



# 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 192 usuarios encuestados del Centro Universitario del Sur, 184 estudiantes, 6 docentes y 2 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

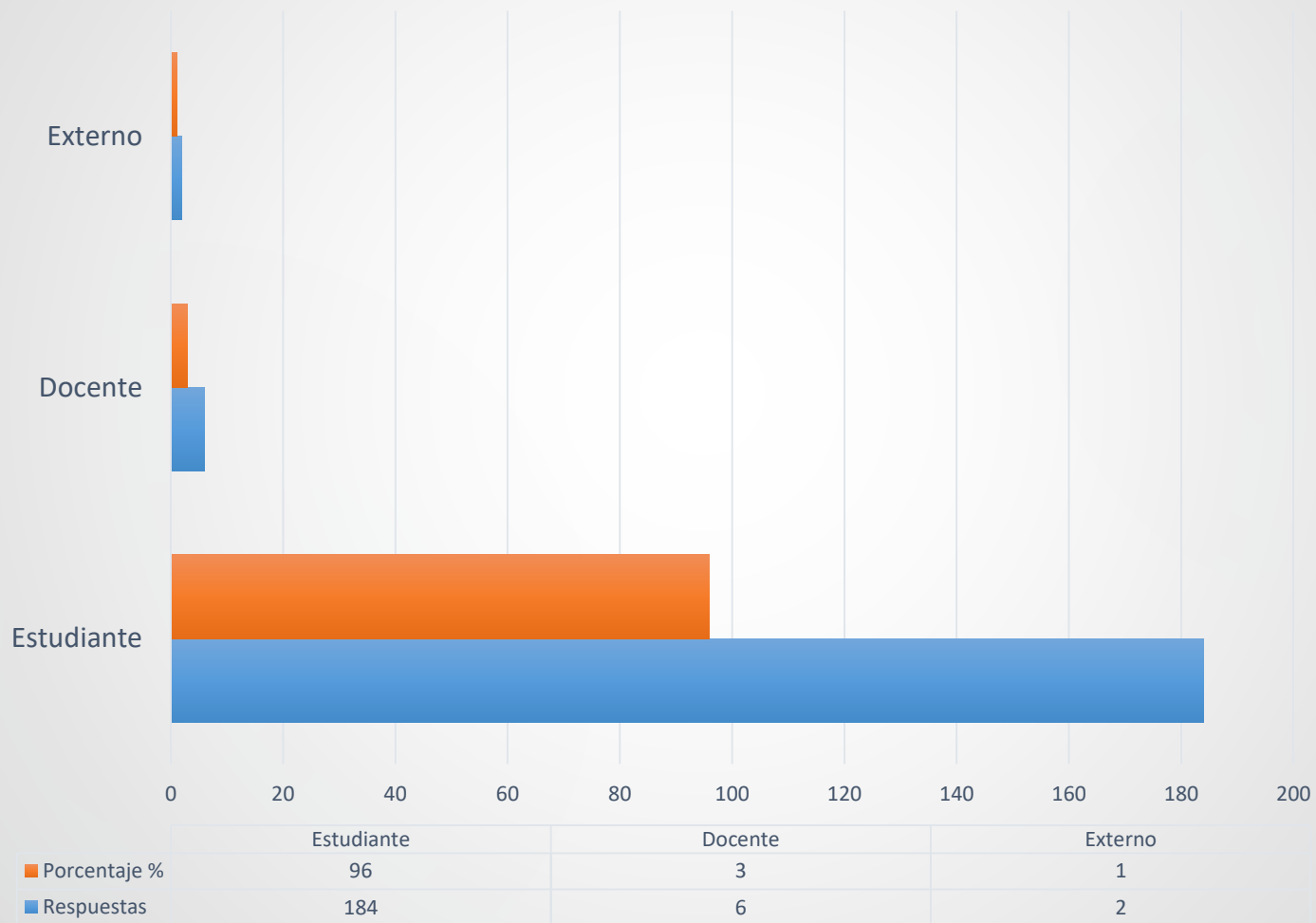
### Parte 7. Comentarios generales

- 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**

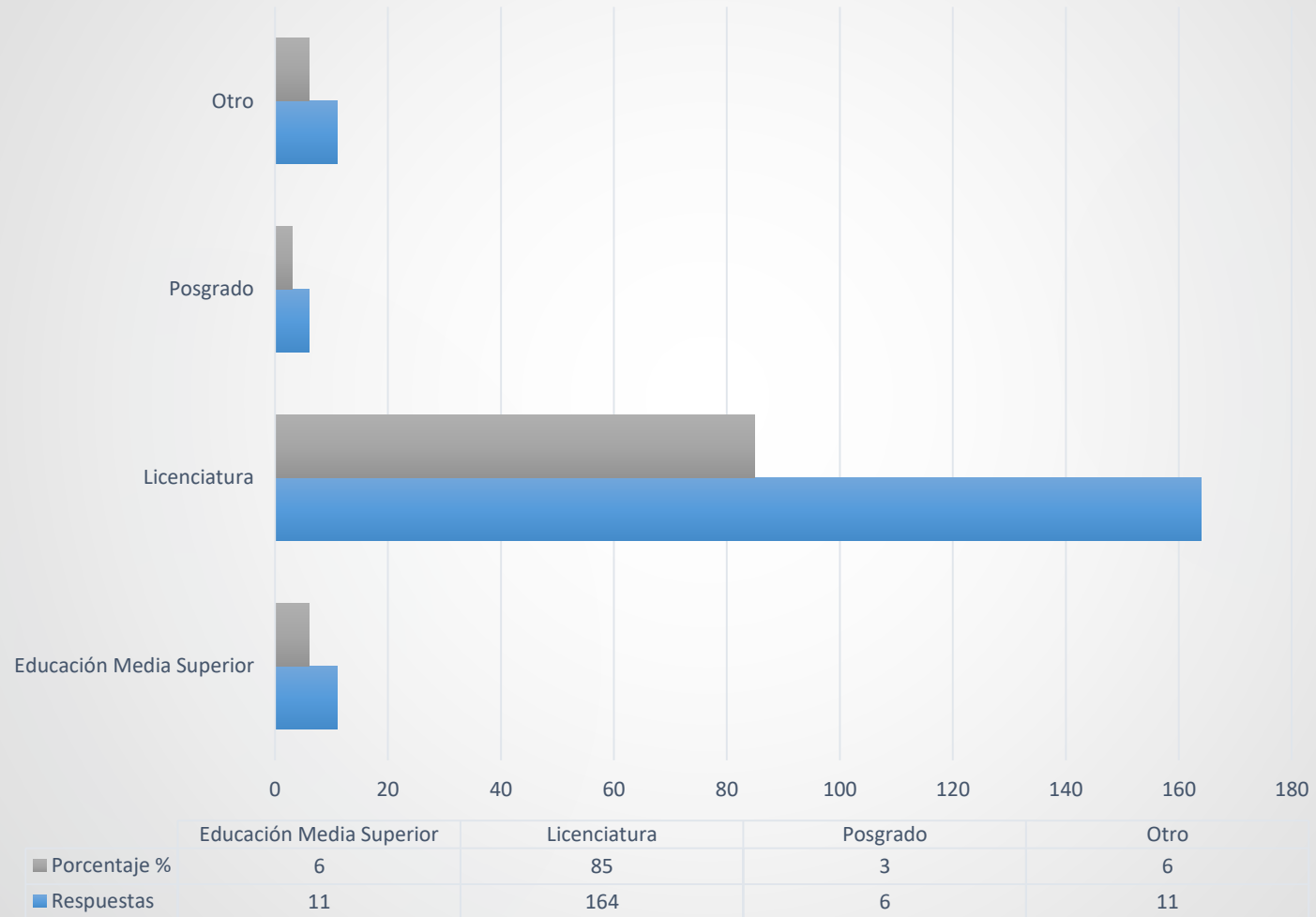
**Resultados y gráficas del  
Centro Universitario del Sur  
Año 2019**

# P1. Usted es

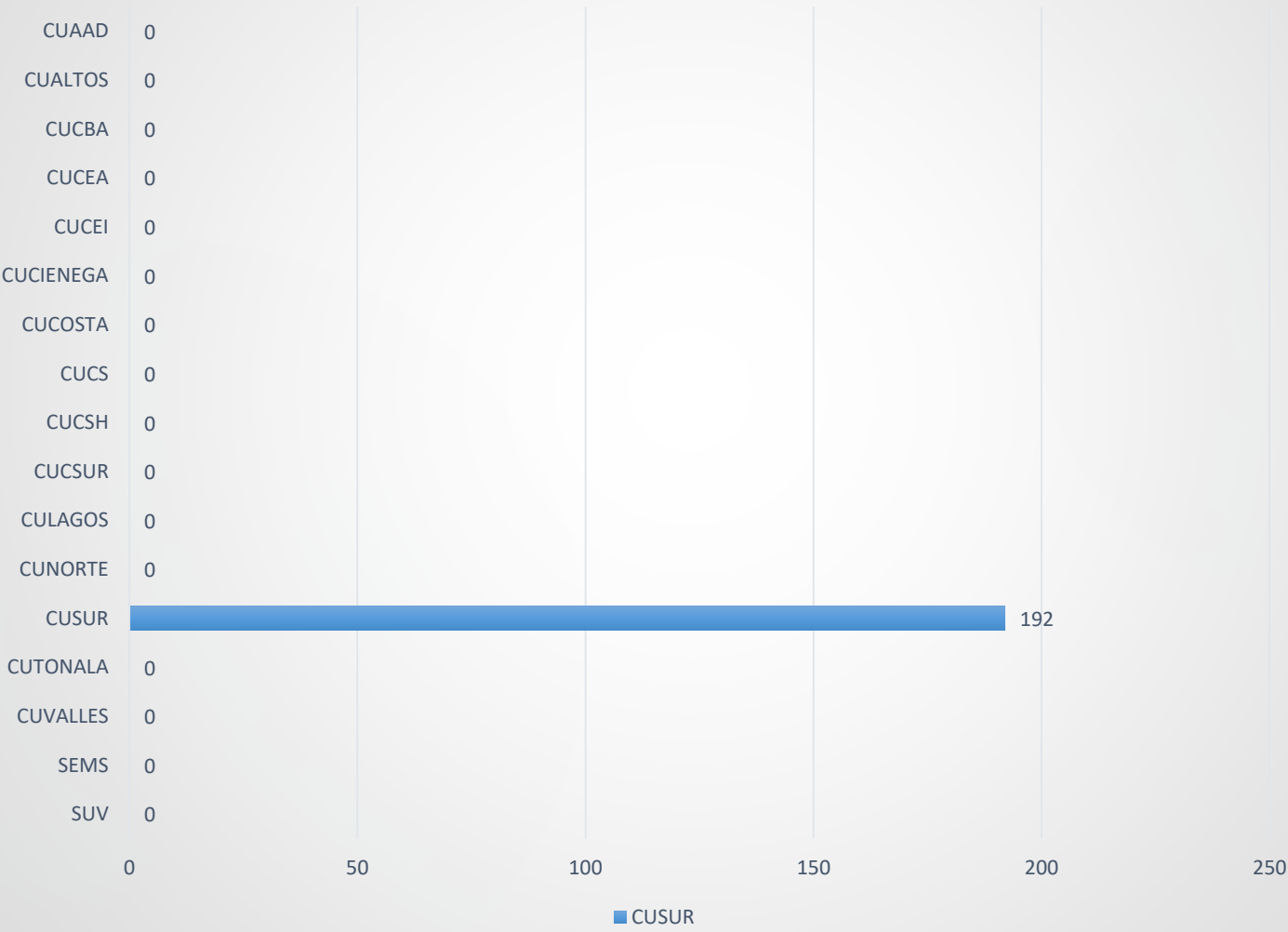


## P2. Nivel que cursa o imparte

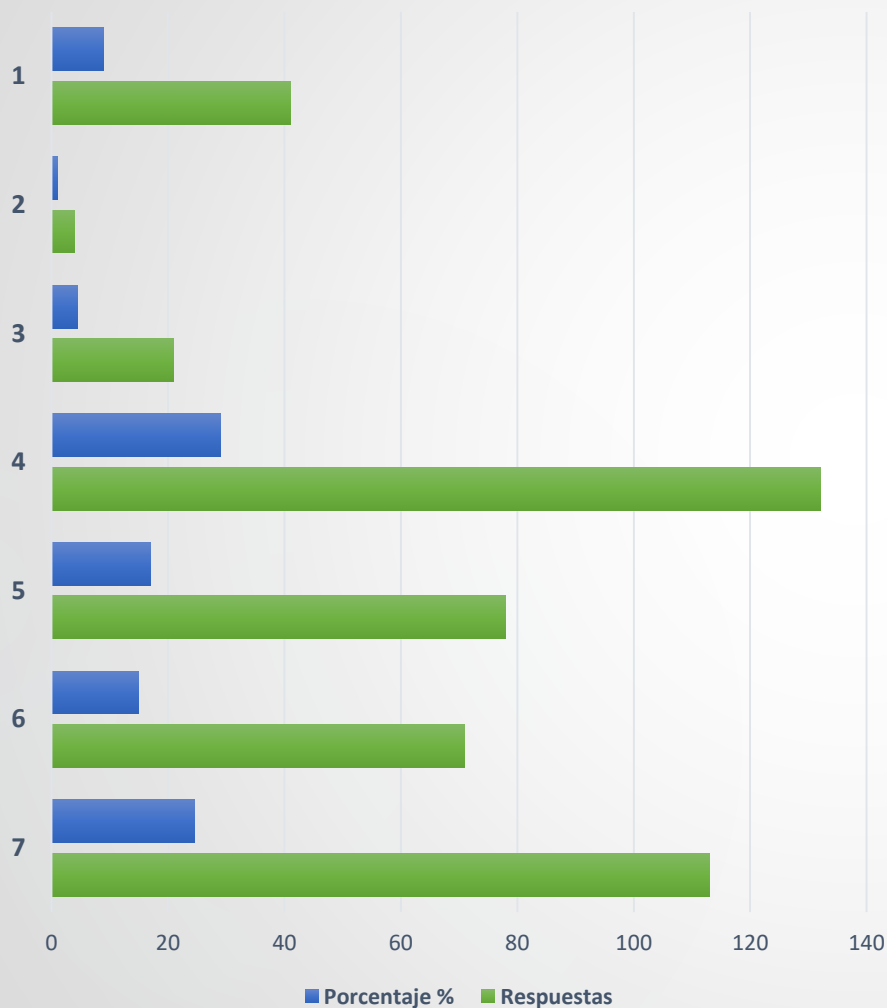
5



### P3. Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece



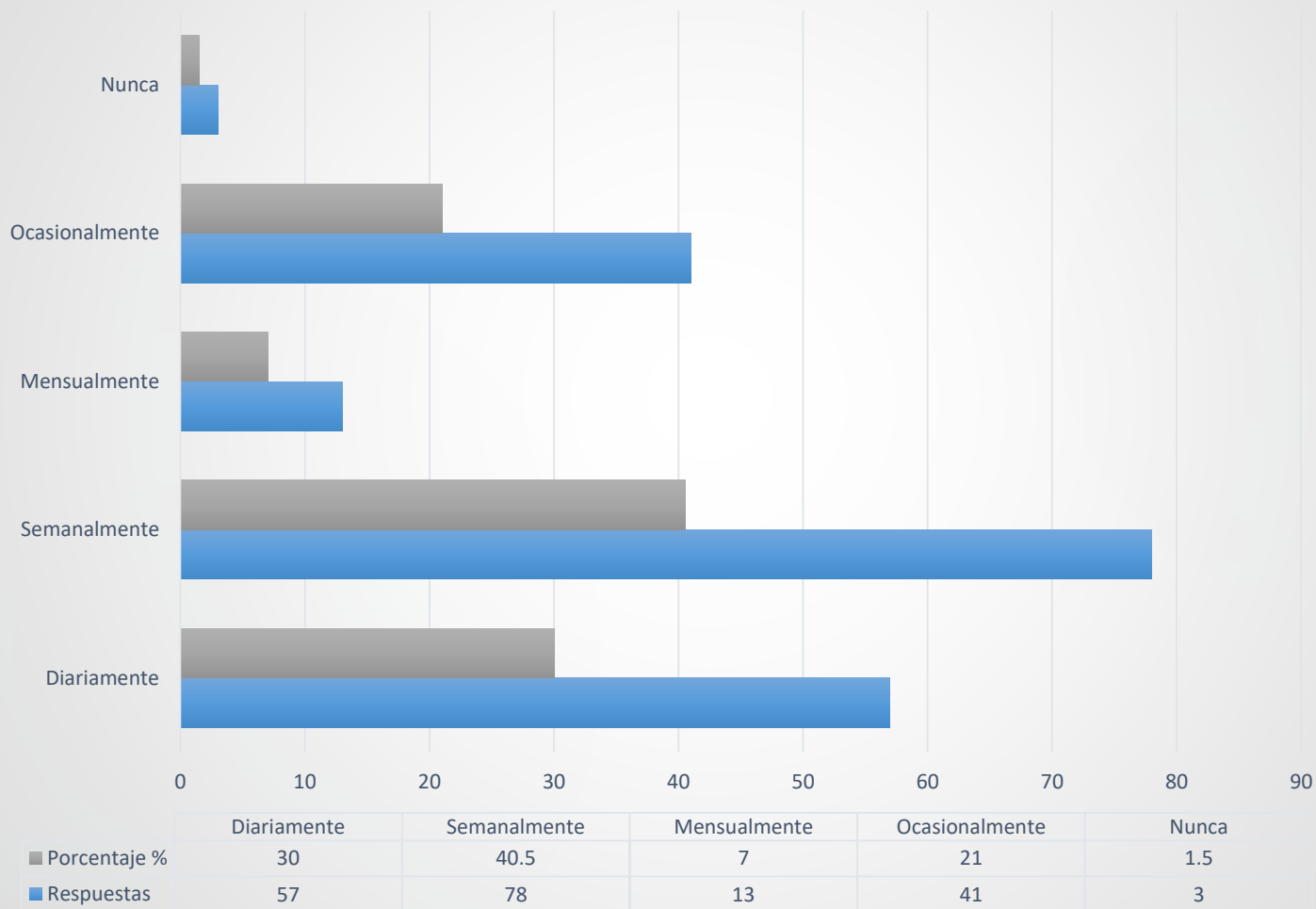
## P4. ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?\*



	Uso de la biblioteca	Porcentaje %	Respuestas
1	Conectarme a internet	9	41
2	Tomar cursos sobre uso de la información	1	4
3	Descansar y recrearme	4.5	21
4	Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	29	132
5	Estudiar en equipo	17	78
6	Estudiar solo	15	71
7	Solicitar préstamo externo de libros	24.5	113
<b>Total de respuestas</b>			<b>460</b>

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

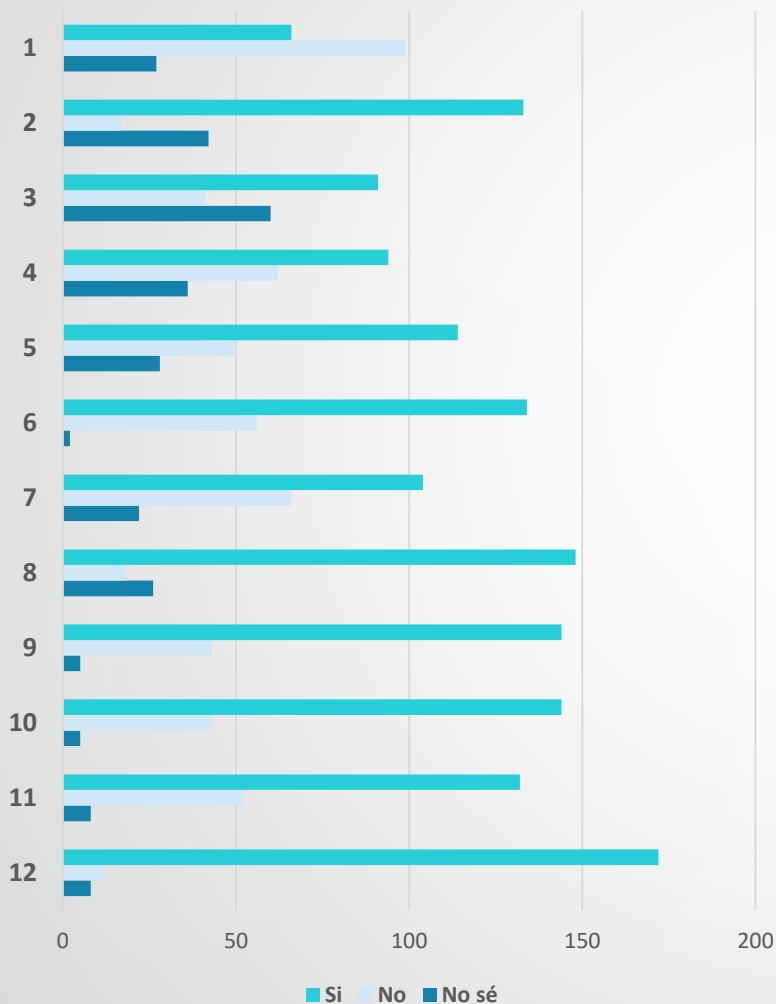
## P5. ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?\*



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



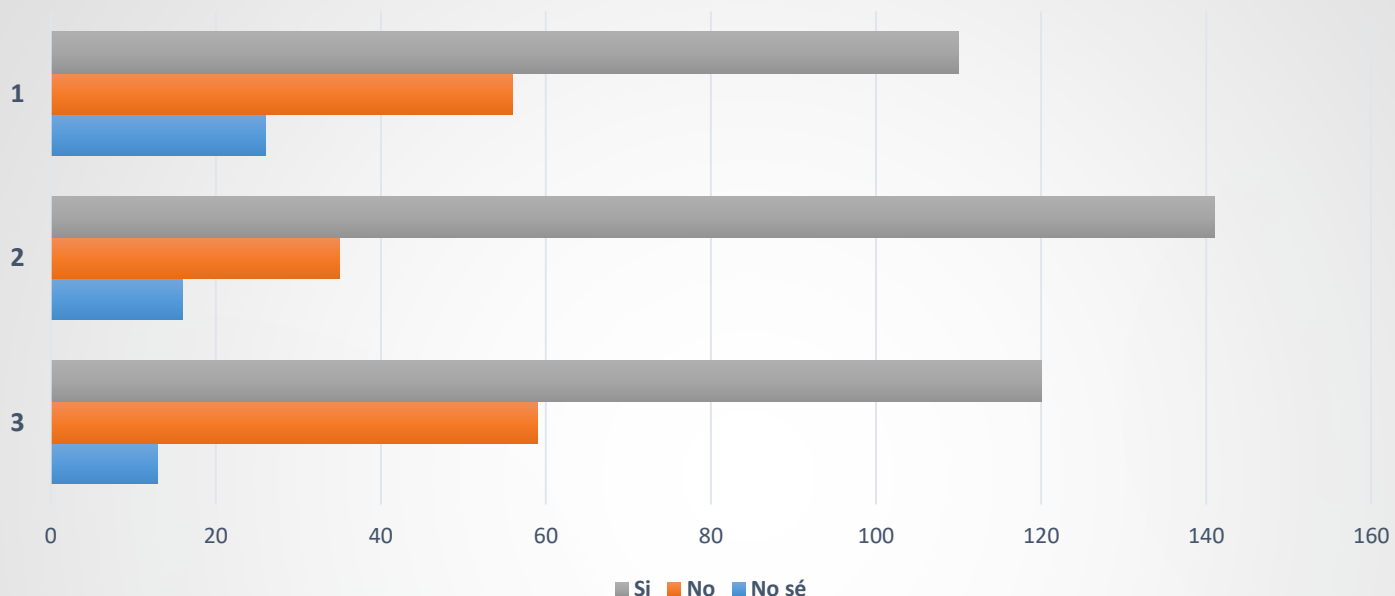
## P6. Servicios



Servicios		Si	No	No sé
1	¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	34%	52%	14%
		66	99	27
2	De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	69%	9%	22%
		133	17	42
3	¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	47%	21%	31%
		91	41	60
4	¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	49%	32%	19%
		94	62	36
5	¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	59%	26%	15%
		114	50	28
6	¿Consulta la Biblioteca Digital?	70%	29%	1%
		134	56	2
7	¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	54%	34%	11%
		104	66	22
8	¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	77%	9%	14%
		148	18	26
9	¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	75%	22%	3%
		144	43	5
10	¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	75%	22%	3%
		144	43	5
11	¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	69%	27%	4%
		132	52	8
12	¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	90%	6%	4%
		172	12	8
<b>Total por ítem</b>		<b>1476</b>	<b>559</b>	<b>269</b>

## P7. Colecciones

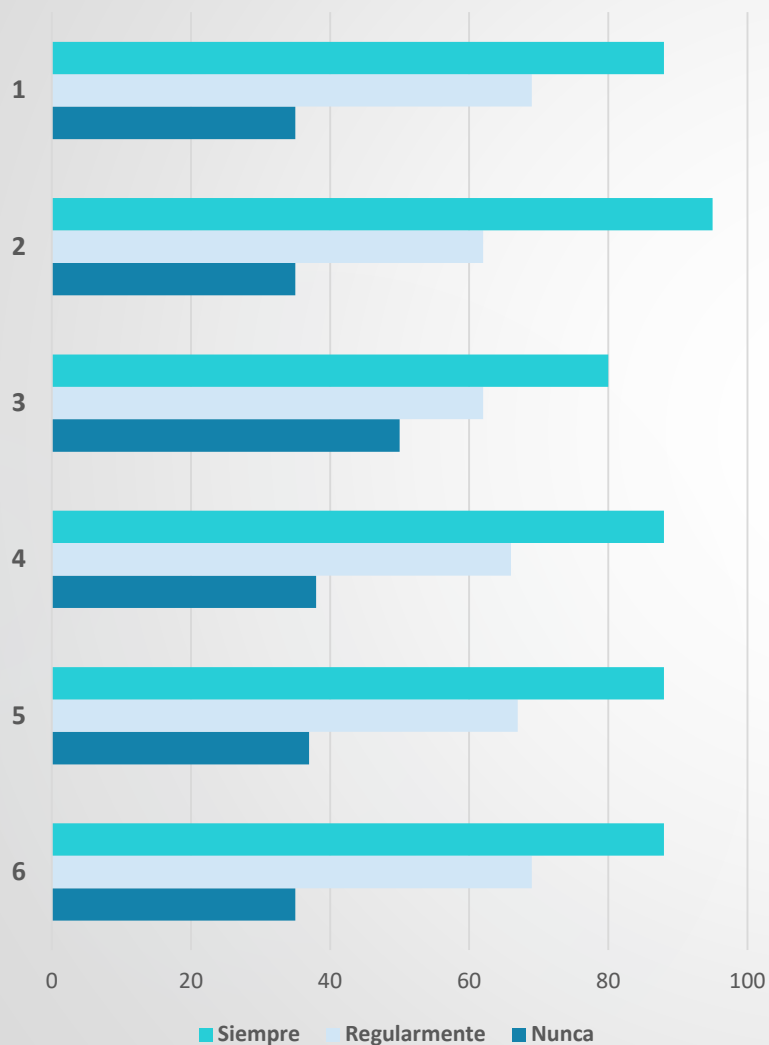
10



Colecciones		Si	No	No sé
1	La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	57%	29%	14%
		110	56	26
2	Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	73%	18%	8%
		141	35	16
3	Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	63%	31%	7%
		120	59	13
<b>Total por ítem</b>		<b>371</b>	<b>150</b>	<b>55</b>

## P8. Personal

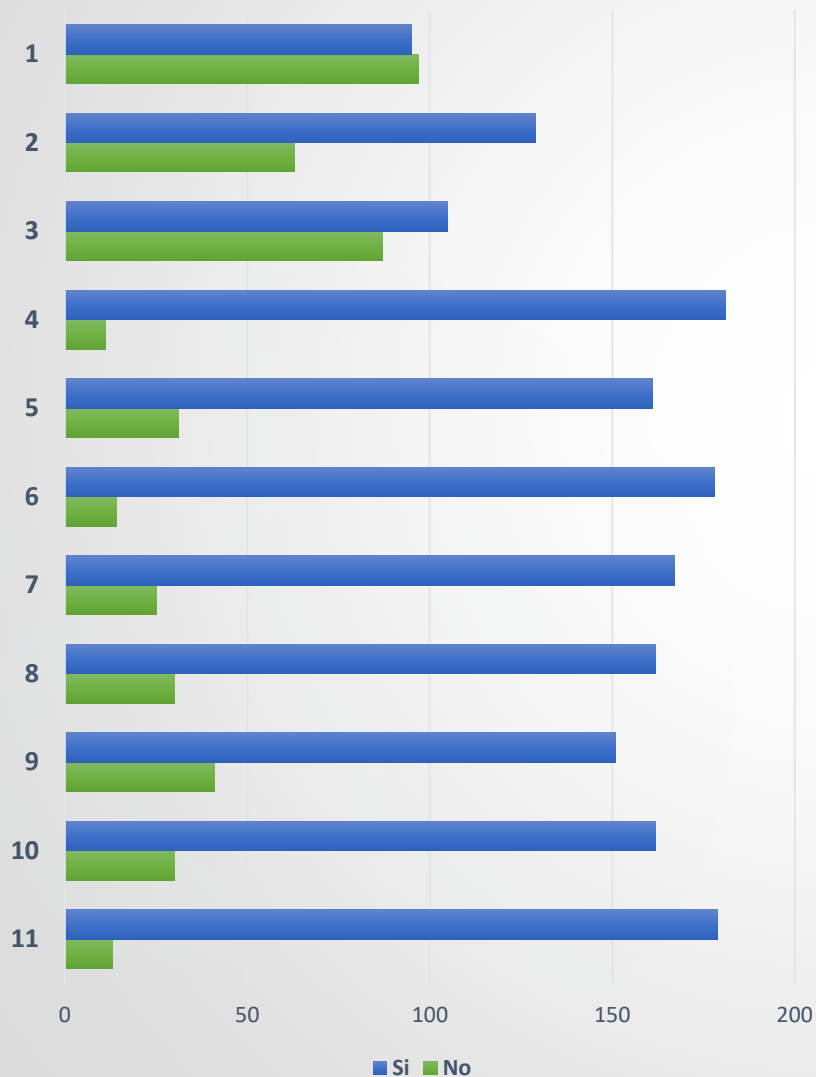
11



Personal		Siempre	Regularmente	Nunca
1	¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	46%	36%	18%
		88	69	35
2	¿Es amable con los usuarios?	49%	32%	18%
		95	62	35
3	¿Proporciona atención individualizada?	42%	32%	26%
		80	62	50
4	¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	46%	34%	20%
		88	66	38
5	¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	46%	35%	19%
		88	67	37
6	¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	46%	36%	18%
		88	69	35
<b>Total por ítem</b>		<b>527</b>	<b>395</b>	<b>230</b>

## P9. Infraestructura

12



Infraestructura		Si	No
1	¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	49%	51%
		95	97
2	¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	67%	33%
		129	63
3	¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	55%	45%
		105	87
4	¿La limpieza es adecuada?	94%	6%
		181	11
5	¿La temperatura es apropiada?	84%	16%
		161	31
6	¿El nivel de iluminación es suficiente?	93%	7%
		178	14
7	¿La señalización es adecuada?	87%	13%
		167	25
8	¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	84%	16%
		162	30
9	¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	79%	21%
		151	41
10	¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	84%	16%
		162	30
11	¿El espacio es cómodo y agradable?	93%	7%
		179	13
<b>Total por ítem</b>		<b>1670</b>	<b>442</b>

## P10. Opinión o comentario

- 1 Es pésimo el sistema de adquisición de libros, pues puede pasar ¡hasta un año! para comprar un libro nuevo; mi materia se actualiza año con año, de modo que para cuando pueden comprar libros ya no son útiles. Esto debería cambiar y los libros que solicitamos los maestros adquirirse de inmediato y no de una manera tan absurdamente burocrática.
- 2 Hace falta mas bibliografía de unidades de aprendizaje
- 3 Like
- 4 Excelente ambiente
- 5 surtarse de más libros de Psicología
- 6 AGREGAR MAS LIBROS PARA LA INGENERIA EN TELEMATICA EN ESPECIAL DE PROGRAMACION
- 7 La biblioteca virtual es un laberinto
- 8 Esta muy bien el servicio de la biblioteca
- 9 La Biblioteca cumple con las expectativas
- 10 En la biblioteca del CUSUR existe demasiado ruido, se debería sacar a las personas que acuden a ocupar mesas y a estar platicando y riendo
- 11 En CUSUR deben sancionar severamente a aquellas personas que no guarden silencio luego de varias llamadas de atención, es una completa falta de respeto.
- 12 buen servicio pocos detalles
- 13 Sin comentarios
- 14 Hacen faltas si ejemplares, hay pocos libros para grupos numerosos
- 15 La biblioteca virtual siempre tiene candados de hecho nunca he podido revisar articulos
- 16 Falta actualización de bibliografía, solicitamos y no se adquieren los libros. Se solicita información y la respuesta por parte de la jefa de unidad es tardada.
- 17 Urge la necesidad de áreas de trabajo privadas, como salas de expociones para un grupo de estudiantes o resistas o maestros.
- 18 Deberían incluir en las bibliotecas, libros de motivación personal ya que como alumnos a veces necesitamos leer algo que nos motive para seguir con nuestra vida universitaria. Saludos cordiales.

## P10. Opinión o comentario

- 19 Es un espacio muy bueno, el personal excelente, el único problema es el espacio que aunque es grande no es suficiente, la cantidad de ejemplares de algunos libros tampoco cubren las necesidades
- 20 Los estudiantes necesitamos más ejemplares de los libros prestados por la biblioteca ya que en muchas ocasiones varios maestros dan la misma materia y solicitan el mismo libro.
- 21 Es un espacio que en lo personal considero de carácter, vital para el desarrollo de las carreras. Esto dado que, posee cantidades grandes de textos y conjuntos de información de gran utilidad.
- 22 Meter mas libros del area de la salud
- 23 excelente servicio
- 24 Ningún comentario
- 25 Se necesita mayor acceso a Internet, actualización de libros, mayor numero de muebles y mejor atención
- 26 Es muy dificil consultar libros en linea, y hay q estudiar desde casa.
- 27 Excelente servicio de biblioteca en cusur!!
- 28 ES PERFECTO EL SERVICIO Y LA INSTALACION
- 29 Actulizen los libros y materiales para todas las areas de la salud.
- 30 Bien
- 31 hace falta mayor calidad de servicio de internet
- 32 Mayores herramientas en cuanto a material actualizado y mejorar la calidad del espacio.
- 33 Excelente personal.
- 34 Me encantan las personas que atienden
- 35 Mejorar internet y sillas mas comodas, asi como un facil acceso a la localización de libros
- 36 Yo creo que debe de haber mas opciones cua do buscamos un libro y no solo este uno, porque con ese solo lo podemos sacar por un par de horas y no podemos llevarnoslo a nuestras casas cuando realmente necesitamos hacer una investigacion exhaustiva de la informacion que viene en el libro y teniendo por un par de horas asi no se puede trabajar bien
- 37 El internet no llega a toda la biblioteca, los estudiantes hablan es difícil concentrarme y hace mucho calor
- 38 Es necesario la actualizacion constante de material bibliografico, además de mobiliario mas comodo y espacios mas amplios debido a que a menudo no se encuentra mobiliario suficiente que cubra la demanda.

## P10. Opinión o comentario

- 39 Gracias simplemente
- 40 :)
- 41 Se debería mejorar el orden, hacer un espacio externo para las personas que no van a estudiar o a trabajar en silencio, pues es muy molesto tanto ruido.
- 42 No
- 43 La biblioteca es una de las mejores herramientas que permiten a los alumnos adentrarse en la lectura y obtener información confiable, es de suma importancia respecto a mi ya tenida experiencia en esta área, mantener a los libros en el orden adecuado con sus respectivas etiquetas para que la localización sea más eficaz, de esta manera para alumnos que tienen muchas responsabilidades no desgastarán su tiempo en buscar en estantes no adecuados y así solo nos dirigiremos al estante que posee la generalidad buscada.
- 44 necesitamos mas bibliografía de trabajo social.
- 45 Estoy conforme, pero si me gustaría que existiera material actualizado sin eliminar el actual para hacer comparaciones en cuanto a la literatura
- 46 Que no esté tan caluroso adentro
- 47 hace falta un area para lectura recreativa con sillones comodoss y mas silenciosa que el área de trabajo, también hacen falta libros para lectura recreativa, pues hay suficientes libros hablando académicamente, pero faltan libros como novelas, poesía, acción, ficción, etc. A los alumnos les hace falta no solo leer libros que se relacionen con su carrera si no también libros que le ayuden a pasar el rato libre, despejarse de su tarea, etc. Atte. 216626716
- 48 Pues mi opinión es simple a mi encanta leer, no realizo idas a la biblioteca muy frecuentemente por el tiempo pero con las idas que e realizado me he dado cuenta que mi biblioteca es buena, no es tan grande pero funciona bien
- 49 Que hubiera más computadoras y hubiera una buena red de internet
- 50 Nunca hice uso
- 51 Es bueno actualizar las computadoras y mobiliario
- 52 Aumentar el acervo, ya que existe mucha bibliografía con pocos ejemplares y que se solicitan con una gran demanda

## P10. Opinión o comentario

- 53 Libros mas actualizados
- 54 Sería bueno que tuvieran material más actualizado y mas ejemplares de este, además de que la velocidad del internet sea un poco más rápida o que evite que este se sature demasiado.
- 55 Considero que el problema principal es la falta de libros actualizados además que también faltan ejemplares para prestamos.
- 56 El personal es muy amable. Sí se requiere en algunos casos la actualización de libros, sobre todo los de Derecho. Gracias.
- 57 El internet es bueno pero pienso que lo podrían mejorar así como también los muebles son buenos pero debería de haber un poco más
- 58 Los préstamos deberi de ser de por lo menos 10 dias
- 59 falta educación en los usuarios sobre el guardar silencio "o" que pongan a una persona especialmente en mantener el orden
- 60 La biblioteca cumple perfectamenre
- 61 Deberían de tener más mesas para poder estudiar y una mejor señal de internet.
- 62 Usualmente los trabajos en equipo temprano ocasiona que hagan ruido y los que ocupan estudiar las primeras horas no pueden concentrarse
- 63 Últimamente en la biblioteca de CUSur los libros están desapareciendo, varias veces he buscado bibliografía en el catálogo y aunque se supone que están disponibles, al buscarlos en físico no están en los estantes.
- 64 Ninguno
- 65 Me gustaría que en recepción al momento de sacar un libro o entregar el mismo, el servicio de atención fuera mejor. Generalmente las personas encargadas son un poco altaneras y contestan feo.
- 66 Que actualicen los libros de la biblioteca del mismo modo que los maestros también se actualicen, porque luego nos mandan a buscar libros muy antiguos que desde mi punto de vista no creo que sean muy convenientes usarlos en la actualidad y más porque mi carrera se trata de estar siempre actualizados en el área de la salud
- 67 Mas libros, actualizaciones
- 68 Deberían de proporcionar sillas más cómodas y aire condicionado



## P10. Opinión o comentario

- 69 Me gustaría que el internet fuera más rápido y que los servicios de las computadoras fueran eficaces.
- 70 Que haya mas mesas de trabajo
- 71 Opino que existan mas libros para cubrir las necesidades de los estudiantes, ademas que se actualizen o haya versiones mas nuevas.
- 72 Es la mejor biblioteca .
- 73 Simplemente hago el llamado para la gestión de adquisición de la Bibliografía más actualizada y de mayor especialidad para ciertas áreas que aún no han sido cubiertas
- 74 Mejorar aspectos técnicos, más tecnología.
- 75 Los libros del acervo deberian de prestarlos
- 76 Los servicios me parece que es el mejor, pero los libros deberian de actualizarlos y poner libros en mejores condiciones
- 77 En el área de cómputo, la temperatura no permite trabajar continuamente, pues no está ventilado ni regulado con aire acondicionado. Generalmente faltan sillas en ésta área. El Internet escolar funciona en aread específicas, por eso no se confía en el para la realización de algún trabajo el dentro del grupo
- 78 Ampliar la biblioteca de espacio y mas ejemplares de un mismo libro
- 79 Nada que decir
- 80 Creo que en ciertos libros debe de haber mas disponibles porqie cuando solo hay uno solo no se pueden prestar externamente, solo un par de horas
- 81 Deberian de mejorar la red de internet y ajustarla para que abarque todos los edificios
- 82 Material mas Actualizado y mas espacios
- 83 Revistas más actualizadas respecto a turismo
- 84 Me gusta mucho las personas que trabajan ahí son muy confortables y educadas
- 85 Ojala esta encuesta sea para resolver los problemas existentes y de verdad tomen en cuenta las respuestas
- 86 Hace falta mayores ejemplares de Medicina, además de áreas de trabajo separadas
- 87 Excelente espacio
- 88 Nada mas deberian actualizar el material en biblioteca y estaria muy bien
- 89 Considero que hace falta mas mobiliario para estudiar, ejemplares existentes y actualizados

## P10. Opinión o comentario

- 90 Más equipos de cómputo para poder trabajar ya que los que existen son insuficientes
- 91 Es un buen lugar para estudiar
- 92 Es de las mejores bibliotecas pero el mobiliario es un poco incómodo y el internet la mayoría del tiempo no funciona. Pero en todo lo demás tiene un excelente servicio
- 93 El internet en ocasiones es muy lento o no conecta
- 94 Que se brinde mantenimiento a los enchufes
- 95 En la Biblioteca del CUSUR no se puede estudiar, el ambiente es ruidoso e incomodo. La persona encargada de comentar que se guarde silencio nunca esta, solo en caso de supervisión. No se nota su disposición.
- 96 Creo que un gran problema que existe es el ruido, la mayoría de los alumnos que asisten platican mucho y por lo general en voz alta y
- 97 Sin comentarios
- 98 Mejoramiento en el internet e implementación de más espacios para estudio. Ayuda en la biblioteca digital. Y más libros de consulta
- 99 Me gustaría que fuera más cayaado en algunas ocasiones ya que muchos estudiantes se juntan a hacer tarea ahí y no se vayan. También me gustaría que la biblioteca fuera 24HORAS ya que me es más fácil estudiar ahí
- 100 que la jefa de esta biblioteca no mezcle los asuntos personales con los académicos porque en lo personal a mi me ha perjudicado mucho a la hora de solicitar prestamos de equipos de computo solo porque mi ex novio es su amigo
- 101 las personas que atienden en la tarde deberían de poner orden con los usuarios ya que no les importa ni les dicen nada por controlar el orden en cambio en la mañana mis respetos ya que son muy atentos
- 102 Hace falta buen internet y más libros de las referencias de los programas de las materias
- 103 Algunas computadoras no cuentan con lo necesario para funcionar completamente
- 104 Alejandro Toribio



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