



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 166 usuarios encuestados del Centro Universitario de Tonalá, 152 estudiantes, 12 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

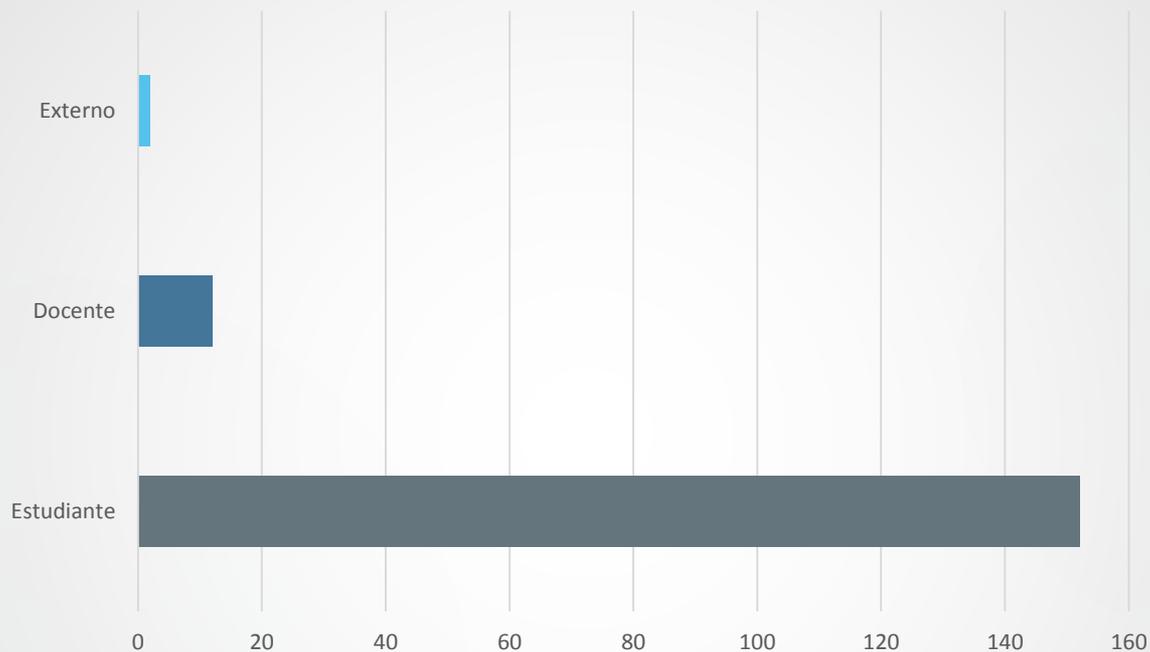
- Opinión o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias

**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 de Tonalá
Año 2018**

P1: Usted es:

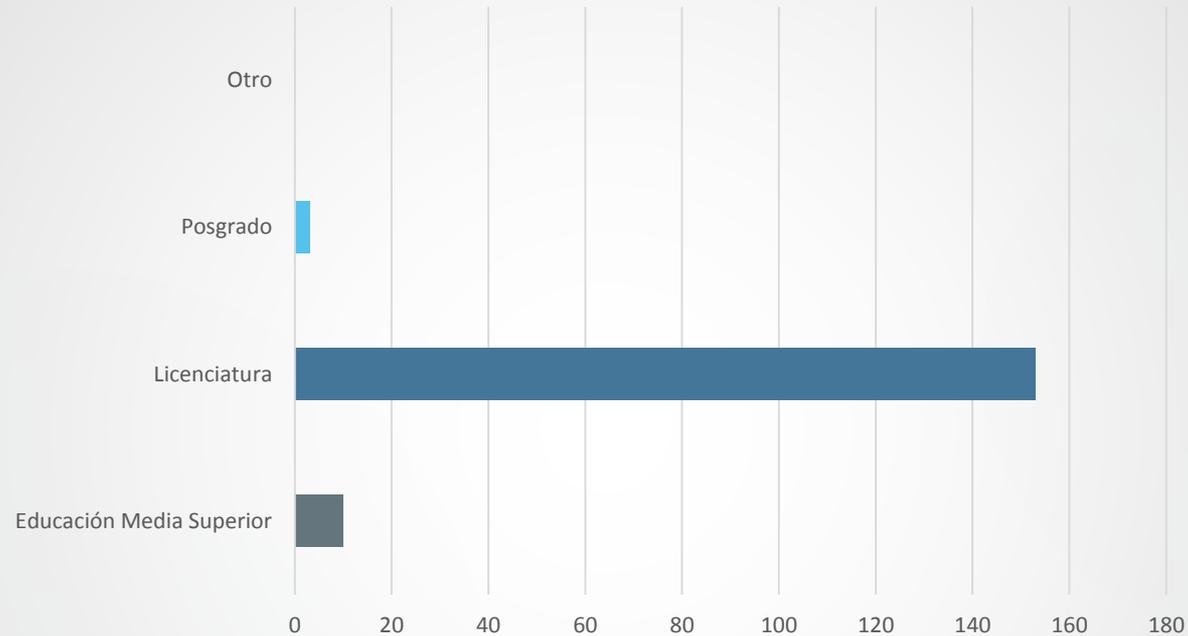
4



Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	1%	2
Docente	7%	12
Estudiante	92%	152
Total:		166

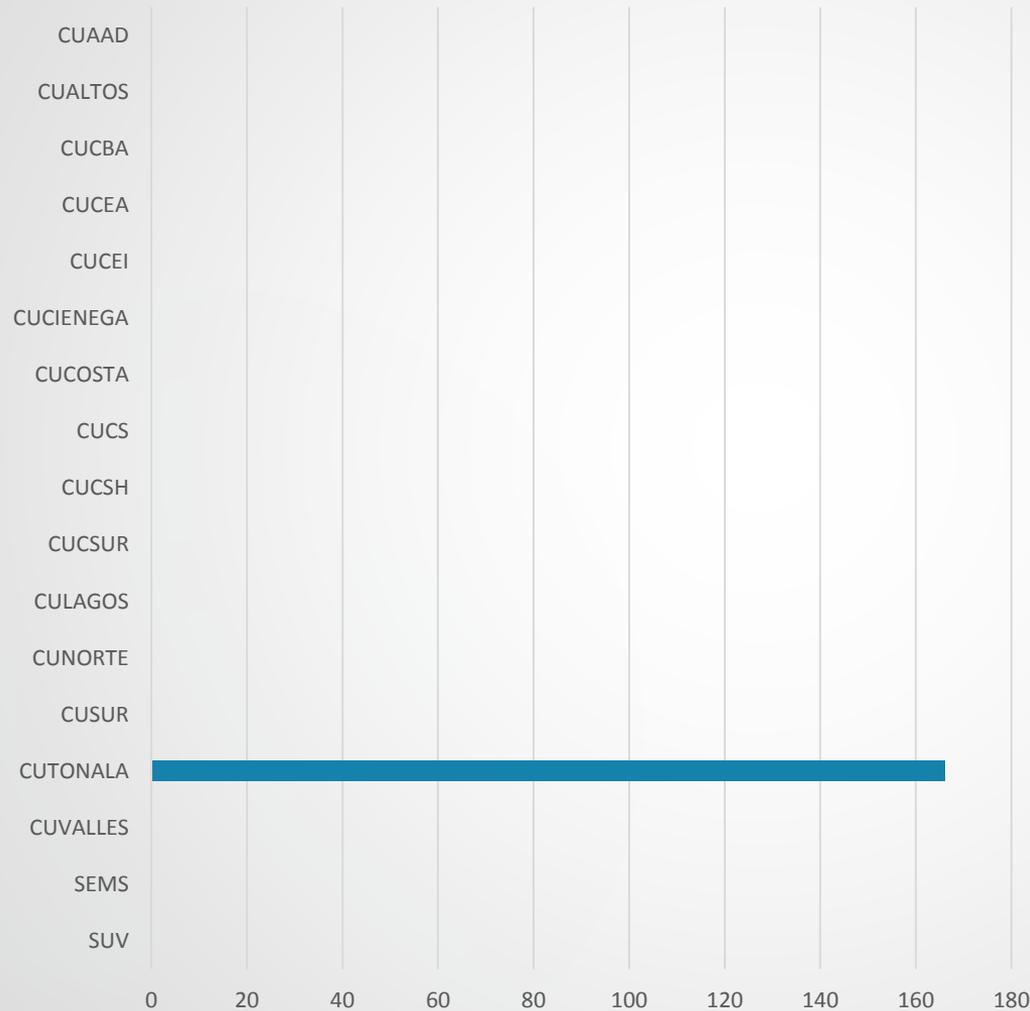
P2: Nivel que cursa o imparte:

5



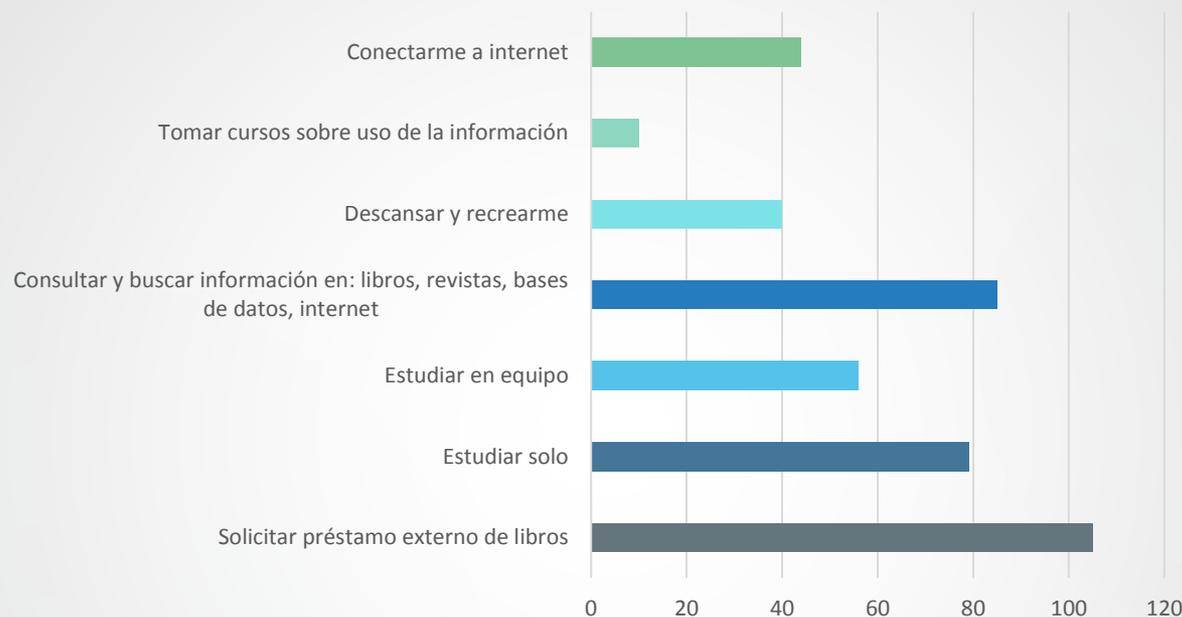
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	0	0
Posgrado	2	3
Licenciatura	92	153
Educación Media Superior	6	10
Total:		166

P3: Seleccione el Centro universitario o Sistema al que pertenece



Opciones de respuesta	Respuestas	
SUV	0%	0
SEMS	0%	0
CUVALLES	0%	0
CUTONALA	100%	166
CUSUR	0%	0
CUNORTE	0%	0
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		166

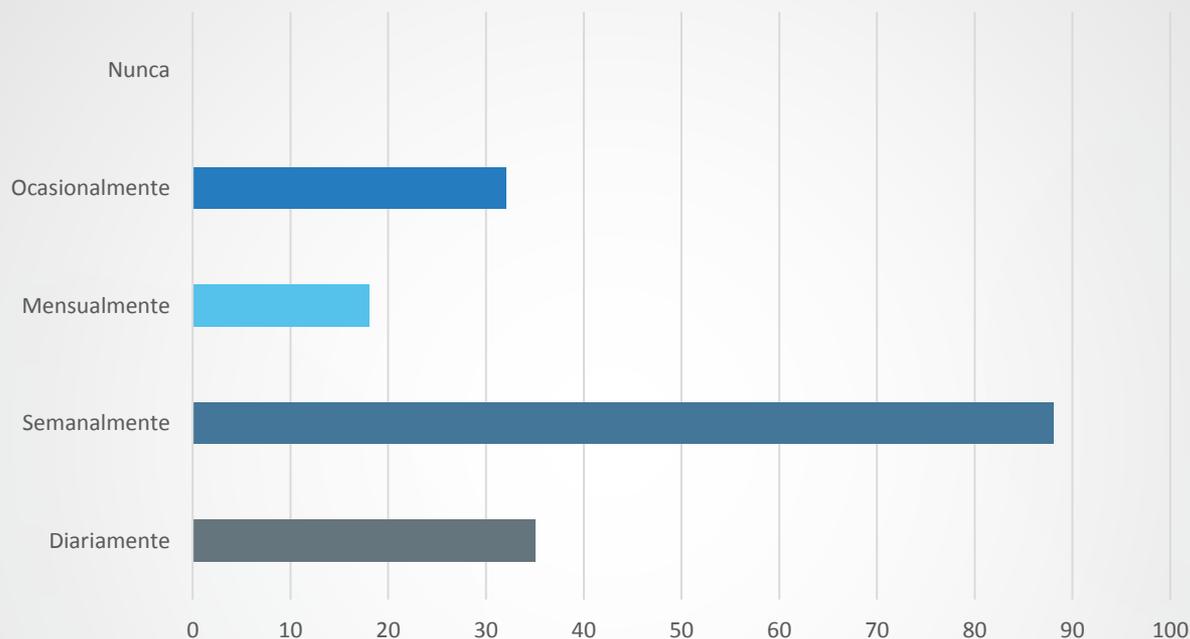
P4: ¿Cuál es su propósito de asistir a la biblioteca?*



Opciones de respuesta	Respuestas	
Conectarme a internet	11%	44
Tomar cursos sobre uso de la información	2%	10
Descansar y recrearme	10%	40
Consultar y buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	20%	85
Estudiar en equipo	13%	56
Estudiar solo	19%	79
Solicitar préstamo externo de libros	25%	105
Total		419

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

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

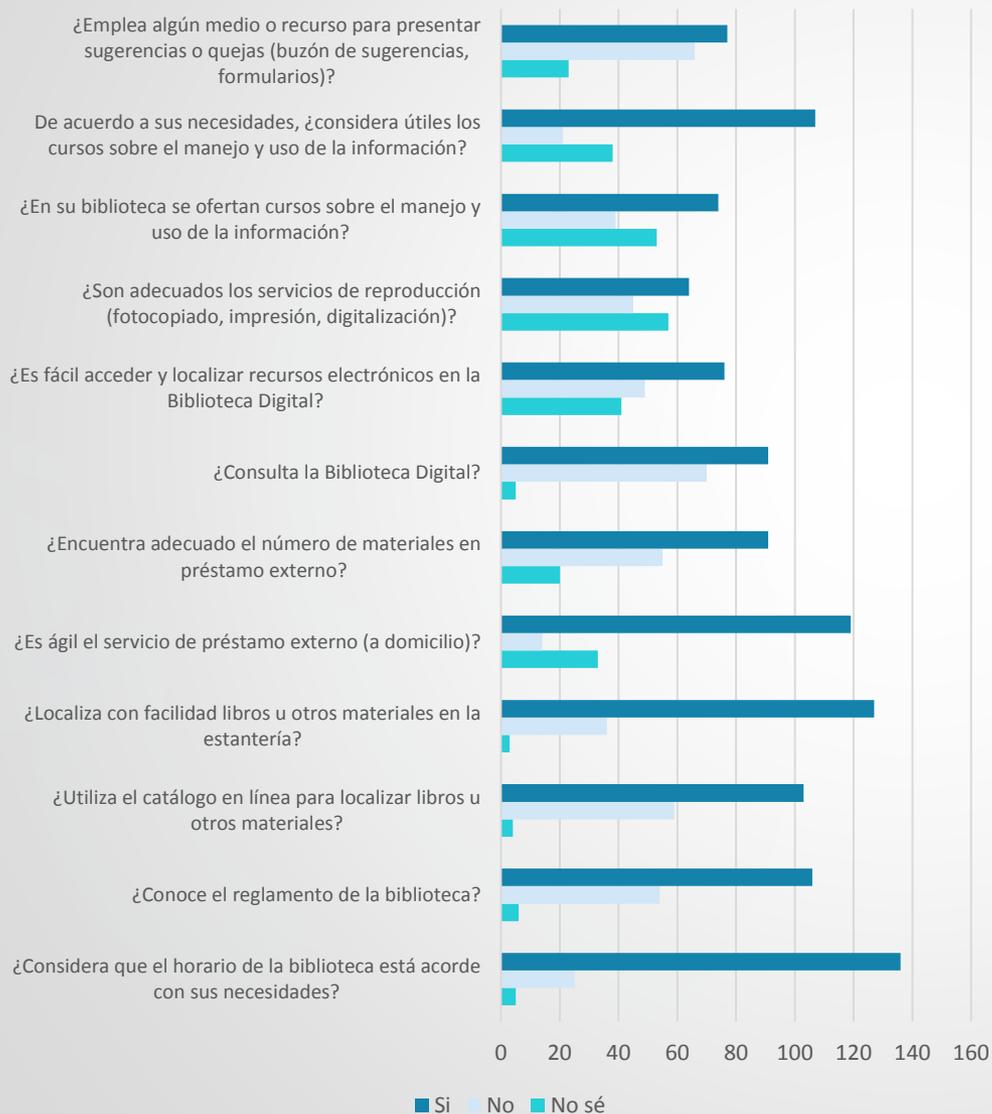


¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	0%	0
Ocasionalmente	18%	32
Mensualmente	10%	18
Semanalmente	51%	88
Diariamente	20%	35
Total		173

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

P6: Servicios.

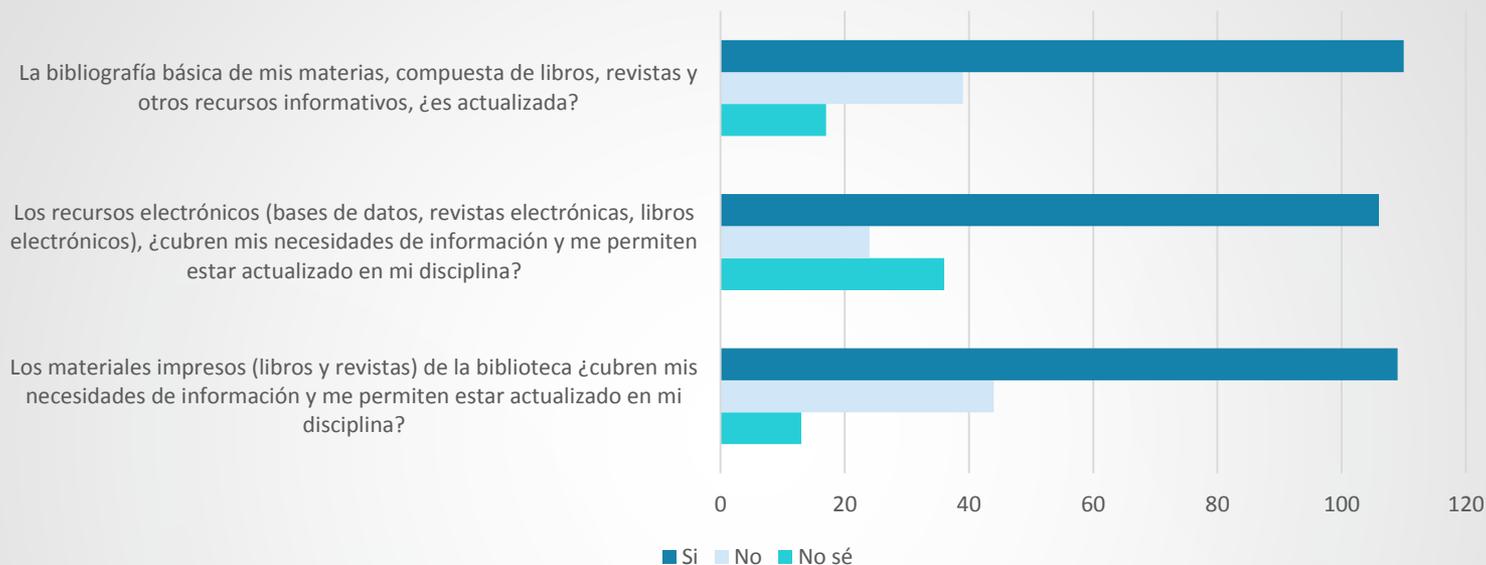
9



	Si	No	No sé
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	46%	40%	14%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	77	66	23
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	64%	13%	23%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	107	21	38
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	45%	23%	32%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	74	39	53
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	39%	27%	34%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	64	45	57
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	46%	30%	25%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	76	49	41
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	55%	42%	3%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	91	70	5
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	55%	33%	12%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	91	55	20
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	72%	8%	20%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	119	14	33
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	77%	22%	2%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	127	36	3
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	62%	36%	2%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	103	59	4
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	64%	33%	4%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	106	54	6
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	82%	15%	3%
Total	136	25	5

P7: Colecciones.

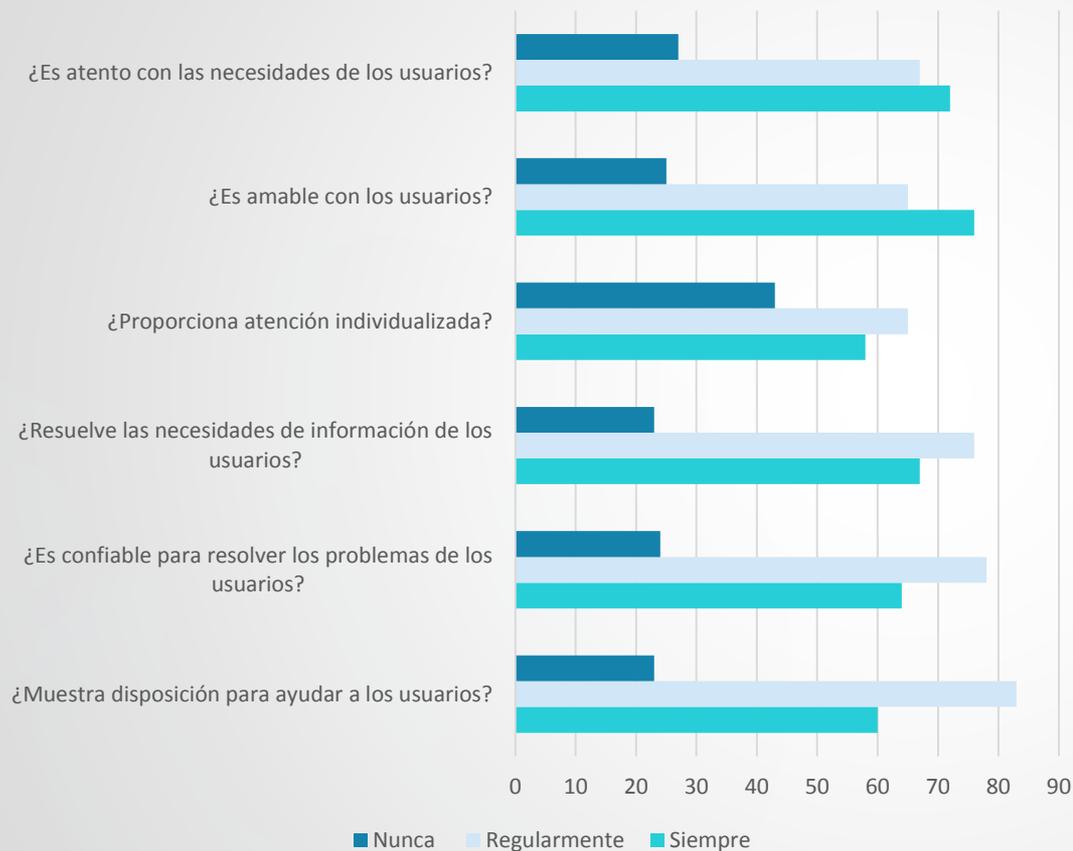
10



	Si	No	No sé
La bibliografía básica de mis materias, compuesta de libros, revistas y otros recursos informativos, ¿es actualizada?	66%	23%	10%
	110	39	17
Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	64%	14%	22%
	106	24	36
Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca ¿cubren mis necesidades de información y me permiten estar actualizado en mi disciplina?	66%	27%	8%
	109	44	13
Total			166

P8: Personal.

11



	Nunca	Regularmente	Siempre
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	16%	40%	43%
	27	67	72
¿Es amable con los usuarios?	15%	39%	46%
	25	65	76
¿Proporciona atención individualizada?	26%	39%	35%
	43	65	58
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	14%	46%	40%
	23	76	67
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	14%	47%	39%
	24	78	64
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	14%	50%	36%
	23	83	60
Total			166

P9: Infraestructura.

12



	Si	No
¿El internet es confiable y trabaja a una velocidad aceptable?	63%	37%
¿El nivel de ruido es controlado y le ayuda a concentrarse en el estudio y el trabajo académico?	70%	30%
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	78%	22%
¿La limpieza es adecuada?	96%	4%
¿La temperatura es apropiada?	91%	9%
¿El nivel de iluminación es suficiente?	97%	3%
¿La señalización es adecuada?	84%	16%
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	87%	13%
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	77%	23%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	87%	13%
¿El espacio es cómodo y agradable?	93%	7%
Total	166	

P10: Opinión o comentario.

1. No es propiamente parte del personal de la biblioteca, pero los guardias de seguridad de la entrada, son bastante groseros; no permiten entrar con mochila y hay lockers afuera, pero son sumamente inseguros y frecuentemente nos roban cuando dejamos ahí mochilas o bolsas
2. gracias
3. los alumnos que dan su servicio social aqui sin muy amables
4. solo les hace falta que haya mas silencio
5. Verry Good ;)
6. Actualización en libros relacionados con gerontología social y psicogerontología
7. ninguno
8. Necesitamos más libros en las áreas de ingeniería, pero el ambiente en la biblioteca es muy agradable.
9. Es un buen recurso.
10. jugar pokemon go es mas eficiente aqui
11. Me gustaría que hubiera más ejemplares de libros de medicina
12. todo bien
13. mas libros de literatura
14. Deberían agregar más libros de literatura e historia del arte.
15. Se puede conectar a internet en casi todo el campus, pero en algunas ocasiones en la biblioteca no tiene una buena conexión.
16. todo bien
17. Mayor beneficios
18. Es necesario un espacio en el que se pueda elevar mas la voz, ya que cuando se realizan trabajos o estudios en equipo es necesaria la comunicacion entre los integrantes de este, lo cual molesta a los demas usuarios de la biblioteca.
19. yo opino que deberian aumentar con mejor contenido en la biblioteca por que asi los estudiantes podrian estudiar todos sentados y no algunos parados y que pusieran un aire acondicionado
20. en mi opinion creo que deveria de tener sillones tipo puff o sillones pequeños en area que se puedan mover así es mas cómoda la lectura, al igual que el proporcionar mas libros de interés juvenil para las horas libres

21. Controlar el ruido de usuarios, y poner señalización de guardar silencio.
22. Debería de ser mas fácil el acceso a otras bibliotecas de la Red, ya que en ocasiones pasadas no pude acceder a la de CUCS
23. Qué no se respete el reglamento interno de biblioteca nos obliga a mi y a varios compañeros a solo acudir a préstamo externo ya que se imposibilita estudiar en un ambiente al que se podría comparar con un "Mercado"; además de que no hay materiales completos para mí licenciatura, ni siquiera en los libros en línea que ofrecen las diferentes editoriales.
24. Muy bien la biblioteca sel Cutonala, sin embargo es difícil identificar un libro, artículo y mas cosas, en la biblioteca en línea, aun así nos hayan dado cursos.
25. La biblioteca es nueva y comprendo que necesita trabajo, por lo general encuentro los libros que necesito, sin embargo, en muchas ocasiones no están disponibles para préstamo externo. El personal es atento pero me gustaría que sí dedicara un poco de esfuerzo para mantener un ambiente tranquilo, ya que suele ser muy ruidoso y no permite concentrarse adecuadamente. Gracias por hacer estas encuestas
26. Me encanta mi biblioteca
27. Creo que debería aumentar el nivel de tecnología que maneja las bibliotecas, ya que este se encuentra algo obsoleto. También se debería tener un mejor internet, debido a que el que existe es muy lento y no se ajusta a las necesidades de quienes ocupan de ello.
28. Debería haber mejor internet y entradas para poder usar cable Ethernet, y un lugar mas cómodo con mejor iluminación y poco ruido
29. todo Good
30. Deberían mejorar la señal del internet.
31. En general el servicio es adecuado, el único detalle que podría mejorar sería el internet y el mobiliario.
32. Es necesario crear una cultura de silencio dentro de la biblioteca ya que muchas personas o la gran mayoría suelen generar mucho ruido
33. Quisiera que mejorar un poco la señalética de la biblioteca y que creciera el acervo bibliográfico para Historia del Arte
34. Me gusta mucho la biblioteca, solo me gustaría que pusieran mas lockers

35. El horario no es el adecuado
36. Me gustaría que el pretamo externo fuera de mayor número de días. Hace unos meses los prestaban 24 horas. Ahora prestan los libros alrededor de seis días.
37. Mas libros
38. Falta "Economía del transporte" de Ginés de Sus Mendoza. Editorial Antoni Bosch
39. Visito la biblioteca porque personalmente leyendo aprendo más rápido. La mayoría de las veces que he visitado la biblioteca y permanezco en ella tratando de estudiar y leer el ruido no es controlado, muchas veces la biblioteca es concurrida por alumnos que le dan un mal uso como un punto de reunión para conversar siendo muy ruidosos y molestos. Me gustaría que fuesen más estrictos en éste sentido y que se educara a los alumnos a darle un buen uso y tener respeto con nuestras instalaciones.
40. Requerimos más libros para Historia del Arte.
41. La biblioteca del centro universitario de Tonalá le hace falta que cambien el horario de apertura más temprano ya que sus estudiantes llegan a las 7 y desde esa hora algunos de los estudiantes queremos o necesitamos entrar pero pues por el horario está cerrado, más que le falta que el penal ponga más atención en las reglas de la biblioteca ya que ni ellos respetan las mismas reglas
42. alumnos y servidores deben guardar silencio
43. Motivar a los profesores a explotar al máximo la biblioteca digital, pues cuenta con un amplio catálogo de material bibliográfico que puede ayudar a nuestra formación académica.
44. Mayor adquisicion de libros en ingles y español para ingenierias, especificamente materiales. Tambien se debe aumentar los contactos cerca de las mesas y cubiculos.
45. Por favor necesitamos libros de ciencias forenses
46. Ampliar el mobiliario y un internet mas fluido
47. Su encuesta está mal planteada y mal redactada.
48. Sería excelente la adecuación de cubículos privados para el trabajo en equipo
49. Ahhh Mi Pichula!!
50. Compren el libro la reyna roja

51. Es un buen servicio
52. Me parece una buena biblioteca
53. muy bonita
54. Tiene un buen establecimiento y buen equipo de mobiliario y material como libros etc
55. No tengo opinión
56. Todo muy bien
57. Todo esta muy bien y bonito
58. Cambiar de personal en biblioteca, para que sean más amables
59. No hay ningún inconveniente, y es un espacio perfecto para estudiar
60. El internet n funciona adecuadaente, y por lo general hacen falta libros de varias materias, y los qu hay son muy pocos.
61. me gusta :)
62. El servicio es bueno pero puede mejorar
63. hola
64. que el ruido dentro de la biblioteca sea controlado, tambien que los libros tengan el espacio suficiente, ya que estan algunos muy apretados, que se suban libros mas rapido de procesos tecnicos.
65. Amo la biblioteca del Cutonalá
66. Está bien pero debería de haber más diversidad en los libros para poder tener diferentes alternativas y puntos de vista de los autores para poder comparar la información
67. Se puede mejorar
68. hace falta limpieza en instalacione
69. Mejorar los servicios digitales. A veces resulta complicado hacer la consulta digitalmente.
70. implementar una area para arte... con libros, espacios con restiradores, y equipos de computo con programas de diseño

71. Realmente se agradece que exista una amplia variedad de libros Sin embargo en ocasiones, el ruido que existe en la biblioteca (causado por estudiantes que hablan fuerte o generan otro tipo de ruido) evitan que uno cuando va ahí a estudiar se pueda concentrar. Algunos sillones se encuentran en malas condiciones (como rotos) y no hay papeleros (o botes de basura) disponible para desacerté de los residuos de materiales (como cartulinas, papel, etc.) cuando vas a hacer un trabajo. De ahí en más considero el servicio como bueno.
72. Hace falta mas repertorio de materiales, hay libros que son indispensables y solo hay un ejemplar
73. Hay algunos ejemplares que solo tienen 2 o 3 en existencia, por lo cual es difícil tener la posibilidad de un prestamo de esos títulos
74. El personal de mi biblioteca no atiende al llamado de los que queremos orden y silencio para estudiar, ya que no ponen orden.
75. Que callen o sancionen a los compañeros que hacen ruido.
76. En general el servicio de la biblioteca del CUT es bueno, pero el espacio y el mobiliario no es suficiente para la cantidad de alumnos que hace uso de ella además de que es raro el día en que el Internet funciona, y si funciona esta muy lento.
77. Me gusta
78. Es necesario más material bibliográfico.
79. La Biblioteca del CUT tiene una filtración de agua por lo cual cuando llueve gotea y hacen falta mas libros de todas las carreras en general.
80. Creo que tiene deficiencias, sin embargo, entiendo que específicamente mi biblioteca se encuentre en creicimiento y adquisición de material y demas. Pero aun y con la demanda de estudiantes y el edificio sin terminar se le puede sacar provecho al material y al edicio con las diversas areas que tiene
81. Para mi disciplina, gerontología, se necesita información con mayor variedad y más actualizada. Actualmente solo podemos encontrar libros enfocados en el ámbito social y demográfico.



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