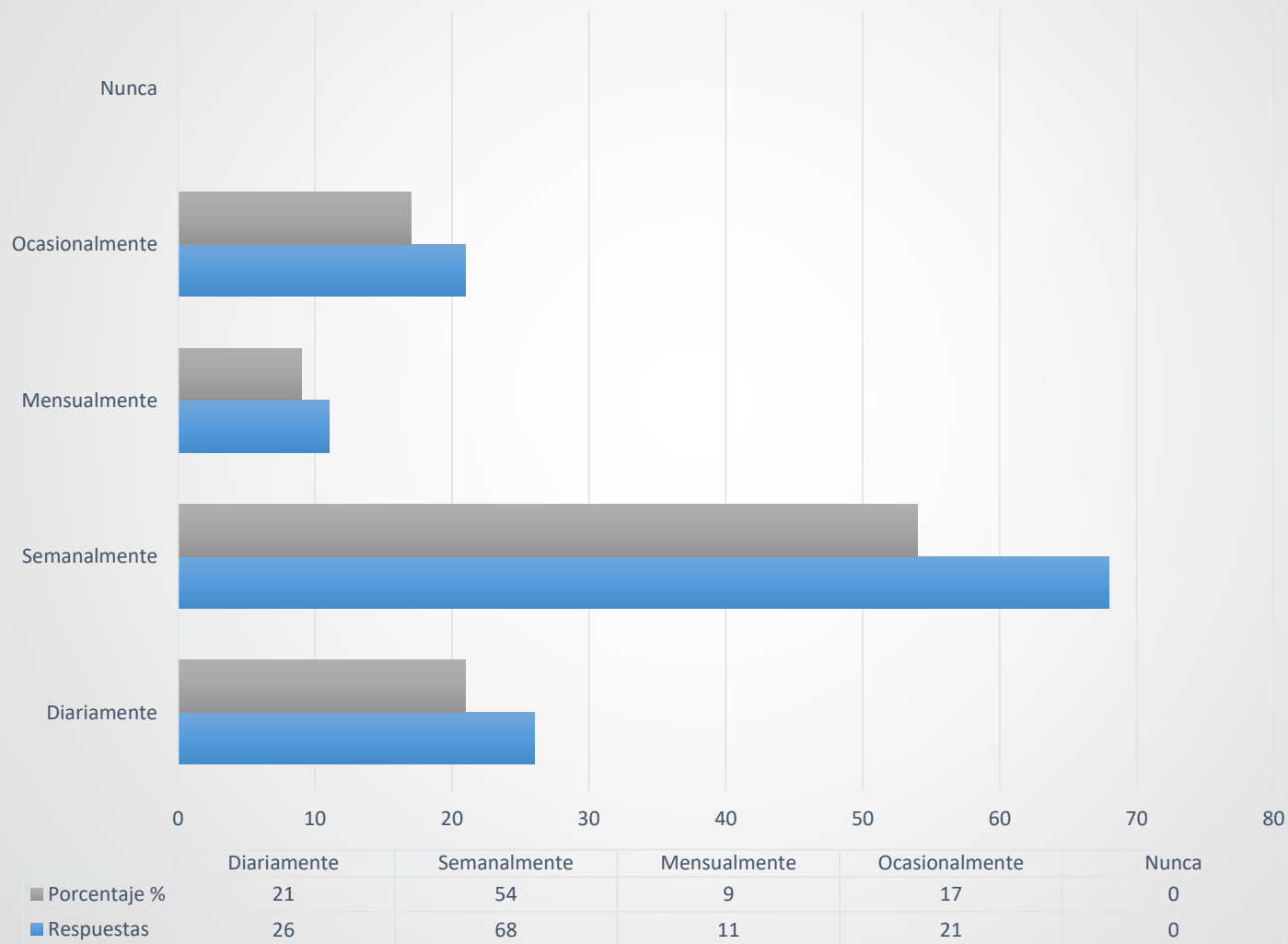
## P4. ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?\*



Uso de la biblioteca	Porcentaje %	Respuestas
<b>1</b> Conectarme a internet	11	40
<b>2</b> Tomar cursos sobre uso de la información	1	5
<b>3</b> Descansar y recrearme	8	28
<b>4</b> Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	23	83
<b>5</b> Estudiar en equipo	16	56
<b>6</b> Estudiar solo	17	60
<b>7</b> Solicitar préstamo externo de libros	24	86
<b>Total de respuestas</b>		<b>358</b>

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

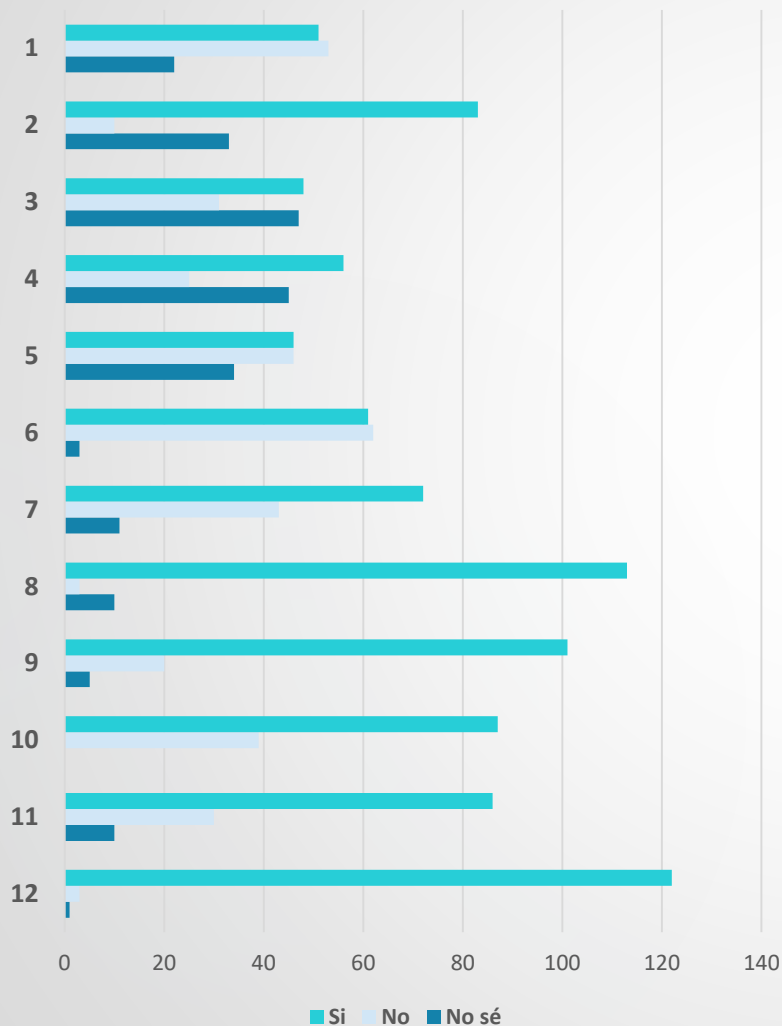
## P5. ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?\*



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



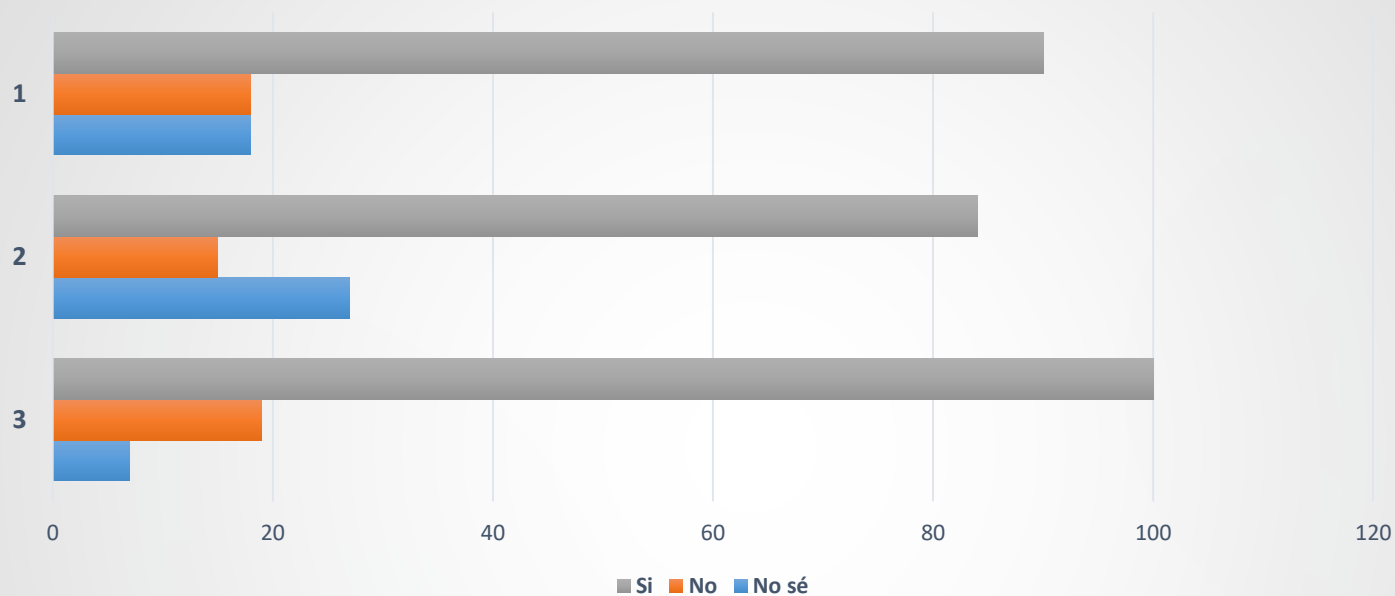
## P6. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	40%	42%	17%
		51	53	22
2	De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	66%	8%	26%
		83	10	33
3	¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	38%	25%	37%
		48	31	47
4	¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	44%	20%	36%
		56	25	45
5	¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	37%	37%	27%
		46	46	34
6	¿Consulta la Biblioteca Digital?	48%	49%	2%
		61	62	3
7	¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	57%	34%	9%
		72	43	11
8	¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	90%	2%	8%
		113	3	10
9	¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	80%	16%	4%
		101	20	5
10	¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	69%	31%	0%
		87	39	0
11	¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	68%	24%	8%
		86	30	10
12	¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	97%	2%	1%
		122	3	1
<b>Total por ítem</b>		<b>926</b>	<b>365</b>	<b>221</b>

## P7. Colecciones

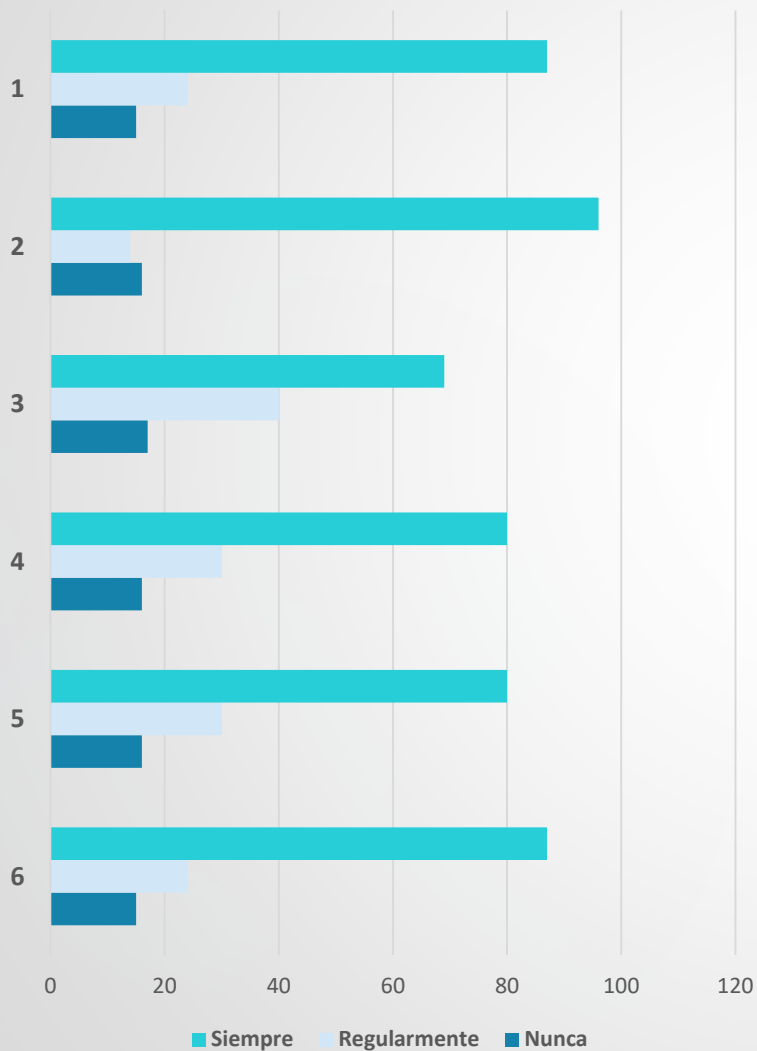
10



Colecciones		Si	No	No sé
1	La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	71%	14%	14%
		90	18	18
2	Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	67%	12%	21%
		84	15	27
3	Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	79%	15%	6%
		100	19	7
<b>Total por ítem</b>		<b>274</b>	<b>52</b>	<b>52</b>

## P8. Personal

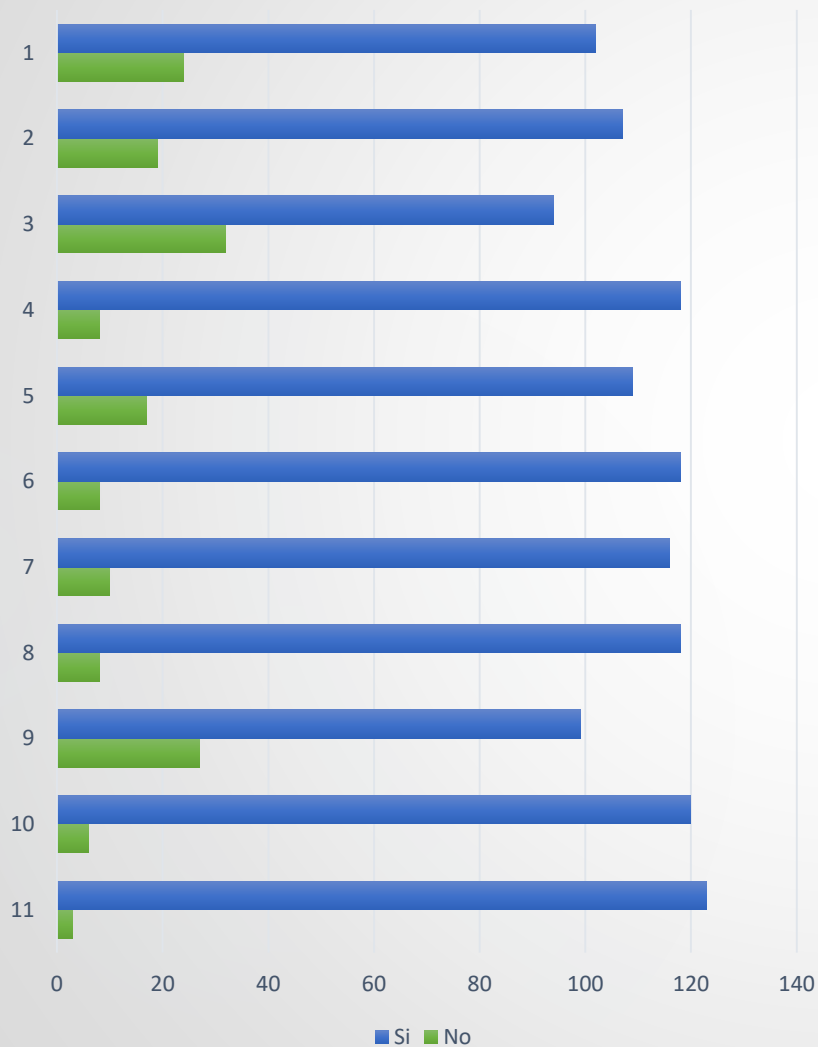
11



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	69%	19%	12%
		87	24	15
2	¿Es amable con los usuarios?	76%	11%	13%
		96	14	16
3	¿Proporciona atención individualizada?	55%	32%	13%
		69	40	17
4	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	63%	24%	13%
		80	30	16
5	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	63%	24%	13%
		80	30	16
6	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	69%	19%	12%
		87	24	15
<b>Total por ítem</b>		<b>499</b>	<b>162</b>	<b>95</b>

## P9. Infraestructura

12



Infraestructura		Si	No
1	¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	81%	19%
		102	24
2	¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	85%	15%
		107	19
3	¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	75%	25%
		94	32
4	¿La limpieza es adecuada?	94%	6%
		118	8
5	¿La temperatura es apropiada?	87%	13%
		109	17
6	¿El nivel de iluminación es suficiente?	94%	6%
		118	8
7	¿La señalización es adecuada?	92%	8%
		116	10
8	¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	94%	6%
		118	8
9	¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	79%	21%
		99	27
10	¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	95%	5%
		120	6
11	¿El espacio es cómodo y agradable?	98%	2%
		123	3
<b>Total por ítem</b>		<b>1224</b>	<b>162</b>

## P10. Opinión o comentario

- 1 Es buena la biblioteca de la universidad, te brinda las cosas necesarias para el buen desempeño de tus conocimientos y habilidades, dentro del plantel
- 2 Con respecto a mí universidad me parece una biblioteca digna y adecuada para los estudiantes y maestros, el personal que hay es amable y siempre dispuestos a ayudar.
- 3 Se necesita mas inmobiliario para la zona aledañas a los libreros
- 4 Necesitamos más ejemplares de libros de medicina
- 5 La Biblioteca de Cualtos, es muy bonita!!!!
- 6 Solo le falta un poco mas de material impreso
- 7 Ninguno
- 8 Me gustaría actualizaran las literaturas a ediciones más reciente en relación con mi campo. Y que se tuviera mayor control en cuanto al ruido que emiten alguna se personas ya que impiden la concentración a la hora de estudiar.
- 9 Me gustaria que la biblioteca tuviera señalamientos mas de las carreras, para asi saber odnde buscar rápidamente
- 10 Me gustaria un mayor espacio mobiliario, uso de mas sillones y pufs mas reconfortables, asi como mayor numero de ejemplares.
- 11 Libros mas actualizados
- 12 Hacen falta más cubículos de estudios
- 13 Deberían de dar cursos o algo por el estilo para enseñar a los alumnos a acceder a la biblioteca virtual. También poner calefacción en los días de invierno en la biblioteca.
- 14 Asesorar sobre la compra de artículos que no se pueden acceder a través de las bases de datos pagadas por la universidad.
- 15 EN ESTE CENTRO HASTA EL MOMENTO TODO VA BIEN.
- 16 hacen falta mas cubiculos o espacios para poder trabajar en equipo
- 17 Me gustaria que hubiera mas libros fisicos que puedan ayudar a los estudiantes de la carrera de medicina

## P10. Opinión o comentario

- 18 LA BIBLIOTECA DE CUALTOS ES MUY BONITA!!!! :)
- 19 Mejoraría bastante si aumentara el número de libros disponibles por personas (>5)
- 20 Muy buena la biblioteca, pero hacen falta más libros para medicina.
- 21 Debería de haber más ejemplares ya que el ejemplar 1 no puede sacarse y hay veces solo 2 y si hay tareas todo el salón lo ocupa.
- 22 Deberían de hacer más espacio cerrados dentro de la biblioteca
- 23 🙄
- 24 Creo que el Centro Universitario de los Altos cuenta con una de las mejores bibliotecas, lo cual, ayuda al desempeño estudiantil.
- 25 Buen servicio, personas muy atentas y preparadas
- 26 Me encanta la biblioteca de mi escuela
- 27 Excelente
- 28 Excelente servicio
- 29 Nos ayuda mucho en nuestra formación
- 30 Ninguno
- 31 Buen servicio
- 32 Es una buena biblioteca
- 33 Esta muy completa la biblioteca
- 34 Muy buen servicio
- 35 Muy buena universidad. Recomendada.
- 36 Esta bonito y te ofrece muchos libros
- 37 Deberían poner más cubículos
- 38 Estaría bien que pusieran un poco más de mesitas
- 39 Son necesarios más libros científicos de agroindustrias
- 40 Me gustaría que hubiera más cubículos

## P10. Opinión o comentario

- 41 Muy buen servicio gracias
- 42 Que trajeran más libros de metamatemática y lógica matemática
- 43 Hacen falta espacios más cerrados para cuando se necesita estar muy concentrado
- 44 Más gente que te apoye
- 45 Ninguna
- 46 Más cubículos, mejor señalización de los libros y hace demasiado calor
- 47 Faltan cubículos
- 48 Sería bueno que hubieran más cubículos ya que; varios estudiantes usamos esas instalaciones para trabajar en equipo y al final de cada semestre se saturan y es difícil encontrar algo libre... de igual manera se siente mucho calor ahí adentro, por lo que sería bueno que también hayan algunos ventiladores para más comodidad
- 49 La neta deja le digo que nos hacen faltan más de todo lo que viene a ser unos cubículos
- 50 Capacitación a alumnos sobre el acomodo de libros, en las áreas de la salud por que los mismos alumnos los dejan desacomodados
- 51 Actualizar bibliografía de Negocios Internacionales
- 52 Es de gran ayuda la biblioteca



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