



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 106 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias Biológicas y Agropecuarias, 71 estudiantes, 32 docentes y 3 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

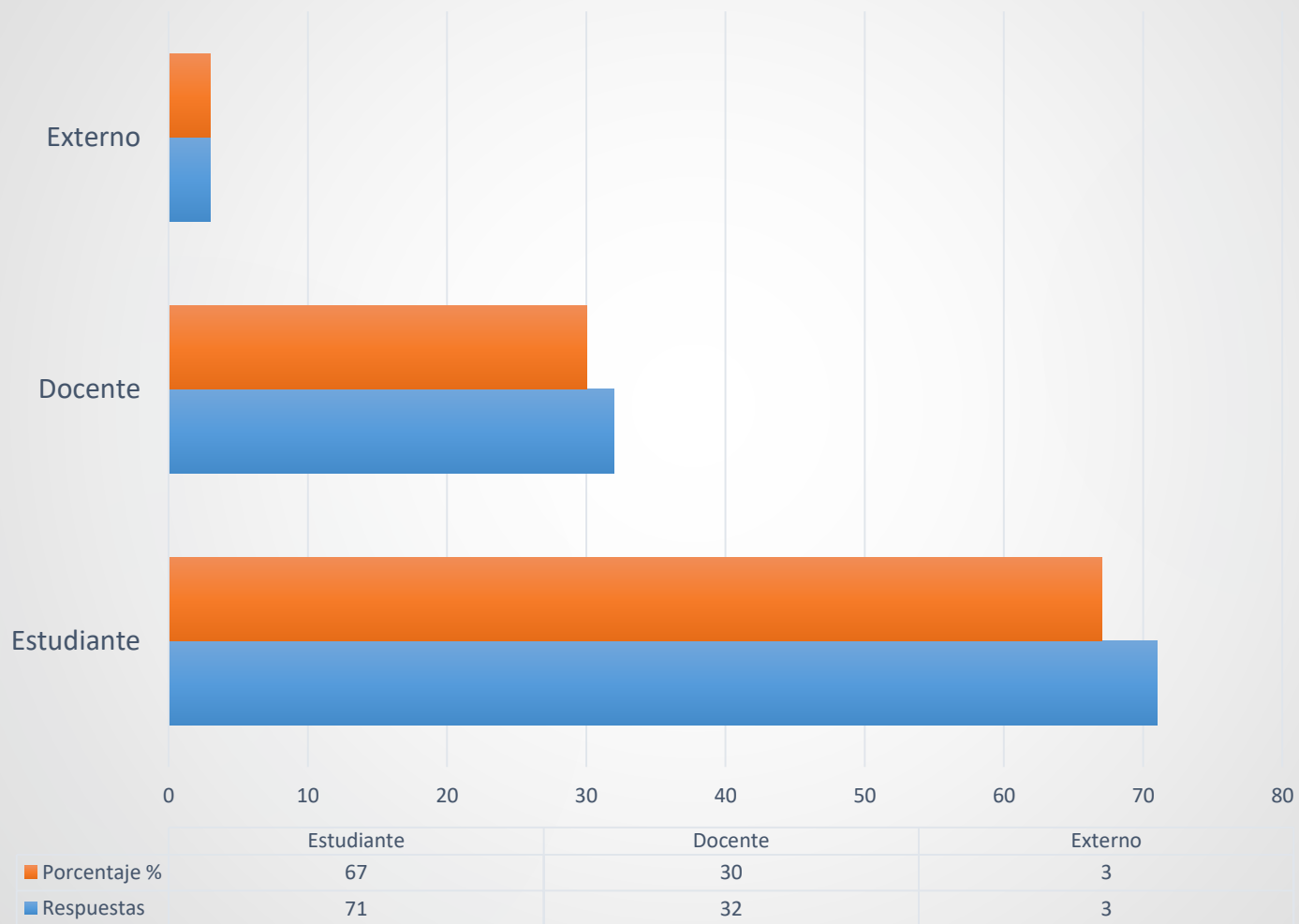
Parte 7. Comentarios generales

- 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**

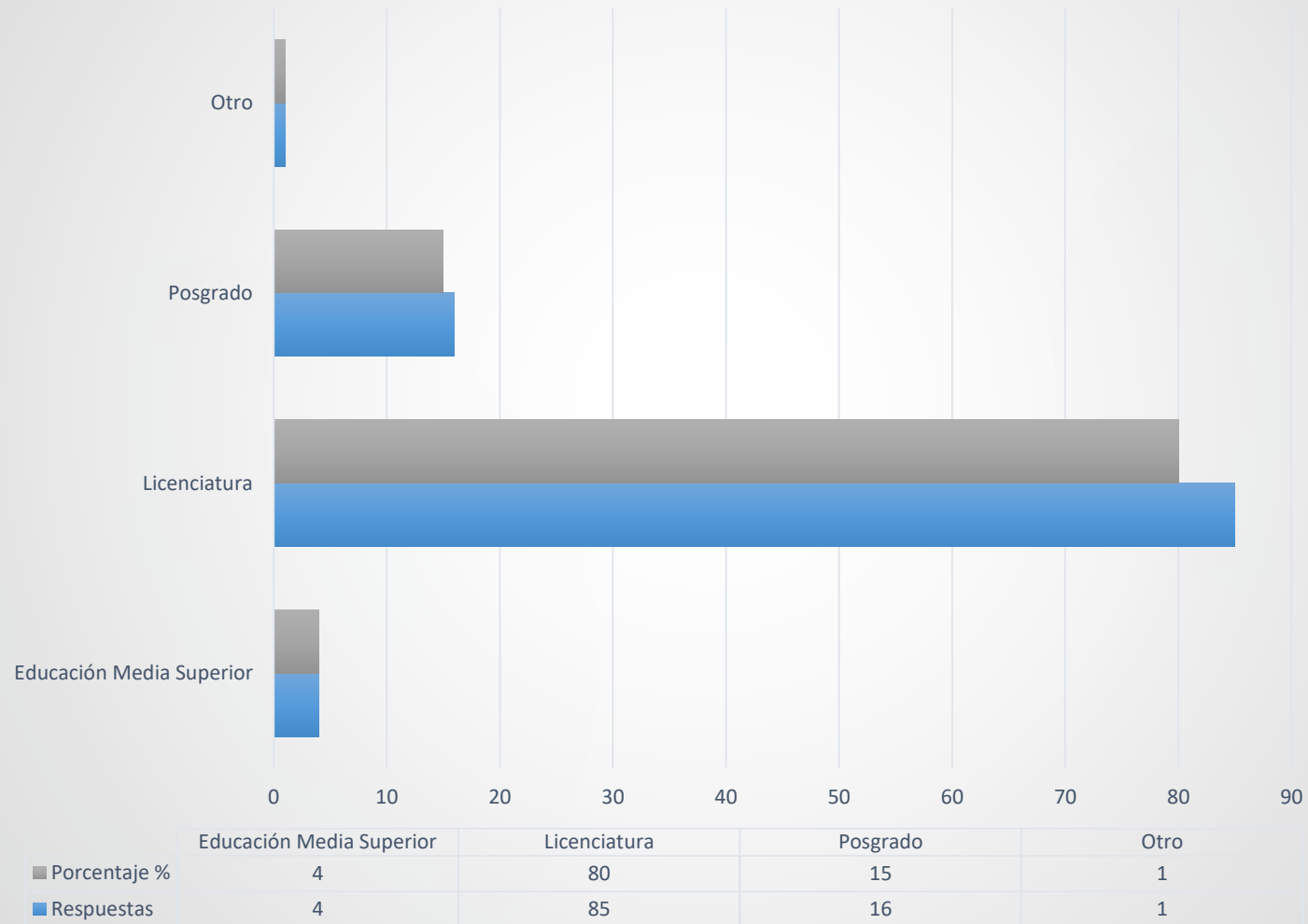
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Ciencias Biológicas y Agropecuarias
Año 2019**

P1. Usted es

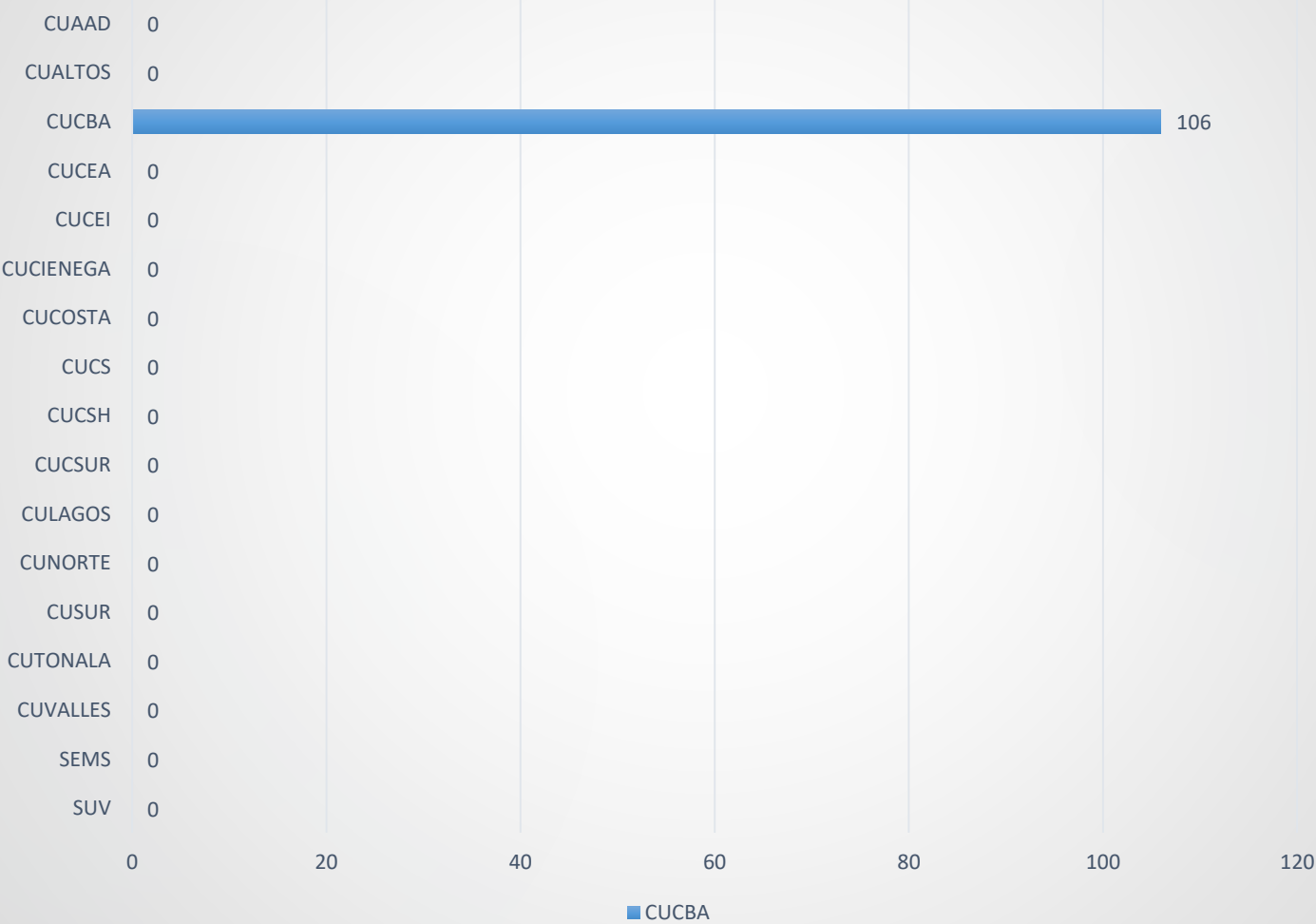


P2. Nivel que cursa o imparte

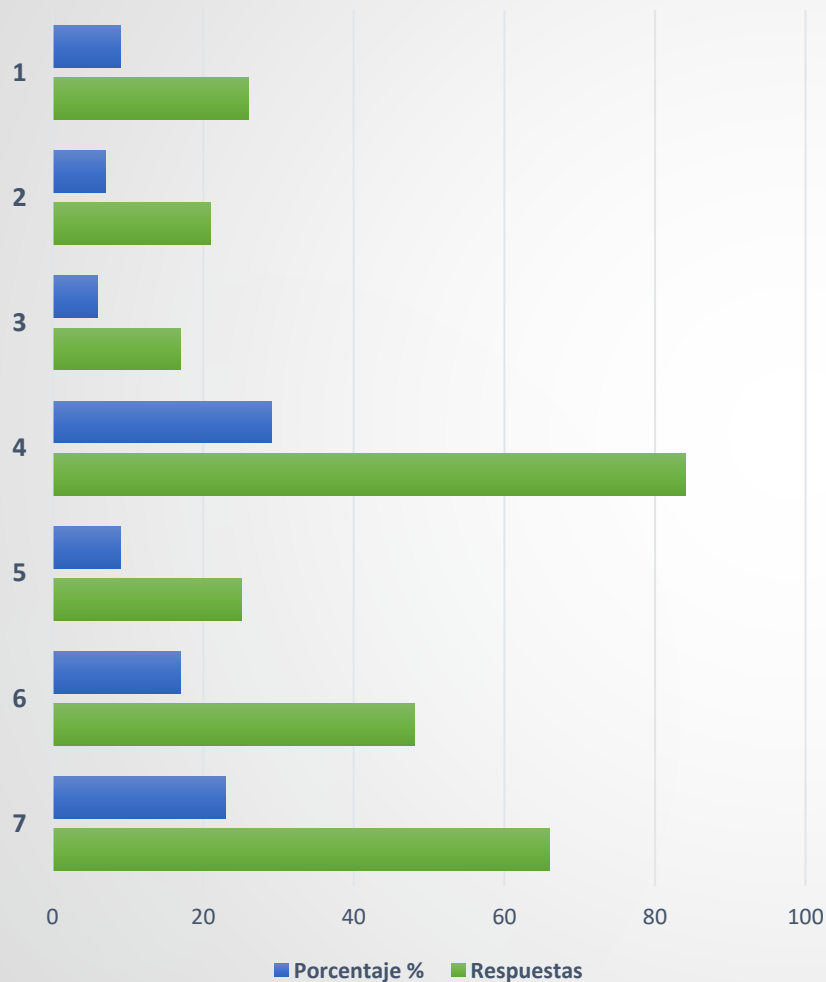
5



P3. Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece



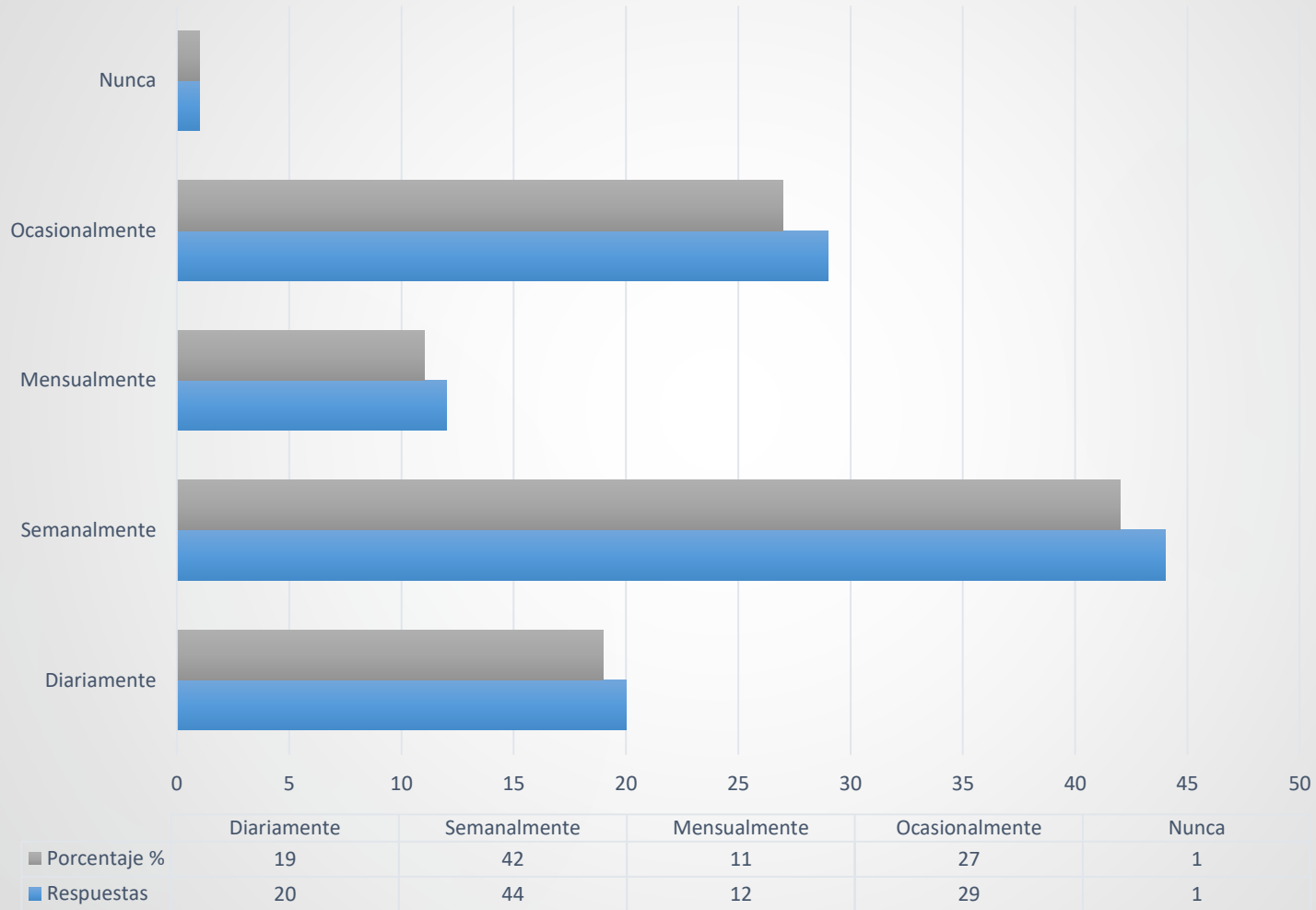
P4. ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



	Uso de la biblioteca	Porcentaje %	Respuestas
1	Conectarme a internet	9	26
2	Tomar cursos sobre uso de la información	7	21
3	Descansar y recrearme	6	17
4	Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	29	84
5	Estudiar en equipo	9	25
6	Estudiar solo	17	48
7	Solicitar préstamo externo de libros	23	66
Total de respuestas			287

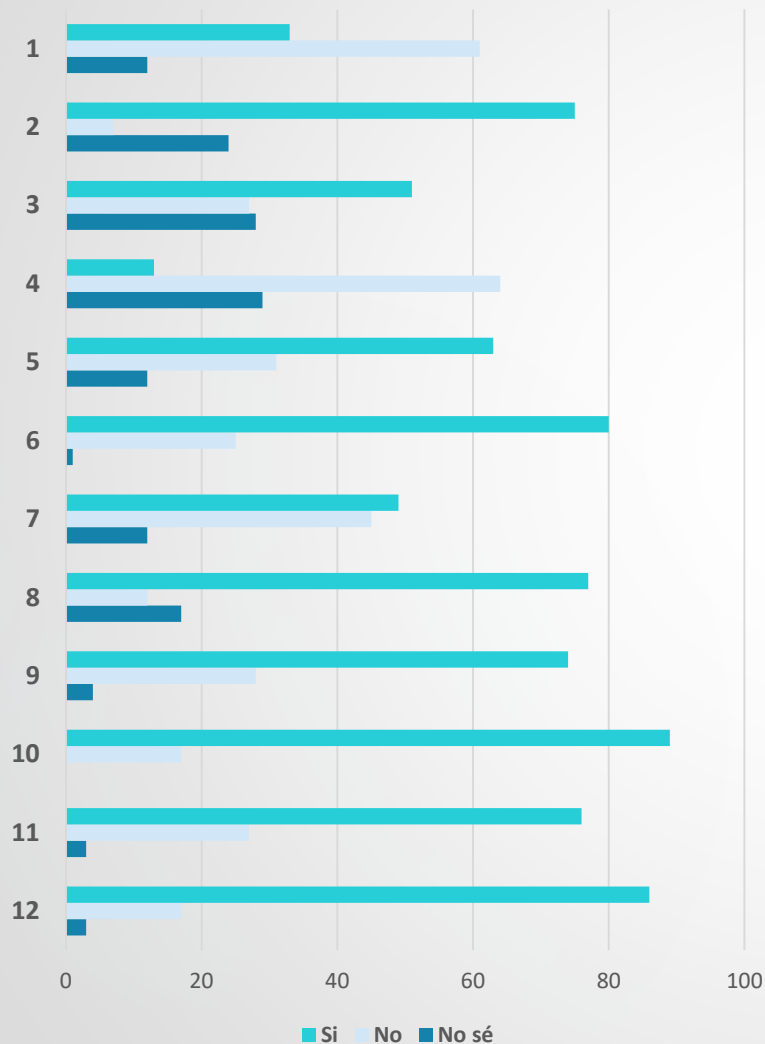
* Nota: Esta pregunta tiene opción a más de una respuesta.

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



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

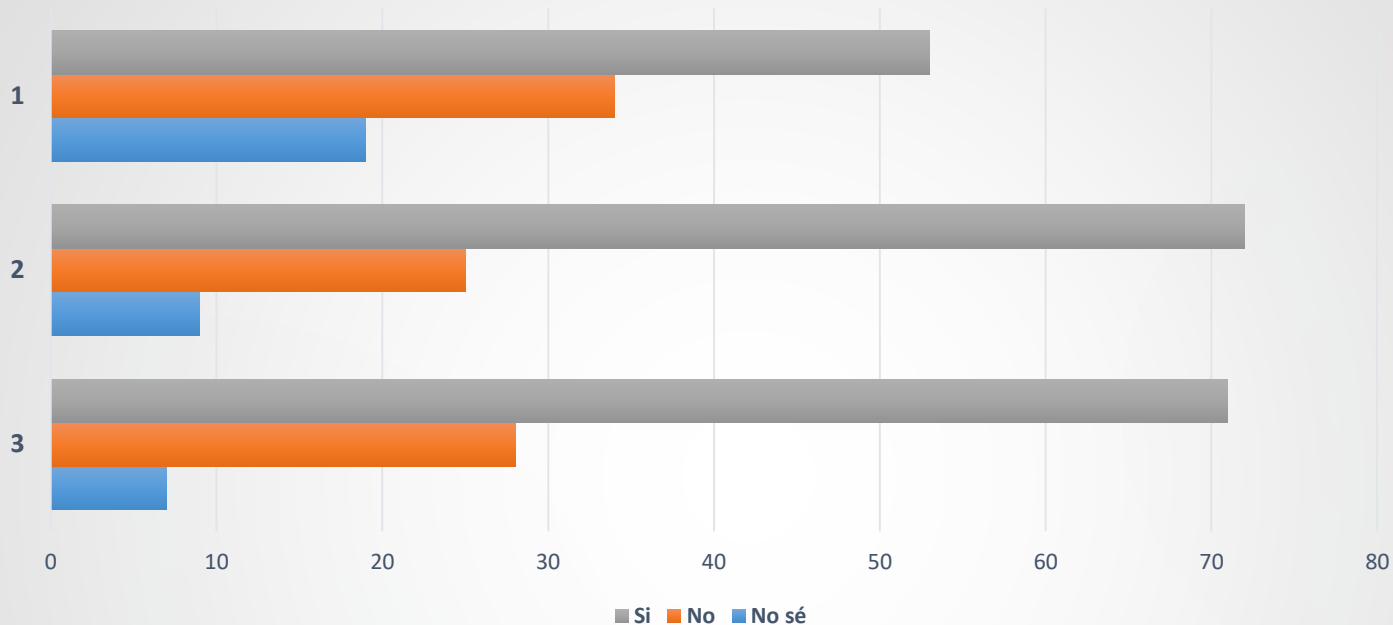
P6. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	31%	58%	11%
		33	61	12
2	De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	71%	7%	23%
		75	7	24
3	¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	48%	25%	26%
		51	27	28
4	¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	12%	60%	27%
		13	64	29
5	¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	59%	29%	11%
		63	31	12
6	¿Consulta la Biblioteca Digital?	75%	24%	1%
		80	25	1
7	¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	46%	42%	11%
		49	45	12
8	¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	73%	11%	16%
		77	12	17
9	¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	70%	26%	4%
		74	28	4
10	¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	84%	16%	0%
		89	17	0
11	¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	72%	25%	3%
		76	27	3
12	¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	81%	16%	3%
		86	17	3
Total por ítem		766	361	145

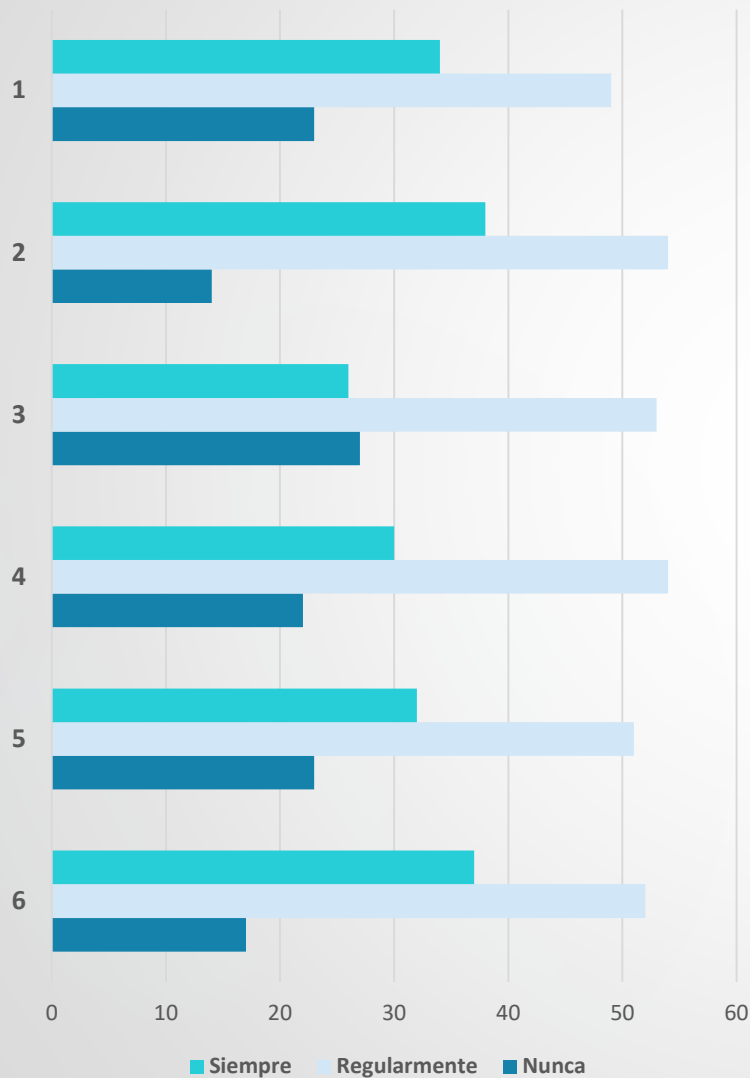
P7. Colecciones

10



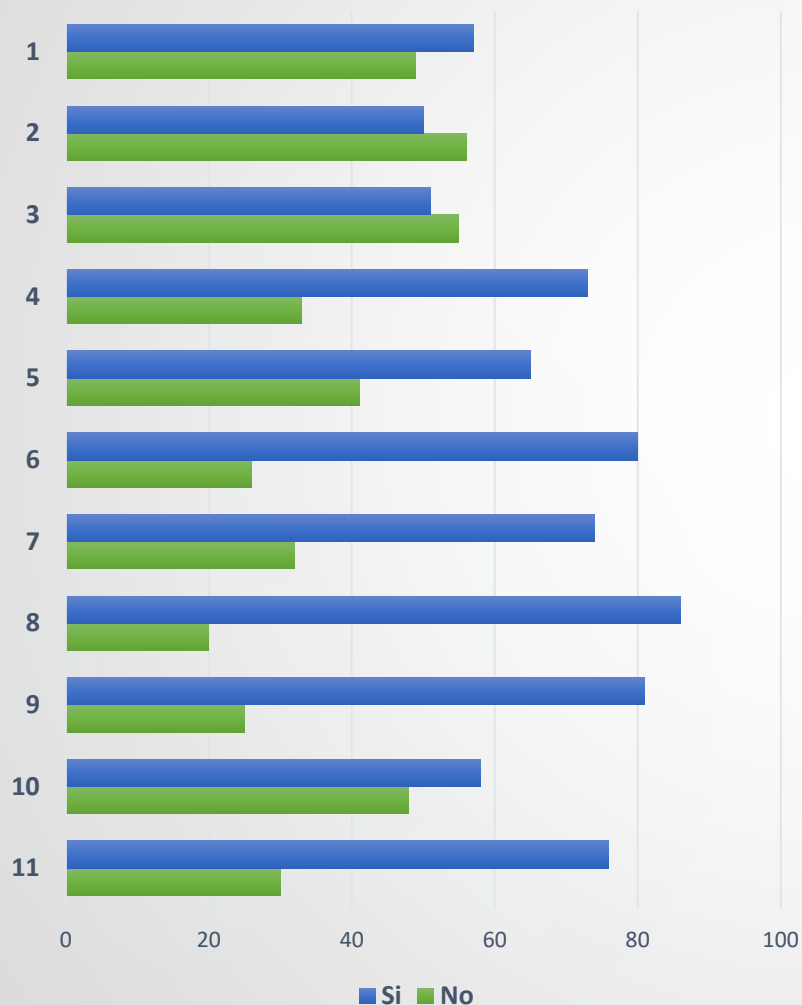
Colecciones		Si	No	No sé
1	La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	50%	32%	18%
		53	34	19
2	Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	68%	24%	8%
		72	25	9
3	Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	67%	26%	7%
		71	28	7
Total por ítem		196	87	35

P8. Personal



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	32%	46%	22%
		34	49	23
2	¿Es amable con los usuarios?	36%	51%	13%
		38	54	14
3	¿Proporciona atención individualizada?	25%	50%	25%
		26	53	27
4	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	28%	51%	21%
		30	54	22
5	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	30%	48%	22%
		32	51	23
6	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	35%	49%	16%
		37	52	17
Total por ítem		197	313	126

P9. Infraestructura



Infraestructura		Si	No
1	¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	54%	46%
		57	49
2	¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	47%	53%
		50	56
3	¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	48%	52%
		51	55
4	¿La limpieza es adecuada?	69%	31%
		73	33
5	¿La temperatura es apropiada?	61%	39%
		65	41
6	¿El nivel de iluminación es suficiente?	75%	25%
		80	26
7	¿La señalización es adecuada?	70%	30%
		74	32
8	¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	81%	19%
		86	20
9	¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	76%	24%
		81	25
10	¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	55%	45%
		58	48
11	¿El espacio es cómodo y agradable?	72%	28%
		76	30
Total por ítem		751	415

P10. Opinión o comentario

- 1 El servicio de préstamo o consulta de tesis es muy malo, no se encuentran o no están digitalizadas.
- 2 La biblioteca del CUCBA es como un mercado, la limpieza deja mucho que desear y nada más lejos que eso de un ambiente propicio para el trabajo académico.
- 3 Hay muchos alumnos durmiendo y haciendo ruido. No se respetan los libros. Las tesis no están actualizadas
- 4 Mejoren el acceso de internet
- 5 Regularmente utilizó la sala de cómputo de la biblioteca para enseñar a los alumnos a utilizar los recursos bibliográficos digitales, frecuentemente los equipos de cómputo no funcionan adecuadamente. Se les debe dar mantenimiento más frecuente. El aire acondicionado es ruidoso. Solo se cuenta con 20 equipos, el servicio de internet es lento.
- 6 Poner un espacio de impresión dentro de la biblioteca, muchos de los ejemplares ya no se encuentran y parte de los libros que no se usan tan seguido así los dejan desacomodados, tener una sección de artículos e investigaciones más actualizadas
- 7 El personal administrativo y operativo de cada centro también consulta material bibliográfico no solo son estudiantes y académicos, además se requiere de un mayor espacio y control del personal interno como de los externos, hay mucho ruido las personas entran con alimento y hay mucho material que no se intercala
- 8 Es necesario cambiar algunas cosas pero su catálogo de libros es muy bueno
- 9 Procurar más atención al comportamiento de alumnos ruidosos que a los que ingieren con discreción alimentos.
- 10 Las sillas y mesas no son suficientes para todos los alumnos
- 11 La Biblioteca del CUCBA requiere de remodelación y mantenimiento se ve vieja y es incómoda
- 12 En general está muy bien, solo que si hay deficiencia de libros que necesitamos en algunas materias
- 13 Es necesario realizar una re-estructuración de todo el servicio de bibliotecas, comenzando por seleccionar al personal que tenga el PERFIL ADECUADO, no poner a cualquier persona. También es indispensable un proceso de actualización en todas las disciplinas. En cuanto al uso de tecnologías de la información, operan con un esquema vigente hace 20 años, su personal especializado no parece interesado en actualizarse, lo que era útil cuando ellos se prepararon en el uso de TIC está hoy completamente rebasado. Es una lástima que siendo la Universidad de Guadalajara la SEGUNDA en importancia en el país, sus bibliotecas funcionen con esquemas que fueron útiles hace dos décadas.

P10. Opinión o comentario

- 14 El ruido por los usuarios de la biblioteca es alto, algunas ocasiones parece un sitio de recreo mas que de consulta y de estudio.
- 15 Acomodo del material bibliográfico
- 16 BUENA TARDE LA BIBLIOTECA DEL CUCBA TIENE MUCHISIMAS DEFICIENCIAS TANTO ESTETICAS COMO DE LIMPIEZA Y EL PERSONAL ES INSUFICIENTE PARA LA ATENCION ADEMAS DE Q LAS INSTALACIONES EN TIEMPO DE LLUVIAS HAY DEMACIADOS GOTEOS EN SU INTERIOR .
- 17 Las salas deben de ser más cómodas una manera seria quitando los metales y poniendo sofás camas
- 18 Es necesario tener más equipo de computo, ya que no es suficiente para los usuarios
- 19 Podrían mejorar muchas cosas por ejemplo hay muchísimo ruido siempre en la biblioteca es casi imposible estudiar en esta, parece más un lugar recreativo para jugar y platicar
- 20 Es muy importante que cuenten con más personal comprometido que ayude a regraesar a su lugar, los libros consultados por los estudiantes y maestros, ya que hay moemenros en que la mesa está saturada de libros y eso dificulta el poder encontrar alguna fuente con certeza..
- 21 debe haber mas orden al interior
- 22 Necesitan mejorarse las instalaciones uregentemente
- 23 Que tuvieramos una sala especial o un espacio para impresiones y fotocopiado, ya que no contamos con ello.
- 24 me gustaria que tubiera mas sillones y controlen mas el silencio
- 25 falta mas atención al usuario y los sábados también hay clases y esta cerrada
- 26 Falta más material impreso. Además de acceso a revistas científicas, ya que no se tiene acceso a las más importantes de las ciencias biológicas, cómo Nature o Science
- 27 Sin comentarios
- 28 Creo que la biblioteca está bien equipada, en lo personal mejoraria la disposicion de servicios como papeleria y ya
- 29 Carece de cuartos "bien" cerrados para dar asesorias. Seguido no funcinonan los euquipos de impresión. El espacio y libros son limitados para la demanda. El tiempo de prestamo es muy corto y no se puede renovar en linea. No hay equipo para impresión de tesis. El personal esta rebasado por las necesidades, requiere capacitación. Los horarios de atención son muy estrechos. Los baños no están en condiciones adecuadas.

P10. Opinión o comentario

- 30 La biblioteca del cucba es la más sucia que he visitado en toda mi vida. No se puede estudiar a gusto siempre hay demasiado ruido.
- 31 Gracias.
- 32 Las bases de datos digitales de revistas a texto completo son fundamentales, sigan mejorando y sumando el servicio por favor
- 33 :)
- 34 Deben de crear algún método para poder crear silencio dentro de la biblioteca. Pero creo que la biblioteca del CUCBA es aceptable y si cubre necesidades, de igual manera creo también que deben de hacer una mejor organización de los libros o artículos que se encuentran dentro de ella y acomodar de nuevo rápidamente los libros usados ya que se encuentran regados en todas las mesas.
- 35 mas computadoras en el area de alumnos, ya que al no tener un computadora y estar en hora libre se facilita el estudio ya que la mayoría usa demasiado el celular para redes sociales distractivas
- 36 La bibliote ca esta muy bn para el uso diario de los alumnos
- 37 Reforzar reglamento con los alumnos, pues hablan en voz alta, ríen y comen. Estar pendientes de la iluminación, pues hay ocasiones que están apagadas las lámparas
- 38 En general la biblioteca del CUCBA es un lugar ruidoso y sucio. He visto a muchos estudiantes comer adentro de la biblioteca (me ha tocado varias veces ver gente comiendo fruta, dulces, yogurth, etc.). Además, muchos alumnos no utilizan la biblioteca para trabajar. He visto a muchos ir y sentarse con sus amigos a platicar; algunos la usan para dormir. Los trabajadores no acomodan los libros diariamente, hay viernes en que la mayoría de los libros están sobre los carritos y no en su lugar. El piso casi siempre está sucio. No hablemos del baño, está en pésimas condiciones. Con respecto al ruido, es demasiado; no se respetan los espacios de trabajo en equipo y toda la biblioteca se vuelve un estruendo general. Es muy difícil ir a estudiar o leer debido a esto. Además, el horario no se respeta a finales de semestre. El semestre pasado, cuando ya no había clases regulares, siendo las 2 pm, un trabajador me dijo que ya se iba y que desalojara las instalaciones. Espero realmente se mejore el servicio y mantenimiento de la biblioteca y que se haga respetar el reglamento. Gracias por su atención.
- 39 Excelente

P10. Opinión o comentario

- 40 El personal que aqui labora es siempre muy amable y tienen disposición de ayudar a los estudiantes.
- 41 El edificio fue mal construido, se inunda y se mete polvo y ratones
- 42 1.-Deberían colocar cortinas u otro objeto en la parte alta de los ventanales, ya que durante varias horas del día entra demasiada luz y no se puede trabajar en las computadoras. 2.-El personal debe organizar los libros con mayor rapidez porque dejan que se apilen en los carritos.
- 43 Colecciones de VIROLOGIA VETERINARIA urge actualización, el libro más actual es de 1992 y está en inglés. Hay libros que son excelentes, desafortunadamente solo tienen 1 ejemplar, compren por lo menos 2. La biblioteca sirve para muchas cosas, menos para estudiar, sean un poco más restrictivos con los alumnos; ya que muchos solo van a hacer su relajo. Que hayan gestionado computadoras en biblioteca fue una idea fantástica, pero se utiliza menos para lo educativo y más para lo recreativo es decir se la pasan viendo caricaturas, tiendas en línea, juegos en línea :(X. Por lo menos este semestre han mejorado en cuestión de orden y limpieza, pero los baños por lo regular están fuera de servicio.
- 44 Es una biblioteca, buena y completa, cuenta con una buena distribución
- 45 Reforzar reglamento con los alumnos, pues hablan en voz alta, ríen y comen. Estar pendientes de la iluminación, pues hay ocasiones que están apagadas las lámparas
- 46 En general, la biblioteca ofrece un buen ambiente y recursos para el estudio
- 47 Considero que hacen falta computadoras y espacios para estudiar o trabajar ya sea individualmente o en equipo.
- 48 Que se manejara un horario sabatino y que se hiciera algo de verdad con el ruido, pues algunos compañeros de plano llegan a la desvergüenza de poner música, y que las máquinas sólo sean para trabajo y no se permitan videos ni facebook.
- 49 Mejorar a nivel electrónico, el Internet falla mucho y debería tener más computadoras
- 50 Que arreglen las computadoras y aya mejor conexión con el internet que la maestra llegue temprano por que a veces ocupamos libro y ella llega tarde y que si pedimos libros nos los prestrn con la condición de devolverlos
- 51 Hace falta personal para vigilancia y limpieza en los baños

P10. Opinión o comentario

- 52 Que bueno que hay cambios en la forma de hacer préstamos.
- 53 Me agrada, pero está muy fría y me duele la nariz a veces. Aunque está bien, muy agradable, me gusta ir a estudiar y realizar mis tareas ahí
- 54 En particular en mi centro universitario seria necesario un centro de impresiones y copiados
- 55 Casi siempre los libros se encuentran en los carritos o mesas. los carritos siempre se encuentran repletos de libros, por lo que muchas veces hay que buscar ahí primero y no en su lugar
- 56 Cool



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