



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 124 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Costa, 99 estudiantes, 20 docentes y 5 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

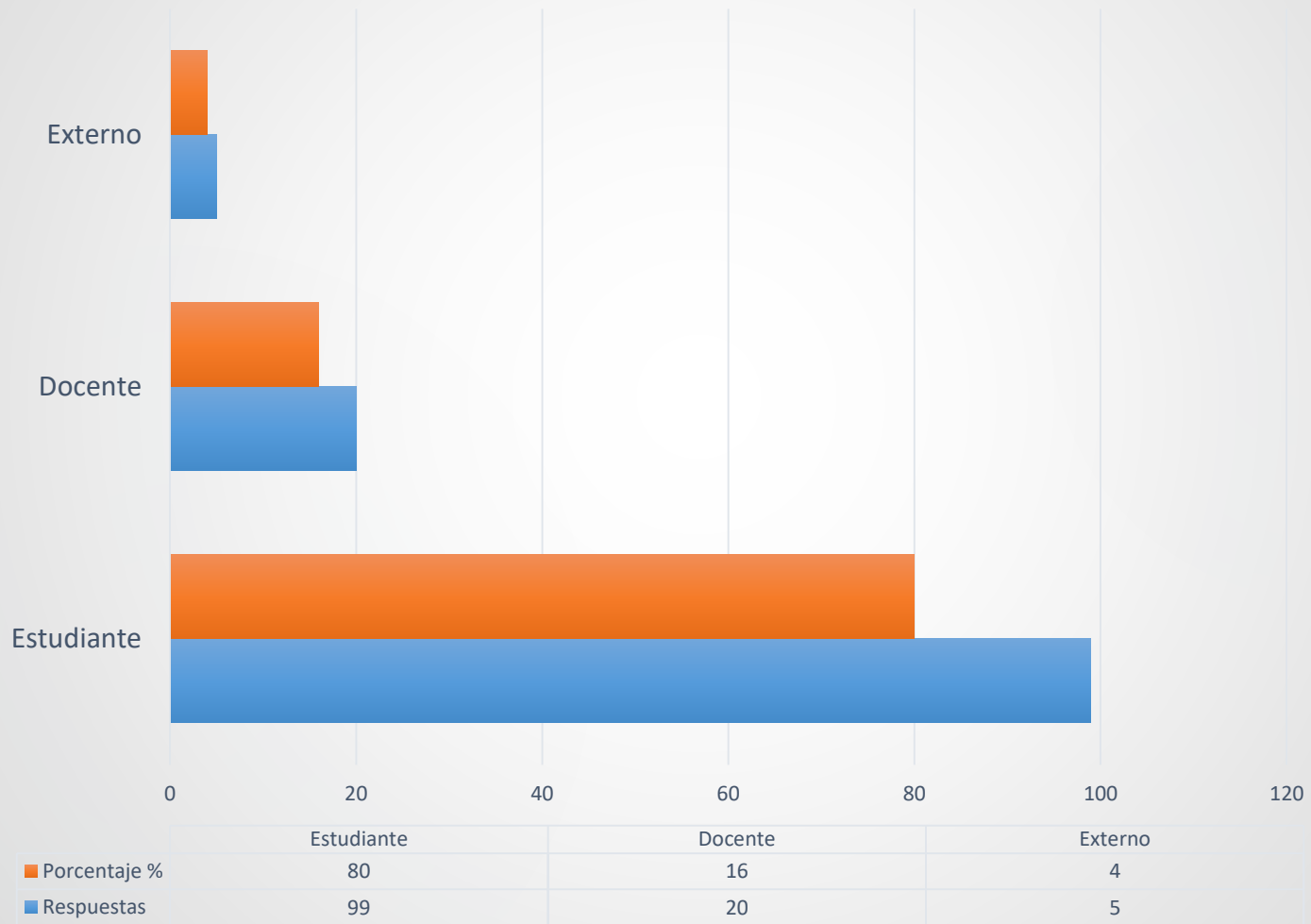
Parte 7. Comentarios generales

- 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**

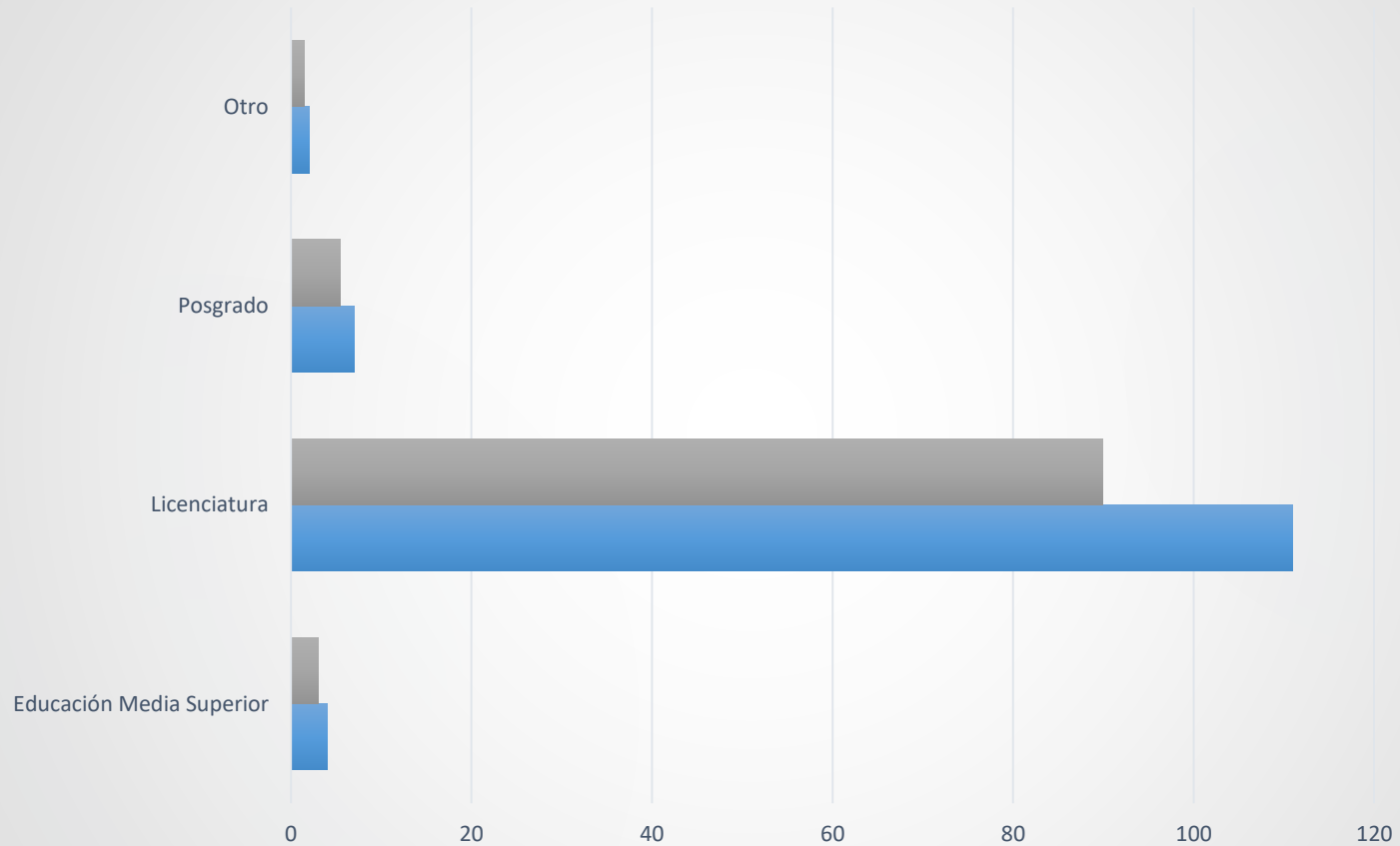
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de la Costa
Año 2019**

P1. Usted es



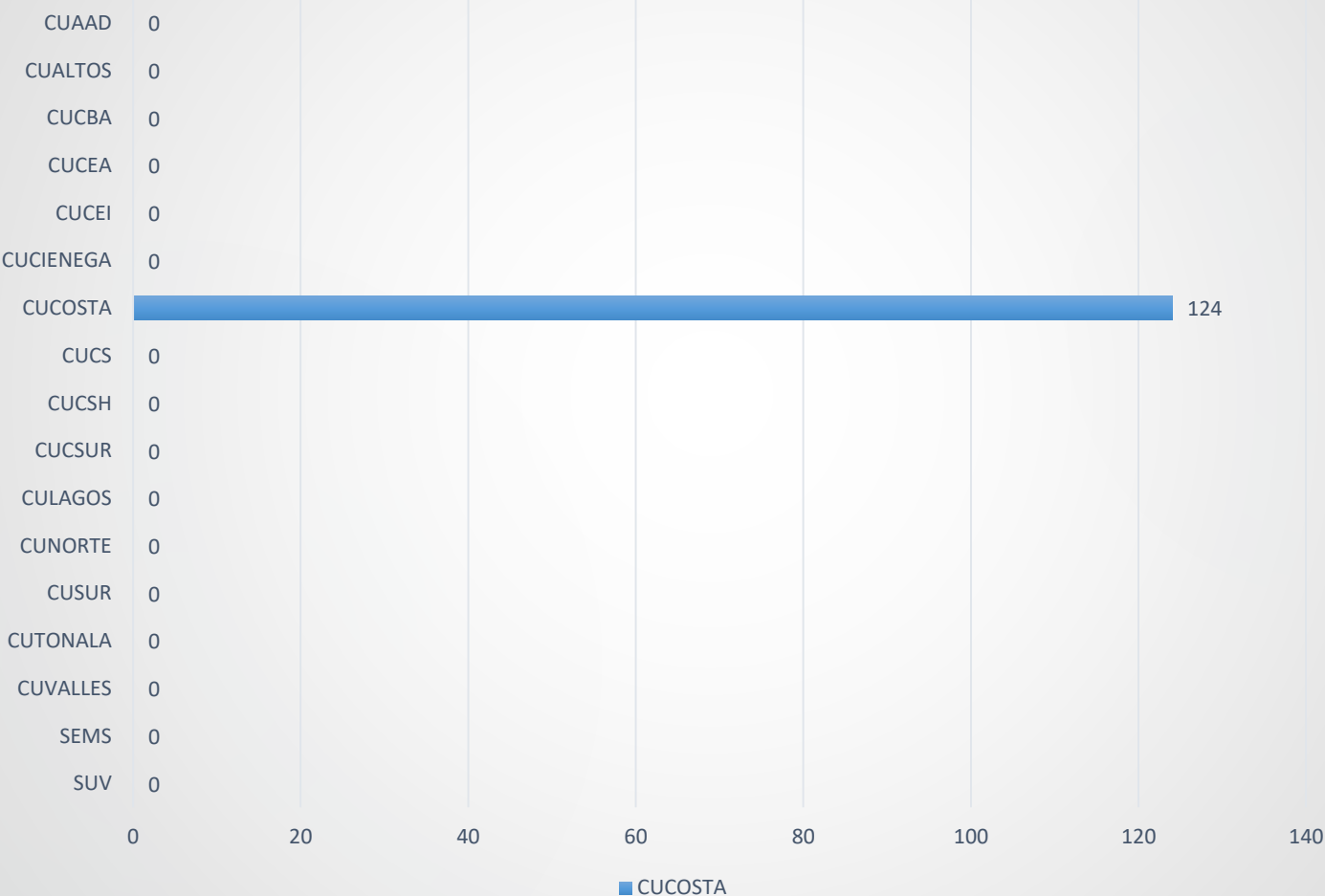
P2. Nivel que cursa o imparte

5

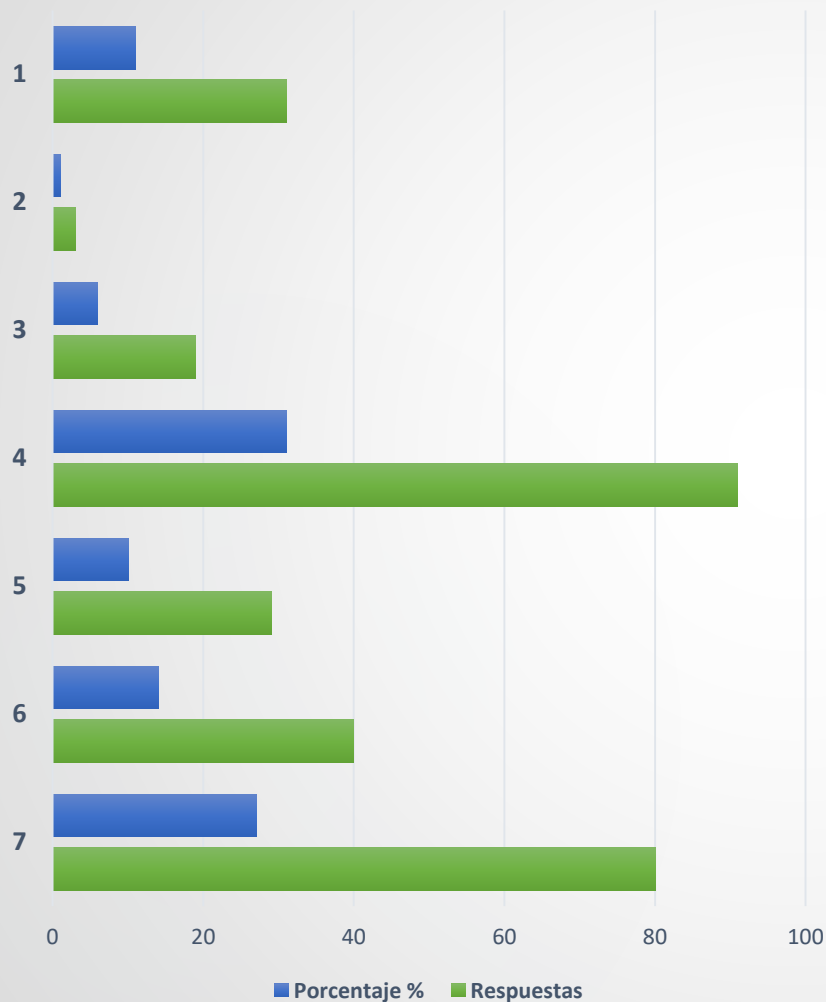


	Educación Media Superior	Licenciatura	Posgrado	Otro
■ Porcentaje %	3	90	5.5	1.5
■ Respuestas	4	111	7	2

P3. Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece



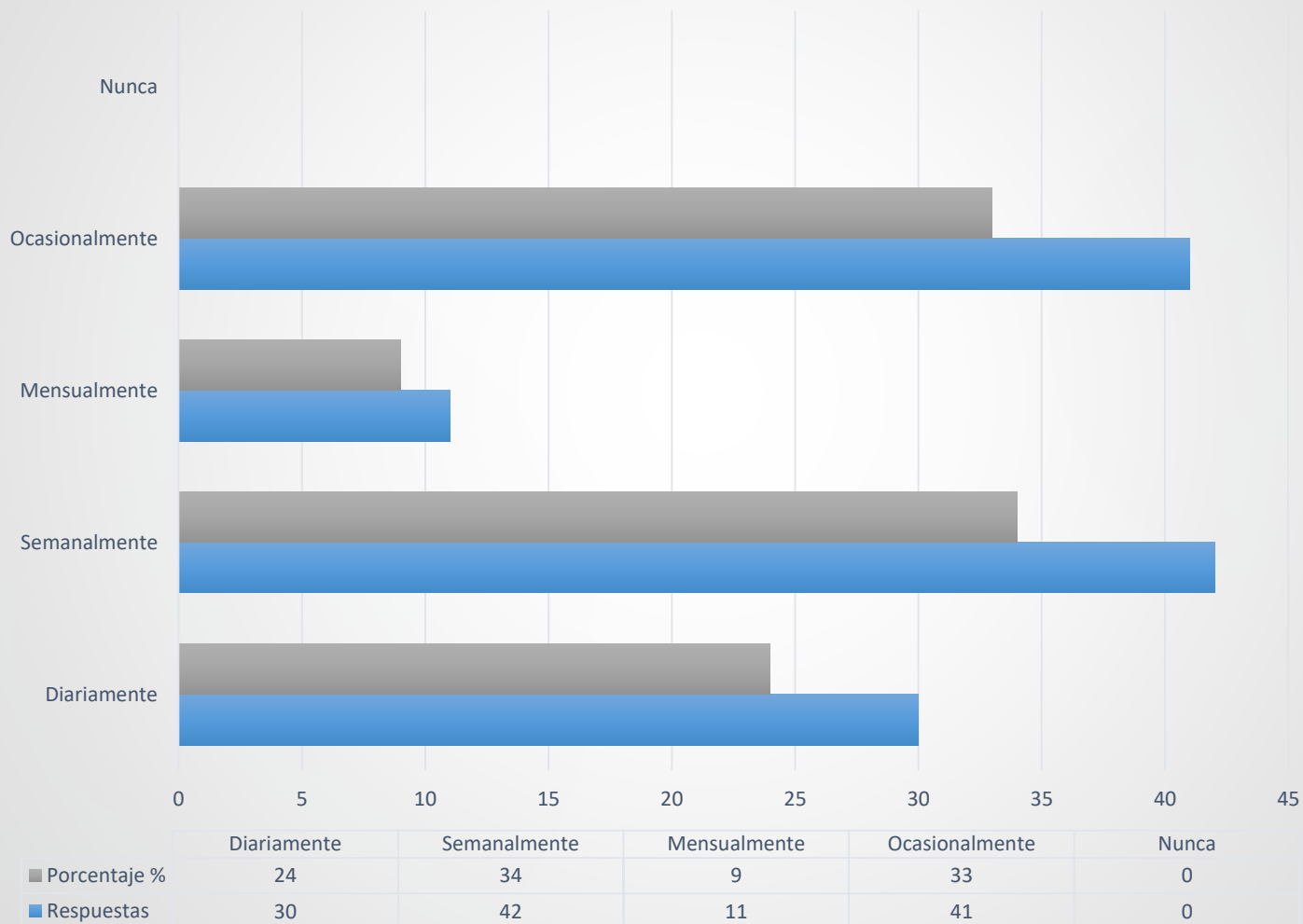
P4. ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



	Uso de la biblioteca	Porcentaje %	Respuestas
1	Conectarme a internet	11	31
2	Tomar cursos sobre uso de la información	1	3
3	Descansar y recrearme	6	19
4	Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	31	91
5	Estudiar en equipo	10	29
6	Estudiar solo	14	40
7	Solicitar préstamo externo de libros	27	80
Total de respuestas			293

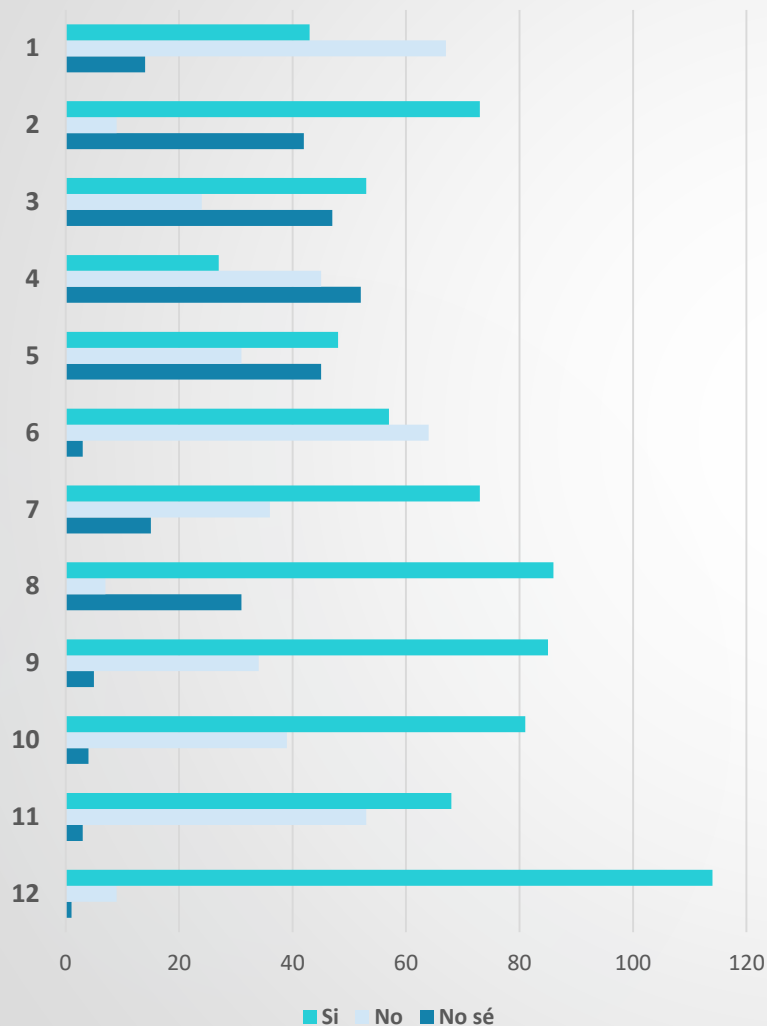
* Nota: Esta pregunta tiene opción a más de una respuesta.

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



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

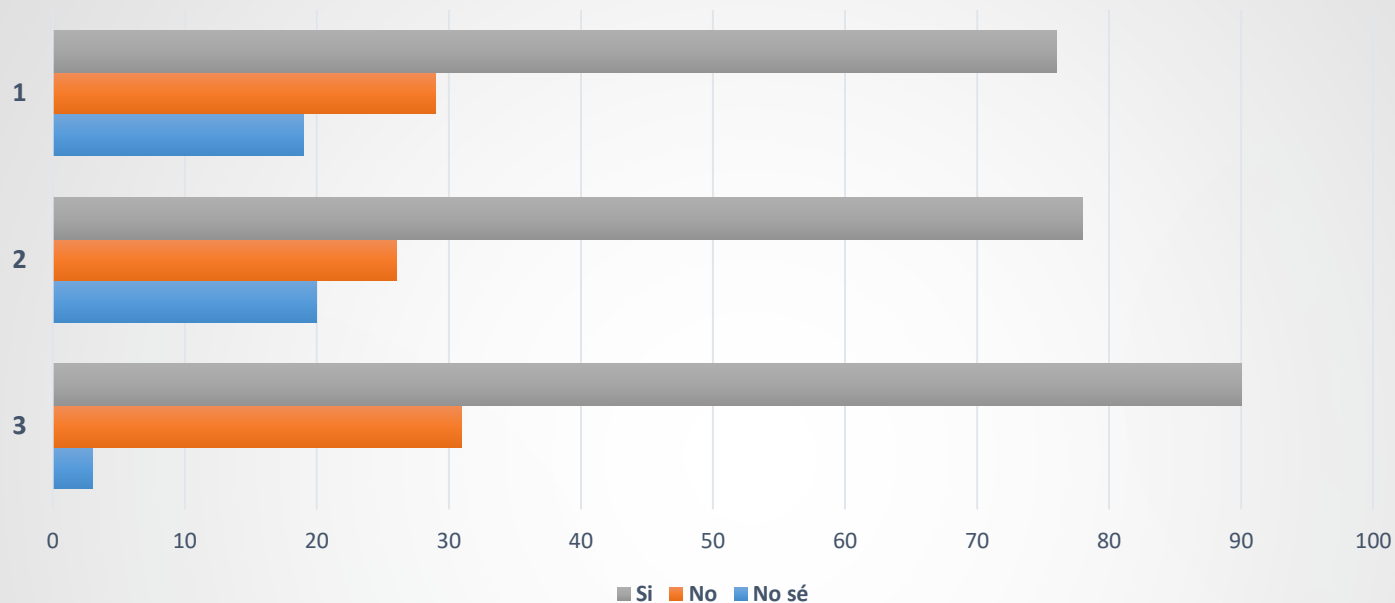
P6. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	35%	54%	11%
		43	67	14
2	De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	59%	7%	34%
		73	9	42
3	¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	43%	19%	38%
		53	24	47
4	¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	22%	36%	42%
		27	45	52
5	¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	39%	25%	36%
		48	31	45
6	¿Consulta la Biblioteca Digital?	46%	52%	2%
		57	64	3
7	¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	59%	29%	12%
		73	36	15
8	¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	69%	6%	25%
		86	7	31
9	¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	69%	27%	4%
		85	34	5
10	¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	65%	31%	3%
		81	39	4
11	¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	55%	43%	2%
		68	53	3
12	¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	92%	7%	1%
		114	9	1
Total por ítem		808	418	262

P7. Colecciones

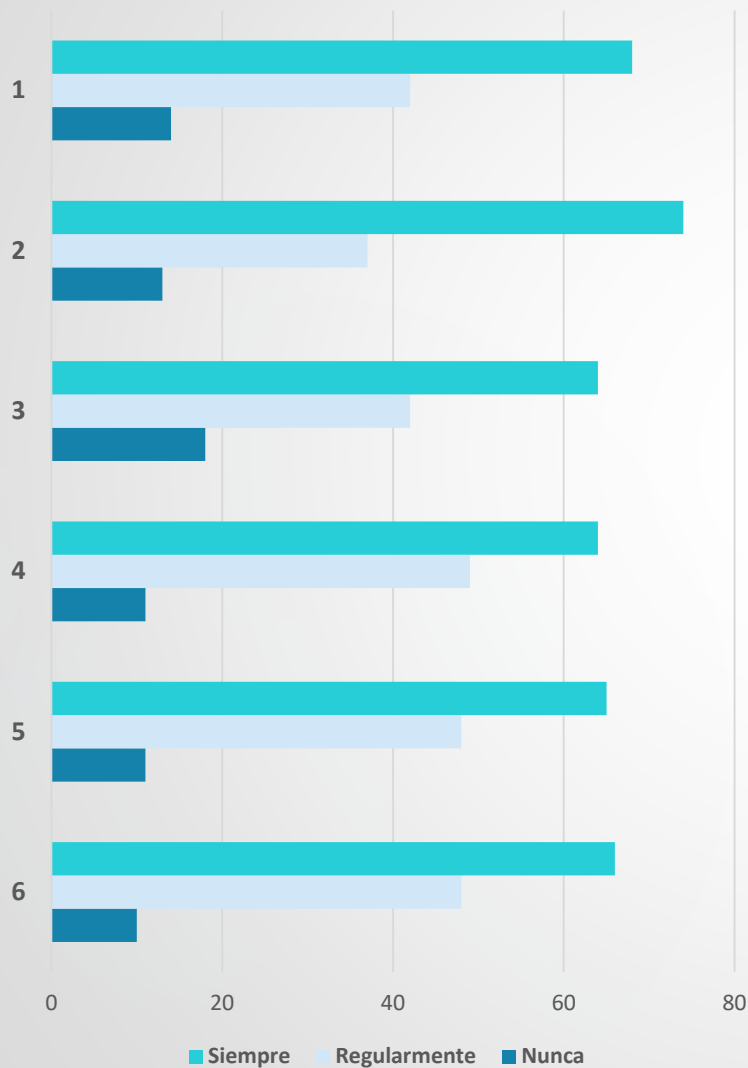
10



Colecciones		Si	No	No sé
1	La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	61%	23%	15%
		76	29	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?	63%	21%	16%
		78	26	20
3	Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	73%	25%	2%
		90	31	3
Total por ítem		244	86	42

P8. Personal

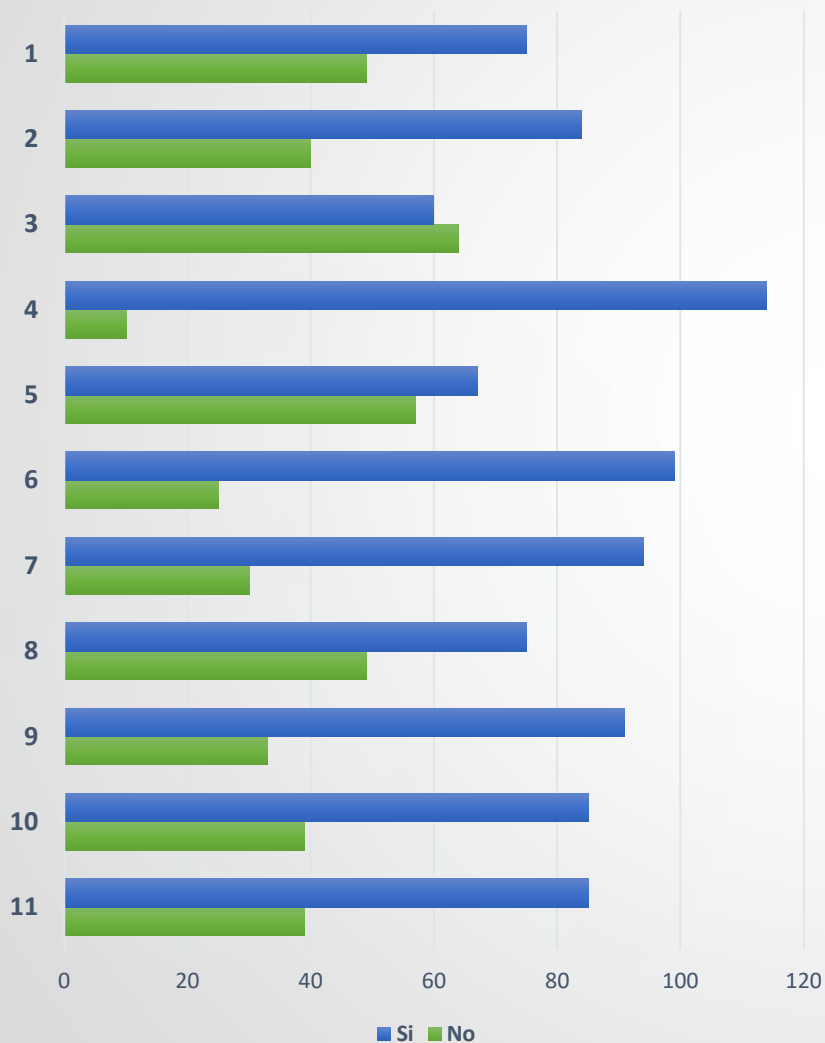
11



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	55%	34%	11%
		68	42	14
2	¿Es amable con los usuarios?	60%	30%	10%
		74	37	13
3	¿Proporciona atención individualizada?	52%	34%	15%
		64	42	18
4	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	52%	40%	9%
		64	49	11
5	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	52%	39%	9%
		65	48	11
6	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	53%	39%	8%
		66	48	10
Total por ítem		401	266	77

P9. Infraestructura

12



Infraestructura		Si	No
1	¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	60%	40%
		75	49
2	¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	68%	32%
		84	40
3	¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	48%	52%
		60	64
4	¿La limpieza es adecuada?	92%	8%
		114	10
5	¿La temperatura es apropiada?	54%	46%
		67	57
6	¿El nivel de iluminación es suficiente?	80%	20%
		99	25
7	¿La señalización es adecuada?	76%	24%
		94	30
8	¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	60%	40%
		75	49
9	¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	73%	27%
		91	33
10	¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	69%	31%
		85	39
11	¿El espacio es cómodo y agradable?	69%	31%
		85	39
Total por ítem		929	435

P10. Opinión o comentario

- 1 Aumentar el número de libros y actualizados
- 2 actualización en libros en Auditoría Gubernamental
- 3 Consideraría importante contar con pequeñas salas de juntas para trabajos en equipo
- 4 😊
- 5 Me gustaría que a biblioteca abriera a las 7 o 7:30 de la mañana.
- 6 Es necesario actualiza la base de datos de búsqueda, ya que algunos libros no están disponible aunque el sistema marque lo contrario. ES muy molesto estar buscando el libro para ver si de suerte lo encontramos escondido, pero la mayoría de veces o en todas las ocasiones no se encuentra.
- 7 Deben de comprarse mayor cantidad de libros por materia general , además la biblioteca de cucosta tiene el problema de que es muy ruidosa,
- 8 es pequeña y no hay muchos libros de arte.
- 9 Esperemos que pronto se inaugure la nueva biblioteca pues existe una necesidad de más espacio para el acervo como para trabajar. Gracias!
- 10 Hacen Falta Más Lugares Para Que los estudiantes se pongan a estudiar o hacer tareas, ya que en lo personal encuentro el área muy pequeña y en ocasiones se encuentra todo el espacio.
- 11 EXCELENTE SERVICIO
- 12 Muy bien el servicio y la atención
- 13 Me gustaría que hubiera un evento para lectores.
- 14 Nos urge abran la nueva biblioteca yaa.. En la actual es muy pequeña y los estudiantes de arquitecturas jamás podemos trabajar ahí porque ni siquiera hay mesas donde quepa un plano...
- 15 Esta muy bien para saber que tan bien esta nuestra biblioteca
- 16 Los estudiantes hacen mucho ruido y es incómodo estudiar
- 17 muchas gracias
- 18 El Aire acondicionado es insuficiente, la biblioteca tiene un ambiente sofocado. e
- 19 Actualizar la bibliográfica y crear un espacio especialmente para los alumnos en el centro universitario de la costa(cuc) ya que no cabemos en la biblioteca y no tenemos a donde ir después ya sea para realizar tareas o descanso.
- 20 URGENTE el traslado de biblioteca al nuevo edificio

P10. Opinión o comentario

- 21 Se espera que las limitaciones terminen con la apertura de la nueva biblioteca de CUCOSTA ya terminada.
- 22 Solo deberían de mejorar lo de la biblioteca virtual, es un tanto difícil acceder y encontrar libros con la información que uno necesita.
- 23 es confortable y cómodo el espacio apretado ya deberían apurarse con terminar la otra biblioteca que están haciendo que solo es dinero desperdiciado
- 24 Demasiado ruido en la biblioteca, no es cómodo estudiar allí.
- 25 Buen equipo de trabajo
- 26 Contenta con instalaciones, material y personal de la biblioteca
- 27 El área de cómputo es muy pequeña, y casi el 50% de los equipos no funcionan bien.
- 28 El edificio es insuficiente pues es muy pequeño, necesitamos que nos cambiemos al nuevo edificio que no han terminado y urge
- 29 Se necesita más espacio para trabajar en la biblioteca
- 30 existen libros que son básicos y solo hay 3 o 2 ejemplares, por lo tanto no son suficientes. El aire acondicionado no es suficiente, ya que solo hay 2 pequeños y en las mesas de fondo hace un buen calor. Faltan más sillones dentro de la instalación, ya se pusieron en la sala antes de entrar, pero sería bueno que estuvieran dentro, para así disfrutar del trabajo cómodamente.
- 31 Brinda un muy buen servicio
- 32 Creo que se requiere mucho más espacio para grupos grandes, la Universidad crece y se requieren tecnologías
- 33 El servicio y toda la instalación es buena solo que es muy pequeña
- 34 Es una buena biblioteca y está bien equipada pero puede mejorar
- 35 Le falta
- 36 En general me parece bien la biblioteca, solo que considero bastante oportuno que los docentes se coordinen para que los nuevos estudiantes de todas las carreras puedan venir a conocer las funciones y servicios.
- 37 Me gusta los servicios que ofrece la biblioteca
- 38 Excelente servicio

P10. Opinión o comentario

- 39 ESTUDIO EN EL CUCOSTA SEDE TOMATLAN Y HAY MUY POQUITOS LIBROS EN UN ESPACIO MUY PEQUEÑO DONDE LAS COMPUTADORAS NO SON SUFICIENTES NI EL INTERNET ES BUENO
- 40 Hace falta mejorar el internet, la conexion es demasiado lenta, el clima es bastante caluroso dentro del area, el area es bastante pequeña y en ocaciones es dificil encontrar donde sentarse a trabajar o estudiar,
- 41 Me agrada la biblioteca actual; sin embargo, estoy demasiado emocionada por conocer las nuevas instalaciones de la biblioteca en CUCOSTA.
- 42 Hace falta más mobiliario y un espacio más grande porque sí hay muchos estudiantes que usan la biblioteca y no alcanza para todos
- 43 Falta espacio para caminar libremente y trabajar en equipo en mesas amplias.
- 44 La biblioteca actual de CUCOSTA quedo rebasada por la cantidad de carreras y alumnos que tenemos, se que ya esta en proceso la nueva biblioteca pero urge se le de prioridad porque la infraestructura es muy deficiente en la biblioteca actual.
- 45 Mejorar la señal de internet (Wifi)
- 46 ME GUSTAN LAS INSTALACIONES
- 47 Deberían prestar más tiempo los libros de lecturas.
- 48 Me gusta la biblioteca y sus nuevas Mac
- 49 para obtener revistas en linea, tenemos que inscribirnos. eso es tedioso deveriamos de encontrar facilmente las revistas electronicas , sin escribarnos.
- 50 He notado que falta reparar el A/C para que la temperatura sea óptima en cualquier parte de la biblioteca. Estudiar con calor no es lo más comodo ni recomendable. Además me gustaría hacer énfasis en la amabilidad del personal bibliotecario. Son muy atentos y siempre se dan el tiempo de explicarte los procesos aún cuando lo acaban de explicar a alguien más. Es por esto último que surge mi propuesta de mejora. Sinceramente no sé si ya se hace o si no se realiza. Pero básicamente lo que me gustaría es que hubiera una manera de hacer darnos a conocer estos procesos técnicos básicos para la búsqueda de libros, conocer las diferentes opciones de préstamos de libros. Y si esto ya se tiene falta difundirlo ya que no es común ver algún "Manual de servicios bibliotecarios" o algo por el estilo. En general me agrada mi biblioteca, pero sé que puede ser mucho mejor.

P10. Opinión o comentario

- 51 Necesitamos mas espacio porque muchos alumnos vamos y ya no cabemos, ademas de mas enchufes
52 estaría bien que incluyan mas computadoras, el ambiente es agradable y el personal igual.
53 es muy poco caliente la biblioteca , necesitamos mas libros referentes a diseño gráfico y la semítica
54 LA BIBLIOTECA TIENE SOBREDEMANDA, NO HAY ESPACIO SUFICIENTE, REDUCIDO, NO CABEMOS,
INFRAESTRUCTURA PRECARIA, EXISTE UN EDIFICIO PLANTEADO COMO LA NUEVA BIBLIOTECA Y HASTA LA
FECHA NO SE HA TERMINADO.
- 55 La biblioteca es insuficiente para la cantidad de estudiantes del centro universitario.
56 Se necesitan más computadoras y aires acondicionados porque es un poco caliente.
57 Seria muy agradable la instalación de un extractor
58 Es necesario mas espacio y equipo.
59 Un excelente servicio
- 60 Hace falta la promoción sobre el uso del material digital que proporciona la biblioteca, así como la difusión
del modo de utilizar esta plataforma de biblioteca digital. Por otro lado, necesitan mejorar el clima artificial
de nuestra bibliotrec, para vivir en Puerto Vallarta, el aire de la misma es demasiado caliente.
- 61 Me gustaría que tuviera más aire acondicionado
62 Me gustaría que tuviera más aire acondicionado
63 Suspendieron UpToDate, y es muy actualizado
64 Para impartir mis materias, el material bibliográfico es suficiente y actualizado , así como la existencia de
libros complementarios, aunque viejitos pero ahí existen. Gracias!



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