



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 45 usuarios encuestados del Centro Universitario de la Costa, 30 estudiantes, 14 docentes y 1 externo.

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

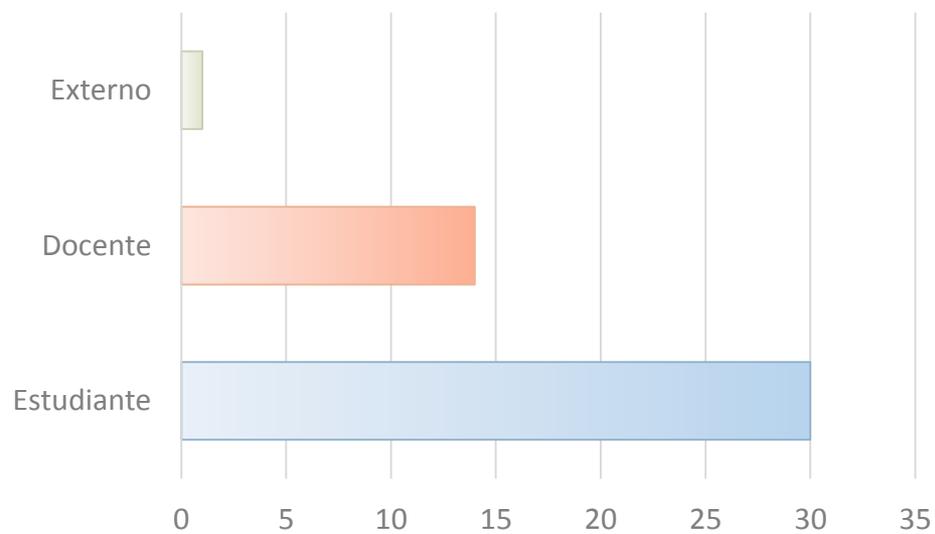
Opinión y/o comentario adicional que pueda ayudarnos a mejorar nuestros servicios, colecciones, personal e instalaciones bibliotecarias:

**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 Costa

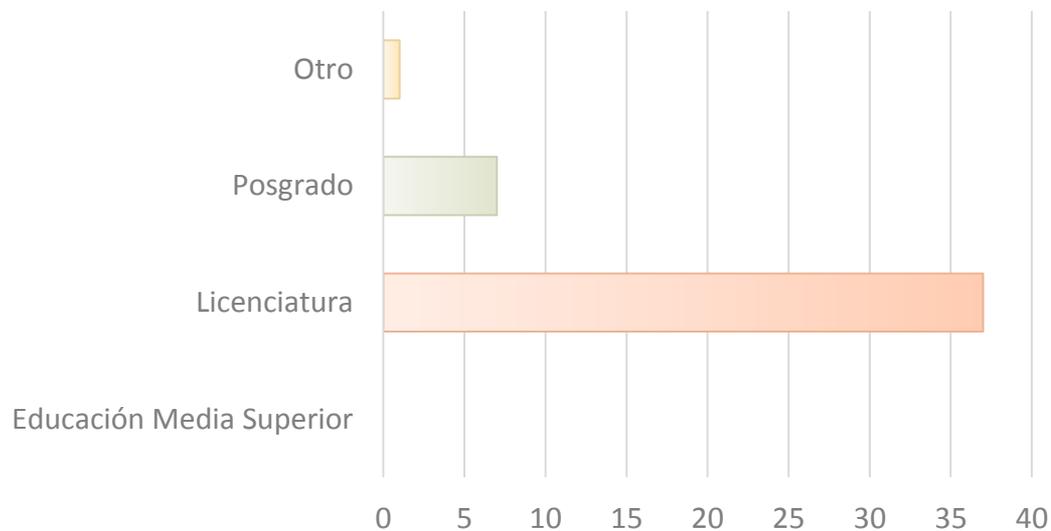
Año 2017

P1: Usted es:



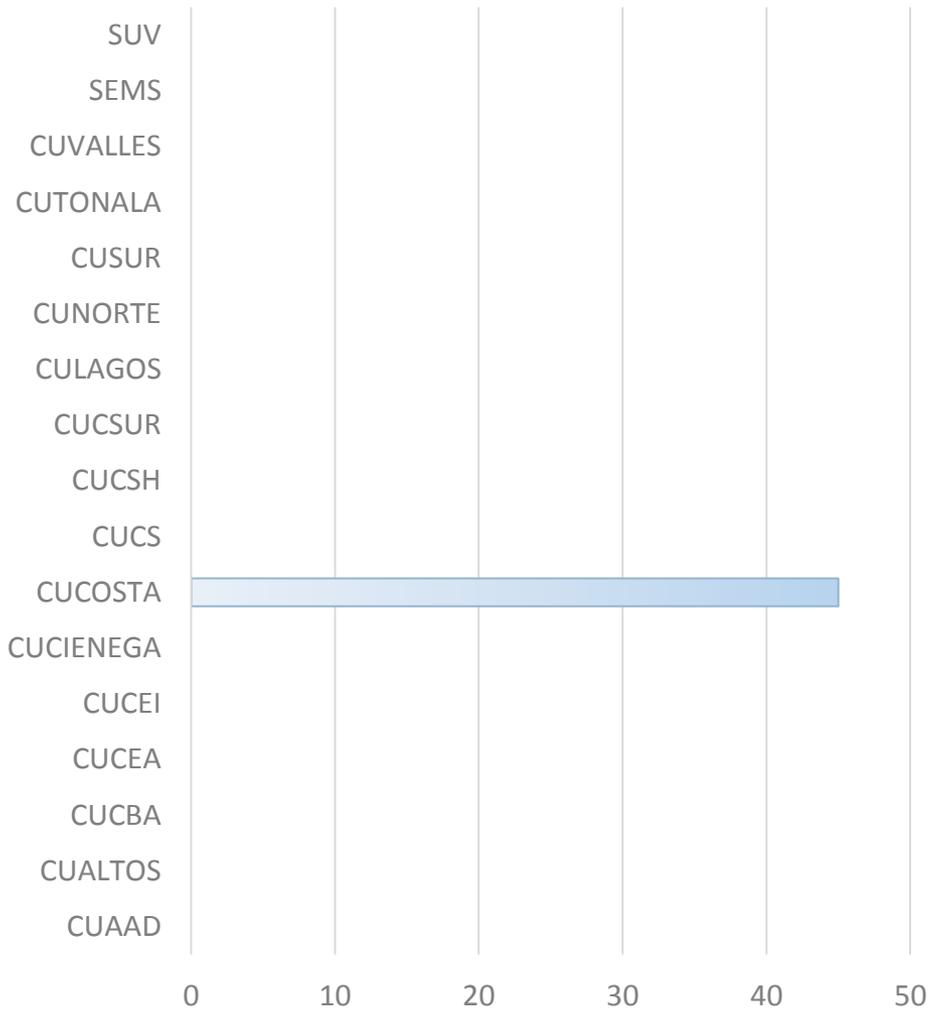
Opciones de respuesta	Respuestas	
Externo	2 %	1
Docente	31 %	14
Estudiante	67 %	30
Total:		45

P2: Nivel que cursa o imparte



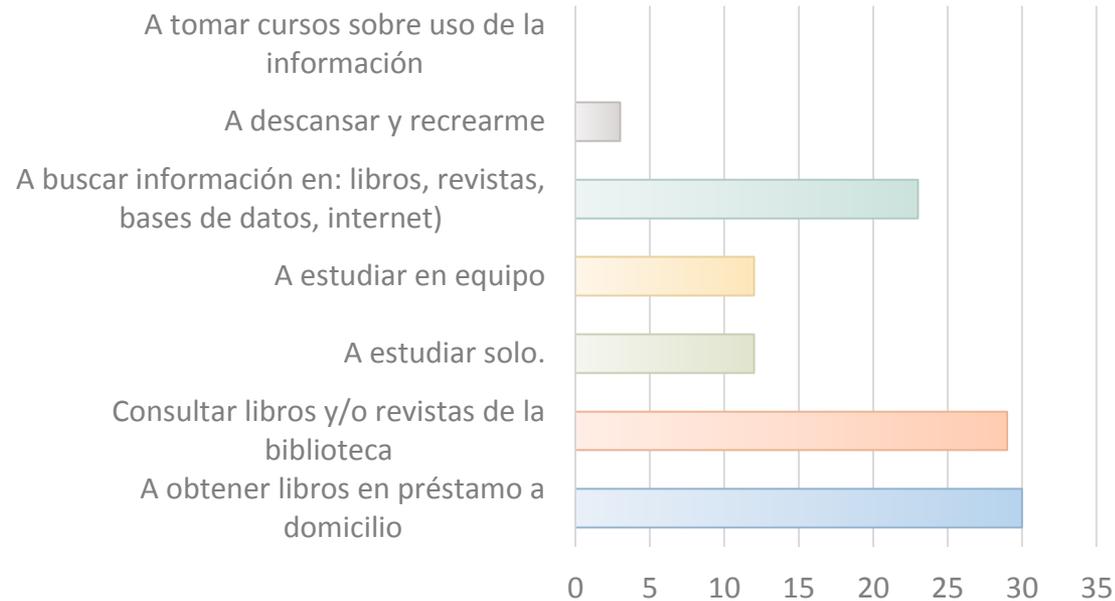
Opciones de respuesta	Respuestas	
Otro	2%	1
Posgrado	16%	7
Licenciatura	82%	37
Educación Media Superior	0%	0
Total:		45

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	100%	45
CUCIENEGA	0%	0
CUCEI	0%	0
CUCEA	0%	0
CUCBA	0%	0
CUALTOS	0%	0
CUAAD	0%	0
Total		45

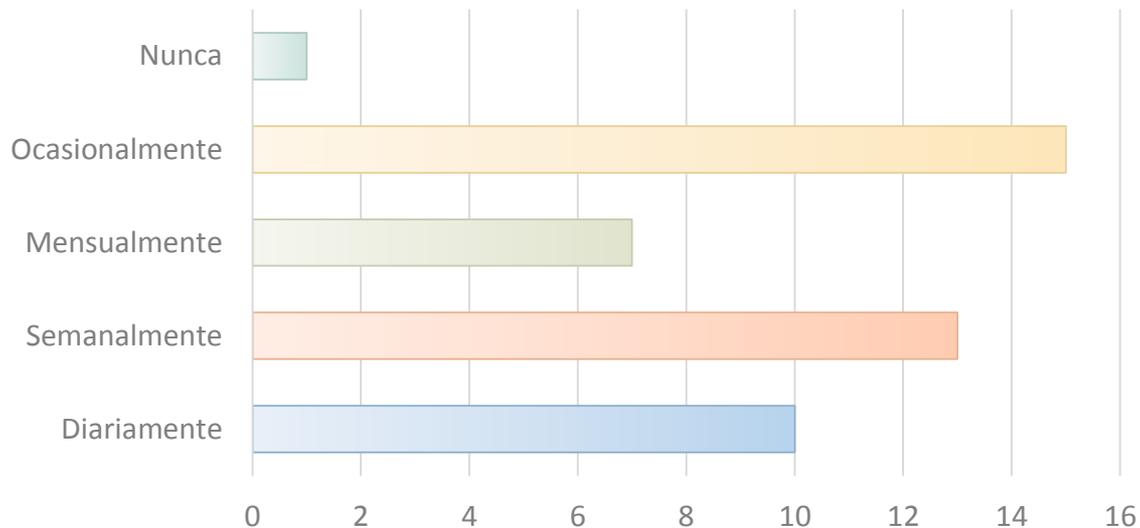
P4: ¿A qué vas a la biblioteca?



Opciones de respuesta	Respuestas
A tomar cursos sobre uso de la información	0% 0
A descansar y recrearme	3% 3
A buscar información en: libros, revistas, bases de datos, internet)	21% 23
A estudiar en equipo	11% 12
A estudiar solo.	11% 12
Consultar libros y/o revistas de la biblioteca	27% 29
A obtener libros en préstamo a domicilio	27% 30
Total	109

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	2%	1
Ocasionalmente	33%	15
Mensualmente	15%	7
Semanalmente	28%	13
Diariamente	22%	10
Total		46

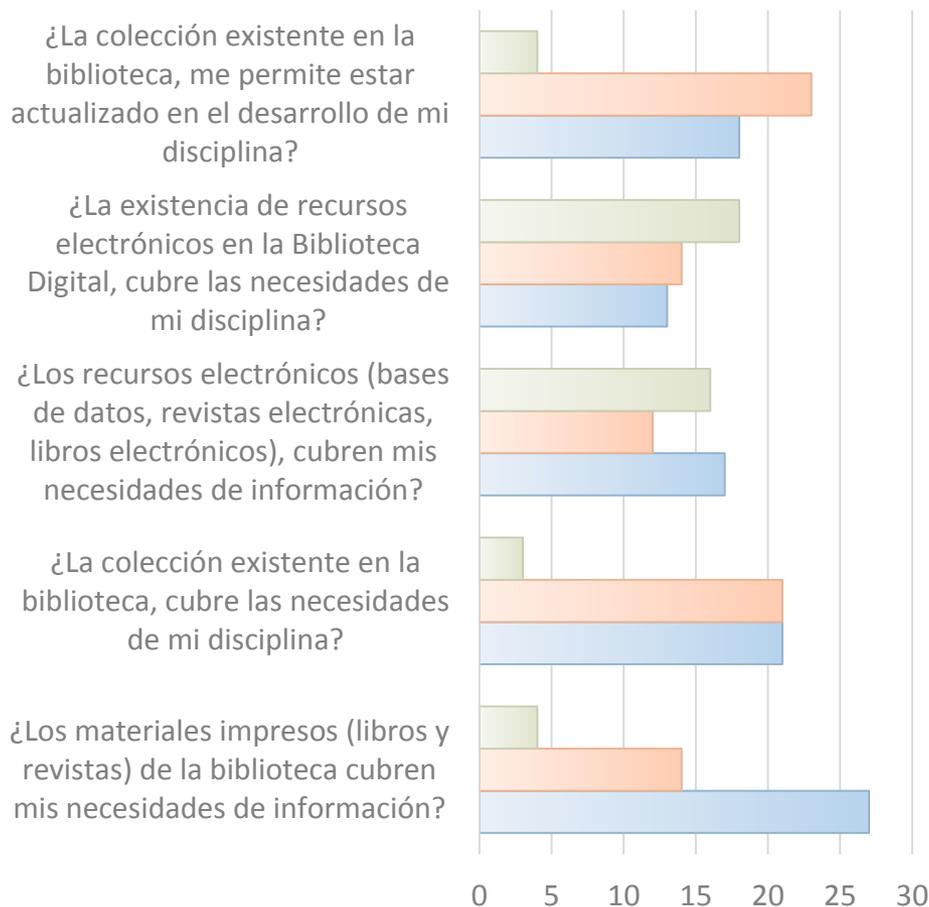
P6: Servicios:



	No sé	No	Si
¿Emplea algún medio o recurso para presentar sugerencias o quejas (buzón de sugerencias, formularios)?	9%	69%	22%
De acuerdo a sus necesidades, ¿considera útiles los cursos sobre el manejo y uso de la información?	36%	13%	51%
¿En su biblioteca se ofertan cursos sobre el manejo y uso de la información?	49%	33%	18%
¿Son adecuados los servicios de reproducción (fotocopiado, impresión, digitalización)?	31%	56%	13%
¿Es fácil acceder y localizar recursos electrónicos en la Biblioteca Digital?	27%	38%	35%
¿Consulta la Biblioteca Digital?	7%	33%	60%
¿Encuentra adecuado el número de materiales en préstamo externo?	11%	44%	45%
¿Es ágil el servicio de préstamo externo (a domicilio)?	10%	14%	76%
¿Localiza con facilidad libros u otros materiales en la estantería?	13%	36%	51%
¿Utiliza el catálogo en línea para localizar libros u otros materiales?	2%	36%	62%
¿Conoce el reglamento de la biblioteca?	0%	33%	67%
¿Considera que el horario de la biblioteca está acorde con sus necesidades?	5%	11%	84%
Total			45

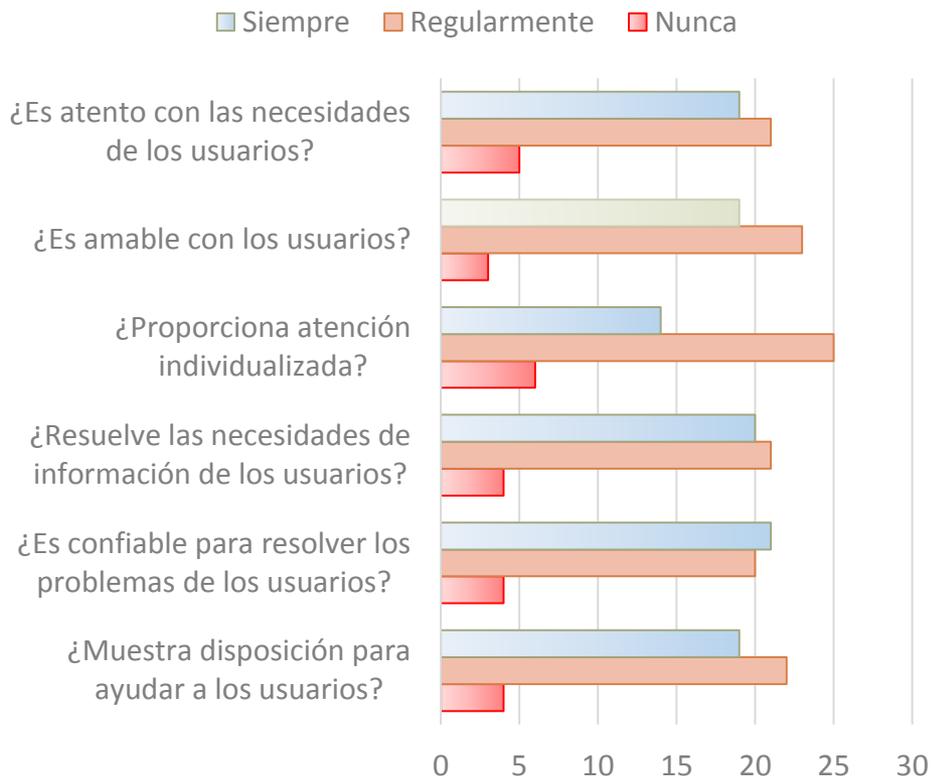
P7: Colecciones:

■ No sé ■ No ■ Si



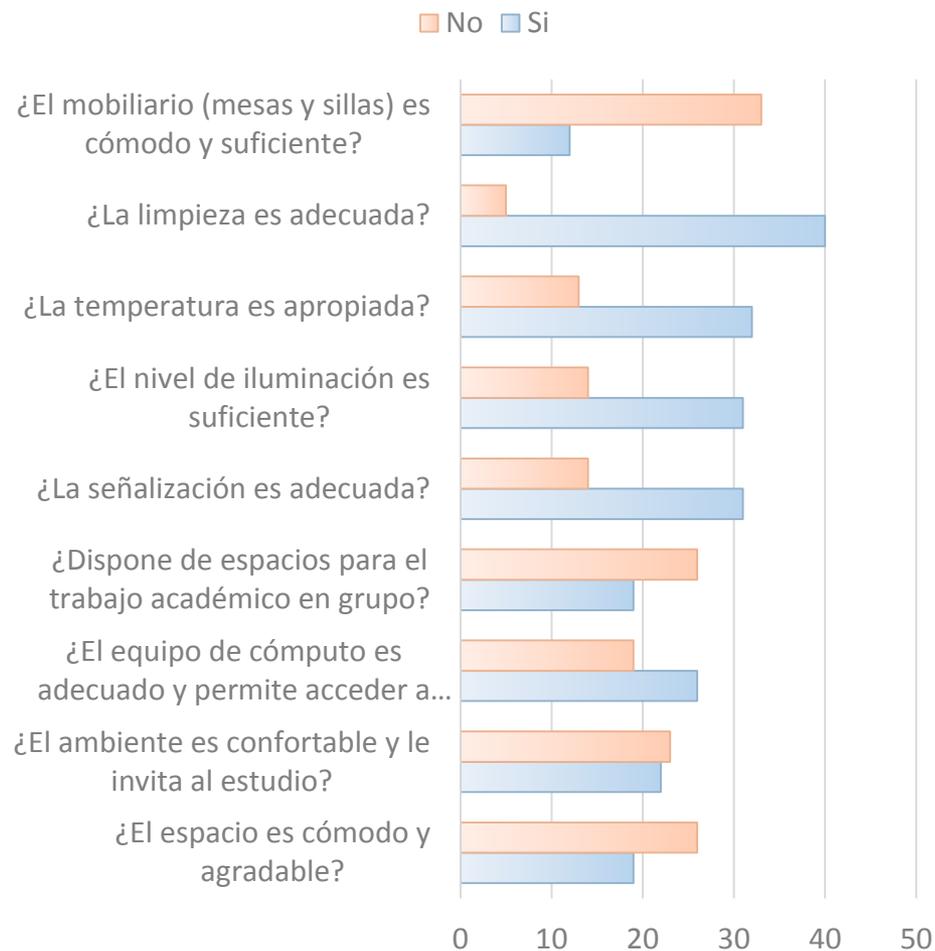
	No sé	No	Si
¿La colección existente en la biblioteca, me permite estar actualizado en el desarrollo de mi disciplina?	9%	51%	40%
	4	23	18
¿La existencia de recursos electrónicos en la Biblioteca Digital, cubre las necesidades de mi disciplina?	40%	31%	29%
	18	14	13
¿Los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos), cubren mis necesidades de información?	35%	27%	38%
	16	12	17
¿La colección existente en la biblioteca, cubre las necesidades de mi disciplina?	7%	47%	46%
	3	21	21
¿Los materiales impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren mis necesidades de información?	9%	31%	60%
	4	14	27
Total			45

P8: Personal:



	Siempre	Regularmente	Nunca
¿Es atento con las necesidades de los usuarios?	42%	47%	11%
	19	21	5
¿Es amable con los usuarios?	42%	51%	7%
	19	23	3
¿Proporciona atención individualizada?	31%	56%	13%
	14	25	6
¿Resuelve las necesidades de información de los usuarios?	44%	47%	9%
	20	21	4
¿Es confiable para resolver los problemas de los usuarios?	47%	44%	9%
	21	20	4
¿Muestra disposición para ayudar a los usuarios?	42%	49%	9%
	19	22	4
Total			45

P9: Infraestructura



	No	Si
¿El mobiliario (mesas y sillas) es cómodo y suficiente?	73%	27%
¿La limpieza es adecuada?	11%	89%
¿La temperatura es apropiada?	29%	71%
¿El nivel de iluminación es suficiente?	31%	69%
¿La señalización es adecuada?	31%	69%
¿Dispone de espacios para el trabajo académico en grupo?	58%	42%
¿El equipo de cómputo es adecuado y permite acceder a la información que requiere?	42%	58%
¿El ambiente es confortable y le invita al estudio?	51%	49%
¿El espacio es cómodo y agradable?	58%	42%
Total	45	45

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

1. mas sitios de estudio y mas mobiliario
2. No acudo a la Biblioteca, ya que se encuentra bastante información oficial, publicaciones y libros en línea, sobre mis áreas del conocimiento. No me invita el edificio a visitarlo.
3. AL CUC LE URGE UNA BIBLIOTECA MAS GRANDE, EL CENTRO CRECIO MUCHO Y LA BIBLIOTECA HACE MUCHO SE QUEDO ATRAS, SE QUE LA YA HAY UNA EN CONSTRUCCIÓN PERO CUANDO ESTARÁ LISTA? YA TARDO BASTANTE.
4. El sistema de acomodo de los libros no es eficiente, por ejemplo en el area de contabilidad, estan mezclados libros de Contabilidad general y contabilidad administrativa, siendo que esta ultima es parte del area de finanzas. Al buscar libros de contabilidad es facil encontrar libros de otras tematicas entre estos.
5. ocupan mejorar muchas cosas
6. Hace falta aumentar la cantidad de ejemplares de algunos libros y versiones actualizadas de otros
7. Todo esta muy bien solo tener un poco de xontrol en el manejo de libros ya que los alumnos los intercambian y algunas veces es dificil encontrarlos
8. Hace falta ampliar las areas de estudio, no hay suficientes y no siempre estan ubicadas de la mejor manera
9. Rwquiere mas libros de Nutricion
10. Urgente contar con espacio mayor
11. deberian de tener mas libros literarios, ya los lei todos 2 veces
12. La biblioteca tiene un espacio muy reducido para albergar a todos los estudiantes del centro que hacen uso de ella, el aire acondicionado suele ser insuficiente, el inmobiliario no es cómodo y así mismo es muy poco, hace falta un área para estudiar en silencio y otra donde se pueda trabajar en equipo, la cantidad de libros para poder llevar a casa es poca, hace falta un área donde se pueda descansar, estudiar y leer de forma más comoda y agradable
13. Sugiero que se tenga un lugar más amplio y mejor iluminado para trabajar en la biblioteca.
14. En lo que se podría mejorar sería en los espacios para el estudio, ya que son muy reducidos para las necesidades de mi centro, y en cuestión de bibliografía actualizar revistas, periódicos, libros más actualizados.

15. pues esta muy bien el servicio y todo, pero necesita ser mas grande
16. Realmente yo utilizo la biblioteca virtual y es increíble, me permite realizar todas mis tareas docentes, de investigación y actualización desde mi cubículo de trabajo
17. La biblioteca es muy pequeña y la gente no la reconoce como tal desde lejos
18. Desearía que la Biblioteca tuviera un compromiso de tener disponibles los ejemplares de la bibliografía recomendada por los profesores de posgrado así como acuerdos con revistas científicas para descargar artículos.
19. Como ya sabrán no soy un usuario frecuente de la biblioteca pero en las pocas ocasiones que he ido siempre son muy buenas personas los que atienden ahí
20. La biblioteca da la impresión de estar saturada. Necesita muchísimo más espacio para poder dar acomodo a los libros que ya tiene, los cuales ni si quieren cubren las necesidades de mi carrera. Se necesita ampliar el catálogo de libros para la licenciatura de medicina y de los libros que ya se encuentran, se necesitan más copias. De igual forma, se necesita que haya orden en los roles de trabajo de quienes ahí se encuentran de tal forma que puedan mantener en orden los libros y poder brindar un buen servicio a los estudiantes. Se necesita mejorar la infraestructura de tal forma que los baños sean más grandes y se encuentren alejados de la zona de estudio; se necesitan más y mejores áreas de estudio (las sillas hasta rotas están, y hay en una esquina sillas amontonadas sin sentido). Se necesitan recuperar los cubículos de estudio, los cuales los convirtieron en oficinas para personas que nadie sabe lo que hacen.
21. La biblioteca del CUCosta esta muy bien en general. Algo que si falta es espacio, ya que las mesas y anaqueles se encuentran muy pegados y a veces no dan el espacio adecuado para caminar entre ellos.
22. Siguen construyendo la nueva biblioteca del CUCosta...ya llevan 9 años o 10...
23. Adquirir más ejemplares para préstamo
24. no aplica

25. hay se necesita un espacio mas amplio, sillas menos pesadas, personal que de verdad trabaje y ayude a localizar los libros sin moverlos seguido, ya que seguido los mueven de lugar y no los encuentras, las computadoras son muy lentas, seguido no hay internet, tardas un buen de tiempo para conectarte, el ambiente es un poco caliente para el calor que hace, más de mayo a octubre, los libros estan muy viejos, descuidados, rayados y no hay suficientes libros para poder llevar a casa y hacer tareas o estudiar y los que estan en buenas condiciones son siempre el # 1 y 2 que son los que nunca pueden prestar, aparte los prestan por una semana, cuando habeces los ocupamos por más dias, y como no hay suficientes libros hay que esperar haber si alguien lo regresa y podermelo prestar, saludo!!!s
26. Me gusta la biblioteca aunque rara vez voy
27. Soy egresado. No vi esa opción en la lista. A mi me gustaría que hubiera un programa de egresados o investigadores. Como obtuve el total de mis créditos, no me permiten el préstamo de libros aún cuando estoy realizando actividades de investigación propias a mi carrera.
28. Es necesario más espacio ya que no se puede debido al gran numero de alumno, otra cuestión es mejorar el sistema de aires acondicionados ya que se siente mucho calor y por ultimo tener maás libros referentes al area dd la salud (cultura fisica y deportes en fisioterapia deportiva)
29. Queremos que este lista la biblioteca en el semestre que viene
30. Den reconocimientos a los trabajadores de biblio, desde prestadores hasta coordinadores.