



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 92 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Costa Sur, 64 estudiantes, 27 docentes y 1 externo.

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

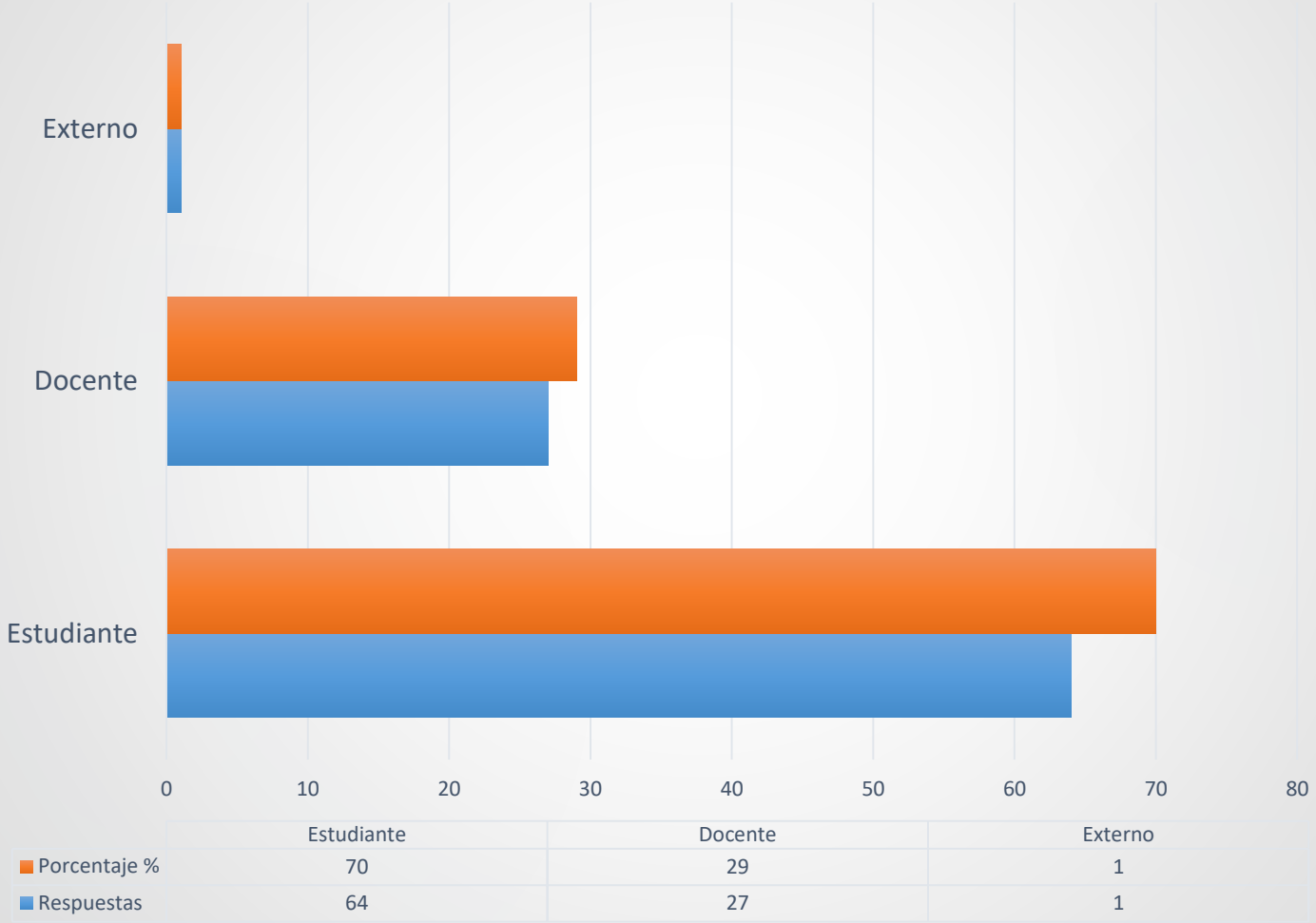
Parte 7. Comentarios generales

- 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**

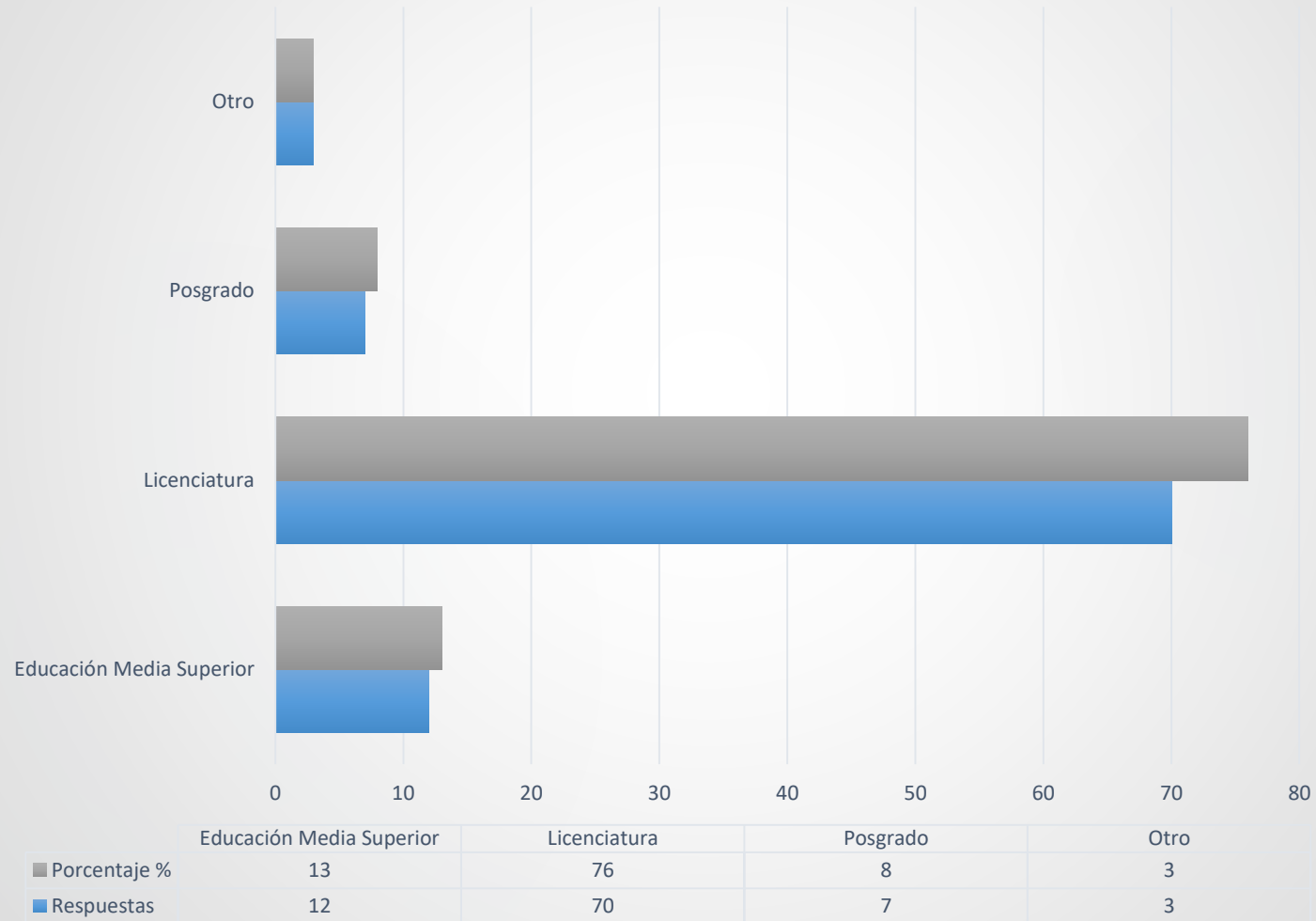
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de la Costa Sur
Año 2019**

P1. Usted es

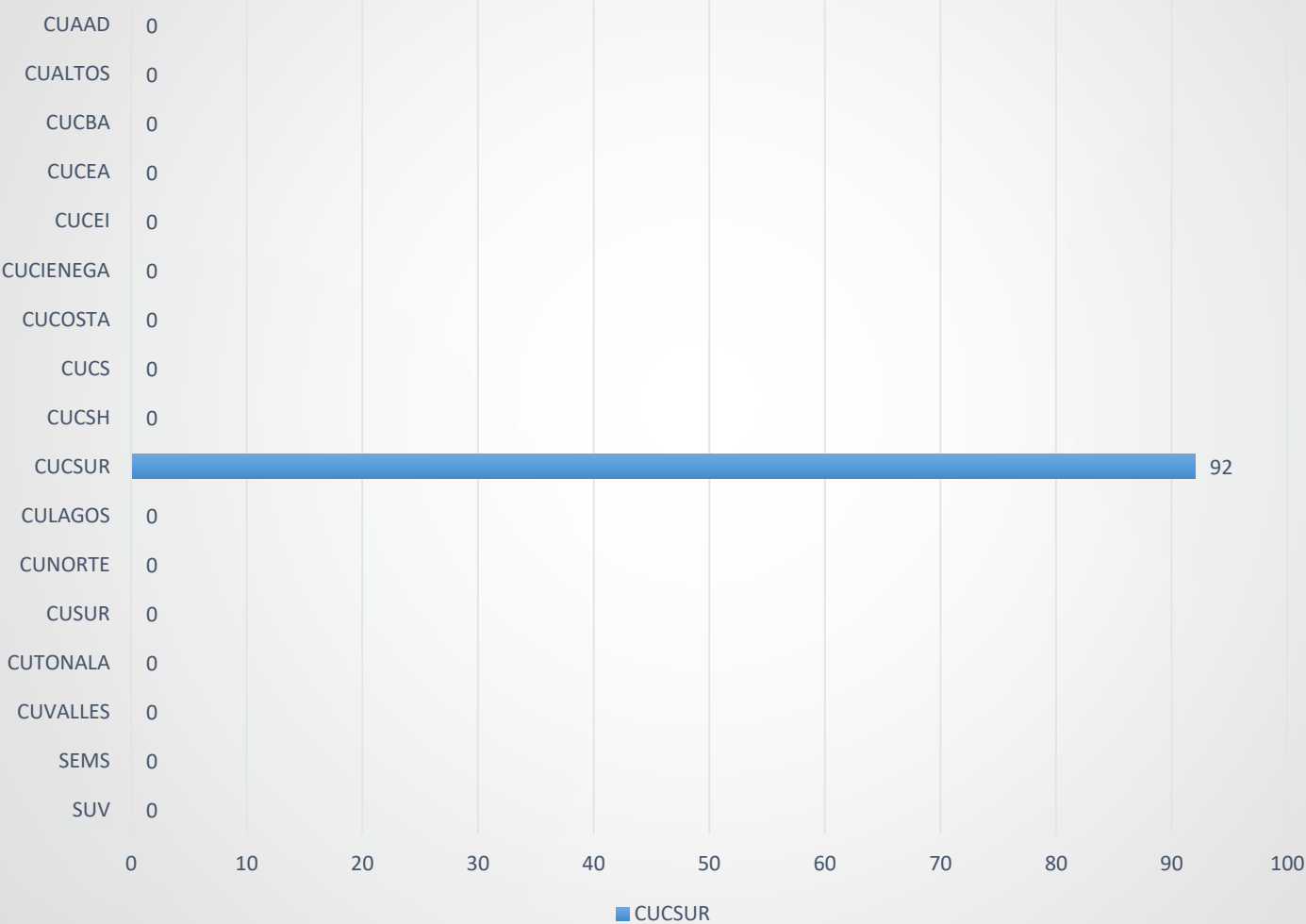


P2. Nivel que cursa o imparte

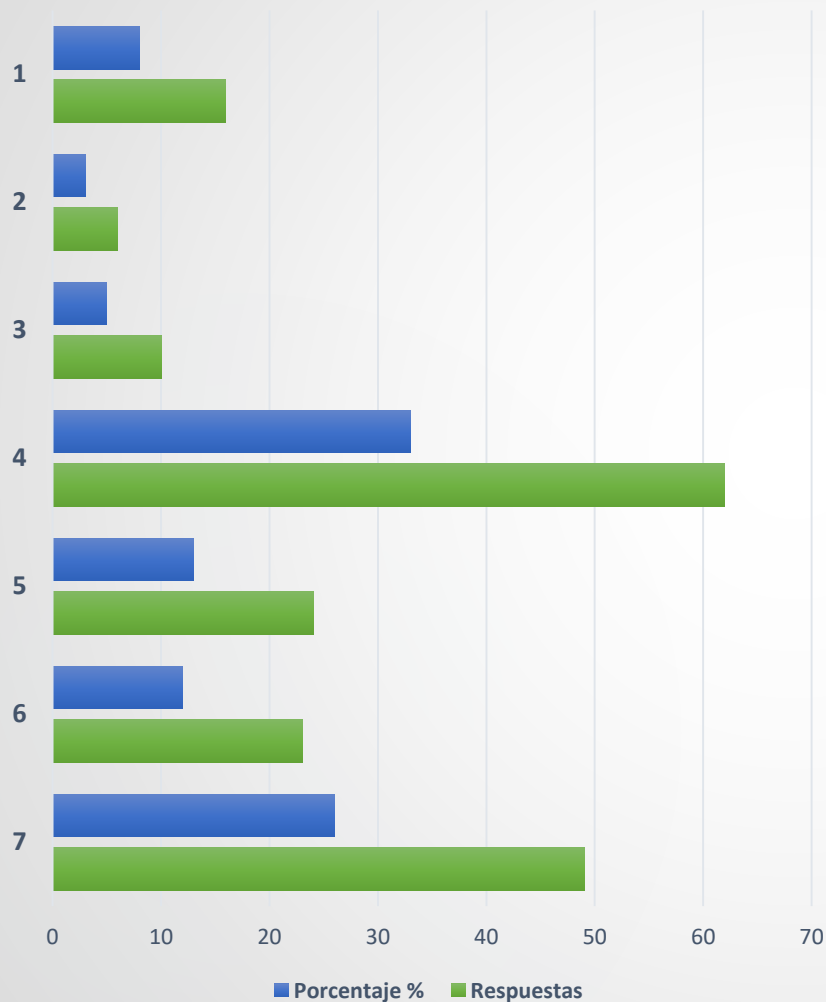
5



P3. Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece



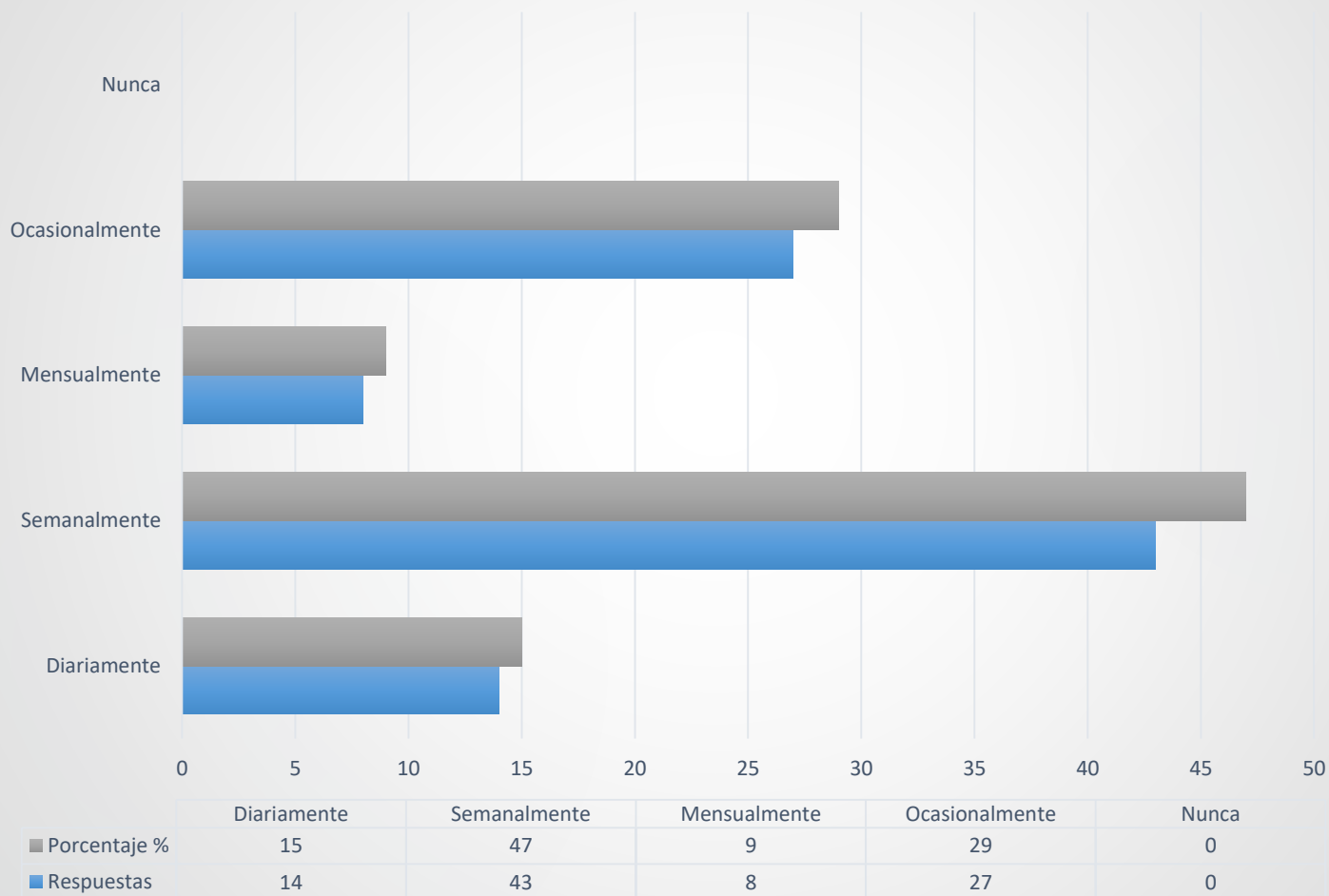
P4. ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



	Uso de la biblioteca	Porcentaje %	Respuestas
1	Conectarme a internet	8	16
2	Tomar cursos sobre uso de la información	3	6
3	Descansar y recrearme	5	10
4	Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	33	62
5	Estudiar en equipo	13	24
6	Estudiar solo	12	23
7	Solicitar préstamo externo de libros	26	49
Total de respuestas			190

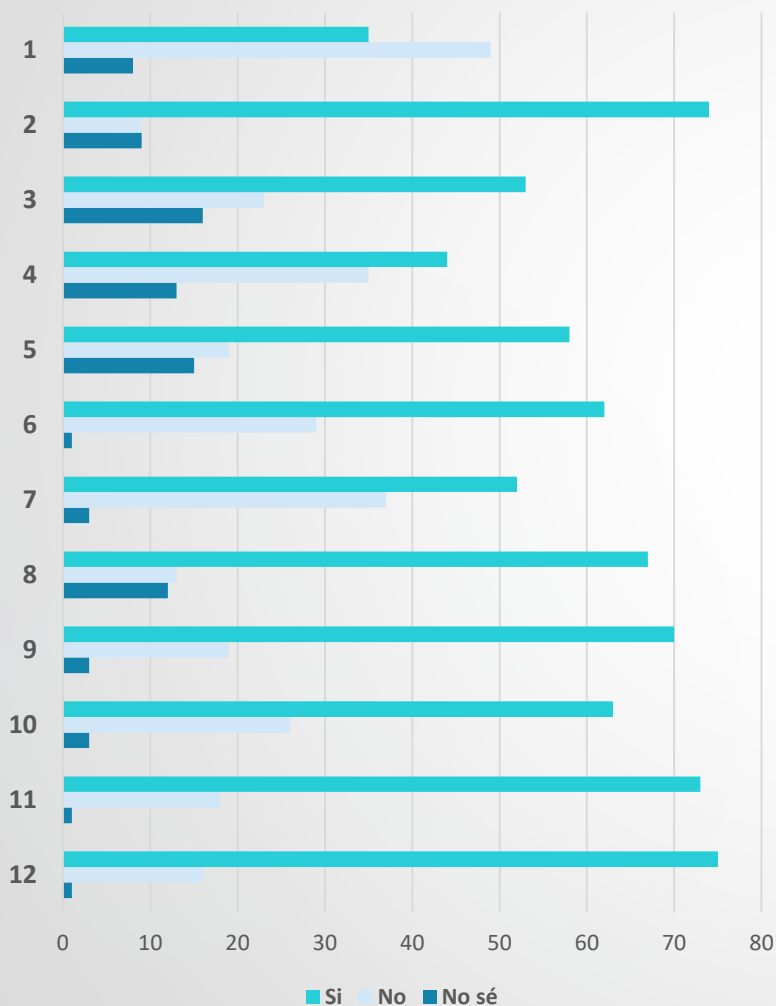
* Nota: Esta pregunta tiene opción a más de una respuesta.

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



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

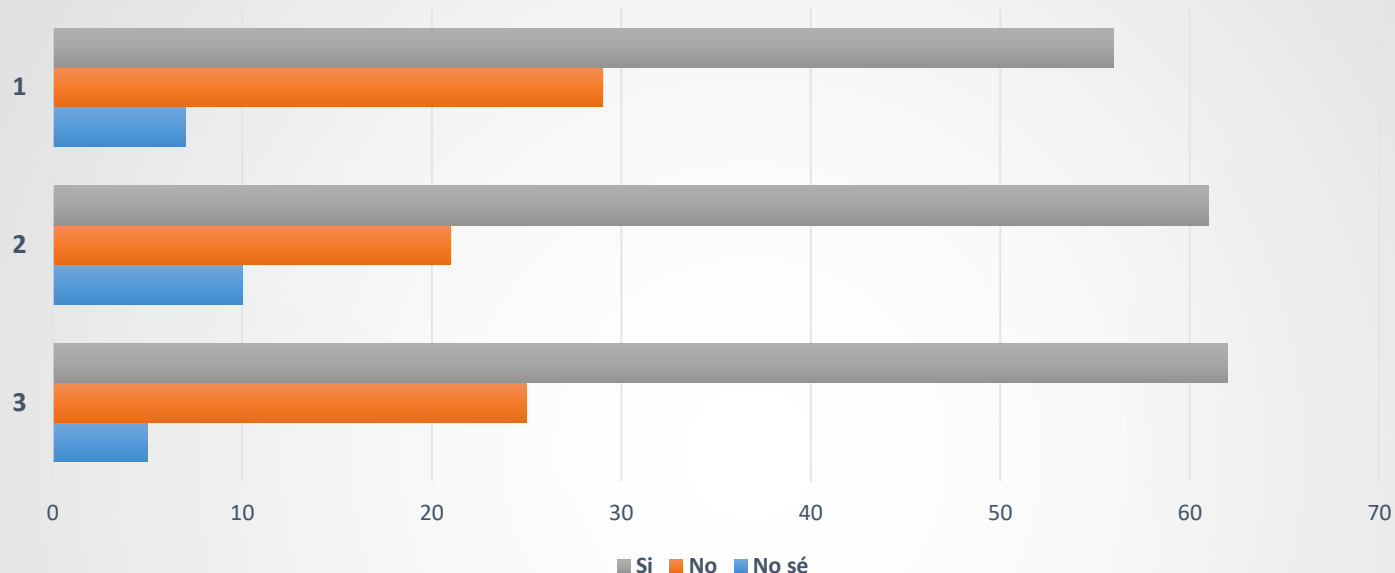
P6. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	38%	53%	9%
		35	49	8
2	De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	80%	10%	10%
		74	9	9
3	¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	58%	25%	17%
		53	23	16
4	¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	48%	38%	14%
		44	35	13
5	¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	63%	21%	16%
		58	19	15
6	¿Consulta la Biblioteca Digital?	67%	32%	1%
		62	29	1
7	¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	57%	40%	3%
		52	37	3
8	¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	73%	14%	13%
		67	13	12
9	¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	76%	21%	3%
		70	19	3
10	¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	68%	28%	3%
		63	26	3
11	¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	79%	20%	1%
		73	18	1
12	¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	82%	17%	1%
		75	16	1
Total por ítem		726	293	85

P7. Colecciones

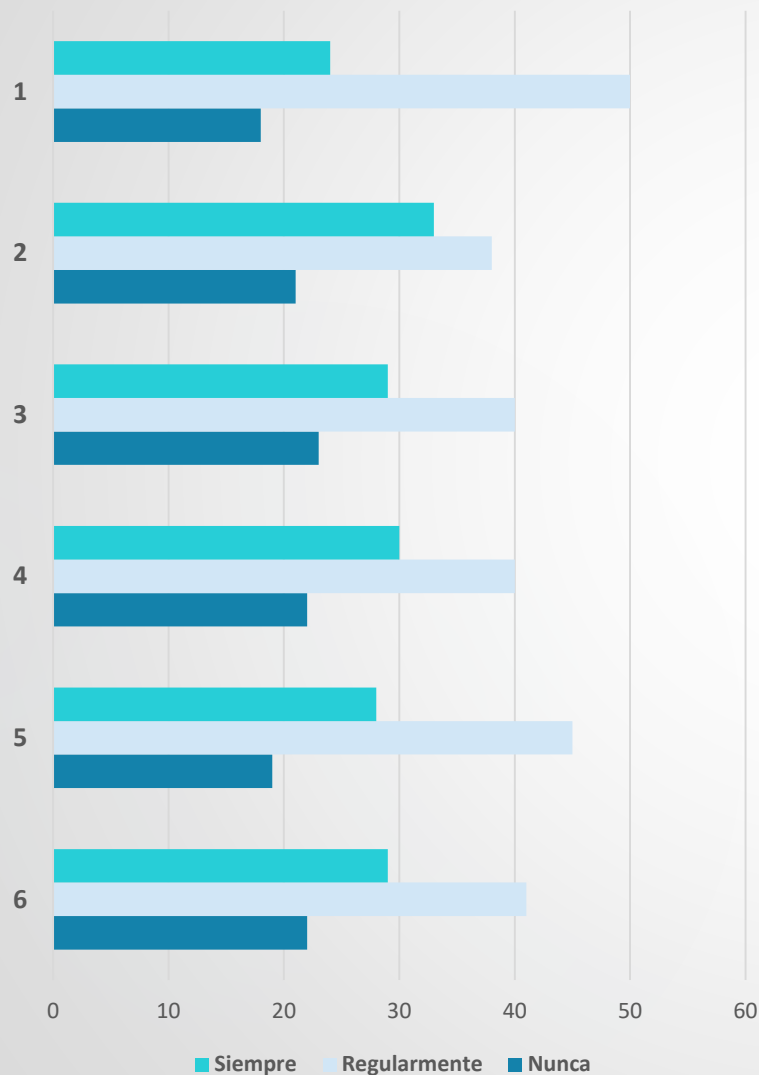
10



Colecciones		Si	No	No sé
1	La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	61%	32%	8%
		56	29	7
2	Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	66%	23%	11%
		61	21	10
3	Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	67%	27%	5%
		62	25	5
Total por ítem		179	75	22

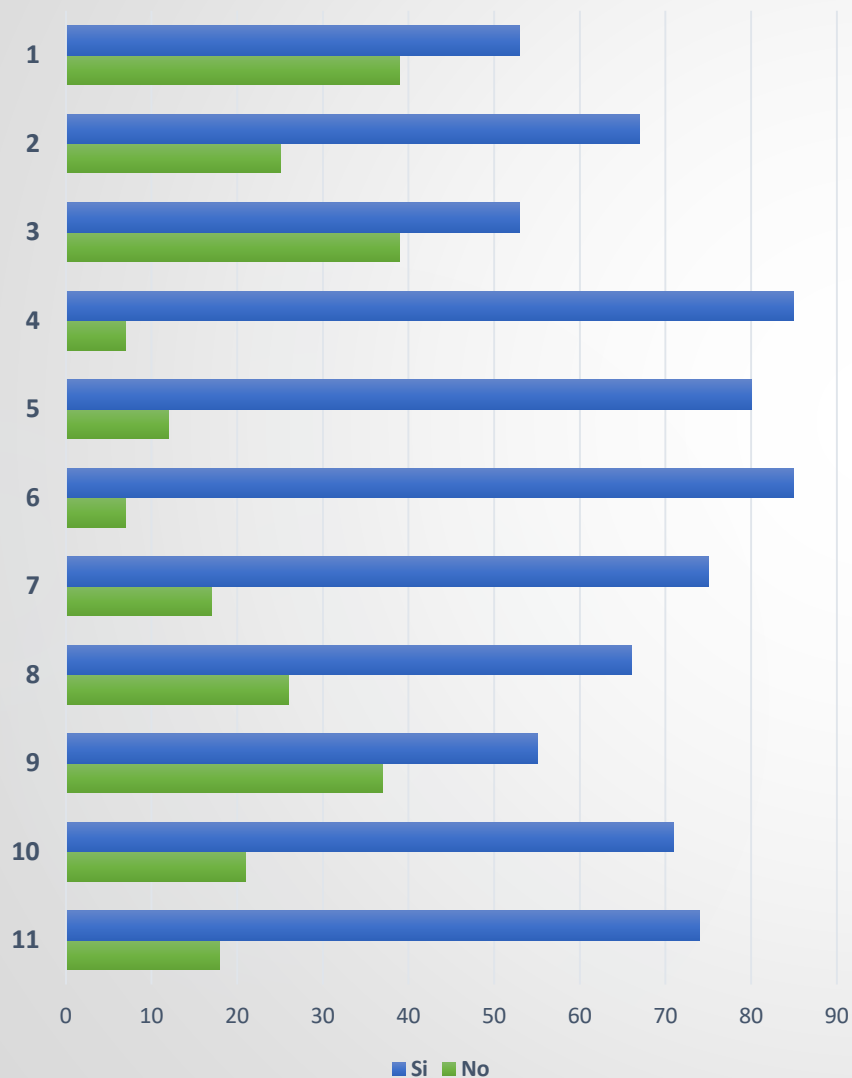
P8. Personal

11



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	26%	54%	20%
		24	50	18
2	¿Es amable con los usuarios?	36%	41%	23%
		33	38	21
3	¿Proporciona atención individualizada?	32%	43%	25%
		29	40	23
4	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	33%	43%	24%
		30	40	22
5	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	30%	49%	21%
		28	45	19
6	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	32%	45%	24%
		29	41	22
Total por ítem		173	254	125

P9. Infraestructura



Infraestructura		Si	No
1	¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	58%	42%
		53	39
2	¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	73%	27%
		67	25
3	¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	58%	42%
		53	39
4	¿La limpieza es adecuada?	92%	8%
		85	7
5	¿La temperatura es apropiada?	87%	13%
		80	12
6	¿El nivel de iluminación es suficiente?	92%	8%
		85	7
7	¿La señalización es adecuada?	82%	18%
		75	17
8	¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	72%	28%
		66	26
9	¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	60%	40%
		55	37
10	¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	77%	23%
		71	21
11	¿El espacio es cómodo y agradable?	80%	20%
		74	18
Total por ítem		764	248

P10. Opinión o comentario

- 1 Me gustaría que hubiera más espacio para el trabajo en equipo y también donde poder sentarse a leer un libro, una novela, etc.
- 2 Todo bien, Todo correcto
- 3 Desde el punto de vista personal, considero que ayudaría mucho que los sábados la biblioteca preste servicios hasta las 4 de la tarde para tener tiempo de investigar.
- 4 En la sede en Jaluco hace falta ampliar la biblioteca porque a veces no se tienen los suficientes libros además hace falta actualizar la bibliografía y tener zonas de descanso las sillas son muy incómodas para las horas de estudio, también sería bueno que se tuviera una buena limpieza en la biblioteca y en los baños y una cosa más se me hace muy inadecuado el material para separar los libros ya que los que son muy gruesos a veces se doblan porque no se sostienen bien
- 5 Más espacios para estudiar individualmente, más libros nuevos en el área de Salud en CUCSUR
- 6 Entiendo que el trabajo en equipo conlleva cierto grado de comunicación verbal; sin embargo, debería hacerse más énfasis entre los usuarios en mantener un bajo nivel de ruido en la biblioteca. Hay aplicaciones gratuitas que miden los decibeles que hay en un sitio determinado.
- 7 Cómo biblioteca tiene las funciones básicas muy bien cubiertas y satisface la demanda por parte de estudiantes y maestros, pero considero que aún le hacen falta libros un poco más actualizados por parte de las ingenierías
- 8 Deberían ser más estrictos con los estudiantes y no permitirles ensuciar los muebles, debería haber sanciones fuertes para que cuiden el espacio y no hagan vandalismo.
- 9 Solo debería haber más personal al cuidado y más número de ejemplares de libros para poder llevarlos a estudiar a casa
- 10 Se requiere reorganizar todo hasta el personal que está ahí, ya se requiere más capacitación en las áreas y las personas que trabajan
- 11 Que den más tiempo para poder sacar un libro
- 12 El espacio ya lo rebasó la demanda de alumnado y usuarios externos.
- 13 Existen en la biblioteca Cucsur goteras que ya van varias veces que han puesto en riesgo a los libros incluso los han dañado, sucede cada vez que llueve, se moja el suelo de la biblioteca e incluso ya hay quienes han resbalado

P10. Opinión o comentario

- 14 Deberían contratar un Internet más rápido para abastecer las necesidades de todos los estudiantes
- 15 Me parece agradable pasar tiempo en la biblioteca ya que me brinda un buen espacio de trabajo y una mayor comodidad
- 16 La Universidad de Guadalajara tendría que tener vergüenza de tener una biblioteca así en el Departamento de Estudios para el Desarrollo Sustentable de Zonas Costeras. Construcción nueva, equipamiento viejo, limitado en referencias (siendo el departamento que mayor número de investigadores en el Sistema Nacional de Investigación tiene) y un personal (actualmente) no cualificado y bueno en su trabajo.
- 17 Me gusta mucho la biblioteca, solo qué hay veces que ponen a otro personal a qué nos atienda, pero ellos no saben mucho
- 18 Que el personal mejore su servicio
- 19 Existen espacios cerca de la biblioteca para uso de estudiantes, pero no tienen ninguna señaletica
- 20 buena biblioteca, desafortunadamente no ofrecen prestamos a externos (egresados)
- 21 Bueno en mi opinión en mi universidad la biblioteca si esta en buen estado, tiene un ambiente agradable, tiene todo solo que para mi y mis compañeros no sabemos localizar en que parte están los libros que necesitamos ni sabemos buscarlos en la computadora para localizarlos en los estantes, ya que cuando entramos a la universidad no nos explicaron muy a fondo como saber buscarlos y ese es el único problema que en lo personal a mi me compete. Actualmente voy en 3er semestre y aun no se buscar libros ahí
- 22 Si los espacios fueran más independientes del área de acceso a los salones, podría haber mas concentración por parte de los usuarios dentro de las instalaciones.
- 23 Se puede mejorar la disponibilidad de equipos de computo y mesas de trabajo grupales
- 24 Nada en especial
- 25 Que no me permiten sacar copias de las páginas de los libros que necesito
- 26 El acceso a las bases de datos digitales es limitado y no esta actualizado
- 27 ACTUALICEN MATERIAL Y BAJEN EL AIRE ACONDICIONADO
- 28 que haya mas equipos de computo, porque a veces no alcanzamos y no nos dejan usar las computadoras de escritorio solo lasd laptop

P10. Opinión o comentario

- 29 El material existente es bueno, aunque le hacen falta libros de Filosofía, cierto, no existe una carrera que se imparta en el centro, pero se debería contar con ese material, pues hay materias que lo requieren
- 30 Todo está bien
- 31 Los ejemplares No. 1 deberían de tener dos días para préstamo en vez de uno solo.
- 32 Ampliar el acervo digital de libros técnicos
- 33 La mayoría de veces entre las 11 y la 1 hay demasiado ruido en la biblioteca por los estudiantes y no permiten estudiar si no es con audífonos
- 34 Mejorar infraestructura
- 35 Algunas personas del personal les falta ser más amable y tolerantes.
- 36 Es muy buen servicio
- 37 Que haya más computadoras y mejor servicio de libros
- 38 Que haya internet de acceso rápido
- 39 Solo se requiere más información para mi carrera
- 40 Faltan libros de aprovechamiento en recursos naturales
- 41 Sillas más cómodas
- 42 Deberían integrar cubículos para estudio ya sea individual o en grupo con un pizarrón y plumones para anotaciones
- 43 Que esté más tiempo abierto la biblioteca
- 44 El internet es de mala calidad, velocidad muy lenta y con mucha latencia (ping)
- 45 Me parece muy bien el servicio solo si sería mucho mejor que el préstamo y variedad de libros este más disponible para todos y en tiempos un poquito mayor.
- 46 Me parece buena la atención de la biblioteca



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