



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 279 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Altos, 258 estudiantes, 18 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

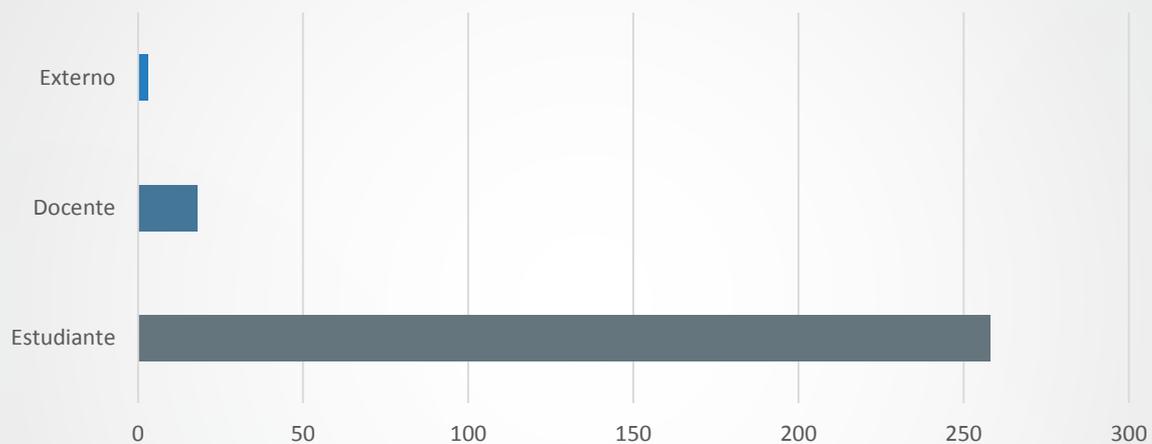
- Opinión o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias

**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 los Altos
Año 2018**

P1: Usted es:

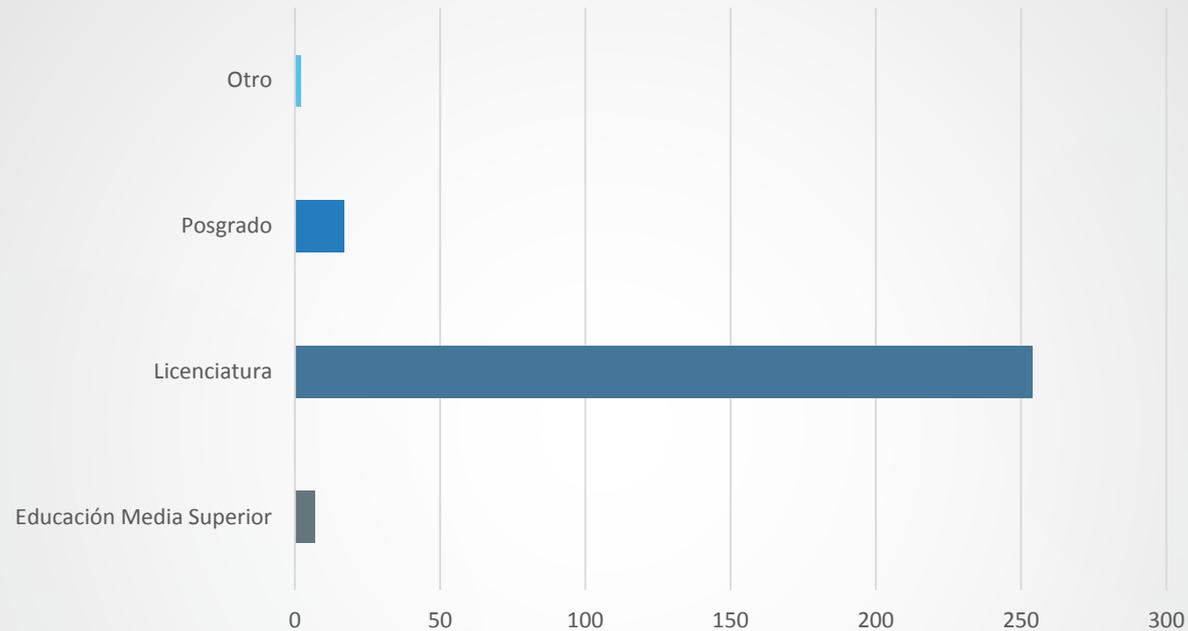
4



Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	1%	3
Docente	6%	18
Estudiante	92%	258
Total:		279

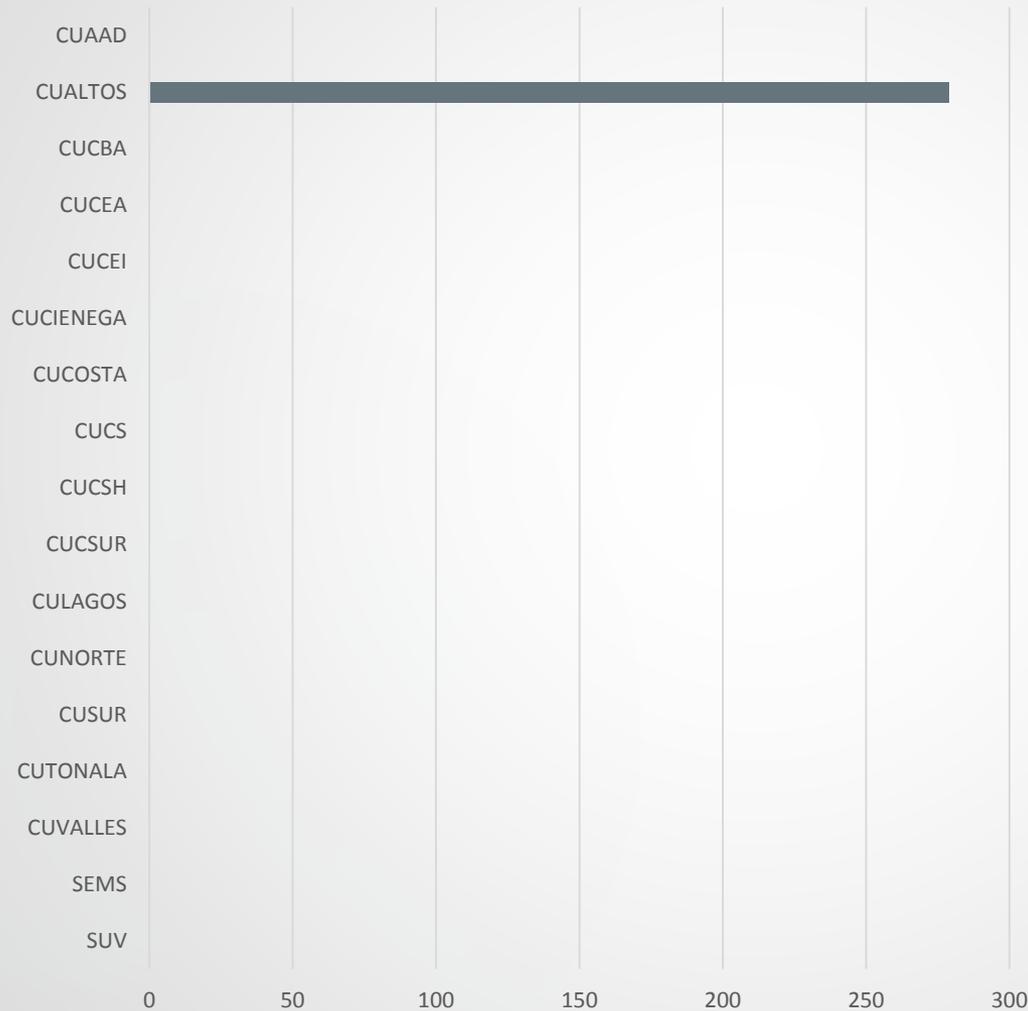
P2: Nivel que cursa o imparte:

5



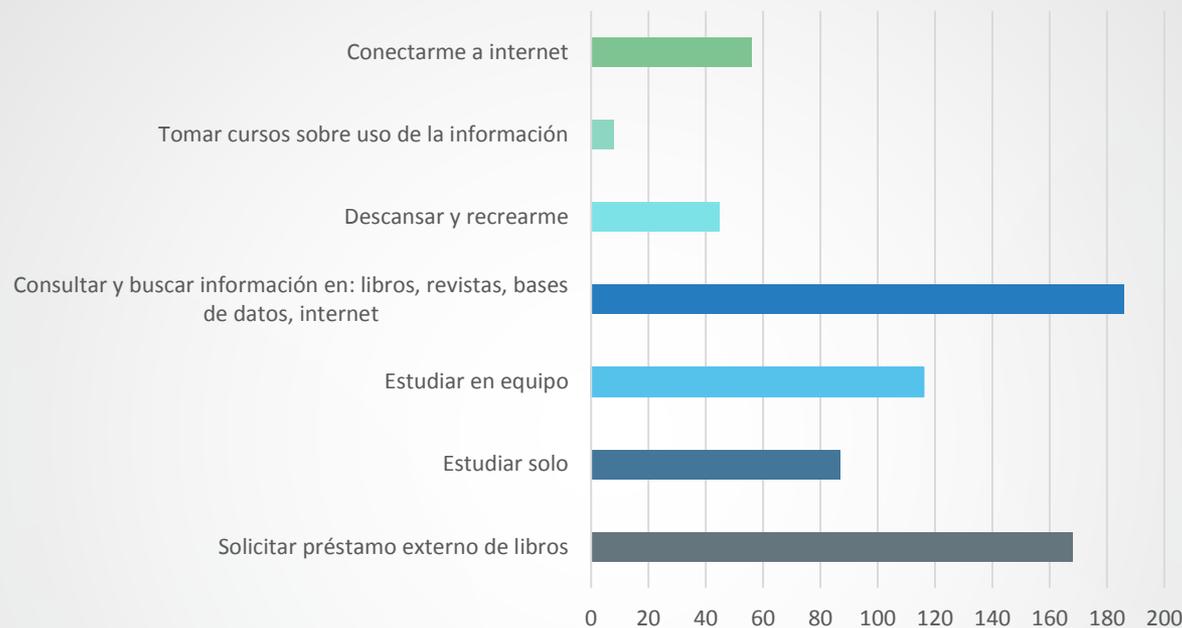
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	1%	2
Posgrado	6%	17
Licenciatura	91%	254
Educación Media Superior	3%	7
Total:		280

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	100%	279
CUAAD	0%	0
Total		279

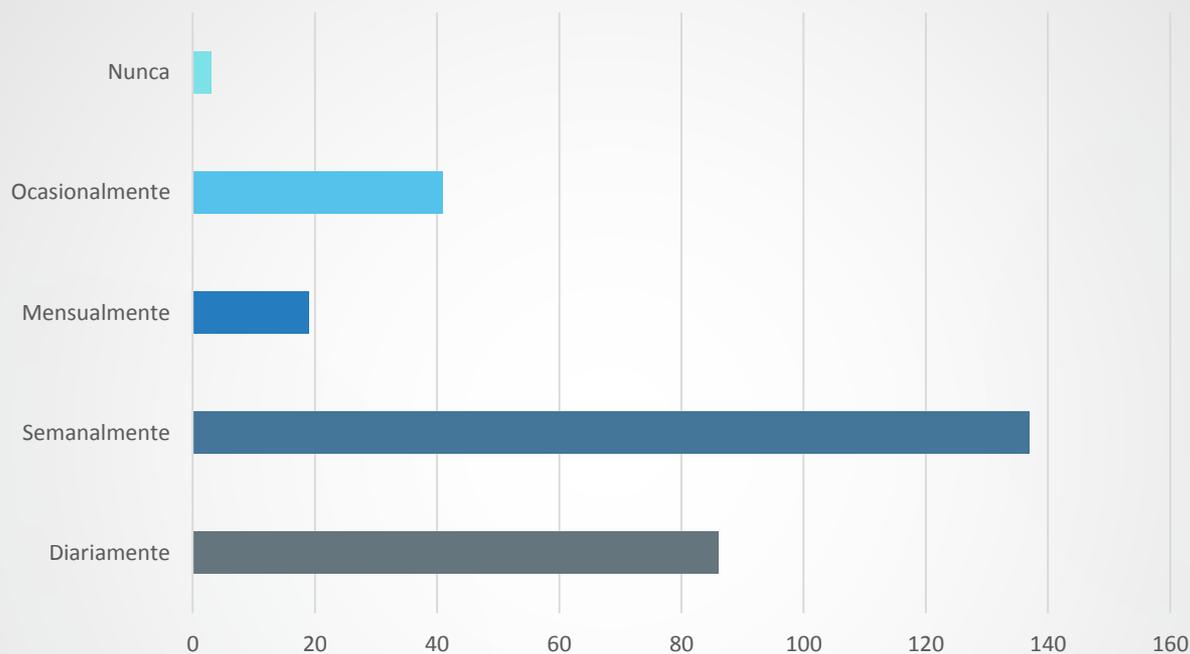
P4: ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



Opciones de respuesta	Respuestas
Conectarme a internet	8% 56
Tomar cursos sobre uso de la información	1% 8
Descansar y recrearme	7% 45
Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	28% 186
Estudiar en equipo	17% 116
Estudiar solo	13% 87
Solicitar préstamo externo de libros	25% 168
Total	666

* 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%	3
Ocasionalmente	14%	41
Mensualmente	7%	19
Semanalmente	48%	137
Diariamente	30%	86
Total		286

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

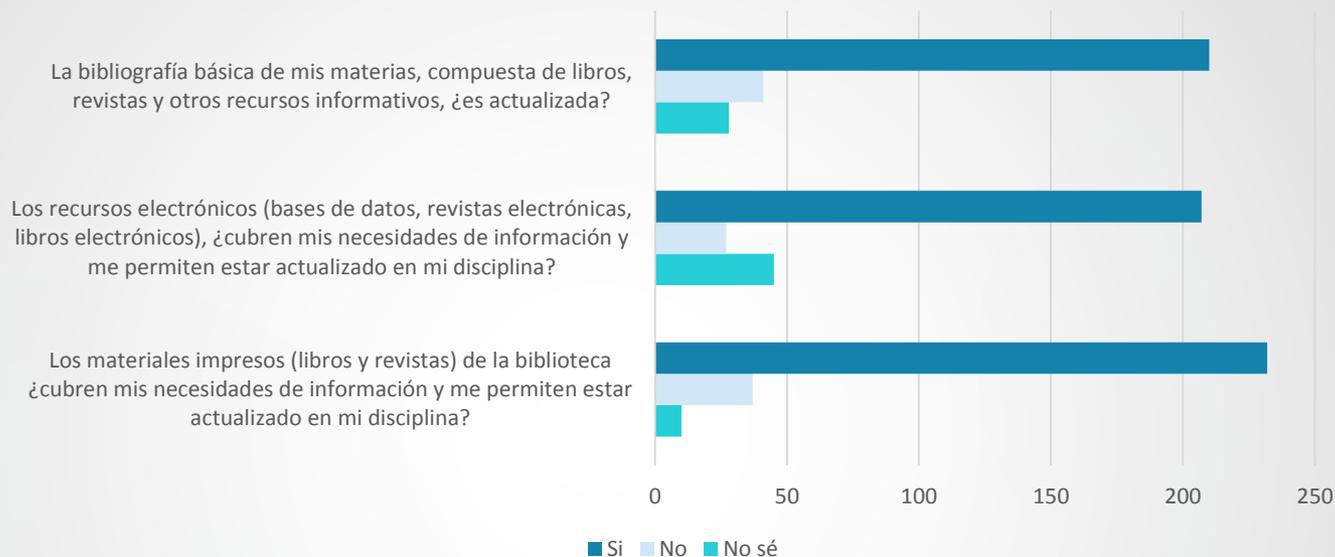
P6: Servicios.



	Si	No	No sé
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	45%	37%	19%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	72%	6%	22%
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	41%	18%	42%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	51%	18%	31%
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	51%	21%	28%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	55%	43%	2%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	63%	29%	9%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	85%	5%	10%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	80%	17%	3%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	71%	28%	2%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	69%	24%	6%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	97%	2%	1%

P7: Colecciones.

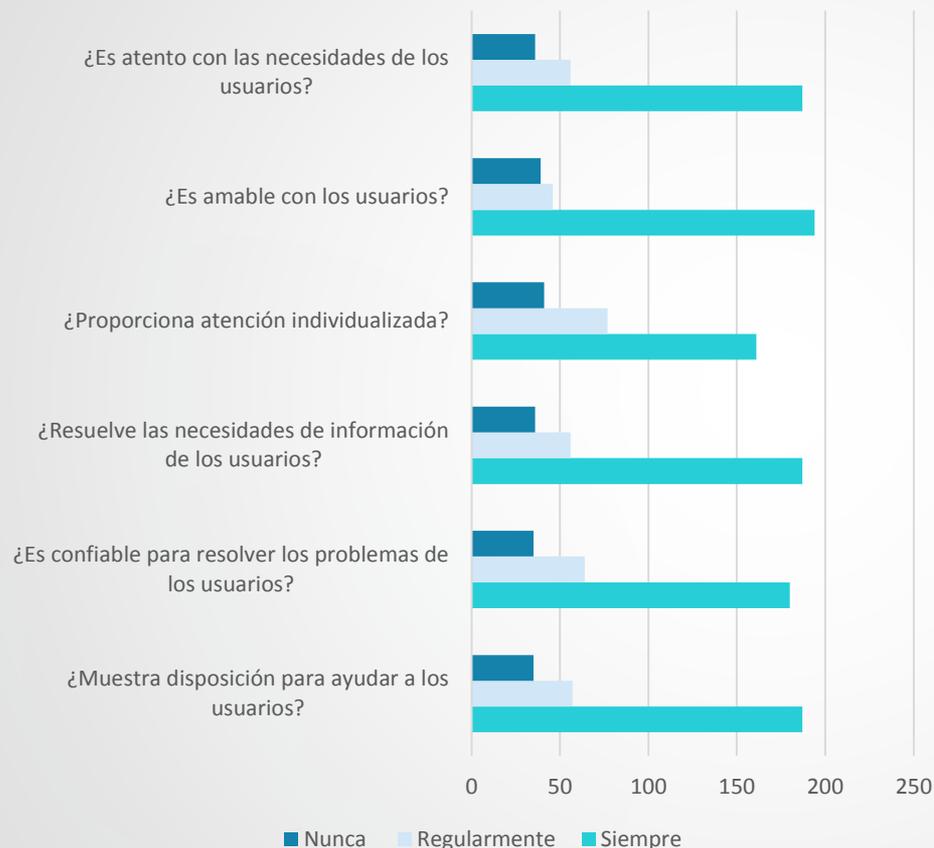
10



	Si	No	No sé
La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	75%	15%	10%
	210	41	28
Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	74%	10%	16%
	207	27	45
Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	83%	13%	4%
	232	37	10
Total			279

P8: Personal.

11



	Nunca	Regularmente	Siempre
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	13%	20%	67%
¿Es amable con los usuarios?	14%	16%	70%
¿Proporciona atención individualizada?	15%	28%	58%
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	13%	20%	67%
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	13%	23%	65%
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	13%	20%	67%
Total			279

P9: Infraestructura.

12



	Si	No
¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	87%	13%
¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	86%	14%
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	80%	20%
¿La limpieza es adecuada?	94%	6%
¿La temperatura es apropiada?	85%	15%
¿El nivel de iluminación es suficiente?	93%	7%
¿La señalización es adecuada?	89%	11%
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	90%	10%
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	79%	21%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	92%	8%
¿El espacio es cómodo y agradable?	96%	4%
Total	279	

P10: Opinión o comentario.

1. CUALtos es una de las mejores bibliotecas de la Red y el personal muy capacitado y amable
2. Reconocer la gran labor bibliotecaria realizada en los últimos años. Felicidades.
3. Hace falta material para la carrera de sistemas pecuarios, respecto al personal tienen muy buenas atenciones
4. Es una muy buena biblioteca me gusta mucho la aplicación estructura de la misma ya que cuenta con mucha iluminación y buena ventilación
5. Gracias
6. Perfecto
7. Bien
8. El ambiente es agradable
9. Un mejor control del silencio y capacidad de los visitantes de la biblioteca
10. Añadan más libros best seller
11. Buena
12. Mejorar la infraestructura, ventilación y el aseo de los baños
13. No hay conexiones suficientes para celulares o laptops, cuando llueve hay goteras y hace mucho frío.
14. Esta muy bien
15. Bien hecho
16. El personal es muy atento
17. Deberían de implementar una sección con sillas más cómodas, tipo sillones, una área de ludoteca
18. Más cubículos
19. Me gustaría que pusieran sillas más cómodas o sillones y que presten los cubículos a personas que realmente los usamos para estudiar
20. Necesito que haya más cubículos para poder trabajar en equipo. Poner más sillones para poder estudiar más a gusto y cómodo. Si las sillas fueran más cómodas la hora de estudio sería más confortable y no tendría la necesidad de sufrir dolor de espalda. Que le queda
21. Estaría fabuloso que construyeran más cubículos y que pusieran sillas más cómodas en todos lados o sillones. Un poco más de conectores para la luz. Que le aumenten el sueldo a los bibliotecarios porque son la onda y se merecen lo mejor. Que dejen comer en los cubículos, y que pongan un área para dormir

22. Quiero más cubículos
23. Sería conveniente implementar alguna estrategia para que los usuarios no hagan tanto ruido al usar las instalaciones.
24. I love this library
25. Amo la biblioteca, me ayuda mucho ♥
26. Considero que esta biblioteca está en buenas condiciones y es adecuada. En lo personal es muy apta y confiable.
27. La atención es buena
28. Es de excelencia y buen equipo de trabajo
29. Es estable y si aun pueden mejorar, para mayor desempeño academico
30. me parece que la biblioteca de cuartos se encuentra en condiciones de eficacia y rendimiento.
31. La biblioteca de Cuartos es agradable, bonita e interesante, solo hace falta más cantidad de libros para poder sacar. Ejemplo el libro Complot Mongol solo hay 2 libros y 1 siempre debe estar en la biblioteca estos uiere decir q solo hay 1 ejemplar para tantos alumnos, más aún cuando estamos en el círculo de la lectura
32. Existe un excelente servicio en la biblioteca de CUARTOS, es un buen lugar para ir a trabajar en equipo o a estudiar solo, cuenta con espacios en dónde se pueden desarrollar las actividades en equipo o también para estudiar solo, se lleva un bien control en la presentación de libros además que cuenta con numerosos libros para consultar, solo a veces se suele saturar el sistema de búsqueda de libros pero en general es una biblioteca muy completa desde el material básico hasta toda la literatura de novelas, investigación, consulta, revistas, etc. A mi punto de vista sería necesario que en algún momento en la biblioteca se pudieran impartir cursos de como poder utilizar la biblioteca virtual para así sacar el máximo provecho a las herramientas que nos ofrece nuestra Universidad, Gracias por tomar en cuenta nuestra opinión. Suludos!! ;-)
33. Actualizar la biblioteca digital con libros en el área de medicina veterinaria. Espacios de estudio individual dentro de la biblioteca.
34. Más cubículos para el área de trabajo privado

35. Tener más espacios privados como lo son el tener más cubículos
36. El espacio es reducido y caluroso
37. Tener más libros
38. Pues solo que hubiese más cubículos para el trabajo en equipo
39. Felicito a todo el personal de la Biblioteca "Dr. Mario Rivas Souza" del CUALTOS, por que siempre están atentos y son muy amables, Felicitaciones en especial a la Lic. Marisol por su excelente trato hacia los usuarios y por su trabajo en mejorar todos los servicios de la Biblioteca.
40. La administración y contenidos en biblioteca es muy bueno, solo hacen falta más ejemplares para poder sacar prestados
41. Seria bueno que proporcionen asientos mas cómodos
42. Me hace falta conocer más detenidamente los servicios que ofrece la biblioteca de la universidad.
43. Los baños huelen mal y el espacio al aire libre le falta material para poder sentarse.
44. Deberían permitir que se renueve el préstamo del libro cuando ya pasaron las tres semanas
45. Libros actuales sobre psicología
46. se podría mejorar la iluminación, así como el inmobiliario hacerlo más comodo para personas que pasan ahí mucho rato
47. La biblioteca de Cualtos tiene un buen servicio, solo le haría falta un lugar de recreación más cómodo y que en el pequeño jardín se amueble de mejor manera
48. Creo que la biblioteca de CUALtos es buena pero para la cantidad de estudiantes creo que es deficiente.
49. Los baños siempre están desaseados y pocas veces hay papel higienico
50. Ninguno
51. Me gustaría que haya más ejemplares de algunos libros
52. Actualizar
53. Sería conveniente aumentar la diversidad de temáticas de los libros. Ya que hay muchos libros que resultan interesantes y el CUALTOS no los tiene.

54. Tienen buen servicio y son muy amables. Los libros son fáciles de encontrar, pero si hacen falta más.
55. el personal de limpieza agrade a los estudiantes
56. Las sillas de la Biblioteca Dr. Mario Rivas Sousa no son cómodas. Y hace falta sillones donde te reclines para leer y estés lo suficientemente cómodo
57. Un poco mas de limpieza y cubículos personaes.!
58. Mejor organización de los libros
59. Ninguno
60. La verdad estoy muy contento con el servicio de mi biblioteca, aunque algunos libros son insuficientes en número de ejemplares
61. El servicio de la biblioteca es muy bueno, sin embargo considero necesario la implementación de más copias de libros, ya que el número de copias no siempre es suficiente o es muy escaso.
62. Mas libros de medicina
63. La biblioteca está muy bien
64. Muchas gracias
65. Muy buen servicio y tienen goteras.
66. En los cubículos se necesita aire acondicionado
67. Todo esta correcto
68. Mas limpieza en los cubículos
69. me gustaría que en la biblioteca tuviera mas espacio.
70. X
71. Me encantaría que hubiera la posibilidad de incrementar en número de ejemplares de algunos libros, que con frecuencia son los más solicitados para nuestras actividades académicas
72. Me agrada que a diferencia de mucjos sevicios de la universidad, ahí sin siempre puntuales y ofrecen ayuda muy amablemente
73. Considero que sería pertinente conseguir más material para las carreras que acuden más a la biblioteca, para que nos actualicemos de acuerdo a los libros que vayan introduciendo.

74. Nada más me gustaría una especificación exacta de donde se encuentran libros de cada materia
75. ¡Excelente servicio!
76. Me agradan las EXPO Editoriales que organiza la Mtra. Marisol, aunque existe poca donación de ejemplares gratuitos de parte de las editoriales invitadas, sobre todo de los distribuidores o concesionarios invitadas (son nulas sus donaciones).
77. solo deberian dejar el sistema un poco mas intuitivo :)
78. faltan mas libros en biblioteca
79. necesitamos mas cubiculos
80. Los cubiculos necesitan ventilacion
81. Un espacio agradable para el estudio y la realización de trabajos con libros y material a nuestro alcance
82. Esta muy bien en general
83. debe haber más atencion
84. gracias
85. deberian haber mas cubiculos
86. Me parece bueno el servicio en todos los ambitos de la biblioteca.
87. hacen falta mas cubicos
88. Más espacio para objetos personales
89. Mas espacio para colocar mochilas
90. Que pongan de nuevo el servicio de fotocopiado y la biblioteca es muy grande y tiene mucho material, es importante tener una biblioteca tan buena como esta
91. Mayor número de cubículos y espacio para mochilas
92. Estoy satisfecho con el servicio
93. Muy buen servicio
94. Me gusta la biblioteca
95. Consideró que el servicio es de lo más amable y siempre recibes la ayuda que necesitas en cuestión de ejemplares no hemos tenido problemas pero si estaría genial que agregaran más material a literatura moderna

96. En cuanto a saber como buscar en la biblioteca en Linea.
97. Amo la biblioteca, en verdad es lo mejor de la universidad
98. Es muy bueno el cervicio
99. Pues muy buen servicio
100. Se trata de una biblioteca muy completa en estructura. Sin embargo opinó que podría aumentar el catálogo de libros. Ya que en ocasiones variadas ha buscado libros y no los encuentro.
101. Todo verde compa
102. Felicitaciones por la organización que hay
103. La atención en la biblioteca es satisfactoria
104. Es bueno y en el centro universitario de los altos, existe buena atención, amabilidad y confianza . Es bueno
105. Pues me gustaría que hubiera más libros
106. El personal esta capacitado y el inmobiliario es el adecuado.
107. Es un lugar agradable y adecuado para el estudio
108. Muy bien todo
109. Creo que el servicio es bueno, cómodo y confiable
110. hacen falta mas espacios para trabajos en equipos...mas cubiculos
111. Todos los días asisto y me encanta muy cómoda con lo que es
112. la becaria dayanne es exelente
113. En general me parece muy bien el servicio que nos dan
114. ninguna
115. Hola
116. Mayor cantidad de literatura
117. Más libros actualizados y más ejemplares
118. Excelente
119. Expandir el número de ejemplares
120. Mayor tiempo de préstamo del libro
121. Gracias

122. Excelente
123. Esta muy completa la biblioteca
124. Es muy bueno el servicio
125. Debería haber más cubículos
126. Más conexiones a la luz
127. Obras más actualizadas para el área agropecuaria
128. Se necesita espacio
129. Hace falta más espacio para las computadoras
130. Faltan enchufes para las laptops
131. Esta bien solo que se necesitan mas contactos de luz gracias
132. Es un lugar muy agradable ya que puedes trabajar cómodamente y te permite ampliar tu conocimiento porque cuentan con los materiales y el equipo necesario y están renovándose constantemente
133. mejor atención en la búsquedas
134. Sería recomendable el tener un buzón de entrega 24 horas



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