



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 101 usuarios encuestados del Centro Universitario del Norte, 56 estudiantes, 44 docentes y 1 externo.

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

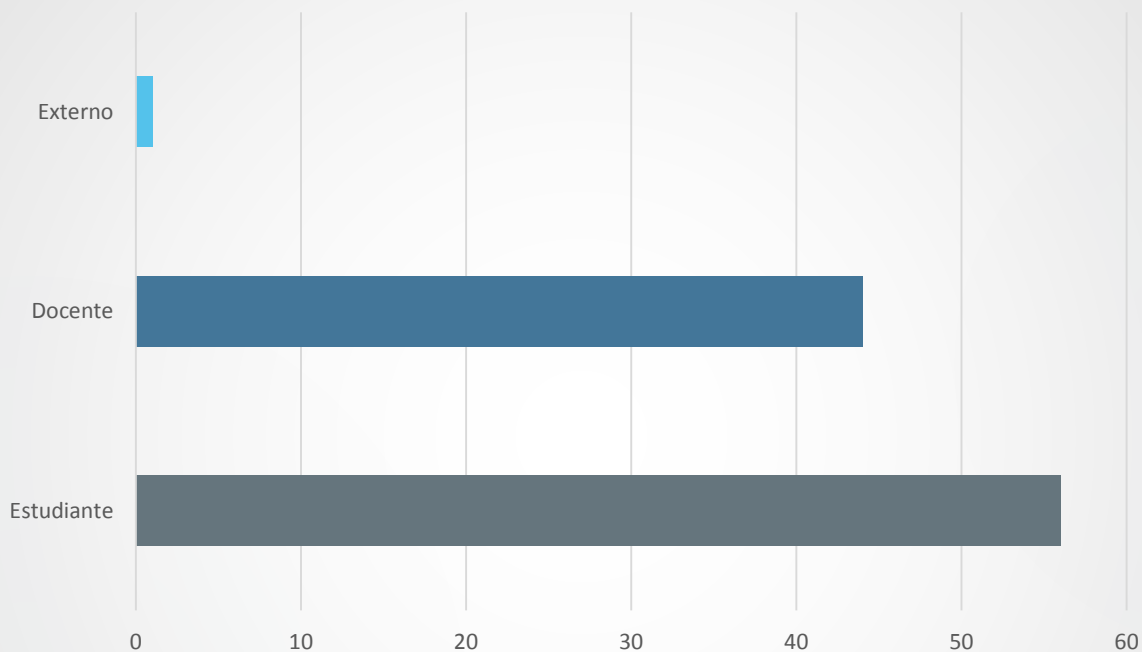
- Opinión o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias

**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 2018**

P1: Usted es:

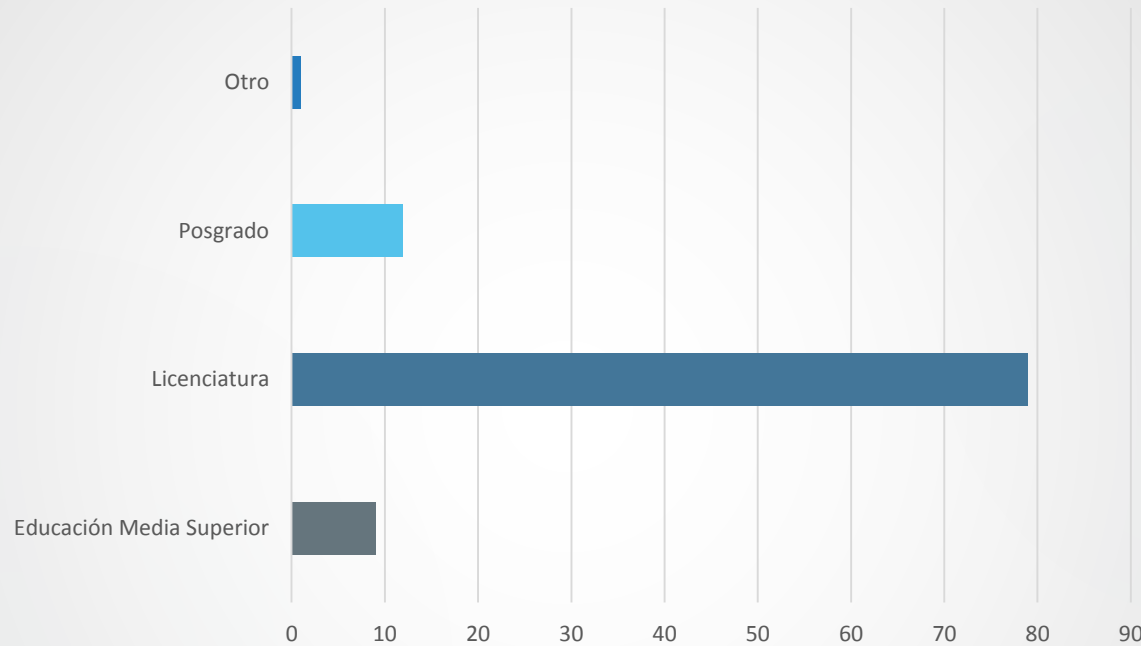
4



Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	1%	1
Docente	44%	44
Estudiante	55%	56
Total:		101

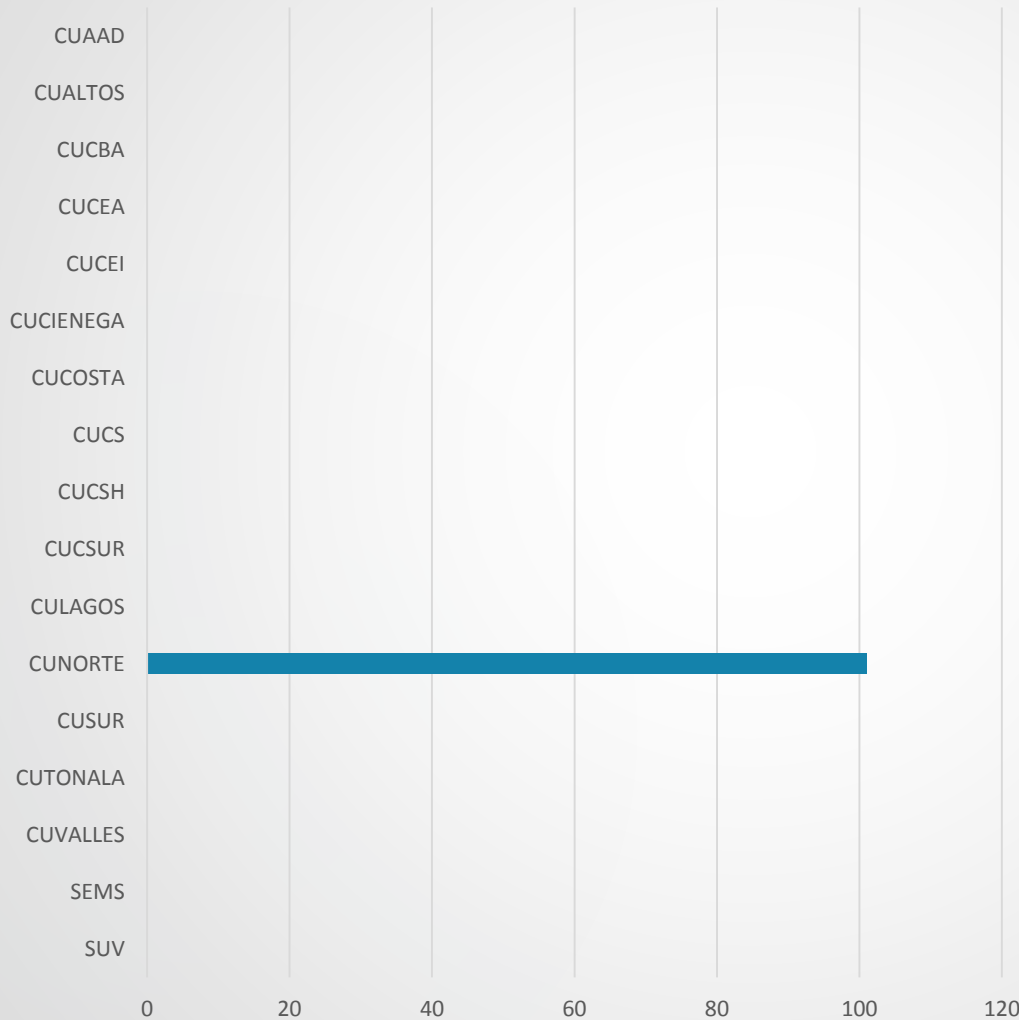
P2: Nivel que cursa o imparte:

5



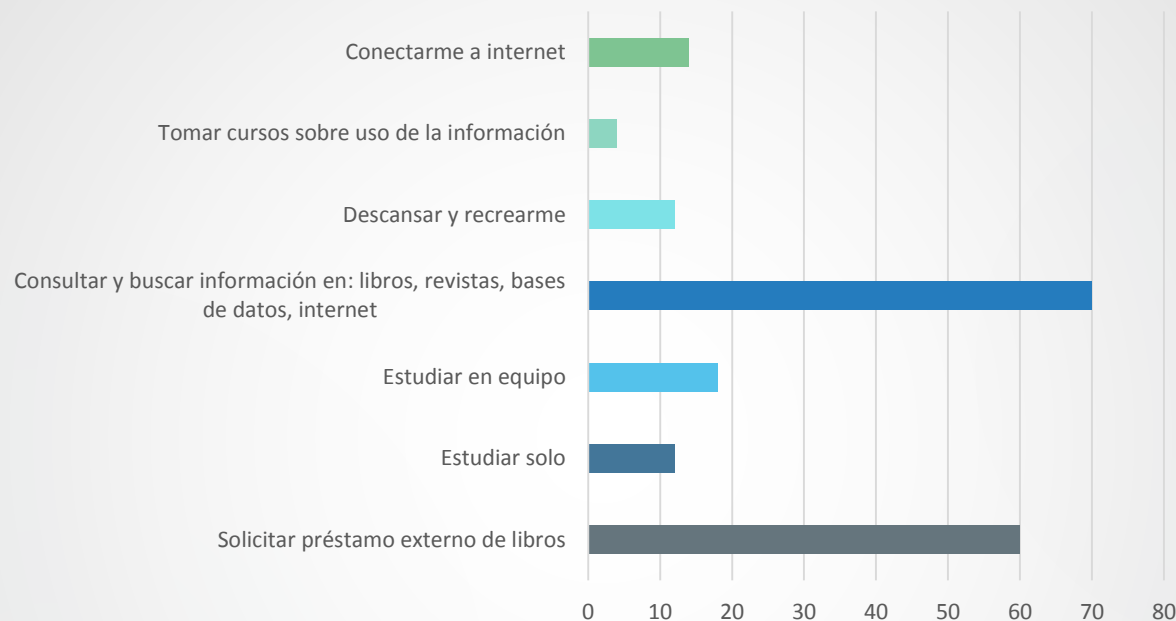
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	1%	1
Posgrado	12%	12
Licenciatura	78%	79
Educación Media Superior	9%	9
Total:		101

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	100% 101
CULAGOS	0% 0
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	101

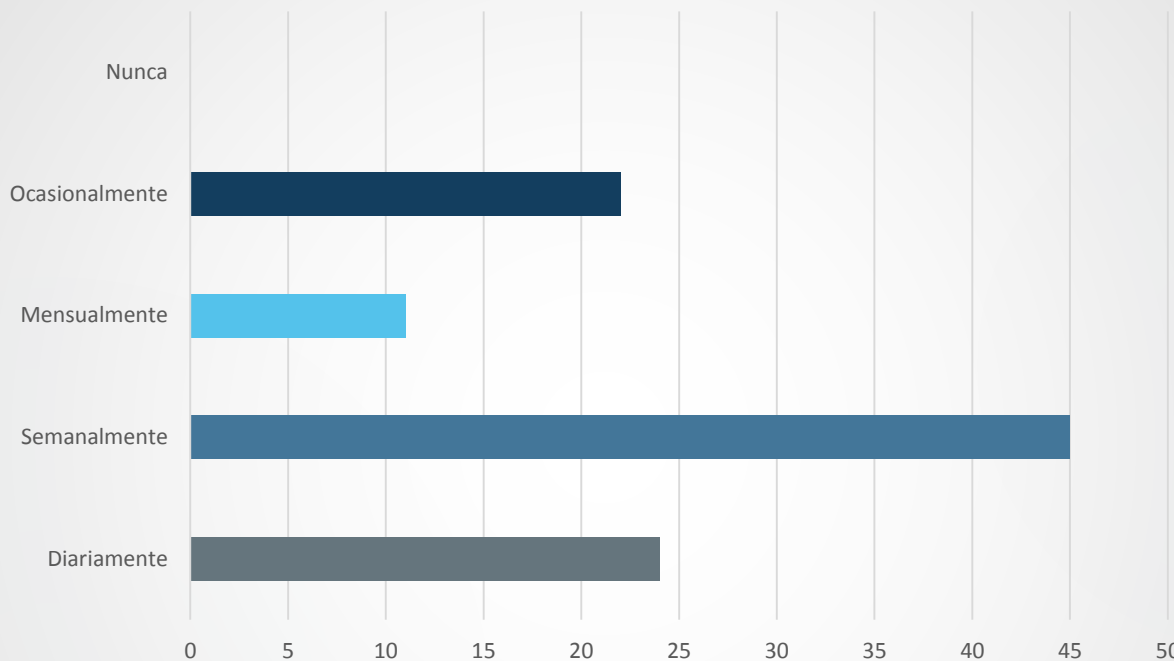
P4: ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



Opciones de respuesta	Respuestas	
Conectarme a internet	7%	14
Tomar cursos sobre uso de la información	2%	4
Descansar y recrearme	6%	12
Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	37%	70
Estudiar en equipo	9%	18
Estudiar solo	6%	12
Solicitar préstamo externo de libros	32%	60
Total		190

* 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	0%	0
Ocasionalmente	22%	22
Mensualmente	11%	11
Semanalmente	44%	45
Diariamente	24%	24
Total		102

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

P6: Servicios.

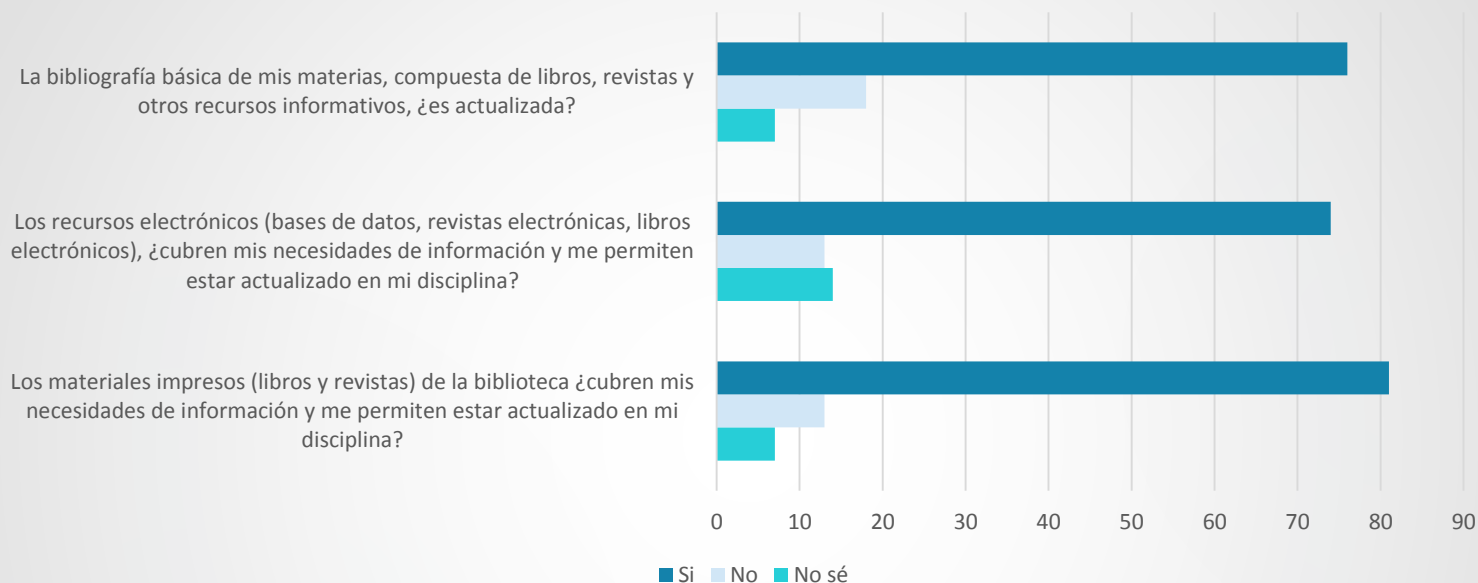
9



	Si	No	No sé
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	37	50	14
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	74	9	18
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	47	26	28
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	44	34	23
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	67	18	16
¿Consulta la Biblioteca Digital?	73	26	2
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	72	17	12
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	80	9	12
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	73	28	0
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	79	21	1
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	76	24	1
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	90	11	0
Total			101

P7: Colecciones.

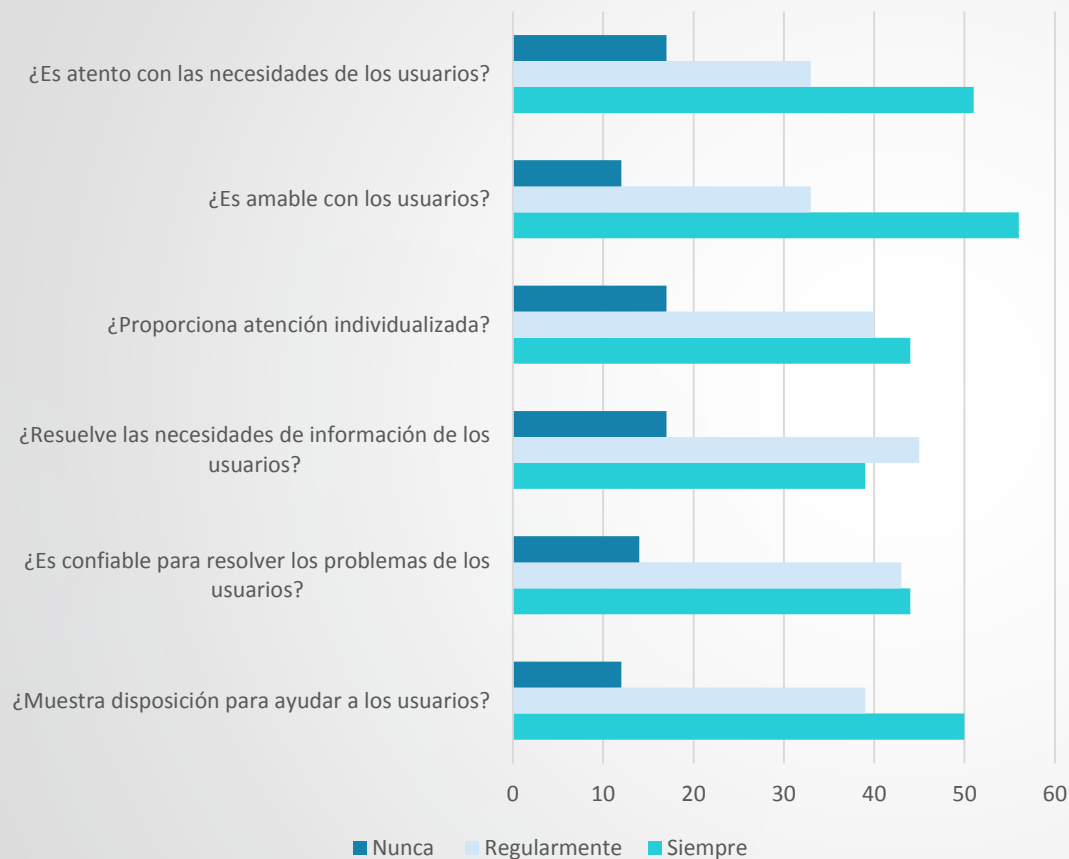
10



	Si	No	No sé
La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	75%	18%	7%
	76	18	7
Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	73%	13%	14%
	74	13	14
Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	80%	13%	7%
	81	13	7
Total			101

P8: Personal.

11



	Nunca	Regularmente	Siempre
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	17%	33%	50%
	17	33	51
¿Es amable con los usuarios?	12%	33%	55%
	12	33	56
¿Proporciona atención individualizada?	17%	40%	44%
	17	40	44
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	17%	45%	39%
	17	45	39
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	14%	43%	44%
	14	43	44
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	12%	39%	50%
	12	39	50
Total			101

P9: Infraestructura.

12



	Si	No
¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	73%	27%
¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	74	27
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	70	31
¿La limpieza es adecuada?	77	24
¿La temperatura es apropiada?	96%	4%
¿El nivel de iluminación es suficiente?	97	4
¿La señalización es adecuada?	82%	18%
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	83	18
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	91%	9%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	92	9
¿El espacio es cómodo y agradable?	87%	13%
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	88	13
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	88%	12%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	89	12
¿El espacio es cómodo y agradable?	85%	15%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	86	15
¿El espacio es cómodo y agradable?	88%	12%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	89	12
¿El espacio es cómodo y agradable?	91%	9%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	92	9
Total	101	

P10: Opinión o comentario.

1. Actualicen el acervo de las bibliotecas, es muy antiguo, y de lo nuevo sólo hay uno o dos volúmenes.
2. Ojalá optimicen los espacios
3. los horarios de la biblioteca deberían incluir fines de semana y vacaciones que es cuando se avanza en los trabajos, actualizar más la bibliografía
4. Excelente atención.
5. SIGUIERO QUE SE BRINDE UN ESPACIO EXCLUSIVO PARA LA BIBLIOTECA, ASI SE PODRIA TENER MAS COMODIDAD Y MEJORES CONDICIONES PARA TRABAJAR EN ELLA
6. Seria bueno tener suplentes en caso de faltar algún maestro
7. Era agradable cuando tenían sofás y áreas exclusivas por un lugar para leer sin distracciones
8. Curso para el uso de Biblioteca Digital
9. Es una lástima que se encuentre en ocasiones tan vacía la biblioteca, los alumnos prefieren descargar y hacer búsquedas sólo en internet.
10. ninguno
11. que haya mas libros, y que podamos estar mas cómodos
12. La biblioteca es muy buena, no le pongo peros
13. Los servicios de las bibliotecas en general son buenos, claro que se pueden mejorar, con más material visual y audiovisual para una mejor y más amplia cobertura de lo que se necesita investigar
14. QUE SE DELIMITE EL AREA DE BIBLIOTECA, Y QUE NO LA REDUSCAN MAS
15. Ninguno
16. Mi opinión es que ofrecen un excelente servicio, cada semestre nos dan la opción de solicitar bibliografía nueva y actualizada
17. En mi biblioteca solo prestan libros 1 semana sin acceso a renovar, y para profesores 2 semanas. Considero que deberían ampliarse a 2 semanas para estudiantes y 3 o 4 para profesores con acceso a renovación a menos que el libro sea solicitado para otro préstamo.
18. Se pueden solicitar a otros organismos internacionales materiales actualizados, y solicitar envíos diplomáticos para que no cueste el traslado.
19. Felicidades por su labor y compromiso
20. Los servicios son buenos pero pueden mejorarse

21. En general me parece excelente el servicio de biblioteca; solo sugiero que se tenga más control en los espacios de lectura informal
22. Mejorar el espacio y el mobiliario
23. La verdad, CUNORTE tiene la mejor biblioteca
24. Se necesitan más mesas para los estudiantes, a veces están todas llenas.
25. Muy satisfecha con el servicio prestado en Biblioteca CUNorte.
26. Me encanta estar en la biblioteca, pero a veces los algunos de los encargados no son suficientemente amables.
27. Deberia haber mas ejemplares de libros.
28. Sólo Considero que debería de ampliarse un poco más y brindar atención al material que solicitan los alumnos en conjunto de sus maestros ya que muchas de las veces en las aulas se hace mención de que se busca adquirir algún libro y muchas veces no es posible encontrarlo. Gracias y respetuosamente me dirijo ante usdetes. Buenas tardes.
29. Es importante que los bibliotecarios sepan utilizar la biblioteca virtual, porque cuando uno pide ayuda, contestan, no sé!
30. NINGUNO.
31. me gusta
32. El personal de atención a usuario debe ser más capaz y capacitado para el desarrollo de sus actividades.
33. Muy bien los servicios que se presenta para toda la población en general
34. pues no tengo ninguna sugerencia de la biblioteca de la universidad de guadalajara, de lo contrario yo estoy tan agradecido, por que ahí realizo mis actividades y tareas; ya que no cuento con una computadora, bueno eso hago cuando tenga tiempo.y gracias por la encuesta ha sido muy útil en mi vida cotidiana.saludos.
35. deberian mejorar las computadoras ara el utilizo de los estudiantes
36. Me gustaria que las que estan prestando su servicio en el modulo de atencion fueran un poco mas cuidadosas al atendernos que al estar consultando su celular, de ante mano muchas gracias.
37. que esta bien coordinado y que te dan buena atención



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