



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 86 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Lagos, 66 estudiantes, 19 docentes y 1 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

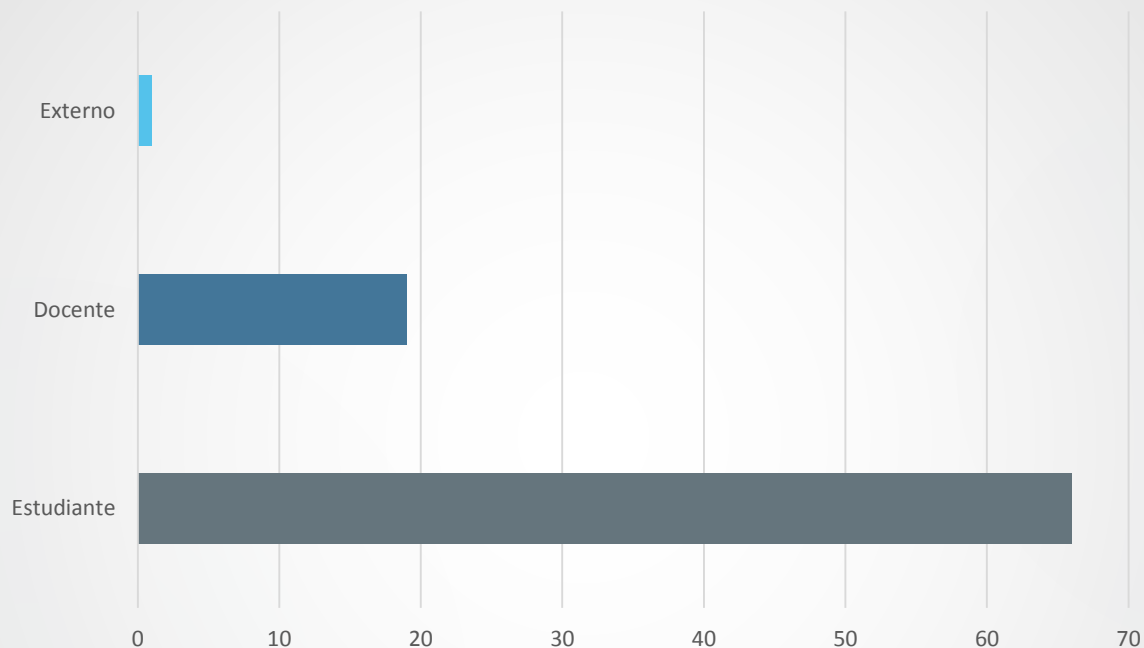
- Opinión o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias

**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 Lagos
Año 2018**

P1: Usted es:

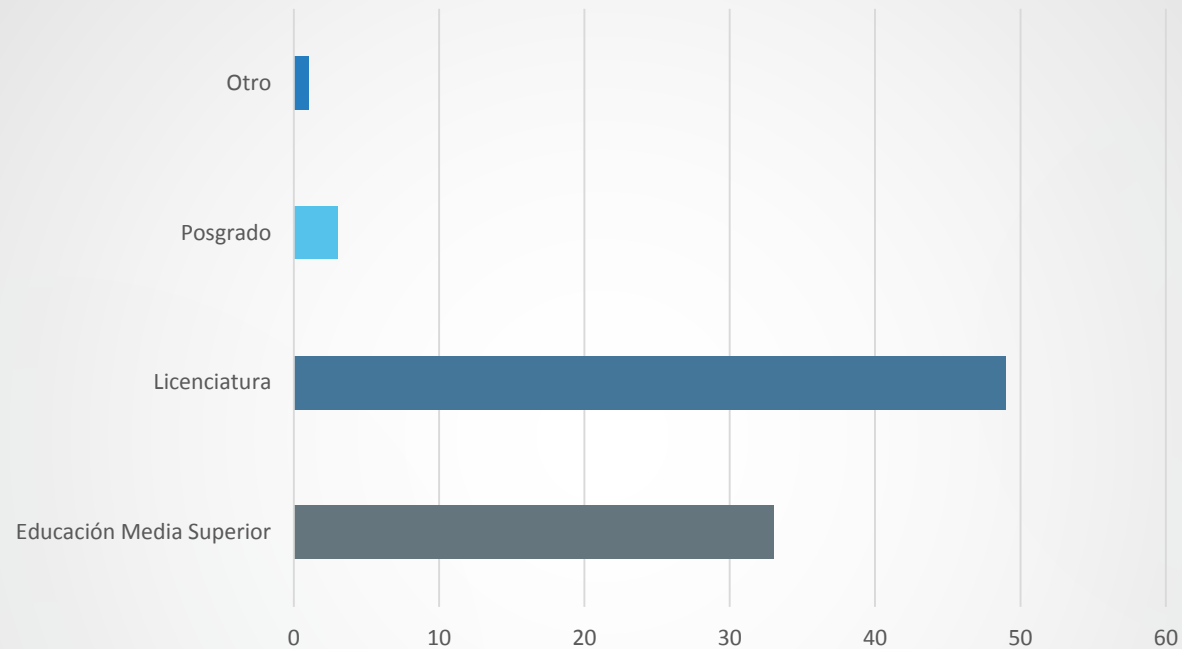
4



Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	1%	1
Docente	22%	19
Estudiante	77%	66
Total:		86

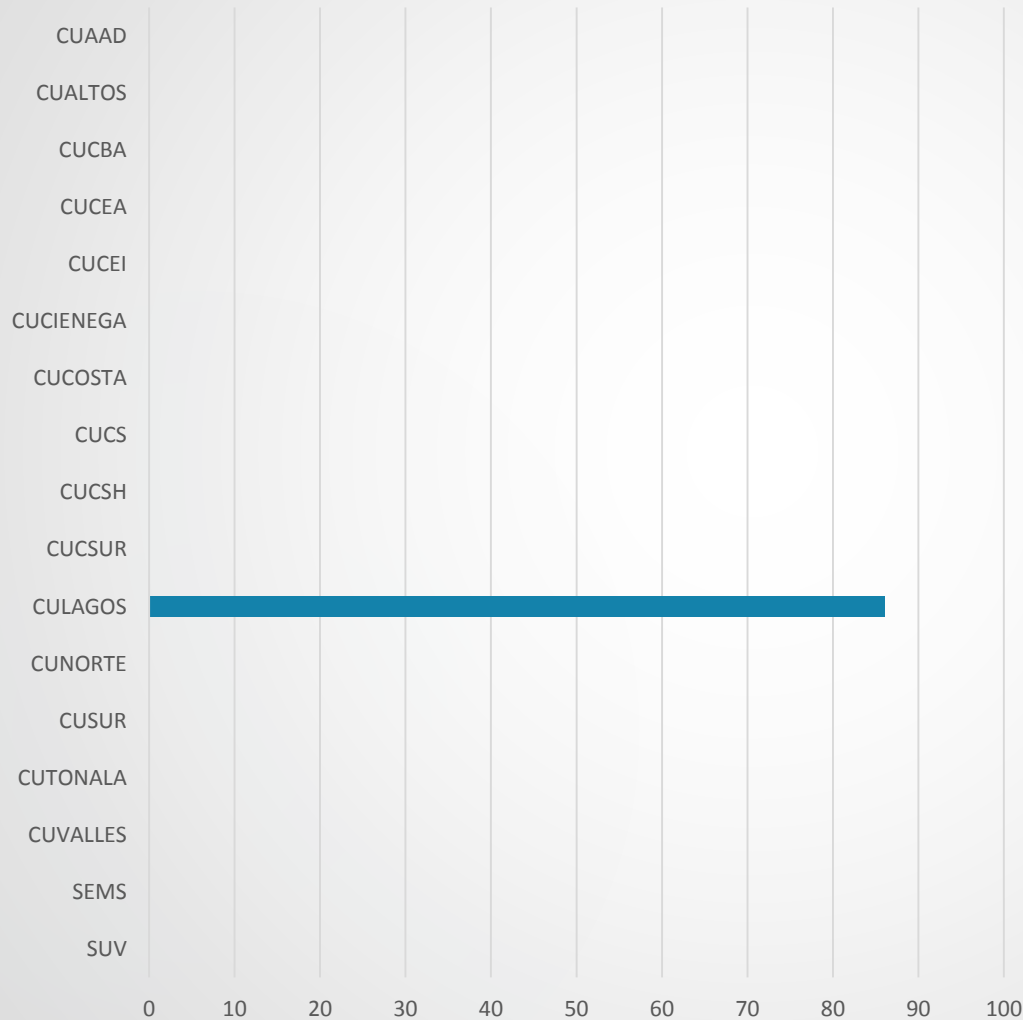
P2: Nivel que cursa o imparte:

5



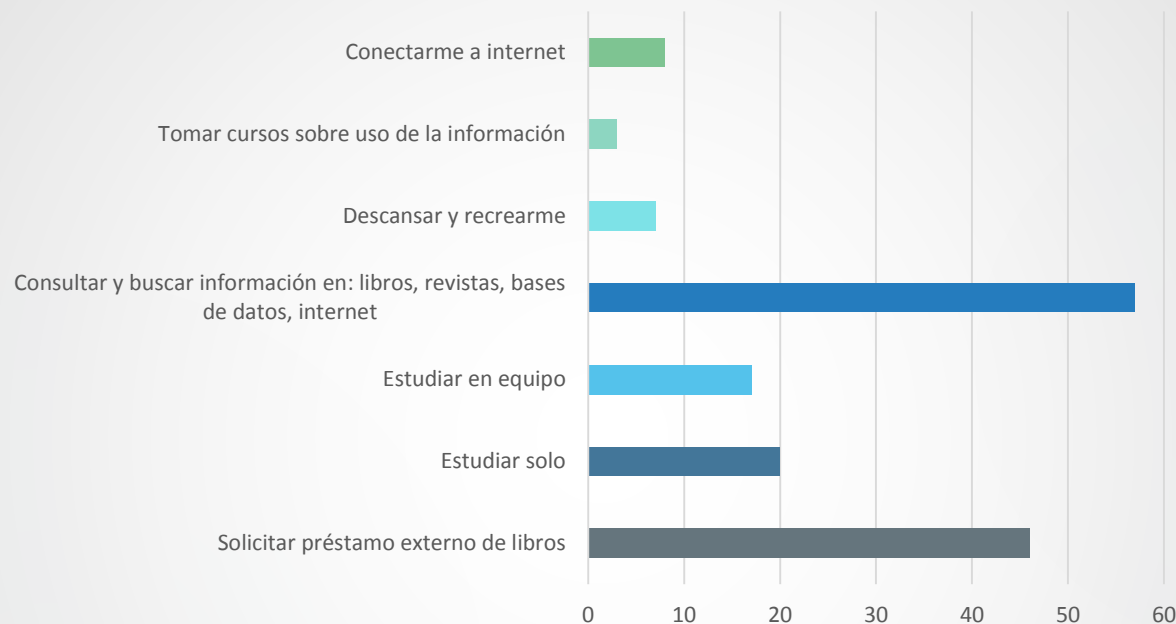
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	1%	1
Posgrado	3%	3
Licenciatura	57%	49
Educación Media Superior	38%	33
Total:		86

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	100% 86
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	0% 0
CUAAD	0% 0
Total	86

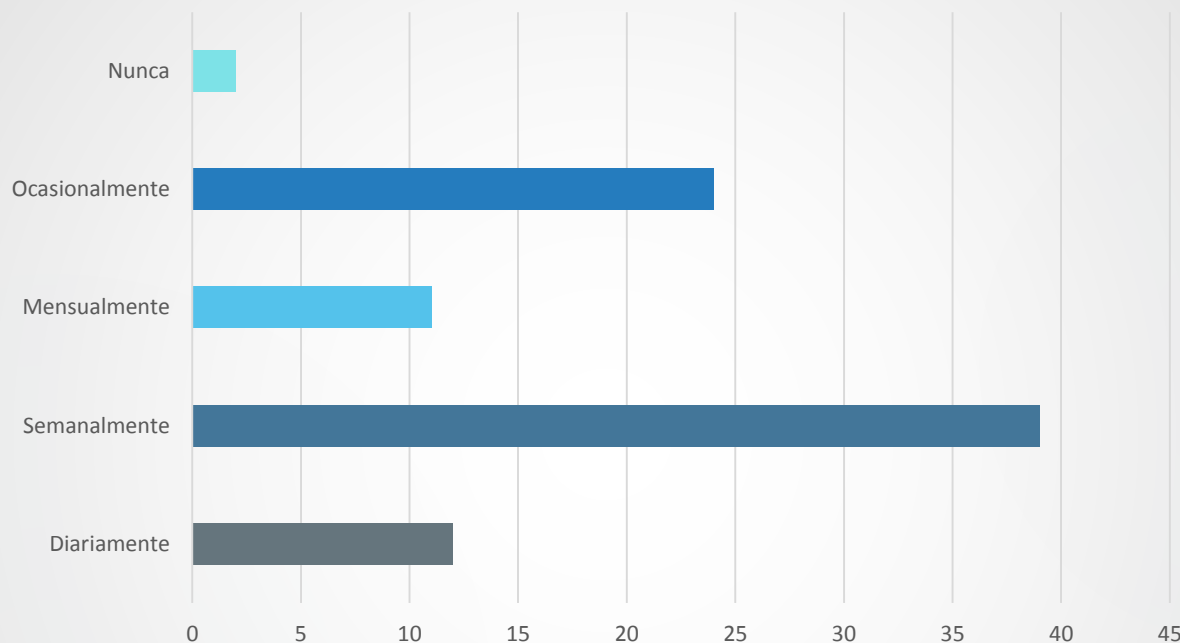
P4: ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



Opciones de respuesta	Respuestas
Conectarme a internet	5% 8
Tomar cursos sobre uso de la información	2% 3
Descansar y recrearme	4% 7
Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	36% 57
Estudiar en equipo	11% 17
Estudiar solo	13% 20
Solicitar préstamo externo de libros	29% 46
Total	158

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

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

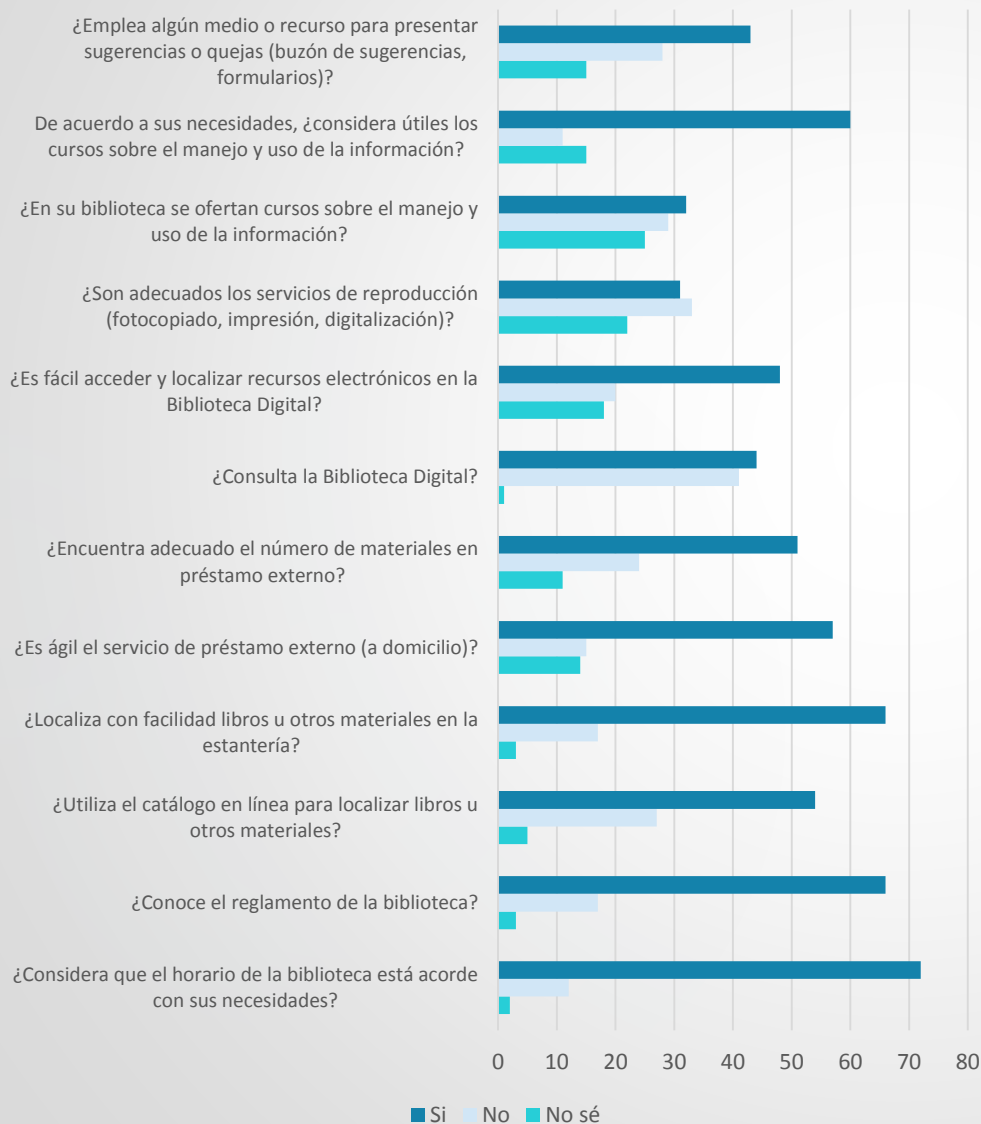


¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	2%	2
Ocasionalmente	27%	24
Mensualmente	13%	11
Semanalmente	44%	39
Diariamente	14%	12
Total		88

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

P6: Servicios.

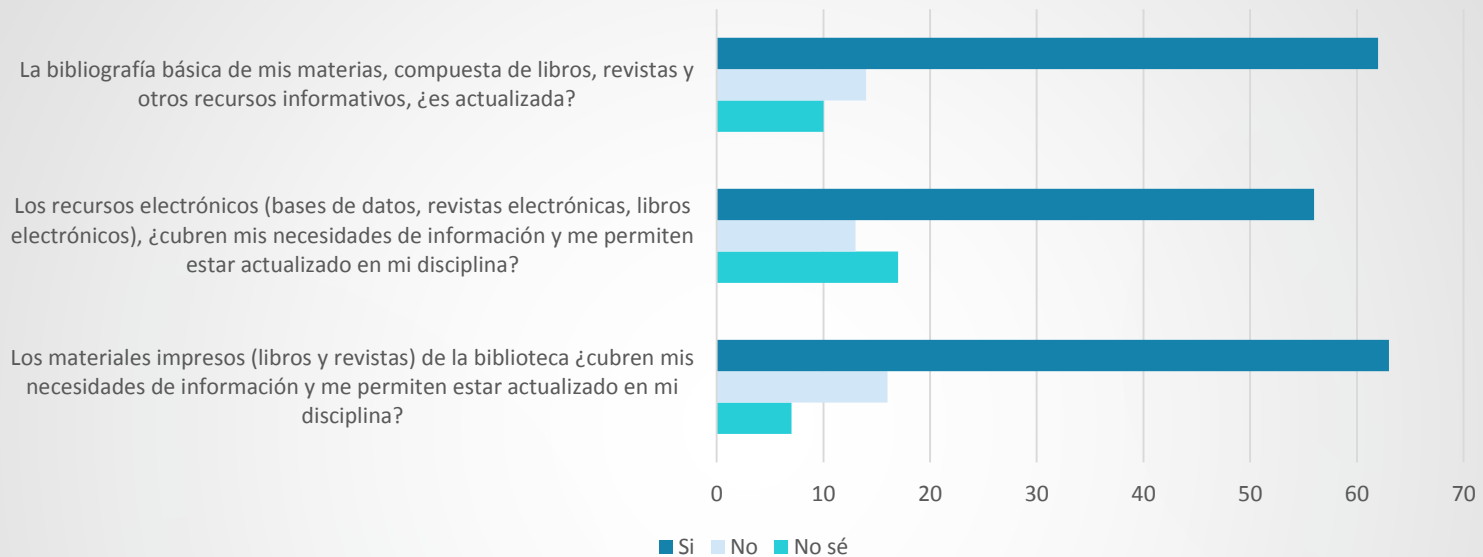
9



	Si	No	No sé
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	50%	33%	17%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	70%	13%	17%
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	37%	34%	29%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	36%	38%	26%
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	56%	23%	21%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	51%	48%	1%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	59%	28%	13%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	66%	17%	16%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	77%	20%	3%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	63%	31%	6%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	77%	20%	3%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	84%	14%	2%
Total			86

P7: Colecciones.

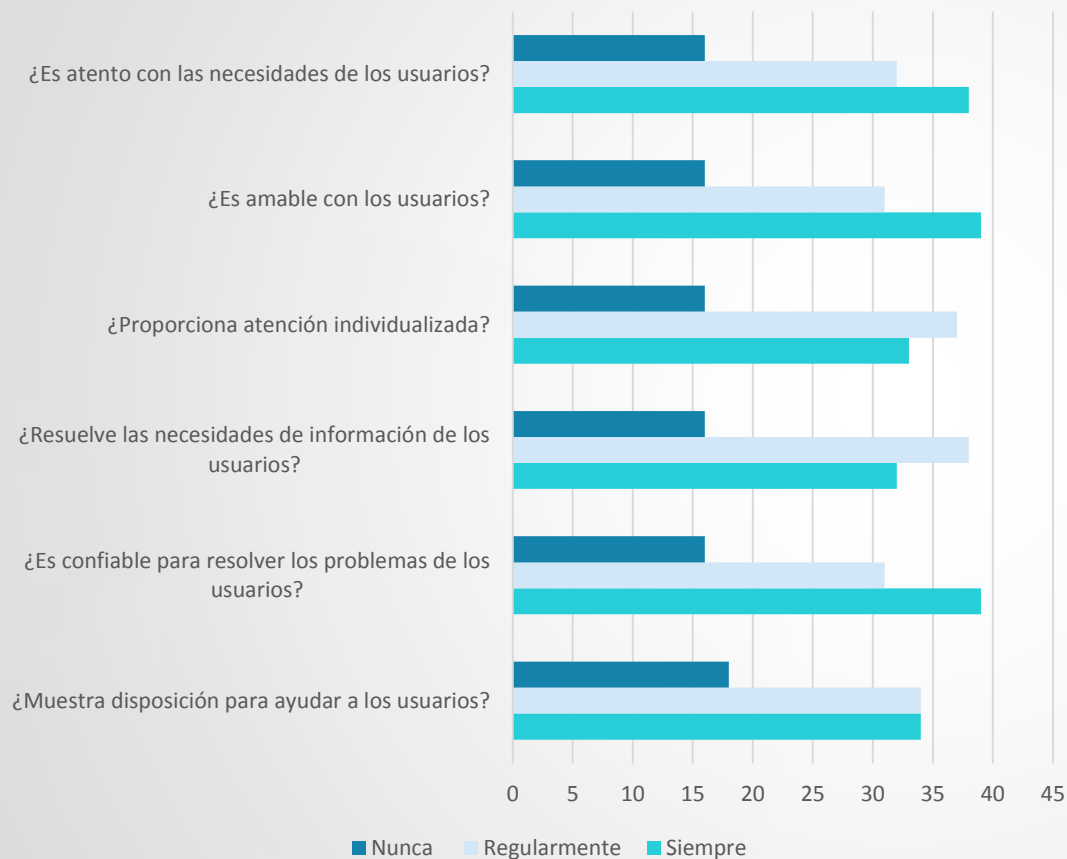
10



	Si	No	No sé
La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	72%	16%	12%
	62	14	10
Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	65%	15%	20%
	56	13	17
Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	73%	19%	8%
	63	16	7
Total			86

P8: Personal.

11



	Nunca	Regularmente	Siempre
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	19%	37%	44%
	16	32	38
¿Es amable con los usuarios?	19%	36%	45%
	16	31	39
¿Proporciona atención individualizada?	19%	43%	38%
	16	37	33
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	19%	44%	37%
	16	38	32
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	19%	36%	45%
	16	31	39
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	21%	40%	40%
	18	34	34
Total			86

P9: Infraestructura.

12



	Si	No
¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	43%	57%
¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	37	49
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	74%	26%
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	64	22
¿La limpieza es adecuada?	63%	37%
¿La limpieza es adecuada?	54	32
¿La temperatura es apropiada?	92%	8%
¿La temperatura es apropiada?	79	7
¿La temperatura es apropiada?	72%	28%
¿El nivel de iluminación es suficiente?	62	24
¿El nivel de iluminación es suficiente?	80%	20%
¿La señalización es adecuada?	69	17
¿La señalización es adecuada?	86%	14%
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	74	12
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	64%	36%
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	55	31
¿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?	68	18
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	78%	22%
¿El espacio es cómodo y agradable?	67	19
¿El espacio es cómodo y agradable?	76%	24%
¿El espacio es cómodo y agradable?	65	21
Total		86

P10: Opinión o comentario.

1. que tenga cubículos cerrados para estudio en grupos
2. deberían tener mayor cantidad de ejemplares de los libros para facilitar el estudio de los alumnos
3. Mejorar en cuestión de libros
4. El lugar que tiene la biblioteca actualmente ya es insuficiente.
5. necesitamos secretarías con un físico bien bueno
6. necesitamos secretarías con un físico bien bueno
7. a mi opinión quisiera que tuvieran novelas de muchos tipos y de varios autores desde mexicanos hasta alemanes británicos ingleses etcétera y que clasifiquen los libros nuevos pronto para que los puedan prestar lo más pronto posible por que hay personas como yo que si nos gusta leer
8. yo opino que la mayoría de las cosas que tenemos en la biblioteca son adecuadas para el estudio y la información necesaria
9. Me parece que todo está muy bien
10. En cuestión de recursos físicos, y la infraestructura es muy buen servicio, una sugerencia, es emplear más el uso de la biblioteca virtual
11. Falta MUCHAS cosas para mejorar la biblioteca
12. En un mediano plazo, el espacio de la biblioteca del CULagos resultará insuficiente. Es necesario considerar este problema para resolverlo adecuadamente.
13. opino opiniones
14. Mejoren el sistema en línea
15. Está muy pequeño pero bien
16. Hace falta más mobiliario y más espacio para trabajar
17. En si la biblioteca está bien pero el personal es muy sangron
18. Díganle al bibliotecario de CULAGOS sede San Juan que trabaja en una biblioteca, es escandaloso y siempre está platicando o poniendo música fuerte
19. Mejor trato del personal hacia estudiantes
20. Visitar las sedes de los CENTROS universitarios

21. Que controlen más la luz, muchas veces molesta a los ojos y el ruido, los compañeros no respetan, ¿Por qué los pasillos donde están los libros son tan angostos? La biblioteca se esta quedando chiquita.
22. me parece bien el servicio pero le hace falta mas espacio
23. Díganle al bibliotecario de CULAGOS sede San Juan que trabaja en una biblioteca, es escandaloso y siempre está platicándo o poniendo música fuerte
24. Gracias por preguntar nuestra opinión
25. Excelente lugar para relajarse y poder estudiar sin interrupciones
26. Ninguno
27. creo que ya es insuficiente el espacio de la biblioteca ya que no esta muy apropiado para hacer un trabajo en equipo o estudiar mas de dos personas, estoy en centro universitario sede san juan de los lagos.
28. Necesitamos una biblioteca más amplia, el espacio esta muy reducido y el internet en cuanto a funcionalidad es regular
29. El personal de la Universidad de Guadalajara en el centro universitario de los Lagos es excelente por lo cuál no encuentro en que se podría mejorar.
30. Se debe inaugurar la nueva biblioteca de la cede CULAGOS
31. podrian mejorar la iluminacion donde se encuentran las computadoras
32. sigan como siempre y le deseo lo mejor.



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