



# 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 43 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Ciénega, 28 estudiantes, 15 docentes y 0 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

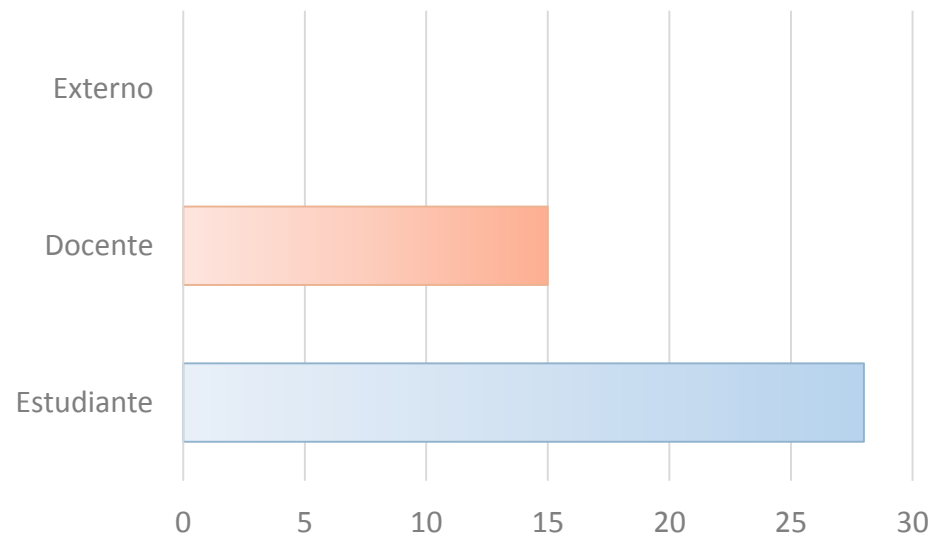
**Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:**

**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 la Ciénega**

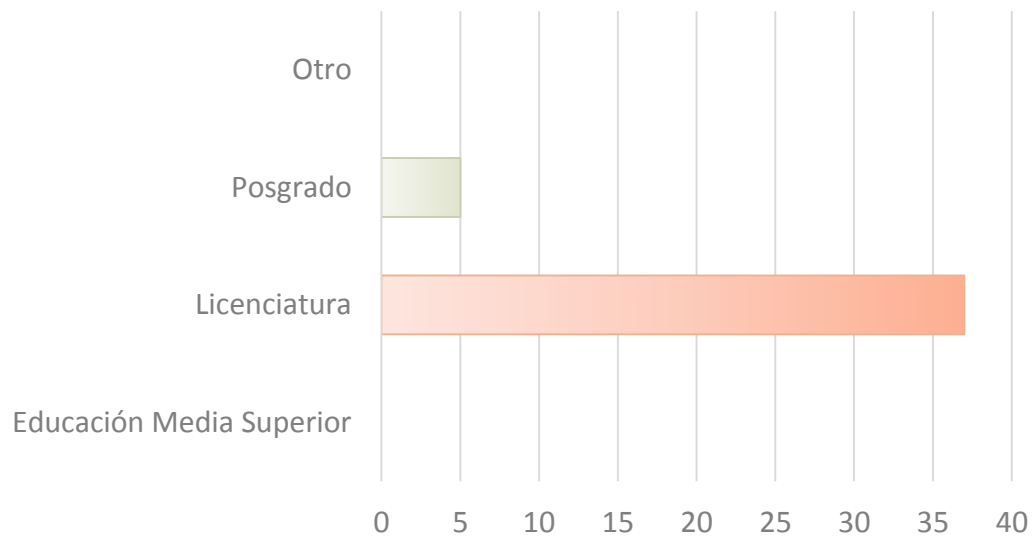
**Año 2017**

## P1: Usted es:



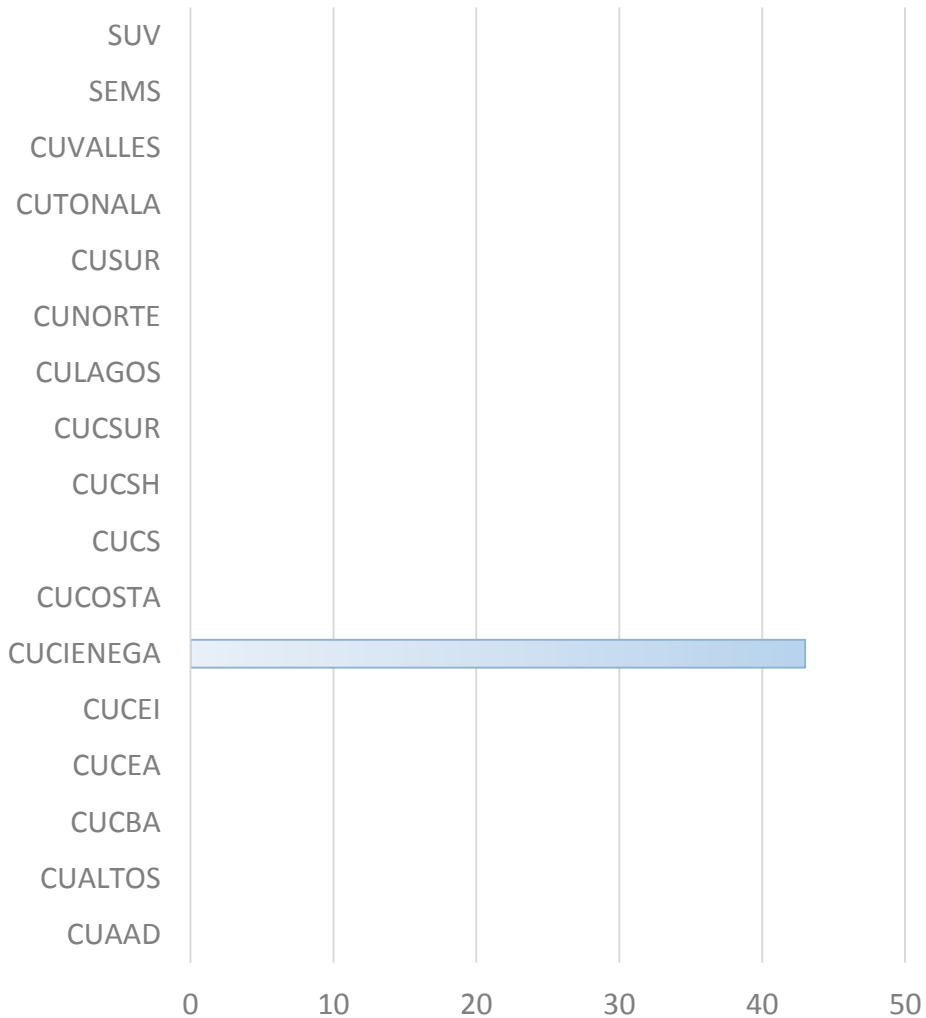
Opciones de respuesta	Respuestas
Externo	0 % 0
Docente	35 % 15
Estudiante	65% 28
<b>Total:</b>	<b>43</b>

## P2: Nivel que cursa o imparte



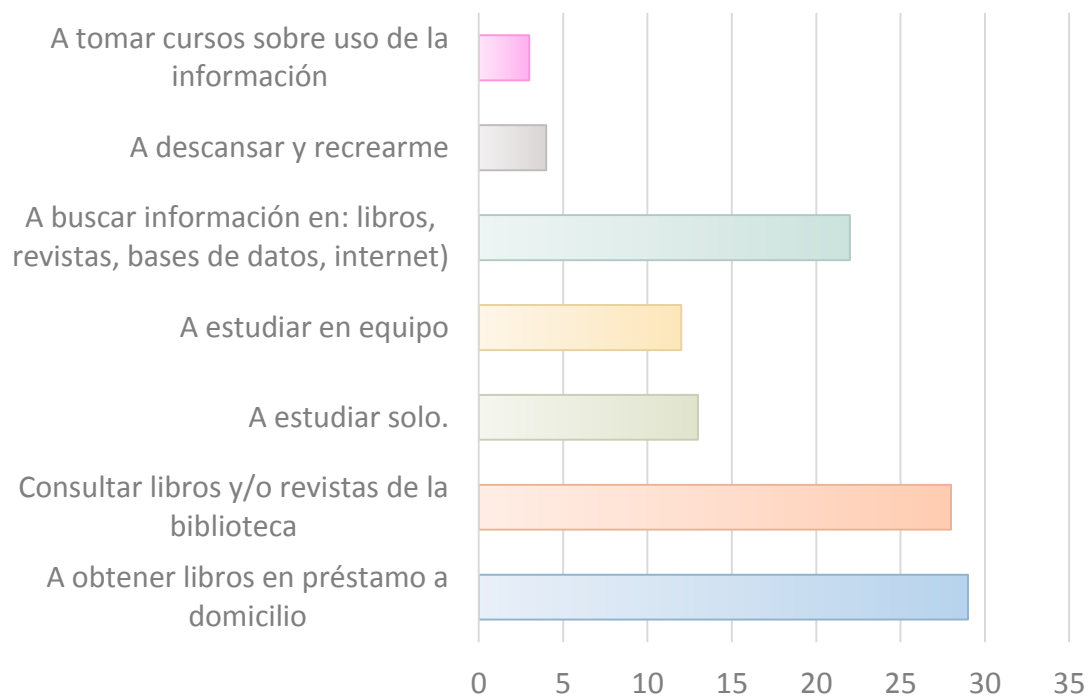
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	0%	0
Posgrado	12%	5
Licenciatura	88%	37
Educación Media Superior	0%	0
<b>Total:</b>		<b>43</b>

### 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	100%	43
CUCEI	0%	0
CUCEA	0%	0
CUCBA	0%	0
CUALTOS	0%	0
CUAAD	0%	0
<b>Total</b>		<b>43</b>

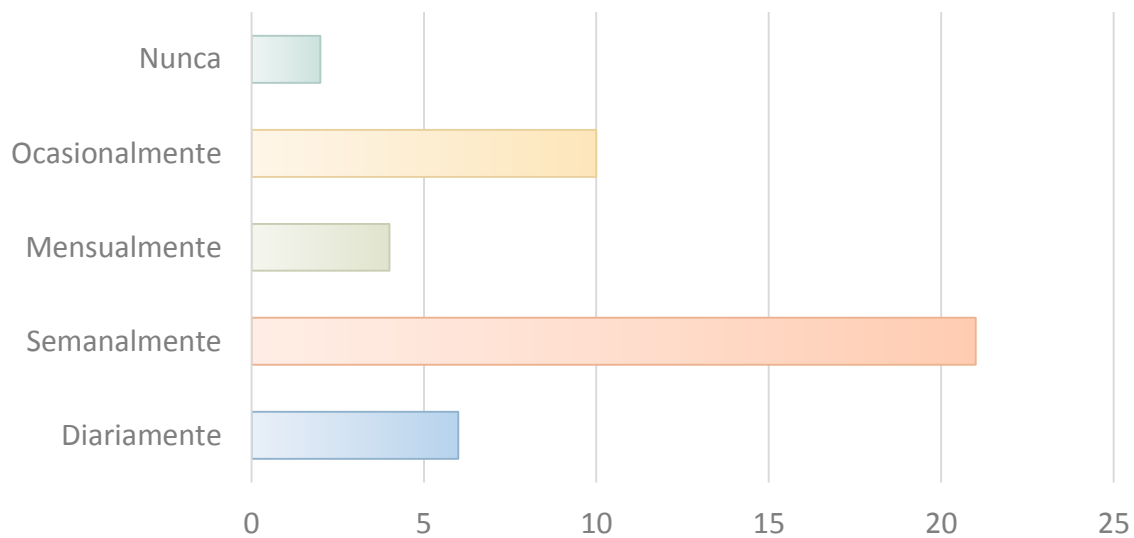
## P4: ¿A qué vas a la biblioteca?



Opciones de respuesta	Respuestas
A tomar cursos sobre uso de la información	3% 3
A descansar y recrearme	3% 4
A buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet)	20% 22
A estudiar en equipo	11% 12
A estudiar solo.	12% 13
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	25% 28
A obtener libros en préstamo a domicilio	26% 29
<b>Total</b>	<b>111</b>

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

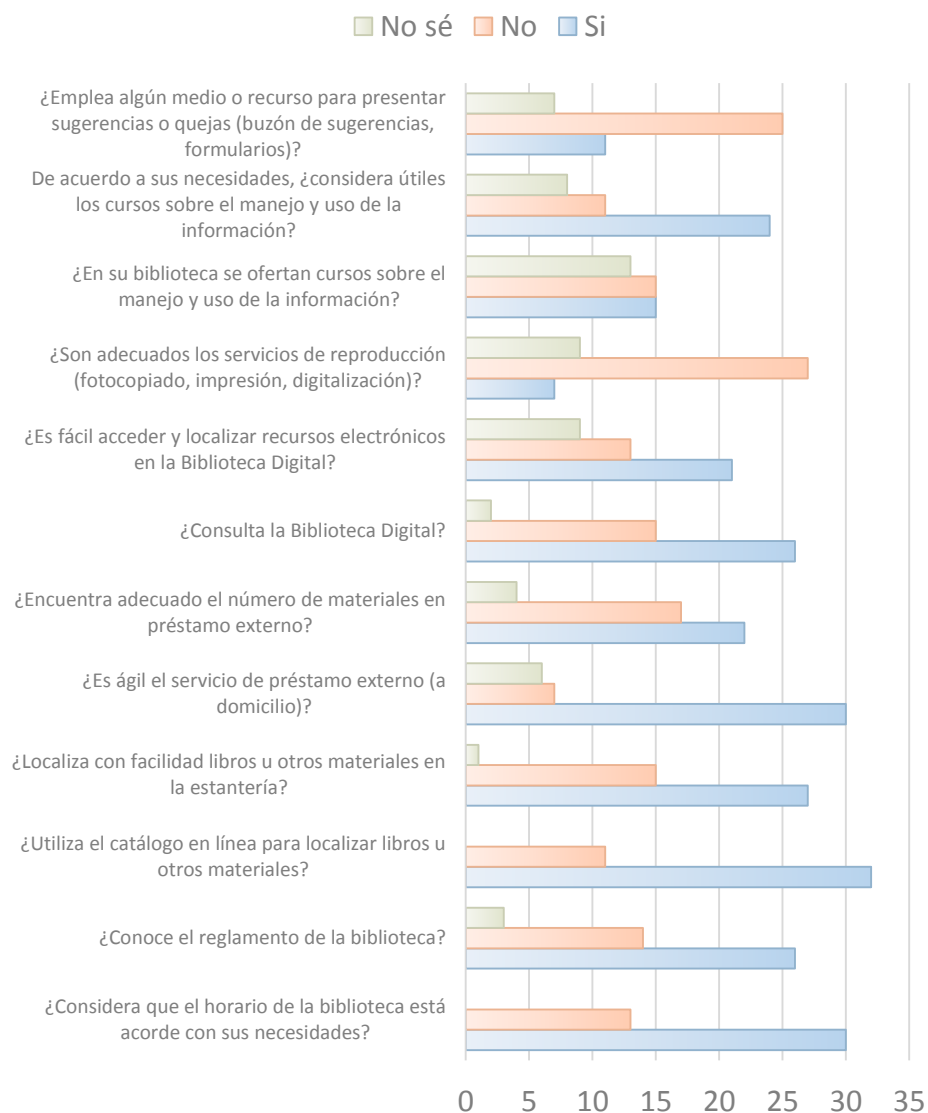
## P5: ¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca?



¿Con qué frecuencia acude a la biblioteca? *	Respuestas	
Nunca	5%	2
Ocasionalmente	23%	10
Mensualmente	9%	4
Semanalmente	49%	21
Diariamente	14%	6
<b>Total</b>		<b>43</b>



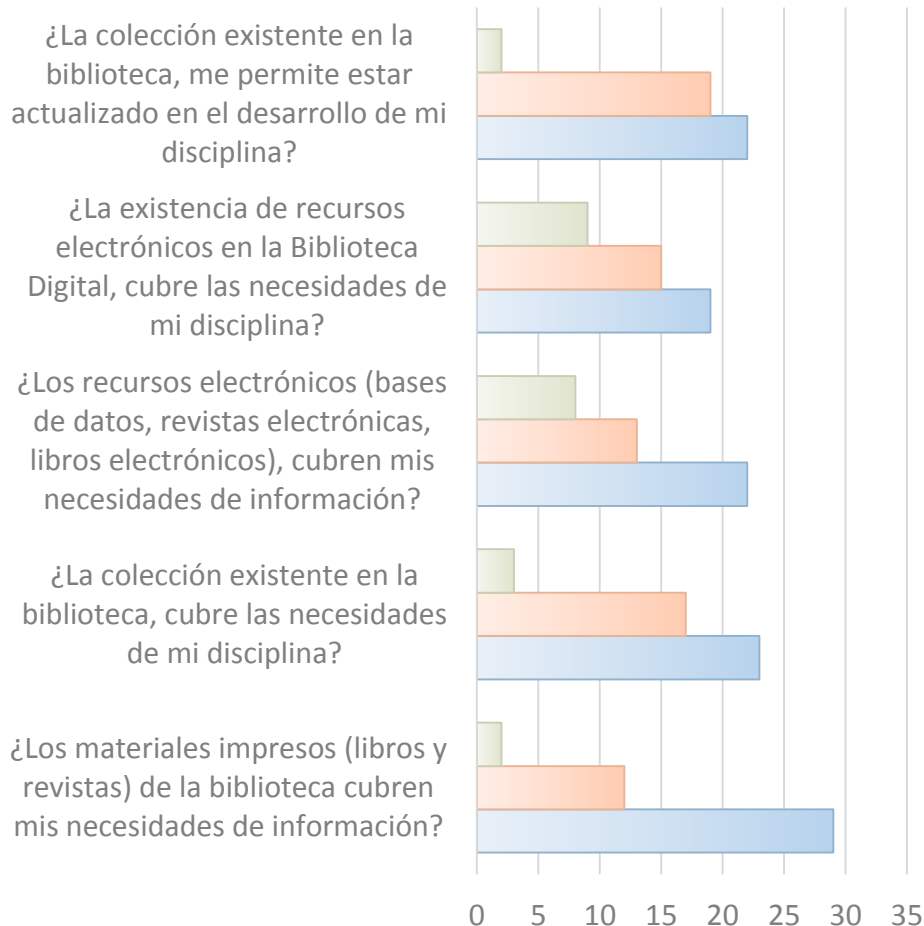
## P6: Servicios:



	No sé	No	Si
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	26%	58%	16%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	56%	25%	19%
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	35%	35%	30%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	16%	63%	21%
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	49%	30%	21%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	60%	35%	5%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	51%	40%	9%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	70%	16%	14%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	63%	35%	2%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	74%	26%	0%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	60%	33%	7%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	70%	30%	0%
<b>Total</b>			<b>43</b>

## P7: Colecciones:

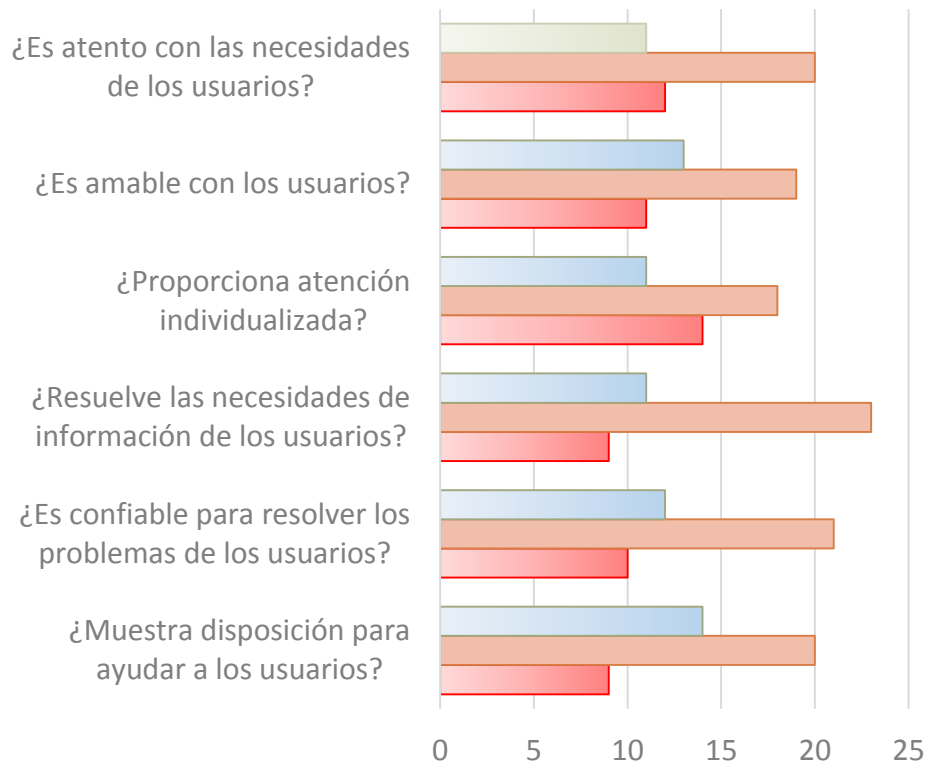
■ No sé ■ No ■ Si



	No sé	No	Si
¿La colección existente en la biblioteca, me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	5%	44%	51%
	2	19	22
¿La existencia de recursos electrónicos en la Biblioteca Digital, cubre las necesidades de mi disciplina?	21%	35%	44%
	9	15	19
¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), cubren mis necesidades de información?	19%	30%	51%
	8	13	22
¿La colección existente en la biblioteca, cubre las necesidades de mi disciplina?	7%	40%	53%
	3	17	23
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	5%	28%	67%
	2	12	29
<b>Total</b>			<b>43</b>

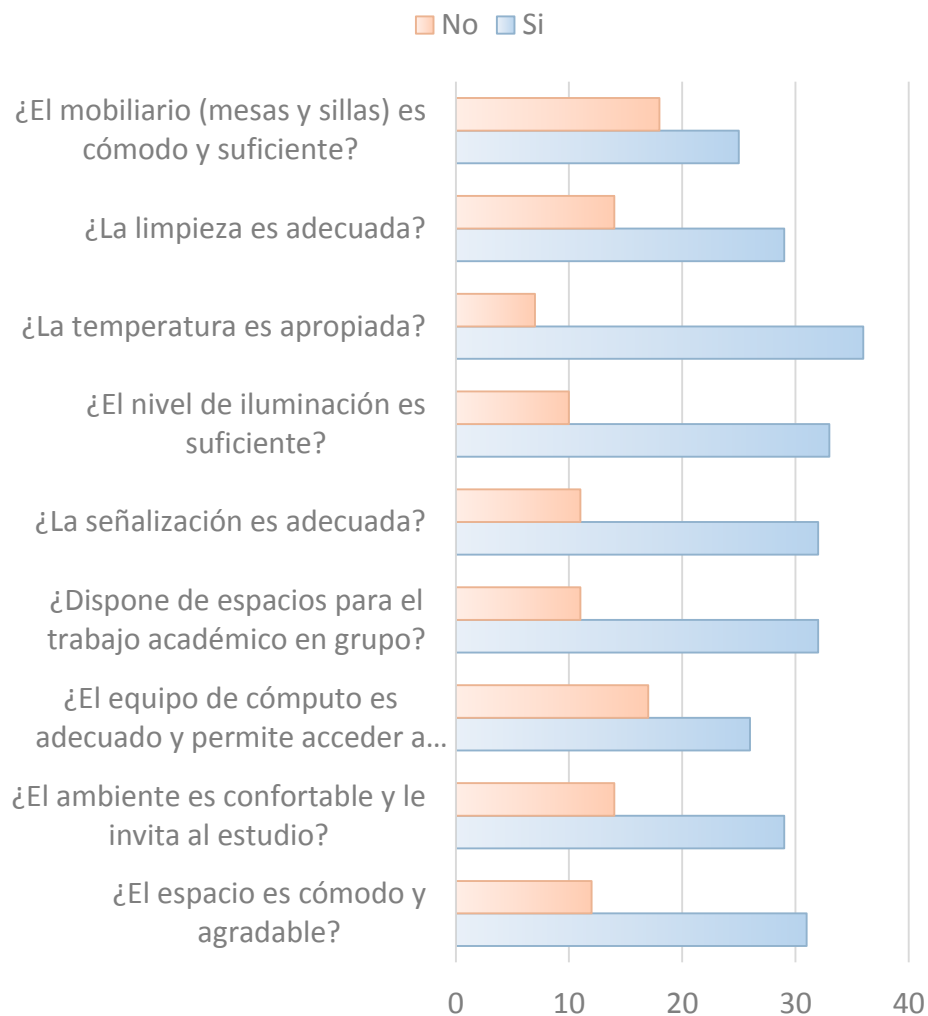
# P8: Personal:

■ Siempre 
 ■ Regularmente 
 ■ Nunca



	Siempre	Regularmente	Nunca
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	26% 11	46% 20	28% 12
¿Es amable con los usuarios?	30% 13	44% 19	26% 11
¿Proporciona atención individualizada?	26% 11	42% 18	32% 14
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	26% 11	53% 23	21% 9
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	28% 12	49% 21	23% 10
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	33% 14	46% 20	21% 9
<b>Total</b>			<b>43</b>

## P9: Infraestructura



	No	Si
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	42%	58%
¿La limpieza es adecuada?	33%	67%
¿La temperatura es apropiada?	16%	84%
¿El nivel de iluminación es suficiente?	23%	77%
¿La señalización es adecuada?	26%	74%
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	26%	74%
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	40%	60%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	33%	67%
¿El espacio es cómodo y agradable?	28%	72%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>43</b>

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

1. Los aspectos más deficientes son la limpieza y el servicio de acceso a internet
2. Es bueno
3. Solo espero que algún día vuelvan abrir la Biblioteca está cerrada desde hace meses
4. El espacio es limitado para trabajo en grupo y un espacio agradable donde leer (lectura formal e informal). Las colecciones para una disciplina como el aprendizaje de Lenguas Extranjeras necesita disponer de mas recursos electronicos. Ahora la disponibilidad para conexion de equipos electronicos se hace mas evidente, por lo que se podria contar con estaciones de carga mientras se lee un libro. El servicio de fotocopiado es inexistente y una sugerencia es realizar castigos economicos que representen beneficios al interior de la biblioteca. La limpieza es deficiente. En mi opinion falta una estrategia para que la localizacion de materiales sea mas eficiente, asi como el "regreso" a los estantes.
5. Es necesario y urgente que ya abran la biblioteca pues mientras la esta en limpieza se nos dificulta utilizar la biblioteca digital
6. Tiene todo el año cerrada, asi que no me sirve
7. La biblioteca de CUCIÉNEGA esta cerrada desde Mayo hasta hoy día
8. Por el momento la biblioteca se encuentra cerrada. El cuestionario está contestado en base a los servicios de cuando estaba en funcionamiento. Hace mucha falta, espero que pronto se vuelva a abrir.
9. Limpieza, que funcionen las computadoras por favor
10. Tenemos conflictos por el momento sobre la biblioteca ya que está cerrada y tiene varios tiempo así y nos es difícil ya que mi carrera requiere de consulta de muchos libros
11. Faltan más apoyo para prestar a domicilio más volumen de libros
12. Tener un medio directo para realizar sugerencias de material bibliográfico, pues las papeletas se entregan y no sé sabe si las peticiones son atendidas o no.
13. La biblioteca tiene como un año cerrada! Como diablos se supone que aprovechemos!? Un año y no resuelven nada, son incompetentes? No hay voluntad!? Recursos!? Qué pasa??

14. Los estudiantes de CUClénege necesitamos nuestra biblioteca ya que es nuestro principal medio de búsqueda de información, además de ser un espacio que motive al estudio. Creemos que no es posible que aún no puedan solucionar el problema y abrir de nuevo las instalaciones de la Biblioteca mediateca Fernando del Paso, pues ya ha transcurrido bastante tiempo desde que se dio a conocer el problema existente en dicho lugar. Queremos que nos devuelvan nuestro espacio lo más pronto posible, pues es el espacio favorito de nosotros los universitarios de CUClénege sede Ocotlán.
15. Hace mucha falta que la biblioteca este funcionando, ya tiene mucho fuera de servicio y esto nos afecta a todos Gracias!!
16. Que se busque rehabilitar lo antes posible
17. A aumentado el número de oficinas ajenas a biblioteca,
18. La Biblioteca tiene más de un año serrada que porque dentro hay murcielagos, esto se traduce en gastos innecesarios para los alumnos ya que tienen que acudir a otros medios para consultar libros de texto y foto copiarlos, que triste que una institución tan grande como la UDG no PUEDA resolver en 1 año algo tan simple.
19. Lleva meses cerrada la biblioteca. No informan ni ofrecen información transparente de lo que sucede parecen priistas.
20. A final del calendaria 2017A se inhabilito la Bibliotaca de CUCIENEGA y hoy estando a finales de octubre aun esta sin funcionar. Esta bloqueada por cuestion de seguridad.....por favor Intervengan para que se habilite y quede en funcionamiento.
21. Mejora continua
22. Más espacio y más mobiliario de sillas y mesas para adultos
23. Me gusta la biblioteca
24. Que esten en existencia mas tomos de libros mas indispensables para llevar a casa, y que los libros esten donde deben estar, esta un poco desorganizada
25. En general la biblioteca del CUCI es agradable y está bien equipada y mantenida, aunque actualmente está bajo mantenimiento por cierta cuestión, lo encuentro un sitio excelente para el estudio y relajación

26. Que ya esté disponible la Mediateca Fernando del Paso en el CUCI
27. La Biblioteca del CUCIÉNEGA no está disponible actualmente ojalá pronto pueda estar gracias.
28. hace falta que liberen los libros mas rapidamente y los directorios de especialidades agroquimicas y organicas sean año con año
29. A nivel ingeniería recomiendo un espacio más apartado para poder concentrarse en el trabajo sin distraccion de las demás platicas del publico.
30. La bibliote dentro de las instalaciones del CuCiénega tiene meses sin estar disponible para los alumnos, por lo que solicito estén pendientes del avance de este caso en particular para su reapertura a la brevedad, ya que si no se agiliza este proceso se presentará queja formal ante Rectoría de la Universidad de Guadalajara
31. ME ENCANTARIA QUE QUITARAN LA PLAGA DE MURCIELAGOS ME URGE QUE ABRAN ESTA BIBLIOTECA
32. por ahora la biblioteca se encuentra cerrada
33. La biblioteca ha estado cerrada desde inicios de año y la administración general del Cuciénega no nos han proporcionado la información necesaria respecto a la apertura de las instalaciones.
34. tener un poco más ordenados los libros en sus estantes y ampliar un poco más el horario de servicio de la biblioteca.