



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 73 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Lagos, 46 estudiantes, 24 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

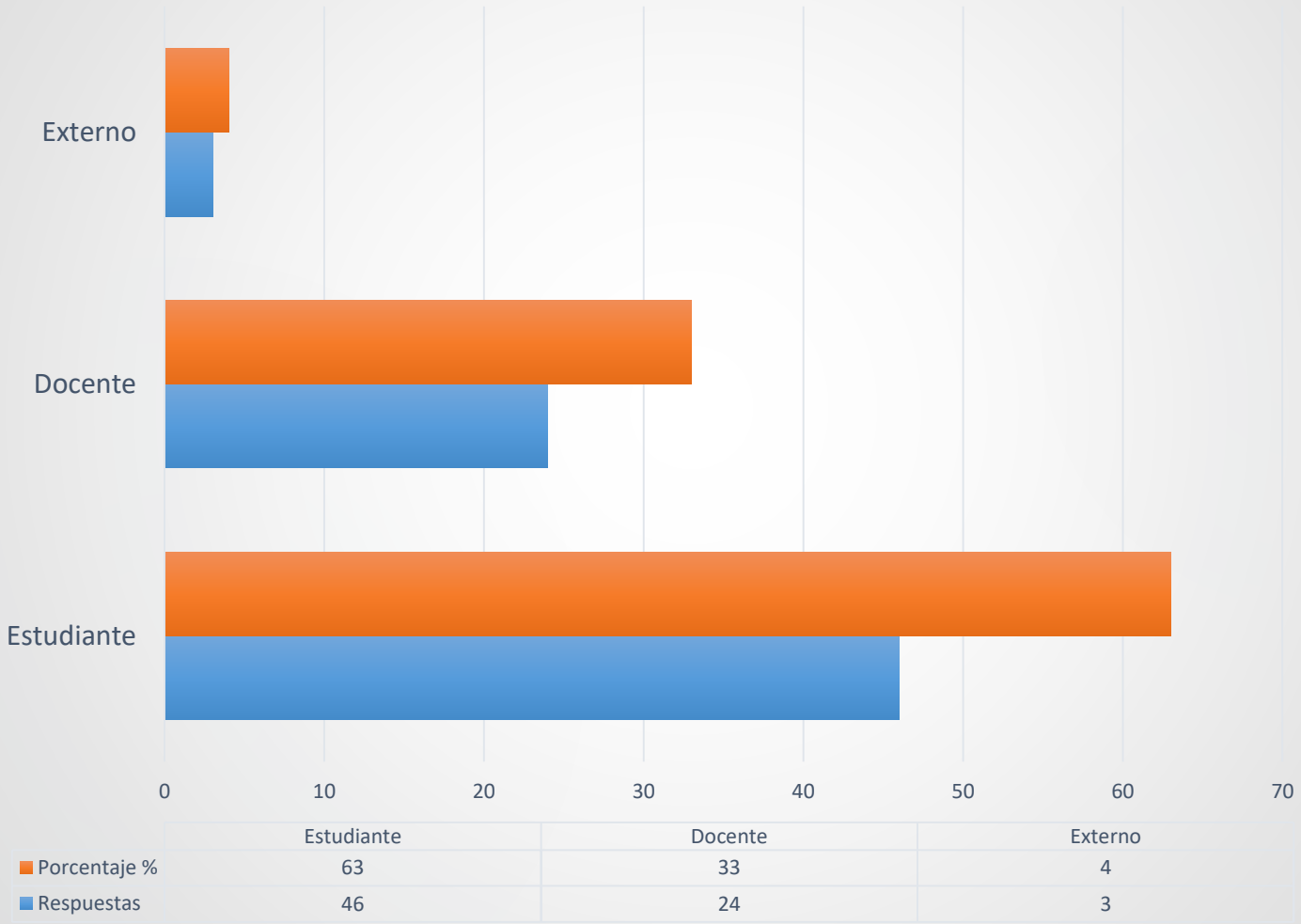
Parte 7. Comentarios generales

- 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

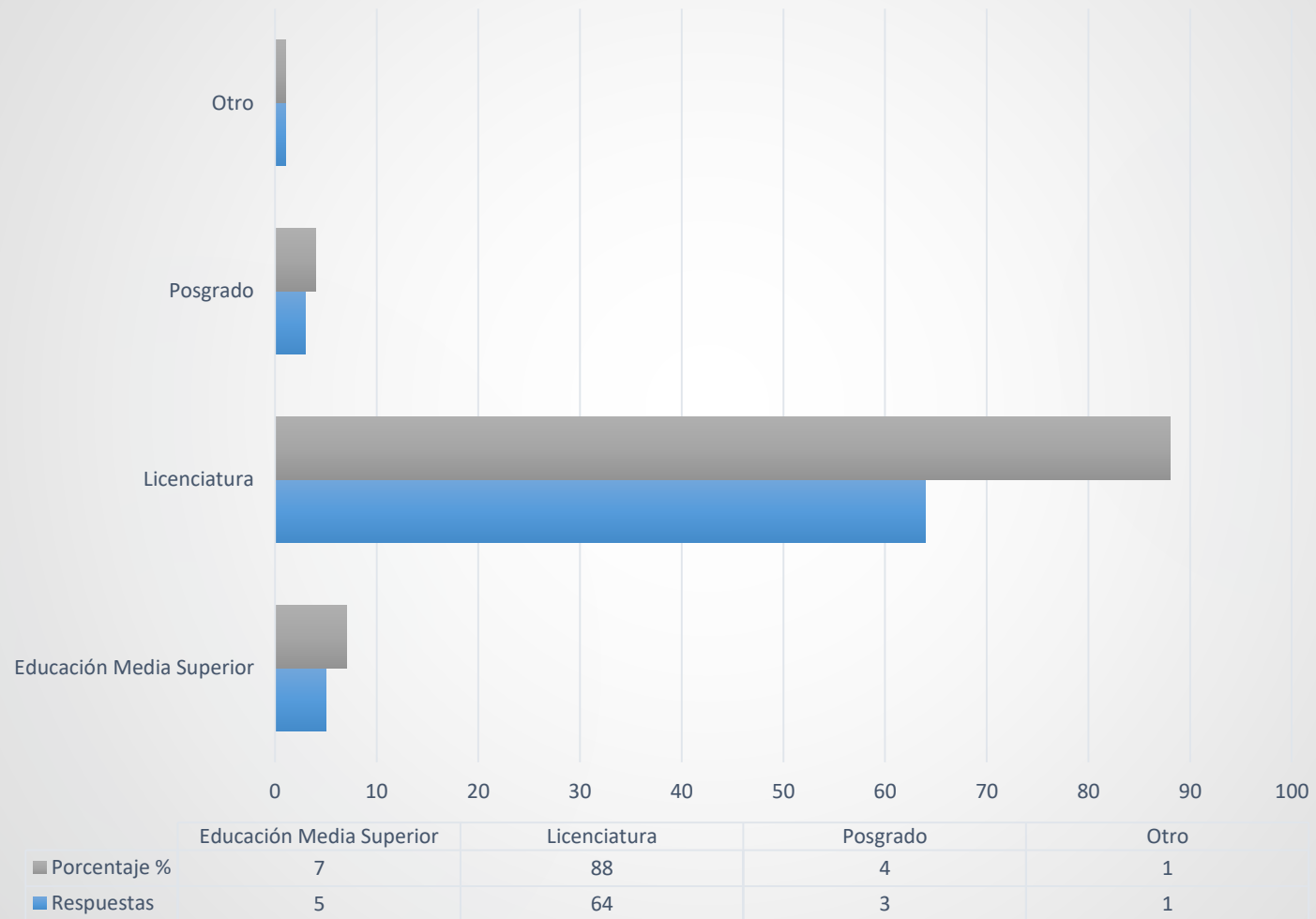
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de los Lagos
Año 2019**

P1. Usted es

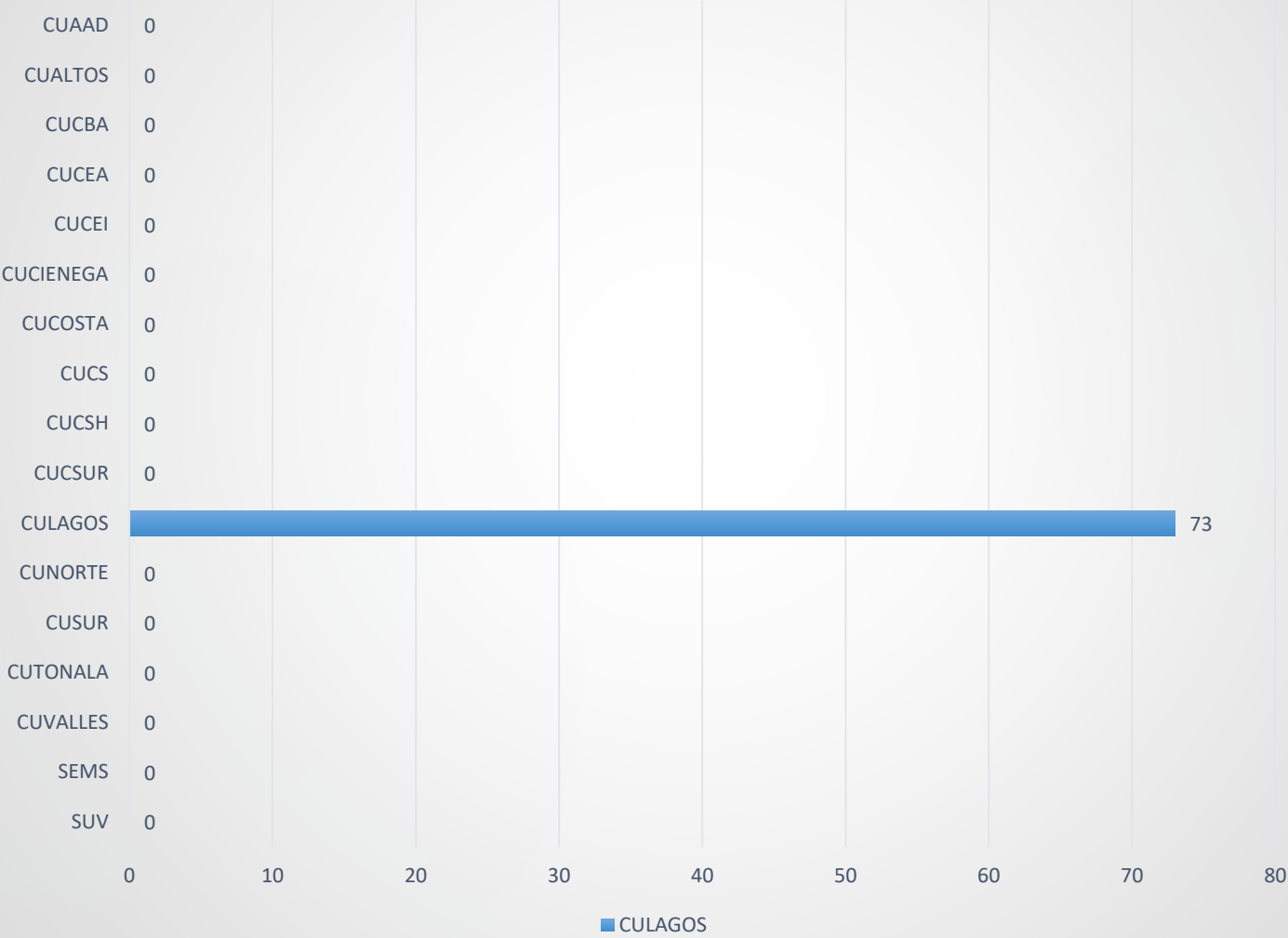


P2. Nivel que cursa o imparte

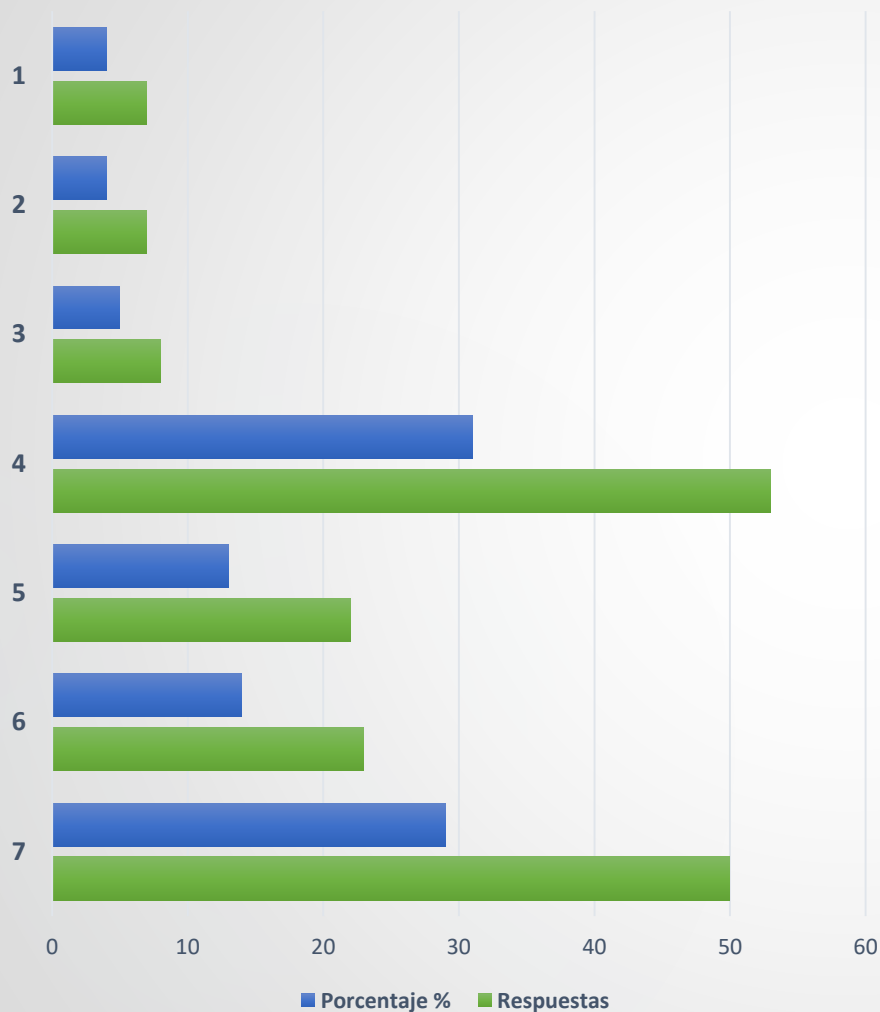
5



P3. Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece



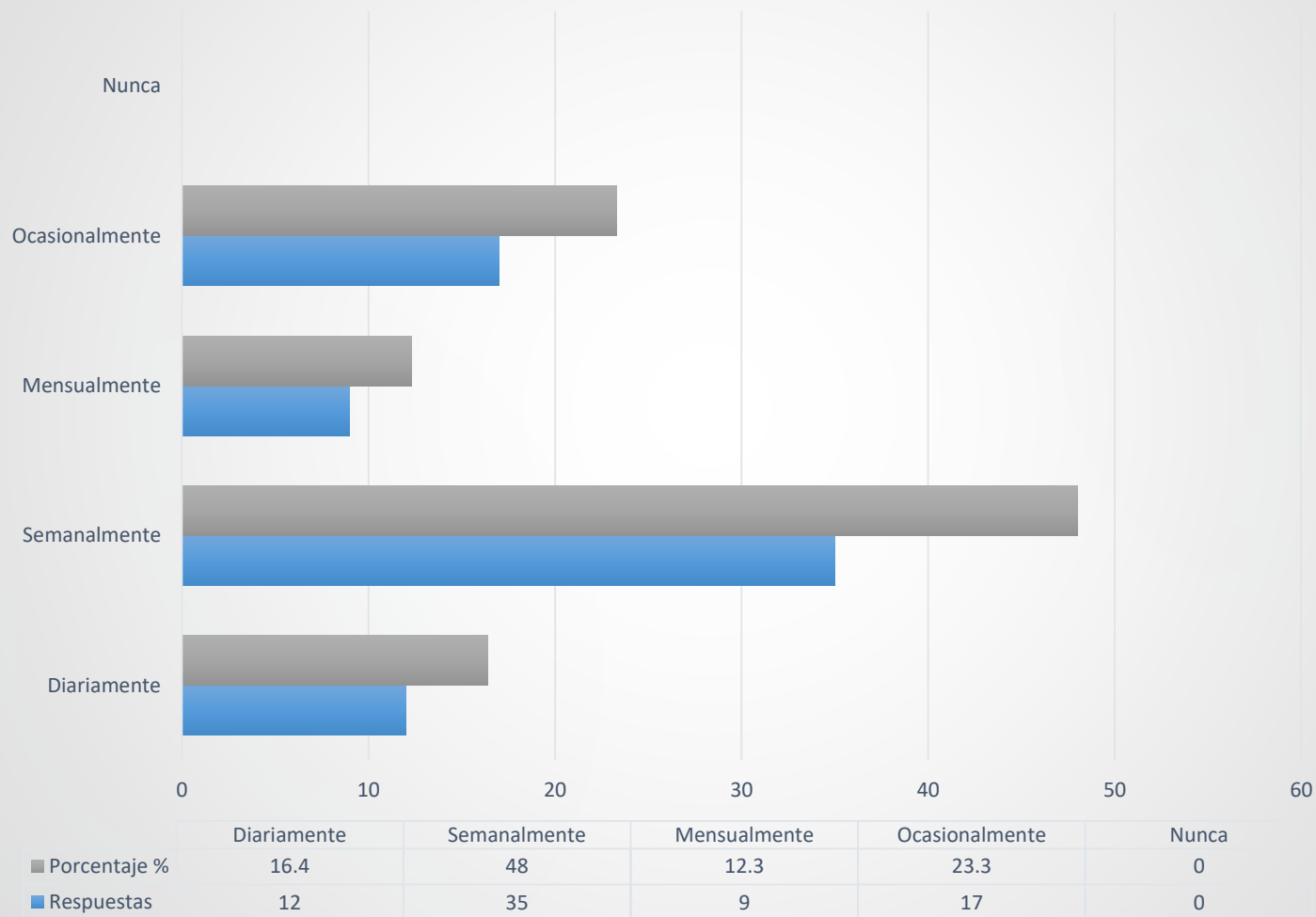
P4. ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



	Uso de la biblioteca	Porcentaje %	Respuestas
1	Conectarme a internet	4	7
2	Tomar cursos sobre uso de la información	4	7
3	Descansar y recrearme	5	8
4	Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	31	53
5	Estudiar en equipo	13	22
6	Estudiar solo	14	23
7	Solicitar préstamo externo de libros	29	50
Total de respuestas			170

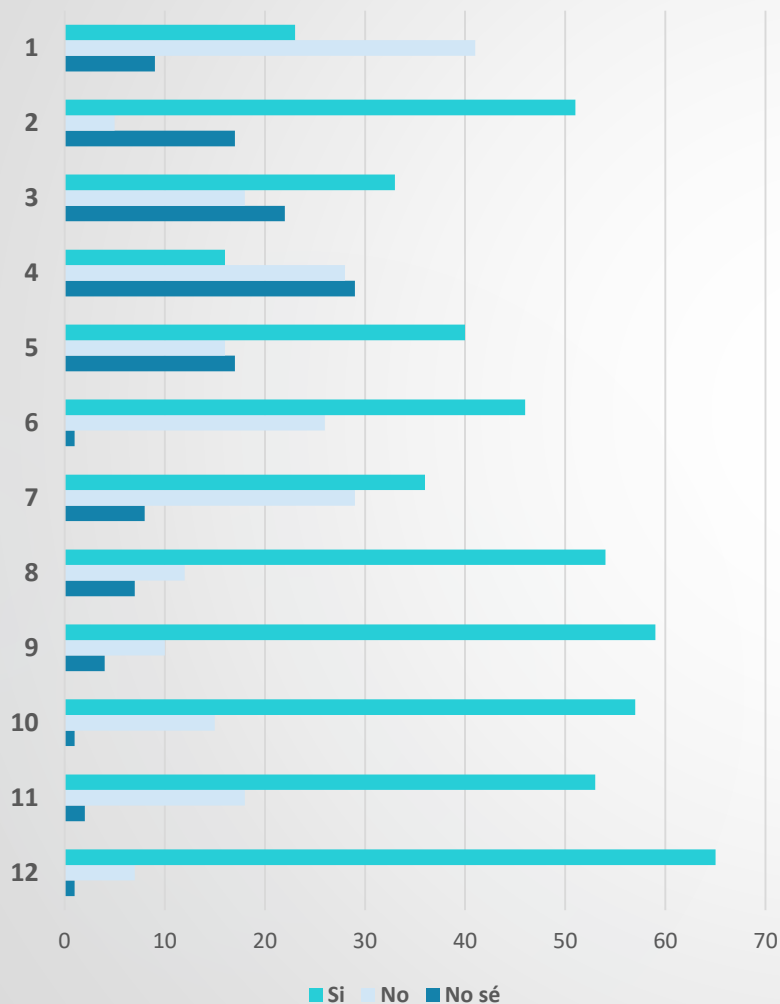
* Nota: Esta pregunta tiene opción a más de una respuesta.

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



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

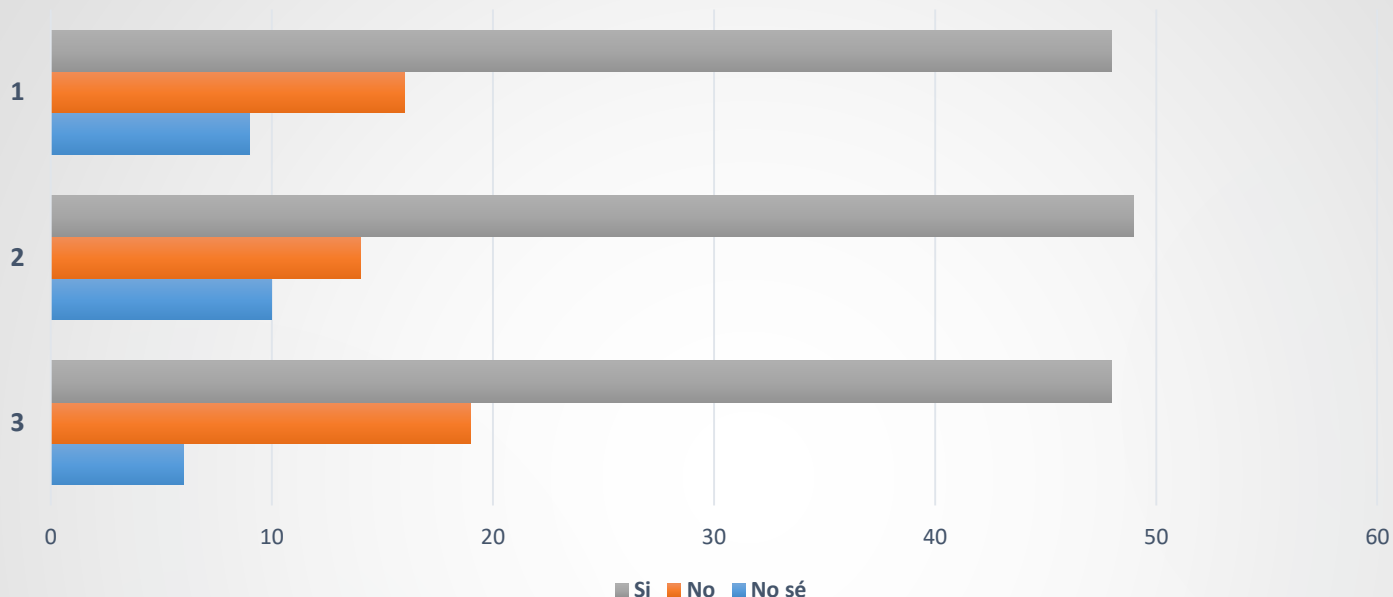
P6. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	32%	56%	12%
		23	41	9
2	De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	70%	7%	23%
		51	5	17
3	¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	45%	25%	30%
		33	18	22
4	¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	22%	38%	40%
		16	28	29
5	¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	55%	22%	23%
		40	16	17
6	¿Consulta la Biblioteca Digital?	63%	36%	1%
		46	26	1
7	¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	49%	40%	11%
		36	29	8
8	¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	74%	16%	10%
		54	12	7
9	¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	81%	14%	5%
		59	10	4
10	¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	78%	21%	1%
		57	15	1
11	¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	73%	25%	3%
		53	18	2
12	¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	89%	10%	1%
		65	7	1
Total por ítem		533	225	118

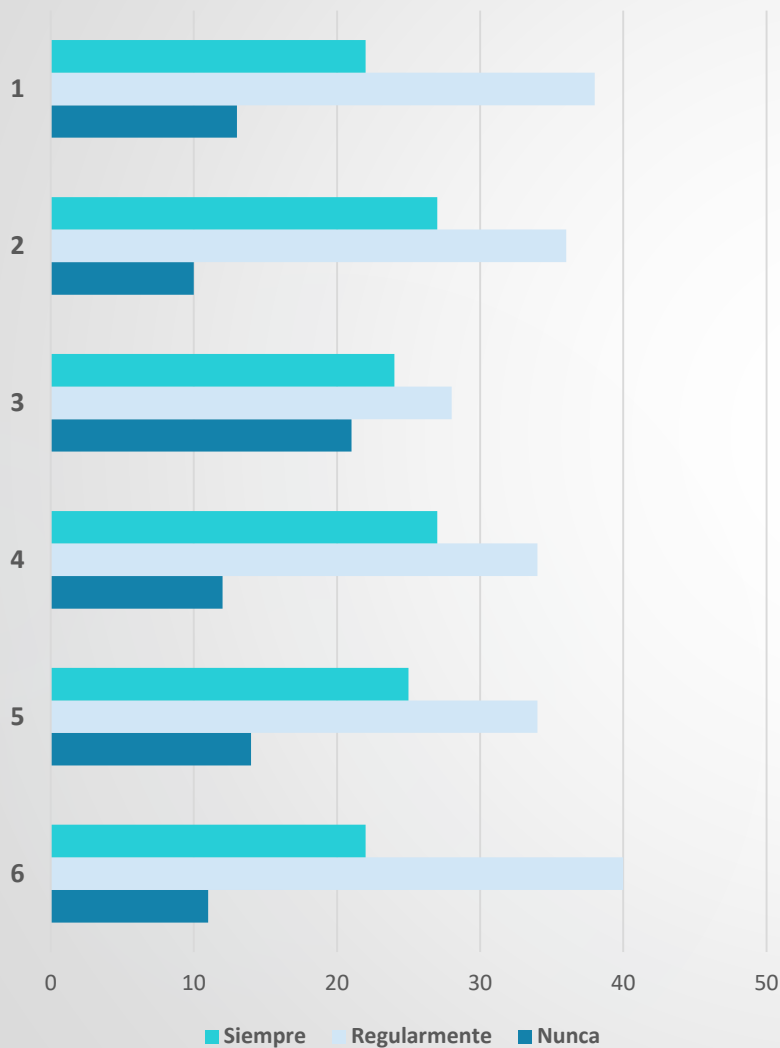
P7. Colecciones

10



Colecciones		Si	No	No sé
1	La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	66%	22%	12%
		48	16	9
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%	19%	14%
		49	14	10
3	Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	66%	26%	8%
		48	19	6
Total por ítem		145	49	25

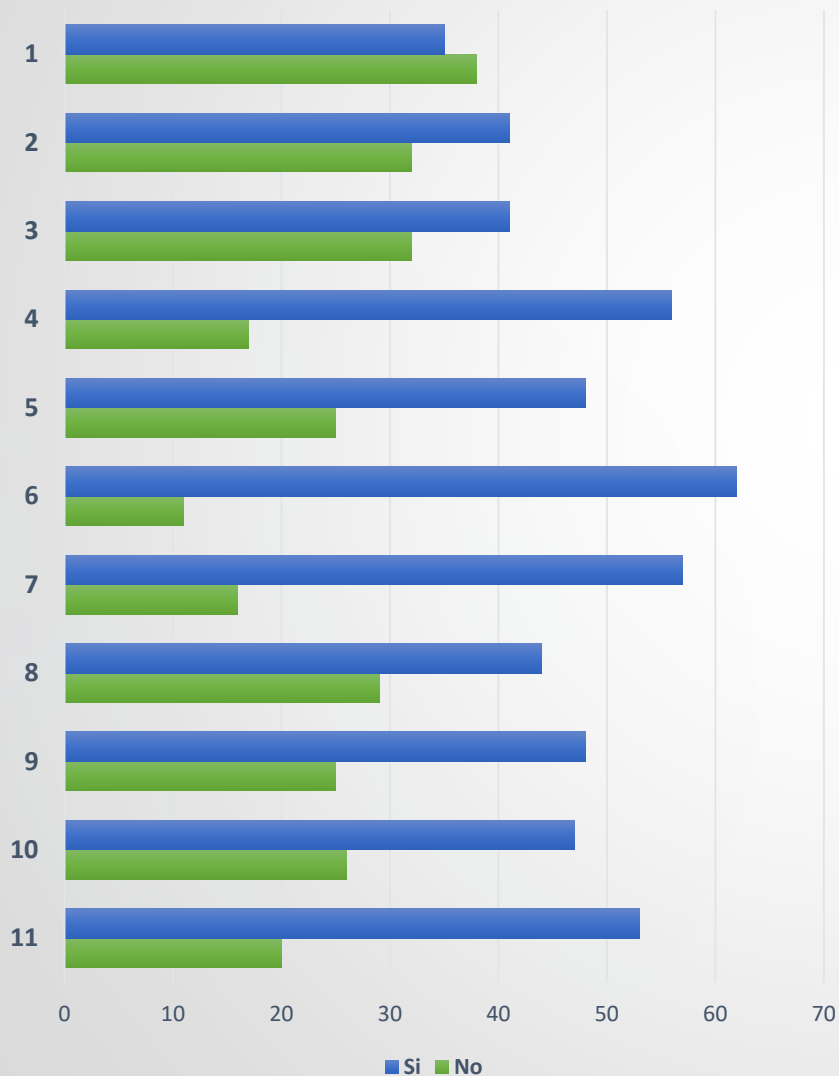
P8. Personal



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	30%	52%	18%
		22	38	13
2	¿Es amable con los usuarios?	37%	49%	14%
		27	36	10
3	¿Proporciona atención individualizada?	33%	38%	29%
		24	28	21
4	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	37%	47%	16%
		27	34	12
5	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	34%	47%	19%
		25	34	14
6	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	30%	55%	15%
		22	40	11
Total por ítem		147	210	81

P9. Infraestructura

12



Infraestructura		Si	No
1	¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	48%	52%
		35	38
2	¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	56%	44%
		41	32
3	¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	56%	44%
		41	32
4	¿La limpieza es adecuada?	77%	23%
		56	17
5	¿La temperatura es apropiada?	66%	34%
		48	25
6	¿El nivel de iluminación es suficiente?	85%	15%
		62	11
7	¿La señalización es adecuada?	78%	22%
		57	16
8	¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	60%	40%
		44	29
9	¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	66%	34%
		48	25
10	¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	64%	36%
		47	26
11	¿El espacio es cómodo y agradable?	73%	27%
		53	20
Total por ítem		532	271

P10. Opinión o comentario

- 1 en cuanto al uso de biblioteca digital, algunas revistas piden ID y NIP y hasta arriba mencionan que hay acceso por la UdG, sin embargo no he podido acceder. En otras instituciones cada mes les generan un usuario y un código y con ello pueden entrar a esas plataformas de las que se paga suscripción, sería bueno que nos pudieran compartir en nuestra institución cuál es el proceso
- 2 La biblioteca de la sede Lagos de Moreno fue construida hace aproximadamente 20 años, para otras condiciones. Es necesaria su ampliación en espacio.
- 3 GENIAL
- 4 El encargado nunca está, así que cuando tenemos algún problema o inconveniente nadie puede ayudarnos y mucho menos resolverlo
- 5 A mí ver las bibliotecas normalmente las utilizamos para sacar información pero no tiene una gran cantidad de libros como para que cada persona pueda agarrar con facilidad
- 6 Tienen que mejorar la infraestructura
- 7 En general bien
- 8 Mejorar la disponibilidad de los ejemplares y préstamo de ellos.
- 9 Hace falta promover la lectura
- 10 Como en toda biblioteca la necesidad de ejemplares en ciertas áreas de las cuales su uso es más frecuente y la cantidad de usuarios supera el área
- 11 En general los servicios que ofrece, son los adecuados abarcando libros, revistas, Internet etcétera, estuviera mejor que el personal atendiera más amable o que al preguntar algo lo resuelvan de manera atenta, ya que en ocasiones no prestan atención a los alumnos por estar platicando entre ellos en horas de servicio
- 12 Muchas felicidades por el trabajo que se realiza por el personal bibliotecario.
- 13 Más mobiliario, más libros y más espacio, gracias.
- 14 Ningún
- 15 La estructura de biblioteca está perfecta pero el personal debe de ser un poco más amable
- 16 Se podría mejorar el mobiliario. Disminuir el espacio en biblioteca por el LINE redujo los espacios para actividades en grupo.

P10. Opinión o comentario

- 17 Falta espacio en la Biblioteca
- 18 El cambio al lugar que le corresponde
- 19 Sería bueno tener cubículos o salas para trabajo en equipo.
- 20 Es necesario que para la realización de trabajos escolares, que los equipos de cómputo estén limpios. Considero que mucho personal dedicado a la higiene y limpieza de los espacios de estudio y es lo que falla. Gracias
- 21 Ocupamos mas equipos, que den el material para los deportes, que mejoren los equipos que se tienen y se actualicen...
- 22 Se requiere de personal para la rápida clasificación de material bibliográfico nuevo.
- 23 Considero importante mencionar acerca de la limpieza del equipo de cómputo, ya que en ocasiones éste se encuentra muy sucio y es INCOMODO trabajar en él. Estoy consciente de que este equipo está a disposición de todos como alumnos, pero no descarto la posibilidad de que día a día éste sea limpiado.
- 24 Los estudiantes y académicos de la sede San Juan necesitamos una biblioteca más grande y digna.
- 25 Gracias por pedir nuestra opinión.
- 26 Queremos que regrese Rubén
- 27 En la biblioteca de la sede San Juan de los Lagos, tanto el encargado como sus ayudantes ponen música con volumen muy alto, imposible ir a estudiar ahí
- 28 Mejoren las condiciones de los cubículos para trabajar en equipo
- 29 Los servicios que se brindan en la biblioteca, por lo general son satisfactorios, sin embargo, hay recursos bibliográficos que están muy desactualizados o no hay suficientes ejemplares
- 30 Como sugerencia la Biblioteca podría adquirir más libros de Psicología referentes con la Intervención en Crisis
- 31 MUY BUEN SERVICIO SOLO FALTA MÁS EJEMPLARES EN ALGUNAS MATERIAS BIOQUÍMICA MICROBIANA SOLO EXISTE UNO
- 32 Necesitamos más tomos de libros, conforme las asignaturas, en ocasiones solo existe UN libro, para obtener la información solicitada.

P10. Opinión o comentario

- 33 libros o talleres que impartan para el CENEVAL.
- 34 Cuentan con muy buen material para trabajar, aunque faltan mas libros de literatura para promover la lectura entre los estudiantres, bueno para que la lectura sea mas variada y del agrado de los demas
- 35 Pues se que nos cambiaran de Instalaciones en breve, solo puedo esperar algo mucho mejor, ya nos han comentado que tendremos una biblioteca de primer mundo. ¡Gracias!
- 36 chido carnal
- 37 Siga mejorando



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