



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 49 usuarios encuestados del Centro Universitario del Norte, 32 estudiantes, 13 docentes y 4 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

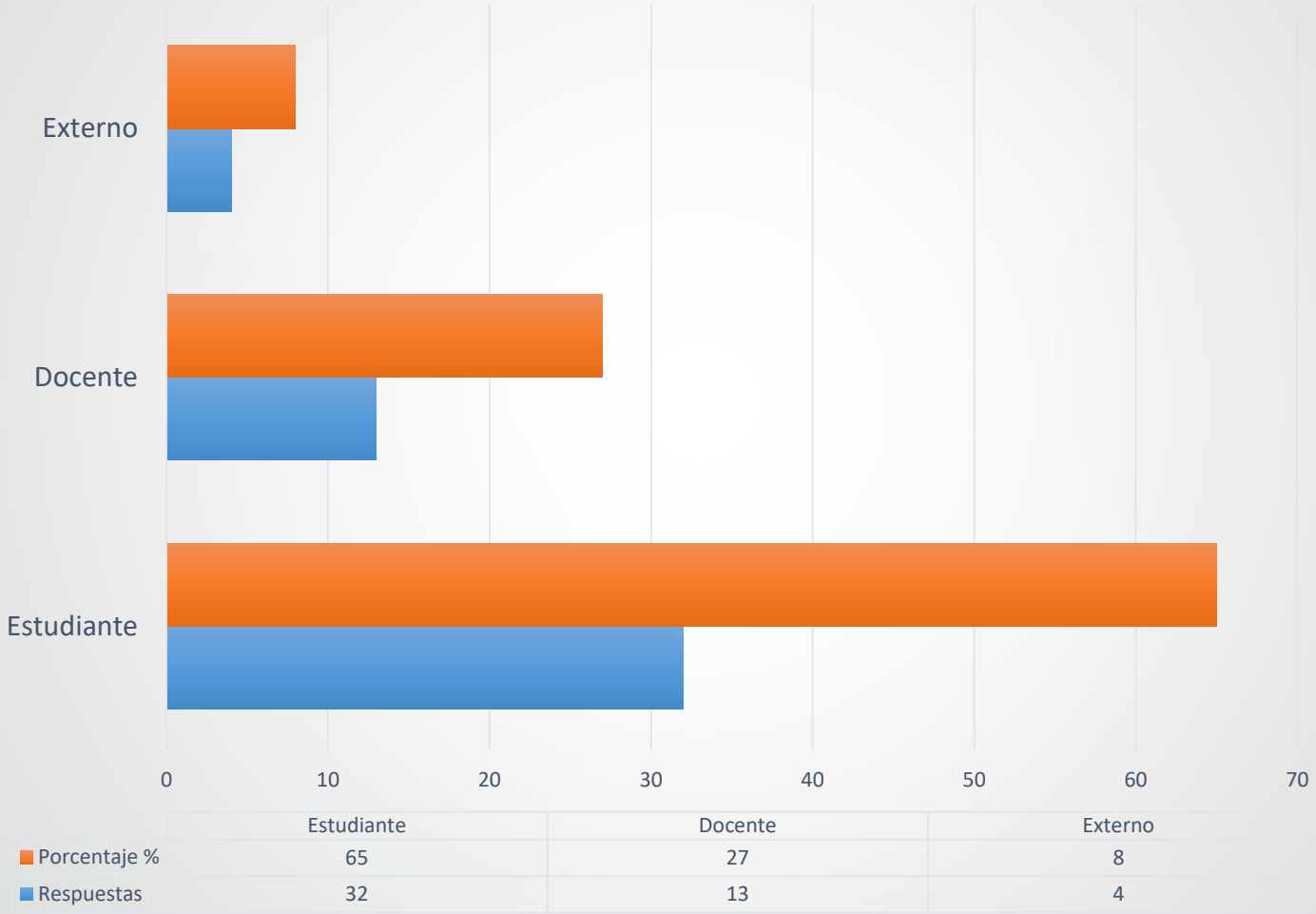
Parte 7. Comentarios generales

- 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**

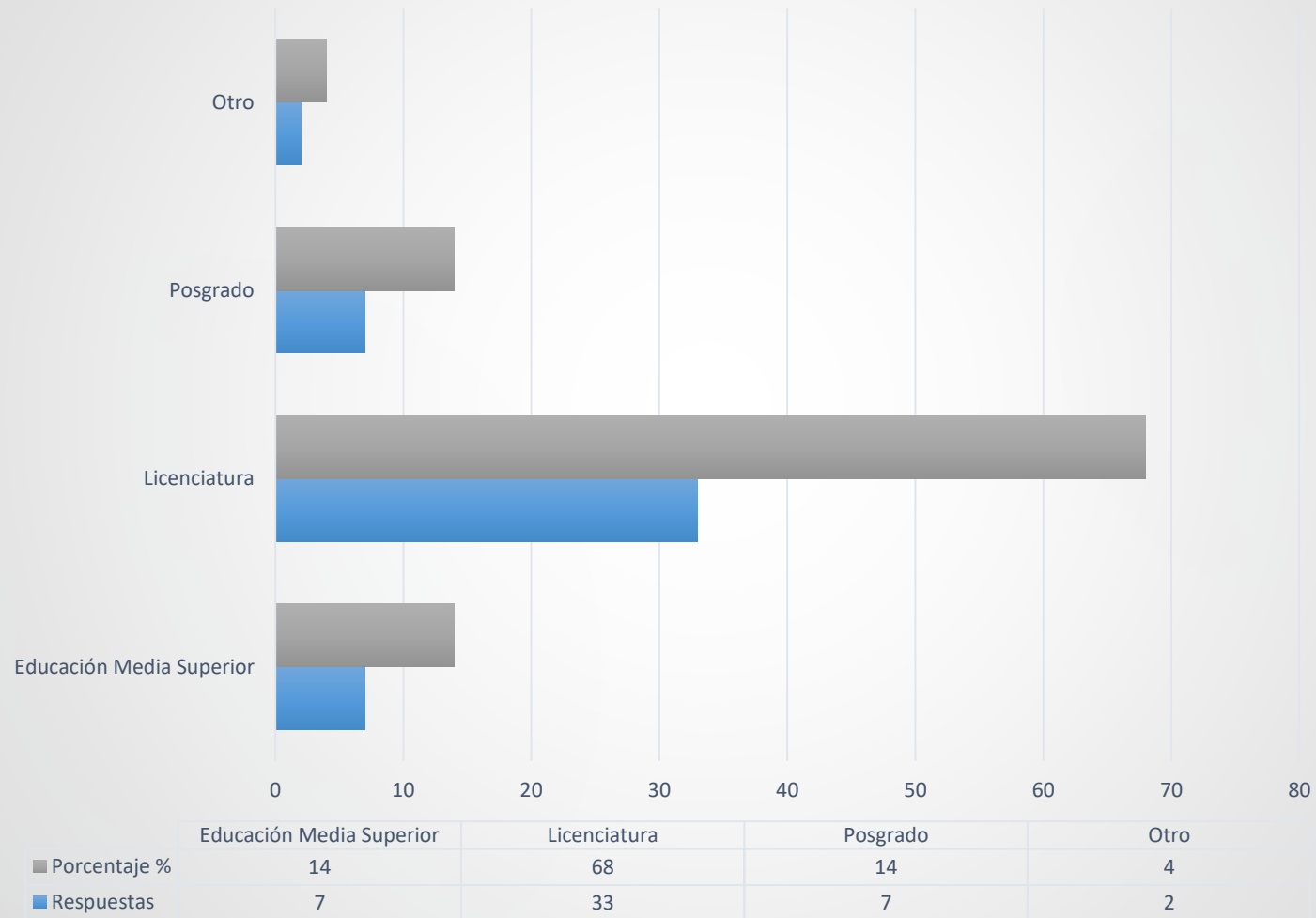
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario del Norte
Año 2019**

P1. Usted es

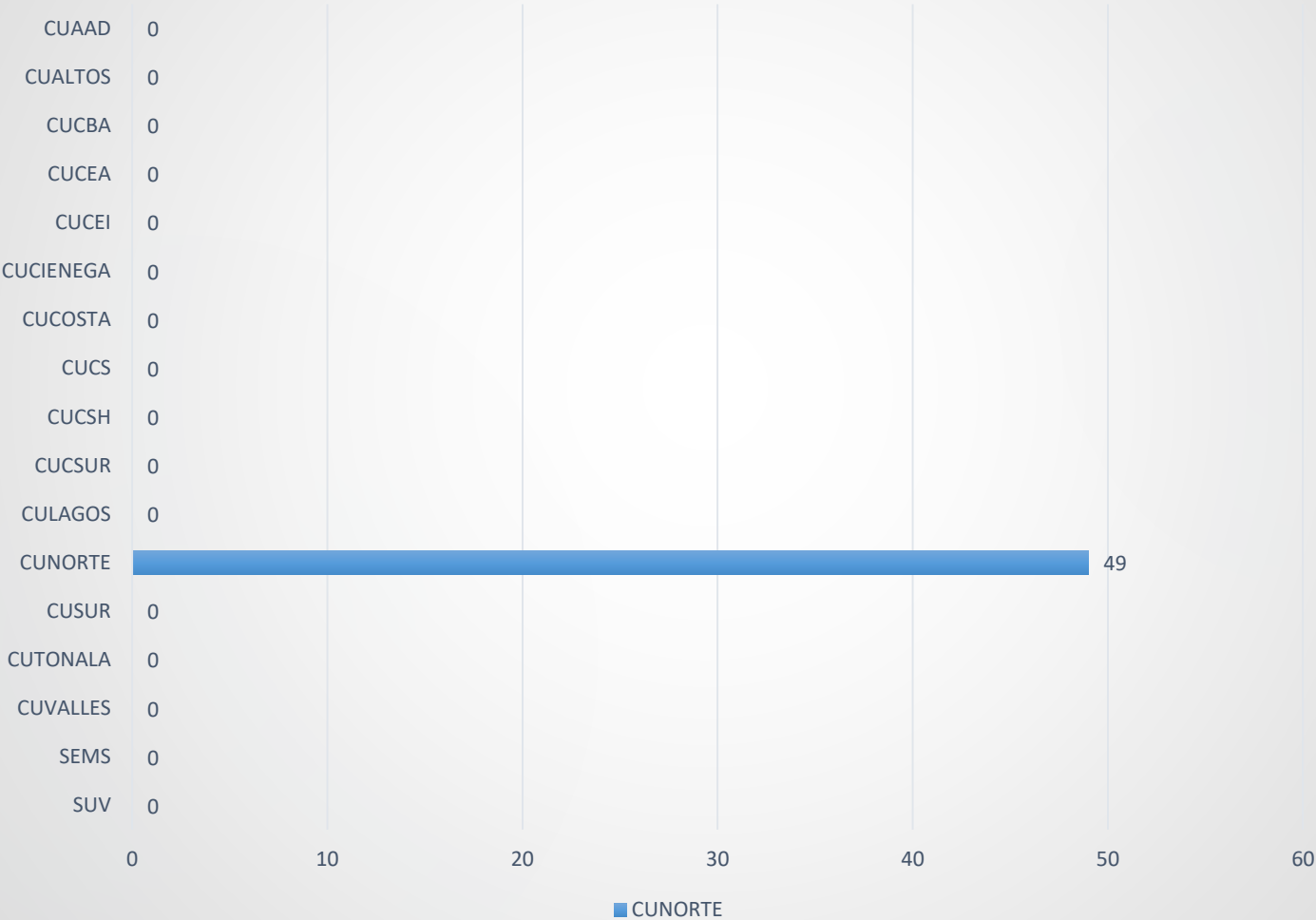


P2. Nivel que cursa o imparte

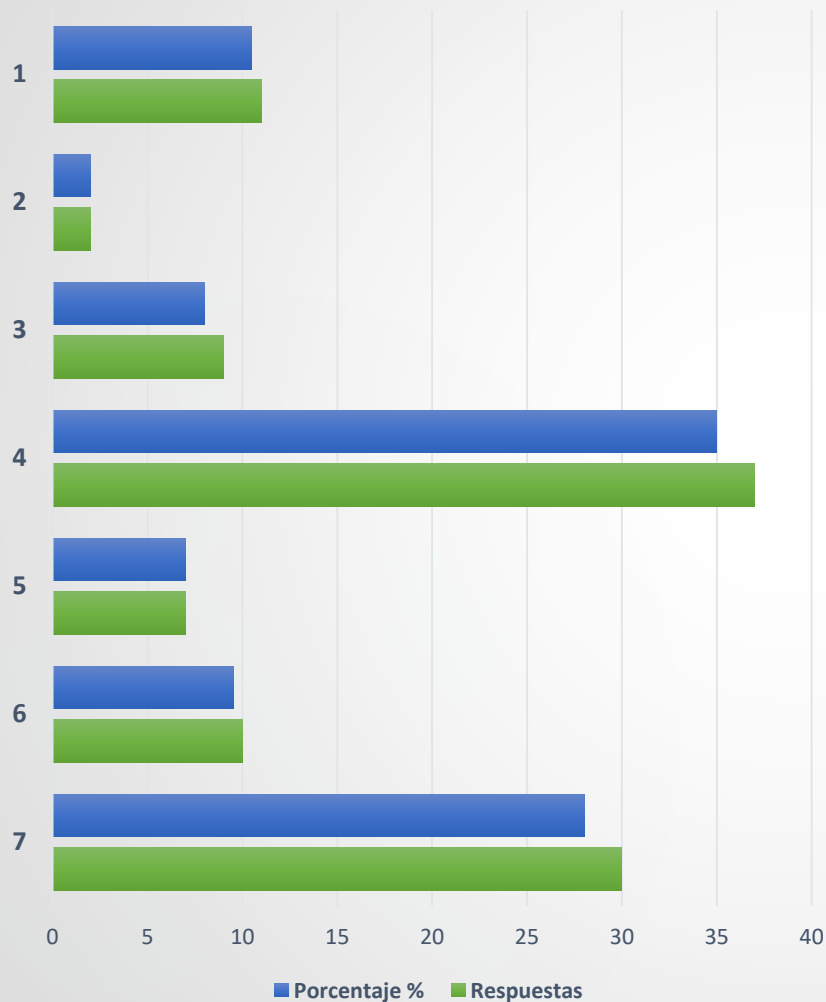
5



P3. Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece



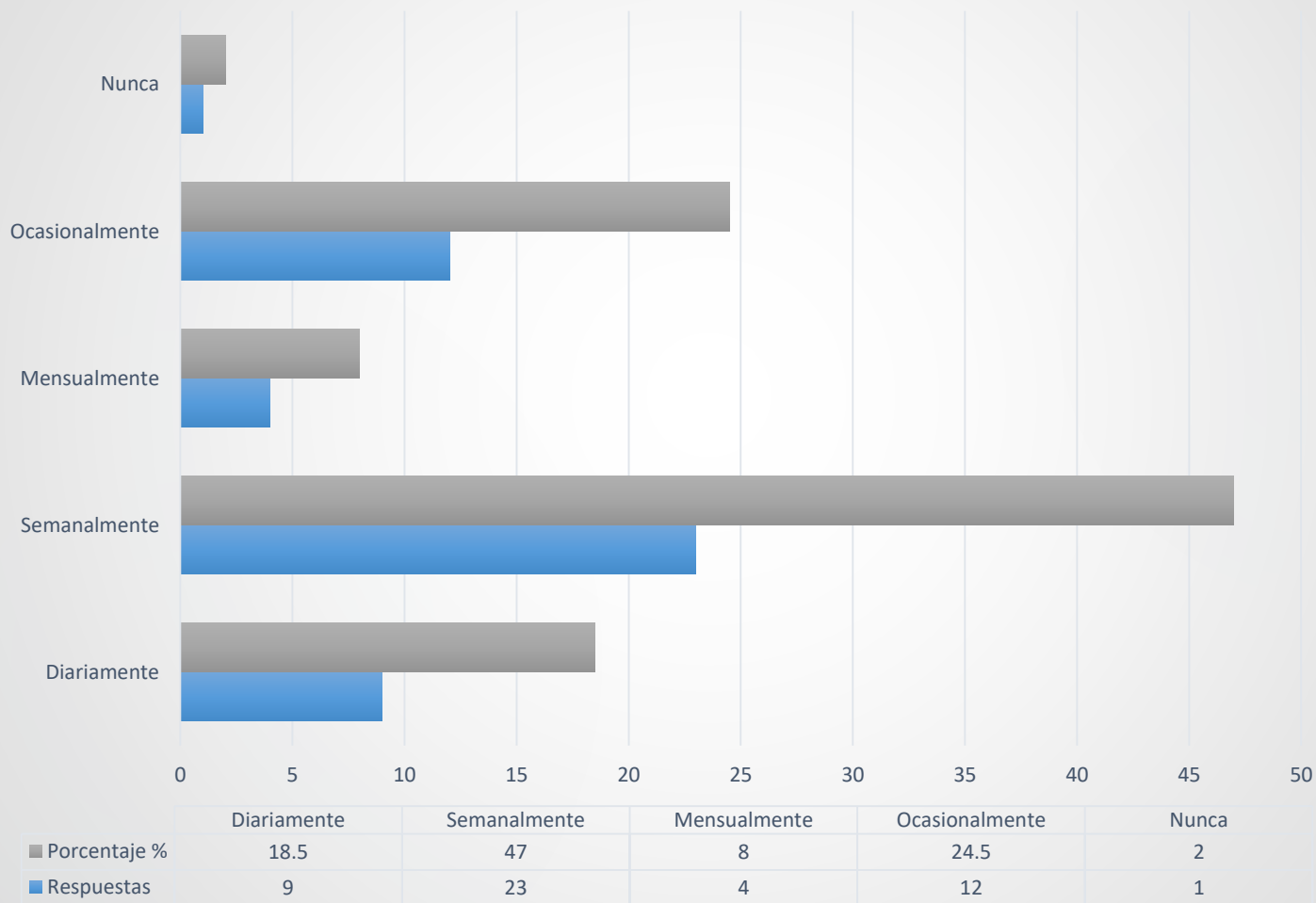
P4. ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



	Uso de la biblioteca	Porcentaje %	Respuestas
1	Conectarme a internet	10.5	11
2	Tomar cursos sobre uso de la información	2	2
3	Descansar y recrearme	8	9
4	Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	35	37
5	Estudiar en equipo	7	7
6	Estudiar solo	9.5	10
7	Solicitar préstamo externo de libros	28	30
Total de respuestas			106

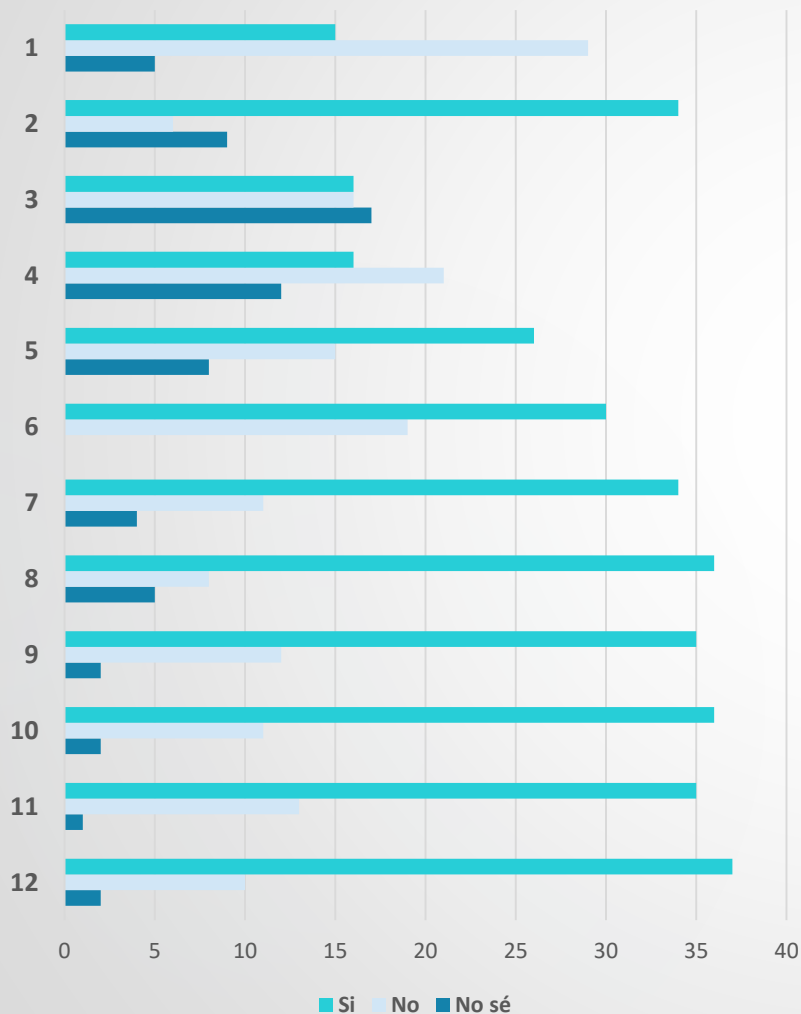
* Nota: Esta pregunta tiene opción a más de una respuesta.

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



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

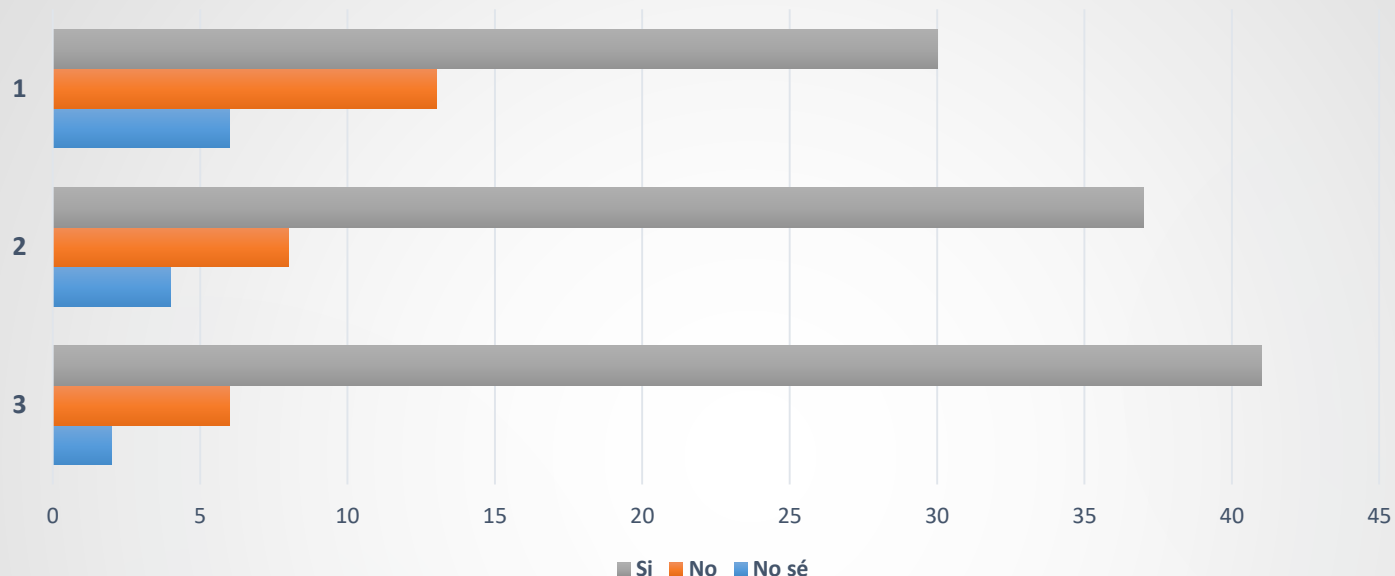
P6. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	31%	59%	10%
		15	29	5
2	De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	69%	12%	18%
		34	6	9
3	¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	33%	33%	35%
		16	16	17
4	¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	33%	43%	24%
		16	21	12
5	¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	53%	31%	16%
		26	15	8
6	¿Consulta la Biblioteca Digital?	61%	39%	0%
		30	19	0
7	¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	69%	22%	8%
		34	11	4
8	¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	73%	16%	10%
		36	8	5
9	¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	71%	24%	4%
		35	12	2
10	¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	73%	22%	4%
		36	11	2
11	¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	71%	27%	2%
		35	13	1
12	¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	76%	20%	4%
		37	10	2
Total por ítem		350	171	67

P7. Colecciones

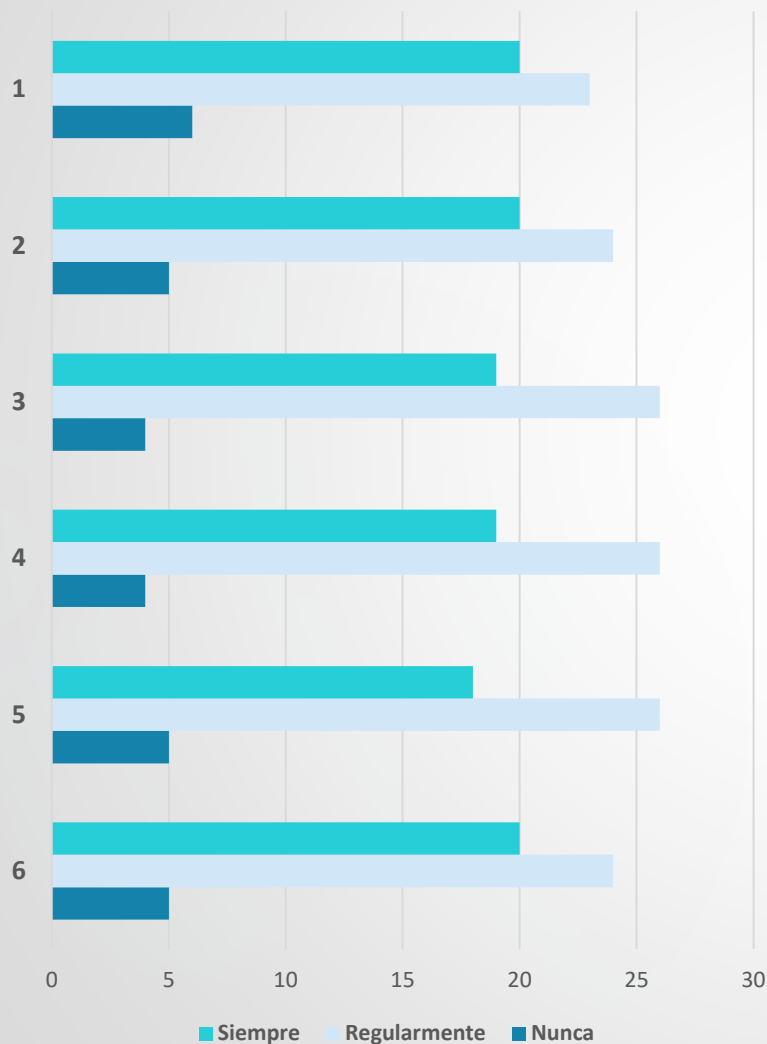
10



Colecciones		Si	No	No sé
1	La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	61%	27%	12%
		30	13	6
2	Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	76%	16%	8%
		37	8	4
3	Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	84%	12%	4%
		41	6	2
Total por ítem		108	27	12

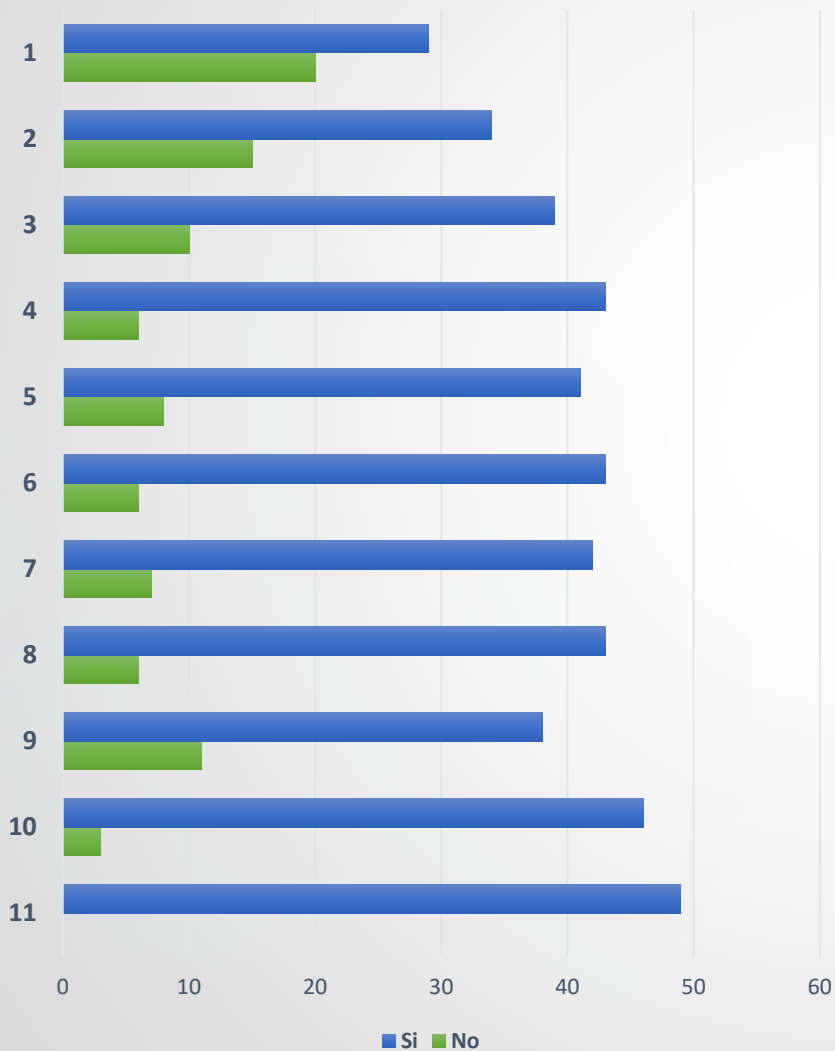
P8. Personal

11



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	41%	47%	12%
		20	23	6
2	¿Es amable con los usuarios?	41%	49%	10%
		20	24	5
3	¿Proporciona atención individualizada?	39%	53%	8%
		19	26	4
4	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	39%	53%	8%
		19	26	4
5	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	37%	53%	10%
		18	26	5
6	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	41%	49%	10%
		20	24	5
Total por ítem		116	149	29

P9. Infraestructura



Infraestructura		Si	No
1	¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	59%	41%
		29	20
2	¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	69%	31%
		34	15
3	¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	80%	20%
		39	10
4	¿La limpieza es adecuada?	88%	12%
		43	6
5	¿La temperatura es apropiada?	84%	16%
		41	8
6	¿El nivel de iluminación es suficiente?	88%	12%
		43	6
7	¿La señalización es adecuada?	86%	14%
		42	7
8	¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	88%	12%
		43	6
9	¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	78%	22%
		38	11
10	¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	94%	6%
		46	3
11	¿El espacio es cómodo y agradable?	100%	0%
		49	0
Total por ítem		447	92

P10. Opinión o comentario

- 1 En términos generales la instalaciones y el servicio son muy buenos, hay algunos aspectos que pudieran mejorar como la renovación de material
- 2 Además los días por los que prestan el material y el número de ejemplares a prestar es muy poco
- 3 Arreglo de sillas, mayor silencio en el área de lectura formal, que sirvan las conexiones para las conexiones de energía eléctrica.
- 4 Todo puede mejorar
- 5 La biblioteca esta bien, considero que estaría bien que se pusieran a disposición más libros de todas las áreas
- 6 ojala hubiera una zona de silencio estricto
- 7 ninguna
- 8 Es necesario el mantenimiento de los equipos de cómputo. Sugiero que el reglamento este a la vista impreso en dimensiones mayores a una hoja tamaño carta.
- 9 De manera general cuentan con un buen servicio, solo me parece que las instalaciones son pequeñas para los materiales que tiene, ya que en ocasiones el espacio entre estantes es reducido.
- 10 La verdad hay veces que no esta el personal para la entrega de libros o información
- 11 Me gustaría que se guardara silencio en las áreas de lectura, hasta el momento se permite que se hable en voz alta debido a que no hay un lugar para trabajar en grupos y eso hace que compartir un área en común sea desagradable para quienes recurrimos a trabajar en un espacio solos evitando distracciones.
- 12 Utilizo en muy pocas ocasiones la biblioteca y lo hago solo para solicitar prestamo de libros, se percibe ambiente tranquilo y silencio, respecto al sistema no se utilizarlo por lo que se me dificulta encontrarlos, algunas respuestas las seleccione por que no habia mas opciones. Es muy buena herramienta y nos facilita hasta cierto punto por el uso de libros.
- 13 DENTRO DE LO QUE CABE TODO BIEN
- 14 los puntos neegativos son aspectos de los que no se puede tener un control total, ya que la biblioteca comparte el espacio con otras áreas y eso dificulta lo referente al control del ruido y la iluminación.
- 15 Que a los que hemos egresado nos sigan permitiendo usar la biblioteca virtual

P10. Opinión o comentario

- 16 La encuesta no da opción de No Aplica, para respuestas que corresponden a esta situación
- 17 Ninguno
- 18 Excelente servicio.
- 19 Que el personal no sea grosero con los usuarios
- 20 Muchas de las computadoras no funcionan, el personal que atiende siempre esta de mal humor
- 21 me gusta mucho solo que si estaría bien cuidar un poco mas el ruido
- 22 todo esta bien
- 23 buenas cosas
- 24 Me gustaría que hubiera espacios donde el internet sea alcanzable y haya espacios donde pueda estar (no sillas) solo para relajarme y disfrutar de leer un poco, también sería mejor que la biblioteca estuviese abierta en el recreo, ya que es cuando más se puede necesitar y más disposición hay.
- 25 la biblioteca asi esta bien como esta porque pues la maestra que atiende es muy atenta y siempre esta limpio el lugar de trabajo -_-
- 26 nada
- 27 En la pregunta referente a los libros actualizados, debo aclarar que es incorrecto puesto que los libros no son los más nuevos sin embargo concuerdan con el plan de estudios vigente. Adicional me gustaría proponer exposiciones o visitas de editoriales (como una minifil estudiantil)



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