



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, 2017*

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 cuarta 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 satisfacción 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 mediante la obtención de datos cuantitativos y cualitativos reflejan el grado de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios bibliotecarios. La población objeto de estudio fue de un total de 221 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, 191 estudiantes, 23 docentes, y 7 externos.

La encuesta se basa en 10 preguntas :

Parte 1: Información general del usuario.

- Usted es:
- Nivel que cursa o imparte:
- Centro universitario o Sistema al que pertenece:

Parte 2: Uso de la biblioteca.

- ¿A qué vas a la biblioteca?
- ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?

Parte 3: Servicios bibliotecarios.

- Servicios
- Colecciones
- Personal
- Infraestructura

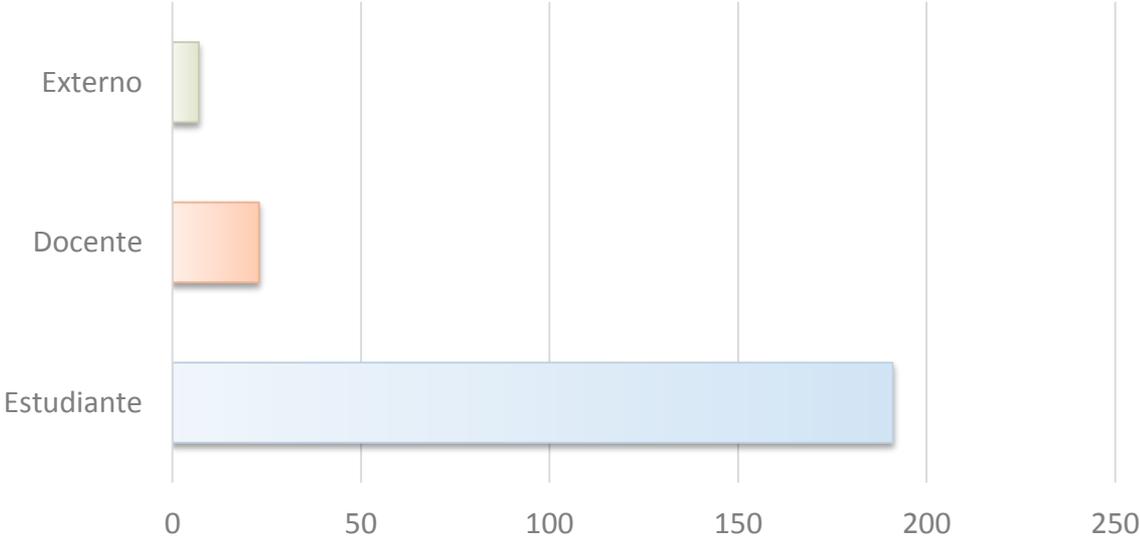
Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:

**Cuestionario de satisfacción de usuarios sobre los servicios
bibliotecarios que ofrece la Red de Bibliotecas
de la Universidad de Guadalajara**

**Resultados y gráficas del Centro Universitario de Ciencias
Económico Administrativas**

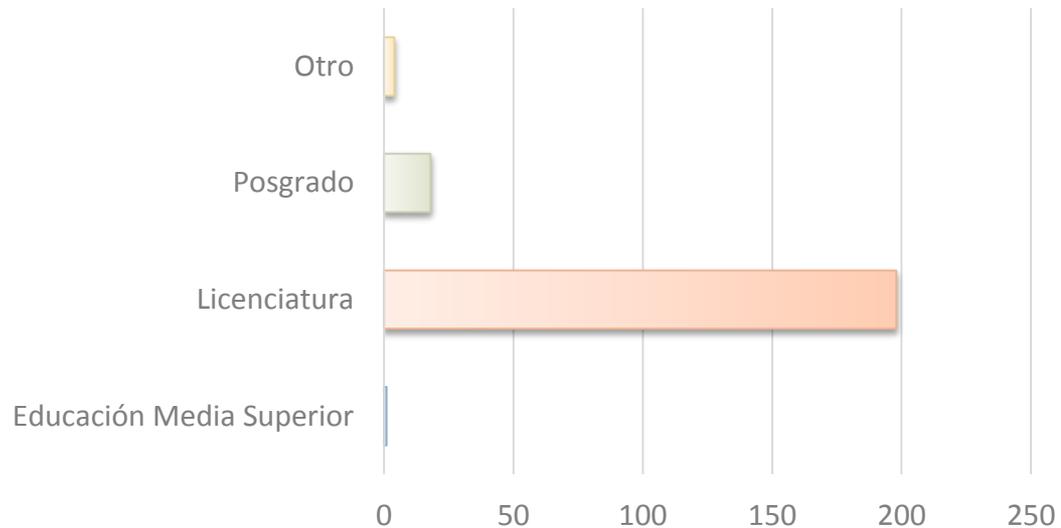
Año 2017

P1: Usted es:



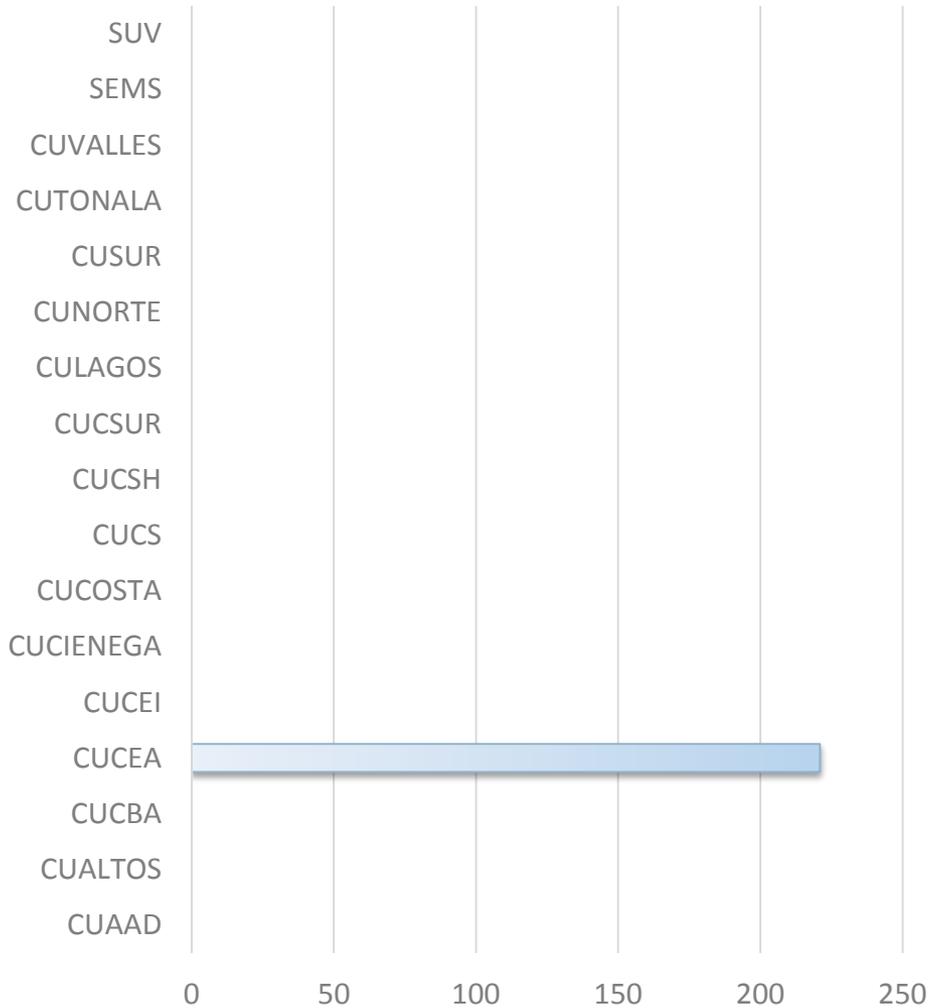
Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	3 %	7
Docente	10 %	23
Estudiante	87 %	191
Total:		221

P2: Nivel que cursa o imparte



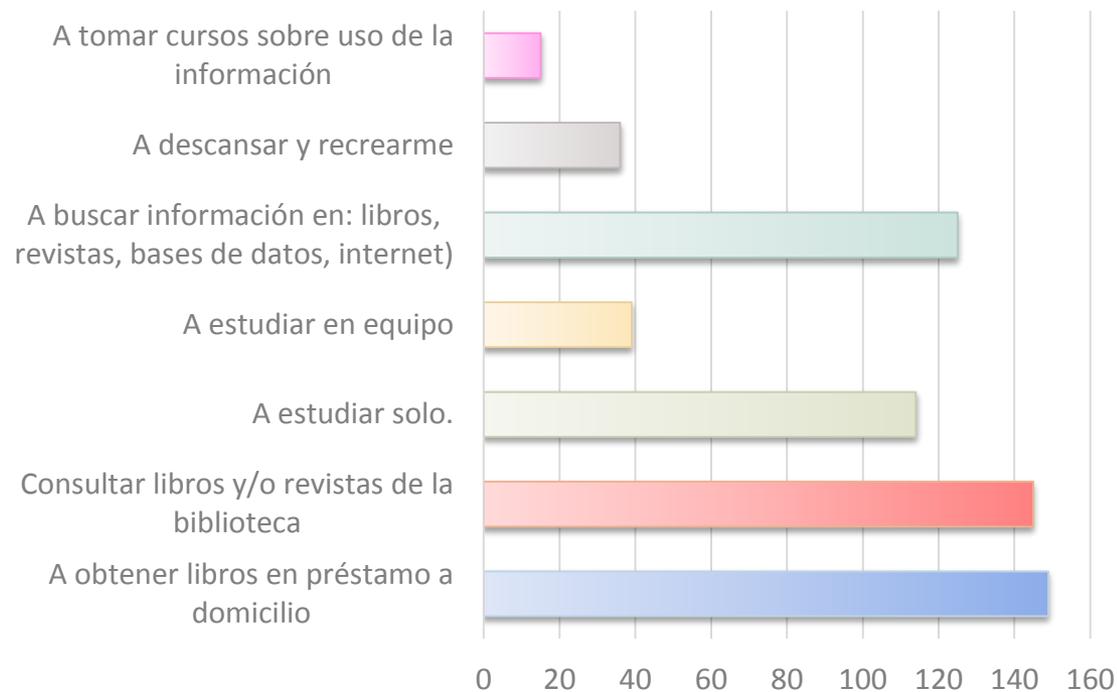
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	2%	4
Posgrado	8%	18
Licenciatura	90%	198
Educación Media Superior	0%	1
Total:		221

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	0%	0
CUCSUR	0%	0
CUCSH	0%	0
CUCS	0%	0
CUCOSTA	0%	0
CUCIENEGA	0%	0
CUCEI	0%	0
CUCEA	100%	221
CUCBA	0%	0
CUALTOS	0%	0
CUAAD	0%	0
Total		221

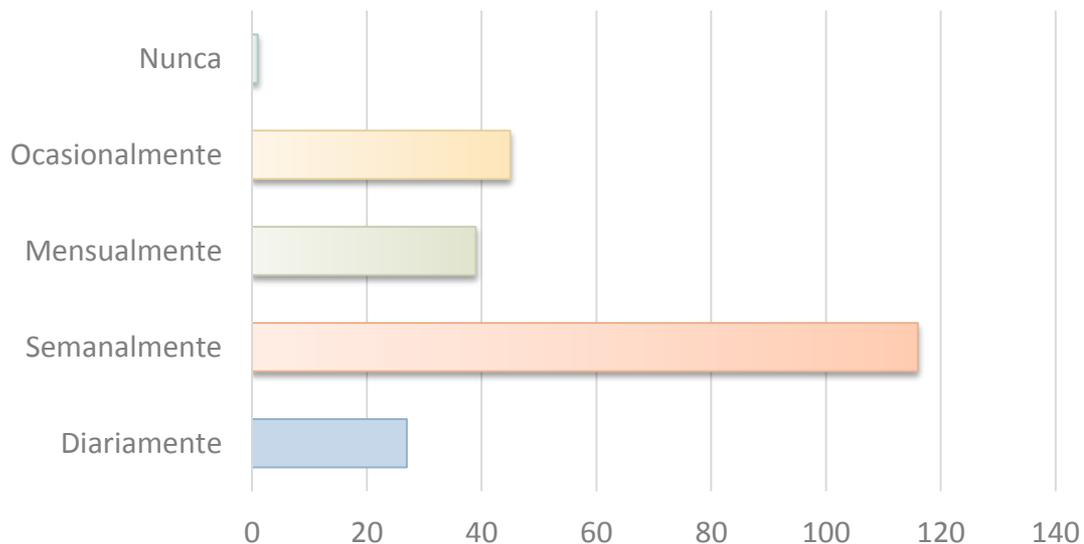
P4: ¿A qué vas a la biblioteca?



Opciones de respuesta	Respuestas	
A tomar cursos sobre uso de la información	3%	15
A descansar y recrearme	6%	36
A buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet	20%	125
A estudiar en equipo	6%	39
A estudiar solo	18%	114
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	23%	145
A obtener libros en préstamo a domicilio	24%	149
Total		623

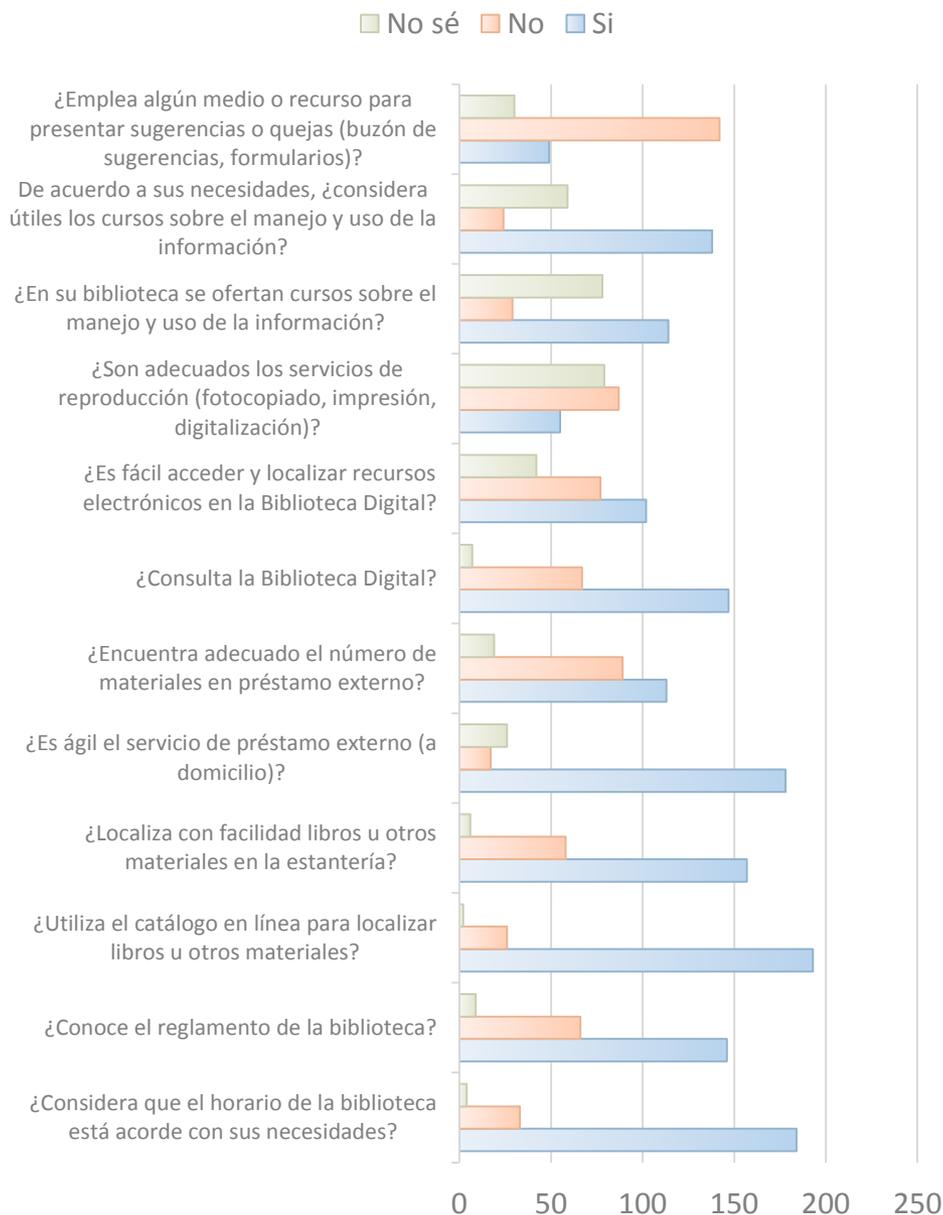
Nota: Cada pregunta tenía opción a más de una respuesta.

P5: ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?



¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	0%	1
Ocasionalmente	20%	45
Mensualmente	17%	39
Semanalmente	51%	116
Diariamente	12%	27
Total		228

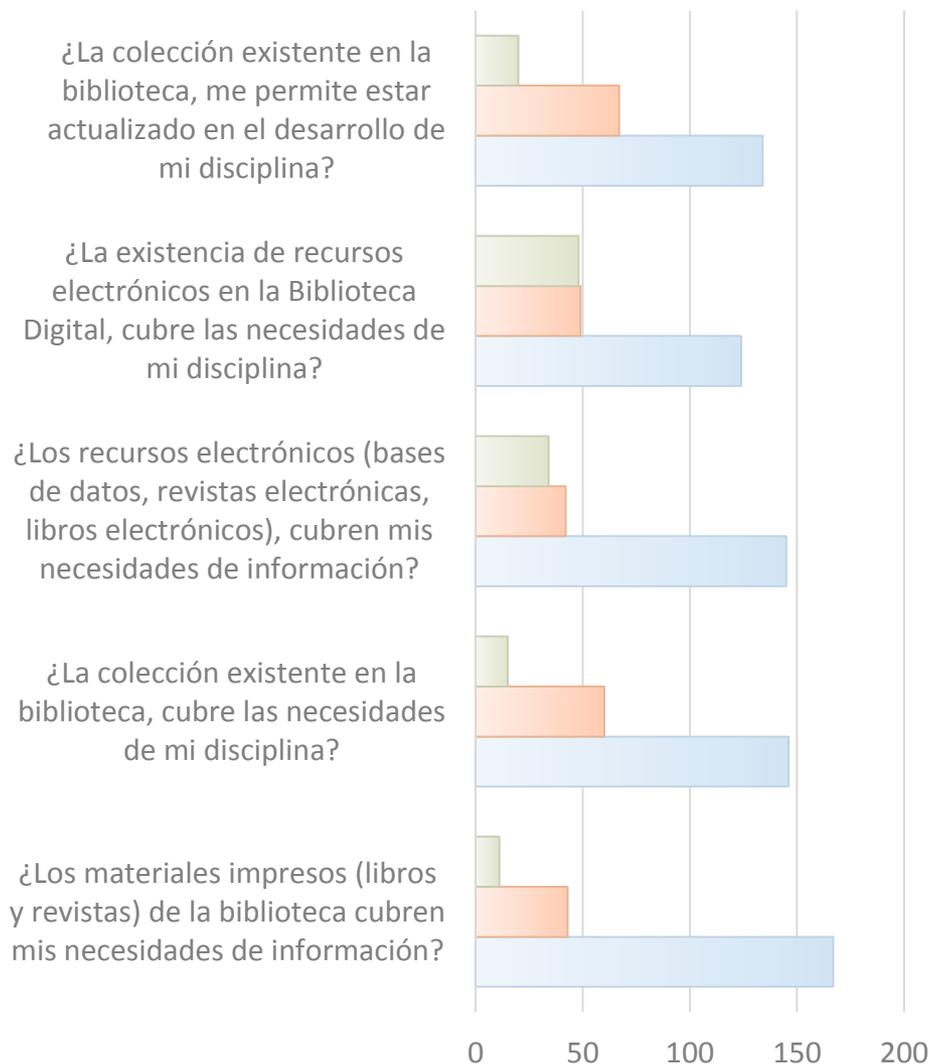
P6: Servicios:



	No sé	No	Si
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	14%	64%	22%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	27%	11%	62%
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	35%	13%	52%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	36%	39%	25%
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	19%	35%	46%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	3%	30%	67%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	9%	40%	51%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	12%	8%	80%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	3%	26%	71%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	1%	12%	87%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	4%	30%	66%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	2%	15%	83%
Total			221

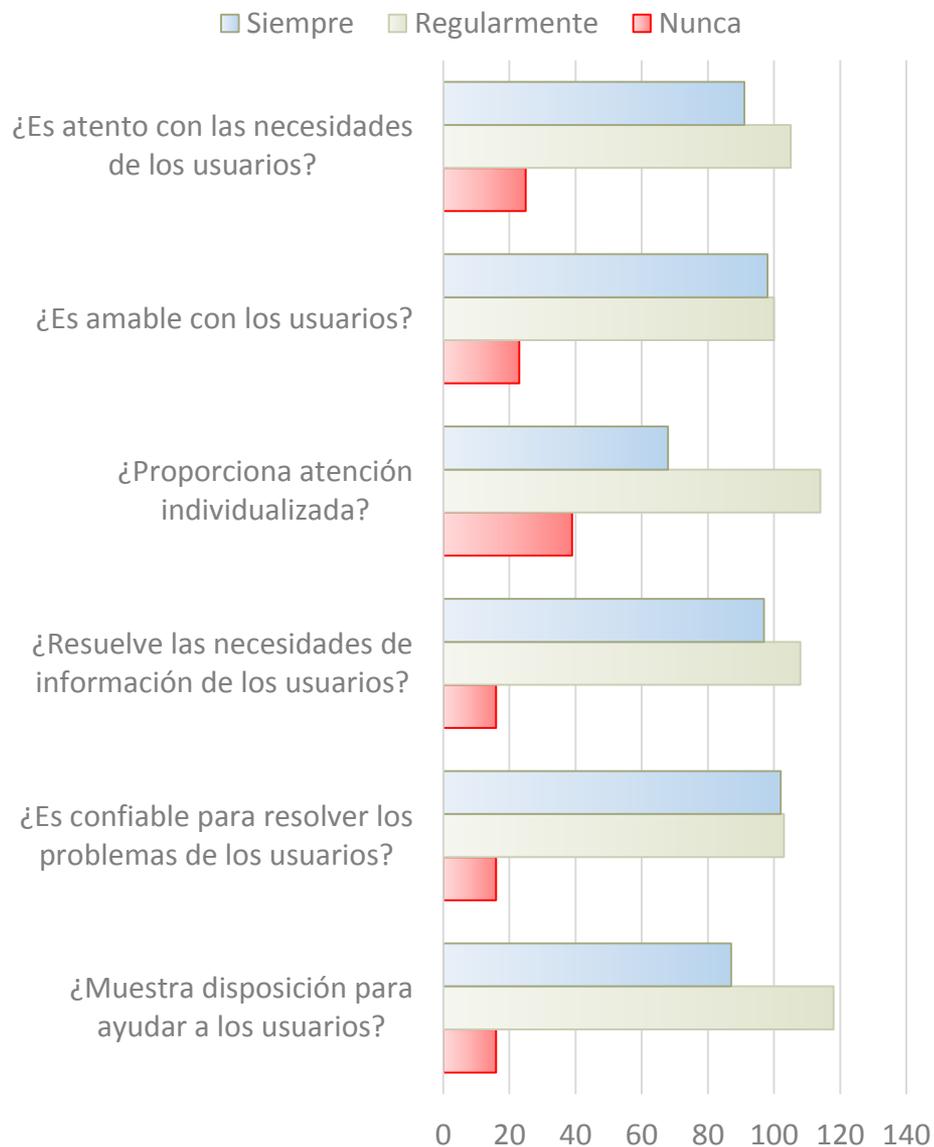
P7: Colecciones:

■ No sé ■ No ■ Si



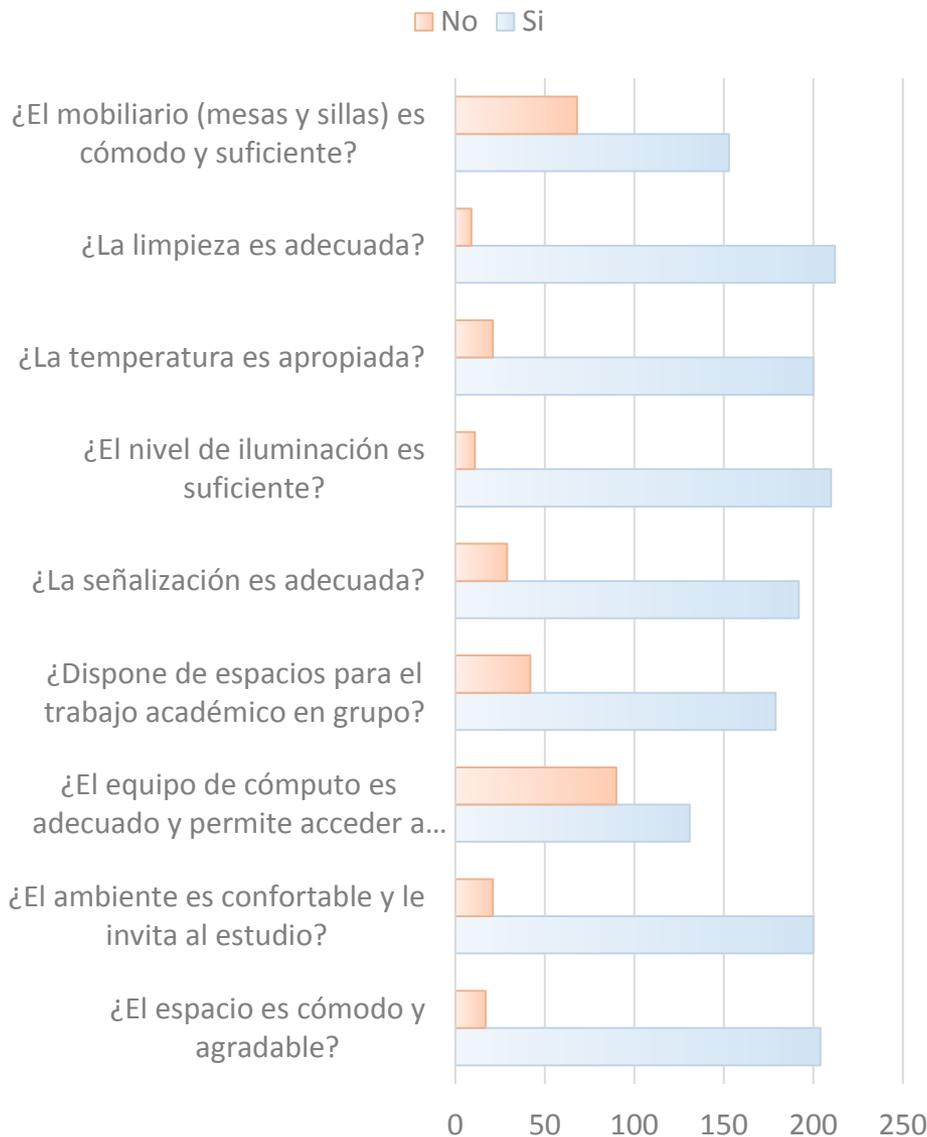
	No sé	No	Si
¿La colección existente en la biblioteca, me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	9%	30%	61%
	20	67	134
¿La existencia de recursos electrónicos en la Biblioteca Digital, cubre las necesidades de mi disciplina?	22%	22%	56%
	48	49	124
¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), cubren mis necesidades de información?	15%	19%	66%
	34	42	145
¿La colección existente en la biblioteca, cubre las necesidades de mi disciplina?	7%	27%	66%
	15	60	146
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	5%	19%	76%
	11	43	167
Total			221

P8: Personal:



	Siempre	Regularmente	Nunca
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	41%	48%	11%
¿Es amable con los usuarios?	44%	45%	11%
¿Proporciona atención individualizada?	31%	51%	18%
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	44%	49%	7%
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	46%	47%	7%
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	39%	54%	7%
Total			221

P9: Infraestructura



	No	Si
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	31% 68	69% 153
¿La limpieza es adecuada?	4% 9	96% 212
¿La temperatura es apropiada?	10% 21	90% 200
¿El nivel de iluminación es suficiente?	5% 11	95% 210
¿La señalización es adecuada?	13% 29	87% 192
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	19% 42	81% 179
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	41% 90	59% 131
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	10% 21	90% 200
¿El espacio es cómodo y agradable?	8% 17	92% 204
Total	221	221

P10 Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:

1. Que exista mayor espacio entre el mobiliarios
2. Paciencia y un poco de humildad, a veces sólo por ser administrativo del centro te tratan mal o te quieren imponer reglas y castigos que ni siquiera están permitidos. Actualización de la biblioteca e inculcar amor y respeto por los libros ya que se están cayendo a pedazos
3. Gracias por estar en la búsqueda de una mejora continua.
4. falta bibliografía actualizada, cursos y fomentar la cultura de escritura y lectura
5. En lo personal, la biblioteca Benjamín Franklin, con cede en Cucea, es una con muy buenas condiciones mobiliarias, de infraestructura y material de consulta. Desafortunadamente la atención brindada por parte del personal que labora ahí, específicamente el personal de seguridad, suele ser algunas veces y en su mayoría muy grosera, no siempre hay disposición a la atención del usuario e interrumpen mucho las horas de estudio de quienes se encuentran trabajando.
6. Hace falta personal para orientación
7. Una vez no llegó mi maestro de las 7 y quise entrar a la biblioteca pero aún no abrían:(
8. El equipo de cómputo en la BPEJ tiene restricciones de acceso a la información, en ocasiones la iluminación resulta insuficiente, el aire acondicionado en ocasiones es insuficiente o se excede en frio y en la BPEJ aún no se autoriza el préstamo externo de libros.
9. ME GUSTARÍA QUE HUBIERA MÁS EQUIPOS DE COMPUTO PARA PODER REALIZAR TAREAS O TRABAJOS YA QUE LAS QUE HAY SON INSUFICIENTES PARA TODOS LOS ALUMNOS QUE A DIARIO ACUDEN A LA BIBLIOTECA DE CUCEA.
10. Hace falta que todas las computadoras de la biblioteca a tengan acceso a internet.
11. Menos multa en caso de no entregar un libro a tiempo
12. Esta bien
13. Sólo dos cosas. Las mesas son incómodas para la gente alta, chocas con el soporte. Soy recién egresada de CUCEA y la única razón por la que habría tramitado la credencial de egresado es para hacer uso de la biblioteca, servicio que no ofrecen a diferencia de otras universidades. Es es un gran pero que le pongo a la red de la UDG.

14. No se encuentran físicamente muchos libros que aparecen como disponible en el catálogo, sobre todo en la sección de literatura, misma que es muy pequeña y mucho del acervo está en malas condiciones. La mayoría del personal no es amable (aunque hay un par de empleados que sí lo son y son muy buenos en su trabajo), empezando por la directora de la biblioteca (CUCEA), creo que un aspecto fundamental para mejorar es el trato y atención al usuario, puesto que se cuenta con excelente infraestructura y acervo en general.
15. Excelente biblioteca, la mejor diría yo
16. Mejorar instalaciones
17. La biblioteca de mi centro universitario es excelente, solo falta mejorar el equipo de cómputo de consulta, pero de ahí en más, todo excelente
18. Únicamente creo que las computadoras ya son viejas y a veces están lentas. Con respecto a libros siento que es satisfactoria toda la información que hasta el momento he investigado.
19. En Europa y Estados Unidos hay bibliotecas que abren las 24 hrs. En la UdeG ninguna, incluso la UNAM y la UAG (Autónoma de Guadalajara) tienen bibliotecas que abren las 24 hrs. Por qué insistimos en horarios prácticos del siglo pasado?
20. A mi punto de vista, está muy completa en información requerida
21. Áreas de estudio separadas, para que pequeños grupos de estudiantes repasen un tema y no incomoden a las demás personas que están usando la biblioteca, pero dentro de la biblioteca para cuando se necesite consultar libros
22. Revisar el nivel de infección de virus que puedan contener las computadoras. Mejorar el diseño de la base de la Intranet y actualizar constantemente las PC's
23. En una ocasión invité a donar libros a la biblioteca y en la misma se negaron porque ya había "5" ejemplares, de un libro de consulta principal, que solo con uno de mis varios grupos se agotaba, y hay varios maestros con más grupos. El área de tecnologías necesita actualización constante.
24. Sólo sugiero mayor actualización ya que existen libros viejos y por ende obsoletos.

25. Excelente
26. Falta mas equipo de computo o que le den mantenimiento a este. Tambien que las redes de internet sean mas rápidas y los lugares para trabajo en equipo sean mas.
27. Faltan libros actualizados sobre administración
28. Hay libros en muy malas condiciones, son prestados para consulta externa y al momento de regresarlos quieren cobrarlos como nuevos, siendo que ya estaban en condiciones deplorables
29. Falta equipo de cómputo
30. Buen servicio.
31. El personal plática demasiado
32. Les falta mantenimiento al software y antivirus a las maquinas de consulta y para manejo en la computadoras de la universidad del cucea
33. el servicio y atención es excelente
34. Haya más ejemplares de un mismo libro así como aumentar el tiempo de préstamo.
35. No hay espacios suficientes para conectar laptops y cargarlas, ni asientos. Es incómodo que en la biblioteca veas a jóvenes durmiendo recostados totalmente en la biblioteca, lugar donde NO deben de hacer eso y nadie penaliza eso.
36. Muy buena biblioteca.
37. Es necesario pagar la biblioteca digital
38. Los libros que hay son buenos para informacion general pero estaria bien actualizarlos
39. La biblioteca de CUCEA esta muy bien equipada pero aun asi hacen falta computadoras ya que tienes que esperar a que se desocupe una muchas ocasiones

40. Reducción de jornadas laborales
41. Se necesitan una maquina de fotocopiado, se necesitan mayor numero de ejemplares.
42. La bibliote es un espacio pacifico, donde es excelente para estudiar, investigar y hacer tareas, el personal es muy apto y amables, y las instalaciones son buenas
43. Aunque a veces no encuentran los recursos necesarios, sería bueno que se actualizaran al menos cada año.
44. Se necesita mejorar en pequeños puntos para brindar un servicio óptimo, lo demas excelente
45. En una ocasión utilice el servicio para llevar a domicilio. El libro que decidí llevar no se encontraba en las mejores condiciones, a lo que el personal no hizo mención al momento de tomar mi registro. El día que lo regrese no me lo quisieron recibir, con el motivo de que no estaba en las mismas condiciones que lo había llevado. Debido a esto, tuve que pagar una multa por lo días en los que se estaba contando cómo que no lo había regresado. Tuve que pagar un libro de \$1200 además de la multa. Todo por qué el personal no hizo su trabajo correspondiente
46. Siempre hay espacio para el mejoramiento
47. Creo que deberían separar áreas grupales y áreas individuales,también poner mas computadoras,
48. En la biblioteca que esta en cucea, las personas que atienden siempre sin miy amables, pero los libros ya son miy viejos y muy maltratados
49. La biblioteca Benjamín Franklin considero es una de las más equipadas,creo q se desaprovecha y me gustaría que hubiera más información sobre el como utilizar todos los recursos por qué solo dan inducción en primer ingreso
50. Mejorar la calidad del servicio ofrecido
51. Ofrecer curwos sobre manejo de biblioteca digital

52. La biblioteca esta muy completa, pero el centro tiene demasiados alumnos y por esa razon considero que deberian de crear otra biblioteca igual.
53. La biblioteca del Estado me parece muy completa, con todos los recursos con los que cuenta, el personal con el que cuenta; además de las actividades extra que implementa.
54. La biblioteca de CUCEA tiene pobres recursos en cuanto a libros de tecnologia de la información/criptografia/programación se refiere. Hace demasiado calor y la limpieza de la misma es pesima.
55. Falta capacitación de su personal
56. SE NECESITA REVISAR EL MOBILIARIO Y LOS ESPACIO DE LA BIBLIOTECA
57. La actitud de los bibliotecarios que están en CERI, en específico los que hacen el préstamo de libros a domicilio puede mejorar muchísimo, sobre todo los varones.
58. ninguno
59. Hagan que funciones la copiadora y enciendanla diario, las computadoras no son faciles de usar y son lentas
60. Se requieren mas textos de consulta para los alumnos.
61. Considero que mejoraría el servicio con mas personal cuando es periodo de exámenes y a las horas en que existe mayor afluencia de alumnos, maestros e investigadores.
62. En general, la biblioteca de mi escuela se encuentra en óptimas condiciones, a excepción del mobiliario, ya que en CUCEA somos una gran cantidad de estudiantes y muy poco mobiliario, aunque es un arma de dos filos, porque en ocasiones si está vacío. Saludos.
63. Para la materia que imparto hace falta más bibliografía sobre Inteligencia comercial. Se pudieran organizar charlas con los autores de libros más relevantes para las materias (convenios con editoriales, por ejemplo para traer a los autores)

64. La cantidad de ruido que hay en biblioteca es impresionante, no se puede estudiar bien. Muy poca señalización sobre espacio de silencio y no hay nadie que cuide que se mantenga el silencio. Esto impide que podamos estudiar y a pesar de las continuas quejas por el ruido no ha disminuido en los últimos años. Por favor hagan algo para que la biblioteca sea un lugar de estudio y no un espacio de recreación, para están los jardines.
65. Para donar libros es muy complicado ya que te piden oficios para realizar etc. deberían de simplificarlo
66. Las ocasiones que visitado el lugar, esta tranquilo ideal para estudiar.
67. ME parece de las mejores y mas completas bibliotecas que he visitado
68. Urge ampliar el horario y vincularse con los docentes
69. QUE DIFUNDAN MÁS DE ÉSTOS SERVICIOS, PARECIERA QUE ALGUNOS ESTUDIANTES NO CONOCEN ÉSTOS SERVICIOS E INSTALACIONES
70. Aumentar el número de colecciones así como de piezas para prestamo
71. Falta que instalen aire acondicionado o que lo prendan porque es muy caliente la biblioteca sobre todo en verano.
72. Me gusta la biblioteca por la facilidad y funcionalidad
73. Esta bien
74. En serio, agradecería que el personal fuera más atento y amable con las personas. En vez de dar confianza, infundan desconfianza! :(Uno no les puede preguntar nada por miedo a que sean groseros u.u
75. La biblioteca digital es muy útil, principalmente Science Direct y Jstore
76. Poner temas de Economia en Ingles

77. La biblioteca, cuenta con gran material de información, sin en cambio debería tener algun lugar donde abiertamente se exponga la recepción de la donación de libros e incite a las personas a otorgar más material para que el material este lo más actual posible, ya que toda investigación es preferiblemente lo más actual que podamos encontrar. Un dato es que el equipo de computo del 2do piso de la biblioteca de CUCEA sean utilizados no solo para la búsqueda de información en la biblioteca en línea y muy pocas cursos (principalmente 1er ingreso) es un desperdicio de gran material.
78. En general, el servicio que ofrece la biblioteca tanto presencial como virtual es buena, pero sí falta un poco más de amabilidad por parte de las personas que se encuentran dando los respectivos servicios.
79. Llega un punto de la tarde donde la biblioteca se puede llegar a sentir como calienten o un poco encerrada.
80. Yo uso la biblioteca digital por favor no dejen de pagar la base de datos de tesis y disertaciones de Proques
81. El CERI en CUCEA es de verdad un santuario donde su doctrina me motiva con mi rendimiento academico.
82. Mandar mas libros de economía y completar las colecciones de los textos literarios
83. En cuanto a recursos informativos electrónicos si hay escasez y hace falta una mejor manera para poder ubicarlos fácilmente. Gracias
84. Mayor número de fotocopadoras ya que solo hay una
85. DEBERIAN MEJORAR LA ACTITUD DE LOS QUE APOYAN AHI, YA QUE POR LO REGULAR ESTAN DE MAL HUMOR O SE MOLESTAN SI LES PREGUNTAS ALGO
86. SERIA BUENO QUE PUSIERAN MAS COMPUTADORAS PARA LA DISPOSICION DE LOS ESTUDIANTES, YA QUE LAS QUE HAY SON INSUFICIENTES PARA LA GRAN CANTIDAD DE ESTUDIANTES QUE SOMOS
87. amo mi biblioteca! GRACIAS

88. Agregar mas material del que ya se tiene
89. La biblioteca de CUCEA requiere de recursos físicos actualizados, nuevos, porque muchos ya son viejos y en el área donde nos desarrollamos necesitamos estar en constante actualización. También incrementar el número de libros o recursos que son más solicitados.
90. En general la biblioteca se maneja en buenas condiciones.
91. Quitaron muchas sillas y mesas en el área de lectura informal, deberían volver a integrarlas ya que hay horarios en los que la biblioteca por el clima es el mejor lugar para la lectura recreativa.
92. En general es muy buen servicio solo que dan un curso muy breve y rápido para usar la biblioteca digital, entonces cuando realmente se requiere usarla ya no lo recuerdas. Por otra parte muchos de los libros ya estan gastados y viejos, hace falta tenerlos actualizados. Por último, en la parte del mobiliario, las partes de estudio son comodas pero a veces insuficientes, y el área de lectura es sumamente incomoda.
93. Hace falta actualización de material educativo.
94. Acomodar de una manera mejor posible para encontrar facilmente libros
95. Es necesario que se atiendan las sugerencias de los estudiantes, profesores ye investigadores en lo referente a nuevas adquisiciones.

96. Excelente servicio
97. Mejoren el servicio de copiado
98. Pienso que es necesario que mejoren el servicio de copiado
99. Es necesario que se consiga una mayor colección de libros en el portal de la biblioteca digital, porque es muy escaso
100. mas espacios para estudio individual y enchufes para nuestras laptops
101. Proporcionar no sólo libros en español, aveces michis textos en ingles sin muy útiles y proporcionan mucha información.

102. El servicio proporcionado por el personal no es el mejor
103. A mi me parece bien
104. Tienen libros que convendría actualizar, además de colecciones de libros muy limitadas para la demanda que se presenta.
105. LA BIBLIOTECA EN EL LUGAR DONDE ESTUDIO ES MUY BUENA Y CUENTA CON LO SUFICIENTE
106. Buen día! Me gustaría que tomaran en cuenta la cantidad de ejemplares de algunos libros de economía, ya que a veces me es difícil encontrarlos. Por otro lado, agradezco y asimismo los felicito por instalaciones y atención hacia el alumnado.
107. MUY BIEN TODO EL TRABAJO DE LA BIBLIOTECA DEL CENTRO, SOLO QUE CONSTANTEMENTE DEBERAN DE REVISAR SUS COMPUTADORAS, POR LOS VIRUS O TENER UN MEJOR ANTIVIRUS
108. solo que pongan mas computadoras con internet para que los estudiantes podamos checar nuestras tareas y trabajos por hacer.
109. la limpieza es insuficiente y no hay acomodo de libros para facilitar las consultas (los libros siempre estan en los carritos y mesas)
110. la biblioteca es muy grande y sin problema puedes consultar libros, revistas la información es muy amplia
111. Ojala se pudiera mejorar el espacio para aprovechar de mejor forma mi estancia en la biblioteca